

QUYẾT ĐỊNH số 143/2001/QĐ-TCBD
ngày 28/2/2001 về việc ban hành
Quy định về quản lý chất lượng
dịch vụ, mạng lưới bưu chính,
viễn thông.

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC
BƯU ĐIỆN

Căn cứ Nghị định số 12/CP ngày 11 tháng 3 năm 1996 của Chính phủ về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Tổng cục Bưu điện;

Căn cứ Nghị định số 109/1997/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 1997 của Chính phủ về bưu chính và viễn thông;

Căn cứ Quyết định số 165/1999/QĐ-TTg ngày 10 tháng 8 năm 1999 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện trực thuộc Tổng cục Bưu điện;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học công nghệ và Hợp tác quốc tế và Giám đốc Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2001. Mọi quy định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Các Chánh Văn phòng; Chánh Thanh tra; Vụ trưởng các Vụ; Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Bưu điện; các doanh nghiệp được

Tổng cục Bưu điện cấp phép thiết lập mạng lưới, cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông; các chủ mạng nội bộ có thu cước và các đại lý bưu chính, viễn thông chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện

MAI LIÊM TRỰC

QUY ĐỊNH về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông

(ban hành kèm theo Quyết định số 143/2001/QĐ-TCBD ngày 28/2/2001 của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện).

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Tổng cục Bưu điện ban hành Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông nhằm tạo cơ sở pháp lý cho việc quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông; nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ, mạng lưới do mình cung cấp; đảm bảo quyền lợi của người sử dụng và tăng cường sự giám sát của xã hội đối với chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông.

Điều 2. Đối tượng và phạm vi điều chỉnh:

1. Văn bản này quy định nội dung quản lý nhà nước về chất lượng đối với các dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông công cộng; các mạng nội bộ có thu cước; các đại lý bưu chính, viễn thông trên lãnh thổ Việt Nam (sau đây gọi chung là dịch vụ, mạng lưới).

2. Văn bản này áp dụng đối với các doanh

ngành được Tổng cục Bưu điện cấp phép thiết lập mạng lưới, cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông (sau đây gọi chung là doanh nghiệp); các chủ mạng nội bộ có thu cước; các đại lý bưu chính, viễn thông.

Điều 3. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới bao gồm:

1. Ban hành, hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới;

2. Quản lý hoạt động đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới;

3. Tổ chức thực hiện việc báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng lưới;

4. Thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng lưới;

5. Thanh tra và xử lý vi phạm.

Điều 4. Chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông được quản lý trên cơ sở các tiêu chuẩn ngành do Tổng cục Bưu điện ban hành; các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam được Tổng cục Bưu điện công bố bắt buộc áp dụng; các chỉ tiêu chất lượng do các doanh nghiệp đăng ký và báo cáo; các văn bản quy phạm pháp luật khác của Nhà nước có liên quan đến quản lý chất lượng.

Điều 5. Tổng cục Bưu điện quy định và công bố Danh mục dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng theo từng thời kỳ.

Điều 6. Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện trực thuộc Tổng cục Bưu điện là cơ quan đầu mối thực thi việc quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới trong phạm vi cả nước.

Các Cục Bưu điện khu vực và Văn phòng Tổng cục Bưu điện (Phòng Quản lý bưu điện khu vực I)

có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông trên địa bàn thuộc trách nhiệm mình quản lý.

Điều 7. Các doanh nghiệp được Tổng cục Bưu điện cấp phép thiết lập mạng lưới, cung cấp dịch vụ thuộc Danh mục dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng nêu ở Điều 4 có nghĩa vụ đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới, thực hiện các chế độ báo cáo, chịu sự kiểm tra, thanh tra của Tổng cục Bưu điện theo các quy định tại văn bản này.

Điều 8. Các chủ mạng nội bộ có thu cước, các đại lý bưu chính, viễn thông chịu sự kiểm tra, thanh tra của Tổng cục Bưu điện theo các quy định tại văn bản này và có trách nhiệm báo cáo chất lượng khi có yêu cầu.

II. ĐĂNG KÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG LƯỚI BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 9. Đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới là cam kết của các doanh nghiệp về việc đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng lưới do mình cung cấp cho người sử dụng.

Điều 10. Các hình thức đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới bao gồm:

1. Đăng ký chất lượng bắt buộc: Là cam kết của doanh nghiệp về việc đảm bảo chất lượng đối với dịch vụ, mạng lưới thuộc trong "Danh mục dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng".

2. Đăng ký chất lượng tự nguyện: Là cam kết tự nguyện của doanh nghiệp về việc đảm bảo chất lượng đối với dịch vụ, mạng lưới không thuộc

Danh mục dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng.

Điều 11. Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện cấp “Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông” (sau đây gọi tắt là Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng) căn cứ theo:

1. Các tiêu chuẩn Ngành được Tổng cục Bưu điện ban hành.

2. Các tiêu chuẩn Quốc tế, tiêu chuẩn Việt nam được Tổng cục Bưu điện công bố bắt buộc áp dụng.

3. Các tiêu chuẩn khác không trái với các tiêu chuẩn nêu ở các khoản 1 và 2 của Điều này do các doanh nghiệp đăng ký tự nguyện áp dụng.

4. Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng có giá trị trong một thời hạn nhất định theo từng loại hình dịch vụ, mạng lưới bưu chính, viễn thông. Thời hạn được ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng.

Điều 12. Khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng, các doanh nghiệp phải nộp lệ phí quản lý chất lượng theo quy định của Bộ Tài chính.

Điều 13. Thủ tục đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới:

1. Hồ sơ đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới bao gồm:

- a) Đơn đăng ký chất lượng;
- b) Giấy phép thiết lập mạng lưới, cung cấp dịch vụ;
- c) Danh mục chỉ tiêu chất lượng, các điều khoản đăng ký.

2. Hồ sơ được tiếp nhận tại một trong các địa chỉ sau:

- Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện, 18 Nguyễn Du, Hà Nội.

- Văn phòng Tổng cục (Phòng Quản lý bưu điện khu vực I) 18 Nguyễn Du, Hà Nội.

- Cục Bưu điện khu vực II, 27 Nguyễn Bình Khiêm, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh.

- Cục Bưu điện khu vực III, 42 Trần Quốc Toản, thành phố Đà Nẵng.

3. Thời hạn giải quyết:

Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng. Trong trường hợp không cấp do các chỉ tiêu đăng ký không phù hợp với các tiêu chuẩn bắt buộc, Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện phải thông báo cho doanh nghiệp bằng văn bản.

Điều 14. Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng không còn giá trị trong các trường hợp sau:

1. Thời gian thực tế vượt quá thời hạn ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng;

2. Tổng cục Bưu điện thông báo hủy bỏ hiệu lực của Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng do dịch vụ, mạng lưới đã đăng ký không đảm bảo chất lượng như đã đăng ký.

Điều 15. Các doanh nghiệp phải tiến hành đăng ký lại chất lượng dịch vụ, mạng lưới trong các trường hợp sau:

1. Không được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng như nêu tại khoản 3 Điều 13 của văn bản này;

2. Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng không còn giá trị, như đã nêu ở Điều 14 của văn bản này;

3. Khi doanh nghiệp thay đổi chỉ tiêu, cam kết về chất lượng.

Thủ tục đăng ký lại như nêu ở Điều 13 của quy định này.

Điều 16. Trong vòng 15 ngày kể từ khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng, các doanh nghiệp phải công bố công khai các chỉ tiêu chất lượng đã đăng ký.

III. BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG LƯỚI BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 17. Báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng lưới là báo cáo của doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, các đại lý bưu chính, viễn thông về tình trạng thực tế chất lượng dịch vụ, mạng lưới do mình cung cấp theo quy định và yêu cầu của Tổng cục Bưu điện.

Điều 18. Các chế độ báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng lưới bao gồm:

1. Báo cáo định kỳ: Hàng quý các doanh nghiệp đã đăng ký chất lượng phải báo cáo Tổng cục Bưu điện về tình hình chất lượng dịch vụ, mạng lưới do mình cung cấp;

2. Báo cáo đột xuất: Căn cứ vào tình hình thực tế và các trường hợp cụ thể, Tổng cục Bưu điện yêu cầu các doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, các đại lý bưu chính, viễn thông báo cáo đột xuất.

Điều 19. Địa chỉ tiếp nhận báo cáo như nêu tại khoản 2 Điều 13.

Điều 20. Các doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, các đại lý bưu chính, viễn thông phải báo cáo đầy đủ các nội dung theo quy định của Tổng cục Bưu điện và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các nội dung đó.

IV. KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG LƯỚI BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Điều 21. Việc kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng lưới được căn cứ theo các chỉ tiêu chất lượng mà doanh nghiệp đã đăng ký và các tiêu chuẩn quy định tại Điều 11 của văn bản này.

Điều 22. Các chế độ kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng lưới bao gồm:

1. Kiểm tra theo kế hoạch hàng năm của Tổng cục Bưu điện.

2. Kiểm tra đột xuất theo yêu cầu của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.

Trước khi tiến hành kiểm tra đột xuất, Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện phải có công văn báo trước ít nhất 7 ngày cho doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, đại lý bưu chính, viễn thông về thời gian bắt đầu kiểm tra và kế hoạch kiểm tra.

Điều 23. Trong quá trình kiểm tra, doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, đại lý bưu chính, viễn thông phải cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho cơ quan kiểm tra và chịu trách nhiệm về các nội dung mà mình cung cấp, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để công tác kiểm tra hoàn thành nhanh chóng và có hiệu quả.

Việc do kiểm phục vụ công tác kiểm tra chất lượng do doanh nghiệp thực hiện dưới sự giám sát của Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện.

Điều 24. Trong trường hợp doanh nghiệp không đủ năng lực thực hiện việc do kiểm, Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện sẽ tiến hành do kiểm hoặc yêu cầu cơ quan do kiểm được Tổng cục Bưu điện chỉ định cùng phối hợp do kiểm chất lượng dịch vụ, mạng lưới của doanh nghiệp. Doanh nghiệp chịu sự do kiểm phải trả chi phí do kiểm theo thỏa thuận với đơn vị thực hiện do

kiểm và cung cấp miễn phí, cước phần dịch vụ, mạng lưới phục vụ công tác đo kiểm chất lượng.

Điều 25. Doanh nghiệp nêu tại Điều 23 và cơ quan đo kiểm nêu tại Điều 24 chịu trách nhiệm về tính chính xác của các kết quả đo kiểm mà mình đưa ra.

Điều 26. Trong vòng 15 ngày sau khi có kết quả kiểm tra, Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện có trách nhiệm thông báo kết quả kiểm tra cho doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, đại lý bưu chính, viễn thông.

V. THANH TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 27. Thanh tra Tổng cục Bưu điện phối hợp với Trung tâm Quản lý chất lượng bưu điện, Văn phòng Tổng cục (Phòng Quản lý bưu điện khu vực I), các Cục Bưu điện khu vực tiến hành thanh tra việc chấp hành quy định về công tác quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới theo các quy định của pháp luật.

Điều 28. Các doanh nghiệp, chủ mạng nội bộ có thu cước, đại lý bưu chính, viễn thông được thanh tra có nhiệm vụ cung cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các hồ sơ, tài liệu, thông tin cần thiết liên quan đến nội dung thanh tra; tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực thi nhiệm vụ thanh tra.

Điều 29. Các vi phạm quy định về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới sẽ bị xử lý theo Nghị định số 79/CP ngày 19 tháng 6 năm 1997 của Chính phủ về việc quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước về bưu chính, viễn thông và tần số vô tuyến điện./.

Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện

MAI LIÊM TRỰC

THÔNG TƯ số 01/2001/TT-TCBD ngày 26/3/2001 sửa đổi, bổ sung một số điểm trong Thông tư số 04/1998/TT-TCBD ngày 29/9/1998 của Tổng cục Bưu điện hướng dẫn thi hành Nghị định số 109/1997/NĐ-CP của Chính phủ về mạng lưới và dịch vụ viễn thông.

Trên cơ sở tổng kết việc thực hiện Thông tư số 04/1998/TT-TCBD ngày 29/9/1998 của Tổng cục Bưu điện, để tạo điều kiện thuận lợi cho việc thiết lập, quản lý, khai thác mạng lưới viễn thông và cung cấp, sử dụng dịch vụ viễn thông, Tổng cục Bưu điện sửa đổi, bổ sung một số điểm trong Thông tư số 04/1998/TT-TCBD như sau:

1. Điểm 1.2.10 được sửa đổi lại như sau:

“Mạng lưới viễn thông chuyên dùng” (sau đây gọi là mạng viễn thông dùng riêng) là mạng lưới do chủ mạng viễn thông dùng riêng thiết lập để cung cấp liên lạc nội bộ cho các thành viên của mạng, bao gồm hai hay nhiều thiết bị viễn thông được lắp đặt tại các địa điểm khác nhau và được kết nối với nhau bằng các đường truyền dẫn do chủ mạng thuê hoặc tự xây dựng, trong đó phải có ít nhất hai thiết bị viễn thông và một đường truyền dẫn đặt trên lãnh thổ Việt Nam.

Địa điểm nêu trên được hiểu là địa điểm có địa chỉ và phạm vi xác định mà các thành viên của mạng viễn thông dùng riêng được toàn quyền sử dụng theo quy định của pháp luật.

Mạng viễn thông dùng riêng đặc biệt là mạng viễn thông dùng riêng mà các thành viên của mạng này là các cơ quan, tổ chức Việt Nam hoặc nước ngoài hoạt động hợp pháp tại Việt Nam có cùng tính chất hoạt động hay mục đích công việc và được liên kết với nhau thông qua điều lệ hoạt động hoặc văn bản quy phạm pháp luật quy định cơ cấu tổ chức chung hoặc hình thức liên kết, hoạt động chung giữa các thành viên.