BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: 14/2018/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 15 tháng 10 năm 2018

THÔNG TƯ
Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 17 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21 tháng 11 năm 2007;

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí (sau đây gọi chung là dịch vụ bưu chính công ích) và dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích, gồm các nội dung sau: công bố chất lượng dịch vụ bưu chính; kiểm tra; báo cáo và công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính

1. Hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính là trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh.

2. Hoạt động quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính phải bảo đảm tính minh bạch, khách quan, không phân biệt đối xử; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

Chương II
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 4. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quyết định, công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính công ích không thấp hơn mức chất lượng quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí - QCVN 01:2015/BTTTT (sau đây gọi là Quy chuẩn) và phải đăng ký công bố hợp quy tại Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Thủ tục đăng ký công bố hợp quy:

a) Các trường hợp thực hiện đăng ký công bố hợp quy:

- Khi doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao bổ sung các nhiệm vụ công ích;

- Khi Quy chuẩn được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế;

- Khi doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thay đổi nội dung đã đăng ký công bố hợp quy.

b) Hồ sơ đăng ký công bố hợp quy gồm:

- Bản công bố hợp quy (theo mẫu số 01 Phụ lục kèm theo Thông tư này);

- Báo cáo tự đánh giá dựa trên kết quả tự thực hiện của doanh nghiệp, gồm các thông tin sau:

+ Tên tổ chức, cá nhân, địa chỉ, điện thoại, fax; e-mail, website;

+ Tên dịch vụ cung ứng;

+ Số hiệu quy chuẩn kỹ thuật;

+ Kết luận dịch vụ cung ứng phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật;

+ Cam kết chất lượng dịch vụ phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về chất lượng dịch vụ và kết quả tự đánh giá.

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích gửi 01 bộ hồ sơ theo quy định tại điểm b khoản này đến Bộ Thông tin và Truyền thông trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày có sự điều chỉnh theo quy định tại điểm a khoản này;

d) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ đăng ký công bố hợp quy theo quy định tại điểm b khoản này, Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ và ban hành Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy (theo mẫu số 02 Phụ lục kèm theo Thông tư này).

Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông và gửi qua đường bưu chính cho doanh nghiệp.

Trường hợp hồ sơ đăng ký công bố hợp quy chưa đầy đủ hoặc đầy đủ nhưng không hợp lệ, Bộ Thông tin và Truyền thông gửi văn bản cho doanh nghiệp nêu rõ lý do.

Điều 5. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính quyết định và công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích cho từng loại dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng. Nội dung công bố tối thiểu phải có tiêu chí về thời gian toàn trình và tiêu chí về thời hạn giải quyết khiếu nại.

Chương III
KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 6. Tự kiểm tra chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính quyết định các biện pháp kiểm soát nội bộ và thực hiện việc quản lý, tổ chức tự kiểm tra chất lượng các dịch vụ bưu chính để bảo đảm chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung ứng.

Điều 7. Kiểm tra chất lượng dịch vụ

1. Kiểm tra định kỳ:

Hàng năm, Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính trong phạm vi cả nước. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính tại địa phương.

a) Nội dung kiểm tra gồm:

- Việc chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, gồm công tác lưu trữ số liệu, tài liệu; chế độ báo cáo và các nội dung liên quan khác;

- Việc thực hiện các chỉ tiêu chất lượng theo mức chất lượng doanh nghiệp đã công bố;

- Việc công khai thông tin của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ;

- Việc tự kiểm tra của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính.

b) Trình tự, thủ tục kiểm tra:

- Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính thành lập đoàn kiểm tra trên cơ sở chương trình, kế hoạch kiểm tra đã được phê duyệt. Quyết định kiểm tra được gửi doanh nghiệp ít nhất 07 ngày làm việc trước ngày kiểm tra.

- Đoàn kiểm tra làm việc với người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp hoặc người được người đại diện theo pháp luật ủy quyền; công bố quyết định kiểm tra; thông báo nội dung kiểm tra và các yêu cầu về số liệu, tài liệu, phương tiện phục vụ cho việc kiểm tra.

- Trưởng đoàn kiểm tra quyết định cách thức kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp cung ứng.

2. Kiểm tra đột xuất:

a) Cơ quan quản lý nhà nước kiểm tra đột xuất khi có khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng dịch vụ hoặc không bảo đảm mức chất lượng dịch vụ đã công bố. Nội dung kiểm tra, phương pháp kiểm tra do cơ quan quản lý nhà nước quyết định;

b) Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính do các doanh nghiệp cung ứng trong phạm vi cả nước. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quyết

định kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp cung ứng trên địa bàn quản lý;

c) Quyết định kiểm tra đột xuất; thời gian và nội dung kiểm tra được thông báo cho doanh nghiệp ít nhất 02 ngày làm việc trước ngày tiến hành kiểm tra.

Điều 8. Chi phí kiểm tra

Chi phí kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính do ngân sách nhà nước cấp và được bố trí trong dự toán kinh phí hoạt động của cơ quan kiểm tra.

Chương IV
BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 9. Chế độ báo cáo

1. Hàng năm, trước ngày 01 tháng 11, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông, chi nhánh doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông tại địa phương kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích cung ứng trong năm (theo mẫu số 03, 04 Phụ lục kèm theo Thông tư này) bằng văn bản và dưới dạng tệp dữ liệu điện tử gửi kèm theo thư điện tử.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm báo cáo cơ quan quản lý Nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính trong trường hợp đột xuất theo nội dung và yêu cầu cụ thể.

3. Địa chỉ nhận báo cáo

a) Tại Bộ Thông tin và Truyền thông:

Vụ Bưu chính - Bộ Thông tin và Truyền thông

Số 18 phố Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng,

Thành phố Hà Nội 10046

Email: baocaobuuchinh@mic.gov.vn.

b) Tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Tên đơn vị, địa chỉ, hộp thư điện tử nhận báo cáo được công khai trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của Sở.

Điều 10. Lưu trữ số liệu, tài liệu

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu đã sử dụng để xây dựng báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính ít nhất 01 năm kể từ ngày lập báo cáo.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu kiểm tra, báo cáo kết quả kiểm tra ít nhất 02 năm kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra.

Chương V
CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 11. Công khai thông tin của cơ quan quản lý nhà nước

Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính công khai kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính và việc chấp hành các quy định tại Thông tư này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của đơn vị.

Điều 12. Công khai thông tin của doanh nghiệp bưu chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có trang thông tin điện tử; trên trang chủ có chuyên mục "Quản lý chất lượng dịch vụ" để công khai thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin công khai gồm:

a) Chất lượng dịch vụ bưu chính công ích;

b) Bản công bố hợp quy;

c) Bản Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy;

d) Báo cáo kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích hàng năm đã gửi Bộ Thông tin và Truyền thông.

Các nội dung quy định tại các điểm a và b khoản này phải được niêm yết tại nơi dễ đọc hoặc công khai bằng các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tiếp cận ở tất cả các điểm phục vụ (trừ đại lý, ki ốt, thùng thư công cộng độc lập).

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm công khai các nội dung tối thiểu sau:

a) Loại dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đang cung ứng và quy định về chất lượng dịch vụ tương ứng;

b) Đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính;

c) Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính;

d) Thông tin về hỗ trợ khách hàng.

Các nội dung trên phải được niêm yết tại nơi dễ đọc hoặc công khai bằng các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tiếp cận ở tất cả các điểm phục vụ và trên chuyên mục "Quản lý chất lượng dịch vụ" ở trang thông tin điện tử (nếu có).

Chương VI
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Vụ Bưu chính

1. Thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính trên phạm vi cả nước; thẩm định hồ sơ công bố hợp quy và ban hành Thông báo tiếp nhận hồ sơ công bố hợp quy.

2. Lập kế hoạch, phương án kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính hàng năm trình Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện kế hoạch, phương án kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính đã được phê duyệt.

3. Tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông tình hình quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

4. Nghiên cứu, đề xuất những nội dung liên quan đến quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

Điều 14. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao; lập kế hoạch, phương án và thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính tại địa phương hàng năm.

2. Triển khai việc kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính tại địa phương theo yêu cầu của Bộ Thông tin và Truyền thông và báo cáo Bộ sau khi kết thúc việc kiểm tra.

3. Trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cấp kinh phí cho các hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn từ ngân sách địa phương.

Điều 15. Trách nhiệm của doanh nghiệp bưu chính

1. Đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính phù hợp với mức chất lượng đã công bố. Thực hiện các biện pháp khắc phục khi phát hiện chất lượng dịch vụ bưu chính không phù hợp với mức đã công bố và báo cáo cơ quan quản lý nhà nước về nội dung đã khắc phục.

2. Sắp xếp đơn vị đầu mối, phân công cán bộ lãnh đạo để thực hiện nội dung quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính quy định tại Thông tư này.

3. Doanh nghiệp được kiểm tra phải gửi văn bản đến cơ quan kiểm tra trước ngày tiến hành kiểm tra ghi trong quyết định kiểm tra, trong đó nêu rõ họ tên, chức vụ, số điện thoại liên hệ của người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp hoặc người được ủy quyền sẽ làm việc với đoàn kiểm tra.

4. Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp được kiểm tra hoặc người được ủy quyền phải làm việc với đoàn kiểm tra trong suốt quá trình kiểm tra và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

5. Chuẩn bị đầy đủ các nội dung, số liệu, tài liệu và phương tiện cần thiết cho việc kiểm tra; cung cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của các số liệu, tài liệu và giải trình theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

Điều 16. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2018.

2. Kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thì Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính hết hiệu lực.

Điều 17. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Giám đốc các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các cơ quan, tổ chức phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét sửa đổi, bổ sung./.

Q. BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng

PHỤ LỤC

(Kèm theo Thông tư số 14 ngày 15 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

Mẫu số 01 Bản công bố hợp quy

Mẫu số 02 Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy

Mẫu số 03 Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích gửi Bộ Thông tin và Truyền thông

Mẫu số 04 Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích gửi Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh/TP trực thuộc Trung ương.

Mẫu số 01. Bản công bố hợp quy

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

BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY
Số.....

Doanh nghiệp:.... (*tên doanh nghiệp)*.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:..... Fax:.....

Email:.....

CÔNG BỐ:

Dịch vụ bưu chính công ích phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động báo chí - QCVN 01:2015/BTTTT.

Thông tin bổ sung (nếu có):

.....

.....

..... *(Tên doanh nghiệp)*..... cam kết và chịu trách nhiệm về tính phù hợp của chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng so với Quy chuẩn và bảo đảm dịch vụ bưu chính công ích có chất lượng như mức công bố.

....., ngày.... tháng... năm 20...
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký; họ, tên; đóng dấu)

Mẫu số 02. Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:... /TB-BTTTT	*Hà Nội, ngày.... tháng.....năm 20....*

THÔNG BÁO
TIẾP NHẬN HỒ SƠ ĐĂNG KÝ CÔNG BỐ HỢP QUY

Bộ Thông tin và Truyền thông xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy số..... ngày... tháng.... năm... của... (*tên doanh nghiệp)*.....

Địa chỉ:.....

Cho dịch vụ bưu chính công ích: Phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí (QCVN 01:2015/BTTTT).

Thông báo này ghi nhận sự cam kết của... *(tên doanh nghiệp)*..... về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích mà doanh nghiệp cung ứng.

Thông báo này không có giá trị chứng nhận cho chất lượng dịch vụ bưu chính công ích mà..... (*tên doanh nghiệp)*..... cung ứng phù hợp với Quy chuẩn.

.... *(Tên doanh nghiệp)*..... phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp của chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng so với Quy chuẩn và bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính công ích như mức công bố.

Nơi nhận: - (Tên doanh nghiệp); - Lưu...	**TL. BỘ TRƯỞNG** **VỤ TRƯỞNG VỤ BƯU CHÍNH**

Mẫu số 03. Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích gửi Bộ Thông tin và Truyền thông

TÊN DOANH NGHIỆP

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

ĐỊA BÀN:.....*(ghi tên các tỉnh, thành phố được kiểm tra)*.....

Hà Nội, ngày... tháng... năm 20...

MỤC LỤC

1. KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1.1. Số điểm phục vụ trong một xã

1.2. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ

1.3. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh

1.4. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác

2. TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

3. ĐỘ AN TOÀN

4. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ TRONG NƯỚC

4.1. Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh

4.2. Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh

5. THỜI GIAN XỬ LÝ TRONG NƯỚC ĐỐI VỚI THƯ QUỐC TẾ

5.1. Thời gian toàn trình đối với thư đi quốc tế

5.2. Thời gian toàn trình đối với thư quốc tế đến

6. THỜI GIAN CHUYỂN PHÁT BÁO, TẠP CHÍ ĐƯỢC NHÀ NƯỚC ĐẢM BẢO PHÁT HÀNH QUA MẠNG BƯU CHÍNH CÔNG CỘNG

6.1. Thời gian chuyển phát báo Nhân dân

6.2. Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản

6.3. Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân

6.4. Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản.

(TÊN DOANH NGHIỆP)

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

Số:.../...

..., ngày.... tháng..... năm 20...

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

1. Thời gian kiểm tra: Từ ngày..../..../20... đến ngày..../..../20...

1. Địa bàn kiểm tra:... *(ghi tên các tỉnh, thành phố được kiểm tra)*...

2. Kết quả tự kiểm tra:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức chất lượng theo Quy chuẩn	Kết quả kiểm tra	Tự đánh giá
1	**Khả năng sử dụng dịch vụ**			
1.1	Số điểm phục vụ trong một xã			
1.2	Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ			
1.3	Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh			
1.4	Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác			
2	**Tần suất thu gom và phát**			
3	**Độ an toàn**			
4	**Thời gian toàn trình đối với thư trong nước**			
4.1	Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh			
4.2	Thời gian toàn trình đối với thư liên tỉnh			
5	**Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế**			

5.1	Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế			
5.2	Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến			
6	**Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng**			
6.1	Thời gian chuyển phát báo Nhân dân			
6.2	Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh/TP xuất bản			
6.3	Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân			
6.4	Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản			

3. Chi tiết kết quả tự kiểm tra: Phụ lục kèm theo.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)

CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH
(Kèm theo văn bản số...../..... ngày..... tháng... năm 20....)

I. KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1. Số điểm phục vụ trong một xã:

1.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

1.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

1.3. Số liệu kiểm tra về số điểm phục vụ trong một xã:

STT	Tỉnh/TP	Tổng số xã trong tỉnh/TP	Tổng số xã kiểm tra	Tổng số xã có điểm phục vụ	Số xã không có điểm phục vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1					
...					
	Tổng				

1.4. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Tổng số xã được kiểm tra	xã	
Tổng số xã có ít nhất 1 điểm phục vụ	xã	
Tỷ lệ đạt chuẩn	%	

2. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:

2.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

2.3. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Bán kính phục vụ bình quân	km	

3. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch Trung tâm tỉnh:

3.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

3.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

3.3. Kết quả kiểm tra:

STT	Tỉnh/TP	Tên bưu cục	Địa chỉ	Giờ mở cửa được niêm yết	Giờ đóng cửa được niêm yết	Thời điểm kiểm tra	Kết quả kiểm tra (*)
1							
2							
...							

Ghi chú: (*) *Nếu kết quả kiểm tra là có phục vụ thì ghi: Có phục vụ;*
Nếu kết quả kiểm tra là không phục vụ thì ghi: Không phục vụ.

4. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác:

4.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

4.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

4.3. Kết quả kiểm tra:

STT	Tỉnh/TP	Tổng số ĐPV trong tỉnh/TP (*)	Tổng số ĐPV được kiểm tra	Kết quả kiểm tra	
				Số ĐPV có phục vụ	Tỷ lệ (%)
1					
2					
...					
	Tổng				

Ghi chú: (*) Không gồm thùng thư công cộng độc lập.

II. TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

3. Kết quả kiểm tra:

STT	Tỉnh/TP	Tổng số ĐPV trong tỉnh/TP	Tổng số ĐPV được kiểm tra	Kết quả kiểm tra			
				Số ĐPV có thu gom và phát theo quy định	Tỷ lệ (%)	Số ĐPV không thu gom và phát	Tỷ lệ (%)
1							
2							
...							
	Tổng						

III. ĐỘ AN TOÀN

1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

3. Kết quả kiểm tra:

STT	Nội dung	Thư nội tỉnh	Thư liên tỉnh	Thư quốc tế	Báo, tạp chí	Tổng
1	Tổng số thư, báo, tạp chí kiểm tra					
2	Tổng số thư, báo, tạp chí bị mất (*) hoặc bị suy suyển, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong					
3	Tổng số thư, báo, tạp chí an toàn					
	Độ an toàn	**%**				

Ghi chú: (*) Thư, báo, tạp chí được xác định là mất khi không được phát đến tay người nhận hoặc được phát đến tay người nhận sau J+30.

IV. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ TRONG NƯỚC

1. Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:

1.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

1.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

1.3. Số liệu kiểm tra về thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:

STT	Tỉnh/TP	Tổng số thư gửi kiểm tra	Tổng số thư nhận được	Tổng số thư mất	Tổng số thư đạt chuẩn
1					
2					
...					
	Tổng				

1.4. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Số lượng
Tổng số thư gửi kiểm tra	Thư	
Tổng số thư nhận được	Thư	
Tổng số thư đạt chuẩn	Thư	
Tỷ lệ đạt chuẩn	**%**	

2. Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh:

2.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

2.3. Số liệu kiểm tra về thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh:

STT	Tỉnh/TP	Tổng số thư gửi kiểm tra	Tổng số thư nhận được	Tổng số thư mất	Tổng số thư đạt chuẩn
1					
2					
...					
	Tổng				

2.4. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Số lượng
Tổng số thư gửi	Thư	
Số thư nhận	Thư	
Số thư đạt chuẩn	Thư	
Tỷ lệ đạt chuẩn	**%**	

V. THỜI GIAN XỬ LÝ TRONG NƯỚC ĐỐI VỚI THƯ QUỐC TẾ

1. Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế:

1.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

1.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

1.3. Kết quả kiểm tra:

STT	Nơi nhận	Tổng số thư kiểm tra	Tổng số thư đạt chuẩn	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)
1				
2				
3				
4				
5				
	Tổng			

2. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến:

2.1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2.2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

2.3. Số liệu kiểm tra về thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến:

TT	Tỉnh/TP	Tổng số thư gửi kiểm tra	Tổng số thư nhận được	Tổng số thư đạt chuẩn
1				
...				
	Tổng			

2.4. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Số lượng
Tổng số thư gửi kiểm tra	Thư	
Tổng số thư nhận được	Thư	
Tổng số thư đạt chuẩn	Thư	
Tỷ lệ đạt chuẩn	**%**	

VI. THỜI GIAN PHÁT HÀNH BÁO, TẠP CHÍ ĐƯỢC NHÀ NƯỚC ĐẢM BẢO PHÁT HÀNH QUA MẠNG BƯU CHÍNH CÔNG CỘNG

1. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:.....

2. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:.....

3. Kết quả kiểm tra:

Loại báo	Tổng số báo, tạp chí kiểm tra	Tổng số báo, tạp chí kiểm tra đạt chuẩn	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)
Báo Nhân dân			
Báo do Đảng bộ xuất bản			
Báo Quân đội Nhân dân			
Tạp chí Cộng sản			

4. Số liệu kiểm tra về thời gian phát hành báo:

STT	Tỉnh/TP	Báo Nhân dân		Báo do Đảng bộ xuất bản		Báo Quân đội Nhân dân		Tạp chí Cộng sản	
		Tổng số báo được kiểm tra	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)	Tổng số báo được kiểm tra	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)	Tổng số báo được kiểm tra	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)	Tổng số tạp chí được kiểm tra	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)
1									
2									
...									
	Tổng								

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)

Mẫu số 04
Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích gửi Sở Thông tin và Truyền thông

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo Quy chuẩn	Mức công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	**Khả năng sử dụng dịch vụ**				
1.1	Số điểm phục vụ trong một xã				
1.2	Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh				
1.3	Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác				
2	**Tần suất thu gom và phát**				
3	**Độ an toàn**				
4	**Thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh**				
5	**Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng**				
5.1	Thời gian chuyển phát báo Nhân dân				
5.2	Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản				
5.3	Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân				
5.4	Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản				

Ghi chú: - Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ Quy chuẩn ...

- Cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

- Tại cột "Tự đánh giá" ghi là "Phù hợp" nếu mức chất lượng thực tế đạt được từ mức chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu mức chất lượng thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là "Không phù hợp".

Người đại diện theo pháp luật của chi nhánh doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ, tên và đóng dấu)