|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**Số: /2018/TT-BTTTT  | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***Hà Nội, ngày tháng năm 2018* |

|  |
| --- |
| **Dự thảo 2** |

**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 hoá 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 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: công bố chất lượng dịch vụ bưu chính; báo cáo; kiểm tra 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.

**Chương II**

**CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

**Điều 3. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Doanh nghiệp được Thủ tướng Chính phủ chỉ định cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi là doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích) có trách nhiệm quyết định, công bố chất lượng dịch vụ bưu chính công ích phù hợp với 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 phải làm thủ tục đăng ký công bố hợp quy:

- 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 công bố trước đó.

b) Hồ sơ đăng ký công bố hợp quy gồm:

- Bản công bố hợp quy (theo mẫu tại Phụ lục 1);

- Chất lượng dịch vụ bưu chính công ích;

- Quy trình cung ứng dịch vụ bưu chính công ích;

- Hệ thống giám sát, kiểm soát chất lượng dịch vụ bưu chính công ích.

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 quy định tại điểm a khoản này.

d) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi nhận hồ sơ công bố hợp quy đầy đủ 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 công bố hợp quy (theo mẫu tại Phụ lục 2).

Thông báo tiếp nhận hồ sơ 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 công bố hợp quy đầy đủ nhưng không hợp lệ, Bộ Thông tin và Truyền thông gửi văn bản cho doanh nghiệp và nêu rõ lý do.

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

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

**Chương III**

**BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

**Điều 5. Báo cáo**

1. Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích cung ứng trong năm được Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông và Bưu điện tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông tại địa phương (theo mẫu tại Phụ lục 3, Phụ lục 4) bằng văn bản và dưới dạng tệp dữ liệu điện tử gửi kèm theo thư điện tử trước ngày 01 tháng 11 hàng năm.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính cho cơ quan quản lý nhà nước về 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, Phường 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, email nhận báo cáo được công khai trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của Sở.

**Điều 6. 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 là 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 là 02 năm kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra.

**Chương IV**

**KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

**Điều 7. Tự kiểm tra chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp**

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm quy 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 đảm bảo chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung ứng.

**Điều 8. Kiểm tra chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước**

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 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

- 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 ban hành quyết định kiểm tra và 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) Trường hợp cần thiết, 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.

Nội dung kiểm tra gồm: việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính; việc công bố chất lượng, công khai thông tin về chất lượng dịch bưu chính; công tác lưu trữ số liệu, tài liệu; chế độ báo cáo và các nội dung liên quan khác.

Phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính trong các hợp kiểm tra đột xuất do Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định.

b) Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quyết định kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn quản lý. Nội dung kiểm tra, phương pháp kiểm tra do Sở Thông tin và Truyền thông quyết định.

c) Quyết định kiểm tra đột xuất; thời gian và nội dung kiểm tra được thông báo cho doanh nghiệp là đối tượng kiểm tra ít nhất 01 ngày làm việc trước ngày tiến hành kiểm tra.

 **Điều 9. 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 V**

**CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

**Điều 10. Công khai thông tin của cơ quan quản lý nhà nước**

Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính công khai thông tin về 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 11. Công khai thông tin của doanh nghiệp bưu chính**

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có trang tin điện tử và có chuyên mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” tại trang chủ của trang tin điện tử 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) 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 các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tra cứu ở tất cả các điểm phục vụ (trừ đại lý, ki ốt và thùng thư công cộng độc lập).

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm công khai trên trang thông tin điện tử (nếu có) hoặc các hình thức khác các nội dung tối thiểu như 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) Các thông tin về hỗ trợ khách hàng.

Các nội dung nêu trên phải được niêm yết tại nơi dễ đọc hoặc các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tra cứu ở tất cả các điểm phục vụ.

**Chương VI**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 12. 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; chủ trì, hướng dẫn Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính thực hiện Thông tư này.

2. Lập 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương liên quan thực hiện 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 13. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn theo chức năng, nhiệm vụ và các nội dung được giao; hướng dẫn các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính trên địa bàn thực hiện Thông tư này; phối hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính do các doanh nghiệp cung ứng trên địa bàn.

2. Báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông về kết quả của việc kiểm tra theo quy định tại Điều 8 Thông tư này.

3. Bảo đảm sử dụng kinh phí từ ngân sách địa phương cho hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn.

**Điều 14. 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 ngay các biện pháp khắc phục khi phát hiện chất lượng dịch vụ bưu chính không phù hợp với mức đã công bố.

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

3. Doanh nghiệp được kiểm tra phải có văn bản gửi 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 đơn vị được kiểm tra hoặc người được uỷ 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.

6. Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ bưu chính trước pháp luật.

**Điều 15. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày .... tháng ... 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 16. 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 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./.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| ***Nơi nhận:***- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);- Văn phòng Trung ương Đảng và các Ban của Đảng;- Văn phòng Tổng Bí thư;- Văn phòng Quốc hội;- Văn phòng Chủ tịch nước;                - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;- Toà án nhân dân tối cao;- Kiểm toán Nhà nước;- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;- Công báo, Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng, các cơ quan,đơn vị thuộc Bộ, Cổng Thông tin điện tử Bộ;- Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính;- Lưu: VT, BC (500). |
|  |

 | BỘ TRƯỞNG  **Trương Minh Tuấn** |

**Phụ lục 1 : Mẫu Bản công bố hợp quy**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số ..../2018/TT-BTTTT ngày ….. tháng …. năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**Phụ lục 2: Mẫu Thông báo tiếp nhận hồ sơ công bố hợp quy**

|  |  |
| --- | --- |
| **TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |

# BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY

Doanh nghiệp: Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

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):

. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .

. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .

 Tổng công ty Bưu điện Việt Nam 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)*

*(Ban hành kèm theo Thông tư số ..../2018/TT-BTTTT ngày ….. tháng …. năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

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

# THÔNG BÁO

# TIẾP NHẬN HỒ SƠ CÔNG BỐ HỢP QUY

Bộ Thông tin và Truyền thông xác nhận đã tiếp nhận hồ sơ công bố hợp quy số … ngày … tháng …. năm … của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Địa chỉ: .............................................................................................................................

Cho dịch vụ bưu chính công ích: Phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN01:2015/BTTTT

Thông báo này ghi nhận sự cam kết của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam 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 Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cung ứng phù hợp với Quy chuẩn ....

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam 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 và sự bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính công ích như mức công bố.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;- Lưu ... | **TL. BỘ TRƯỞNG****VỤ TRƯỞNG VỤ BƯU CHÍNH** |

**Phụ lục 3: Mẫu Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2018/TT-BTTTT ngày … tháng … năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

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**

Trang

1. KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

1.1. Số điểm phục vụ trong một xã

1.2. Thời gian phục vụ tại 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 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

|  |  |
| --- | --- |
| **TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM** | **CỘNG HOÀ 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 ... tháng ... năm 20… đến ngày ... tháng ... năm 20…
2. Địa bàn kiểm tra (*ghi tên các tỉnh, thành phố được kiểm tra)*
3. 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**  |  |  |  |
| a. |  Số điểm phục vụ trong một xã |  |  |  |
| b. | Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ |  |  |  |
| c. | Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh |  |  |  |
| d. | Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác |  |  |  |
| **2** | **Tần suất thu gom và phát** |  |  |  |
| **3** | **Độ an toàn:** Tỷ lệ số thư hoặc báo được chuyển phát an toàn |  |  |  |
| **4** | **Thời gian toàn trình đối với thư trong nước** |  |  |  |
| a. | Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh |  |  |  |
| b. | Thời gian toàn trình đối với thư liên tỉnh |  |  |  |
| **5** | **Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế** |  |  |  |
| a. | Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế |  |  |  |
| b. | 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** |  |  |  |
| a. | Thời gian chuyển phát báo Nhân dân |  |  |  |
| b. | Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản |  |  |  |
| c. | Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân  |  |  |  |
| d. | Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản |  |  |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp*(Ký; họ, tên; 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....)*

#

# KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

## 1. Số điểm phục vụ trong một xã:

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:QCVN 01:2015/BTTTT.

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế: …….

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | % |  |

### d) Số liệu kiểm tra về số điểm phục vụ trong một xã:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tỉnh/TP** | **Tổng số xã tỉnh/TP** | **Tổng số xã được kiểm tra** | **Tỷ lệ xã được kiểm tra** | **Số xã không có ĐPV** | **Tỷ lệ số xã không có ĐPV** | **Tổng số xã có ít nhất 1 ĐPV** | **Tỷ lệ số xã có ĐPV** |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  |  |  |  |  |  |

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

a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế: ………..

### c) Kết quả kiểm tra:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Đơn vị** | **Kết quả kiểm tra** |
| Diện tích Việt Nam | km2 |  |
| Số điểm phục vụ trên toàn quốc | điểm phục vụ |  |
| Bán kính phục vụ bình quân | km |  |

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn: ……..

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế: ……….

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

| **STT** | **Tỉnh/ thành phố** | **Tên bưu cục** | **Địa chỉ** | **Giờ mở cửa được niêm yết** | **Giờ đóng cửa được niêm yết** | **Thời điểm kiểm tra** | **Hình thức kiểm tra****(\*)** | **Kết quả kiểm tra (\*\*)**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Ghi chú: -* (\*) *Ghi rõ hình thức kiểm tra (đến kiểm tra trực tiếp, gọi điện thoại)*

* (\*\*) *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:

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTTb) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế: …

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

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

*Ghi chú: (\*) Số liệu không tính thùng thư công cộng độc lập*

**TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT**

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra:

| **STT** | **Tỉnh/thành phố** | **Tổng số ĐPV trong tỉnh/thành phố** | **Tổng số ĐPV được kiểm tra** | **Tỷ lệ tổng số ĐPV được kiểm tra** | **Kết quả kiểm tra** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Có thu gom và phát** | **Tỷ lệ có thu gom và phát (\*)** | **Không thu gom và phát** | **Tỷ lệ không thu gom và phát** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  |  |  |  |  |  |

*Ghi chú: (\*) Tần suất thu gom và phát tối thiểu 1 lần/ngày làm việc, tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt thì tần suất thu gom và phát tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015.*

# ĐỘ AN TOÀN

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tratheo Quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 hoăc 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.*

# THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ TRONG NƯỚC

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Đơn vị** | **Số lượng** |
| Tổng số thư gửi | Thư |  |
| Số thư nhận được | Thư |  |
| Số thư nhận được hợp lệ | Thư |  |
| Số thư đạt chuẩn tối đa J+2 | Thư |  |
| **Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+2** | **%** |  |

### d) Số liệu kiểm tra về thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tỉnh / thành phố** | **Tổng thư gửi** | **Tổng thư mất** | **Tổng thư nhận được** | **Tổng thư nhận được không hợp lệ** | **Tổng thư nhận được hợp lệ** | **Tổng thư đạt chuẩn tối đa J+2** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  |  |  |  |  |

##

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Đơn vị** | **Số lượng** |
| Tổng số thư gửi | Thư |  |
| Số thư nhận | Thư |  |
| Số thư nhận hợp lệ | Thư |  |
| Số thư đạt chuẩn tối đa J+6 | Thư |  |
| **Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+6** | **%** |  |

### d) Số liệu kiểm tra về thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tỉnh/thành phố** | **Tổng thư gửi** | **Tổng thư mất**  | **Tổng thư nhận được** | **Tổng thư nhận được không hợp lệ** | **Tổng thư nhận được hợp lệ** | **Số thư đạt chuẩn tối đa J+6** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  |  |  |  |  |

#

# THỜI GIAN XỬ LÝ TRONG NƯỚC ĐỐI VỚI THƯ QUỐC TẾ

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Nơi nhận** | **Tổng số thư sống kiểm tra** | **Tổng số thư đạt chuẩn tối đa J+5** | **Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+5** |
| 1 | Châu Á |  |  |  |
| 2 | Châu Âu |  |  |  |
| 3 | Châu Đại Dương |  |  |  |
| 4 | Châu Mỹ |  |  |  |
| 5 | Châu Phi |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  | % |

##

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra thực tế:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Đơn vị** | **Số lượng** |
| Tổng số thư gửi | Thư |  |
| Số thư nhận | Thư |  |
| Số thư nhận hợp lệ (\*) | Thư |  |
| Số thư đạt chuẩn tối đa 6 ngày | Thư |  |
| **Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa 6 ngày** | ***%*** | ***%*** |

*Ghi chú: (\*) Thư nhận hợp lệ là thư đến địa chỉ nhận có dấu xóa tem và ngày nhận gửi.*

### d) Số liệu kiểm tra về thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tỉnh/thành phố** | **Tổng thư gửi** | **Tổng thư nhận được** | **Tổng thư nhận được hợp lệ** | **Tổng thư đạt chuẩn tối đa 6 ngày** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
|  | **Tổng** |  |  |  |  |

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

### a) Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn: QCVN 01:2015/BTTTT

### b) Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:

### c) Kết quả kiểm tra:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Loại báo** | **Tổng số xã có báo** | **Số xã có thời gian phát hành đạt chuẩn** | **Tỷ lệ đạt chuẩn** |
| Báo Nhân dân |  |  |  |
| Báo Đảng bộ |  |  |  |
| Báo Quân đội Nhân dân |  |  |  |
| Tạp chí Cộng sản |  |  |  |

### d) Số liệu kiểm tra về thời gian phát hành báo:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tỉnh/ thành phố** | **Tổng số xã trong tỉnh/****thành phố** | **Tổng số xã được kiểm tra** | **Tổng số xã có báo** | **Báo Nhân dân**  | **Báo Đảng bộ** | **Báo Quân đội nhân dân** |
| **Tổng số tờ báo được kiểm tra** | **Số xã có thời gian phát hành tối đa 24 giờ** | **Tổng số tờ báo được kiểm tra** | **Số xã có thời gian phát hành tối đa 24 giờ** | **Tổng số tờ báo được kiểm tra** | **Số xã có thời gian phát hành tối đa 24 giờ** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tổn*g*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

*(Ký; họ, tên; đóng dấu)*

# Phụ lục 4

# Mẫu Bảng Kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích gửi Sở TTTT

*(Ban hành kèm theo Thông tư số ..../2018/TT-BTTTT ngày ….. tháng …. năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

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

*(Ban hành kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính công ích số … ngày… tháng… năm 20… của …)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên chỉ tiêu** | **Mức theo Quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT** | **Mức công bố** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| **1** | **Khả năng sử dụng dịch vụ** |  |  |  |  |
| a. | Số điểm phục vụ trong một xã |  |  |  |  |
| b. | Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh |  |  |  |  |
| c. | 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** |  |  |  |  |
| a. | Thời gian chuyển phát báo Nhân dân  |  |  |  |  |
| b. | Thời gian chuyển phát do Đảng bộ các tỉnh xuất bản |  |  |  |  |
| c. | Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân  |  |  |  |  |
| d. | 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 …*

*- Tại 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 doanh nghiệp**

*(Ký; họ, tên; đóng dấu)*