BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 614 /BTTTT-BC V/v phối hợp kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích năm 2019	*Hà Nội, ngày 11 tháng 3 năm 2019*

SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
TỈNH GIA LAI
ĐẾN Số: 1176
Ngày: 14/3/2019
Chuyển:

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh/TP: Bắc Giang, Bến Tre, Gia Lai, Hà Giang, Hà Nội, Khánh Hòa, Kon Tum, Ninh Thuận, Lạng Sơn, Lào Cai, TP. Hồ Chí Minh, Vĩnh Long.

Thực hiện Quyết định số 1951/QĐ-BTTTT ngày 21 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích năm 2019, Bộ Thông tin và Truyền thông (Bộ TTTT) đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông (Sở TTTT) các tỉnh/TP phối hợp thực hiện các nội dung sau:

1. Kiểm tra việc thực hiện Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 01:2015/BTTTT về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí đối với các chỉ tiêu sau:

a) Số điểm phục vụ (ĐPV) trong một xã;

b) Thời gian phục vụ tại bưu cục trung tâm tỉnh/TP;

c) Thời gian phục vụ tại các ĐPV khác;

d) Tần suất thu gom và phát.

2. Kiểm tra việc niêm yết Bản công bố hợp quy và Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích (DVBCCI) tại các ĐPV.

3. Thời gian kiểm tra:

Các Sở TTTT chủ động lựa chọn thời điểm kiểm tra trong khoảng từ 25/3/2019 đến 25/5/2019.

4. Số lượng ĐPV tối thiểu cần kiểm tra:

STT	Tỉnh, thành phố	Số lượng ĐPV
1	Bắc Giang	25
2	Bến Tre	16
3	Gia Lai	22
4	Hà Giang	18
5	TP. Hà Nội	61
6	Khánh Hòa	14

STT	Tỉnh, thành phố	Số lượng ĐPV
7	Kon Tum	10
8	Ninh Thuận	8
9	Lạng Sơn	24
10	Lào Cai	17
11	TP Hồ Chí Minh	29
12	Vĩnh Long	10

Ghi chú: Căn cứ Thông tư số 28/2015/TT-BTTTT ngày 02 tháng 10 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ TTTT Quy định danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt áp dụng tần suất thu gom và phát đặc thù trong cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, Sở TTTT lựa chọn kiểm tra 01 ĐPV tại xã có điều kiện địa lý đặc biệt trên địa bàn (nếu có).

5. Phương pháp kiểm tra

Sở TTTT lựa chọn các ĐPV để kiểm tra trên địa bàn theo tiêu chí đại diện (vị trí địa lý, trình độ phát triển kinh tế - xã hội) với đầy đủ các loại hình ĐPV: Bưu cục; điểm Bưu điện văn hóa xã; thùng thư công cộng độc lập.

5.1. Đối với chỉ tiêu "Số ĐPV trong một xã (không bao gồm phường, thị trấn)" và việc niêm yết Bản công bố hợp quy và Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI: Sở TTTT kiểm tra thực tế tại các ĐPV và ghi kết quả kiểm tra vào biểu 1.1.

5.2. Đối với chỉ tiêu "Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh, thành phố", "Thời gian phục vụ tại các ĐPV khác": Sở TTTT kiểm tra thực tế tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh, các ĐPV khác và ghi kết quả kiểm tra vào biểu 1.2.

5.3. Đối với chỉ tiêu "Tần suất thu gom và phát":

- Bước 1: Sở TTTT bỏ thư kiểm tra vào thùng thư, ở mặt sau phong bì của thư kiểm tra, ghi rõ giờ/ngày/tháng bỏ thư ở góc dưới, bên trái.

- Bước 2: Sau 24 giờ kể từ thời điểm bỏ thư kiểm tra, Sở TTTT yêu cầu mở thùng thư để kiểm tra, nếu thư (được bỏ vào thùng thư ở bước 1) vẫn còn trong thùng thư thì kết luận thư không được thu gom đúng quy định.

Ví dụ: Thời gian bỏ thư lúc 10 giờ sáng ngày 15/4/2019 và mặt sau của thư kiểm tra sẽ ghi 10h-15/4 vào góc dưới, bên trái. Sau 24 giờ kể từ thời điểm bỏ thư (sau 10 giờ sáng ngày 16/4/2019) Sở TTTT yêu cầu mở thùng thư để kiểm tra, nếu thư vẫn còn trong thùng thì kết luận thư không được thu gom.

- Bước 3: Điền kết quả kiểm tra vào biểu 1.2.

Đối với chỉ tiêu "Tần suất thu gom và phát" tại xã có điều kiện địa lý đặc biệt: Sở TTTT kiểm tra và ghi kết quả kiểm tra vào biểu 1.3.

6. Phối hợp với Bưu điện tỉnh/TP:

Sở TTTT yêu cầu Bưu điện tỉnh/TP cung cấp thông tin, số liệu về các ĐPV đang hoạt động trên địa bàn tính đến thời điểm kiểm tra (tên, địa chỉ, thời gian phục vụ, thời gian mở thùng thư, thời gian thu gom/phát thư được niêm yết). Sở TTTT có thể yêu cầu Bưu điện tỉnh/TP cử người và bố trí phương tiện phối hợp khi cần thiết.

Kết thúc đợt kiểm tra, Sở TTTT tổ chức họp với Bưu điện tỉnh/TP để thống nhất các kết quả ghi nhận được trong đợt kiểm tra. Trong trường hợp phát hiện vi phạm, Sở TTTT yêu cầu Bưu điện tỉnh/TP giải trình, đề xuất biện pháp và thời gian khắc phục vi phạm.

7. Gửi báo cáo về Bộ TTTT:

Báo cáo về kết quả kiểm tra chất lượng DVBCCI năm 2019 đề nghị Sở TTTT gửi về Bộ TTTT (Vụ Bưu chính) trước ngày 10/6/2019. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị Sở TTTT tỉnh/TP liên hệ với Vụ Bưu chính - Bộ TTTT theo số điện thoại: 0243.9454384 để được giải đáp kịp thời.

Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- TTr. Nguyễn Thành Hưng (để b/c);
- Lưu: VT, BC, TM (18).

TL. BỘ TRƯỞNG
VỤ TRƯỞNG VỤ BƯU CHÍNH



Nguyễn Vũ Hồng Thanh

Phụ lục 1.1

KẾT QUẢ KIỂM TRA
CHỈ TIÊU SỐ ĐIỂM PHỤC VỤ TRONG MỘT XÃ
VÀ NIÊM YẾT BẢNG CÔNG BỐ HỢP QUY, DANH MỤC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Tỉnh/TP được kiểm tra: ……..
Số xã/tổng số xã: ……../…….

STT	Tên xã (thuộc quận/huyện)	Ngày, tháng kiểm tra	Loại hình điểm phục vụ	Tình trạng hoạt động	Bảng công bố hợp quy	Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*
1						
2						
...						
Tổng						

Cách điền thông tin:

- Cột (3): ghi ngày tháng kiểm tra.

- Cột (4): ghi rõ tên xã (thuộc quận, huyện), nếu xã được kiểm tra không có điểm phục vụ (ĐPV) ghi "Không có ĐPV".

- Cột (5): ghi tình trạng hoạt động "Không hoạt động"hoặc "Có hoạt động" vào cột này.

- Cột (6), (7) ghi rõ kết quả kiểm tra "có" hoặc "không" niêm yết Bảng công bố hợp quy hoặc Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích (Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI).

- Chú ý: Đối với các xã/phường/thị trấn có nhiều ĐPV mà ĐPV được kiểm tra không hoạt động thì ghi vào cột (5) và chuyển sang kiểm tra điểm tiếp theo.

…., ngày tháng năm 2019
Người lập biểu

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ví dụ: *Phụ lục 1.1*

KẾT QUẢ KIỂM TRA
CHỈ TIÊU SỐ ĐIỂM PHỤC VỤ TRONG MỘT XÃ
VÀ NIÊM YẾT BẢNG CÔNG BỐ HỢP QUY, DANH MỤC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Tỉnh/TP được kiểm tra: Hà Nội
Số xã/tổng số xã: 61/610

STT	Địa chỉ (xã/phường/thị trấn, quận/huyện)	Ngày, tháng kiểm tra	Loại hình điểm phục vụ	Tình trạng hoạt động	Bảng công bố hợp quy	Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*
1	*Xã Trần Phú, H. Chương Mỹ, Hà Nội*	15/4	Bưu cục Miếu Môn - Bưu cục cấp 3		có	có
2	*Thị trấn Kim Bài, H. Thanh Oai, Hà Nội*	17/4	Bưu cục trung tâm Thanh Oai- Bưu cục cấp 2		có	có
3	*Xã Sơn Công, H.Ứng Hòa, Hà Nội*	20/4	Thùng thư CCĐL	Không hoạt động		
4	*Xã Sơn Công, H.Ứng Hòa, Hà Nội*	22/4	Điểm BĐ-VHX Sơn Công	Có hoạt động	không	có
5	*Xã Hồng Kỳ, H. Sóc Sơn, Hà Nội*	23/4	Không có ĐPV			

Hà Nội, ngày 25 tháng 5 năm 2019
Người lập biểu
(Ký, ghi rõ họ tên)

Nguyễn Văn Anh

Phụ lục 1.2

KẾT QUẢ KIỂM TRA CHỈ TIÊU THỜI GIAN PHỤC VỤ, TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

Tỉnh/TP được kiểm tra: ……..

Số điểm phục vụ/tổng số điểm phục vụ: ……../…….

TT	Tên, loại điểm phục vụ	Địa chỉ, điện thoại điểm phục vụ	Ngày, giờ kiểm tra	Giờ làm việc		Tần suất thu gom và phát			Ghi chú
				Niêm yết	Kết quả kiểm tra	Niêm yết giờ thu gom	Kết quả kiểm tra thu gom	Kết quả kiểm tra phát	
(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*	*(8)*	*(9)*	*(10)*
1									
2									
3									
…									

Cách điền thông tin:

- Cột (2): ghi rõ tên điểm, loại điểm phục vụ

- Cột (3): ghi rõ và đầy đủ địa chỉ điểm phục vụ.

- Cột (4): ghi thời điểm bắt đầu kiểm tra điểm phục vụ

- Cột (5): ghi thời gian phục vụ được niêm yết của điểm phục vụ

- Cột (6): kiểm tra trong khoảng thời gian phục vụ được niêm yết của điểm phục vụ, có mở cửa phục vụ ghi là "Có", không mở cửa phục vụ ghi là "Không"

- Cột (7): ghi giờ thu gom (là giờ thu gom được niêm yết của điểm phục vụ, đối với thùng thư công cộng độc lập là giờ mở thùng thư ghi trên thùng thư)

- Cột (8): kiểm tra tại các điểm phục vụ, có thu gom ghi là "Có", không thu gom ghi là "Không"

- Cột (9): kiểm tra việc phát thư, có phát ghi là "Có", không phát ghi là "Không"

…., ngày tháng năm 2019

Người lập biểu

(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục 1.3:

KẾT QUẢ KIỂM TRA TẦN SUẤT THU GOM TẠI CÁC ĐPV TẠI XÃ CÓ ĐIỀU KIỆN ĐỊA LÝ ĐẶC BIỆT

STT	Tên ĐPV	Loại ĐPV	Địa chỉ đặt ĐPV	Tần suất thu gom	Kết quả		Ghi chú
					Có thu gom	Không thu gom	
	(1)	*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*
1							
2							
3							
4							

Cách điền thông tin:

- Cột (2): Loại ĐPV, nếu ĐPV là Bưu cục thì ghi là bưu cục, nếu ĐPV là điểm bưu điện văn hóa xã thì ghi là ĐBĐVHX, nếu ĐPV là thùng thư công cộng độc lập thì ghi TT, nếu là hình thức khác thì ghi rõ (ví dụ: đại lý, kios,...).

- Cột (3): Ghi đầy đủ thông tin về địa chỉ đặt ĐPV (như xóm...ấp/thôn/bản ....xã...huyện.....).

- Cột (4): Là ngày,tháng/giờ thực hiện việc thu gom, phát theo theo quy định của VNPost được niêm yết tại ĐPV hoặc do doanh nghiệp báo cáo Sở.

Người lập biểu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Đại diện Sở Thông tin và Truyền thông
(Ký tên, đóng dấu)