



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ỨNG,
KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01


TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

MÃ SỐ: 01-TNXL-QT-TQC

	Biên soạn	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Huy Tiệp	Nguyễn Việt Dũng	Hồ Đức Lượng
Chức vụ	Chuyên viên Phòng Kiểm định	Phó trưởng Phòng Kiểm định	Giám đốc
Ký			



	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN	Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01
---	--	--

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Thử nghiệm và Hiệu chuẩn
<input checked="" type="checkbox"/>	Các Phó Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Hành chính - Tổng hợp
		<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Chứng nhận
		<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Mạng và Dịch vụ
		<input checked="" type="checkbox"/>	Chi nhánh Miền Nam
		<input checked="" type="checkbox"/>	Chi nhánh Miền Trung

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

TT	Ngày ban hành/sửa đổi	Mục sửa đổi	Nội dung ban hành/sửa đổi	Lần ban hành/sửa đổi
1	31/01/2026	Toàn bộ	Ban hành mới	Ban hành lần 01

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	4
2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG	4
3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN	5
4. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT	5
4.1. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ	5
5. NỘI DUNG	8
5.1. SỞ CỨ PHÁP LÝ	8
5.2. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ	9
5.2.1. Lưu đồ	9
5.2.2. Diễn giải lưu đồ	10
B.1. Bước 1. Tiếp nhận, xem xét hồ sơ phản ánh, kiến nghị	10
B.2. Bước 2. Xử lý phản ánh, kiến nghị; xem xét, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị	12
B.3. Bước 3. Phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường	15
B.4. Bước 4. Tổ chức kiểm tra và ghi nhận kết quả tại hiện trường	16
B.5. Bước 5. Tổng hợp, báo cáo và quản lý hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị	19
PHỤ LỤC: CÁC BIỂU MẪU	23



1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được ban hành nhằm thiết lập trình tự, cách thức thống nhất trong việc tiếp nhận, xem xét, kiểm tra và xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức/cá nhân liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện, bảo đảm việc xử lý được thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, đúng thẩm quyền và phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, cụ thể:

- Bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện đầy đủ, khách quan, minh bạch, không bỏ sót thông tin, không chông chéo trách nhiệm giữa các đơn vị thuộc Trung tâm;

- Xác định rõ phạm vi và nội dung xử lý của Trung tâm, phân biệt giữa hoạt động kiểm tra chuyên môn kỹ thuật với hoạt động quản lý hành chính, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Tổ chức hoạt động kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ một cách thống nhất, có căn cứ kỹ thuật, có sự phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, cơ quan chuyên môn có liên quan và sự chứng kiến của cá nhân/tổ chức phản ánh kiến nghị khi cần thiết;


- Bảo đảm việc trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị được thực hiện kịp thời, đúng nội dung, đúng vai trò của đơn vị chủ trì, không đưa ra kết luận vượt thẩm quyền, không kết luận về sức khỏe, bệnh lý;

- Ghi nhận đầy đủ, trung thực quá trình và kết quả kiểm tra thông qua hồ sơ, biên bản, làm cơ sở cho công tác tổng hợp, theo dõi, báo cáo và lưu trữ; qua đó nâng cao hiệu quả quản lý hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện, phục vụ yêu cầu tra cứu, báo cáo và giải trình khi cần thiết.

- Góp phần tăng cường sự công khai, minh bạch và tạo sự đồng thuận xã hội trong việc xử lý các vấn đề liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện.

2. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với toàn bộ hoạt động tiếp nhận, xem xét, kiểm tra, trả lời và tổng hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức/cá nhân liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện, chỉ áp dụng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và nội bộ Trung tâm.

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

Quy trình được áp dụng đối với Phòng Kiểm định, các chi nhánh, đơn vị trực thuộc Trung tâm và các tổ chức/cá nhân có liên quan trong quá trình phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị (khi cần thiết).

Quy trình không áp dụng đối với hoạt động thanh tra, kiểm tra hành chính; giải quyết khiếu nại, tố cáo; kết luận về sức khỏe, bệnh lý; hoặc việc ban hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính và các quyết định quản lý nhà nước khác ngoài phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Thông tư số 07/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện.

Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Ban hành danh mục và quy trình kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

Thông tư số 07/2023/TT-BTTTT ngày 30/6/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông Sửa đổi, bổ sung Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Ban hành Danh mục và Quy trình kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Thông tư số 46/2025/TT-BKHCN ngày 19/12/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Bộ Khoa học và Công nghệ.

4. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ, CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ

Các thuật ngữ, khái niệm sử dụng dưới đây nhằm thống nhất cách hiểu và áp dụng trong nội bộ Trung tâm. Trường hợp thuật ngữ chưa được giải thích tại mục này thì được hiểu theo quy định của pháp luật chuyên ngành viễn thông và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

4.1.1. Biên bản hiện trường

Văn bản ghi nhận quá trình và kết quả kiểm tra tại hiện trường, phản ánh trung thực điều kiện, phương pháp và kết quả kiểm tra tại thời điểm thực hiện, có

sự tham gia của các bên liên quan (nếu có); không phải là kết luận kỹ thuật và không thay thế kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4.1.2. Chi nhánh miền Nam

Đơn vị chuyên môn trực thuộc Trung tâm, được giao phụ trách địa bàn khu vực miền Nam; có trách nhiệm chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị và tổ chức kiểm tra, đo kiểm tại hiện trường đối với các vụ việc phát sinh trên địa bàn khu vực miền Nam theo Quy trình này.

4.1.3. Chi nhánh miền Trung

Đơn vị trực thuộc Trung tâm, được giao phụ trách địa bàn khu vực miền Trung; có trách nhiệm chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị và tổ chức kiểm tra, đo kiểm tại hiện trường đối với các vụ việc phát sinh trên địa bàn khu vực miền Trung theo Quy trình này.

4.1.4. Đơn vị chủ trì xử lý

Phòng Kiểm định, Chi nhánh miền Trung hoặc Chi nhánh miền Nam được Giám đốc Trung tâm phân công thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo phạm vi địa bàn và chức năng, nhiệm vụ được giao.

4.1.5. Giám đốc Trung tâm


Người đứng đầu Trung tâm, chịu trách nhiệm chỉ đạo, điều hành chung các hoạt động của Trung tâm theo chức năng, nhiệm vụ được giao; xem xét, cho ý kiến và quyết định các nội dung thuộc thẩm quyền trong quá trình tổ chức thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

4.1.6. Hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị

Tập hợp các tài liệu phát sinh trong quá trình tiếp nhận, xem xét, xác minh, kiểm tra, trả lời và tổng hợp xử lý phản ánh, kiến nghị, bao gồm văn bản phản ánh, biên bản hiện trường, tài liệu kỹ thuật, văn bản trao đổi và các tài liệu liên quan khác.

4.1.7. Kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện

Việc đo kiểm và chứng nhận thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật quốc gia. Việc kiểm định không thay thế và không làm giảm trách nhiệm của tổ chức, doanh nghiệp đối với chất lượng, an toàn của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện theo quy định của pháp luật.

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỪ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

4.1.8. Kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ

Hoạt động chuyên môn kỹ thuật do Trung tâm hoặc đơn vị được giao chủ trì thực hiện nhằm xem xét, ghi nhận thực tế tình trạng kỹ thuật và mức phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện tại thời điểm kiểm tra; trong quá trình kiểm tra có thể thực hiện đo kiểm tại hiện trường để phục vụ việc ghi nhận, đánh giá kỹ thuật theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và quy định chuyên ngành liên quan.

4.1.9. Khu vực miền Bắc

Gồm các tỉnh, thành phố như sau: thành phố Hà Nội, thành phố Hải Phòng, tỉnh Bắc Ninh, tỉnh Cao Bằng, tỉnh Điện Biên, tỉnh Hà Tĩnh, tỉnh Hưng Yên, tỉnh Lai Châu, tỉnh Lạng Sơn, tỉnh Lào Cai, tỉnh Nghệ An, tỉnh Ninh Bình, tỉnh Phú Thọ, tỉnh Quảng Ninh, tỉnh Sơn La, tỉnh Thái Nguyên, tỉnh Thanh Hóa, tỉnh Tuyên Quang.

4.1.10. Khu vực miền Nam

Gồm các tỉnh, thành phố như sau: thành phố Cần Thơ, thành phố Hồ Chí Minh, tỉnh An Giang, tỉnh Cà Mau, tỉnh Đồng Nai, tỉnh Đồng Tháp, tỉnh Lâm Đồng, tỉnh Tây Ninh, tỉnh Vĩnh Long.

4.1.11. Khu vực miền Trung

Gồm các tỉnh, thành phố như sau: thành phố Đà Nẵng, thành phố Huế, tỉnh Đắk Lắk, tỉnh Gia Lai, tỉnh Khánh Hòa, tỉnh Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Trị.


4.1.12. Phản ánh, kiến nghị

Thông tin, ý kiến của tổ chức/cá nhân phản ánh, kiến nghị về phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện, được gửi đến Trung tâm bằng các hình thức hợp pháp theo quy định.

4.1.13. Phòng Kiểm định

Đơn vị chuyên môn thuộc Trung tâm, được giao phụ trách địa bàn khu vực miền Bắc; có chức năng chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị và tổ chức kiểm tra, đo kiểm tại hiện trường đối với các vụ việc phát sinh trên địa bàn khu vực miền Bắc theo Quy trình này, đồng thời thực hiện nhiệm vụ tham mưu, tổng hợp, quản lý và là đầu mối theo dõi, lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị của Trung tâm.

4.1.14. Phối hợp xử lý

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

Việc trao đổi thông tin, cung cấp hồ sơ, tạo điều kiện kỹ thuật và phối hợp thực hiện giữa Trung tâm với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy trình này.

4.1.15. Quản lý và lưu trữ hồ sơ

Hoạt động tiếp nhận, tổng hợp, sắp xếp, lưu giữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị theo từng vụ việc, theo thời gian và địa bàn xử lý, phục vụ công tác theo dõi, báo cáo, tra cứu và giải trình khi cần thiết.

4.1.16. Tiếp nhận, xem xét hồ sơ phản ánh, kiến nghị

Việc ghi nhận, tiếp nhận ban đầu các phản ánh, kiến nghị và tài liệu kèm theo của tổ chức, cá nhân (hoặc do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến) theo các hình thức tiếp nhận được quy định; thực hiện kiểm tra sơ bộ về tính đầy đủ thông tin, lập hồ sơ theo dõi và đưa hồ sơ vào quy trình xem xét, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

4.1.17. Trả lời phản ánh, kiến nghị

Việc đơn vị chủ trì xử lý liên hệ, trao đổi và cung cấp thông tin cho tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị về nội dung đã được kiểm tra, làm rõ theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm; không mang tính giải quyết khiếu nại, tố cáo hành chính và không đưa ra kết luận về sức khỏe, bệnh lý.

4.1.18. Trung tâm

Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Cục Viễn thông, thực hiện chức năng thực thi giám sát, đo kiểm, thử nghiệm, kiểm định, chứng nhận để phục vụ nhiệm vụ quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ cho các tổ chức/cá nhân trong lĩnh vực viễn thông, internet và hạ tầng số.


5. NỘI DUNG

5.1. Sở cứ pháp lý

Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013.

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

Thông tư số 07/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện.

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ỨNG, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Ban hành danh mục và quy trình kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

Thông tư số 07/2023/TT-BTTTT ngày 30/6/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông Sửa đổi, bổ sung Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Ban hành Danh mục và Quy trình kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bắt buộc kiểm định.

Quyết định số 2246/QĐ-BKHHCN ngày 28/8/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông trực thuộc Cục Viễn thông.

Quyết định số 309/QĐ-TTĐLCL ngày 03/12/2025 của Giám đốc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của chi nhánh miền Trung thuộc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông.

Quyết định số 310/QĐ-TTĐLCL ngày 03/12/2025 của Giám đốc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của chi nhánh miền Nam thuộc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông.

Quyết định số 311/QĐ-TTĐLCL ngày 03/12/2025 của Giám đốc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng Kiểm định thuộc Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông.

5.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý

5.2.1. Lưu đồ

Bước công việc	Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Biểu mẫu, Tài liệu liên quan
Bước 1	Trung tâm Phòng Kiểm định	<pre> graph TD A([Tiếp nhận, xem xét hồ sơ kiến nghị, phản ánh]) --> B[Xử lý phản ánh, kiến nghị; xem xét, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị] B --> C{Phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra tại hiện trường} C -- Không --> D[Tổng hợp, báo cáo và quản lý hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị] C -- Có --> E[Tổ chức kiểm tra và ghi nhận kết quả tại hiện trường] E --> D </pre>	Mẫu số 01; Mẫu số 02.
Bước 2	Đơn vị chủ trì xử lý ¹		Hồ sơ kỹ thuật; Hồ sơ kiểm định/bản công bố (nếu có); Mẫu số 03.
Bước 3	Giám đốc Trung tâm		Mẫu số 03.
Bước 4	Đơn vị chủ trì xử lý		Mẫu số 04; Mẫu số 05.
Bước 5	Đơn vị chủ trì xử lý Phòng Kiểm định		Mẫu số 06; Hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị.


5.2.2. Diễn giải lưu đồ

B.1. Bước 1. Tiếp nhận, xem xét hồ sơ phản ánh, kiến nghị

B.1.1. Mục đích

Tiếp nhận đầy đủ, thống nhất các phản ánh, kiến nghị của tổ chức/cá nhân

¹ Đơn vị chủ trì xử lý (Phòng Kiểm định/ Chi nhánh miền Trung/ Chi nhánh miền Nam)

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỪ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông và đài vô tuyến điện; thực hiện việc xem xét ban đầu nhằm xác định phạm vi xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

Thông qua việc xem xét ban đầu, xác định:

- Nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện hay không;

- Phản ánh, kiến nghị có thuộc phạm vi hoạt động đo kiểm, kiểm định của Trung tâm hay không.

- Việc tiếp nhận và xem xét ban đầu là cơ sở cho công tác phân loại và xử lý ở các bước tiếp theo, bảo đảm Trung tâm không thực hiện các hoạt động ngoài chức năng, nhiệm vụ được giao.

Đồng thời, bảo đảm tính khách quan, minh bạch trong xử lý phản ánh, kiến nghị; không bỏ sót thông tin, không đưa ra nhận định kỹ thuật hoặc kết luận tại giai đoạn tiếp nhận; phân tách rõ ràng giữa khâu tiếp nhận phản ánh và khâu đánh giá kỹ thuật, bảo đảm quy trình xử lý tuân thủ đúng vai trò chuyên môn của tổ chức chứng nhận kiểm định.

B.1.2. Nội dung thực hiện

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Trung tâm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức/cá nhân hoặc văn bản do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ theo Mẫu số 01.

Hình thức tiếp nhận bao gồm:

- Văn bản giấy gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu chính;
- Văn bản điện tử, thư điện tử;
- Văn bản do Cục Viễn thông hoặc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến.

b) Phân công xử lý ban đầu

Sau khi tiếp nhận, hồ sơ phản ánh, kiến nghị được chuyển đến Phòng Kiểm định để thực hiện việc xem xét ban đầu theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

c) Xem xét sơ bộ nội dung phản ánh, kiến nghị



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỪ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

Phòng Kiểm định thực hiện việc xem xét sơ bộ hồ sơ phản ánh, kiến nghị nhằm:

- Xác định nội dung phản ánh, kiến nghị có liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện hay không;
- Xác định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị trên cơ sở thông tin do tổ chức/cá nhân cung cấp;

Đối chiếu với hồ sơ kiểm định, giấy chứng nhận kiểm định đã được cấp và lưu trữ tại Trung tâm (nếu có).

CHÚ THÍCH: Việc xem xét sơ bộ không bao gồm việc đưa ra kết luận kỹ thuật hoặc đánh giá mức độ phù hợp với quy chuẩn.

d) Ghi nhận và quản lý hồ sơ

Hồ sơ phản ánh, kiến nghị được ghi nhận vào sổ theo dõi hoặc hệ thống quản lý hồ sơ của Trung tâm;

Các tài liệu liên quan được quản lý, lưu trữ theo quy định hiện hành.

đ) Báo cáo, đề xuất hướng xử lý tiếp theo

Sau khi hoàn thành việc xem xét ban đầu, Phòng Kiểm định có trách nhiệm tổng hợp hồ sơ, báo cáo và lập Phiếu trình Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định việc phân công đơn vị chủ trì xử lý theo phạm vi địa bàn (khu vực miền Bắc, khu vực miền Trung, khu vực miền Nam) và theo chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị, bao gồm Phòng Kiểm định, Chi nhánh miền Trung và Chi nhánh miền Nam theo Mẫu số 02.


B.1.3. Thời hạn thực hiện

Việc tiếp nhận, xem xét sơ bộ hồ sơ phản ánh, kiến nghị được thực hiện trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày Trung tâm tiếp nhận hồ sơ.

B.2. Bước 2. Xử lý phản ánh, kiến nghị; xem xét, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị

B.2.1. Mục đích

Làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện trên cơ sở hồ sơ đã tiếp nhận; xác định căn cứ kỹ thuật và sự cần thiết phải tổ chức kiểm tra theo chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm, làm cơ sở cho việc xử lý tại bước tiếp theo.

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

B.2.2. Nội dung thực hiện

a) Tiếp nhận phân công xử lý

Căn cứ chỉ đạo phân công của Giám đốc Trung tâm, đơn vị được giao chủ trì xử lý (Phòng Kiểm định, Chi nhánh miền Trung hoặc Chi nhánh miền Nam) tiếp nhận hồ sơ phản ánh, kiến nghị để tổ chức xử lý theo phạm vi địa bàn và chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Rà soát hồ sơ kỹ thuật liên quan

Đơn vị được giao chủ trì thực hiện rà soát hồ sơ kỹ thuật liên quan đến thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị, bao gồm:

- Hồ sơ kiểm định, giấy chứng nhận kiểm định đã được cấp (nếu có);
- Thông tin kỹ thuật cơ bản của thiết bị, đài vô tuyến điện;
- Các tài liệu liên quan khác phục vụ việc xem xét nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Liên hệ, trao đổi trực tiếp với cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị

Trong quá trình xử lý, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, đơn vị được Giám đốc Trung tâm phân công chủ trì xử lý có trách nhiệm liên hệ trực tiếp với cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị nhằm:

- Làm rõ nội dung, phạm vi và đối tượng phản ánh, kiến nghị;
- Xác nhận thông tin về thiết bị viễn thông, đài vô tuyến bị phản ánh, kiến nghị (địa chỉ lắp đặt, thông số kỹ thuật, ...);
- Thu thập bổ sung thông tin cần thiết phục vụ công tác xác minh kỹ thuật.

CHÚ THÍCH:

- Việc liên hệ, trao đổi được thực hiện bằng các hình thức phù hợp như điện thoại, thư điện tử hoặc làm việc trực tiếp nhằm làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị và xác minh thông tin phục vụ công tác chuyên môn.

- Trường hợp không liên hệ được với cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị; thông tin phản ánh, kiến nghị không đầy đủ, không có địa chỉ hoặc thông tin liên hệ rõ ràng, đơn vị chủ trì có trách nhiệm ghi nhận tình trạng hồ sơ và lập Phiếu trình báo cáo Giám đốc Trung tâm để nắm tình hình, làm căn cứ xem xét, chỉ đạo việc xử lý tiếp theo (nếu cần).

- Việc liên hệ, trao đổi không mang tính giải quyết khiếu nại, tố cáo hành chính và không đưa ra nhận định hoặc kết luận kỹ thuật tại bước này.

d) Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị

Trên cơ sở hồ sơ và thông tin thu thập được, đơn vị chủ trì thực hiện xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, tập trung vào:

- Phạm vi, đối tượng phản ánh, kiến nghị;
- Điều kiện vận hành của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện tại thời điểm xem xét;
- Các yếu tố có liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ theo nội dung phản ánh, kiến nghị.

CHÚ THÍCH: Việc xác minh được thực hiện bằng phương thức rà soát hồ sơ và đánh giá chuyên môn ban đầu, chưa bao gồm kết luận kỹ thuật.

đ) Xác định nhu cầu kiểm tra

Căn cứ kết quả rà soát, xác minh, đơn vị chủ trì đánh giá và đề xuất:

- Việc có cần thiết tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ hay không;
- Phạm vi kiểm tra (đối tượng, vị trí, thông số cần kiểm tra);
- Phương án thực hiện kiểm tra phù hợp.

e) Báo cáo, đề xuất phương án xử lý

Trên cơ sở kết quả rà soát, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì có trách nhiệm:

- Tổng hợp kết quả xử lý;
- Lập Phiếu trình báo cáo và đề xuất phương án xử lý tiếp theo, trình Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định việc có tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường hay không theo Mẫu số 03, bao gồm:
 - + Đề xuất tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường đối với thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện theo nội dung phản ánh, kiến nghị; hoặc
 - + Đề xuất chưa cần thiết tổ chức kiểm tra tại hiện trường và nêu rõ căn cứ, lý do.

B.2.3. Thời hạn thực hiện

Việc xử lý, xem xét và xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị tại Bước 2 được thực hiện trong thời hạn không quá 07 (bảy) ngày làm việc, kể từ ngày đơn vị được giao chủ trì xử lý tiếp nhận đầy đủ hồ sơ theo phân công của Giám đốc

Trung tâm.

Trường hợp cần liên hệ, trao đổi hoặc thu thập bổ sung thông tin từ cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị hoặc từ các đơn vị liên quan, thời gian chờ bổ sung thông tin không tính vào thời hạn xử lý nêu trên.

Sau khi hoàn thành việc rà soát, xác minh và xác định nhu cầu kiểm tra, đơn vị chủ trì có trách nhiệm lập Phiếu trình đề báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét, phê duyệt việc có tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường hay không theo quy định.

B.3. Bước 3. Phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường

B.3.1. Mục đích

Xem xét, quyết định việc có tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường hay không đối với thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị trên cơ sở kết quả xử lý, xác minh tại Bước 2, làm căn cứ để triển khai các bước tiếp theo của Quy trình.

B.3.2. Nội dung thực hiện

a) Lập và trình Phiếu trình đề xuất

Căn cứ kết quả xử lý, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị tại Bước 2, đơn vị chủ trì xử lý lập Phiếu trình theo Mẫu số 03 kèm theo hồ sơ liên quan trình Giám đốc Trung tâm xem xét, bao gồm:


- Kết quả rà soát, xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị;
- Nhận xét, đánh giá ban đầu về các yếu tố liên quan đến phơi nhiễm trường điện từ;
- Đề xuất phương án xử lý về việc tổ chức hoặc không tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường.

b) Xem xét, phê duyệt phương án xử lý

Trên cơ sở Phiếu trình và hồ sơ đề xuất của đơn vị chủ trì xử lý, Giám đốc Trung tâm xem xét và phê duyệt theo một trong hai phương án sau:

Phương án 1: Tổ chức kiểm tra tại hiện trường

- Chấp thuận tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường đối

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

với thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị và giao đơn vị chủ trì xử lý triển khai thực hiện Bước 4 theo Quy trình.

Phương án 2: Không tổ chức kiểm tra tại hiện trường

- Thống nhất chưa cần thiết tổ chức kiểm tra tại hiện trường trên cơ sở các căn cứ đã xem xét; hồ sơ được chuyển sang Bước 5 để tổng hợp, báo cáo và quản lý theo quy định.

CHÚ THÍCH: Ý kiến phê duyệt của Giám đốc Trung tâm trên Phiếu trình theo Mẫu số 03, làm căn cứ để triển khai các bước tiếp theo của Quy trình.

B.3.3. Thời hạn thực hiện

Việc xem xét, phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra phối nhiệm trường điện tử tại hiện trường được thực hiện trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Trung tâm nhận được Phiếu trình và hồ sơ đề xuất hợp lệ của đơn vị chủ trì xử lý.

Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, cần bổ sung, làm rõ thêm thông tin để có cơ sở xem xét, quyết định, thời hạn thực hiện được tính lại kể từ thời điểm đơn vị chủ trì xử lý hoàn thiện, bổ sung hồ sơ theo yêu cầu.

B.4. Bước 4. Tổ chức kiểm tra và ghi nhận kết quả tại hiện trường

B.4.1. Mục đích

Bước này nhằm tổ chức thực hiện kiểm tra phối nhiệm trường điện tử của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện theo kết quả xử lý, xác minh tại Bước 2 và phê duyệt tại Bước 3; bảo đảm hoạt động kiểm tra thực hiện đúng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, đúng quy trình chuyên môn, có sự phối hợp của các bên liên quan và được ghi nhận đầy đủ bằng hồ sơ hiện trường.

Thông qua việc kiểm tra nhằm:

- Ghi nhận thực trạng phối nhiệm trường điện tử của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện tại thời điểm kiểm tra;

- Đối chiếu kết quả kiểm tra tại hiện trường với hồ sơ kiểm định, kết quả đo hoặc bản công bố do doanh nghiệp cung cấp theo quy định tại Thông tư số 07/2020/TT-BTTTT, Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT và Thông tư số 07/2023/TT-BTTTT.

- Tạo cơ sở đầy đủ, khách quan để tổng hợp hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị,

phục vụ công tác quản lý, theo dõi, báo cáo và giải trình khi cần thiết.

B.4.2. Nội dung thực hiện

a) Đề xuất và tổ chức thực hiện kiểm tra

Căn cứ phê duyệt tại Bước 3, đơn vị được giao chủ trì xử lý trực tiếp tổ chức thực hiện kiểm tra phôi nhiễm trường điện tử của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị theo phạm vi địa bàn và chức năng, nhiệm vụ được giao.

CHÚ THÍCH: Hoạt động kiểm tra là hoạt động chuyên môn kỹ thuật, được thực hiện trong phạm vi thẩm quyền của đơn vị trực thuộc Trung tâm, không mang tính thanh tra, kiểm tra hành chính và không bắt buộc trình Giám đốc Trung tâm phê duyệt.

b) Rà soát, đối chiếu hồ sơ pháp lý và hồ sơ kỹ thuật

Trước và trong quá trình kiểm tra, đơn vị chủ trì có trách nhiệm rà soát, đối chiếu với các hồ sơ kiểm định hoặc bản công bố do doanh nghiệp cung cấp theo quy định của pháp luật, bao gồm:

- Giấy chứng nhận kiểm định và kết quả đo do doanh nghiệp nộp khi đề nghị kiểm định theo quy định hoặc Bản công bố hợp quy và kết quả đo do doanh nghiệp thực hiện, công bố theo quy định tại Thông tư số 08/2020/TT-BTTTT và Thông tư số 07/2023/TT-BTTTT;

- Các tài liệu kỹ thuật liên quan khác (nếu có).

Việc rà soát, đối chiếu nhằm:

- Xác định tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ;
- So sánh thông tin hồ sơ với thực tế thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện được kiểm tra;
- Làm căn cứ tham chiếu khi đánh giá, ghi nhận kết quả kiểm tra tại hiện trường.

c) Phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ

Trong quá trình kiểm tra, đơn vị chủ trì thực hiện việc gửi văn bản/công văn theo Mẫu số 04 đến doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện bị phản ánh, kiến nghị nhằm:

- Thông báo kế hoạch, thời gian, địa điểm và phạm vi kiểm tra;

- Đề nghị doanh nghiệp phối hợp cung cấp hồ sơ, thông tin kỹ thuật cần thiết;
- Tạo điều kiện tiếp cận hiện trường, thiết bị phục vụ kiểm tra.

Việc phối hợp được thực hiện trên nguyên tắc tuân thủ quy định pháp luật, bảo đảm hoạt động kiểm tra không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp.

d) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ (khi cần thiết)

Trường hợp cần thiết theo tính chất, phạm vi phản ánh, kiến nghị hoặc yêu cầu chuyên môn, đơn vị chủ trì thực hiện việc gửi văn bản/công văn đến Sở Khoa học và Công nghệ nơi lắp đặt thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện theo Mẫu số 04 để phối hợp trong công tác kiểm tra, trao đổi và cung cấp thông tin chuyên môn phục vụ việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

đ) Đề nghị cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị tham gia chứng kiến, ghi nhận

Nhằm tăng cường tính công khai, minh bạch trong quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị, đơn vị chủ trì thực hiện việc thông báo và đề nghị cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị tham gia chứng kiến, ghi nhận hoạt động kiểm tra tại hiện trường (khi điều kiện cho phép).

CHÚ THÍCH: Việc tham gia của cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị chỉ mang tính chứng kiến, ghi nhận quá trình thực tế, không tham gia vào việc quyết định nội dung, phương pháp hoặc kết quả kiểm tra, không làm thay đổi quy trình kỹ thuật và kết quả kiểm tra. Trường hợp cá nhân/tổ chức phản ánh, kiến nghị không tham gia hoặc từ chối tham gia, hoạt động kiểm tra vẫn được thực hiện theo kế hoạch.

e) Chuẩn bị và thực hiện kiểm tra tại hiện trường

Đơn vị chủ trì thực hiện việc:

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra phù hợp với nội dung phản ánh, kiến nghị;
- Chuẩn bị nhân lực, thiết bị đo, điều kiện kỹ thuật cần thiết;
- Thực hiện kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ theo đúng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, quy trình chuyên môn và quy định chuyên ngành hiện hành.

Hoạt động kiểm tra được thực hiện tại các vị trí lắp đặt, điều kiện phù hợp với nội dung phản ánh, kiến nghị và thực tế vận hành của thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện.

g) Lập Biên bản hiện trường

Sau khi hoàn thành kiểm tra tại hiện trường, đơn vị chủ trì lập Biên bản hiện trường theo Mẫu số 05 để ghi nhận đầy đủ, trung thực quá trình và kết quả kiểm tra.

Biên bản hiện trường được lập với sự tham gia của các bên liên quan, bao gồm:

- Đại diện đơn vị chủ trì thực hiện kiểm tra của Trung tâm;
- Đại diện doanh nghiệp cung cấp dịch vụ;
- Đại diện Sở Khoa học và Công nghệ (nếu có);
- Đại diện các cơ quan, đơn vị phối hợp (nếu có);
- Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị (trường hợp tham gia chứng kiến).

Biên bản hiện trường ghi nhận các nội dung chủ yếu: thời gian, địa điểm; đối tượng kiểm tra; điều kiện và phương pháp kiểm tra; kết quả kiểm tra tại hiện trường; ý kiến của các bên tham gia (nếu có).

CHÚ THÍCH: Biên bản hiện trường là tài liệu ghi nhận thực tế kỹ thuật, không phải là kết luận kỹ thuật và không thay thế kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

B.4.3. Thời hạn thực hiện

Việc tổ chức kiểm tra và ghi nhận kết quả tại hiện trường được thực hiện trong thời hạn không quá 07 (bảy) ngày làm việc, kể từ ngày đơn vị chủ trì xử lý nhận được quyết định tổ chức kiểm tra của Giám đốc Trung tâm tại Bước 3.


Trường hợp cần phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, Sở Khoa học và Công nghệ hoặc các cơ quan, đơn vị liên quan; hoặc cần bố trí điều kiện kỹ thuật, thiết bị đo chuyên môn, thời gian chờ phối hợp, chuẩn bị không tính vào thời hạn nêu trên.

Sau khi hoàn thành kiểm tra tại hiện trường và lập Biên bản hiện trường, đơn vị chủ trì có trách nhiệm kịp thời chuyển hồ sơ sang Bước 5 để thực hiện tổng hợp, báo cáo và quản lý hồ sơ theo quy định.

B.5. Bước 5. Tổng hợp, báo cáo và quản lý hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị

B.5.1. Mục đích

Tổng hợp đầy đủ hồ sơ và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo phương án

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

xử lý đã được thực hiện (có hoặc không tổ chức kiểm tra tại hiện trường); báo cáo Giám đốc Trung tâm phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành; thực hiện quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định, phục vụ công tác theo dõi, báo cáo, tra cứu và giải trình khi cần thiết.

B.5.2. Nội dung thực hiện

a) Tổng hợp kết quả xử lý của đơn vị chủ trì

Căn cứ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, đơn vị được giao chủ trì thực hiện tổng hợp hồ sơ theo từng trường hợp:

- Trường hợp có tổ chức kiểm tra tại hiện trường: hồ sơ bao gồm Biên bản hiện trường và các tài liệu, kết quả kiểm tra tại hiện trường theo Bước 4;

Trường hợp không tổ chức kiểm tra tại hiện trường: hồ sơ bao gồm kết quả rà soát, xác minh tại Bước 2 và phê duyệt của Giám đốc Trung tâm tại Bước 3 về việc chưa cần thiết tổ chức kiểm tra tại hiện trường, kèm theo các tài liệu liên quan.

a) Liên hệ, trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị

Sau khi hoàn thành việc tổng hợp kết quả xử lý theo từng trường hợp, đơn vị chủ trì trực tiếp liên hệ, trao đổi và trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị về kết quả xử lý bằng hình thức phù hợp (văn bản, thư điện tử, điện thoại hoặc làm việc trực tiếp), bảo đảm:

- Nội dung trả lời phù hợp kết quả kiểm tra đã được ghi nhận (bao gồm kết quả kiểm tra tại hiện trường nếu thực hiện);

- Thông tin cung cấp mang tính giải thích, làm rõ nội dung kỹ thuật liên quan.

b) Chuyển hồ sơ xử lý về Phòng Kiểm định

Sau khi hoàn thành việc liên hệ, trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị, đơn vị chủ trì có trách nhiệm chuyển đầy đủ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị về Phòng Kiểm định, bao gồm:

- Biên bản hiện trường (nếu thực hiện Bước 4);

- Các tài liệu, kết quả kiểm tra tại hiện trường (nếu thực hiện Bước 4);

- Văn bản, nội dung trao đổi hoặc trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị;

- Các văn bản phối hợp với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan (nếu có);

- Các tài liệu khác phát sinh trong quá trình xử lý.

b) Tổng hợp hồ sơ và kết quả xử lý

Phòng Kiểm định là đầu mối thực hiện:

- Tiếp nhận, rà soát tính đầy đủ của hồ sơ do đơn vị chủ trì chuyển đến;

- Tổng hợp quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị từ khâu tiếp nhận, xác minh, kiểm tra tại hiện trường (nếu thực hiện Bước 4) và việc trả lời tổ chức/cá nhân;

- Ghi nhận kết quả kiểm tra và hồ sơ kèm theo.

CHÚ THÍCH: Việc tổng hợp chỉ mang tính ghi nhận, hệ thống hóa thông tin, không thực hiện đánh giá lại hoặc đưa ra kết luận kỹ thuật.

c) Báo cáo Giám đốc Trung tâm

Trên cơ sở hồ sơ đã tổng hợp, Phòng Kiểm định lập Phiếu trình báo cáo Giám đốc Trung tâm kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về phối nhiễm trường điện từ thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện theo Mẫu số 06, cụ thể:

- Quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị;

- Việc tổ chức kiểm tra tại hiện trường (nếu thực hiện Bước 4);

- Kết quả kiểm tra đã được ghi nhận;

- Việc phối hợp với doanh nghiệp và các cơ quan liên quan (nếu có);

- Các vấn đề phát sinh hoặc nội dung cần lưu ý.

CHÚ THÍCH: Việc trình Giám đốc Trung tâm nhằm mục đích báo cáo, cung cấp thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, không phải là đề nghị ban hành kết luận kỹ thuật hoặc quyết định hành chính.


d) Quản lý và lưu trữ hồ sơ

Sau khi hoàn thành việc báo cáo, Phòng Kiểm định thực hiện quản lý và lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định nội bộ của Trung tâm (nếu có), cụ thể:

- Hồ sơ được lưu trữ theo từng vụ việc phản ánh, kiến nghị;

- Việc lưu trữ được thực hiện theo thời gian tiếp nhận và địa bàn xử lý;

- Hồ sơ được lưu trữ dưới dạng bản giấy và/hoặc bản điện tử (nếu có), bảo

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định.

đ) Phục vụ theo dõi, báo cáo và tra cứu

Hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị được lưu trữ là cơ sở nhằm:

- Phục vụ công tác theo dõi tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị;
- Tổng hợp số liệu, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền;
- Cung cấp thông tin, hồ sơ phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra, giải trình khi cần thiết.


B.5.3. Thời hạn thực hiện

Việc tổng hợp, báo cáo và quản lý hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày đơn vị chủ trì hoàn thành việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo phương án đã được phê duyệt, bao gồm việc liên hệ, trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

Trong đó:

- Đơn vị chủ trì thực hiện tổng hợp hồ sơ, liên hệ và trả lời tổ chức/cá nhân có phản ánh, kiến nghị, chuyển đầy đủ hồ sơ về Phòng Kiểm định trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc kể từ khi hoàn thành việc xử lý theo từng trường hợp;
- Phòng Kiểm định thực hiện tiếp nhận, rà soát, tổng hợp hồ sơ và lập Phiếu trình báo cáo Giám đốc Trung tâm trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ do đơn vị chủ trì chuyển đến.

Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, làm rõ để phục vụ công tác tổng hợp, báo cáo, thời hạn thực hiện được tính lại kể từ thời điểm đơn vị chủ trì hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu của Phòng Kiểm định.

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

PHỤ LỤC: CÁC BIỂU MẪU

Mẫu số 01	Giấy tiếp nhận hồ sơ
Mẫu số 02	Phiếu trình về việc xem xét, quyết định phân công xử lý phản ánh, kiến nghị
Mẫu số 03	Phiếu trình về việc phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra phối nhiệm trường điện tử tại hiện trường
Mẫu số 04	Công văn gửi doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, Sở Khoa học và Công nghệ
Mẫu số 05	Biên bản hiện trường
Mẫu số 06	Phiếu trình về việc báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

CỤC VIỄN THÔNG
TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG

Số: .../TNPA-TTĐLCL

Mẫu số 01
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ²

*Phản ánh, kiến nghị về phơi nhiễm trường điện từ của thiết bị viễn thông,
đài vô tuyến điện*

Mã hồ sơ: ...

Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ của:

Ông (Bà)/Tổ chức:

Số định danh cá nhân/tổ chức (nếu có):

Địa chỉ liên hệ:

Số điện thoại:

Email:

(Trường hợp ủy quyền thì cung cấp thêm thông tin của người ủy quyền, bao gồm: họ và tên, địa chỉ, số định danh cá nhân, số điện thoại, email, giấy tờ ủy quyền).

Nội dung hồ sơ:

Thành phần hồ sơ tiếp nhận gồm:

Thông tin tiếp nhận:

Thời gian tiếp nhận hồ sơ: giờ phút, ngày tháng năm

Hình thức tiếp nhận: Trực tiếp Bưu chính Điện tử

Đơn vị nhận tiếp nhận:

Hồ sơ được tiếp nhận để xem xét, xử lý quy định hiện hành.

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

² “Giấy này chỉ xác nhận việc tiếp nhận hồ sơ, không phải là kết quả xử lý hoặc kết luận kỹ thuật.”



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG
PHÒNG KIỂM ĐỊNH

Số: /PTr-KĐ

Mẫu số 02
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU TRÌNH

V/v phân công xử lý phản ánh, kiến nghị ...

Kính trình: Giám đốc Trung tâm ...

Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm

Nội dung trình:

1. Tóm tắt nội dung công việc:

.....
.....

2. Ý kiến của đơn vị liên quan:

.....
.....

3. Ý kiến của đơn vị trình:

3.1. Sở cứ trình:

.....
.....

3.2. Nội dung trình:

.....
.....



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN
ÁNH VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỪ
CỦA TRẠM GỐC ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG MẶT
ĐẤT CÔNG CỘNG

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

3.3. Kiến nghị, đề xuất:

.....
.....
Phòng kính trình Giám đốc xem xét và phê duyệt./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (để t/h);
- (để biết);
- Lưu: ...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHƠI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

Mẫu số 03

TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG
<ĐƠN VỊ CHỦ TRÌ XỬ LÝ>

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

Số: /PTr-...

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU TRÌNH

V/v phê duyệt đề xuất tổ chức kiểm tra phơi nhiễm trường điện từ tại hiện trường ...

Kính trình: Giám đốc Trung tâm ...

Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm

Nội dung trình:

1. Tóm tắt nội dung công việc:

.....
.....

2. Ý kiến của đơn vị liên quan:

.....
.....

3. Ý kiến của đơn vị trình:

3.1. Sở cứ trình:

.....
.....

3.2. Nội dung trình:

.....
.....



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN
ÁNH VỀ PHÔI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA TRẠM GỐC ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG MẶT
ĐẤT CÔNG CỘNG

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

3.3. Kiến nghị, đề xuất:

.....
.....


Phòng kính trình Giám đốc xem xét và phê duyệt./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (để t/h);
- (để biết);
- Lưu: ...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

	<p>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN</p>	<p>Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01</p>
---	---	---

Mẫu số 04

**CỤC VIỄN THÔNG
TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG**

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

Số: /TTĐLCL-...
V/v đề nghị tham gia phối hợp kiểm tra
tại hiện trường trạm gốc ... theo phản
ánh, kiến nghị ...

....., ngày ... tháng ... năm

Kính gửi:

- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh ...;
- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Căn cứ quy định tại Điều 8 Thông tư số 07/2020/TT-BTTTT ngày 13/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) “Quy định về kiểm định thiết bị, đài vô tuyến điện”, Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông (là tổ chức kiểm định thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện) dự kiến tổ chức đo kiểm tại hiện trường đối với thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện có mã ... theo phản ánh, kiến nghị ...

Để đảm bảo tính khách quan, minh bạch và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, Trung tâm kính đề nghị:

- Quý Sở cử đại diện tham gia phối hợp để nắm thông tin trong thời gian thực hiện giám sát.
- Quý doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bố trí đầy đủ các điều kiện cần thiết, cử cán bộ phối hợp có mặt tại ... do đơn vị quản lý trong thời gian đo kiểm theo đúng kế hoạch (*Phụ lục chi tiết kèm theo*).

Đầu mối liên hệ:

Điện thoại:

Email:

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục trưởng (để b/c);
- PCT ... (để b/c);
- Lưu: VT,

GIÁM ĐỐC



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

PHỤ LỤC

KẾ HOẠCH ĐO KIỂM TẠI HIỆN TRƯỜNG

(kèm theo Công văn số / TTĐLCL-... ngày .../.../.... của Trung Tâm Đo lường
Chất lượng Viễn thông)

TT	Địa điểm lắp đặt ³	Tỉnh/ thành phố	Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ	Mã đài/trạm	Số GCN	Thời gian dự kiến thực hiện
1						

³ Theo địa điểm lắp đặt ghi trên Giấy chứng nhận kiểm định.



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

Mẫu số 05

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

BIÊN BẢN HIỆN TRƯỜNG

Hôm nay, vào hồi ...giờ ... ngày .../.../....

Tại:

I. Thành phần tham dự

1. Đại diện Trung tâm Đo lường Chất lượng Viễn thông, Cục Viễn thông

.....

2. Đại diện Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ

.....

3. Đại diện Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh ...

.....

4. Đại diện cá nhân, tổ chức phản ánh kiến nghị

.....

II. Nội dung làm việc

Hai bên tiến hành kiểm tra thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện có mã trạm ..., địa chỉ lắp đặt tại ... với các nội dung như sau:

1. Thời gian và địa điểm kiểm tra

- Thời gian: Từ ... giờ ... đến ... giờ ... ngày .../.../....

- Địa điểm:

2. Thông tin thiết bị viễn thông, đài vô tuyến điện cần kiểm tra

.....

.....

3. Nội dung kiểm tra

3.1. Vùng tuân thủ


.....

3.2. Kết quả đo phơi nhiễm theo

.....

4. Kết luận

.....

	<p style="text-align: center;"> QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH VỀ PHÔI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ CỦA TRẠM GỐC ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG MẶT ĐẤT CÔNG CỘNG </p>	<p> Mã số: 01-TNXL-QT-TQC Ngày ban hành: 31-01-2026 Lần ban hành: 01 </p>
---	---	---

.....

Biên bản kết thúc vào hồi ... giờ ... ngày .../.../... Nội dung làm việc được các đại diện thông qua và cùng ký vào biên bản.

Biên bản có hiệu lực kể từ ngày ký, bao gồm ... trang và được lập thành ... bản có nội dung và giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01 bản và gửi tới các cá nhân, tổ chức có liên quan làm căn cứ thực hiện./.

ĐẠI DIỆN
TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG CHẤT
LƯỢNG VIỄN THÔNG

ĐẠI DIỆN
DOANH NGHIỆP CUNG CẤP
DỊCH VỤ

ĐẠI DIỆN
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

ĐẠI DIỆN
CÁ NHÂN, TỔ CHỨC PHẢN ÁNH,
KIỆN NGHỊ



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH,
KIẾN NGHỊ VỀ PHOI NHIỄM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA THIẾT BỊ VIỄN THÔNG, ĐÀI VÔ TUYẾN ĐIỆN

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

Mẫu số 06

TRUNG TÂM ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG VIỄN THÔNG
PHÒNG KIỂM ĐỊNH

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

Số: /PTr-KĐ

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU TRÌNH

V/v báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị ...

Kính trình: Giám đốc Trung tâm ...

Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm

Nội dung trình:

1. Tóm tắt nội dung công việc:

.....
.....

2. Ý kiến của đơn vị liên quan:

.....
.....

3. Ý kiến của đơn vị trình:

3.1. Sở cứ trình:

.....
.....

3.2. Nội dung trình:

.....
.....



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN
ÁNH VỀ PHỐI NHIỆM TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
CỦA TRẠM GỐC ĐIỆN THOẠI DI ĐỘNG MẶT
ĐẤT CÔNG CỘNG

Mã số: 01-TNXL-QT-TQC
Ngày ban hành: 31-01-2026
Lần ban hành: 01

3.3. Kiến nghị, đề xuất:

.....
.....
Phòng kính trình Giám đốc xem xét và phê duyệt./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (để t/h);
- (để biết);
- Lưu: ...

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)