

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

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

Số : 1163.../STTTT-BCVT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 6 năm 2017

Về hướng dẫn quy trình phối hợp tiếp nhận, xử lý nội dung thông tin phản ánh sự cố hạ tầng viễn thông qua hệ thống tổng đài 1022

Kính gửi:

- Tổng Công ty Điện lực Tp.HCM;
- Viễn thông thành phố;
- Tập đoàn Viễn thông quân đội – Viettel HCM;
- Công ty Cổ phần viễn thông FPT (FPT Telecom);
- Công ty TNHH truyền hình cáp Saigontourist;
- Công ty TNHH MTV Dịch vụ Kỹ thuật Truyền thông HTV;
- Lữ Đoàn thông tin 596;
- Lữ Đoàn thông tin 23;
- Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh;
- Phòng Thông tin văn phòng Bộ Công An;
- Phòng Viễn thông tin học Công an Tp. HCM;
- Công ty Cổ phần Viễn Thông Di Động Toàn Cầu;
- Công ty Cổ phần Bưu chính, Viễn thông Sài Gòn (SPT);
- Công ty Cổ phần viễn thông Hà Nội;
- Tổng Công ty Truyền hình cáp Việt Nam (vtvcab);
- Công ty Cổ phần hạ tầng viễn thông CMC;
- Công ty Cổ phần Công nghệ Việt Thành;
- Công ty Cổ phần công nghệ Tiên Phát;
- Trung tâm mạng lưới Mobifone Miền Nam;
- Công ty Cổ phần ĐT KD Điện lực Tp.HCM.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông đã xây dựng và đưa vào vận hành tổng đài tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật đối với các lĩnh vực giao thông, điện lực, viễn thông, cấp thoát nước, cây xanh, chiếu sáng công cộng trên địa bàn thành phố thông qua đầu số 1022.

Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn một số nội dung tiếp nhận, xử lý các nội dung vận hành tổng đài tiếp nhận thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật đối với các lĩnh vực viễn thông thông qua đầu số 1022 trên địa bàn thành phố (đính kèm theo công văn) đề các đơn vị, doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân có liên quan biết và thực hiện. *[Signature]*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- UBND các quận, huyện;
- PGĐ.Lê Quốc Cường
- Lưu: VT, P.BCVT (TT.50);

KT.GIÁM ĐỐC  
HỌ GIÁM ĐỐC  
  
Lê Quốc Cường





# QUY TRÌNH PHỐI HỢP

**Về Văn bản** đánh tổng đài tiếp nhận, xử lý thông tin sự cố hạ tầng kỹ thuật lĩnh vực viễn thông thông qua đầu số 1022 tại Thành phố Hồ Chí Minh  
(Đính kèm công văn số 1163/STTTT-BCVT ngày 28/6/2017)

## NỘI DUNG QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ

### Các bước tiếp nhận và xử lý thông tin sự cố

**Bước 1:** Tổng đài viên của Tổng đài 1022 tiếp nhận thông tin phản ánh sự cố hạ tầng kỹ thuật từ người dân thông qua đầu số đường dây nóng 1022; cập nhật các thông tin phản ánh sự cố vào phần mềm quản lý, vận hành; phân tích nội dung, xác định lĩnh vực phản ánh trong khoảng thời gian không quá mười (10) phút.

**Bước 2:** Sau khi tiếp nhận cập nhật, phân tích và xác định được thông tin sự cố liên quan đến lĩnh vực hạ tầng viễn thông thì Tổng đài viên chuyển phản ánh cho đơn vị viễn thông được phân theo khu vực như sau:

- Viettel CN.HCM đối với các quận/huyện: quận 2, 9, 12, Thủ Đức, Bình Thạnh, Gò Vấp, Phú Nhuận, Tân Bình, Tân Phú, Bình Tân, huyện Hóc Môn và huyện Củ Chi.

- Viễn thông thành phố đối với các quận/ huyện: quận 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, huyện Bình Chánh, huyện Nhà Bè và huyện Cần Giờ.

**Bước 3:** Sau khi đã tiếp nhận thông tin phản ánh từ tổng đài viên thì đơn vị quản lý hạ tầng hoặc duy tu hạ tầng đã được phân cấp quản lý: cử nhân sự khảo sát, ghi hình hiện trường xảy ra sự cố hạ tầng kỹ thuật để xác thực tính đúng/sai của thông tin phản ánh trong thời gian không quá ba mươi (30) phút đối với khu vực nội thành và sáu mươi (60) phút đối với khu vực ngoại thành (*sản phẩm của bước 3: xác thực thông tin phản ánh đúng/sai và hình ảnh hiện trạng thực tế về tổng đài 1022*)

**Trường hợp 1 (sự cố không có thật):** Thông tin phản ánh sự cố không có thật thì thực hiện **bước 5** (*cập nhật hình ảnh*) và kết thúc quy trình (*cập nhật kết thúc trên phần mềm*);

**Trường hợp 2 (sự cố có thật):** Viễn thông thành phố hoặc Viettel CN.HCM bố trí phương tiện, nhân sự để thực hiện như sau:

- **Nếu sự cố về hạ tầng Viễn thông đơn giản hoặc là hạ tầng của VNPT hoặc của Viettel:** Viễn thông thành phố hoặc Viettel CN.HCM đánh giá việc xử lý xong thì thực **bước 5** (*cập nhật hình ảnh*) và kết thúc quy trình (*cập nhật kết thúc trên phần mềm*);

- **Nếu sự cố về hạ tầng Viễn thông phức tạp:** Viễn thông thành phố hoặc Viettel CN.HCM xử lý sơ bộ sự cố trong khả năng (nếu được) và đánh giá mức độ để cập nhật nội dung sự cố và đề xuất tổng đài chuyển thông tin sự cố trên phần mềm quản lý đến các đơn vị có liên quan phối hợp xử lý:

+ Đề nghị phối hợp Công ty Điện lực khu vực: các sự cố liên quan đến an toàn điện, hệ thống lưới điện.

+ Đề nghị phối hợp các doanh nghiệp viễn thông khác có liên quan đến sự cố.

**Bước 4:** Các Công ty Điện lực khu vực và các doanh nghiệp viễn thông có liên quan sau khi tiếp nhận thông tin trên phần mềm quản lý thì khẩn trương bố trí nhân sự đến hiện trường, sử dụng các biện pháp nghiệp vụ để xử lý, khắc phục sự cố hạ tầng kỹ thuật theo quy trình hiện hữu của ngành, đơn vị. Sau khi khắc phục sự cố thì Viễn thông thành phố, Viettel CN.HCM, Công ty Điện lực khu vực, đơn vị viễn thông thực hiện **bước 5** (*cập nhật hình ảnh*) và kết thúc quy trình (*cập nhật kết thúc trên phần mềm*).

Nếu quá thời hạn sáu mươi (60) phút kể từ khi nhận thông tin trên phần mềm quản lý mà các đơn vị có liên quan không đến phối hợp xử lý thì Viễn thông thành phố hoặc Viettel CN.HCM phối hợp cùng Công ty Điện lực khu vực tiến hành xử lý triệt để, tháo dỡ các hạ tầng, thiết bị gặp sự cố để đảm bảo an toàn và thực hiện **bước 5** (*cập nhật hình ảnh*) và kết thúc quy trình (*cập nhật kết thúc trên phần mềm*). Đơn vị có hạ tầng, thiết bị gặp sự cố khi nhận thông tin trên phần mềm quản lý nhưng không bố trí nhân sự đến hiện trường để phối hợp xử lý phải tự chịu trách nhiệm và các kinh phí phát sinh (nếu có).

**Bước 5:** Sau khi đơn vị quản lý hạ tầng hoặc duy tu hạ tầng xử lý, khắc phục sự cố hoàn tất tại hiện trường, đơn vị kết thúc quá trình xử lý thông tin phản ánh sự cố hạ tầng kỹ thuật và cập nhật kết quả xử lý (*theo biểu mẫu, đính kèm hình ảnh*) trên phần mềm quản lý, vận hành tổng đài 1022.

### **Ghi Chú:**

- Khu vực nội thành: bao gồm địa bàn các quận của Thành phố Hồ Chí Minh.
- Khu vực ngoại thành: bao gồm địa bàn các huyện của Thành phố Hồ Chí Minh.
- Sự cố đơn giản: là sự cố nhỏ lẻ, đơn giản có thể khắc phục nhanh chóng bằng các biện pháp nghiệp vụ thông thường (*đứt cáp thuê bao, sợi cáp treo bị võng, chùng, nắp hầm cáp bị gặp ghènh*).
- Sự cố phức tạp: là sự cố không thể khắc xử lý khắc phục nhanh chóng bằng các biện pháp đơn giản thông thường mà cần sự phối hợp của nhiều ngành, nhiều cơ quan với nhau (*gãy đổ cột viễn thông; cây xanh đè lên cáp viễn thông; sụp, lún, mất nắp hầm cống cáp; đứt bó cáp, tủ viễn thông ngã/đổ/nghiêng*).