

Số: **1103** /BT/TTT-CVT

V/v đảm bảo thông tin liên lạc và chất lượng dịch vụ viễn thông trong phòng, chống dịch bệnh COVID-19

Hà Nội, ngày **31** tháng **5** năm 2020

Kính gửi: Các doanh nghiệp viễn thông

Ngày 31/3/2020 Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 16/CT-TTg về việc thực hiện các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch COVID-19, trong đó Thủ tướng yêu cầu thực hiện cách ly toàn xã hội trong vòng 15 ngày kể từ 0 giờ ngày 01 tháng 4 năm 2020.

Trong thời gian diễn ra dịch bệnh COVID-19, việc đảm bảo thông tin liên lạc được thông suốt, đặc biệt là đảm bảo chất lượng dịch vụ internet, đóng vai trò quan trọng trong công tác chỉ đạo, điều hành phòng, chống dịch của chính quyền các cấp, cũng như đảm bảo nhu cầu thông tin, học tập và làm việc từ xa, giải trí và các dịch vụ trực tuyến ... của người dân, tổ chức và doanh nghiệp. Vì vậy, Bộ Thông tin và Truyền thông yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông thực hiện các nội dung sau:

1. Xây dựng, rà soát cập nhật và đưa vào triển khai các phương án vận hành mạng lưới nhằm đảm bảo thông tin liên lạc thông suốt phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành phòng chống dịch của các cấp chính quyền từ Trung ương đến địa phương và chất lượng dịch vụ viễn thông trong mọi tình huống của dịch bệnh COVID-19. Trong đó, doanh nghiệp cần lưu ý các vấn đề như: tổ chức làm việc theo nguyên tắc dự phòng nhân lực, địa điểm làm việc dự phòng khi bị cách ly, đảm bảo hậu cần tại chỗ để thực hiện trực kỹ thuật 24/24 giờ, các tình huống triển khai khi xảy ra một hoặc nhiều các đài, trạm, khu vực bị cách ly,...

2. Mở rộng dung lượng băng thông kết nối Internet, nâng cao chất lượng các dịch vụ viễn thông, đặc biệt là các dịch vụ phục vụ cho làm việc trực tuyến, dạy và học từ xa.

3. Rà soát, bố trí lại các trang thiết bị dự phòng, các xe phát sóng lưu động, các phương án truyền dẫn dự phòng, thiết lập các tổ, nhóm kỹ thuật sẵn sàng xử lý sự cố, ứng cứu thông tin và triển khai mở rộng mạng lưới để đáp ứng nhu cầu phát sinh về dịch vụ viễn thông của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và người dân, đặc biệt là tại các vùng dịch bệnh và các khu vực cách ly tập trung.

4. Hạn chế tối đa việc tiếp xúc trực tiếp, tăng cường giao dịch gián tiếp với khách hàng bằng các giải pháp công nghệ; có hình thức hướng dẫn phù hợp cho khách hàng để sử dụng tối ưu các dịch vụ viễn thông trong thời gian thực hiện cách ly toàn xã hội.

5. Triển khai hỗ trợ và ứng cứu lẫn nhau giữa các doanh nghiệp viễn thông trên cùng địa bàn khi cần thiết để đảm bảo thông tin liên lạc và chất lượng dịch vụ trong mọi tình huống.

6. Thực hiện nghiêm chỉnh các chỉ đạo, điều hành về phòng chống dịch COVID-19 của Chính phủ; Ban Chỉ đạo Quốc gia về phòng, chống dịch viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi rút corona gây ra; Chính quyền các cấp và Ban chỉ đạo tại các địa phương về phòng, chống dịch COVID-19. Xây dựng phương án đảm bảo an toàn tối đa cho cán bộ, nhân viên, người lao động nói chung, các lực lượng vận hành mạng lưới, xử lý sự cố và ứng cứu thông tin nói riêng.

7. Báo cáo thường xuyên về Cục Viễn thông (Bộ Thông tin và Truyền thông) tình hình triển khai thực hiện, nêu những khó khăn vướng mắc và kiến nghị đề xuất (nếu có) để kịp thời giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- BCDQG phòng chống dịch Covid-19;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng;
- Sở TTTT các tỉnh/thành phố (để p/h);
- Lưu: VT, CVT (90).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Phan Tâm