

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG****BỘ THÔNG TIN  
VÀ TRUYỀN THÔNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 16/CT-BTTTT

Hà Nội, ngày 07 tháng 4 năm 2014

**CHỈ THỊ****Về tăng cường quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông**

Trong những năm qua, thị trường dịch vụ viễn thông đã có bước phát triển nhanh chóng và mạnh mẽ với sự tham gia của nhiều doanh nghiệp, góp phần giúp thị trường viễn thông trở nên ngày càng cạnh tranh, cung cấp nhiều loại hình dịch vụ đa dạng với giá cả và chất lượng phù hợp, mang lại lợi ích cho người sử dụng.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt ưu điểm, tích cực, thời gian gần đây, nhất là từ khi các dịch vụ truyền tải dữ liệu trên nền di động băng rộng (3G) phát triển, thị trường dịch vụ viễn thông có những biến động, nảy sinh một số bất cập, chưa đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho người sử dụng như các hiện tượng: gọi nhiều lần mới thiết lập được cuộc gọi, cuộc gọi bị ngắt giữa chừng, âm thanh không ổn định, băng thông cho các dịch vụ dữ liệu bị hạn chế không theo đúng hợp đồng hoặc cam kết cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp viễn thông.

Để tăng cường quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông nói chung, dịch vụ thông tin di động và dịch vụ truy nhập Internet băng rộng nói riêng, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ thị:

**I. Đối với các cơ quan quản lý nhà nước:****1. Vụ Khoa học và Công nghệ:**

a) Chủ trì đề xuất bổ sung, sửa đổi các văn bản quy phạm pháp luật về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật chất lượng dịch vụ viễn thông hiện hành cho phù hợp với thực tế; phối hợp với Cục Viễn thông đề xuất hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Tổ chức sửa đổi, bổ sung, xây dựng các quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng cho các dịch vụ mới hiện đang ngày càng phổ cập, được xã hội quan tâm; sớm trình ban hành quy chuẩn kỹ thuật chất lượng dịch vụ truy nhập internet 3G.

**2. Cục Viễn thông:**

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị nghiên cứu, rà soát, đề xuất việc hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

đôn đốc, hướng dẫn doanh nghiệp triển khai thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Tổ chức triển khai thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông theo kế hoạch đã ban hành;

c) Khẩn trương đưa vào sử dụng hệ thống thiết bị đo kiểm chất lượng dịch vụ và tổ chức triển khai đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông theo kế hoạch đã ban hành; thực hiện đo kiểm đồng thời chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông; công khai kết quả đo kiểm trên trang thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông, của Cục Viễn thông; tăng cường giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp.

### 3. Thanh tra Bộ:

a) Tăng cường công tác thanh tra, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm về chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Hướng dẫn các Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện công tác thanh tra liên quan đến chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn.

### 4. Các Sở Thông tin và Truyền thông:

a) Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn của mình theo các quy định pháp luật hiện hành; phối hợp với Thanh tra Bộ, Cục Viễn thông thực hiện kế hoạch thanh tra, kiểm tra đã được duyệt;

b) Phát hiện và phản ánh kịp thời các vấn đề tồn tại về chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn, báo cáo, phối hợp với Thanh tra Bộ, Cục Viễn thông đề xuất kịp thời các biện pháp xử lý.

## II. Đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

1. Chủ động ban hành văn bản hướng dẫn, tổ chức phổ biến trong nội bộ doanh nghiệp về công tác quản lý chất lượng dịch vụ theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013.

2. Tổ chức triển khai đầy đủ, đồng bộ các nội dung của Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy định tại Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013.

3. Tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng mạng lưới để đảm bảo và nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ; rà soát, tối ưu hóa mạng lưới, đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp đúng theo tiêu chuẩn, quy chuẩn đã cam kết và công bố.

4. Nâng cao chất lượng vùng phủ sóng, vùng cung cấp dịch vụ di động, đảm bảo tốc độ truy nhập tương ứng với các gói dịch vụ cung cấp ra thị trường. Xây dựng

kế hoạch, chuẩn bị số liệu và phương tiện cho việc công khai vùng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông.

5. Đẩy mạnh công tác tự đo kiểm, tự kiểm tra, tự giám sát chất lượng dịch vụ, kịp thời phát hiện và nhanh chóng khắc phục những vấn đề tồn tại liên quan đến chất lượng dịch vụ.

6. Đẩy nhanh việc nghiên cứu, xây dựng tiêu chuẩn cơ sở về chất lượng cho các dịch vụ viễn thông mà mình đang cung cấp, công khai tiêu chuẩn chất lượng tương ứng với các dịch vụ đang cung cấp cho khách hàng trên trang thông tin điện tử (website) của doanh nghiệp.

7. Thực hiện việc đưa điều khoản cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố vào trong hợp đồng cung cấp dịch vụ, bản thông tin điều kiện sử dụng dịch vụ viễn thông.

8. Tăng cường việc chăm sóc khách hàng, nhanh chóng khắc phục, giải quyết các vấn đề mà khách hàng phản ánh, khiếu nại về chất lượng dịch vụ và giá cước.

9. Rà soát, cập nhật các thông tin về chất lượng dịch vụ đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp theo quy định.

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, các Sở Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông nhanh chóng quán triệt và nghiêm túc thực hiện Chi thị này. Giao Cục Viễn thông chủ trì đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện./.

**BỘ TRƯỞNG**

**Nguyễn Bắc Sơn**