

## **I. LĨNH VỰC VIỄN THÔNG VÀ INTERNET**

### **1. Công bố, công bố lại chất lượng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” (2.001856)**

#### **a) Trình tự thực hiện**

1. Đối với dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”, doanh nghiệp viễn thông được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông có trách nhiệm:

- Hoàn thành thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày doanh nghiệp viễn thông bắt đầu cung cấp dịch vụ.

- Thực hiện lại và hoàn thành thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia mà Bộ Khoa học và Công nghệ thay đổi có hiệu lực thi hành hoặc doanh nghiệp viễn thông có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố.

2. Doanh nghiệp viễn thông nộp hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua hệ thống bưu chính đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính hoặc trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng định danh quốc gia.

Trong thời hạn hai (02) ngày làm việc kể từ khi hồ sơ được tiếp nhận:

a) Trường hợp hồ sơ được chấp thuận, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cấp cho doanh nghiệp “Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông”; đồng thời gửi Cục Viễn thông một bản sao bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông để phối hợp trong công tác quản lý.

b) Trường hợp hồ sơ không được chấp thuận, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có văn bản trả lời doanh nghiệp viễn thông và nêu rõ lý do.

3. Sau khi được cấp “Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông”, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm:

- Đăng tải “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website của doanh nghiệp theo quy định.

- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại nơi dễ nhìn thấy và dễ dàng đọc được tại tất cả các điểm giao dịch có thực hiện việc ký hợp đồng cung cấp dịch vụ với khách hàng và các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng của doanh nghiệp viễn thông.

#### **b) Cách thức thực hiện**

Thực hiện thông qua một trong các cách thức sau:

- Nộp trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính đến Trung tâm Phục vụ hành chính

công cấp tỉnh.

**c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

1. Thành phần hồ sơ gồm:

- Công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 21/2026/TT-BKHHCN.

- Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 21/2026/TT-BKHHCN.

2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết**

02 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ.

**đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính**

Doanh nghiệp viễn thông được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông

**e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính**

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính

**g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính**

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo của Thông tư số 21/2026/TT-BKHHCN

**h) Phí, lệ phí (nếu có)**

Không có

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có và đính kèm)**

- Công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ viễn thông -Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 21/2026/TT-BKHHCN.

- Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông - Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 21/2026/TT-BKHHCN.

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có)**

Không có

**l) Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính**

- Luật Viễn thông năm 2023.

- Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông.

- Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

- Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

- Thông tư số 21/2026/TT-BKHCN ngày 20 tháng 5 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư để phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực viễn thông thuộc phạm vi quản lý của Bộ Khoa học và Công nghệ.

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
 Số:

**(TÊN DOANH NGHIỆP ĐƯỢC CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN CẤP GIẤY  
 PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)**

Địa chỉ: .....  
 Điện thoại: ..... Fax: .....  
 Email: .....

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: .....(tên dịch vụ viễn thông) .....  
 Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: ...(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ  
 thuật/tiêu chuẩn áp dụng) .....  
 với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ (tên dịch vụ viễn thông ..... ) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng (số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng)	Mức công bố
1			
2			
...			

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**Người đại diện theo pháp luật của doanh  
 nghiệp**

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng

dấu)

ỦY BAN NHÂN  
DÂN TỈNH/THÀNH  
PHỐ ...

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

Số:

**BẢN TIẾP NHẬN  
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

.....(tên cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận)..... đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số .... của ...(tên, địa chỉ doanh nghiệp được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông).

Công bố chất lượng dịch vụ: ..... (tên dịch vụ viễn thông) . . . . .

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: (số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng).

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn chất lượng của dịch viễn thông do mình cung cấp.

**Nơi nhận:**

- (doanh nghiệp);
- Lưu: ....

....., ngày .....tháng .....năm .....

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN**

(TÊN DOANH NGHIỆP)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT  
NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

V/v Công bố chất lượng dịch vụ  
viễn thông

....., ngày ... tháng ... năm .....

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh/thành phố .....

1. Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: ... (tên dịch vụ viễn thông) ...

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: ... (số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật áp dụng)

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày... tháng ... năm...

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu ...

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA DOANH NGHIỆP**

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

## **2. Đăng ký bản thoả thuận kết nối mẫu (1.004373)**

### **a) Trình tự thực hiện**

1. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp viễn thông được xác định là doanh nghiệp viễn thông nắm giữ phương tiện thiết yếu, doanh nghiệp phải xây dựng, gửi 01 bộ hồ sơ đăng ký Thỏa thuận kết nối mẫu theo hình thức trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua hệ thống bưu chính đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính hoặc trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng định danh quốc gia.

Các doanh nghiệp viễn thông không phải là doanh nghiệp viễn thông nắm giữ phương tiện thiết yếu có thể tự xây dựng, ban hành Thỏa thuận kết nối mẫu, không cần đăng ký với cơ quan nhà nước, trên cơ sở tuân thủ theo các quy định tại Thông tư 07/2015/TT-BTTTT để áp dụng chung với các doanh nghiệp viễn thông.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm xem xét, thông báo bằng văn bản việc chấp thuận hay không chấp thuận (nêu rõ các lý do không chấp thuận) Thỏa thuận kết nối mẫu của doanh nghiệp trong thời hạn 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đăng ký đầy đủ và hợp lệ.

3. Sau khi được Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chấp thuận Thỏa thuận kết nối mẫu bằng văn bản, doanh nghiệp viễn thông nắm giữ phương tiện thiết yếu có trách nhiệm ban hành và công bố công khai Thỏa thuận kết nối mẫu để áp dụng thống nhất, không phân biệt đối với tất cả các doanh nghiệp yêu cầu kết nối.

4. Khi cần bổ sung, sửa đổi Thỏa thuận kết nối mẫu doanh nghiệp viễn thông nắm giữ phương tiện thiết yếu thực hiện việc đăng ký lại Thỏa thuận kết nối mẫu như đăng ký lần đầu theo quy định tại Điều 8, Điều 9 Thông tư 07/2015/TT-BTTTT.

### **b) Cách thức thực hiện**

Thực hiện thông qua một trong các cách thức sau:

- Nộp trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia.
- Nộp trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính đến Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh

### **c) Thành phần, số lượng hồ sơ**

1. Thành phần hồ sơ gồm:

- Đơn đề nghị đăng ký Thỏa thuận kết nối mẫu có dấu và chữ ký của người đại diện theo quy định pháp luật của doanh nghiệp theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư 21/2026/TT-BKHCN;

- Thỏa thuận kết nối mẫu;

- Tài liệu kinh tế, kỹ thuật có liên quan đến các nội dung trong Thỏa thuận kết nối mẫu (nếu có).

2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**d) Thời hạn giải quyết**

08 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đăng ký đầy đủ và hợp lệ

**đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính**

Doanh nghiệp viễn thông được xác định là doanh nghiệp viễn thông nắm giữ phương tiện thiết yếu

**e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính**

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính

**g) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính**

Thông báo bằng văn bản việc chấp thuận hay không chấp thuận Thỏa thuận kết nối mẫu của doanh nghiệp

**h) Phí, lệ phí (nếu có)**

Không có

**i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có và đính kèm)**

Đơn đề nghị đăng ký Thỏa thuận kết nối mẫu - Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư 21/2026/TT-BKHCN

**k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có)**

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sẽ không chấp thuận Thỏa thuận kết nối mẫu trong trường hợp sau đây:

a) Thỏa thuận kết nối mẫu vi phạm các quy định về kinh tế, kỹ thuật tại Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7 Thông tư 07/2015/TT-BTTTT, các quy định của pháp luật về viễn thông và các quy định pháp luật có liên quan khác;

b) Thỏa thuận kết nối mẫu có nội dung gây tổn hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp viễn thông khác hoặc người sử dụng dịch vụ viễn thông.

**l) Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính**

- Luật Viễn thông năm 2023.

- Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông.

- Thông tư số 07/2015/TT-BTTTT ngày 24 tháng 3 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về kết nối viễn thông.

- Thông tư số 21/2026/TT-BKHCN ngày 20 tháng 5 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư để phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực viễn thông thuộc phạm vi quản lý của Bộ Khoa học và Công nghệ.

TÊN DOANH NGHIỆP

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

Số: .....

..., ngày ... tháng ... năm ...

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ ĐĂNG KÝ THỎA THUẬN KẾT NỐI MẪU**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh/thành phố .....

- Căn cứ Luật Viễn thông ngày 24 tháng 11 năm 2023;
- Căn cứ Nghị định số 163/2024/NĐ-CP ngày 24 tháng 12 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Viễn thông;
- Căn cứ Thông tư số 07/2015/TT-BTTTT ngày 24 tháng 3 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về kết nối viễn thông (được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 15/2021/TT-BTTTT)
- Căn cứ Thông tư số 21/2026/TT-BKHCN ngày 20 tháng 6 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư để phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính lĩnh vực viễn thông thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ.

(Tên doanh nghiệp) đề nghị đăng ký Thỏa thuận kết nối mẫu như sau:

**Phần 1. Thông tin chung**

1. Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt: (tên ghi trên Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông, ghi bằng chữ in hoa) .....
2. Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số: ... do ... cấp ngày ... tháng ... năm ... tại ...
3. Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ ghi trên Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông) ....
4. Điện thoại: ..... Fax: ..... Website.....

**Phần 2. Nội dung đề nghị:**

Đề nghị Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, chấp thuận bản Thỏa thuận kết nối mẫu của doanh nghiệp.

**Phần 3. Tài liệu kèm theo**

1. Thỏa thuận kết nối mẫu.
2. Các tài liệu kinh tế, kỹ thuật khác (liệt kê tên từng tài liệu nếu có).

**Phần 4. Cam kết**

(Tên doanh nghiệp) xin cam kết:

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác và tính hợp pháp của nội dung trong đơn và các tài liệu kèm theo.
- Công bố công khai bản Thỏa thuận kết nối mẫu sau khi được chấp thuận.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT  
CỦA DOANH NGHIỆP**

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

*Đầu mối liên hệ (họ tên, chức vụ, điện thoại, địa chỉ thư điện tử)*