

TỔNG CỤC BƯU ĐIỆN
Số: 143/2001/QĐ-TCBĐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 28 tháng 2 năm 2001

QUYẾT ĐỊNH

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 07 năm 2001. Mọi quy định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Các Ông (Bà) 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.

QUY CHẾ

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-TCBĐ ngày 28 tháng 02 năm 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:

- 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).
- Văn bản này áp dụng đối với: các doanh nghiệp 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:

- Ban hành, hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng lưới;
- Quản lý hoạt động đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng lưới;
- Tổ chức thực hiện việc báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng lưới.
- 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 của 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 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 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: