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: 24/2016/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 15 tháng 11 năm 2016*

THÔNG TƯ
Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21 tháng 11 năm 2007;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 132/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Thông tư này quy định về việc quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2. Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình và các tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp, sử dụng, đo kiểm dịch vụ phát thanh, truyền hình tại Việt Nam.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ phát thanh, truyền hình gồm:

a) Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh;

b) Dịch vụ truyền hình mặt đất;

c) Dịch vụ truyền hình cáp tương tự;

d) Dịch vụ truyền hình cáp kỹ thuật số;

đ) Dịch vụ truyền hình cáp giao thức Internet (IPTV);

e) Dịch vụ truyền hình di động mặt đất;

g) Dịch vụ truyền hình di động qua vệ tinh;

h) Dịch vụ truyền hình di động trên mạng viễn thông di động mặt đất;

i) Dịch vụ phát thanh, truyền hình trên mạng Internet.

2. Đơn vị cung cấp dịch vụ là các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình được quy định tại khoản 8, Điều 3, Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18 tháng 01 năm 2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

3. Đơn vị đo kiểm được chỉ định là đơn vị đo chất lượng các dịch vụ phát thanh, truyền hình được Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ định theo các quy định hiện hành.

Điều 3. Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

1. Công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2. Báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

3. Công khai thông tin về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

4. Giám sát, kiểm tra, xử lý vi phạm về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

Điều 4. Trách nhiệm quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

1. Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử là cơ quan được Bộ Thông tin và Truyền thông giao trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình trên phạm vi toàn quốc. Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình tại các địa phương.

2. Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với dịch vụ phát thanh, truyền hình tại địa phương, có trách nhiệm:

a) Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình trên địa bàn theo chức năng, nhiệm vụ được giao;

b) Kiểm tra, phát hiện và phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng dịch vụ trên địa bàn; báo cáo và đề xuất với Bộ Thông tin và Truyền thông các biện pháp xử lý.

3. Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị cung cấp:

a) Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình tại Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan;

b) Đảm bảo và duy trì chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình như mức đã công bố. Khi có sự cố hoặc khi phát hiện mức chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình thấp hơn mức đã công bố phải thực hiện ngay các biện pháp khắc phục để đảm bảo chất lượng dịch vụ;

c) Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình cung cấp cho người sử dụng dịch vụ theo hợp đồng sử dụng dịch vụ và các quy định của pháp luật có liên quan.

Chương II
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Mục 1
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Điều 5. Trách nhiệm công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình, mức công bố không được thấp hơn mức quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị cung cấp.

Điều 6. Thủ tục công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ gửi hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình qua hệ thống bưu chính hoặc nộp trực tiếp cho Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử.

2. Thành phần hồ sơ gồm:

a) Công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo mẫu tại Phụ lục I của Thông tư này;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo mẫu tại Phụ lục II của Thông tư này;

c) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo mẫu tại Phụ lục III của Thông tư này.

3. Số lượng bộ hồ sơ: 01 bộ.

4. Trong thời hạn năm (05) ngày kể từ khi nhận được hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử có trách nhiệm:

a) Ban hành "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" trong trường hợp hồ sơ phù hợp theo mẫu tại Phụ lục IV của Thông tư này;

b) Trả lời đơn vị cung cấp dịch vụ bằng văn bản, nêu rõ lý do không ban hành "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ.

5. Sau khi được cấp "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình", đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm:

a) Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" trên trang thông tin điện tử của đơn vị theo quy định tại Điều 8 Thông tư này;

b) Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" và "Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" tại nơi dễ dàng đọc được ở tất cả các điểm giao dịch.

Điều 7. Thời hạn công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

Chậm nhất trong sáu mươi (60) ngày kể từ ngày đơn vị cung cấp dịch vụ chính thức cung cấp dịch vụ hoặc Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia mới do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành có hiệu lực áp dụng hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ thay đổi nội dung công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình, đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện thủ tục công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo quy định tại Điều 6 Thông tư này.

Điều 8. Công bố trên trang thông tin điện tử của đơn vị cung cấp dịch vụ

Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm công bố thông tin về công tác quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị mình cung cấp tại mục quản lý chất lượng dịch vụ trên trang thông tin điện tử của đơn vị, nội dung bao gồm:

1. Các dịch vụ phát thanh, truyền hình mà đơn vị đang cung cấp kèm theo tên, biểu tượng dịch vụ; Trường hợp sử dụng ứng dụng cài đặt trên thiết bị đầu cuối để cung cấp dịch vụ thì cung cấp tên, biểu tượng của ứng dụng.

2. Bản công bố chất lượng các dịch vụ phát thanh, truyền hình cho từng loại hình dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị đang cung cấp.

3. Giá dịch vụ, giá gói dịch vụ gắn với các thông tin, thông số kỹ thuật cơ bản của dịch vụ, gói dịch vụ đối với các đơn vị phát thanh, truyền hình trả tiền.

4. Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình mới nhất mà đơn vị đã gửi Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử.

5. Địa chỉ, số điện thoại, hộp thư điện tử tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, hỗ trợ khách hàng.

6. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

Mục 2
TỰ KIỂM TRA, GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Điều 9. Quy chế tự kiểm tra

Chậm nhất trong sáu mươi (60) ngày kể từ ngày đơn vị cung cấp dịch vụ chính thức cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình, đơn vị cung cấp dịch vụ phải ban hành quy chế nội bộ về việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình, gồm:

1. Quy trình thực hiện tự kiểm tra việc tuân thủ các quy định của Thông tư này.

2. Quy trình thực hiện việc đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố và việc khắc phục những điểm chưa phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố.

Điều 10. Tự giám sát chất lượng dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị cung cấp, đảm bảo dịch vụ ổn định, chất lượng phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia.

2. Trong trường hợp dịch vụ cung cấp có sự cố làm gián đoạn dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố trực thuốc Trung ương trong khoảng thời gian liên tục từ năm (05) giờ trở lên thì trong thời hạn ba (03) ngày kể từ ngày xảy ra sự cố, đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng và biện pháp khắc phục sự cố gửi Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử và các Sở Thông tin và Truyền thông nơi sự cố xảy ra.

Điều 11. Báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện chế độ báo cáo định kỳ sáu (06) tháng một lần. Thời hạn gửi báo cáo trước ngày ba mươi mốt (31) của tháng một (01) và trước ngày ba mươi mốt (31) của tháng bảy (07) hàng năm, bao gồm:

a) Kết quả tự kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo quy định tại Thông tư này;

b) Số liệu báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình phải có kết quả đo kiểm tại tất cả các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi cung cấp dịch vụ theo quy định tại Giấy phép. Việc đo kiểm, đánh giá phải thực hiện đối với từng loại hình dịch vụ do đơn vị cung cấp.

2. Định kỳ hai mươi bốn (24) tháng một lần, báo cáo kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình của đơn vị cung cấp dịch vụ phải do đơn vị đo kiểm được chỉ định thực hiện.

3. Số mẫu đo kiểm

Phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia dịch vụ và đảm bảo yêu cầu, như sau:

a) Đối với dịch vụ truyền hình qua vệ tinh: Số mẫu tối thiểu tương ứng với số lượng địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phù hợp với vùng phủ sóng cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp;

b) Đối với dịch vụ truyền hình mặt đất: Số mẫu tối thiểu tương ứng với số lượng trạm phát sóng phù hợp với vùng phủ sóng cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp;

c) Đối với dịch vụ truyền hình cáp: Số mẫu tối thiểu tương ứng với số lượng điểm tập trung thuê bao gần với thuê bao nhất, phù hợp với phạm vi thiết lập mạng của doanh nghiệp.

4. Kết quả kiểm tra phải được lập thành văn bản theo mẫu tại Phụ lục V của Thông tư này về "Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình", gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu chính về Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử kèm theo bản điện tử về địa chỉ hòm thư điện tử baocaoptth@mic.gov.vn.

5. Đơn vị cung cấp dịch vụ có trụ sở chính hoặc chi nhánh tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải thực hiện "Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình" theo mẫu tại Phụ lục VI của Thông tư này gửi về Sở Thông tin và Truyền thông nơi có đăng ký hoạt động của trụ sở chính hoặc chi nhánh.

6. Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

7. Đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình ít nhất là hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày báo cáo. Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm:

a) Giải trình, cung cấp số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo và chịu trách nhiệm về tính kịp thời, chính xác và đầy đủ đối với các nội dung của số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo;

b) Hỗ trợ kỹ thuật để cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thẩm tra số liệu.

Chương III
QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Mục 1
KIỂM TRA, GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Điều 12. Hình thức kiểm tra

1. Kiểm tra định kỳ

a) Hàng năm, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ, trên cơ sở kế

hoạch kiểm tra do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử ban hành, các Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra các đơn vị cung cấp dịch vụ phát thanh truyền hình trên địa bàn quản lý;

b) Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử, các Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng kế hoạch cũng như triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra nhằm bảo đảm hiệu quả và tránh chồng chéo.

2. Kiểm tra đột xuất

Trong trường hợp cần thiết, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình của đơn vị cung cấp dịch vụ; Sở Thông tin và Truyền thông quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ trên địa bàn quản lý.

Điều 13. Trình tự, nội dung kiểm tra

1. Cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định đối với từng đợt kiểm tra trong đó nêu rõ thành phần đoàn kiểm tra, nội dung, thời gian kiểm tra và gửi đơn vị cung cấp dịch vụ trước ngày tiến hành kiểm tra ít nhất là bảy (07) ngày đối với trường hợp kiểm tra định kỳ; tiến hành kiểm tra ngay đối với trường hợp kiểm tra đột xuất.

2. Nội dung kiểm tra

a) Việc chấp hành quy định về công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

b) Việc chấp hành quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

c) Việc chấp hành quy định về tự kiểm tra chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

d) Việc chấp hành quy định về tự giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

đ) Các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình khác theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Việc kiểm tra phải được lập thành Biên bản. Biên bản kiểm tra phải có chữ ký của trưởng đoàn kiểm tra và người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền đại diện hợp pháp thể hiện bằng văn bản của đơn vị cung cấp dịch vụ. Trường hợp người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ không ký biên bản thì biên bản có chữ ký của trưởng đoàn kiểm tra và các thành viên đoàn kiểm tra vẫn có giá trị.

4. Trong trường hợp cần thiết, trưởng đoàn kiểm tra có thể quyết định việc tiến hành đo kiểm để đánh giá chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình tại đơn vị cung cấp dịch vụ.

5. Nếu phát hiện có vi phạm các quy định quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình thì đoàn kiểm tra báo cáo cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định kiểm tra để xử lý vi phạm theo các quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

6. Cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định kiểm tra phải thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả kiểm tra.

Điều 14. Giám sát chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước

1. Trong trường hợp cần thiết, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử tổ chức thực hiện việc giám sát và quyết định lựa chọn đơn vị đo kiểm được chỉ định theo quy định để thực hiện đo giám sát chất lượng dịch vụ theo quy định tại Thông tư này phù hợp phạm vi cung cấp dịch vụ của đơn vị cung cấp dịch vụ.

2. Việc giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình phải tuân thủ đúng quy định và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ được giám sát.

Điều 15. Đo kiểm phục vụ kiểm tra, giám sát

1. Việc đo kiểm phục vụ công tác kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình do đơn vị đo kiểm được chỉ định.

2. Cơ quan quản lý nhà nước lựa chọn đơn vị đo kiểm được chỉ định phục vụ kiểm tra, giám sát có trách nhiệm chi trả các chi phí đo kiểm, lấy mẫu, thử nghiệm và các chi phí khác theo quy định của pháp luật.

3. Đơn vị đo kiểm được chỉ định thực hiện việc đo kiểm chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đo kiểm; lưu trữ các số liệu đo kiểm ít nhất là hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày lập báo cáo kết quả đo kiểm và giải trình, cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Điều 16. Trách nhiệm của đơn vị được kiểm tra, giám sát

1. Người đứng đầu đơn vị được kiểm tra hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật phải làm việc với đoàn kiểm tra trong suốt quá trình kiểm tra và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

2. Chuẩn bị đầy đủ các nội dung, tài liệu, số liệu và phương tiện cần thiết cho việc đo kiểm, giám sát, kiểm tra; chịu trách nhiệm về tính chính xác của các số liệu, tài liệu; giải trình và cung cấp số liệu, tài liệu theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

3. Cung cấp tín hiệu, quyền truy cập dịch vụ, thiết bị giải mã; miễn phí, miễn cước phần dịch vụ phát thanh, truyền hình phục vụ công tác đo kiểm, giám sát, kiểm tra chất lượng.

4. Thực hiện ngay các biện pháp khắc phục tồn tại về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

Mục 2
CÔNG KHAI THÔNG TIN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Điều 17. Chu kỳ thực hiện công khai thông tin

Trong hai mươi (20) ngày đầu tiên của tháng hai (02) và tháng tám (08) hàng năm, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử thực hiện việc công khai thông tin về chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình trên trang thông tin điện tử của Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử tại địa chỉ tên miền www.abei.gov.vn.

Điều 18. Các thông tin được công khai

1. Tình hình thực hiện công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình và các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình mà đơn vị cung cấp dịch vụ đã công bố.

2. Tình hình chấp hành chế độ báo cáo và các chỉ tiêu chất lượng mà đơn vị cung cấp dịch vụ báo cáo.

3. Kết quả kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình của các cơ quan quản lý nhà nước.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 04 tháng 01 năm 2017.

2. Chậm nhất trong sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực, các đơn vị đang cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình có trách nhiệm thực hiện thủ tục công bố chất lượng dịch vụ theo quy định tại Điều 6 và có trách nhiệm ban hành quy chế nội bộ về việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo quy định tại Điều 9 Thông tư này.

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng, Cục trưởng Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Tổng Giám đốc, Giám đốc các đơn vị cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

BỘ TRƯỞNG

Trương Minh Tuấn

Phụ lục I
MẪU CÔNG VĂN VỀ VIỆC CÔNG BỐ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: / V/v công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình	*....., ngày..... tháng..... năm.....*

Kính gửi: Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử

1. Tên đơn vị cung cấp dịch vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

Website:

E-mail:

2. Công bố chất lượng:

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ nhất)*...

Phương thức cung cấp dịch vụ *(quảng bá/trả tiền)*.....

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia áp dụng *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*:.....

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ hai - nếu có)*.....

Phương thức cung cấp dịch vụ *(quảng bá/trả tiền)*.....

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia áp dụng *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*:.....

3. Tài liệu kèm theo:

a) Bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số... ngày... tháng... năm...;

b) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

4. *(Đơn vị cung cấp dịch vụ)* cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình như mức công bố.

Nơi nhận: - Như trên; - ..... - Lưu...	Đơn vị cung cấp dịch vụ *(Ký tên, đóng dấu)*

Phụ lục II
MẪU BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Số.....

Đơn vị cung cấp dịch vụ:.....
Địa chỉ:.....
Điện thoại:..... Fax:.....
Website:.....
Email:.....

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:... *(tên dịch vụ thứ nhất)*.....
Phương thức cung cấp dịch vụ *(quảng bá/trả tiền)*.....
Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia):*.....
(Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).
Thông tin bổ sung (nếu có): .....
Chất lượng dịch vụ:... *(tên dịch vụ thứ hai - nếu có)*.....
Phương thức cung cấp dịch vụ *(quảng bá/trả tiền)*.....
Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia):*.....
(Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).
Thông tin bổ sung (nếu có): .....
.....

....., ngày... tháng... năm...
Đơn vị cung cấp dịch vụ
(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục III
MẪU DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số..... ngày... tháng... năm..... của... (tên đơn vị cung cấp dịch vụ)...)

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ nhất)...*

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Ghi chú
1				
2				
...				

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ hai - nếu có)...*

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Ghi chú
1				
2				
...				

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ n - nếu có)...*

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Ghi chú
1				
2				
...				

....., ngày... tháng... năm.....
Đơn vị cung cấp dịch vụ
(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục IV
MẪU BẢN TIẾP NHẬN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG **CỤC PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH VÀ THÔNG TIN ĐIỆN TỬ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:...../.....	

BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử xác nhận đã tiếp nhận bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình và danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số..... của... *(tên đơn vị cung cấp dịch vụ)*..... *(địa chỉ)*..... Cụ thể, như sau:

1. *Tên dịch vụ phát thanh, truyền hình (thứ nhất):*.....

Phương thức cung cấp dịch vụ: *Quảng bá/trả tiền.*

Phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*

2. *Tên dịch vụ phát thanh, truyền hình (thứ hai):*.....

Phương thức cung cấp dịch vụ: *Quảng bá/trả tiền.*

Phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu và tên Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*

....

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình này không có giá trị chứng nhận cho dịch vụ phát thanh, truyền hình phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia mà doanh nghiệp công bố. *(Tên đơn vị cung cấp dịch vụ)* phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia của dịch vụ phát thanh, truyền hình do mình cung cấp.

Nơi nhận: - Đơn vị cung cấp dịch vụ; - .....; - Lưu: VT, KTCN.	*Hà Nội, ngày... tháng... năm 20...* **CỤC TRƯỞNG**

Phụ lục V
MẪU BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TÊN ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Số: /
V/v báo cáo định kỳ
chất lượng dịch vụ

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

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:
- Tên đơn vị cung cấp dịch vụ:.....
- Địa chỉ:.....
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp *(đánh dấu ☑ vào ô trống phù hợp)*

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV	☐	☐
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	☐	☐
Dịch vụ truyền hình di động	☐	☐
Dịch vụ phát thanh, truyền hình trên mạng Internet	☐	☐
...		

II. Thời gian báo cáo: *(Đánh dấu ☑ vào ô trống phù hợp)*
Năm:.....
- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01 - 30/6) ☐
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/7 - 31/12) ☐

III. Nội dung báo cáo:
1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:
(Chấp hành: *Đánh dấu ☑;* Chưa chấp hành: *Đánh dấu ☒*)
- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định ☐
- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website ☐

Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng:.....

- Ban hành quy chế tự kiểm tra ☐
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên ☐
- Thực hiện đo kiểm định kỳ ☐

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm: .....

Địa chỉ: .....

- Thời gian thực hiện đo kiểm:.....
- Địa điểm đo kiểm:..... (địa điểm đo kiểm 1).

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ nhất)*...

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ hai)*...

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

...

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ...)*

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

- Địa điểm đo kiểm:..... (địa điểm đo kiểm 2).

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ nhất)*...

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

Dịch vụ:...*(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ hai)*...

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

...

Dịch vụ:...*(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ...)*

+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....

+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

.....

- Địa điểm đo kiểm:..... (địa điểm đo kiểm...).

Nơi nhận:
- Như trên;
- ....
- Lưu:

....., ngày... tháng... năm.....
Đơn vị cung cấp dịch vụ
(Ký tên, đóng dấu)

Lưu ý: Kết quả đo kiểm theo từng tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương.

Phụ lục VI
MẪU BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TÊN ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ

Số: /
V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ

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

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông.....

I. Thông tin đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Tên đơn vị cung cấp dịch vụ:.....
- Địa chỉ:.....
- Loại hình và phương thức dịch vụ cung cấp *(đánh dấu ☑ vào ô trống phù hợp)*

Tên dịch vụ	Truyền hình quảng bá	Truyền hình trả tiền
Dịch vụ truyền hình mặt đất kỹ thuật số	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ tương tự	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ số	☐	☐
Dịch vụ truyền hình cáp công nghệ IPTV	☐	☐
Dịch vụ truyền hình qua vệ tinh	☐	☐
Dịch vụ truyền hình di động	☐	☐
Dịch vụ phát thanh, truyền hình trên mạng Internet	☐	☐
...		

II. Thời gian báo cáo: *(Đánh dấu ☑ vào ô trống phù hợp)*

Năm:.....

- Báo cáo định kỳ lần 1 cho 6 tháng đầu năm (số liệu báo cáo từ 01/01 - 30/6) ☐
- Báo cáo định kỳ lần 2 cho 6 tháng cuối năm (số liệu báo cáo từ 01/7 - 31/12) ☐

III. Nội dung báo cáo:

1. Chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ:

(Chấp hành: *Đánh dấu ☑;* Chưa chấp hành: *Đánh dấu ☒*)

- Thực hiện công bố chất lượng theo quy định ☐
- Xây dựng mục quản lý chất lượng trên website ☐

Đường liên kết (link) đến mục quản lý chất lượng:..... ☐
- Ban hành quy chế tự kiểm tra ☐
- Thực hiện giám sát dịch vụ thường xuyên ☐

2. Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ

- Đơn vị thực hiện đo kiểm:.....
Địa chỉ:.....
- Thời gian thực hiện đo kiểm:.....

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ nhất)*...
+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....
+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ hai)*...
+ Số lượng mẫu đo kiểm tối thiểu theo quy định:.....
+ Số lượng mẫu đo kiểm thực tế:.....

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia *(số hiệu Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia)*	Mức công bố	Kết quả đo kiểm trung bình	Ghi chú
1					
2					
...					

.....

Dịch vụ:... *(tên dịch vụ phát thanh, truyền hình thứ...)*

Nơi nhận:
- Như trên;
- Cục PTTH&TTĐT;
- ....
- Lưu:

....., ngày... tháng... năm.....
Đơn vị cung cấp dịch vụ
(Ký tên, đóng dấu)

Lưu ý: Kết quả đo kiểm phù hợp phạm vi quản lý của Sở TTTT tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương.