

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



HOÀNG THỊ BÍCH HẠNH

TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH  
VNPT – CAO BẰNG

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Chuyên ngành: Kinh tế và quản lý thương mại

Hà Nội - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



HOÀNG THỊ BÍCH HẠNH

TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH  
VNPT – CAO BẰNG

Chuyên ngành: Kinh tế và quản lý thương mại

Mã số: 8340410

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

*Người hướng dẫn khoa học:*

GS.TS. HOÀNG ĐỨC THÂN

Hà Nội - 2024

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam đoan bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

*Hà Nội, ngày ... tháng 10 năm 2024*

**Học viên**



**Hoàng Thị Bích Hạnh**

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới các thầy giáo, cô giáo Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội. Xin cảm các thầy, cô trong Viện Thương mại và Kinh tế Quốc tế đã giúp đỡ trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề tài này. Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Giáo sư Tiến sỹ Hoàng Đức Thân, giảng viên cao cấp của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội, là người trực tiếp hướng dẫn khoa học, hỗ trợ chuyên môn để thực hiện đề án thạc sỹ.

Xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp các thông tin cần thiết cho nghiên cứu này. Sự hỗ trợ nhiệt tình và những đóng góp ý kiến quý báu từ các anh chị trong Trung tâm đã giúp tôi hoàn thiện và phát triển các giải pháp một cách hiệu quả nhất.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn động viên, ủng hộ và khích lệ trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề tài này.

*Hà Nội, ngày ... tháng 10 năm 2024*

**Học viên**



**Hoàng Thị Bích Hạnh**

# MỤC LỤC

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>MỤC LỤC .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DANH MỤC BẢNG, HÌNH.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>MỞ ĐẦU.....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH .....</b>           | <b>4</b>    |
| <b>1.1. Đặc điểm và vai trò của dịch vụ viễn thông công ích .....</b>  | <b>4</b>    |
| 1.1.1. Khái niệm và phân loại dịch vụ viễn thông công ích .....  | 4           |
| 1.1.2. Đặc điểm dịch vụ viễn thông công ích .....  | 5           |
| 1.1.3. Vai trò của dịch vụ viễn thông công ích .....   | 7           |
| <b>1.2. Nội dung tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp bưu chính ...</b>                               | <b>8</b>    |
| 1.2.1. Tăng cường quy mô, danh mục các loại dịch vụ viễn thông công ích .....  | 8           |
| 1.2.2. Tăng cường chất lượng dịch vụ viễn thông công ích .....   | 11          |
| <b>1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến tăng cường dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp Bưu chính .....</b>                | <b>13</b>   |
| 1.3.1. Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp Bưu chính.....                       | 133         |
| 1.3.2. Tổ chức hệ thống cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính.....   | 13          |
| 1.3.3. Tăng cường đóng góp và nâng cao hiệu quả sử dụng Quỹ dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính ..... | 15          |
| <b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT CAO BẰNG .....</b>                     | <b>17</b>   |
| <b>2.1. Tổng quan về Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng.....</b>   | <b>17</b>   |
| 2.1.1. Chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của Trung tâm kinh doanh VNPT  |             |

|  |           |
|--|-----------|
| Cao Bằng.....  | 17        |
| 2.1.2. Đặc điểm địa bàn hoạt động của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng   | 19        |
| 2.1.3. Thực trạng nguồn lực cho cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng .....                | 19        |
| 2.1.4. Kết quả hoạt động của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng .....  | 20        |
| <b>2.2. Phân tích thực trạng dịch vụ và cung ứng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....</b>  | <b>23</b> |
| 2.2.1. Thực trạng quy mô và danh mục các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....         | 23        |
| 2.2.2. Thực trạng chất lượng các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                 | 30        |
| 2.2.3. Thực trạng bảo đảm cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                    | 32        |
| <b>2.3 Đánh giá thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....</b>                        | <b>39</b> |
| 2.3.1 Những kết quả.....   | 39        |
| 2.3.3 Nguyên nhân của hạn chế .....  | 41        |
| <b>CHƯƠNG 3. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT CAO BẰNG.....</b>    | <b>44</b> |
| <b>3.1. Phương hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng.....</b>                      | <b>44</b> |
| 3.1.1. Phương hướng hoạt động của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đến năm 2030 .....  | 44        |
| 3.1.2. Mục tiêu và định hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT – Cao Bằng đến năm 2030 ..... | 47        |
| <b>3.2. Giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....</b>                      | <b>48</b> |
| 3.2.1. Hoàn thiện và phát triển các dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                   | 48        |
| 3.2.2. Tăng cường chất lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh  |           |

|   |           |
|---|-----------|
| doanh VNPT - Cao Bằng .....   | 49        |
| 3.2.3. Tăng cường mạng lưới cung ứng dịch vụ viễn thông tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                                | 50        |
| 3.2.4. Tăng cường truyền thông hỗ trợ về dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng .....                     | 52        |
| 3.2.5. Tăng cường quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng Quỹ dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng ..... | 53        |
| <b>3.3. Điều kiện thực hiện.....</b>  | <b>54</b> |
| 3.3.1 Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và đổi mới công nghệ của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                   | 54        |
| 3.3.2. Bảo đảm nguồn nhân lực cho phát triển Mạng lưới kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....                      | 56        |
| 3.3.3 Kiến nghị với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.....   | 61        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>   | <b>63</b> |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>  |           |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| TT  | Từ viết tắt | Cụm từ đầy đủ                                      | Nghĩa tiếng Việt                       |
|-----|-------------|--|--|
| 1.  | ATTT        | An toàn thông tin                                  |  |
| 2.  | CB          | Cao Bằng   |  |
| 3.  | CBNV        | Cán bộ nhân viên                                   |  |
| 4.  | CNTT        | Công nghệ thông tin                                |  |
| 5.  | FPT         | The Corporation for Financing Promoting Technology | Công ty Đầu tư và Phát triển Công nghệ |
| 6.  | KD          | Kinh doanh   |  |
| 7.  | KH          | Khách hàng   |  |
| 8.  | KM          | Khuyến mại   |  |
| 9.  | KTKH        | Kế toán Kế hoạch                                   |  |
| 10. | LNST        | Lợi nhuận sau thuế                                 |  |
| 11. | SXKD        | Sản xuất kinh doanh                                |  |
| 12. | TCF         | Tổng chi phí                                       |  |
| 13. | TSLD        | Tổng số lao động                                   |  |
| 14. | TTHC        | Thủ tục hành chính                                 |  |
| 15. | UBND        | Ủy ban nhân dân                                    |  |
| 16. | VNPT        | Vietnam Posts and Telecommunications Group         | Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam |
| 17. | VT - CNTT   | Viễn thông – Công nghệ thông tin                   |  |



## DANH MỤC BẢNG, HÌNH

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng....  | 21 |
| Bảng 2.2. Số lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....   | 24 |
| Bảng 2.3. Kết quả dịch vụ viễn thông công ích cho hộ nghèo, cận nghèo tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....                            | 26 |
| Bảng 2.4. Kết quả dịch vụ internet công cộng tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....   | 27 |
| Bảng 2.5. Kết quả dịch vụ internet băng rộng công ích cho bệnh viện, trường học tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....                  | 28 |
| Bảng 2.6. Các dịch vụ viễn thông công ích phục vụ quản lý nhà nước, an ninh, quốc phòng tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....          | 29 |
| Bảng 2.7. Kết quả đo kiểm này chỉ phản ánh chất lượng các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật tại địa bàn tỉnh Cao Bằng trong thời gian đo kiểm ..... | 31 |
| Bảng 2.8. Kết quả đầu tư cơ sở hạ tầng (CSHT) dịch vụ viễn thông của Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng .....                                 | 33 |
| Bảng 2.9. Tổng hợp thành viên mạng lưới cung ứng dịch vụ VTCI của Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng .....                                     | 34 |
| Bảng 2.10. Tổng hợp thành viên mạng lưới cung ứng dịch vụ của .....  | 35 |
| Bảng 2.11. Sản lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....  | 37 |
| Bảng 2.12. Số liệu sử dụng Quỹ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng.....   | 38 |
| Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng .....  | 18 |

## TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ

Đề án được thực hiện tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng nhằm đề xuất các giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng đến năm 2030. Đề án đã góp phần hệ thống hóa những vấn đề chung về quản lý dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng, cụ thể làm rõ: Đặc điểm và vai trò của dịch vụ viễn thông công ích; Nội dung tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp bưu chính; Điều kiện hoạt động viễn thông công ích và chỉ tiêu phản ánh kết quả, hiệu quả dịch vụ viễn thông công ích.

Trên cơ sở khung lý thuyết được xây dựng, tác giả đã thực hiện phân tích và đánh giá thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng giai đoạn 2021-2023. Kết quả phân tích cho thấy dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng đã đạt được một số kết quả nổi bật: Đầu tư phát triển mạng lưới và hạ tầng kỹ thuật đạt kế hoạch; Thực hiện dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc khá tốt; Chính sách và chương trình hỗ trợ dịch vụ viễn thông công ích phù hợp với điều kiện thực tế; Đẩy mạnh dịch vụ viễn thông công ích hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Cao Bằng. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số bất cập, hạn chế. Trong nghiên cứu, đề án đã chỉ ra được các nguyên nhân chủ quan và nguyên nhân khách quan gây ra những hạn chế trên.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, đánh giá những mặt đạt được và những tồn tại, hạn chế cần khắc phục. Đề án đã làm rõ các mục tiêu và phương hướng hoạt động của Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng đến năm 2030. Đề xuất các giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng trong thời gian tới.

# MỞ ĐẦU

## 1. Sự cần thiết của đề tài

Dịch vụ viễn thông công ích là dịch vụ thiết yếu, hết sức cần thiết trong việc đảm bảo thông tin liên lạc cho các cơ quan nhà nước, lực lượng vũ trang và các hộ nghèo. Dịch vụ viễn thông công ích có vai trò đặc biệt quan trọng ở các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo. Dịch vụ viễn thông công ích hỗ trợ thực hiện chính phủ điện tử, sản xuất kinh doanh, thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội, góp phần bảo đảm an ninh quốc phòng, xóa đói, giảm nghèo và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân ở các vùng miền núi. Bảo đảm dịch vụ viễn thông công ích cũng là một chính sách lớn của nhà nước Việt Nam.

Cao Bằng là một tỉnh miền núi, địa hình phức tạp và điều kiện kinh tế còn nhiều khó khăn, tỷ lệ hộ nghèo còn cao. Đây cũng là địa bàn trọng yếu về an ninh, quốc phòng của đất nước. Dịch vụ viễn thông công ích tại tỉnh được cả trung ương và địa phương quan tâm tăng cường trong những năm qua. Sự phát triển của kinh tế xã hội, yêu cầu đảm bảo an ninh quốc phòng ngày càng cao dẫn đến nhu cầu sử dụng dịch vụ viễn thông công ích ngày càng tăng. Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông cũng đang đặt ra những vấn đề cấp thiết phải đổi mới trong đảm bảo dịch vụ viễn thông công ích. Các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp, người dân yêu cầu dịch vụ viễn thông công ích không chỉ đáp ứng được nhu cầu liên lạc cơ bản mà còn cần có chất lượng cao, tốc độ nhanh và ổn định để phục vụ công vụ, kinh doanh và học tập, sinh hoạt, giải trí. Tuy nhiên, dịch vụ viễn thông công ích tại Cao Bằng chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của cơ quan nhà nước, người dân cả quy mô và chất lượng. Một số khu vực vẫn chưa có internet, chưa được phủ sóng truyền hình hoặc chất lượng dịch vụ viễn thông công ích chưa ổn định. Điều này ảnh hưởng đến thực hiện các nhiệm vụ an ninh, quốc phòng, triển khai dịch vụ công trực tuyến, khả năng tiếp cận thông tin và cơ hội phát triển kinh tế của người dân địa phương.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng là doanh nghiệp nhà nước được giao nhiệm vụ đảm bảo dịch vụ viễn thông công ích trên địa bàn tỉnh Cao Bằng. Việc tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng không chỉ giúp thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan nhà nước, phát triển kinh tế xã hội của tỉnh, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân mà còn góp phần vào chiến lược phát triển bền vững và nâng cao uy tín, thương hiệu của VNPT. Bên cạnh đó, đáp ứng yêu cầu của Nhà nước và xã hội, chính phủ Việt Nam đã đề ra nhiều chính sách, chương trình nhằm phát triển hạ tầng viễn thông, đặc biệt là ở các khu vực khó khăn.

Việc nghiên cứu và triển khai đề tài này sẽ góp phần thực hiện các chính sách của Nhà nước, đáp ứng kỳ vọng của xã hội về việc giảm khoảng cách số giữa các vùng miền. Mặt khác, Cao Bằng có nhiều tiềm năng phát triển du lịch, nông nghiệp và các ngành công nghiệp địa phương. Việc tăng cường dịch vụ viễn thông công ích sẽ hỗ trợ thúc đẩy các hoạt động kinh tế - xã hội, tạo điều kiện thuận lợi cho việc quảng bá, thu hút đầu tư và phát triển kinh tế địa phương. Hệ thống viễn thông chất lượng cao sẽ giúp các doanh nghiệp du lịch, nông nghiệp dễ dàng tiếp cận với thị trường thông qua các nền tảng trực tuyến, xây dựng các trang web quảng bá, ứng dụng du lịch, theo thống kê của Sở Văn hóa thể thao và du lịch tỉnh Cao Bằng, tổng lượt khách du lịch đến Cao Bằng năm 2023 ước đạt 1.958.000 lượt, tăng 11% so với cùng kỳ năm 2022. Đặc biệt, các hình thức quảng cáo trực tuyến và dịch vụ đặt chỗ có thể giúp kết nối du khách với các tour du lịch và các hoạt động trải nghiệm địa phương. Bên cạnh những kết quả tích cực, dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cũng còn hạn chế. Đó là: Quy mô, chủng loại dịch vụ chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng; Chất lượng dịch vụ chưa ổn định; Chưa bảo đảm tính liên tục trong hỗ trợ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích; Một số nhiệm vụ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích không thực hiện được; Quản lý và sử dụng Quỹ viễn thông công ích chưa hiệu quả. Nguyên nhân cơ bản của các tồn tại, hạn chế nêu trên là chưa có quy định về trách nhiệm của địa phương tham gia vào hoạt động viễn thông công ích; chưa quy định phương thức hỗ trợ trong một số trường hợp đặc thù; chưa có đầy đủ cơ chế quản lý, sử dụng Quỹ để hỗ trợ doanh nghiệp phát triển, nâng cấp và duy trì hạ tầng viễn thông để cung cấp dịch vụ và hỗ trợ đối tượng sử dụng dịch vụ viễn thông công ích.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tác giả lựa chọn vấn đề “Tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng” làm đề tài đề án thạc sỹ chuyên ngành Kinh tế và quản lý thương mại.

## **2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu**

**2.1. Mục tiêu nghiên cứu:** Trên cơ sở nghiên cứu lý luận về dịch vụ viễn thông công ích và phân tích, đánh giá thực trạng, đề án đề xuất giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT -Cao Bằng.

**2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:** Từ mục tiêu tổng quát trên, đề án có những nhiệm vụ cụ thể sau:

- Hệ thống hóa lý luận về dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính. Làm rõ những vấn đề chung về tăng cường dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính.
- Phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

- Đề xuất phương hướng và giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:**

**3.1. Đối tượng nghiên cứu:** Nghiên cứu lý luận về dịch vụ viễn thông công ích và thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp Bưu chính Viễn thông.

#### **3.2. Phạm vi nghiên cứu**

- *Phạm vi nội dung:* Nghiên cứu đặc điểm, phân loại dịch vụ viễn thông công ích; Nghiên cứu nội dung tăng cường và chỉ tiêu đánh giá dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính.

- *Phạm vi không gian:* Nghiên cứu tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

- *Phạm vi thời gian:* Nghiên cứu phân tích thực trạng từ năm 2021-2023; Đề xuất phương hướng và kiến nghị giải pháp đến 2030.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

#### **4.1. Phương pháp chung**

Luận văn sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử. Sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp; Phương pháp hệ thống hóa; Phương pháp toán - thống kê; Phương pháp so sánh để đánh giá cả mặt chất và lượng của kết quả nghiên cứu trong luận văn.

#### **4.2. Phương pháp cụ thể**

- Phương pháp thu thập và xử lý tổng hợp số liệu thứ cấp: Tổng hợp các tài liệu sẵn có đã thu thập từ Tập đoàn VNPT, VNPT Cao Bằng, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng và các Doanh nghiệp VT-CNTT khác trên địa bàn Cao Bằng, từ các công trình nghiên cứu, các bài báo, tạp chí, các website liên quan đến đề tài...

- Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp, đánh giá: Sử dụng để phân tích thực trạng kinh doanh, hiệu quả kinh doanh tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng thời gian qua

**5. Kết cấu đề án:** Đề án thạc sỹ ngoài mở đầu, kết luận được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1. Những vấn đề chung về tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp bưu chính

Chương 2. Thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng

Chương 3. Phương hướng và giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

# CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH

## 1.1. Đặc điểm và vai trò của dịch vụ viễn thông công ích

### 1.1.1. Khái niệm và phân loại dịch vụ viễn thông công ích

Dịch vụ viễn thông là dịch vụ truyền ký hiệu, tín hiệu, số liệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh hoặc các dạng khác của thông tin giữa các điểm kết cuối thông qua mạng viễn thông. Nói cách khác, dịch vụ viễn thông là dịch vụ cung cấp cho khách hàng khả năng trao đổi thông tin với nhau hoặc thu nhận thông tin qua mạng viễn thông (thường là mạng công cộng như mạng điện thoại chuyển mạch công cộng, mạng điện thoại di động, mạng internet, mạng truyền hình cáp...) của các nhà cung cấp dịch vụ và cung cấp hạ tầng mạng. Dịch vụ viễn thông là sợi dây liên kết, giúp cho người cung cấp và người tiêu dùng, các ngành kinh tế, các vùng miền trong nước và cả ở nước ngoài được kết nối lại gần nhau hơn. Do đó, dịch vụ là một thành phần đặc biệt của nền kinh tế, có đóng góp lớn và định hướng phát triển của xã hội - kinh tế của cả nước. Dịch vụ viễn thông bao gồm:

- Dịch vụ cơ bản: là dịch vụ truyền đưa tức thời dịch vụ viễn thông qua mạng viễn thông hoặc internet mà không làm thay đổi loại hình hoặc nội dung thông tin.

- Dịch vụ giá trị gia tăng: là dịch vụ làm tăng thêm giá trị thông tin của người sử dụng dịch vụ bằng cách hoàn thiện loại hình, nội dung thông tin hoặc cung cấp khả năng lưu trữ, khôi phục thông tin đó trên cơ sở sử dụng mạng viễn thông hoặc internet.

- Dịch vụ kết nối internet: là dịch vụ cung cấp cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ internet khả năng kết nối với nhau và với internet quốc tế.

- Dịch vụ truy nhập Internet là dịch vụ cung cấp cho người sử dụng khả năng truy nhập Internet.

- Dịch vụ ứng dụng Internet trong bưu chính, viễn thông là dịch vụ sử dụng Internet để cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông cho người sử dụng. Dịch vụ ứng dụng Internet trong các lĩnh vực kinh tế - xã hội khác phải tuân theo các quy định pháp luật về bưu chính, viễn thông và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Dịch vụ viễn thông công ích là dịch vụ viễn thông thiết yếu đối với đời sống kinh tế – xã hội của đất nước, địa phương hoặc cộng đồng dân cư mà nhà nước cần bảo đảm vì lợi ích chung hoặc bảo đảm quốc phòng, an ninh và việc sản xuất, cung ứng sản phẩm, dịch vụ này theo cơ chế thị trường khó có khả năng bù đắp chi phí.

Dịch vụ viễn thông công ích là dịch vụ mà việc sản xuất, cung ứng dịch vụ này theo cơ chế thị trường khó có khả năng bù đắp chi phí hoặc dịch vụ có tính chất đặc thù; được Nhà nước trợ giá phần chênh lệch giữa giá tiêu thụ, giá dịch vụ theo quy định của Nhà nước hoặc phần chênh lệch giữa số tiền do người được hưởng dịch vụ công ích thanh toán theo quy định của Nhà nước, với chi phí hợp lý của nhà sản xuất, cung ứng dịch vụ công ích để sản xuất, cung ứng dịch vụ công ích do Nhà nước đặt hàng (hoặc giao nhiệm vụ theo quy định của pháp luật chuyên ngành nếu có).. Theo Luật Viễn thông năm 2009 của Việt Nam, dịch vụ viễn thông công ích bao gồm hai loại chính: Dịch vụ viễn thông phổ cập: Đây là dịch vụ viễn thông được cung cấp đến mọi người dân theo danh mục, điều kiện, chất lượng và giá cước do Nhà nước quy định. Mục tiêu của dịch vụ này là đảm bảo mọi người dân đều có cơ hội sử dụng các dịch vụ viễn thông, đồng thời đảm bảo tính công bằng và phát triển bền vững trong viễn thông. Dịch vụ viễn thông bắt buộc: Đây là dịch vụ viễn thông được cung cấp theo yêu cầu của Nhà nước để bảo đảm thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp, như được quy định trong pháp luật. Điều này đảm bảo rằng trong các tình huống khẩn cấp như thảm họa, tai nạn, hay các tình huống cần giao tiếp liên lạc, dịch vụ viễn thông sẽ được cung cấp một cách nhanh chóng, bảo mật. Tóm lại, dịch vụ viễn thông công ích bao gồm dịch vụ viễn thông phổ cập và dịch vụ viễn thông bắt buộc.

Với vai trò là doanh nghiệp nhà nước hoạt động trong lĩnh vực viễn thông và là nhà cung cấp dịch vụ viễn thông lớn nhất Việt Nam hiện nay, các dịch vụ viễn thông mà Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cung cấp rất đa dạng và phong phú, bao gồm các dịch vụ sau: dịch vụ viễn thông cơ bản, dịch vụ cộng thêm, dịch vụ giá trị gia tăng, dịch vụ internet và dịch vụ viễn thông thế hệ mới NGN. Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cũng là nhà cung cấp dịch vụ viễn thông công ích lớn nhất Việt nam.

### **1.1.2. Đặc điểm dịch vụ viễn thông công ích**

Trước hết dịch vụ viễn thông công ích mang những đặc điểm chung của dịch vụ. Những đặc điểm đó là:

*Một là, Tính vô hình.* Đặc điểm đầu tiên và tiêu biểu nhất của dịch vụ chính là tính vô hình. Có nghĩa là sản phẩm được tạo ra từ ngành dịch vụ không thể nhìn thấy, không chạm, không ngửi, không nghe và không nghe được, trước khi bạn mua chúng.

*Hai là, Tính không thể tách rời.* Đối với các sản phẩm hữu hình khác, nhà cung cấp thường sản xuất ra thành phẩm trước, sau đó sản phẩm được phân phối thông qua nhiều cách khác nhau để đến được với khách hàng ở khắp mọi nơi. Vì dịch vụ có đặc điểm là tính không thể tách rời, nên quá trình sản xuất và tiêu thụ lại hoàn toàn khác. Riêng với sản phẩm dịch vụ, thì việc sản xuất sẽ diễn ra cùng một lúc với tiêu thụ

sản phẩm và sản phẩm sẽ được tiêu thụ tại nơi sản xuất. Bên cạnh đó, người cung cấp dịch vụ và người tiêu thụ đều là một phần của dịch vụ, không thể tách rời.

*Ba là, Tính không thể lưu giữ.* Một đặc điểm quan trọng tiếp theo của dịch vụ, đó là sản phẩm dịch vụ không thể được lưu trữ như những sản phẩm hữu hình khác. Sản phẩm dịch vụ chỉ có thể tạo ra và sử dụng ngay tại thời điểm đó, không thể lưu kho rồi sử dụng sau.

*Bốn là, Tính không đồng nhất.* Sản phẩm được tạo ra bởi ngành dịch vụ thường không có tính đồng nhất với nhau. Có nghĩa là tùy vào người cung cấp, thời gian, địa điểm, mà dịch vụ được tạo ra sẽ khác nhau. Bên cạnh đó, tùy vào mục đích, sự kỳ vọng và trải nghiệm của người sử dụng, mà chất lượng dịch vụ cũng được đánh giá khác nhau. Với chính sách mở cửa của nền kinh tế, thu hút nhiều nhà cung cấp từ nước ngoài.

*Năm là, Sự tham gia của người dùng.* Không chỉ có người cung cấp, mà cả người sử dụng cũng tham gia vào hoạt động sản xuất dịch vụ. Ở đặc điểm không thể tách rời, chúng ta đã thấy được sự liên kết qua quá trình sản xuất và sử dụng, giữa người cung cấp và người sử dụng. Do đó, nếu không có sự tham gia của người sử dụng thì dịch vụ đó sẽ không thể hoàn thành.

Bên cạnh những đặc điểm chung, dịch vụ viễn thông công ích có các đặc điểm đặc trưng sau:

- Dịch vụ viễn thông công ích được ban hành và xây dựng, quản lý bởi nhà nước hoặc có thể thông qua một số tổ chức cá nhân được phép kinh doanh khi đáp ứng các điều kiện được quy định. Hiện nay tại nước ta thì đa số những cơ quan đơn vị được thực hiện như cung cấp các dịch vụ viễn thông công ích là doanh nghiệp nhà nước như Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam; Viettel, Vinassat...

- Người sử dụng dịch vụ viễn thông công ích không phải chi trả bất kỳ một khoản chi phí nào cho những dịch vụ công ích này. Bởi những nguồn vốn bỏ ra xây dựng những công trình, dự án này chính là tiền thuế của người dân đóng cho ngân sách nhà nước hoặc chi thu phí dịch vụ ở mức độ thấp phù hợp với tình hình kinh tế nước ta và tạo điều kiện cho những hoàn cảnh khó khăn có thể sử dụng được dịch vụ.

- Mang tính xã hội vì mục đích cuối cùng của việc xây dựng những chính sách, dịch vụ này là phục vụ cho người dân. Hỗ trợ người dân có thể thực hiện được những công việc liên quan đến thủ tục hành chính và đảm bảo công bằng và ổn định xã hội. Vì trong xã hội nước ta mọi người đều bình đẳng và được tôn trọng. Chính vì vậy những dịch vụ này sẽ được sử dụng rộng rãi mà không bị ràng buộc hay hạn chế người dùng.



- Ngoài ra, dịch vụ viễn thông công ích được nhà nước đảm bảo cung ứng không nhằm mục tiêu lợi nhuận. Dịch vụ viễn thông công ích là dịch vụ cần thiết, phục vụ cho cuộc sống an toàn và bình thường của xã hội nên không thể không được cung cấp.

### ***1.1.3. Vai trò của dịch vụ viễn thông công ích***

Dịch vụ viễn thông công ích có vai trò quan trọng trong đáp ứng nhu cầu của người dân và phát triển kinh tế - xã hội tại các khu vực còn nhiều khó khăn.

*Thứ nhất*, Hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông: Việc phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông với công nghệ phù hợp sẽ nâng cao mức độ sẵn sàng cung cấp dịch vụ lâu dài. Vì vậy, để bảo đảm phát triển bền vững dịch vụ viễn thông công ích, Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích tập trung vào hỗ trợ đầu tư phát triển hạ tầng viễn thông, đặc biệt là hạ tầng viễn thông băng rộng đa dịch vụ, trong đó ưu tiên vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, biên giới và hải đảo nhằm tạo lập cơ sở hạ tầng sẵn sàng cung cấp dịch vụ viễn thông cho người dân sử dụng khi có nhu cầu ngay cả ở những khu vực mà doanh nghiệp viễn thông không muốn đầu tư phát triển vì không có khả năng kinh doanh hiệu quả theo cơ chế thị trường. Cơ sở hạ tầng viễn thông băng rộng đa dịch vụ được hỗ trợ đầu tư sẽ góp phần thúc đẩy tạo điều kiện cho phát triển kinh tế xã hội.

*Thứ hai*, Thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội những vùng khó khăn. Dịch vụ viễn thông có vai trò động lực cho phát triển kinh tế - xã hội nói chung và đặc biệt quan trọng ở khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa. Khi thông tin liên lạc tốt, công việc kinh doanh, phát triển kinh tế sẽ hiệu quả hơn, đời sống của người dân từng bước được cải thiện và nâng cao, đó chính là kết quả tích cực các doanh nghiệp viễn thông mong muốn đạt được khi tiến hành phổ cập viễn thông. Dịch vụ viễn thông công ích bảo đảm quyền truy nhập dịch vụ bình đẳng, hợp lý cho mọi cơ quan, tổ chức và người dân: Thông qua các dịch vụ viễn thông công ích hỗ trợ người dân, doanh nghiệp vùng khó khăn tiếp cận thông tin, nâng cao trình độ. Đồng thời học tập kinh nghiệm để khởi nghiệp, tổ chức kinh doanh có hiệu quả.

*Thứ ba*, Phát triển thị trường dịch vụ viễn thông lành mạnh và bền vững: Chương trình bảo đảm dịch vụ viễn thông công ích quy định tỷ lệ hỗ trợ kinh phí tối đa cho một doanh nghiệp (70%) để tránh ảnh hưởng xấu đến môi trường cạnh tranh; quy định nguồn thu chủ yếu là đóng góp theo tỷ lệ doanh thu tất cả các dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp viễn thông có hạ tầng mạng, đồng thời hỗ trợ cho phát triển hạ tầng viễn thông để cung cấp cả dịch vụ cố định và di động chứ không chỉ thu từ dịch vụ di động có lãi để hỗ trợ cho dịch vụ cố định thua lỗ (không bù chéo dịch vụ); quy

định tập trung hỗ trợ xây dựng hạ tầng (70% kinh phí), hạn chế hỗ trợ cho doanh nghiệp để quản lý và duy trì hoạt động cung cấp dịch vụ, tránh bù lỗ cho dịch vụ vì yếu kém chủ quan của doanh nghiệp trong kinh doanh.

*Thứ tư*, Hỗ trợ giáo dục, y tế: Các cơ sở giáo dục, cơ sở khám bệnh, chữa bệnh là các cơ sở có nhu cầu cao trong việc sử dụng các dịch vụ ứng dụng viễn thông trong đào tạo, khám chữa bệnh đồng thời cũng là các đối tượng được nhà nước có chính sách ưu tiên để tiếp cận dịch vụ truy nhập Internet.

*Thứ năm*, Bảo đảm an ninh, quốc phòng. Đảng, Nhà nước luôn coi trọng việc xây dựng công tác quốc phòng - an ninh là vấn đề trọng yếu, đặc biệt ở vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, bởi đây là một trong những khu vực giữ vị trí chiến lược quan trọng của đất nước. Các đơn vị quân đội, công an và cơ quan nhà nước khu vực này gặp nhiều khó khăn về hệ thống thông tin, liên lạc. Vì vậy, dịch vụ viễn thông công ích hỗ trợ thông tin liên lạc, hỗ trợ truyền thông trong công tác quốc phòng - an ninh ở vùng dân tộc thiểu số là hết sức quan trọng. Thông qua dịch vụ viễn thông để thông tin, tuyên truyền củng cố niềm tin ngày càng sâu sắc vào sự lãnh đạo, quản lý của Đảng và Nhà nước, khơi dậy truyền thống yêu nước, ý thức về quốc gia dân tộc cho đồng bào các dân tộc thiểu số. Bảo đảm thông tin liên lạc thông suốt của các đơn vị công an, quân đội và các cấp ủy đảng, chính quyền là yêu cầu tối quan trọng của dịch vụ viễn thông công ích.

## **1.2. Nội dung tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp bưu chính**

### **1.2.1. Tăng cường quy mô, danh mục các loại dịch vụ viễn thông công ích**

*Trước hết*, Xây dựng và triển khai chương trình dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp Bưu chính. Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích được xây dựng và chính phủ phê duyệt cho giai đoạn 5 năm. Bao gồm 05 Chương trình thành phần:

(1) Chương trình kết nối băng rộng với 03 mục tiêu cụ thể: bảo đảm trên 99% các xã có điện được kết nối bằng hệ thống truyền dẫn băng rộng; bảo đảm trên 99% các xã có điện có mạng truy nhập băng rộng cố định, mạng truy nhập băng rộng di động; bảo đảm kết nối truyền dẫn cáp quang từ đất liền tới trung tâm hành chính của các huyện đảo.

(2) Chương trình kết nối khẩn cấp với 02 mục tiêu cụ thể: bảo đảm người sử dụng dịch vụ viễn thông trên toàn quốc được sử dụng miễn giá cước dịch vụ viễn thông khẩn cấp. bảo đảm ngư dân trên tàu, thuyền đánh bắt hải sản trên biển được sử dụng miễn giá cước dịch vụ viễn thông di động hàng hải phục vụ hoạt động tìm kiếm, cứu nạn trên biển qua hệ thống đài thông tin duyên hải; bảo đảm thông tin liên lạc phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành phòng, chống thiên tai'.

(3) Chương trình kết nối cộng đồng với 04 mục tiêu cụ thể: bảo đảm người sử dụng dịch vụ viễn thông trên toàn quốc được sử dụng miễn giá cước dịch vụ trợ giúp tra cứu số thuê bao điện thoại cố định; bảo đảm người dân tại các xã có tỷ lệ hộ gia đình là thuê bao dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định thấp khả năng tiếp cận dịch vụ truy nhập băng rộng tại các điểm cung cấp dịch vụ truy nhập Internet công cộng được Chương trình phát triển và duy trì với chi phí hợp lý; bảo đảm hộ nghèo, hộ cận nghèo theo quy định của Nhà nước có nhu cầu thông tin liên lạc khả năng tiếp cận dịch vụ điện thoại cố định mặt đất hoặc dịch vụ thông tin di động mặt đất trả sau với chi phí hợp lý; bảo đảm ngư dân trên tàu, thuyền đánh bắt hải sản trên biển khả năng tiếp cận dịch vụ viễn thông di động hàng hải qua hệ thống đài thông tin duyên hải với chi phí hợp lý.

(4) Chương trình kết nối công sở với 02 mục tiêu cụ thể: bảo đảm trên 99% các trường học, bệnh viện, Ủy ban nhân dân cấp xã trên toàn quốc khả năng tiếp cận dịch vụ truy nhập Internet băng rộng với chi phí hợp lý; bảo đảm khả năng truy nhập của người dân tới các dịch vụ công trực tuyến.

(5) Chương trình kết nối truyền hình số với mục tiêu bảo đảm người dân trên cả nước, đặc biệt là các hộ nghèo, hộ cận nghèo và một số đối tượng chính sách xã hội theo quy định của Nhà nước ở vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, vùng biên giới, hải đảo thu xem các chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu qua hệ thống truyền dẫn, phát sóng tín hiệu truyền hình công nghệ số mặt đất hoặc vệ tinh. Tổng kinh phí dự kiến thực hiện Chương trình là 11.000 tỷ đồng và được đảm bảo từ nguồn thu của Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và cụ thể từng giai đoạn, doanh nghiệp bưu chính cụ thể hóa và thực hiện Chương trình dịch vụ viễn thông công ích trong phạm vi địa phương phụ trách.

*Thứ hai, Mở rộng quy mô đối tượng sử dụng dịch vụ viễn thông công ích:* Tập trung vào các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa và các khu vực khó khăn về kinh tế để đảm bảo mọi người dân đều có quyền tiếp cận với các dịch vụ viễn thông công ích. Thực hiện các chương trình hỗ trợ, trợ giá cho những đối tượng yếu thế như học sinh, sinh viên, người cao tuổi, người khuyết tật. Tăng cường hợp tác với các tổ chức phi chính phủ và các đơn vị địa phương để triển khai các chương trình viễn thông công ích hiệu quả. Cùng với tăng cường quy mô dịch vụ là tăng cường giáo dục và nâng cao nhận thức của người dân. Tổ chức các chương trình đào tạo, hội thảo nhằm nâng cao nhận thức của người dân về tầm quan trọng của các dịch vụ viễn thông công ích. Khuyến khích người dân sử dụng các dịch vụ viễn thông cho mục đích học tập, làm việc và giải trí, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống.

*Thứ ba, Mở rộng danh mục dịch vụ viễn thông công ích:* Danh mục dịch vụ viễn thông công ích bao gồm dịch vụ viễn thông bắt buộc và dịch vụ viễn thông phổ cập.

- Dịch vụ viễn thông bắt buộc, bao gồm:

+ Dịch vụ viễn thông phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành phòng, chống thiên tai, tìm kiếm, cứu nạn (gồm: dịch vụ điện thoại; dịch vụ truyền dữ liệu qua vệ tinh; dịch vụ nhắn tin qua mạng viễn thông di động mặt đất);

+ Dịch vụ viễn thông di động hàng hải (qua hệ thống đài thông tin duyên hải) phục vụ các sự kiện tìm kiếm, cứu nạn trên biển;

+ Dịch vụ viễn thông phục vụ liên lạc khẩn cấp đến các số 113, 114 và 115.

- Dịch vụ viễn thông phổ cập, bao gồm:

+ Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất:

- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

- Dịch vụ truyền số liệu (truyền dẫn cáp quang, truyền dẫn viba, truyền dẫn vệ tinh) để kết nối thông tin từ đất liền ra các đảo, xã đảo, huyện đảo, nhà giàn trên biển.

+ Dịch vụ viễn thông di động mặt đất:

- Dịch vụ điện thoại.

- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng.

- Dịch vụ nhắn tin.

+ Dịch vụ viễn thông di động hàng hải (dịch vụ điện thoại) phục vụ liên lạc cho ngư dân trên tàu, thuyền Việt Nam đánh bắt hải sản trên biển.

Tại các doanh nghiệp bưu chính, tăng cường danh mục, chất lượng và đối tượng sử dụng các loại dịch vụ viễn thông công ích là một nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả và lợi ích mà các dịch vụ này mang lại cho cộng đồng.

Mở rộng danh mục dịch vụ, phát triển dịch vụ mới: Cung cấp các dịch vụ mới như kết nối internet băng thông rộng, dịch vụ di động, dịch vụ truyền hình số, và các ứng dụng viễn thông hỗ trợ học tập và làm việc từ xa.

Tích hợp dịch vụ: Kết hợp các dịch vụ hiện có thành các gói dịch vụ tổng hợp để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng.

Cá nhân hóa dịch vụ: Xây dựng các gói dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng, như học sinh, sinh viên, người cao tuổi, và doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện hạ tầng kỹ thuật: Đầu tư vào nâng cấp hạ tầng mạng, bảo trì và nâng cấp thiết bị, đảm bảo kết nối ổn định và tốc độ cao.

Đảm bảo an toàn và bảo mật: Áp dụng các biện pháp bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu người dùng và hệ thống mạng trước các mối đe dọa từ bên ngoài.

Dịch vụ khách hàng: Cải thiện quy trình hỗ trợ khách hàng, đào tạo nhân viên để cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật chuyên nghiệp.

Mở rộng đối tượng sử dụng, tiếp cận khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa: Triển khai các dự án đưa dịch vụ viễn thông đến những khu vực khó khăn, hỗ trợ người dân tiếp cận thông tin và dịch vụ công.

- Xây dựng các chương trình hỗ trợ giá, ưu đãi cước phí cho các đối tượng thu nhập thấp, học sinh, sinh viên, và người cao tuổi.

- Hợp tác với các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức xã hội để triển khai các chương trình viễn thông công ích, nâng cao nhận thức và khuyến khích sử dụng dịch vụ.

### ***1.2.2. Tăng cường chất lượng dịch vụ viễn thông công ích***

Trước tiên, ta xét nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ viễn thông công ích tại doanh nghiệp bưu chính bao gồm:

- Cơ sở hạ tầng viễn thông: Cơ sở hạ tầng đóng vai trò quyết định trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng. Hệ thống truyền dẫn, cáp quang, mạng 4G, 5G và các điểm truy cập internet công cộng phải được đầu tư, nâng cấp để đảm bảo dịch vụ ổn định, đặc biệt ở khu vực nông thôn và vùng sâu, vùng xa.

- Chính sách và quy định của nhà nước: Các chính sách hỗ trợ và khuyến khích của chính phủ có thể thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ viễn thông công ích. Các quy định về giá cước, yêu cầu phủ sóng, và các ưu đãi về thuế giúp các doanh nghiệp bưu chính duy trì và mở rộng mạng lưới dịch vụ.

Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ viễn thông công ích là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ viễn thông hay sự thỏa mãn của khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mà khách hàng mong đợi so với chất lượng đạt được. Sự mong đợi của khách hàng được tạo nên từ 4 nguồn sau: Thông tin truyền miệng, nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm đã trải qua và quảng cáo, khuyến khích. Trong đó, quảng cáo và khuyến khích là nằm trong tầm kiểm soát của công ty và ảnh hưởng mạnh mẽ đến việc hình thành chất lượng mong đợi của khách hàng. Chất lượng dịch vụ viễn thông trở thành sự đảm bảo hiệu quả hoạt động và phát triển của doanh nghiệp viễn thông, là yếu tố cạnh tranh giữa doanh nghiệp và là sự cam kết của khách hàng về cung cấp dịch vụ.

*Nâng cao chất lượng dịch vụ:* Đầu tư vào cơ sở hạ tầng viễn thông, bao gồm nâng cấp hệ thống cáp quang, trạm phát sóng và các thiết bị mạng hiện đại. Tăng cường băng thông và tốc độ truyền tải dữ liệu để đảm bảo dịch vụ ổn định và liên tục. Cải thiện dịch vụ hỗ trợ khách hàng, bao gồm hệ thống phản hồi và giải quyết khiếu nại nhanh chóng và hiệu quả.

Các chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông công ích: Có 2 nhóm chính đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông công ích, bao gồm:

*Nhóm chỉ tiêu liên quan đến chất lượng mạng lưới kỹ thuật:*

- Độ khả dụng của mạng: Tức là tỷ lệ thời gian trong đó mạng sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- Sự cố đường dây thuê bao: Sự cố đường dây thuê bao là những hỏng hóc liên quan đến đường dây thuê bao ảnh hưởng đến việc không thực hiện dịch vụ điện thoại hoặc thực hiện được nhưng không đạt yêu cầu.
- Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: Là tỉ số giữa có cuộc gọi được thiết lập thành công trên tổng số cuộc gọi thực hiện.
- Độ chính xác ghi cước: Bao gồm tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai và tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai.
- Độ chính xác tính cước và lập hóa đơn: Việc này cần đảm bảo sự chính xác, đầy đủ, kịp thời và có hóa đơn rõ ràng theo đúng quy định tại thể lệ dịch vụ viễn thông trên mạng điện thoại công cộng.

*Nhóm chỉ tiêu liên quan đến chất lượng phục vụ:*

- Thời gian sửa chữa sự cố đường dây thuê bao: Thời gian chờ sửa chữa được tính từ lúc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhận được thông báo hư hỏng của khách hàng đến lúc sửa chữa xong.
- Thời gian thiết lập dịch vụ: Được tính từ lúc doanh nghiệp và khách hàng hoàn thành thủ tục cung cấp dịch vụ điện thoại cho đến khi khách hàng sử dụng được dịch vụ điện thoại.
- Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Là sự không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ báo cho doanh nghiệp qua đơn khiếu nại.
- Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng: Doanh nghiệp cần phải xem xét và hồi âm cho khách hàng khi nhận được đơn khiếu nại.

- Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Bao gồm giải đáp thắc mắc, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan,...
- Mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ: Là hài lòng khi khách hàng nhận xét chất lượng đạt mức tốt và rất tốt.

### **1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến tăng cường dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp Bưu chính**

#### **1.3.1. Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp Bưu chính**

Cơ sở hạ tầng viễn thông là tập hợp thiết bị viễn thông, đường truyền dẫn, mạng viễn thông và công trình viễn thông. Để đáp ứng nhu cầu giao dịch trên môi trường số, hạ tầng viễn thông cần được phủ sóng rộng khắp, tốc độ truy cập nhanh chóng và ổn định, chất lượng dịch vụ đảm bảo. Các doanh nghiệp viễn thông cần ưu tiên đầu tư nâng cấp hạ tầng viễn thông ở các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa để thúc đẩy giao dịch trên môi trường số, thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số. Các doanh nghiệp bưu chính viễn thông cần triển khai cơ sở hạ tầng viễn thông băng rộng, hạ tầng số hiện đại với các công nghệ tiên tiến như 3G, 4G, 5G..., đa dạng hóa dịch vụ phù hợp xu thế hội tụ, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng và yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Đầu tư cơ sở hạ tầng để ứng dụng công nghệ mới trong cung cấp dịch vụ: Nhanh chóng ứng dụng công nghệ hiện đại trong cung ứng dịch vụ viễn thông công ích có tầm quan trọng đặc biệt. Những công nghệ hiện đại cần ứng dụng là:

- Mạng 5G: Đẩy mạnh triển khai mạng 5G để cung cấp dịch vụ viễn thông tốc độ cao, mở rộng khả năng kết nối cho các thiết bị IoT.
- Trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (ML): Sử dụng AI và ML để tối ưu hóa vận hành mạng lưới, dự báo nhu cầu và cung cấp dịch vụ cá nhân hóa.
- Blockchain: Ứng dụng công nghệ blockchain để đảm bảo tính minh bạch và an toàn trong các giao dịch viễn thông.

#### **1.3.2. Tổ chức hệ thống cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính**

Hệ thống cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp viễn thông là tập hợp tất cả các điểm giao dịch cung cấp dịch vụ được đặt ở các địa bàn khác nhau nhưng áp dụng phương thức cung ứng thống nhất. Các điểm kinh doanh trong hệ thống có các mặt hàng, giá cả, phương thức quản lý quầy hàng, gian hàng trưng bày hàng hóa, biển hiệu, hình thức bên ngoài và kiến trúc tương tự nhau.

Theo nguyên lý điều khiển học, hệ thống cung ứng dịch vụ có thể được cấu trúc theo mô hình gồm phân hệ điều khiển và phân hệ thừa hành tương tác với nhau thông qua kênh điều hành/điều khiển; phân hệ thừa hành tương tác với khách hàng thông qua kênh giao tiếp dịch vụ; tương tác giữa hệ thống với người cung cấp các yếu tố đầu vào và môi trường ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ (môi trường tự nhiên, pháp luật, kinh tế - xã hội). Hoạt động cung ứng dịch vụ đảm bảo cân bằng giữa nguồn cung ứng đầu vào, khả năng thực hiện của các thành phần dịch vụ với nhu cầu của khách hàng và phù hợp với môi trường hoạt động kinh doanh dịch vụ. Kinh doanh dịch vụ là đầu tư các nguồn lực để tổ chức các hoạt động kinh doanh nhằm mục đích thu lợi nhuận. Kinh doanh dịch vụ là kinh doanh hàng hóa vô hình. Nó có những đặc điểm khác với kinh doanh hàng hóa hữu hình. Trong lĩnh vực dịch vụ, mức độ phức tạp về cấu trúc của hệ thống cung cấp, tính vô hình, đa dạng và không đồng nhất của sản phẩm đầu ra và chứa đựng nhiều yếu tố không chắc chắn đã trở thành những thách thức đáng kể trong quá trình nghiên cứu phát triển hệ thống dịch vụ. Quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều bên cung cấp khác nhau và tuân theo quy trình nhất định tùy thuộc vào lựa chọn dịch vụ của khách hàng. Đặc biệt, quá trình cung cấp dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào sự lựa chọn của khách hàng.

Cấu trúc mạng lưới của hệ thống cung ứng dịch vụ gồm nút bắt đầu, các nút dịch vụ trung gian và kết thúc. Tại mỗi nút dịch vụ, tồn tại quan hệ tương tác 2 chiều với các nút khác hoặc phân hệ khác theo quy trình công nghệ nhất định, đồng thời có thể tương tác trực tiếp với khách hàng thông qua kênh giao tiếp dịch vụ nhằm thực hiện quá trình dịch vụ theo yêu cầu.

❖ Tăng cường chính sách và quy định hỗ trợ người sử dụng dịch vụ viễn thông công ích:

Xây dựng và thực hiện các chính sách, quy định hỗ trợ phát triển và quản lý các dịch vụ viễn thông công ích một cách bền vững và minh bạch. Tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp viễn thông đầu tư và phát triển các dịch vụ công ích thông qua các chính sách khuyến khích và ưu đãi.

- Đề xuất và hưởng ứng các chính sách hỗ trợ từ nhà nước như ưu đãi thuế, hỗ trợ vốn vay, và các chương trình phát triển hạ tầng.

- Tham gia vào các dự án viễn thông công ích do nhà nước khởi xướng để mở rộng phạm vi hoạt động và nâng cao uy tín.

- Xây dựng và hoàn thiện chính sách hỗ trợ phù hợp để thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ viễn thông công ích.



- Cung cấp các chương trình hỗ trợ tài chính, giảm thuế, và các ưu đãi khác để khuyến khích doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực này.

- Xây dựng và thực thi cơ chế giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ để đảm bảo các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đạt chuẩn.

❖ Tăng cường bộ máy và ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và vận hành của doanh nghiệp bưu chính

- Xây dựng mô hình quản trị hiện đại trong cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính.

- Ứng dụng công nghệ hiện đại vào hệ thống quản lý điều hành để cải thiện hiệu quả quản lý và giảm thiểu chi phí.

- Áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu để tối ưu hóa các hoạt động kinh doanh và đưa ra các quyết định chiến lược chính xác hơn.

### ***1.3.3. Tăng cường đóng góp và nâng cao hiệu quả sử dụng Quỹ dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính***

Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam là tổ chức tài chính nhà nước, trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, được thành lập để thực hiện chính sách hỗ trợ của Nhà nước về cung cấp dịch vụ viễn thông công ích trên phạm vi cả nước.

Quỹ sẽ hỗ trợ đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông trên phạm vi cả nước, trong đó tập trung ưu tiên cơ sở hạ tầng viễn thông băng rộng đa dịch vụ tại các khu vực nông thôn, đặc biệt vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, biên giới, hải đảo và các khu vực mà doanh nghiệp viễn thông không có khả năng kinh doanh hiệu quả theo cơ chế thị trường. Bên cạnh đó, hỗ trợ việc bảo đảm quyền truy nhập dịch vụ viễn thông cho mọi người dân thông qua các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng, đặc biệt tại các vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, biên giới, hải đảo, nơi khó hoặc không thể triển khai hạ tầng mạng truy nhập đến cá nhân, hộ gia đình do chi phí đầu tư cao hoặc khả năng chi trả của người dân thấp. Theo từng thời kỳ, Quỹ cũng sẽ hỗ trợ các hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình chính sách xã hội và các đối tượng chính sách đặc biệt khác trên toàn quốc tiếp cận dịch vụ viễn thông công ích trên cơ sở hỗ trợ giá cước dịch vụ viễn thông thông qua doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông công ích hoặc trực tiếp đến người sử dụng dịch vụ.

Doanh nghiệp viễn thông phải đóng góp vào Quỹ. Quỹ có nhiệm vụ tiếp nhận đóng góp từ các doanh nghiệp viễn thông, viện trợ, tài trợ của các tổ chức, cá nhân trong ngoài nước và các nguồn vốn hợp pháp khác; hỗ trợ tài chính thông qua cấp phát kinh phí để triển khai thực hiện các chương trình, đề án, dự án cung cấp dịch vụ viễn thông công ích; tổ chức triển khai kế hoạch đóng góp và hỗ trợ tài chính của Quỹ hiệu quả và đúng

tiền độ...Doanh nghiệp viễn thông tham gia kinh doanh các dịch vụ viễn thông trong Danh mục dịch vụ viễn thông theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ phải đóng góp vào Quỹ. Mức đóng góp vào Quỹ đối với dịch vụ phải đóng góp doanh thu trong Danh mục quy định tối đa không quá 5% doanh thu dịch vụ viễn thông.

## **CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT CAO BẰNG**

### **2.1. Tổng quan về Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng**

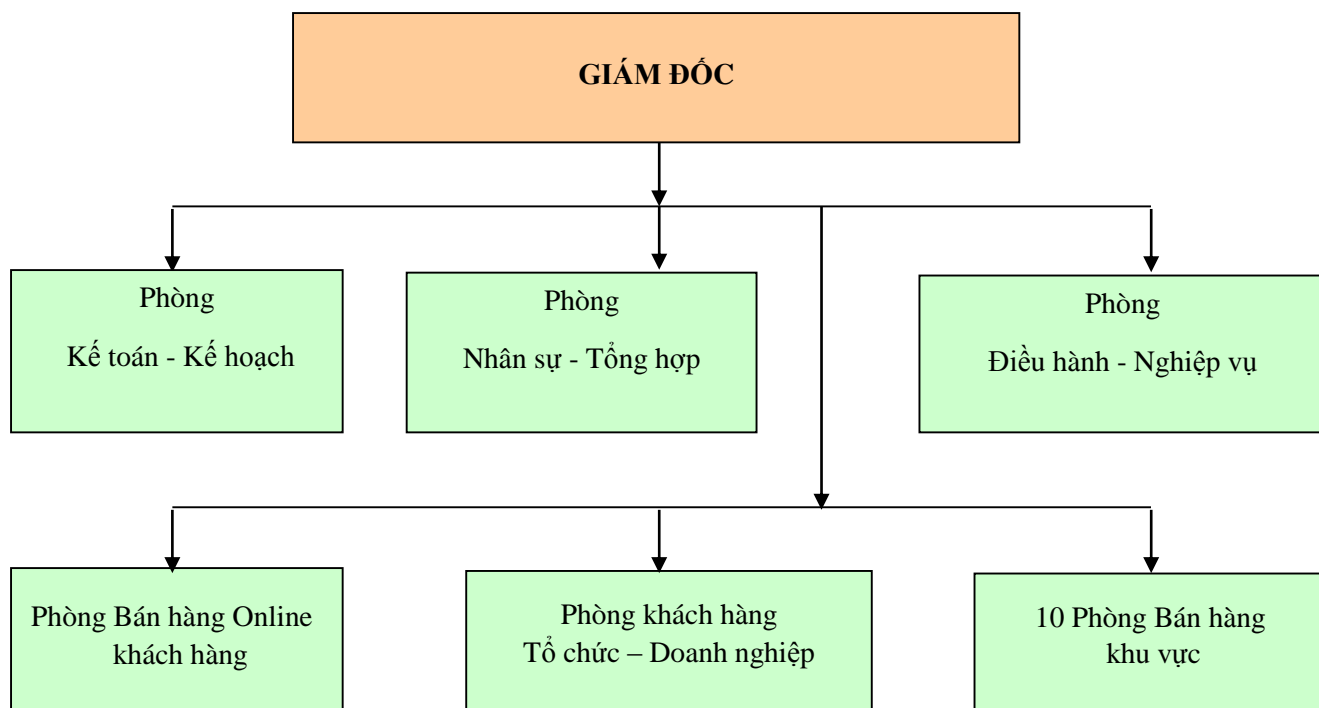
#### **2.1.1. Chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng**

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng được thành lập ngày 01/10/2015, theo Quyết định số 860/QĐ-VNPT VNP-NS ngày 28/9/2015 của Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông về việc thành lập Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng, đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông. Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-VinaPhone) do Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) sở hữu 100% vốn và hoạt động theo mô hình công ty mẹ - công ty con.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng có các lĩnh vực kinh doanh, hoạt động phục vụ chính là:

- Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông;
- Tổ chức quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin;
- Tổ chức quản lý và cung cấp các dịch vụ viễn thông công ích trên địa bàn;
- Sản xuất, kinh doanh, cung ứng, đại lý vật tư, thiết bị viễn thông - công nghệ thông tin theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và nhu cầu của khách hàng;
- Khảo sát, tư vấn, thiết kế, lắp đặt, bảo dưỡng các công trình Viễn thông - CNTT;
- Kinh doanh dịch vụ quảng cáo; dịch vụ truyền thông;
- Kinh doanh bất động sản, cho thuê văn phòng;
- Tổ chức phục vụ thông tin đột xuất theo yêu cầu của cấp ủy Đảng, Chính quyền địa phương và cấp trên;
- Kinh doanh các ngành nghề khác trong phạm vi được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cho phép.

## ***Bộ máy tổ chức của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***



**Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

### ***2.1.1.1. Khối tham mưu***

Khối tham mưu bao gồm 3 phòng chức năng gồm: Phòng Kế toán – Kế hoạch, phòng Nhân sự – Tổng hợp và phòng Điều hành – Nghiệp vụ. Các phòng chức năng này có trưởng phòng, phó phòng và chuyên viên thực hiện các nhiệm vụ giúp Giám đốc Trung tâm trong việc quản lý, điều hành công việc chuyên môn, chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm về nhiệm vụ và nội dung công việc được giao.

### ***2.1.1.2. Khối sản xuất***

Khối sản xuất bao gồm: Phòng Bàn hàng Online, Phòng Khách hàng Tổ chức - Doanh nghiệp và 10 phòng Bán hàng khu vực (Phòng bán hàng Thành phố, Phòng bán hàng Hòa An, Phòng bán hàng Hà Quảng, Phòng bán hàng Quảng Hòa, Phòng bán hàng Trùng Khánh, Phòng bán hàng Hạ Lang, Phòng bán hàng Nguyên Bình, Phòng bán hàng Bảo Lạc, Phòng bán hàng Thạch An, Phòng bán hàng Bảo Lâm) tương ứng với địa bàn Thành phố và địa bàn 9 huyện còn lại. Các đơn vị thuộc Khối sản xuất có chức năng nhiệm vụ chính là tổ chức hoạt động kinh doanh, tổ chức mạng lưới kinh doanh và cung cấp dịch vụ cho khách hàng; sản xuất và bán hàng hóa mà Trung tâm sản xuất kinh doanh.

### **2.1.2. Đặc điểm địa bàn hoạt động của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng**

Cao Bằng là tỉnh miền núi, biên giới nằm ở vùng Đông Bắc, phía Bắc và Đông Bắc giáp Quảng Tây (Trung Quốc), đường biên giới dài trên 333 km, phía Tây giáp 2 tỉnh Hà Giang và Tuyên Quang, phía Nam giáp 2 tỉnh Bắc Kạn và Lạng Sơn. Theo chiều Bắc – Nam 80 km (từ xã Đức Hạnh, huyện Bảo Lâm đến xã Quang Trọng, huyện Thạch An). Theo chiều Đông – Tây 170 km (từ xã Lý Quốc, huyện Hạ Lang đến xã Thạch Lâm, huyện Bảo Lâm). Tỉnh Cao Bằng có địa hình khá đa dạng, bị chia cắt bởi hệ thống sông, suối khá dày, núi đồi trùng điệp, thung lũng sâu,... và sự phức tạp của địa hình tạo ra nhiều tiểu vùng sinh thái đặc thù, cho phép Cao Bằng phát triển đa dạng cây trồng, vật nuôi. Tuy nhiên, đặc điểm địa hình như vậy đã ảnh hưởng lớn đến việc giao lưu phát triển kinh tế - xã hội và đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng vật chất kỹ thuật cơ sở, đặc biệt là giao thông, công nghệ thông tin, hạ tầng logistics...

Dân số Cao Bằng chủ yếu sống ở các vùng nông thôn và vùng sâu vùng xa, phân bố dân cư không đồng đều, gây khó khăn cho việc triển khai và bảo trì mạng lưới viễn thông. Cao Bằng có nhiều dân tộc thiểu số sinh sống, yêu cầu các dịch vụ viễn thông phải được cung cấp một cách phù hợp và có thể tiếp cận được với tất cả các nhóm dân cư.

Cao Bằng vẫn là một tỉnh khó khăn trong khu vực và nằm trong tốp cuối của cả nước. Tốc độ phát triển còn chậm so với tiềm năng; thu nhập bình quân đầu người thấp; tỷ lệ hộ nghèo còn cao so với cả nước; chất lượng nhân lực còn thấp, dân trí chưa đồng đều... Công tác phát triển đảng viên ở khu vực vùng sâu, vùng xa còn khó khăn, chất lượng nguồn nhân lực còn nhiều hạn chế, trình độ dân trí chưa đồng đều, hạ tầng kinh tế - xã hội còn nhiều khó khăn... đang là những cản trở lớn cho sự phát triển của tỉnh...

Về Kinh tế và xã hội, Cao Bằng là một trong những tỉnh nghèo của Việt Nam, với mức thu nhập và trình độ phát triển kinh tế còn thấp, dẫn đến khả năng chi trả cho các dịch vụ viễn thông còn hạn chế.

Trình độ giáo dục và nhận thức của người dân về công nghệ và viễn thông còn thấp, cần có các chương trình tuyên truyền và giáo dục để nâng cao hiểu biết và kỹ năng sử dụng dịch vụ.

### **2.1.3. Thực trạng nguồn lực cho cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng**

Hạ tầng viễn thông của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã được đầu tư và phát triển, bao gồm cả mạng cáp quang và các trạm phát sóng di động. Tuy

nhiên, do đặc điểm địa hình đồi núi, việc phủ sóng và duy trì chất lượng dịch vụ ở các khu vực hẻo lánh vẫn còn gặp khó khăn.

Trung tâm có thể đã trang bị các thiết bị viễn thông hiện đại, nhưng việc bảo trì và nâng cấp thiết bị ở các khu vực xa xôi có thể gặp nhiều thách thức do điều kiện giao thông và thời tiết. Ngân sách dành cho việc đầu tư và phát triển hạ tầng viễn thông công ích có thể còn hạn chế, đòi hỏi sự hỗ trợ từ các chương trình của chính phủ hoặc các đối tác chiến lược. Chi phí duy trì và vận hành hệ thống viễn thông ở các khu vực khó khăn thường cao hơn do điều kiện địa lý và yêu cầu bảo trì thường xuyên.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng có đội ngũ kỹ thuật viên có trình độ và kinh nghiệm. Tuy nhiên, số lượng nhân viên có thể chưa đủ để đáp ứng nhu cầu bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trên diện rộng, đặc biệt ở các vùng sâu vùng xa. Trung tâm có các chương trình đào tạo liên tục để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng của nhân viên, giúp họ cập nhật các công nghệ mới và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Trung tâm cung cấp các dịch vụ viễn thông cơ bản như điện thoại cố định, di động, và internet. Tuy nhiên, việc phát triển thêm các dịch vụ giá trị gia tăng (như dịch vụ truyền hình, thanh toán điện tử) có thể gặp hạn chế do hạ tầng và khả năng tiếp cận của người dân.

#### ***2.1.4. Kết quả hoạt động của Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng***

Kết quả hoạt động bưu chính, viễn thông, internet và tần số vô tuyến điện: Tổng số thuê bao điện thoại toàn mạng là 706.807 thuê bao, trong đó điện thoại cố định là: 11.527 thuê bao; điện thoại di động: 695.280 thuê bao. Số thuê bao phát triển tăng nhẹ so với cùng kỳ năm trước, thị trường đã bão hoà; mật độ điện thoại cố định và di động ước đạt 98 thuê bao/100 dân. Số thuê bao Internet 62.539 thuê bao, toàn tỉnh có 148/160 xã/phường, thị trấn được kết nối Internet băng rộng cố định, các xã còn lại đều có thể truy cập thông qua mạng di động băng rộng 4G. 100% số xã trong tỉnh đã được phủ sóng điện thoại di động (916 vị trí trạm BTS, Viettel đã phát sóng: 418 trạm 4G, VNPT đã phát sóng: 478 trạm 4G trên địa bàn tỉnh. Truyền hình giao thức qua Internet: 35.862 thuê bao. Tổng số trường học (trừ cấp mầm non) có Internet băng rộng là 345/465 trường (khoảng 75%)... Tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích 387 hồ sơ, qua hình thức khác là 38.876 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 2,3% so với tổng số hồ sơ TTHC phát sinh; trả hồ sơ TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích 906 hồ sơ, trả qua hình thức khác là 35.238 hồ sơ chiếm tỷ lệ 1,64% so với tổng số hồ sơ TTHC phát sinh.

**Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

*Đơn vị tính: Triệu đồng*

| TT | Chỉ tiêu                                      | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | 2021/ 2020 (%) | 2022/ 2021 (%) | 2023/ 2022 (%) |
|----|---|---------|---------|---------|---------|----------------|----------------|----------------|
| 1  | Doanh thu thuần bán hàng và cung cấp dịch vụ  | 275.778 | 293.492 | 296.278 | 210.826 | 6,66           | 0,98           | 4,73           |
| 2  | Giá vốn hàng bán                              | 237.115 | 252.79  | 243.726 | 248.466 | 6,90           | -3,73          | 2,03           |
| 3  | Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ | 39.664  | 41.701  | 53.553  | 62.361  | 5,27           | 29,12          | 16,76          |
| 4  | Doanh thu hoạt động tài chính                 | 237     | 213     | 186     | 100     | -10,33         | -12,48         | -46,10         |
| 5  | Chi phí tài chính                             | 334     | 1.135   | 961     | 384     | 239,83%        | -15,28         | -60,06         |
|    | Trong đó: Chi phí lãi                         | 334     | 1.135   | 961     | 384     | 239,83%        | -15,28         | -60,06         |
| 6  | Chi phí bán hàng                              | 10.871  | 3.963   | 7.632   | 6.773   | -63,55%        | 92,60          | -11,26         |
| 7  | Chi phí quản lý doanh nghiệp                  | 14.22   | 14.159  | 15.239  | 15.851  | -0,43%         | 7,63           | 4,02           |
| 8  | LN thuần từ HĐKD                              | 13.476  | 21.657  | 28.907  | 38.454  | 60,70%         | 33,48          | 33,02          |
| 9  | Thu nhập khác                                 | 675     | 236     | 309     | 722     | -65,07%        | 31,17          | 133,37         |
| 10 | Chi phí khác                                  | 18      | 1.087   | 1.253   | 298     | 5858,64%       | 15,24          | -76,18         |
| 11 | Lợi nhuận khác                                | 656     | -851,44 | -943,62 | 423     | -229,69        | 10,83          | -144,84        |
| 12 | Lợi nhuận trước thuế                          | 14.133  | 20.805  | 27.963  | 38.877  | 47,21          | 34,40          | 39,03          |
| 13 | Thuế thu nhập doanh nghiệp phải nộp           | 3.643   | 5.895   | 7.698   | 5.472   | 61,80          | 30,60          | -28,93         |
| 14 | Lợi nhuận sau thuế                            | 10.49   | 14.911  | 20.265  | 33.405  | 42,15          | 35,91          | 64,84          |

*Nguồn: Phòng KTKH- Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.*

Qua bảng số liệu chúng ta thấy doanh thu thuần của doanh nghiệp tăng dần qua các năm cụ thể: Năm 2020 là 275.778 triệu đồng, năm 2021 là 293.492 triệu đồng tăng 6,66% so với 2020. Đây có thể nói là mốc tăng trưởng lớn trong sự phát triển của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng. Sự gia tăng doanh thu này của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng là do có sự chuyển dịch cơ cấu về doanh thu: từ dịch vụ truyền thông sang dịch vụ gia tăng: Internet, truyền hình... Năm 2020 đạt 296.278 triệu đồng tăng 0,98% so với năm 2023. Đến năm 2023 là 310.828 triệu đồng tăng 4,73% so với năm 2022 cũng là mức khá cao. Nguyên nhân mặc dù 2 dịch vụ chính là di động và cáp quang băng rộng tăng 10%, nhưng dịch vụ cố định bị sụt giảm rất lớn. Con số này cho thấy sự cố gắng của doanh nghiệp trong quá trình tìm kiếm lợi nhuận đồng thời cũng thể hiện sự tiến triển của doanh nghiệp trong quá trình kinh doanh, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng... Vì vậy, thương hiệu của công ty dần được khẳng định, công ty ngày càng có uy tín trên thị trường nên doanh thu bán hàng tăng liên tục.

Mặc dù tốc độ tăng doanh thu thuần qua các năm 2020-2023 có tăng nhưng không nhiều một phần do ảnh hưởng từ sự cạnh tranh khốc liệt của ngành viễn thông trong nước nói chung nhưng tận dụng được cơ hội từ chính sách mới của Tập đoàn, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, tiết kiệm chi phí. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đương đầu với thách thức để vững bước phát triển, tạo dựng được vị thế so với các Viễn thông tỉnh thành khác trong Tập đoàn.

Lợi nhuận sau thuế của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng tăng hàng năm. Năm 2020 là 10.490 triệu đồng thì đến năm 2023 là 14.911 triệu đồng tăng tương ứng 42,15%. Đến năm 2022 là 20.265 triệu đồng, năm 2023 đạt 33.405 triệu đồng tăng 64,84% so với 2022. Để có được kết quả kinh doanh như trên là nhờ doanh nghiệp đã biết quản lý tốt công tác tài chính. Điều này là một dấu hiệu khả quan trong kinh doanh của doanh nghiệp.

Doanh thu hoạt động tài chính có suy giảm qua các năm, năm 2020 là 237 triệu đồng đến năm 2021 là 213 triệu đồng. Năm 2023 là 100 triệu đồng kết quả này cũng cho thấy doanh nghiệp chưa tập trung vào việc đầu tư các hoạt động tài chính khác để mang thêm nguồn lợi nhuận về cho doanh nghiệp. Ngoài ra, theo quy định của Tập đoàn về quản lý dòng tiền hàng tuần, đơn vị phải thực hiện chuyển tiền về tài khoản chuyên thu theo quy định không được phép tồn tại tài khoản ngân hàng vào ngày cuối tuần và ngày cuối cùng của tháng, vì vậy, cũng ảnh hưởng đến hoạt động tài chính của đơn vị.



## **2.2. Phân tích thực trạng dịch vụ và cung ứng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

### **2.2.1. Thực trạng quy mô và danh mục các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

#### **2.2.2.1. Thực trạng danh mục, số lượng các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

Danh mục các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng bao gồm:

- Dịch vụ thoại cố định cho các hộ gia đình, cơ quan, và doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ thoại cố định thường ổn định, nhưng có thể bị ảnh hưởng ở các khu vực vùng sâu, vùng xa do hạ tầng chưa phát triển đầy đủ. Đối tượng sử dụng chủ yếu là các cơ quan hành chính, doanh nghiệp và một số hộ gia đình ở khu vực có hạ tầng ổn định.

- Dịch vụ di động: Bao gồm các gói cước thoại, nhắn tin và dữ liệu (3G, 4G, 5G). Chất lượng dịch vụ di động khá tốt ở các khu vực trung tâm, nhưng vẫn còn hạn chế ở các vùng núi, vùng sâu vùng xa do địa hình phức tạp. Đa dạng, từ cá nhân đến doanh nghiệp, với nhiều gói cước phù hợp cho từng nhu cầu sử dụng khác nhau.

- Dịch vụ internet băng thông rộng cố định: Cung cấp dịch vụ internet cáp quang và ADSL cho hộ gia đình, cơ quan, trường học và doanh nghiệp. Dịch vụ internet băng thông rộng có chất lượng tốt ở các khu vực thành thị, nhưng ở vùng nông thôn và vùng sâu vùng xa, chất lượng có thể không ổn định do hạn chế về hạ tầng. Đối tượng sử dụng, chủ yếu là hộ gia đình, trường học, doanh nghiệp và các cơ quan hành chính.

- Dịch vụ internet di động: Cung cấp dịch vụ dữ liệu di động thông qua các gói cước 3G, 4G, và 5G. Chất lượng dịch vụ dữ liệu di động khá tốt ở các khu vực trung tâm, nhưng có thể bị ảnh hưởng ở các khu vực xa xôi. Đối tượng sử dụng rất đa dạng, bao gồm cá nhân, hộ gia đình và doanh nghiệp.

- Dịch vụ giá trị gia tăng: Các dịch vụ giá trị gia tăng như truyền hình cáp, dịch vụ OTT (Over-The-Top), và thanh toán điện tử. Chất lượng các dịch vụ này phụ thuộc vào hạ tầng mạng và mức độ sử dụng của khách hàng. Chủ yếu là các hộ gia đình và cá nhân có nhu cầu giải trí và giao dịch trực tuyến.

**Bảng 2.2. Số lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng**

*Đơn vị: Dịch vụ*

| <b>TT</b> | <b>LOẠI DỊCH VỤ</b>          | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-----------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1         | Dịch vụ VT công ích bắt buộc | 8           | 9           | 9           |
| 2         | Dịch vụ VT công ích phổ cập  | 17          | 17          | 18          |
|           | <b>Tổng số</b>               | <b>25</b>   | <b>26</b>   | <b>27</b>   |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng*

Từ biểu số liệu, ta phân tích như sau:

Số lượng hộ dân, trường học, bệnh viện và trung tâm y tế được hưởng dịch vụ viễn thông công ích phổ cập có sự biến động đáng kể, đặc biệt là sự giảm sút vào năm 2023 và tăng mạnh trở lại vào năm 2024. Điều này có thể do các yếu tố khách quan như thay đổi chính sách hoặc nhu cầu thực tế của địa phương.

❖ Từ các phân tích trên, ta có nhận xét như sau:

1. Dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc:

- Số lượng dịch vụ tăng đều đặn qua các năm, cho thấy VNPT - Cao Bằng đang nỗ lực mở rộng và cải thiện các dịch vụ cơ bản, đảm bảo mọi người dân đều có quyền truy cập vào các dịch vụ viễn thông thiết yếu.

2. Dịch vụ viễn thông công ích phổ cập:

- Mặc dù có sự biến động, xu hướng chung là tăng, đặc biệt là mức tăng mạnh vào năm 2024. Điều này cho thấy sự cam kết của VNPT - Cao Bằng trong việc nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ viễn thông cho nhiều đối tượng hơn, bao gồm hộ dân, trường học, bệnh viện và trung tâm y tế.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ trong việc cung cấp các dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc và phổ cập. Việc tăng trưởng số lượng dịch vụ qua các năm thể hiện sự cam kết mạnh mẽ của VNPT - Cao Bằng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân và hỗ trợ các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ. Với kế hoạch và chiến lược rõ ràng, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng sẽ tiếp tục đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững và an toàn của địa phương trong tương lai.

### *2.2.2.2. Thực trạng kết quả dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT Cao Bằng giai đoạn 2021-2023*

Thực hiện Quyết định số 1168/QĐ -TTg ngày 24/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020, Quyết định số 2269/QĐ-TTg ngày 31/12/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2025 và các văn bản hướng dẫn của các cơ quan quản lý Nhà nước, VNPT xác định đây là một nhiệm vụ chính trị của Đảng và nhà nước giao cho toàn ngành. Căn cứ vào chương trình chung của Tập đoàn, Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng đã xây dựng và triển khai cụ thể thực hiện chương trình bảo đảm dịch vụ viễn thông công ích trên địa bàn toàn tỉnh.

*Mục tiêu tổng quát của Chương trình:* Trên cơ sở kết quả của Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020, bằng nguồn kinh phí từ Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam, nguồn ngân sách hỗ trợ của tỉnh, triển khai Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng đến năm 2025 để hỗ trợ thực hiện các mục tiêu sau:

\* Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông băng rộng trên phạm vi toàn tỉnh, trong đó tập trung ưu tiên các huyện vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, vùng biên giới.

\* Phổ cập dịch vụ viễn thông công ích, bảo đảm quyền truy nhập bình đẳng, hợp lý cho mọi người dân, hộ gia đình, đồng thời theo từng thời kỳ ưu tiên hỗ trợ việc sử dụng dịch vụ viễn thông công ích và điện thoại cố định, điện thoại thông minh trong danh mục của hộ nghèo, hộ cận nghèo và một số đối tượng chính sách xã hội theo quy định của Nhà nước.

\* Bảo đảm thông tin liên lạc phục vụ tìm kiếm, cứu nạn, chỉ đạo, điều hành phòng, chống thiên tai; cung cấp cho mọi người dân khả năng truy nhập miễn giá cước đến các dịch vụ viễn thông bắt buộc.

\* Bảo đảm các trường học, bệnh viện, Ủy ban nhân dân cấp xã trên toàn tỉnh khả năng sử dụng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng.

Sau gần 4 năm triển khai Chương trình dịch vụ viễn thông công ích, Trung tâm kinh doanh VNPT- Cao Bằng đã thực hiện có kết quả nổi bật như sau:

*a. Kết quả hỗ trợ hộ nghèo, hộ cận nghèo sử dụng dịch vụ internet, điện thoại cố định mặt đất hoặc dịch vụ thông tin di động trả sau.*

Song song với việc phát triển hạ tầng viễn thông, bảo đảm sẵn sàng cung cấp dịch vụ viễn thông công ích khi người dân có nhu cầu sử dụng, Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020 và đến năm 2025 cũng phổ cập các dịch vụ viễn thông, bảo đảm quyền truy nhập dịch vụ bình đẳng, hợp lý cho mọi người dân. Các dịch vụ viễn thông bắt buộc như dịch vụ khẩn cấp, dịch vụ tra cứu danh bạ điện thoại cố định, dịch vụ hỗ trợ tìm kiếm cứu nạn và phòng, chống thiên tai được cung cấp tới mọi người dân. Chương trình cũng hướng đến hỗ trợ các đối tượng chính sách đặc biệt như các hộ nghèo, hộ cận nghèo, người dân khu vực biên giới để đảm bảo quyền truy nhập dịch vụ một cách hợp lý. Tuy nhiên có hạn chế là Chương trình không hỗ trợ đối với tất cả các hộ dân trong vùng công ích, quy định rõ đối tượng thụ hưởng để tránh sự hỗ trợ không bình đẳng là những người nghèo không thuộc vùng công ích thì không được hỗ trợ còn người giàu, người có thu nhập cao thuộc vùng công ích lại được hỗ trợ từ Chương trình.

**Bảng 2.3. Kết quả dịch vụ viễn thông công ích cho hộ nghèo, cận nghèo tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng**

*Đơn vị: Hộ dân*

| <b>TT</b> | <b>CHỈ TIÊU</b>              | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-----------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1         | Hỗ trợ sử dụng DV internet   | 950         | 1.200       | 1.430       |
| 2         | Hỗ trợ DV điện thoại di động | 16.000      | 16.500      | 17.000      |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ bảng số liệu, nhận thấy kết quả hỗ trợ dịch vụ internet, viễn thông di động cho hộ nghèo và hộ cận nghèo tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng qua các năm từ 2021 đến 2023 có sự tăng trưởng về số lượng hộ dân được hỗ trợ mỗi năm. Cụ thể:

**Đánh giá:**

- Từ năm 2021 đến 2022 và 2022 đến 2023, tốc độ tăng trưởng hàng năm tương đối ổn định ở mức khoảng 3%.

- Tuy nhiên, từ năm 2022 đến 2023, tốc độ tăng trưởng tăng đột biến lên gần 6%, cho thấy có sự tăng cường trong nỗ lực hỗ trợ và sự gia tăng nhu cầu đối với dịch vụ viễn thông di động trong nhóm hộ nghèo và cận nghèo.

Như vậy, việc hỗ trợ dịch vụ viễn thông di động cho hộ nghèo và hộ cận nghèo tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã có sự tăng trưởng ổn định qua các năm. Điều này cho thấy sự cam kết của VNPT trong việc hỗ trợ các nhóm đối tượng

khó khăn, đồng thời phản ánh sự hiệu quả của các chương trình hỗ trợ đã triển khai. Trong năm 2023, mức tăng trưởng cao hơn có thể được coi là một tín hiệu tích cực về sự mở rộng dịch vụ và sự tiếp cận tốt hơn của các hộ nghèo và cận nghèo đối với dịch vụ viễn thông di động.

*b. Kết quả hỗ trợ hoạt động của điểm truy nhập Internet công cộng*

Chương trình đã tập trung phổ cập truy nhập đối với dịch vụ truy nhập Internet cho người dân tại các khu vực khó khăn thông qua các điểm cung cấp dịch vụ truy nhập Internet công cộng; các đường truy nhập Internet băng rộng tới các điểm cộng đồng của các thôn, bản.

**Bảng 2.4. Kết quả dịch vụ internet công cộng tại Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng**

| TT | CHỈ TIÊU         | ĐƠN VỊ    | 2021 | 2022 | 2023  |
|----|------------------|-----------|------|------|-------|
| 1  | Số điểm truy cập | Điểm      | 120  | 145  | 150   |
| 2  | Lượt truy cập    | 1000 lượt | 106  | 137  | 155   |
| 4  | Kinh phí duy trì | Tỷ đồng   | 5,4  | 6,5  | 6,750 |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Nhìn bảng kết quả hỗ trợ dịch vụ internet công cộng theo chương trình Viễn thông Công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng, ta phân tích các số liệu cụ thể và xu hướng qua các năm. Cụ thể như sau:

(i) Tăng trưởng dịch vụ ổn định và có bước đột phá:

- Số lượng điểm truy cập và lượt truy cập tăng trưởng ổn định từ năm 2021 đến 2023, với sự tăng trưởng đột phá trong kế hoạch năm 2023.

- Kinh phí cũng tăng tương ứng để hỗ trợ sự mở rộng này.

(ii) Tăng trưởng tỷ lệ phần trăm khá cao. Tốc độ tăng trưởng tỷ lệ phần trăm của các điểm truy cập, lượt truy cập và kinh phí có xu hướng giảm nhẹ vào năm 2022, nhưng sau đó tăng mạnh trở lại vào năm 2023.

(iii) Mọi quan hệ giữa các biến số:

- Số lượng điểm truy cập tăng kéo theo sự tăng trưởng của lượt truy cập và kinh phí hỗ trợ, cho thấy một sự đầu tư hợp lý và có hiệu quả.

Từ phân tích trên, nhận thấy Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đạt được những kết quả khá cao trong việc hỗ trợ dịch vụ internet công cộng theo chương trình Viễn thông công ích và cần tiếp tục duy trì đà phát triển này trong tương lai.

*c. Kết quả hỗ trợ sử dụng dịch vụ Internet băng rộng cho các bệnh viện, trường học và Ủy ban nhân dân cấp xã trên toàn tỉnh.*

Chương trình đã triển khai tập trung phổ cập truy nhập đối với dịch vụ truy nhập Internet cho người dân tại các khu vực thông qua các đường truy nhập Internet băng rộng tới các điểm cộng đồng như trường học, bệnh viện. Bảo đảm đường truyền bình thường và đặc biệt cho các cơ quan nhà nước quản lý, điều hành, chỉ đạo. Hỗ trợ để thực hiện các dịch vụ công trong triển khai chính quyền điện tử.

**Bảng 2.5. Kết quả dịch vụ internet băng rộng công ích cho bệnh viện, trường học tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng**

*Đơn vị tính: đơn vị*

| <b>TT</b> | <b>CHỈ TIÊU</b>           | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-----------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1         | Bệnh viện, Trung tâm Y tế | 9           | 12          | 14          |
| 2         | Trường học                | 100         | 106         | 150         |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ bảng số liệu, ta nhận thấy kết quả dịch vụ internet băng rộng công ích cho bệnh viện, trường học tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng qua các năm như sau:

(i) Tăng trưởng ổn định trong việc kết nối các bệnh viện và trung tâm y tế: Số lượng bệnh viện và trung tâm y tế được kết nối internet băng rộng tăng đều qua các năm, với mức tăng trưởng đáng kể nhất vào năm 2022 (33.3%).

(ii) Tăng trưởng mạnh mẽ trong việc kết nối các trường học: Số lượng trường học được kết nối internet băng rộng tăng mạnh mẽ, đặc biệt là vào năm 2023 với mức tăng 44 trường (41.5%).

(iii) Tăng cường cơ sở hạ tầng cho giáo dục và y tế: Việc tăng cường kết nối internet cho các bệnh viện và trường học cho thấy sự quan tâm đặc biệt đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và giáo dục tại địa phương.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đạt được những kết quả đáng khích lệ trong việc triển khai dịch vụ internet băng rộng công ích cho các bệnh viện và trường học. Việc tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ trong việc kết nối các đơn vị này sẽ đóng góp quan trọng vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế và giáo dục tại địa phương. Cần tiếp tục duy trì và mở rộng các nỗ lực này trong tương lai để đảm bảo mọi người dân đều có thể tiếp cận được các dịch vụ chất lượng cao.

*d. Kết quả hỗ trợ dịch vụ viễn thông phục vụ hoạt động an ninh, quốc phòng, chỉ đạo, điều hành, phòng chống thiên tai của cơ quan nhà nước, ban ngành trên địa bàn tỉnh Cao Bằng*

Trong những năm gần đây, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong việc triển khai các dịch vụ viễn thông công ích nhằm phục vụ các hoạt động an ninh, quốc phòng, chỉ đạo, điều hành, và phòng chống thiên tai của các cơ quan nhà nước và ban ngành trên địa bàn tỉnh Cao Bằng. Những nỗ lực này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả công việc của các cơ quan chức năng mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự xã hội, và bảo vệ an toàn cho người dân trong các tình huống khẩn cấp.

Dịch vụ viễn thông công ích đóng vai trò không thể thiếu trong việc đảm bảo an ninh, quốc phòng và phòng chống thiên tai. Các dịch vụ này không chỉ giúp các cơ quan chức năng hoạt động hiệu quả hơn mà còn tăng cường khả năng kết nối và chỉ đạo, điều hành từ cấp trên xuống cơ sở, đặc biệt trong các tình huống khẩn cấp và thiên tai.

Kết quả cụ thể các năm, thể hiện trong biểu sau:

**Bảng 2.6. Các dịch vụ viễn thông công ích phục vụ quản lý nhà nước, an ninh, quốc phòng tại Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng**

| TT | CHỈ TIÊU              | ĐƠN VỊ  | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|-----------------------|---------|------|------|------|
| 1  | Cơ quan nhà nước      | Dịch vụ | 3    | 3    | 4    |
| 2  | An ninh, quốc phòng   | Dịch vụ | 2    | 3    | 2    |
| 4  | Phòng chống thiên tai | Dịch vụ | 3    | 3    | 3    |
| 5  | Kinh phí              | Tr đồng | 640  | 720  | 720  |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ bảng số liệu, ta nhận thấy:

(i) Dịch vụ cho cơ quan nhà nước: Số lượng dịch vụ duy trì ổn định qua các năm, cho thấy nhu cầu và mức độ cung cấp dịch vụ cho các cơ quan nhà nước đã đạt mức bền vững.

(ii) Dịch vụ cho An ninh quốc phòng và phòng chống thiên tai: Có sự biến động nhẹ qua các năm, phản ánh sự điều chỉnh theo nhu cầu thực tế và tình hình an ninh, quốc phòng, phòng chống thiên tai tại địa phương.

(iii) Kinh phí: Tăng đáng kể từ năm 2021 đến 2022, sau đó duy trì ổn định, cho thấy một sự cam kết đầu tư dài hạn và ổn định từ phía Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

Qua phân tích trên, ta thấy Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã duy trì và phát triển tốt các dịch vụ viễn thông công ích internet và viễn thông di động phục vụ quản lý nhà nước, an ninh, quốc phòng qua các năm. Việc duy trì ổn định số lượng dịch vụ và kinh phí đầu tư cho thấy sự cam kết mạnh mẽ trong việc cung cấp các dịch vụ thiết yếu này.

### ***2.2.2. Thực trạng chất lượng các loại dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

Bộ Thông tin Truyền thông đã Ban hành Thông tư số 14/2022/TT-BTTTT, ngày 28/10/2022 quy định danh mục, chất lượng dịch vụ viễn thông công ích và hướng dẫn thực hiện Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2025. trong Điều 6 Thông tư quy định tiêu chuẩn kỹ thuật, chất lượng dịch vụ viễn thông công ích như sau:

1. Chất lượng dịch vụ viễn thông công ích đáp ứng theo các quy chuẩn kỹ thuật quốc gia:

a) QCVN 36:2015/BTTTT: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất;

b) QCVN 35:2019/BTTTT: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất;

c) Chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất: Áp dụng Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất;

d) Chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất: Áp dụng Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2019/BTTTT: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.



2. Đối với các dịch vụ viễn thông công ích chưa có trong các quy chuẩn kỹ thuật quy định tại khoản 1 Điều này, thực hiện theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Bảng số liệu kết quả kiểm định chất lượng dịch vụ viễn thông tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng do Cục Viễn thông, Bộ Thông tin truyền thông công bố qua các năm 2021-2023 như sau:

**Bảng 2.7. Kết quả đo kiểm này chỉ phản ánh chất lượng các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật tại địa bàn tỉnh Cao Bằng trong thời gian đo kiểm**

| TT  | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật  | QCVN<br>36:2015/BTTTT | Kết quả đo kiểm |
|-----|---|-----------------------|-----------------|
| 1   | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến   | $\geq 95\%$           | 99,999%         |
| 2   | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công                                      | $\geq 98\%$           | 99,12%          |
| 3   | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi   | $\leq 2\%$            | 0,40%           |
| 4   | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại $\geq 3,0$ ) | $\geq 90\%$           | 99,57%          |
| 5   | Độ chính xác ghi cước   |                       |                 |
| 5.1 | Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai  | $\leq 0,1\%$          | 0%              |
| 5.2 | Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai                                     | $\leq 0,1\%$          | 0%              |
| 6   | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai                                  |                       |                 |
| 6.1 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai   | $\leq 0,01\%$         | 0%              |
| 6.2 | Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai   | $\leq 0,01\%$         | 0%              |

*Nguồn: Cục Viễn Thông, Bộ Thông tin và truyền thông*

Chất lượng dịch vụ ở các khu vực trung tâm và thành thị thường ổn định và tin cậy. Tuy nhiên, ở các vùng núi, vùng sâu vùng xa, chất lượng dịch vụ có thể không ổn định do hạ tầng chưa phát triển đầy đủ. Tốc độ internet và băng thông ở các khu vực

trung tâm khá tốt, nhưng ở các khu vực xa xôi, tốc độ có thể không cao do hạn chế về hạ tầng mạng.

Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng đã nỗ lực cải thiện dịch vụ khách hàng, nhưng vẫn cần nâng cao khả năng phản hồi và hỗ trợ kỹ thuật, đặc biệt ở các khu vực khó tiếp cận.

#### *Đối tượng sử dụng*

- Hộ gia đình: Sử dụng chủ yếu các dịch vụ thoại cố định, di động và internet băng thông rộng. Nhu cầu sử dụng internet và các dịch vụ giá trị gia tăng ngày càng tăng cao.

- Doanh nghiệp: Sử dụng các dịch vụ di động, internet băng thông rộng cố định và các dịch vụ giá trị gia tăng để phục vụ cho hoạt động kinh doanh.

- Cơ quan hành chính: Sử dụng dịch vụ thoại cố định, di động và internet để phục vụ cho công tác hành chính và quản lý nhà nước.

- Trường học và cơ sở giáo dục: Sử dụng dịch vụ internet băng thông rộng và di động để phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập.

Như vậy, Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng đã cung cấp một danh mục đa dạng các dịch vụ viễn thông công ích. Tuy nhiên, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, trung tâm cần tiếp tục đầu tư vào hạ tầng, cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao khả năng hỗ trợ khách hàng, đặc biệt ở các khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa.

### ***2.2.3. Thực trạng bảo đảm cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

#### ***2.2.3.1. Kết quả đầu tư cơ sở hạ tầng cho dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng***

Việc phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông với công nghệ phù hợp sẽ nâng cao mức độ sẵn sàng cung cấp dịch vụ lâu dài. Vì vậy, để bảo đảm phát triển bền vững dịch vụ viễn thông công ích, Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020 và đến năm 2025 của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng tập trung vào hỗ trợ đầu tư phát triển hạ tầng viễn thông, đặc biệt là hạ tầng viễn thông băng rộng đa dịch vụ, trong đó ưu tiên các huyện vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, biên giới và bán nghèo nhằm tạo lập cơ sở hạ tầng sẵn sàng cung cấp dịch vụ viễn thông cho người dân sử dụng khi có nhu cầu ngay cả ở những khu vực mà doanh nghiệp viễn thông không muốn đầu tư phát triển vì không có khả năng kinh doanh hiệu quả theo cơ

chế thị trường. Cơ sở hạ tầng viễn thông băng rộng đa dịch vụ được hỗ trợ đầu tư sẽ góp phần thúc đẩy tạo điều kiện cho phát triển kinh tế xã hội của toàn tỉnh Cao Bằng.

**Bảng 2.8. Kết quả đầu tư cơ sở hạ tầng (CSHT) dịch vụ viễn thông của Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng**

| TT | CHỈ TIÊU          | ĐƠN VỊ  | 2021  | 2022  | 2023  |
|----|-------------------|---------|-------|-------|-------|
| 1  | Đầu tư mới        | Dự án   | 8     | 12    | 15    |
| 2  | Cải tạo, nâng cấp | Dự án   | 105   | 118   | 120   |
| 4  | Kinh phí          | Tỷ đồng | 120   | 140   | 152   |
| 5  | Cáp quang mới     | Km      | 2.800 | 3.200 | 3.800 |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ biểu ta phân tích kết quả đầu tư cơ sở hạ tầng dịch vụ viễn thông internet, trạm BTS và cáp quang của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng qua các năm 2021 đến 2023, các số liệu về số lượng dự án, kinh phí đầu tư, và chiều dài cáp quang được triển khai. Từ từ bảng số liệu trên, cho ta thấy:

(i) Tăng trưởng đầu tư mới và cải tạo nâng cấp đạt kết quả khá. Số lượng dự án đầu tư mới và cải tạo nâng cấp tăng đều qua các năm, cho thấy Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã không ngừng nỗ lực để mở rộng và nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng viễn thông.

(ii) Kinh phí đầu tư: Kinh phí đầu tư tăng ổn định qua các năm, phản ánh cam kết đầu tư dài hạn và mạnh mẽ của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng vào hạ tầng viễn thông.

(iii) Phát triển mạng cáp quang: Đầu tư cáp quang mới tăng liên tục, giúp mở rộng phạm vi và nâng cao tốc độ truy cập internet, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người dân và doanh nghiệp.

### *2.2.3.2. Thực trạng hệ thống cung ứng dịch vụ của Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng*

Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng đã mở rộng mạng lưới kinh doanh trên địa bàn toàn Tỉnh. Với mục tiêu khẳng định là doanh nghiệp hàng đầu, uy tín cung cấp sản phẩm viễn thông - CNTT, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ, chăm sóc khách hàng sau bán hàng, chăm sóc bằng chất lượng dịch vụ, uy tín hàng đầu VNPT Cao Bằng đang nỗ lực đổi mới trên mọi lĩnh vực hoạt động để ngày càng đáp ứng được

nhu cầu sử dụng thông tin của mọi đối tượng khách hàng đồng thời góp phần đưa hoạt động Công nghệ thông tin tại tỉnh nhà lên một tầm cao mới..

Thực hiện chỉ đạo của Tập đoàn bưu chính viễn thông Việt Nam, Viễn thông Cao Bằng đã xây dựng được hệ thống mạng lưới cung ứng dịch vụ viễn thông công ích trên toàn mạng lưới của tỉnh Cao Bằng.

**Bảng 2.9. Tổng hợp thành viên mạng lưới cung ứng dịch vụ VTCI của Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng**

*Đơn vị: Thành viên*

| TT | LOẠI THÀNH VIÊN       | 2021        | 2022        | 2023        |
|----|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1  | <b>Chi nhánh</b>      | <b>10</b>   | <b>10</b>   | <b>10</b>   |
| 2  | Tăng giảm             | 0           | 0           | 0           |
| 3  | <b>Điểm giao dịch</b> | <b>10</b>   | <b>11</b>   | <b>12</b>   |
| 4  | Tăng, giảm            | 0           | 1           | 1           |
| 5  | <b>Đại lý</b>         | <b>1108</b> | <b>1120</b> | <b>1952</b> |
| 6  | Tăng, giảm            | 0           | 12          | 832         |
| 7  | <b>Cộng tác viên</b>  | <b>38</b>   | <b>75</b>   | <b>103</b>  |
| 8  | Tăng, giảm            | 0           | 37          | 28          |
| 9  | <b>Tổng số</b>        | <b>1166</b> | <b>1216</b> | <b>2077</b> |
| 10 | Tăng, giảm TV         | 0           | 50          | 861         |

*Nguồn: Báo cáo thường niên của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ số liệu trong bảng trên, ta thấy:

- Tăng trưởng thành viên: Trong giai đoạn 2021-2023, tổng số thành viên trong mạng lưới cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng có mức tăng tốt từ 1166 lên 2304, tương đương với mức tăng gần gấp đôi.

- Tăng trưởng ổn định và cơ hội phát triển: Năm 2021 là năm ổn định, sau đó là hai năm tăng trưởng mạnh mẽ vào 2022 và 2023. Đặc biệt tăng trưởng mạnh là các đại lý của Trung tâm.

• Thực hiện chiến lược mở rộng mạng lưới: Sự tăng trưởng liên tục qua các năm cho thấy chiến lược mở rộng và phát triển mạng lưới của VNPT - Cao Bằng đã được thực hiện một cách hiệu quả, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của thị trường địa phương

**Bảng 2.10. Tổng hợp thành viên mạng lưới cung ứng dịch vụ của Trung tâm kinh doanh VNPT- Cao Bằng theo phạm vi hành chính**

*Đơn vị: Thành viên*

| <b>TT</b>   | <b>Đơn vị</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| 1           | TP Cao Bằng   | 365         | 386         | 415         |
| 2           | Bảo Lạc       | 119         | 135         | 152         |
| 3           | Bảo Lâm       | 98          | 125         | 135         |
| 4           | Hạ Lang       | 88          | 116         | 115         |
| 5           | Hà Quảng      | 98          | 87          | 102         |
| 6           | Hòa An        | 163         | 175         | 189         |
| 7           | Nguyên Bình   | 76          | 81          | 93          |
| 8           | Quảng Uyên    | 89          | 79          | 93          |
| 9           | Thạch An      | 96          | 108         | 123         |
| 10          | Trùng Khánh   | 189         | 125         | 153         |
| <b>Tổng</b> |               | <b>1381</b> | <b>1417</b> | <b>1570</b> |

*Nguồn: Báo cáo thường niên của Trung tâm Kinh doanh VNPT- Cao Bằng*

Từ bảng số liệu, ta nhận thấy:

Phân tích theo phạm vi hành chính, ta nhận thấy có sự tăng trưởng:

(i) Thành phố Cao Bằng: Có thể nhận thấy sự phát triển mạnh mẽ do đây là trung tâm hành chính và kinh tế của tỉnh. Số lượng thành viên tăng ổn định mỗi năm.

(ii) Các huyện: Huyện Hòa An, Hà Quảng, Nguyên Bình, Bảo Lạc, Bảo Lâm, Hạ Lang, Quảng Uyên, Trùng Khánh, Thạch An: Các huyện này có thể đóng góp đáng kể vào sự tăng trưởng tổng thể, đặc biệt khi VNPT triển khai các chính sách và chương trình mở rộng dịch vụ đến các vùng nông thôn và khu vực khó khăn.

Trung tâm có đội ngũ kỹ thuật viên có trình độ và kinh nghiệm, sẵn sàng hỗ trợ và giải quyết các vấn đề kỹ thuật của khách hàng. Số lượng nhân viên kỹ thuật có thể chưa đủ để đáp ứng nhu cầu bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật trên diện rộng, đặc biệt ở các khu vực vùng sâu, vùng xa.

Trung tâm đã có các chương trình đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng của nhân viên. Trung tâm đào tạo liên tục để cập nhật các công nghệ mới và cải thiện chất lượng dịch vụ. Đặc biệt là chất lượng dịch vụ tại các khu vực trung tâm và thành thị thường ổn định và tin cậy.

Chính sách và chương trình hỗ trợ Chính sách viễn thông công ích: Trung tâm đã tham gia vào các chương trình viễn thông công ích của chính phủ nhằm phát triển hạ tầng và mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ. Cần tiếp tục nhận được sự hỗ trợ từ chính phủ và các đối tác chiến lược để đảm bảo nguồn lực và kinh phí cho các dự án phát triển.

Tuy nhiên, vẫn còn nhiều thách thức cần phải đối mặt, đặc biệt là trong việc mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ ở các khu vực vùng sâu, vùng xa. Việc đầu tư thêm vào hạ tầng, tăng cường đào tạo nhân lực, và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng là những yếu tố quan trọng để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp tại tỉnh Cao Bằng.

Kết quả hoạt động của mạng lưới cung ứng dịch vụ được thể hiện sản lượng dịch vụ cung ứng cho đối tượng sử dụng. Sản lượng dịch vụ viễn thông công ích là số đơn vị dịch vụ viễn thông công ích phát sinh khi khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông. Sản lượng dịch vụ viễn thông bao gồm:

- Sản lượng nội mạng là sản lượng phát sinh giữa các điểm kết cuối hoặc giữa các điểm kết nối của cùng một mạng viễn thông.

- Sản lượng liên mạng là sản lượng phát sinh giữa các điểm kết cuối hoặc giữa các điểm kết nối của các mạng viễn thông khác nhau. Các mạng viễn thông khác nhau là các mạng viễn thông khác loại của cùng một doanh nghiệp viễn thông hoặc các mạng viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông khác nhau.

**Bảng 2.11. Sản lượng dịch vụ viễn thông công ích  
tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

*Đơn vị: Triệu gói tin*

| <b>TT</b> | <b>LOẠI DỊCH VỤ</b>          | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|-----------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1         | Dịch vụ VT công ích bắt buộc | 23          | 36          | 73          |
| 2         | Dịch vụ VT công ích phổ cập  | 253         | 836         | 892         |
| 3         | <b>Tổng số</b>               | <b>276</b>  | <b>872</b>  | <b>965</b>  |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*

Từ bảng số liệu trên, ta phân tích như sau:

(i). Dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc: Tăng trưởng mạnh mẽ qua từng năm, đặc biệt là năm 2022 và 2023. Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ này ngày càng tăng cao và VNPT đã đáp ứng tốt nhu cầu này.

(ii) Dịch vụ viễn thông công ích phổ cập: Tăng trưởng đột biến vào năm 2022 và tiếp tục tăng trưởng ổn định vào các năm sau. Sự tăng trưởng này phản ánh sự mở rộng và cải thiện các dịch vụ viễn thông, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân

### *2.2.3.3. Thực trạng đóng góp và nâng cao hiệu quả sử dụng Quỹ dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính*

Trong những năm gần đây, việc phát triển và nâng cao chất lượng các dịch vụ viễn thông công ích đã trở thành một trong những ưu tiên hàng đầu của các doanh nghiệp bưu chính tại Việt Nam. Quỹ dịch vụ viễn thông công ích đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ và thúc đẩy sự phát triển này, đảm bảo rằng mọi người dân, bao gồm cả những người ở vùng sâu, vùng xa, đều có cơ hội tiếp cận với các dịch vụ viễn thông thiết yếu.

Với sự tham gia của các doanh nghiệp như doanh nghiệp bưu chính, đặc biệt là những tập đoàn lớn như VNPT, đã tích cực đóng góp vào Quỹ dịch vụ viễn thông công ích. Các doanh nghiệp này không chỉ đóng góp tài chính mà còn tham gia vào các dự án cụ thể nhằm cải thiện hạ tầng và dịch vụ viễn thông tại các khu vực khó khăn. Sự đóng góp liên tục, ngày càng tăng của các doanh nghiệp, Quỹ dịch vụ viễn thông công ích đã có sự tăng trưởng đáng kể, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các chương trình viễn thông công ích trên khắp cả nước.

Nâng cao hiệu quả sử dụng quỹ:

- Đầu tư hạ tầng: Một phần lớn quỹ được sử dụng để đầu tư vào cơ sở hạ tầng viễn thông như lắp đặt trạm BTS, kéo cáp quang, và nâng cấp các thiết bị mạng, giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và mở rộng phạm vi phủ sóng.

- Hỗ trợ các đối tượng ưu tiên: Quỹ cũng được sử dụng để hỗ trợ các đối tượng ưu tiên như hộ nghèo, hộ cận nghèo, trường học, bệnh viện và các trung tâm y tế. Việc cung cấp dịch vụ viễn thông miễn phí hoặc giảm giá cho các đối tượng này đã góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội.

- Giám sát và đánh giá: Các cơ quan chức năng thường xuyên giám sát và đánh giá việc sử dụng quỹ, đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả. Các doanh nghiệp bưu chính cũng tích cực tham gia vào quá trình này, đề xuất các giải pháp và cải tiến nhằm tối ưu hóa việc sử dụng nguồn quỹ.

- Mở rộng phạm vi phục vụ: Nhờ vào Quỹ dịch vụ viễn thông công ích, phạm vi phục vụ của các dịch vụ viễn thông đã được mở rộng đến nhiều khu vực nông thôn, miền núi và hải đảo, giúp giảm thiểu khoảng cách số giữa các khu vực.

- Cải thiện chất lượng dịch vụ: Chất lượng dịch vụ viễn thông tại các khu vực được hỗ trợ đã được cải thiện rõ rệt, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân và các tổ chức.

- Tăng cường hiệu quả quản lý: Việc sử dụng quỹ một cách hiệu quả đã giúp các doanh nghiệp bưu chính nâng cao hiệu quả quản lý và phát triển bền vững.

**Bảng 2.12. Số liệu sử dụng Quỹ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng**

| TT | Quỹ VTCI cho loại dịch vụ                           | Đơn vị tính   | 2021 | 2022 | 2023 |
|----|---|---------------|------|------|------|
| 1  | Hạ tầng viễn thông                                  | Tỷ đồng       | 120  | 140  | 152  |
| 2  | Hỗ trợ internet công cộng                           | Tỷ đồng       | 5.4  | 6.5  | 6.75 |
| 3  | Hỗ trợ hộ nghèo, cận nghèo                          | Hộ dân        | 950  | 1.2  | 1.43 |
| 4  | Sản lượng dịch vụ VT công ích bắt buộc, qua các năm | Triệu gói tin | 23   | 36   | 73   |
| 5  | Sản lượng dịch vụ VT công ích phổ cập               | Triệu gói tin | 253  | 836  | 892  |
|    | <b>Tổng số</b>                                      |               | 276  | 872  | 965  |

*Nguồn: Báo cáo của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng*



Từ bảng số liệu trên, ta phân tích như sau:

(i) Hạ tầng viễn thông: Đầu tư vào hạ tầng viễn thông tăng đều qua các năm, thể hiện sự chú trọng nâng cấp và mở rộng mạng lưới.

(ii) Kinh phí hỗ trợ internet công cộng: Kinh phí hỗ trợ internet công cộng cũng tăng đều, với mức tăng đáng kể trong các năm giai đoạn 2021-2024.

(iii) Kinh phí hỗ trợ hộ nghèo, cận nghèo: Số lượng hộ nghèo và cận nghèo được hỗ trợ tăng đều qua các năm, đảm bảo người dân ở các khu vực khó khăn cũng được tiếp cận dịch vụ viễn thông.

(iv) Hiệu quả sử dụng quỹ: Quỹ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã được sử dụng hiệu quả để nâng cao cơ sở hạ tầng, hỗ trợ internet công cộng và hộ nghèo, cận nghèo, đồng thời đảm bảo sản lượng dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc và phổ cập tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Điều này góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh.

## **2.3 Đánh giá thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

### **2.3.1 Những kết quả**

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã đạt được một số kết quả về dịch vụ viễn thông công ích. Những quả chủ yếu là:

*Thứ nhất, Đầu tư phát triển mạng lưới và hạ tầng kỹ thuật đạt kế hoạch.* Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã mở rộng mạng lưới cáp quang đến hầu hết các khu vực trung tâm và một số vùng nông thôn, giúp nâng cao tốc độ và chất lượng kết nối internet. Việc phủ sóng cáp quang đến các khu vực vùng sâu, vùng xa và địa hình phức tạp vẫn còn hạn chế do chi phí đầu tư cao và điều kiện địa lý khó khăn.

Mạng di động 3G và 4G đã phủ sóng tại các khu vực đô thị và một số vùng nông thôn, đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ di động của người dân. Chất lượng sóng di động ở các khu vực vùng sâu, vùng xa còn chưa ổn định và cần thêm đầu tư để cải thiện.

*Thứ hai, Thực hiện dịch vụ viễn thông công ích bắt buộc khá tốt.* Dịch vụ điện thoại cố định: Dịch vụ điện thoại cố định vẫn được duy trì và phục vụ chủ yếu cho các cơ quan, doanh nghiệp và một số hộ gia đình.

Dịch vụ internet cáp quang và ADSL được cung cấp rộng rãi, giúp nâng cao chất lượng kết nối internet cho hộ gia đình, doanh nghiệp và cơ quan. Chất lượng và tốc độ kết nối ở các vùng nông thôn và vùng sâu, vùng xa cần được cải thiện để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao.

*Thứ ba, Chính sách và chương trình hỗ trợ dịch vụ viễn thông công ích phù hợp với điều kiện thực tế.* Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đã tham gia vào các chương trình viễn thông công ích của chính phủ, giúp mở rộng phạm vi phủ sóng và nâng cao chất lượng dịch vụ ở các khu vực khó khăn. Đảm bảo nguồn lực và kinh phí để duy trì và mở rộng các chương trình này.

*Thứ tư, Đẩy mạnh dịch vụ viễn thông công ích hỗ trợ phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Cao Bằng.* Phát huy tối đa vai trò của viễn thông, internet, công nghệ thông tin, phát thanh, truyền hình trong sự nghiệp xây dựng nông thôn mới, góp phần phát triển kinh tế - xã hội, xóa đói, giảm nghèo ở những vùng khó khăn. Tác động trực tiếp đến vùng sâu, vùng xa bao gồm cả về nhân lực, hạ tầng thông tin, duy trì hoạt động cung cấp thông tin và tăng cường khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ thông tin, dịch vụ công trực tuyến của người dân, phục vụ cho sản xuất và đời sống. Đây cũng là một nội dung quan trọng góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, định hướng chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh

### **2.3.2 Những hạn chế**

Bên cạnh những kết quả nêu trên, dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cũng còn nhiều hạn chế. Những hạn chế chủ yếu là:

*Một là, Quy mô, chủng loại dịch vụ viễn thông công ích chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng.*

❖ Quy mô, khả năng mở rộng hạn chế: Mặc dù số lượng điểm truy cập internet công cộng tăng qua các năm nhưng chưa đủ so với nhu cầu thực tế. Ví dụ, năm 2021 có 120 điểm, năm 2022 tăng lên 145 điểm, nhưng vẫn chưa đáp ứng được hết nhu cầu của người dân và tổ chức.

• Kinh phí đầu tư hạn chế: Kinh phí dành cho hạ tầng và các dịch vụ công ích mặc dù tăng nhưng vẫn chưa đủ để mở rộng quy mô một cách toàn diện. Ví dụ, năm 2021 kinh phí là 120 tỷ đồng và đến năm 2024 dự kiến là 169 tỷ đồng, mức tăng này chưa tương xứng với nhu cầu phát triển.

❖ Chủng loại Dịch vụ Hạn chế

• Thiếu đa dạng dịch vụ: Hiện tại, các dịch vụ viễn thông công ích chủ yếu tập trung vào các dịch vụ cơ bản như điện thoại di động, internet băng rộng, và hỗ trợ các hộ nghèo, cận nghèo. Các dịch vụ tiên tiến hơn như IoT, dịch vụ số hóa quản lý hành chính, hay các ứng dụng thông minh cho nông nghiệp và giáo dục còn rất hạn chế.

- Dịch vụ dành cho cơ quan nhà nước và an ninh quốc phòng: Mặc dù có cung cấp dịch vụ cho cơ quan nhà nước và an ninh quốc phòng, nhưng số lượng dịch vụ và tính năng còn hạn chế, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển và quản lý hiện đại.

- Hỗ trợ không đồng đều: Việc hỗ trợ cho các khu vực khác nhau còn chưa đồng đều, dẫn đến một số khu vực vẫn chưa được hưởng lợi đầy đủ từ các dịch vụ viễn thông công ích. Chẳng hạn, các huyện xa xôi và khó khăn như Bảo Lạc, Bảo Lâm, Hạ Lang vẫn chưa được đầu tư và hỗ trợ đúng mức.

*Hai là, Chất lượng dịch vụ viễn thông công ích chưa ổn định:* Chất lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng hiện tại vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt là tính ổn định và quản lý chất lượng dịch vụ. Việc khắc phục những hạn chế này đòi hỏi sự đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng, phát triển nhân lực và cải thiện quy trình giám sát, đánh giá. Chỉ khi đó, chất lượng dịch vụ mới có thể được nâng cao, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng của người dân và các tổ chức trên địa bàn.

*Ba là, Dịch vụ hỗ trợ đối tượng sử dụng còn thấp, còn vướng mắc với dịch vụ mới.* Một số dịch vụ quy định về đối tượng, mức hỗ trợ chưa đáp ứng được nhu cầu của người dùng, như: thuê bao cố định trả sau, thuê bao di động trả sau (người nghèo thì hầu hết không sử dụng dịch vụ này), mức hỗ trợ thấp; quy định tốc độ định danh cứng đối với internet băng rộng cố định không phù hợp với nhu cầu của đối tượng sử dụng ... dẫn tới khách hàng không đăng ký sử dụng dịch vụ viễn thông công ích. Trung tâm có tuyên truyền, vận động thì số lượng hộ tham gia cũng ít.

*Bốn là, Một số loại dịch vụ viễn thông công ích chưa thực hiện được.* Một số dịch vụ viễn thông công ích chưa triển khai được do chính sách hỗ trợ của Chương trình chưa phù hợp với tình hình thực tế tại tỉnh Cao Bằng. Ví dụ như: Dịch vụ điện thoại cố định mặt đất trả sau và thông tin di động mặt đất trả sau là chưa phù hợp đối với hộ nghèo, hộ cận nghèo vì ở tỉnh Cao Bằng, hầu hết đối tượng này đều sử dụng điện thoại di động mặt đất trả trước. Đối với dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất trả sau khó triển khai do nhu cầu sử dụng của các đối tượng thụ hưởng không phù hợp với điều kiện được thụ hưởng của chương trình quy định. Cụ thể là, Chương trình đã quy định tốc độ tối đa của gói cước được hỗ trợ là rất thấp so với nhu cầu của đối tượng thụ hưởng.

### **2.3.3 Nguyên nhân của hạn chế**

Những hạn chế về dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng có cả nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan. Đó là:

a. Nguyên nhân khách quan:

*Thứ nhất*, Chưa điều chỉnh, bổ sung kịp thời các cơ chế, chính sách, nhiệm vụ của Chương trình cung ứng dịch vụ viễn thông công ích. Ví dụ: Thông tư số 09/2016/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành ngày 30/3/2016 có một số nội dung, nhiệm vụ chưa phù hợp nhưng đến ngày 14/02/2020 Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông mới ban hành Thông tư số 02/2020/TT-BTTTT để quy định lại danh mục, đối tượng thụ hưởng, phạm vi, chất lượng, giá cước tối đa dịch vụ viễn thông công ích và mức hỗ trợ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020.

*Thứ hai*, Bộ Tài chính chưa hướng dẫn chế độ tài chính và công tác kế toán, thanh toán, quyết toán và báo cáo kinh phí thực hiện Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích để các địa phương, đơn vị tổ chức thực hiện.

*Thứ ba*, Do cơ chế phối hợp giữa các Bộ ban ngành còn chậm, các Thông tư hướng dẫn ban hành chưa kịp thời, khó áp dụng trong thực tế.... d) Việc thực hiện, mẫu biểu, hồ sơ còn phức tạp, khó khăn cho doanh nghiệp - > doanh nghiệp cũng không nhiệt tình tham gia chương trình. Vì đăng ký phức tạp, tăng vốn điều lệ, hạ tầng được hỗ trợ ở vùng sâu vùng xa vùng ít hoặc không có lợi nhuận....

*Thứ tư*, Nguyên nhân từ điều kiện tự nhiên: Điều kiện tự nhiên không thuận lợi cho cung cấp dịch vụ viễn thông, thời tiết khắc nghiệt như mưa lớn, lũ lụt và sạt lở đất gây ảnh hưởng lớn đến hạ tầng viễn thông. Điều này làm cho chất lượng dịch vụ không ổn định và dễ bị gián đoạn, đặc biệt ở các khu vực vùng sâu, vùng xa.

Ngoài ra còn một số nguyên nhân khác dẫn đến việc đầu tư, phát triển hạ tầng dịch vụ viễn thông công ích không được như dự kiến ban đầu: a) việc hướng dẫn, tổ chức thực hiện Chương trình chưa đầy đủ, chưa kịp thời, chưa phù hợp với thực tế. Việc quản lý, điều phối chưa đạt hiệu quả, chưa đạt mục tiêu đề ra.

b. Nguyên nhân chủ quan của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng

*Một là*, *Phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng còn hạn chế cả chiều rộng và chiều sâu*. Hiện nay, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng chỉ tập trung phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ chủ yếu tại Thành phố Cao Bằng, trung tâm các huyện trong địa bàn tỉnh. Tuy nhiên còn một thị trường rộng lớn tại các vùng vùng sâu, vùng xa, nông thôn, có nhu cầu rất lớn sử dụng các dịch vụ viễn thông công ích thì Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Nguyên nhân do địa bàn chia cắt, giao thông đi lại khó khăn, phát triển hạ tầng tốn nhiều kinh phí. Về kênh phân phối

sản phẩm dịch vụ, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng chưa ban hành được chính sách kích thích kênh phân phối cũng như chưa hoàn thiện xây dựng quy chế thù lao cho nhân viên điểm bán lẻ và các cộng tác viên, khi áp dụng phương án giao thu cước phát sinh gộp hóa đơn của nhiều thành viên trong gia đình.

*Hai là, Hoạt động thông tin tuyên truyền của Trung tâm về chính sách hỗ trợ của nhà nước đối với dịch vụ viễn thông công ích chưa thật sự đầy đủ và hiệu quả.* Ví dụ như: chưa xây dựng clip tuyên truyền về chương trình thống nhất trên địa bàn cả nước; hệ thống truyền thanh của tỉnh cũ kỹ, lạc hậu không đảm bảo nhiệm vụ thông tin tuyên truyền về Chương trình tại địa phương. Mặt khác, Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng chưa chủ động triển khai cũng như không giải thích rõ với đối tượng thụ hưởng về chính sách hỗ trợ của Chương trình; một bộ phận người dân chưa hiểu rõ về Chương trình hỗ trợ của Nhà nước, còn nhầm lẫn đây là chương trình khuyến mại của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông.

*Ba là, Nguyên nhân hạn chế chủ quan từ nguồn nhân lực của Trung tâm:* Hạn chế về nguồn nhân lực chuyên môn cao và giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực viễn thông tại khu vực. Khả năng bảo trì, khắc phục sự cố và nâng cấp hệ thống kỹ thuật bị hạn chế, dẫn đến dịch vụ không ổn định. Chương trình đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên chưa đáp ứng đủ nhu cầu cập nhật công nghệ và kỹ thuật mới. Nhân viên chưa thể xử lý hiệu quả các vấn đề kỹ thuật và hỗ trợ khách hàng một cách nhanh chóng.

*Bốn là, Nguyên nhân từ nguồn lực tài chính:* Ngân sách dành cho việc duy trì và phát triển hạ tầng viễn thông công ích còn hạn chế. Khó khăn trong việc đầu tư và nâng cấp hạ tầng, dẫn đến chất lượng dịch vụ chưa được cải thiện như mong đợi. Chi phí vận hành và bảo trì hạ tầng viễn thông ở các khu vực địa hình khó khăn cao hơn so với các khu vực khác. Hạn chế khả năng duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ liên tục và đồng đều.

*Năm là, Quản lý và sử dụng Quỹ viễn thông công ích chưa kịp thời, hiệu quả.* Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam có nguồn thu từ các khoản đóng góp theo tỷ lệ doanh thu dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông. Nhiệm vụ chính của quỹ là hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm phủ sóng vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế đặc biệt khó khăn. Việc quản lý, sử dụng quỹ chưa được hiệu quả. Tồn quỹ còn cao do cơ chế sử dụng chưa rõ, quy trình thanh toán phức tạp dẫn đến chậm.

## **CHƯƠNG 3. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CÔNG ÍCH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT CAO BẰNG**

### **3.1. Phương hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Cao Bằng**

#### **3.1.1. Phương hướng hoạt động của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đến năm 2030**

VNPT Cao Bằng phát triển toàn diện, bền vững trở thành đơn vị kinh tế - kỹ thuật chủ đạo; xây dựng một cơ sở hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin vững chắc; kinh doanh đa dạng với các dịch vụ Bru chính Viễn thông và tin học là nòng cốt; phục vụ tốt công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước cũng như phục vụ phát triển kinh tế-xã hội, an ninh-quốc phòng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng hoạt động trên nhiều lĩnh vực; nhiều phòng ban, các loại hình sở hữu đan xen, hỗn hợp; có vị trí, vai trò đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế; có năng lực cạnh tranh và hội nhập có hiệu quả, cụ thể như sau:

- Tập trung mọi nguồn lực cho mục tiêu phát triển, đạt tốc độ tăng trưởng doanh thu phát sinh bình quân hàng năm từ 9%-10%. Nâng cao chất lượng, hiệu quả và năng lực cạnh tranh của các sản phẩm, dịch vụ Bru chính, Viễn thông, CNTT, đáp ứng tốt hơn nhu cầu thông tin phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ tốt công tác quốc phòng an ninh và các nhiệm vụ chính trị được giao.

- Tiếp tục phát triển, hiện đại hóa kết cấu hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) quốc gia và quốc tế hiện đại, bền vững, có độ bao phủ rộng khắp trên cả nước với độ thông lượng lớn, tốc độ và chất lượng cao; đáp ứng xu thế hội tụ viễn thông, tin học, điện toán đám mây, phát thanh, truyền hình, đa phương tiện,...; làm nền tảng cho việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong thời kỳ công nghiệp 4.0.

- Phát triển mạnh các dịch vụ mới, đặc biệt là các dịch vụ số qua mạng thông tin di động, internet, các dịch vụ lai ghép Bru chính - Viễn thông - CNTT, dịch vụ băng rộng đa phương tiện, dịch vụ thương mại điện tử .v.v... phục vụ công tác quản lý, điều hành các lĩnh vực thương mại, tài chính, y tế, giáo dục...

- Xây dựng ngành Bru chính - Viễn thông theo hướng lựa chọn các công nghệ cao và sản phẩm thích hợp; chú trọng phát triển công nghiệp, công nghệ thông tin, tăng

dẫn tỷ lệ nội địa hóa các sản phẩm công nghiệp viễn thông - CNTT; nâng cao chất lượng và hạ giá thành sản phẩm, đáp ứng cao nhu cầu phát triển mạng lưới VNPT và hướng tới xuất khẩu các sản phẩm viễn thông – CNTT ra thị trường thế giới.

- Đổi mới tổ chức sản xuất kinh doanh, cơ cấu đầu tư, từng bước xây dựng Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng trở thành đơn vị kinh tế mạnh, kinh doanh đa dịch vụ với nhiều loại hình sở hữu đan xen, hỗn hợp, hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương.

- Nâng cao hơn nữa hiệu quả hợp tác với đối tác quốc tế trên cơ sở phát huy tối đa nội lực trong điều kiện hội nhập; tranh thủ vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý của các nước, các tổ chức, các đối tác để phục vụ các mục tiêu phát triển của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

- Xây dựng, đào tạo đội ngũ cán bộ công nhân kỹ thuật có trình độ chuyên môn vững vàng và năng lực kinh doanh giỏi; cơ cấu hợp lý, thích ứng với yêu cầu về quản lý, công nghệ trong điều kiện cạnh tranh và hội nhập. Hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách về thu nhập, tạo động lực kích thích, động cơ thúc đẩy người lao động nâng cao năng suất lao động, phát huy sáng kiến, sáng tạo và tận tâm, say mê với công việc, hết mình cống hiến cho VNPT.

- Tiếp tục bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ CBCNV về kỹ năng quản lý, lập kế hoạch, tổ chức triển khai công việc, quản trị công việc. Đào tạo kỹ năng mềm, tay nghề cho đội ngũ kỹ thuật, kỹ năng bán hàng cho nhân viên, tổ chức lập kế hoạch và tổ chức thực hiện cho đội ngũ kinh doanh. Phát triển nguồn nhân lực có đủ trình độ, năng lực quản lý, kỹ thuật, kinh doanh, có phẩm chất chính trị tốt.

Trong thời gian tới, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng tập trung mọi nguồn lực. Phối hợp chặt chẽ giữa kỹ thuật và kinh doanh một cách hiệu quả. Chỉ đạo quyết liệt các công tác đầu tư, phát triển mạng lưới, chất lượng mạng, chất lượng phục vụ khách hàng. Tổ chức bán hàng lưu động, giữa khách hàng, chăm sóc khách hàng qua việc lấy phiếu B2A nhằm đạt được các mục tiêu đề ra. Để hoàn thành và hoàn thành vượt mức kế hoạch SXKD do Tập đoàn giao Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần thực hiện các nội dung theo chiến lược VNPT 4.0 theo yêu cầu Tập đoàn: Thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giám sát, đánh giá, quản trị BSC, công tác phối hợp địa bàn, công tác giao khoán địa bàn.

- Quản trị tốt tài chính, hàng hoá, công nợ. Tăng cường quản lý và kiểm soát chặt chẽ từng khoản mục chi phí kế hoạch.

*\*, Về mạng lưới, dịch vụ*

- Tiếp tục khảo sát mở rộng, tối ưu, phát triển mới các trạm 4G, xoá điễm đen để nâng cao chất lượng và mở rộng vùng phủ sóng phục vụ kinh doanh. Đẩy nhanh tiến độ triển khai các dự án để phục vụ phát triển mạng lưới kinh doanh của VNPT Cao Bằng.

- Tăng cường công tác quản lý, giám sát chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ khách hàng, chăm sóc khách hàng.

- Đảm bảo an toàn, nâng cao chất lượng mạng lưới, chất lượng dịch vụ; đảm bảo an toàn vệ sinh lao động, phòng chống cháy nổ tại đơn vị trực thuộc.

*\*, Về công tác kinh doanh*

- Tổ chức và triển khai có hiệu quả hệ thống kênh bán hàng, nhất là kênh bán hàng từ cấp huyện đến xã, cụm dân cư, quan tâm đầu tư phát triển các kênh bán hàng mới ứng dụng công nghệ thông tin, mạng xã hội: Facebook, gọi điện TELESELL...

- Tăng cường và đẩy mạnh công tác truyền thông, nhận diện thương hiệu, công tác tiếp thị bán hàng, công tác chăm sóc khách hàng.

- Ưu tiên nguồn lực, tập trung kinh doanh các dịch vụ mũi nhọn: Di động, băng rộng, công nghệ thông tin, dịch vụ data, giá trị gia tăng.

- Tổ chức các chương trình thi đua có trọng tâm trọng điểm, sau mỗi đợt thi đua có tổ chức tổng kết, khen thưởng kịp thời.

- Cơ chế thích hợp với các dịch vụ còn lại. Đưa ra các giải pháp kinh doanh linh hoạt với thị trường, có đánh giá, phân tích hiệu quả từng chương trình, từng dịch vụ, từng gói cước kết hợp với công tác nghiên cứu thị trường để định hướng, tập trung kinh doanh.

- Tổ chức triển khai có hiệu quả các thoả thuận hợp tác kinh doanh với các đối tác chiến lược đã ký kết, đồng thời tìm kiếm các đối tác để tạo cơ hội triển khai dịch vụ Công nghệ thông tin đến các khách hàng tổ chức, doanh nghiệp.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT vào các quy trình phát triển dịch vụ, thủ tục, xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung nhằm giảm thiểu các báo cáo thủ công tại các bộ phận chức năng và các đơn vị cơ sở, gây lãng phí công sức và làm việc không hiệu quả.

- Tiếp tục đổi mới công tác thi đua, khen thưởng. Phát động phong trào sáng tạo, sáng kiến, giải pháp nhằm lan tỏa tinh thần đến toàn bộ CBCNV. Tạo động lực mạnh mẽ cho cán bộ công nhân viên. Đổi mới hoạt động của tổ chức Đảng, công đoàn, các đoàn thể, phối hợp và gắn hoạt động với các chương trình của chuyên môn, gắn



với kết quả kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

Phát huy truyền thống ngành, thực hiện tốt các chính sách xã hội, không ngừng cải thiện đời sống vật chất và tinh thần của CBCNV tương xứng với năng suất lao động, hiệu quả công việc mà các cá nhân đạt được.

### ***3.1.2. Mục tiêu và định hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT – Cao Bằng đến năm 2030***

#### ***3.1.2.1. Mục tiêu hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng***

Cung cấp dịch vụ viễn thông công ích bao gồm: Dịch vụ viễn thông bắt buộc cho xã hội và dịch vụ viễn thông phổ cập ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, khu vực có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn; hộ nghèo, hộ cận nghèo theo quy định của Chính phủ về chuẩn nghèo đa chiều giai đoạn 2021 - 2025, gia đình chính sách xã hội và các đối tượng chính sách đặc biệt khác; góp phần thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, nhiệm vụ chuyển đổi số quốc gia và đảm bảo quốc phòng, an ninh trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

#### ***3.1.2.2. Định hướng tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Cao Bằng đến năm 2030***

- a) Cung cấp dịch vụ viễn thông bắt buộc cho 100% đối tượng sử dụng;
- b) Đạt 100% thôn, bản, làng có hộ dân sinh sống đã có điện thuộc vùng sâu, vùng xa, biên giới, xã có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn và các khu vực mà doanh nghiệp không có khả năng kinh doanh hiệu quả theo cơ chế thị trường được cung cấp dịch vụ viễn thông di động mặt đất;
- c) Đạt 95% thôn đã có điện thuộc các xã có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn, biên giới và các khu vực doanh nghiệp không có khả năng kinh doanh hiệu quả theo cơ chế thị trường được cung cấp dịch vụ truy cập Internet băng rộng cố định;
- d) Hỗ trợ sử dụng dịch vụ viễn thông phổ cập cho hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình chính sách xã hội và các đối tượng chính sách đặc biệt khác trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.
- e) Hỗ trợ cho 100 hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình chính sách xã hội và các đối tượng chính sách đặc biệt khác trang bị thiết bị đầu cuối phục vụ học tập, thông tin liên lạc;
- f) 100% xã có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn được hỗ trợ cung

cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng công cộng;

h) Hỗ trợ các đối tượng sử dụng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng ở khu vực có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn, xã biên giới và các khu vực khác theo nhiệm vụ của Chương trình dịch vụ viễn thông công ích tỉnh Cao Bằng.

### **3.2. Giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

#### ***3.2.1. Hoàn thiện và phát triển các dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

*Căn cứ đề xuất:* Quy mô, chủng loại dịch vụ viễn thông công ích chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng. Quy mô, khả năng mở rộng hạn chế nhất là các điểm truy cập internet công cộng. Các dịch vụ tiên tiến hơn như IoT, dịch vụ số hóa quản lý hành chính, hay các ứng dụng thông minh cho nông nghiệp và giáo dục còn rất hạn chế. Một số loại dịch vụ viễn thông công ích trong danh mục chưa thực hiện được tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

##### *Nội dung giải pháp:*

- Tùy chỉnh dịch vụ theo nhu cầu: Cung cấp các gói dịch vụ linh hoạt và tùy chỉnh theo nhu cầu cụ thể của từng đối tượng thụ hưởng, bao gồm hộ gia đình, doanh nghiệp và cơ quan nhà nước.

- Mở rộng phạm vi phủ sóng và các điểm truy cập internet công cộng: Xây dựng các mối quan hệ hợp tác chiến lược với các đối tác công nghệ, nhà cung cấp thiết bị và các tổ chức nghiên cứu để tận dụng nguồn lực và công nghệ tiên tiến để phát triển loại dịch vụ công ích này.

- Tận dụng các chương trình hỗ trợ để phát triển dịch vụ viễn thông công ích: Tham gia vào các chương trình hỗ trợ từ chính phủ, tổ chức quốc tế và các quỹ phát triển để tăng cường nguồn vốn và hỗ trợ kỹ thuật.

- Phát triển các dịch vụ mới: Triển khai các dịch vụ viễn thông tiên tiến như Internet of Things (IoT), các ứng dụng thông minh cho nông nghiệp, y tế và giáo dục, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống và nâng cao hiệu quả công việc.

- Phát triển các dịch vụ số hóa: Triển khai các dịch vụ số hóa quản lý hành chính, giáo dục trực tuyến, y tế từ xa, và các ứng dụng thông minh phục vụ nông nghiệp, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống và nâng cao hiệu quả công việc.

- Dịch vụ viễn thông cho tổ chức: Cung cấp các gói dịch vụ viễn thông chuyên biệt cho các cơ quan nhà nước, tổ chức an ninh quốc phòng, và các doanh nghiệp để hỗ trợ tốt hơn cho các hoạt động quản lý, điều hành và phòng chống thiên tai.

- Hợp tác công tư: Tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, tổ chức trong và ngoài nước để huy động nguồn vốn và công nghệ, nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông công ích.

- Chương trình hỗ trợ: Tham gia và tận dụng các chương trình hỗ trợ từ chính phủ, tổ chức quốc tế để tăng cường đầu tư và phát triển hạ tầng viễn thông.

Để hoàn thiện và bổ sung các dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng, cần có các giải pháp đồng bộ từ việc nâng cấp hạ tầng, đa dạng hóa dịch vụ, phát triển nhân lực, tăng cường giám sát, hợp tác huy động nguồn lực, đến việc quảng bá và nâng cao nhận thức. Những giải pháp này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông công ích, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng của người dân và các tổ chức trên địa bàn.

### ***3.2.2. Tăng cường chất lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

*Căn cứ đề xuất: Chất lượng dịch vụ viễn thông công ích chưa ổn định:* Chất lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng hiện tại vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt là tính ổn định và quản lý chất lượng dịch vụ. Việc khắc phục những hạn chế này đòi hỏi sự đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng, phát triển nhân lực và cải thiện quy trình giám sát, đánh giá. Chỉ khi đó, chất lượng dịch vụ mới có thể được nâng cao, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng của người dân và các tổ chức trên địa bàn.

*Nội dung giải pháp:*

(i) Nâng cấp và hiện đại hóa hạ tầng vật chất kỹ thuật đảm bảo chất lượng dịch vụ

- Đầu tư vào công nghệ hiện đại: Tăng cường đầu tư vào công nghệ mạng hiện đại như 4G LTE, 5G và hệ thống cáp quang tốc độ cao để cải thiện chất lượng kết nối và băng thông.

- Mở rộng phạm vi phủ sóng: Lắp đặt thêm các trạm BTS tại các khu vực chưa được phủ sóng hoặc có chất lượng tín hiệu yếu, đặc biệt là ở các vùng sâu, vùng xa và khu vực có địa hình phức tạp.

- Bảo trì và nâng cấp định kỳ: Thực hiện bảo trì và nâng cấp hạ tầng viễn thông định kỳ để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định và hiệu quả.

(ii) Phát triển nhân lực và nâng cao trình độ

- Đào tạo và nâng cao kỹ năng: Tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu cho nhân viên về các công nghệ mới, kỹ thuật bảo trì, và khắc phục sự cố để nâng cao năng lực vận hành và quản lý.

- Thu hút nhân tài: Tăng cường tuyển dụng và thu hút nhân tài có trình độ cao trong lĩnh vực viễn thông và công nghệ thông tin để đảm bảo nguồn nhân lực chất lượng cao cho Trung tâm.

(iii) Cải tiến quản lý và giám sát chất lượng dịch vụ

- Hoàn thiện hệ thống giám sát chất lượng hiện nay: Triển khai hệ thống giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ theo thời gian thực, đảm bảo phát hiện và khắc phục kịp thời các sự cố.

- Hệ thống giám sát tự động: Triển khai hệ thống giám sát tự động và quản lý mạng lưới theo thời gian thực để phát hiện và khắc phục sự cố kịp thời.

- Chất lượng dịch vụ khách hàng: Nâng cao quy trình tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng, đảm bảo giải quyết nhanh chóng và hiệu quả các vấn đề mà người dùng gặp phải

Tiếp nhận phản hồi khách hàng: Cải tiến quy trình tiếp nhận và xử lý phản hồi của khách hàng, đảm bảo giải quyết nhanh chóng và hiệu quả các vấn đề mà người dùng gặp phải.

Việc tăng cường chất lượng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đòi hỏi một chiến lược toàn diện và đồng bộ. Từ nâng cấp hạ tầng, phát triển nhân lực, cải tiến quản lý, đa dạng hóa dịch vụ, đến việc hợp tác huy động nguồn lực và nâng cao nhận thức của người dân. Những giải pháp này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng tăng của người dân và các tổ chức trên địa bàn, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội tại.

### ***3.2.3. Tăng cường mạng lưới cung ứng dịch vụ viễn thông tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

*Căn cứ đề xuất:* Phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng còn hạn chế cả chiều rộng và chiều sâu. Hiện nay, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng chỉ tập trung phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ chủ yếu tại Thành phố Cao Bằng, trung tâm các huyện trong địa bàn

ting. Tuy nhiên còn một thị trường rộng lớn tại các vùng vùng sâu, vùng xa, nông thôn, có nhu cầu rất lớn sử dụng các dịch vụ viễn thông công ích thì Viễn thông Cao Bằng chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Nguyên nhân do địa bàn chia cắt, giao thông đi lại khó khăn, phát triển hạ tầng tốn nhiều kinh phí. Về kênh phân phối sản phẩm dịch vụ, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng chưa ban hành được chính sách kích thích kênh phân phối cũng như chưa hoàn thiện xây dựng quy chế thù lao cho nhân viên điểm bán lẻ và các cộng tác viên, khi áp dụng phương án giao thu cước phát sinh gộp hóa đơn của nhiều thành viên trong gia đình.

*Nội dung giải pháp:*

Tăng cường mạng lưới cung ứng dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng gồm những nội dung sau:

- Phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ viễn thông trực tiếp của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng

Phát triển cả về số lượng và chất lượng mạng lưới cung ứng dịch vụ và bán hàng trực tiếp của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng. Tiếp tục phát triển mạng lưới theo chiều sâu tại thành phố Cao Bằng và các huyện lỵ. Đồng thời mở rộng phạm vi hoạt động và các điểm cung ứng dịch vụ tại các vùng núi, vùng sâu, vùng xa, nông thôn. Đây cũng là những nơi có nhu cầu khá lớn về dịch vụ Viễn thông – CNTT, dịch vụ số thì hiện nay. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần phát triển mạng lưới nhanh hơn để đáp ứng được nhu cầu của các khách hàng thuộc khu vực trên. Với mạng lưới kinh doanh như vậy sẽ đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, đồng thời bao phủ thị trường và nhất là một số khu vực còn trắng dịch vụ.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần tập trung mọi nguồn lực phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ viễn thông và bán hàng trên địa bàn toàn tỉnh Cao Bằng. Tập trung mở rộng phát triển thị trường tại các khu vực trung tâm huyện/thành phố, đặc biệt cần quan tâm đúng mức, chú trọng mở rộng mạng lưới kinh doanh đến các vùng núi, nông thôn, vùng sâu, vùng xa, những nơi mà dân cư thưa thớt nhưng rất tiềm năng vì điều kiện kinh tế ngày càng phát triển, thu nhập của người dân tăng lên kéo theo nhu cầu của người dân ngày càng cao trong việc sử dụng các dịch vụ viễn thông - CNTT và các dịch vụ số. Đặc biệt trong giai đoạn hiện nay phục vụ cho mục đích chính trị, chính phủ ra chủ trương phát triển chính phủ điện tử đến từng người dân trong giai đoạn 2020-2025

- Phát triển các mạng lưới cung ứng gián tiếp Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng

Đối với các kênh phân phối gián tiếp như các điểm đại lý cung cấp Sim thẻ công tác viên bán hàng, ... Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần có cơ chế chính sách khuyến khích, do đó cần phải xây dựng lại chính sách trả hoa hồng cho đại lý theo hướng khuyến khích về hiệu quả đạt được trong doanh thu dịch vụ. Đảm bảo cho các đại lý phát triển dịch vụ có thu nhập đảm bảo để các đại lý có thể chuyên tâm vào việc phát triển dịch vụ viễn thông, dịch vụ số. Ngoài ra còn giới thiệu quảng bá thương hiệu cho VNPT. Đồng thời phải thường xuyên bồi dưỡng các kiến thức nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng, kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp cho các công tác viên, đại lý để xây dựng đội ngũ này ngày một chuyên nghiệp thành một kênh bán hàng, quảng bá thương hiệu cho VNPT.

#### ***3.2.4. Tăng cường truyền thông hỗ trợ về dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Cao Bằng***

*Căn cứ đề xuất:* Hoạt động thông tin tuyên truyền của Trung tâm về chính sách hỗ trợ của nhà nước đối với dịch vụ viễn thông công ích chưa thật sự đầy đủ và hiệu quả. Ví dụ như: chưa xây dựng clip tuyên truyền về chương trình thống nhất trên địa bàn cả nước; hệ thống truyền thanh của tỉnh cũ kỹ, lạc hậu không đảm bảo nhiệm vụ thông tin tuyên truyền về Chương trình tại địa phương. Mặt khác, Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng chưa chủ động triển khai cũng như không giải thích rõ với đối tượng thụ hưởng về chính sách hỗ trợ của Chương trình; một bộ phận người dân chưa hiểu rõ về Chương trình hỗ trợ của Nhà nước, còn nhầm lẫn đây là chương trình khuyến mại của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông.

##### *Nội dung giải pháp:*

Để truyền thông, quảng cáo thương hiệu VNPT, cũng như giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ công nghệ của VNPT, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần triển khai lắp đặt nhiều hơn nữa đường truyền internet cáp quang FTTH/MyTV tại các Trung tâm thương mại, các điểm tập trung đông dân cư nhằm quảng bá, giới thiệu sản phẩm đến khách hàng xem và dùng thử dịch vụ. Qua đó khách hàng sẽ được chứng kiến các điểm khác biệt vượt trội của dịch vụ FTTH/MyTV so với các dịch vụ tương đồng của các doanh nghiệp viễn thông khác trên địa bàn. Tại mỗi địa bàn các huyện, thành phố cần có ít nhất một cửa hàng để thuận tiện cho khách hàng đến trải nghiệm. Đây là một kênh giới thiệu và phân phối trực tiếp có hiệu quả cao của Viễn thông Cao Bằng hiện tại và trong tương lai. Viễn thông Cao Bằng cần tổ chức các đợt bán hàng lưu động tại các khu dân cư tập trung, các trường học, ... nhằm giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, để giới thiệu cho người dân biết về dịch vụ viễn thông – CNTT và các dịch vụ số, qua đó có thể khuyếch trương hình ảnh, thương hiệu của VNPT Cao Bằng. Từ đó có thể phát triển các dịch vụ viễn thông – CNTT, các dịch vụ số tại các khu vực trên.

### **3.2.5. Tăng cường quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng Quỹ dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng**

*Căn cứ đề xuất:* Quản lý và sử dụng Quỹ viễn thông công ích tại Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng chưa chặt chẽ, hiệu quả. Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam có nguồn thu từ các khoản đóng góp theo tỷ lệ doanh thu dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông. Nhiệm vụ chính của quỹ là hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng viễn thông, bảo đảm phủ sóng vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế đặc biệt khó khăn. Việc quản lý, sử dụng quỹ chưa được hiệu quả. Tồn quỹ còn cao do cơ chế sử dụng chưa rõ, quy trình thanh toán phức tạp dẫn đến chậm.

*Nội dung giải pháp:*

#### **(i) Cải thiện quản lý Quỹ**

- Minh bạch hóa thông tin: Đảm bảo mọi thông tin liên quan đến việc sử dụng quỹ được công khai, minh bạch, và dễ dàng truy cập. Điều này bao gồm các báo cáo tài chính, tiến độ dự án và các kết quả đầu tư.

- Xây dựng quy trình quản lý hiệu quả: Thiết lập các quy trình quản lý quỹ rõ ràng, chặt chẽ và hiệu quả, từ khâu lập kế hoạch, phân bổ, triển khai đến giám sát và đánh giá kết quả.

- Ứng dụng công nghệ thông tin: Sử dụng các phần mềm quản lý tài chính và dự án tiên tiến để theo dõi và quản lý nguồn quỹ một cách hiệu quả và chính xác.

#### **(ii) Đầu tư vào các dự án ưu tiên**

- Xác định ưu tiên đầu tư: Dựa trên nhu cầu thực tế và các mục tiêu phát triển của địa phương để xác định các dự án ưu tiên cần được đầu tư. Các dự án này có thể bao gồm mở rộng phạm vi phủ sóng, nâng cấp hạ tầng mạng, và phát triển các dịch vụ viễn thông mới.

- Đánh giá hiệu quả dự án: Thực hiện các đánh giá hiệu quả dự án định kỳ để đảm bảo các dự án được triển khai đạt được kết quả mong muốn và sử dụng nguồn quỹ một cách hiệu quả.

#### **(iii) Phát triển năng lực quản lý**

- Đào tạo và phát triển nhân lực: Tổ chức các khóa đào tạo nâng cao năng lực quản lý tài chính và dự án cho đội ngũ nhân viên, đảm bảo họ có đủ kiến thức và kỹ năng để quản lý quỹ một cách hiệu quả.

- Chia sẻ kinh nghiệm và thực tiễn tốt: Khuyến khích việc chia sẻ kinh nghiệm và thực tiễn tốt giữa các đơn vị, cơ quan liên quan để học hỏi và áp dụng các phương pháp quản lý hiệu quả.

(iv) Tăng cường giám sát và kiểm tra Quỹ

- Thiết lập cơ chế giám sát chặt chẽ: Xây dựng cơ chế giám sát chặt chẽ để đảm bảo việc sử dụng quỹ đúng mục đích, đúng tiến độ và đạt được hiệu quả cao. Các cơ chế này bao gồm việc thành lập các ban giám sát độc lập và tiến hành các cuộc kiểm tra định kỳ.

- Sử dụng công nghệ giám sát hiện đại: Áp dụng công nghệ giám sát và theo dõi trực tuyến để đảm bảo quá trình triển khai các dự án được giám sát một cách liên tục và kịp thời phát hiện các sai phạm hoặc bất cập.

(v) Tăng cường hợp tác trong huy động tài chính cho Quỹ

- Hợp tác với các đối tác chiến lược: Xây dựng các mối quan hệ hợp tác chiến lược với các doanh nghiệp, tổ chức trong và ngoài nước để huy động nguồn lực và công nghệ, tăng cường hiệu quả sử dụng quỹ.

- Tận dụng các nguồn hỗ trợ từ chính phủ và tổ chức quốc tế: Tham gia vào các chương trình hỗ trợ từ chính phủ và các tổ chức quốc tế để tăng cường nguồn vốn và nhận được các hỗ trợ kỹ thuật, giúp nâng cao hiệu quả sử dụng quỹ.

(vi). Nâng cao nhận thức và trách nhiệm duy trì, phát triển Quỹ vì lợi ích công ích

- Tuyên truyền và nâng cao nhận thức: Tổ chức các chiến dịch tuyên truyền để nâng cao nhận thức của người dân và các tổ chức về vai trò và tầm quan trọng của quỹ vì lợi ích công ích, khuyến khích họ tham gia giám sát và phản ánh các vấn đề liên quan.

- Tăng cường trách nhiệm giải trình: Đảm bảo các đơn vị, cá nhân sử dụng quỹ có trách nhiệm giải trình đầy đủ về việc sử dụng nguồn quỹ, từ khâu lập kế hoạch, triển khai đến đánh giá kết quả.

### **3.3. Điều kiện thực hiện**

#### ***3.3.1 Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và đổi mới công nghệ của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

Cần tập trung đầu tư phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật. Hiện nay cơ sở vật chất kỹ thuật của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cơ bản đáp ứng được nhu cầu của đa số khách hàng. Tuy nhiên để triển khai mạnh mẽ hơn nữa Trung tâm Kinh



doanh VNPT - Cao Bằng cần chú trọng hơn trong công tác xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật. Ngoài ra Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần tập trung vào việc đổi mới công nghệ nhằm đáp ứng ngày một cao yêu cầu của khách hàng về các sản phẩm dịch vụ viễn thông nói chung đối với dịch vụ băng rộng nói riêng.

*Thứ nhất*, Đầu tư hệ thống giám sát tập trung, nhằm phát hiện, cảnh báo sớm các sự cố nguồn điện, truyền dẫn có thể xảy ra, nhằm ngăn ngừa, phát hiện và có phương án đối phó phù hợp với từng tình huống cụ thể.

*Thứ hai*, Rà soát thay thế các thiết bị truyền dẫn thế hệ cũ, thay thế các thiết bị truyền dẫn bằng công nghệ IP mới hiện đại hoạt động ổn định và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng.

*Thứ ba*, Tăng cường đầu tư mở rộng mạng di động, băng rộng đảm bảo phủ sóng 3G/4G tại tất cả các nhà trạm hiện có, mục tiêu là phủ sóng trên 95% diện tích trên toàn tỉnh Cao Bằng.

*Thứ tư*, Đầu tư mở rộng các tuyến truyền dẫn, tạo ring cho các thiết bị L2-Switch, các thiết bị Core/Access nhằm đảm bảo thông tin liên lạc trên toàn mạng của Tỉnh.

Đối với dịch vụ MyTV cần xem xét thay thế hệ thống nguồn vì hiện nay hoạt động không ổn định và đã xảy ra các sự cố lớn. nên chăng chúng ta lên đầu tư bằng một hệ thống mới, phục vụ mở rộng, phát triển các dịch vụ mới, tương thích với các thiết bị đời mới hiện đại ngày nay.

Đối với dịch vụ băng rộng cố định: Thực hiện rà soát các thiết bị truy nhập cáp đồng, tư vấn khách hàng chuyển sang hệ thống truyền dẫn quang FTTH nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ băng rộng cho khách hàng.

Như vậy, Việc đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật và đổi mới công nghệ viễn thông là một việc cần thiết. Tuy nhiên cần kinh phí lớn, do đó Viễn thông Cao Bằng cần phân bổ phân kỳ nguồn vốn phù hợp cho từng giai đoạn, ưu tiên cho các dự án di động, băng rộng, đảm bảo cho Viễn thông Cao Bằng phát triển bền vững và hiệu quả.

Trong những năm qua, hạ tầng viễn thông của VNPT Cao Bằng đã được đầu tư nhiều. Tuy nhiên so với yêu cầu thực tế phục vụ phát triển mạng lưới kinh doanh thì chưa đáp ứng được. Để phát triển tốt hạ tầng viễn thông-CNTT, VNPT Cao Bằng cần thực hiện một số nội dung:

Các địa bàn huyện/thành phố cần phối hợp chặt chẽ, rà soát các điểm đen, các vùng lõm chưa có sóng di động, chưa có cáp quang băng rộng. Thực hiện khảo sát nhu cầu của khách hàng, tiến hành các thủ tục đề xuất đầu tư, mở rộng mạng lưới.

Nâng cao ý thức đối với một số cán bộ kỹ thuật trong công tác ứng cứu mạng lưới, đặc biệt các trạm phát sóng di động chủ yếu đặt trên núi cao, xa trung tâm, đi lại khó khăn, công tác ứng cứu thông tin đôi khi còn chậm, chưa đảm bảo yêu cầu, tiến độ đề ra.

Đầu tư nâng cấp hệ thống truyền dẫn cáp quang, cáp điện AC, nếu cần thiết phải lắp điện 3FA thay vì 2FA như hiện nay. CSHT nhà trạm BTS không đảm bảo nhiệt độ phòng máy, công tác đảm bảo nguồn điện dự phòng thực hiện chưa tốt, còn dễ xảy ra mất liên lạc khi mất điện lưới tại các trạm BTS đã được trang bị máy nổ nhằm nâng cao chỉ tiêu độ khả dụng BTS/NodeN/eNodeB theo yêu cầu của Tập đoàn.

Đầu tư hệ thống điều hòa, quạt thông gió, đảm bảo nhiệt độ phòng máy ổn định. Khi đó các thiết bị viễn thông mới vận hành ổn định và an toàn. Có thể gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khi xảy ra

Đối với một số trạm 3G U900 có lượng User cao đến đến tốc độ truy cập data rất thấp ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ 3G tại địa bàn; Phải thường xuyên rà soát xóa điểm đen phải bổ sung thêm thiết bị để đảm bảo công tác phát triển mạng lưới kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng được thuận lợi.

### ***3.3.2. Bảo đảm nguồn nhân lực cho phát triển Mạng lưới kinh doanh của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng***

Chất lượng nguồn nhân lực luôn là một yếu tố vô cùng quan trọng đối với mọi doanh nghiệp. Trong môi trường cạnh tranh gay gắt như hiện nay, nguồn nhân lực lại càng có ý nghĩa quan trọng; Sự thành công hay bại trên thị trường suy cho cùng do yếu tố con người tạo nên.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần coi trọng và đặt lên hàng đầu yếu tố con người. Trong môi trường cạnh tranh đòi hỏi Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng phải có những bước đi tích cực hơn nữa, nhằm tạo ra đội ngũ lao động đủ phẩm chất đạo đức, đủ năng lực để cống hiến cho Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng, giúp Trung tâm giành ưu thế về nhân lực trong cạnh tranh. Cần có chính sách để thu hút nhân lực có trình độ cao, sẵn sàng cống hiến lâu dài vì sự phát triển của Viễn thông Cao Bằng. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần chú trọng tới việc tăng cường công tác đào tạo, tuyển dụng và xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực phù hợp trong giai đoạn hiện nay và trong tương lai.

Hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần chú trọng chất lượng và tiến hành thường xuyên dưới nhiều

hình thức. Trước tình hình thị trường không ngừng biến đổi do xu thế cạnh tranh và hội nhập, tiến bộ của khoa học kỹ thuật và công nghệ những năm gần đây, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần chú ý coi trọng việc phát triển ổn định và xây dựng đội ngũ nhân tài, đội ngũ cán bộ công nhân viên kỹ thuật. Đứng trước sự phát triển của nền kinh tế tri thức với trình độ khoa học công nghệ CNTT là nền tảng, sức sáng tạo của con người được coi trọng hơn bao giờ hết, cạnh tranh trên thị trường suy cho cùng là cạnh tranh nhân tài, chất lượng nguồn nhân lực. Đây phải được coi là trọng tâm phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

Để đào tạo và phát triển nguồn nhân lực đủ trình độ đáp ứng với yêu cầu của cạnh tranh và hội nhập thời đại công nghệ 4.0, nhằm đón đầu xu hướng phát triển của thời đại. Sự thành công hay thất bại của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cũng phụ thuộc rất lớn vào chất lượng nguồn nhân lực. Để từng bước nâng cao, hoàn thiện chất lượng nguồn nhân lực, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần thực hiện một số chính sách sau:

- *Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực*

Viễn thông là lĩnh vực hết sức nhạy cảm trong xã hội và cùng với sự bùng nổ về CNTT sẽ tác động mạnh đến quá trình sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Phương thức quản lý, nếp sống và suy nghĩ của người lao động. Vì vậy, tiến trình được coi là liên tục và không bao giờ dứt đó là chiến lược đào tạo và phát triển nguồn nhân lực và ngoài việc cần được thích ứng một cách năng động với những thay đổi của môi trường, việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực còn phải được thực hiện trên cơ sở nhìn xa trông rộng để đối phó với những xu hướng của công nghệ và dịch vụ trong tương lai; trên cơ sở đó lựa chọn phương pháp đào tạo, phát triển thích hợp và sau cùng rất cần thiết là đánh giá hiệu quả của đào tạo, phát triển có đáp ứng mục tiêu đã đề ra hay không? hiệu quả kinh tế của chương trình đào tạo và phát triển.

Để xây dựng một doanh nghiệp Viễn thông thành công trong cạnh tranh sòng phẳng được trên thị trường, thực tế cho thấy trước tiên cần có đội ngũ lao động kỹ thuật có đủ năng lực trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và nhạy bén xử lý công việc hơn so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường, trong đó giải pháp đào tạo và phát triển đúng hướng, có chọn lọc là biện pháp tốt nhất. Trong giai đoạn trước mắt, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng nên tập trung đào tạo một số chuyên gia về các lĩnh vực công nghệ thông tin, các kỹ sư điện tử viễn thông, các nhà quản lý chuyên môn, nghiệp vụ, kinh tế. Bên cạnh đó, cũng cần chuyển cách nhìn nhận và quan điểm về tiết kiệm chi phí lao động để tiết giảm chi phí, tăng hiệu quả theo quan điểm đầu tư vào nguồn nhân lực để có lợi thế cạnh tranh, có lợi nhuận và hiệu

quả cao hơn... Với mỗi loại lao động làm việc trong các điều kiện khác nhau cần tập trung đầu tư đào tạo theo các hướng khác nhau nhằm đạt được hiệu quả tối đa.

*Đối với nhân lực lao động quản lý:* Tăng cường việc cập nhật thông tin, đặc biệt là thông tin về xu thế phát triển khoa học, công nghệ trong lĩnh vực viễn thông – CNTT. Áp dụng các phương pháp quản lý tiên tiến trên thế giới. Cần phân cấp giao quyền rõ ràng, khuyến khích tính độc lập và sáng tạo, nắm vững chủ trương chính sách của VNPT, của Ngành, tranh thủ ý kiến đóng góp của các cấp để đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý đủ năng lực chèo lái con thuyền Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng vững bước trên con đường phát triển phía trước.

*Đối với lao động kỹ thuật:* Thường xuyên đào tạo và tái đào tạo, chú trọng công tác đào tạo nội bộ để sớm cập nhật thích ứng với các loại hình công nghệ mới, từ đó làm chủ công nghệ và tối ưu hoá sử dụng có hiệu quả các chức năng tiên tiến của thiết bị. Chương trình đào tạo cần tăng thêm thời gian thực hành, tiếp xúc thực tế, bổ sung thiết bị thực hành mới, chương trình đào tạo đồng bộ với công nghệ mới, gắn đào tạo với nhu cầu tuyển dụng sử dụng lao động. Với lao động kỹ thuật cần lấy năng suất, chất lượng hiệu quả làm chuẩn mực.

*Định kỳ tổ chức đào tạo nội bộ tổng thể:* Đào tạo nội bộ tổng thể là hình thức đào tạo tập trung cho toàn bộ nhân viên doanh nghiệp trong một thời gian ngắn với sự tham gia của các tác nhân bên ngoài (các chuyên gia tư vấn, dịch vụ đào tạo hay đối tác của VNPT), để xây dựng và phát triển các mối quan hệ phối hợp làm việc cũng như các nhóm trong trung tâm.

Với các đơn vị có nhiều bộ phận, và việc phối hợp trong công việc là điều bắt buộc. Với hình thức đào tạo này sẽ có tác dụng xây dựng các mối liên hệ gắn bó, các cách thức phối hợp cho nhân viên hay đơn giản hơn là phát hiện những vấn đề nội tại cản trở sự phát triển của tập thể.

Với đặc điểm trực thuộc Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng có những chương trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực theo định hướng của Tập đoàn và có những chương trình đào tạo có thể nằm ngoài kế hoạch từ đầu năm với mục tiêu đáp ứng nhanh chóng biến động của thị trường và yêu cầu sản xuất kinh doanh. Sau khi tập huấn thì cá nhân tham gia tập huấn sẽ thực hiện đào tạo tại đơn vị và có báo cáo Tập đoàn.

Ngoài ra, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cũng chủ động tổ chức các khóa học để nhằm nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, như:

- Khóa học tiếng anh giao tiếp cho đội ngũ nhân viên kinh doanh. Do đặc thù trên địa bàn có nhiều khách du lịch với nhiều doanh nghiệp liên doanh và nước ngoài, do đó, việc tiếp xúc với khách hàng nước ngoài là rất thường xuyên, chính vì vậy đơn vị đã đầu tư cho việc nâng cao kỹ năng giao tiếp ngoại ngữ cho nhân viên để nhằm đảm bảo đáp ứng yêu cầu của công việc.

- Hàng năm, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần mời chuyên gia đào tạo về chăm sóc khách hàng và phát triển mở rộng thị trường cho toàn bộ các nhân viên kỹ thuật và kinh doanh. Ngay sau khóa đào tạo là chiến dịch chăm sóc khách hàng và tăng trưởng doanh thu nhằm: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao năng suất lao động và tăng trưởng doanh thu. Tuy nhiên cũng có một số hạn chế nhất định: Việc tổ chức đào tạo sẽ tốn nhiều thời gian và chi phí. Đào tạo theo hình thức này là tương đối phức tạp và cần những chuyên gia có kinh nghiệm cũng như kỹ năng phù hợp, các chuyên gia được mời giảng dạy cũng cần am hiểu về văn hóa VNPT và các dịch vụ của VNPT.

+ Chiến dịch thì thường diễn ra trong thời gian ngắn hạn, cần có biện pháp để duy trì tinh thần của chiến dịch trong suốt quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh. Vì vậy cần có những chính sách thúc đẩy và cơ chế khuyến khích lương thưởng phù hợp, để tạo động lực khích lệ cho người lao động.

*Tăng cường kỹ năng chăm sóc khách hàng của nhân viên:* Đào tạo đội ngũ nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, đảm bảo nhân viên có đủ các kỹ năng sau:

- Truyền tải thông điệp rõ ràng: Khách hàng luôn đòi hỏi thu thập được nhiều thông tin và được hỗ trợ một cách rõ ràng, kịp thời. Nếu nhân viên không truyền tải thông tin rõ ràng và kịp thời sẽ dẫn tới những bất tiện cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

- Hiểu biết về sản phẩm dịch vụ của VNPT: Chỉ khi nhân viên hiểu biết rõ ràng về sản phẩm dịch vụ của VNPT thì mới có thể tư vấn tốt nhất, hay nhất đến khách hàng, giúp cho khách hàng hiểu về lợi ích mà khách hàng sẽ nhận được khi sử dụng dịch vụ của VNPT.

- Thường xuyên đào tạo và tự đào tạo về kỹ năng chăm sóc khách hàng, đặc biệt là kỹ năng chăm sóc khách hàng qua điện thoại.

*Đối với lao động khai thác và phục vụ:* Nâng cao trình độ hiểu biết về qui trình quản lý khai thác dịch vụ nhất là các dịch vụ VAS (dịch vụ giá trị gia tăng) để tránh sự lúng túng trong xử lý nghiệp vụ và hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ. Đồng thời, lấy kỹ năng và tác phong phục vụ làm tiêu chuẩn đánh giá. Trên thực tế trên địa bàn Trung

tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng hiện nay, vẫn còn một bộ phận khách hàng phàn nàn về tinh thần, thái độ phục vụ thiếu tận tình, chu đáo và nhã nhặn của đội ngũ giao dịch, kỹ thuật trong khi hầu hết mọi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng đều tập trung ở khâu này.

Để chuẩn bị cho giai đoạn phát triển tiếp theo thì việc cần thiết lúc này là VNPT phải tập trung đánh giá phân tích được thực trạng đội ngũ lao động về các mặt trình độ, năng lực, cơ cấu,... để có cơ sở cho công tác lập qui hoạch cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật và kế hoạch đào tạo phục vụ cho mục tiêu phát triển trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập. Việc đánh giá cần được dựa trên cơ sở tiêu chuẩn chức danh cụ thể và linh hoạt theo kế hoạch, quy hoạch và yêu cầu của sản xuất kinh doanh của VNPT, chứ không chỉ bằng hình thức nhận xét về tư tưởng, lập trường và phẩm chất đạo đức hay tiêu chuẩn cấp bậc đơn thuần. Cần phải xây dựng chiến lược đào tạo và tái đào tạo nguồn nhân lực bài bản để đáp ứng kịp với nhu cầu phát triển từng giai đoạn, phải tập trung theo hướng chuyên môn sâu, lâu dài tránh manh mún, dàn trải và lãng phí kinh phí kém hiệu quả, đây cũng là việc rất cần thiết.

- *Cải cách chế độ tiền lương, tiền thưởng và đãi ngộ*

Đối với Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng, việc cần phải làm tiếp theo là cải tiến phương thức xếp lương theo thâm niên như hiện nay, điều đã làm ảnh hưởng không nhỏ tới động lực làm việc của người lao động, đặc biệt đối với các lao động trẻ, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Thực hiện xoá bỏ chế độ bình quân trong phân phối thu nhập của người lao động. Trong cạnh tranh, bất kỳ một Công ty, doanh nghiệp nào (kể cả trong nước và ngoài nước) khi bắt đầu xâm nhập thị trường cũng đều thực hiện cuộc chiến đầu tiên là giành giật về nhân sự, đặc biệt giành giật những người tài giỏi. Có nghĩa là khi đó người lao động sẽ có nhiều hướng lựa chọn, nhiều sự hấp dẫn về chính sách lương bổng và chính sách đãi ngộ từ các Công ty khác nhau. Chính sách lương bổng và chế độ đãi ngộ là một động lực kích thích con người làm việc hăng hái, nhưng đồng thời cũng là nguyên nhân gây nên sự trì trệ, bất mãn hoặc từ bỏ doanh nghiệp. Chính sách lương thưởng và chế độ đãi ngộ chỉ phát huy tốt hiệu quả đòn bẩy thực sự của nó khi có các quy chế phù hợp, linh hoạt và đảm bảo sự công bằng trong Doanh nghiệp trong VNPT.

Việc xây dựng các quy chế đãi ngộ tiền lương, tiền thưởng của VNPT cần phù hợp với đặc thù từng công việc, ở từng địa phương để thu hút lao động, ưu tiên lực lượng lao động có trình độ cao về làm việc ở các vùng sâu, vùng xa, vùng nông thôn, vùng có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống... để giảm bớt tình trạng mất cân đối trong phân bố lực lượng lao động, nâng cao trình độ cho các đơn vị ở những vùng miền.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cần bổ sung các quy chế lương thưởng và đãi ngộ rành mạch hơn, công bằng hơn trên cơ sở có sự phân biệt rõ ràng: người lao động làm tốt, có nhiều thành tích và cống hiến, được khen thưởng trong sản xuất kinh doanh sẽ được hưởng xứng đáng với thành quả của mình và tùy theo mức độ. Tuy nhiên, ngược lại với những lao động làm việc hiệu quả kém, không hoàn thành tốt nhiệm vụ giao, ý lại cũng cần có những biện pháp xử lý cứng rắn hơn để làm "*động lực*" cho họ cố gắng phấn đấu và nhìn nhận lại tinh thần, thái độ và trách nhiệm của mình, có thể áp dụng các biện pháp mạnh như: Hạ bậc lương, thậm chí là xa thải nếu không hoàn thành nhiệm vụ và vi phạm kỷ luật lao động.

Bên cạnh đó, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng cũng tạo điều kiện, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thành viên có các biện pháp, hình thức bổ sung quy chế trả lương và chính sách đãi ngộ riêng của đơn vị phù hợp với tình hình thực tế, với đặc thù từng công việc, từng địa phương để thu hút lực lượng lao động, nhất là lực lượng lao động kỹ thuật và các cán bộ quản lý có trình độ cao, chuyên môn nghiệp vụ giỏi đạt nhiều thành tích chuyên môn và đã được thể hiện tại đơn vị.

### ***3.3.3 Kiến nghị với Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam***

Để phát triển mạng lưới kinh doanh đạt hiệu quả tốt. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đề nghị Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam một số nội dung:

Thứ nhất, Tập đoàn cần đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu thị trường, dự báo xu hướng phát triển của thị trường viễn thông. Dự báo sự phát triển của công nghệ viễn thông, tin học để chủ động ứng dụng và thích nghi. Có chính sách khuyến khích các đơn vị VNPT các tỉnh chủ động, sáng tạo trong hoạt động kinh doanh trên nền tảng công nghệ số.

Thứ hai, phân cấp hợp lý trong đầu tư và mua sắm vật tư. Phân cấp xác định nhu cầu của các đơn vị trực thuộc về mua sắm vật tư. VNPT tỉnh, thành được chủ động trong việc cung ứng vật tư, cấp quang, thiết bị quang từ trong phòng máy cho đến thiết bị đầu cuối, tránh trường hợp khách hàng phải chờ đợi. VNPT tỉnh/thành phố chủ động nguồn thiết bị, công kết nối, máy móc, thiết bị đầu cuối.

Thứ ba, Tăng cường hoạt động đầu tư nghiên cứu phát triển các loại dịch vụ viễn thông, các dịch vụ số như ví điện tử. Đây là xu thế tất yếu, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tập đoàn cần quan tâm và tạo điều kiện về kinh phí cho các hoạt động phát triển thị trường, các hoạt động về marketing tại các địa phương. Phân cấp, khuyến khích các đơn vị tại các VNPT tỉnh/thành phố chủ động, linh hoạt, sáng tạo đề ra các hoạt động phát triển thị trường, mạng lưới kinh doanh tại địa bàn.

Thứ tư, Tập đoàn cần nghiên cứu phát triển một phần mềm tích hợp cho tất cả các hệ thống điều hành sản xuất kinh doanh như hiện nay nhằm thuận tiện cho quá trình điều hành, khai thác mạng lưới. Tránh số liệu phân tán, gây khó khăn trong công tác sản xuất kinh doanh của các đơn vị.

Thứ năm, Đầu tư tiềm lực tài chính cho các Viễn thông tỉnh/thành phố mở rộng phát triển mạng lưới kinh doanh. Đặc biệt chú trọng phát triển các đối tượng là công tác viên, điều động đến các vùng sâu, vùng xa, nông thôn, nơi đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống. Mục đích vừa phát triển kinh tế vừa bảo vệ an ninh quốc phòng.



## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh thị trường viễn thông ngày càng phát triển, việc tăng cường dịch vụ viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng là cần thiết để cung cấp cho khách hàng các dịch vụ hiện đại, thuận tiện và chất lượng. Các dịch vụ viễn thông công ích giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân và doanh nghiệp địa phương, góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và quốc gia.

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đối diện với nhu cầu ngày càng tăng về dịch vụ viễn thông công ích từ các cá nhân và tổ chức doanh nghiệp trong khu vực. Nhu cầu này không chỉ đòi hỏi sự phủ sóng rộng hơn mà còn yêu cầu các dịch vụ có chất lượng cao và giá cả phù hợp.

Dựa vào việc tìm hiểu và phân tích hoạt động cung cấp dịch vụ Viễn thông công ích của doanh nghiệp trong giai đoạn 2021 - 2023, em đã mạnh dạn đưa ra một số biện pháp góp phần cải thiện tăng cường dịch vụ Viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng trong thời gian tới.

Từ kết quả nghiên cứu của đề tài “Tăng cường dịch vụ Viễn thông công ích của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng” với những nội dung đã được nghiên cứu đề tài đã tập trung giải quyết những vấn đề sau:

- Hệ thống hóa lý luận và những vấn đề chung về dịch vụ viễn thông công ích của doanh nghiệp bưu chính.

- Phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng.

- Đề án thạc sĩ đã nghiên cứu định hướng tăng cường dịch vụ Viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng. Đề xuất một số giải pháp tăng cường dịch vụ viễn thông công ích và kiến nghị nhằm nâng cao tính khả thi của các giải pháp. Nghiên cứu của tác giả góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cung ứng dịch vụ Viễn thông công ích tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Cao Bằng đến năm 2030.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tài chính (2016), Thông tư số 57/2016/TT-BTC ngày 29/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc Hướng dẫn chế độ thu nộp, hạch toán các khoản đóng góp vào Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam và việc chuyển giao tài sản hình thành từ kinh phí của Quỹ dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam đến năm 2020
2. Bộ Thông tin và truyền thông (2014), *Quyết định số: QCVN 34:2014/BTTTT về Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ Internet trên mạng băng rộng cố định mặt đất*;
3. Bộ Thông tin và truyền thông (2014), *Quyết định số: QCVN 81:2014/BTTTT về Quy chuẩn chất lượng quốc gia về chất lượng dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000*;
4. Bộ Thông tin và truyền thông (2016), Thông tư số 08/2016/TT-BTTTT ngày 30/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Hướng dẫn thực hiện Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020 ;
5. Bộ Thông tin và truyền thông (2016), Thông tư số 09/2016/TT-BTTTT ngày 30/3/2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định chi tiết danh mục, đối tượng thụ hưởng, phạm vi, chất lượng, giá cước, khung giá cước sử dụng và mức hỗ trợ cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020 ;
6. Bộ Thông tin và Truyền thông (2022), Thông tư 14/2022/TT-BTTTT, ngày 28/10/2022, về việc quy định danh mục, chất lượng dịch vụ viễn thông công ích và hướng dẫn thực hiện Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2025.
7. Đặng Đình Đào, Hoàng Đức Thân (2019), *Giáo trình kinh tế thương mại*, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân;
8. Hoàng Đức Thân (2018), *Giáo trình kinh doanh thương mại*, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân;
9. Phòng Kế toán – Kế hoạch, Trung tâm kinh doanh VNPT- Cao Bằng (2021-2024), *Báo cáo thường niên*;
10. Phòng Nhân sự - Tổng hợp, Trung tâm kinh doanh VNPT- Cao Bằng (2024), *Báo cáo nhân sự thường niên*;
11. Quốc Hội (2023), Luật Viễn Thông
12. Tập đoàn Bru chính viễn thông Việt Nam (2021-2023), Báo cáo đánh giá công tác hàng năm (Lưu hành nội bộ);

13. Thủ tướng Chính phủ (2015), Quyết định số 1168/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 24/7/2015: Phê duyệt Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020
14. Thủ tướng Chính phủ (2021), Quyết định số 2269/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 31/12/2021: Phê duyệt Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2025.
15. Trung tâm kinh doanh VNPT-Cao Bằng (2021-2023), Báo cáo tổng kết hàng năm.