

TỔNG CÔNG TY
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH VINH PHÚC

Số: 897^h/BDVP- KTNV
V/v báo cáo chất lượng dịch vụ
bưu chính công ích quý III năm 2019

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

⁰⁷
Vinh Phúc, ngày tháng 10 năm 2019

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH
NĂM 2019**

Kính gửi: Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam

1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

Bưu điện tỉnh Vinh Phúc.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Lê Đình Tuyền

Địa chỉ: Số 2 đường Kim Ngọc, Phường Ngô quyền, TP. Vinh Yên, Tỉnh Vinh Phúc

Điện thoại: 02113860604

Fax: 02113844006

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Phòng: Kỹ thuật nghiệp vụ

Số 2 đường Kim Ngọc, Phường Ngô quyền, TP. Vinh Yên, Tỉnh Vinh Phúc

Điện thoại: 0211.3861.789

Fax: 0211.3860466

3. Kỳ báo cáo: Từ tháng 7/2019 đến tháng 9/2019.

4. Mức độ chất lượng thực tế đạt được: chi tiết như bảng chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích kèm theo

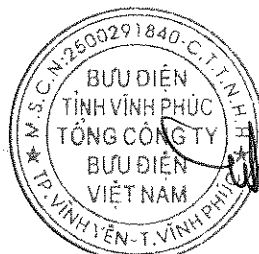
Nơi nhận:

- Như kính gửi;

- Lưu KTNV, VT.

AIS: 36099

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Thị Mai Hương

BUU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC

**CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BUU CHÍNH CÔNG ÍCH
NĂM 2019**

VĨNH PHÚC, THÁNG 10/2019

MỤC LỤC

	Trang
I. 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:	2
3. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác:	2
II. TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT	3
III. ĐỘ AN TOÀN	3
IV. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THU NỘI TỈNH	4
V.THỜI GIAN CHUYỂN PHÁT BÁO, TẠP CHÍ ĐƯỢC NHÀ NƯỚC ĐẢM BẢO PHÁT HÀNH QUA MẠNG BƯU CHÍNH CÔNG CỘNG:.....	4
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:	5

Vĩnh Phúc, ngày tháng 10 năm 2019

**KẾT QUẢ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH NĂM 2019**

1. Thời gian kiểm tra: Từ ngày 01/09/2019 đến ngày 30/09/2019
2. Kết quả tự kiểm tra:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT	Kết quả kiểm tra	Tự đánh giá
1.	Khả năng sử dụng dịch vụ			
1.1	Số điểm phục vụ trong một xã:	Tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.	Tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.	Phù hợp
1.2	Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh:	Tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số bưu cục.	8,5 giờ/ngày làm việc	Phù hợp
1.3	Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác:	Tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số điểm phục vụ.	Tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số điểm phục vụ.	Phù hợp
2.	Tần suất thu gom và phát			
2.1	Tại vùng không thuộc danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt	Tối thiểu 1 lần/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn 97% tổng số điểm phục vụ.	Tối thiểu 1 lần/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn 100% tổng số điểm phục vụ.	Phù hợp
2.2	Tại vùng có điều kiện địa lý đặc biệt: Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục và tần suất thu gom và phát tối thiểu	Thực hiện theo Quy định tại Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015, Tỷ lệ đạt chuẩn là 97% tổng số điểm phục vụ.	Không có địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt theo Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015	
3.	Độ an toàn (Tỷ lệ thư hoặc báo được chuyển phát an toàn)	Tối thiểu 97% tổng số thư, báo, tạp chí.	99,7% tổng số thư báo, tạp chí	Phù hợp

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT	Kết quả kiểm tra	Tự đánh giá
4.	Thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh	Tối đa J+ 2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.	Tối đa J+2, tỷ lệ đạt chuẩn là 86.74% tổng số thư.	Phù hợp
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	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số báo	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
5.2.	Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số báo.	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
5.3	Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số báo.	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
5.4	Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản	Tối đa là J+9, tỷ lệ đạt chuẩn 70% tổng số tạp chí.	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Thị Mai Hương

**CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**
(Kèm theo văn bản số 897 [^]/BĐVP-KTNV ngày tháng 10 năm 2019)
ĐT

I. 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
- Kiểm tra tối thiểu 10% tổng số xã của tỉnh/tp.
- b. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế: Kiểm tra thực tế.
- c. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Tổng số xã trong Tỉnh/TP	Xã	110
Tổng số xã được kiểm tra	Xã	07
Tổng số xã có tối thiểu 1 điểm phục vụ	Xã	07
Tỷ lệ đạt chuẩn	%	100%

- d. Danh sách các xã kiểm tra điểm phục vụ:

TT	Huyện	Xã/phường	Điểm phục vụ	Kết quả kiểm tra	
				Có điểm phục vụ	Không có điểm phục vụ
1	Vĩnh Tường	Lũng Hòa	VHX Lũng Hòa	X	
2	Lập Thạch	Bắc Bình	VHX Bắc Bình	X	
3	Sông Lô	Đồng Thịnh	VHX Đồng Thịnh	X	
4	Vĩnh Yên	Liên Bảo	GD Vĩnh Yên	X	
5	Tam Đảo	Đại Đình	VHX Đại Đình	X	
6	Yên Lạc	Đồng Văn	VHX Đồng Văn	X	
7	Bình Xuyên	Gia Khánh	VHX Gia Khánh	X	

2. Thời gian phục vụ tại Bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh:

- a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT:
Kiểm tra tại tối thiểu 12 BĐT, TP
- b. Nội dung, phương pháp kiểm tra: Kiểm tra thực tế tại BCGD trung tâm tỉnh, thành phố
- c. Kết quả kiểm tra:

STT	Tên BC	Địa chỉ	Giờ mở/đóng cửa được niêm yết	Thời điểm kiểm tra	Kết quả kiểm tra
1	2	3	4	5	6
1	BC GD trung tâm Vĩnh yên	Số 2 Ngô Quyền Vĩnh Yên, Vĩnh Phúc	Tất cả các ngày trong tuần: Sáng: 07h00 – 11h30. Chiều: 13h30 – 17h30.	06h45 ngày 20/9/2019	Có mở cửa phục vụ đúng thời gian niêm yết

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

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

- Kiểm tra thực tế.
- Kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh/tp.

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

- Kiểm tra thực tế các điểm phục vụ trong tỉnh
- Kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh/tp.

c. Danh sách các điểm phục vụ được kiểm tra thời gian mở cửa:

STT	Bưu điện huyện/ TP	Điểm phục vụ	Kết quả	
			Có phục vụ	Tỷ lệ (%)
1	Lập Thạch	GDTT Lập Thạch	x	100%
2		BC cấp 3 Liễn Sơn	x	
3	Phúc Yên	GD TT Phúc Yên	x	
4		BC cấp 3 Trung Trác	x	
5	Yên Lạc	BC cấp 3 Chợ Lò	x	
6		VHX Đồng Văn	x	

d. Kết quả kiểm tra thực tế:

- Tổng số điểm phục vụ của tỉnh: 139 điểm
- Số ĐPV được kiểm tra: 06/139 điểm; Tỷ lệ: 4,3%.
- Số ĐPV có phục vụ theo thời gian niêm yết: 06/06 điểm; Tỷ lệ 100%.

II. TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

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

- Việc kiểm tra tần suất thu gom và phát được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

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

- Kiểm tra tần suất thu gom và phát: tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh/tp;

- Kiểm tra thực tế việc thu gom tại các thùng thư so với thời gian được niêm yết trên thùng thư, điểm phục vụ.

c. *Danh sách các điểm phục vụ được kiểm tra tần suất thu gom và phát:*

TT	Bưu điện huyện	Điểm phục vụ	Kết quả		ĐPV thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt
			Có thu gom	Không thu gom	
1	Bưu điện TP Vĩnh Yên	BC Trung tâm	x		Không có địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt theo Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015
2	Bưu điện huyện Yên Lạc	VHX Đồng Văn	x		
3	Bưu điện huyện Bình Xuyên	VHX Gia Khánh	x		
4	Bưu điện Lập Thạch	VHX Bắc Bình	x		
5	Bưu điện huyện Tam Đảo	VHX Đại Đình	x		
6	Bưu điện huyện Vĩnh Tường	VHX Lũng Hòa	x		
7	Bưu điện huyện Sông Lô	VHX Đồng Thịnh	x		

c. *Kết quả kiểm tra:*

- Tổng số ĐPV của tỉnh/thành phố: 139 điểm
- Số ĐPV được kiểm tra: 07/139 điểm; Tỷ lệ: 5,03%
- Số ĐPV có thu gom và phát: 07/07 điểm; Tỷ lệ: 100%
- Tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt: Không có địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt theo Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015

III. ĐỘ AN TOÀN

a. *Nội dung, phương pháp kiểm tra:* :

- Độ an toàn được tính theo công thức:

$$Đ_{at} = \frac{T_{at}}{T_{kt}} \times 100 \%$$

Trong đó:Đ_{at}: Độ an toàn;T_{at}: Tổng số thư, báo, tạp chí được phát an toàn;T_{kt}: Tổng số thư, báo, tạp chí được kiểm tra.*b. Kết quả kiểm tra thực tế:*

T T	Nội dung	Thư nội tỉnh	Báo Nhân dân	Báo QĐND	Báo Đảng bộ	Tạp chí Cộng sản	Tổng
1	Tổng số mẫu kiểm tra	84	90	60	60	30	324
2	Tổng số thư, báo bị mất (*) hoặc bị hư hại hay rách nát	1	0	0	0	0	1
3	Tổng số thư, báo an toàn	83	90	60	60	30	323
	Độ an toàn (%)	98,81%	100%	100%	100%	100%	99,7%

IV. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ NỘI TỈNH*a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo Quy chuẩn:*

Thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Việc kiểm tra được thực hiện tại tối thiểu 12 tỉnh. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2000 thư (bao gồm cả thư liên tỉnh).

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

- Kiểm tra thực tế: chọn mẫu thư của khách hàng hoặc gửi thư kiểm tra sử dụng cộng tác viên.
- Số mẫu: 70

c. Kết quả kiểm tra thực tế:

Nội dung	Số lượng
Tổng số thư gửi	84
Số thư nhận được	83
Số thư hợp lệ	83
Số thư đạt chuẩn tối đa J+2	72
Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+2	86,74%

V. THỜI GIAN CHUYỂN PHÁT 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:

Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh trong cả 3 kỳ phát hành liên tiếp. Tổng số báo, tạp chí được kiểm tra trong một đợt tối thiểu là 2000 tờ.

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

- Kiểm tra thực tế tối thiểu trong cả 3 kỳ phát hành liên tiếp.
- Phương pháp kiểm tra: Gắn phiếu hoặc gửi phiếu điều tra.
- Thời gian thực hiện: 01/8/2019 đến 30/9/2019.
- Số lượng mẫu:
 - + Báo Nhân dân: 90 mẫu
 - + Báo QĐND: 60 mẫu
 - + Báo Đảng bộ địa phương: 60 mẫu
 - + Tạp chí Cộng sản: 30 mẫu

c. Kết quả kiểm tra:

TT	Loại báo	Tổng số báo, tạp chí kiểm tra	Tổng số báo, tạp chí kiểm tra đạt chuẩn	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)
1	Báo Nhân dân	90	90	100%
2	Báo Đảng bộ địa phương	60	60	100%
3	Báo Quân đội Nhân dân	60	60	100%
4	Tạp chí Cộng sản	30	30	100%

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỜI GIAN CHUYỂN PHÁT THƯ NỘI TỈNH (MT_1a)
(Từ 9/9/2019 - 30/9/2019)

KHU VỰC	CHỈ TIÊU GIAO KẾ HOẠCH		THỰC HIỆN CỦA ĐƠN VỊ			
	Chỉ tiêu thời gian	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)	Chỉ tiêu thời gian	Tỷ lệ đạt chuẩn (%)	Số phiếu đạt chuẩn/Số phiếu thu về	Số phiếu thu về/Số phiếu phát ra
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
Nội tỉnh khác	J+2	85%	J+2	86,74%	72/83	83/84
Độ an toàn	98%		98,81%			

NGƯỜI LẬP BIỂU

MA

Nguyễn Thị An
0917.180.800

Vĩnh Phúc, ngày tháng 10 năm 2019

KT.GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Lê Thị Mai Hương