

**TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG
VIỆT NAM**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:

Hà Nội, ngày tháng năm

V/v. Kế hoạch thực hiện tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2024.

- Kính gửi:
- Tổng công ty Hạ tầng mạng (VNPT Net);
 - Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT VinaPhone);
 - Tổng công ty Truyền thông (VNPT Media);
 - Các Viễn thông tỉnh, thành phố.

Căn cứ Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/03/2013 Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 Bộ TTTT;

Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc quy định danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng;

Căn cứ Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình của Bộ TTTT ban hành;

Căn cứ Thông tư 02/2023/TT-BTTTT ngày 21/03/2023 của Bộ TTTT Quy định chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Quyết định số 1179/QĐ-VNPT-PCTT ngày 25/12/2023 Về việc ban hành kế hoạch giám sát nghiệp vụ, kiểm tra nghiệp vụ và hướng dẫn nghiệp vụ của Tổng giám đốc Tập đoàn VNPT năm 2024;

Căn cứ các Quy định quản lý, tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình của Tập đoàn ban hành kèm theo các Quyết định số 71/QĐ-VNPT-CLG ngày 24/01/2017, Quy định số 353/QĐ-VNPT-CLG ngày 10/04/2017 và Quyết định số 682/QĐ-VNPT-CLG ngày 19/06/2018 sửa đổi, bổ sung Quyết định 353/QĐ-VNPT-CLG.

Theo đó, Tập đoàn xây dựng nội dung và kế hoạch tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2024. Cụ thể nội dung và dự kiến kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

1. Tự kiểm tra tuân thủ các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

Tập đoàn (Ban Chất lượng) tổ chức/điều phối các đơn vị tự kiểm tra tuân thủ các quy định quản lý chất lượng tại các địa bàn tỉnh, thành phố theo kế hoạch dự kiến trong *Bảng A.1 Phụ lục A* đính kèm. Các nội dung tự kiểm tra tuân thủ bao gồm:

- a) Rà soát, kiểm tra việc triển khai các Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.
- b) Kiểm tra tuân thủ quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông.
- c) Kiểm tra về đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông.
- d) Kiểm tra về công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông.
- e) Kiểm tra về tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông.
- f) Kiểm tra về lưu trữ báo cáo, số liệu quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.
- g) Công tác đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự phối hợp giữa các đơn vị trong việc thực hiện quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.
- h) Các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông khác theo quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và Tập đoàn.

2. Tự đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình:

a) **Các dịch vụ viễn thông:** Tổng công ty VNPT Net, Tổng công ty VinaPhone và các Viễn thông tỉnh, thành phố phối hợp thực hiện kiểm tra, đo kiểm và báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông theo Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT, Quy định 71/QĐ-VNPT-CLG và Văn bản số 441/VNPT-CLG tại các địa bàn tỉnh, thành phố theo kế hoạch dự kiến và danh mục các dịch vụ đo kiểm cụ thể trong *Bảng A.1, Bảng A.2 Phụ lục A* đính kèm.

b) **Dịch vụ truyền hình¹:** Các VNPT tỉnh, thành phố, VNPT-Vinaphone/TTKD VNPT tỉnh, thành phố tự thực hiện đo kiểm tại địa bàn đơn vị quản lý theo Quy định 353/QĐ-VNPT-CLG và Quyết định số 682/QĐ-VNPT-CLG. Chỉ tiêu kỹ thuật và phục vụ áp dụng theo Quy chuẩn chất lượng dịch vụ được áp dụng: QCVN 84:2021/BTTTT. Các VNPT tỉnh, thành phố, VNPT-Vinaphone/TTKD VNPT tỉnh, thành phố, VNPT Net, VNPT Media phối hợp thực hiện theo trách nhiệm và phân công cụ thể trong công tác tự đo kiểm và báo cáo chất lượng dịch vụ truyền hình quy định tại Thông tư 02/2023/TT-BTTTT.

Tập đoàn thông báo các đơn vị dự kiến kế hoạch và nội dung thực hiện công tác tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2024 để các đơn vị tổ chức phân công thực hiện.

¹ Thực hiện tại tất cả các địa bàn.

Trong quá trình thực hiện, có vấn đề cần trao đổi, đề nghị liên hệ Tập đoàn (Ban Chất lượng) qua số điện thoại: 0913225856, email: hungnb@vnpt.vn.

Trân trọng ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD Tập đoàn (để b/c);
- Các P.TGD;
- Ban CLG, CN, PCTT (để th/h);
- VNPT IT (để ph/h);
- Lưu.

Số eOffice: /VBKS

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Nam Long

Phụ lục A. Kế hoạch tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông
(Ban hành kèm theo Văn bản số /VNPT-CLG ngày tháng năm 2024)

A.1. Các địa bàn triển khai tự kiểm tra, đo kiểm

Kế hoạch dự kiến các địa bàn triển khai tự kiểm tra, đo kiểm năm 2024 cụ thể trong Bảng A.1.

Bảng A.1. Kế hoạch dự kiến các địa bàn tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông năm 2024

TT	VNPT TTP	Thời gian	Dịch vụ được kiểm tra, đo kiểm
1	Bến Tre	Quý I, II	03 dịch vụ tại Mục A.2, Phụ lục A
2	Cao Bằng	Quý I, II	
3	Đắk Lắk	Quý I, II	
4	Đồng Nai	Quý II	
5	Đồng Tháp	Quý II	
6	Hà Nam	Quý II	
7	Quảng Trị	Quý III	
8	Kiên Giang	Quý III	
9	Lai Châu	Quý III	
10	Lâm Đồng	Quý IV	
11	Quảng Ngãi	Quý IV	
12	Hà Tĩnh	Quý IV	

A.2. Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng

Theo Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc quy định danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng. Danh mục các dịch vụ và quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tham chiếu được áp dụng khi thực hiện kiểm tra, đo kiểm cụ thể trong Bảng A.2.

Bảng A.2. Danh mục dịch vụ viễn thông tự kiểm tra, đo kiểm

TT	Tên dịch vụ	Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia
1	Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).	QCVN 34:2022/BTTTT
2	Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.	QCVN 36:2022/BTTTT
3	Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.	QCVN 81:2019/BTTTT