

**KẾT QUẢ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUƯ CHÍNH CÔNG ÍCH NĂM 2014
CỦA TỔNG CÔNG TY BUƯ ĐIỆN VIỆT NAM**

I. Kết quả kiểm tra, đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 1:2008/BTTTT

STT	Tên chỉ tiêu	Mức chất lượng theo QCVN 1:2008/BTTTT	Mức chất lượng do doanh nghiệp công bố	Kết quả kiểm tra	Đánh giá
1	Khả năng sử dụng dịch vụ				
a.	Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ (km)	Tối đa 3 km	Tối đa 3 km	2,88 km	Phù hợp
b.	Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ	Tối đa 8.000 người	Tối đa 8.000 người	7.083 người	Phù hợp
c.	Số điểm phục vụ trong một xã	- Tối thiểu 1 ĐPV/xã. - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	- Tối thiểu 1 ĐPV/xã. - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	100%	Phù hợp
d.	Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh	- Tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	- Tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	100%	Phù hợp
e.	Thời gian phục vụ tại các ĐPV khác	- Tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	- Tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	100%	Phù hợp

2	Tần suất thu gom và phát				
a.	Tại các ĐPV thuộc danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt	- Tối thiểu là 1 lần/tuần; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	- Tối thiểu là 1 lần/tuần; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	100%	Phù hợp
b.	Tại các ĐPV không thuộc danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt	- Tối thiểu 1 lần/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	- Tối thiểu 1 lần/ngày làm việc; - Tỷ lệ đạt chuẩn 100%.	100%	Phù hợp
3	Độ an toàn	Tối thiểu 97% tổng số thư hoặc báo được chuyển phát an toàn	Tối thiểu 97% tổng số thư hoặc báo được chuyển phát an toàn	97,00%	Phù hợp
4	Thời gian toàn trình đối với thư trong nước				
a.	Thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh	- Tối đa J+2; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	- Tối đa J+2; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	76 %	Phù hợp
b.	Thời gian toàn trình đối với thư liên tỉnh	- Tối đa J+6; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	- Tối đa J+6; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	96 %	Phù hợp
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	- Tối đa J+5; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	- Tối đa J+5; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	100%	Phù hợp
b.	Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến	- Tối đa 6 ngày; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	- Tối đa 6 ngày; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	98 %	Phù hợp
6	Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xuất bản				
a.	Thời gian phát hành báo Nhân dân đến UBND xã, HĐND xã	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn là 90%.	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn là 90%.	92,13%	Phù hợp

b.	Thời gian phát hành báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản đến UBND xã, HĐND xã	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn 90%.	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn 90%.	92,34%	Phù hợp
c.	Thời gian phát hành báo Quân đội Nhân dân đến UBND xã, HĐND xã	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	- Tối đa 24 giờ; - Tỷ lệ đạt chuẩn 70%.	90,91%	Phù hợp

II. Tình hình thực hiện công bố chất lượng và các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích mà doanh nghiệp đã công bố

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã tiến hành công bố hợp quy và công bố chất lượng mà doanh nghiệp áp dụng. Tại các điểm phục vụ được kiểm tra đều niêm yết “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích”.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã công khai “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích” trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp (www.vnpost.vn). Nội dung thông tin được công khai phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 1:2008/BTTTT và “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích” mà Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã gửi cho Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. Tình hình chấp hành chế độ báo cáo về việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích của doanh nghiệp

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã thực hiện đầy đủ, đúng thời hạn việc báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã thực hiện việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và báo cáo bằng văn bản về kết quả tự kiểm tra theo báo cáo số 13/BC-BĐVN ngày 16/7/2014./.