

BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN
THÔNG
Số: 176/2003/QĐ-BBCVT

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2003

QUYẾT ĐỊNH CỦA BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG
Ban hành Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng
và dịch vụ viễn thông

BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông công bố ngày 07 tháng 6 năm 2002 theo Lệnh số 13/2002/L/CTN của Chủ tịch nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông;
Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học - Công nghệ,

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông".
- Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày kể từ ngày đăng công báo. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 143/2001/QĐ-TCBĐ ngày 28 tháng 2 năm 2001 của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.
- Điều 3.** Chánh Văn phòng; Chánh Thanh tra; Vụ trưởng Vụ Khoa học-Công nghệ; Vụ trưởng các Vụ; Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin; Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông; các doanh nghiệp Bưu chính, Viễn thông và các đại lý Bưu chính, Viễn thông chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

QUY ĐỊNH VỀ
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, MẠNG
VÀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo quyết định số 176 /2003/QĐ-BBCVT
ngày 10 tháng 11 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

- Điều 1: Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông” nhằm: tạo cơ sở pháp lý cho việc quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông; nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ, mạng do mình cung cấp hoặc thiết lập; đảm bảo quyền lợi của người sử dụng và tăng cường sự giám sát của xã hội đối với chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ 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 bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông công cộng (sau đây gọi chung là dịch vụ, mạng) trên lãnh thổ Việt Nam.
 2. Văn bản này áp dụng đối với: các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông (sau đây gọi chung là doanh nghiệp); các đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông.
- Điều 3: Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ, mạng bao gồm:
- Ban hành, hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng.
- Quản lý hoạt động đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng.
3. Tổ chức thực hiện việc báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng.
 4. Kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng.
 5. Giám sát chất lượng dịch vụ, mạng.
 6. Thanh tra và xử lý vi phạm.
- Điều 4: Chất lượng dịch vụ, mạng được quản lý trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước liên quan đến quản lý chất lượng; các tiêu chuẩn ngành do Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành; các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam được Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố bắt buộc áp dụng; các chỉ tiêu chất lượng do các doanh nghiệp đăng ký và báo cáo.
- Điều 5: Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" theo từng thời kỳ phù hợp với chính

sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển bưu chính, viễn thông.

Điều 6: Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin trực thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông là cơ quan thực thi việc quản lý chất lượng dịch vụ, mạng trong phạm vi cả nước.

Các Cục Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin khu vực có trách nhiệm phối hợp với Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông trên địa bàn thuộc trách nhiệm mình quản lý.

Điều 7: Các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng mạng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có nghĩa vụ đăng ký và công bố đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng; thực hiện các chế độ báo cáo; chịu sự giám sát, kiểm tra, thanh tra của Bộ Bưu chính, Viễn thông theo các quy định tại văn bản này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

Điều 8: Các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng mạng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông không thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có nghĩa vụ công bố các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng tự nguyện áp dụng; báo cáo bằng văn bản các chỉ tiêu chất lượng đã công bố về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin theo địa chỉ nêu ở điều 14 và tự chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng mà mình công bố.

Điều 9: Các đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Bưu chính, Viễn thông 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

Điều 10: Đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng là cam kết của doanh nghiệp về việc đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng".

Điều 11: Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin cấp "Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông" (Sau đây gọi tắt là Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng) căn cứ theo:

1. Các tiêu chuẩn ngành được Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành.
2. Các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam được Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố bắt buộc áp dụng.

Điều 12: Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng có giá trị trong một thời hạn nhất định theo từng loại hình dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông. Thời hạn được ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng.

Điều 13: Khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng, các doanh nghiệp phải nộp lệ phí quản lý chất lượng Bưu điện theo quy định của Bộ Tài chính. Trong trường hợp Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành tiêu chuẩn mới về chất lượng dịch vụ, mạng, doanh nghiệp thực hiện đăng ký lại không phải nộp lệ phí, thời hạn của giấy chứng nhận đăng ký chất lượng mới là thời hạn của giấy chứng nhận đăng ký chất lượng cũ.

Điều 14: Hồ sơ đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng bao gồm:

1. Đơn đăng ký chất lượng (*mẫu như phụ lục kèm theo*);
2. Giấy phép thiết lập mạng, cung cấp dịch vụ;
3. Danh mục chỉ tiêu chất lượng, các điều khoản đăng ký.

Hồ sơ được tiếp nhận tại Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin, 18 Nguyễn Du, Hà Nội.

Điều 15: Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Cục Quản lý