

Số: 2183 /QĐ-BTTTT

Hà Nội, ngày 20 tháng 12 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Quy định tiêu chuẩn người lao động tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước

BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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;

Căn cứ Quyết định số 55/2016/QĐ-TTg ngày 26 tháng 12 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Bưu điện Trung ương và Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Quyết định này quy định tiêu chuẩn của công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là người lao động) tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước (sau đây gọi chung là dịch vụ bưu chính KT1).

Quyết định này áp dụng đối với người lao động của Cục Bưu điện Trung ương và Doanh nghiệp được chỉ định thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng theo Quyết định số 41/2011/QĐ-TTg ngày 03/8/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc chỉ định doanh nghiệp thực hiện duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính, dịch vụ bưu chính quốc tế (sau đây gọi chung là Doanh nghiệp được chỉ định) tham gia trực tiếp vào hoạt động cung cấp dịch vụ Bưu chính KT1 và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc áp dụng

1. Tiêu chuẩn của người lao động quy định tại Quyết định này là căn cứ để Cục Bưu điện Trung ương và Doanh nghiệp được chỉ định tuyển chọn, bố trí, quản

lý, sử dụng người lao động tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Người lao động của Cục Bưu điện Trung ương tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 phải đảm bảo các tiêu chuẩn của từng vị trí việc làm theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật về công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước, Quyết định này và các quy định khác của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 phải đảm bảo các tiêu chuẩn của từng vị trí việc làm theo quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật về lao động, Quyết định này và các quy định của doanh nghiệp được chỉ định.

Điều 3. Người lao động tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1

Người lao động của Cục Bưu điện Trung ương và Doanh nghiệp được chỉ định tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 là người đảm nhiệm các công việc trực tiếp liên quan đến việc cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 tại các vị trí việc làm cụ thể như sau:

1. Quản lý/quản lý điều hành mạng bưu chính.
2. Kiểm soát viên bưu chính.
3. Giao dịch viên bưu chính.
4. Khai thác bưu chính.
5. Vận chuyển bưu chính.
6. Bưu tá.

Điều 4. Điều kiện người lao động tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1

1. Người lao động của Cục Bưu điện Trung ương tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 phải là công chức, viên chức, người lao động trong biên chế và hưởng lương từ quỹ lương của Cục Bưu điện Trung ương.

2. Người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 phải là lao động có hợp đồng lao động từ 12 tháng trở lên.

Điều 5. Tiêu chuẩn chung người lao động tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1

1. Là công dân Việt Nam, trong độ tuổi lao động, có phẩm chất đạo đức tốt, có đủ sức khỏe để thực hiện nhiệm vụ.
2. Tiêu chuẩn chính trị

a) Có tinh thần yêu nước, có bản lĩnh chính trị vững vàng, trung thành với lợi ích của Đảng, Nhà nước, dân tộc và nhân dân Việt Nam;

b) Có lý lịch bản thân và gia đình trong sạch, rõ ràng, không có tiền án, tiền sự; chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước; có địa chỉ cư trú rõ ràng.

3. Có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực phù hợp với công việc được giao; có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ bưu chính và công tác bảo đảm an toàn, an ninh trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

4. Có tinh thần trách nhiệm, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, tận tụy, nhiệt tình trong công việc, không ngại khó khăn, gian khổ, sẵn sàng nhận và hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao.

5. Tuyệt đối bảo vệ bí mật nhà nước và ký cam kết bảo vệ bí mật nhà nước bằng văn bản.

Điều 6. Vị trí quản lý/quản lý điều hành mạng bưu chính

1. Nhiệm vụ

a) Xây dựng các quy định, quy trình, kế hoạch, phương án tổ chức mạng bưu chính KT1;

b) Nghiên cứu, xây dựng, hướng dẫn triển khai thực hiện các quy định, quy trình và phần mềm ứng dụng trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1; tổng hợp, phân tích, báo cáo tình hình hoạt động của mạng bưu chính KT1;

c) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1;

d) Biên soạn tài liệu và tập huấn nghiệp vụ cho kiểm soát viên bưu chính, giao dịch viên bưu chính, khai thác bưu chính, vận chuyển bưu chính và bưu tá.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững các văn bản quy phạm pháp luật, quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông và Cục Bưu điện Trung ương về cung cấp dịch vụ bưu chính KT1;

b) Nắm vững cấu trúc mạng lưới, các quy định quản lý, điều hành, khai thác mạng bưu chính KT1; xu thế phát triển của mạng bưu chính KT1;

c) Nắm vững các phần mềm ứng dụng trong cung cấp, khai thác dịch vụ bưu chính và các phần mềm trong công tác kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp đại học trở lên, có kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực bưu chính từ 12 tháng trở lên (không kể thời gian tập sự, thử việc);

b) Có chứng chỉ ngoại ngữ với trình độ tương đương bậc 2 khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam trở lên theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/01/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam (sau đây viết tắt là Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT);

c) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT ngày 11/3/2014 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định Chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin (sau đây viết tắt là Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT).

Điều 7. Vị trí kiểm soát viên bưu chính

1. Nhiệm vụ

a) Kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện các quy định, quy trình nghiệp vụ bưu chính KT1 đảm bảo chất lượng chỉ tiêu từng công đoạn; phát hiện kịp thời những điểm bất hợp lý trong tổ chức cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 và đề xuất các biện pháp khắc phục có hiệu quả;

b) Xử lý các sai sót về nghiệp vụ, giải quyết các trường hợp khiếu nại liên quan đến dịch vụ bưu chính KT1 theo đúng quy định;

c) Lập báo cáo tổng hợp về tình hình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 tại đơn vị;

d) Hướng dẫn nghiệp vụ và các phần mềm ứng dụng cho giao dịch viên bưu chính, khai thác bưu chính, vận chuyển bưu chính và bưu tá;

đ) Phối hợp xây dựng và triển khai thực hiện các quy định, quy trình nghiệp vụ bưu chính KT1;

e) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững các văn bản quy phạm pháp luật, quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, của Cục Bưu điện Trung ương về cung cấp dịch vụ bưu chính KT1;

b) Nắm vững các quy định quản lý, điều hành, khai thác mạng; các quy định, quy trình trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 và các quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính KT1;

c) Nắm vững tổ chức mạng bưu chính KT1, hệ thống cơ sở khai thác, điểm phục vụ bưu chính, các tuyến vận chuyển và tuyến phát tại đơn vị;

d) Nắm được hệ thống tổ chức hành chính trong nước (như: tên, vị trí địa lý của các tỉnh, thành phố, quận, huyện), đặc biệt là địa bàn hành chính nơi đơn vị đang hoạt động;

đ) Chủ động, sáng tạo trong xử lý công việc, có kỹ năng giao tiếp tốt.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp trung cấp trở lên đối với người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định; tốt nghiệp đại học trở lên đối với người lao động của Cục Bưu điện Trung ương; có kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ bưu chính tối thiểu 03 năm (không kể thời gian tập sự, thử việc);

b) Có chứng chỉ ngoại ngữ với trình độ tương đương bậc 1 trở lên đối với người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định; có chứng chỉ ngoại ngữ với trình độ tương đương bậc 2 trở lên đối với người lao động của Cục Bưu điện Trung ương theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT;

c) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT.

Điều 8. Vị trí giao dịch viên

1. Nhiệm vụ

a) Cung cấp thông tin, tư vấn cho đối tượng sử dụng dịch vụ về tính chất, đặc điểm của dịch vụ bưu chính KT1;

b) Hướng dẫn đối tượng sử dụng dịch vụ thực hiện các thủ tục khi đăng ký sử dụng dịch vụ, chấp nhận bưu gửi và nhập thông tin trên phần mềm quản lý theo quy định;

c) Thực hiện đóng và giao chuyển thư cho các bộ phận liên quan;

d) Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của các đối tượng sử dụng dịch vụ thuộc phạm vi, quyền hạn được giao;

đ) Phối hợp với các bộ phận liên quan trong các tình huống khẩn cấp theo điều hành của cấp trên để đảm bảo phục vụ thông tin liên lạc của cơ quan Đảng, Nhà nước;

e) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững tổ chức mạng bưu chính KT1, hệ thống cơ sở khai thác, điểm phục vụ bưu chính, các tuyến vận chuyển và tuyến phát thuộc địa bàn đơn vị quản lý;

b) Nắm vững các quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn trực tiếp đảm nhiệm, nắm được quy định, quy trình nghiệp vụ tại các công đoạn khác trong quy

trình, hệ thống tổ chức hành chính trong nước (như: tên, vị trí địa lý của các tỉnh, thành phố, quận, huyện...), đặc biệt là địa bàn nơi đơn vị đang hoạt động;

c) Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc;

d) Nắm được nguyên tắc ứng xử trong công sở, có kỹ năng giao tiếp tốt.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp sơ cấp trở lên;

b) Có chứng chỉ ngoại ngữ với trình độ tương đương bậc 1 trở lên theo quy định tại Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT;

c) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT.

Điều 9. Vị trí khai thác bưu chính

1. Nhiệm vụ

a) Giao nhận bưu gửi/túi thư từ các bộ phận liên quan; khai thác bưu gửi, đóng/mở túi thư theo quy định;

b) Tiếp nhận, phối hợp giải quyết khiếu nại, xử lý và lập biên bản những trường hợp sai sót trong quy trình khai thác bưu gửi;

c) Lập báo cáo thống kê, kế toán và các báo cáo nghiệp vụ theo quy định;

d) Phối hợp với các bộ phận liên quan trong các tình huống khẩn cấp theo điều hành của cấp trên để đảm bảo phục vụ thông tin liên lạc của cơ quan Đảng, Nhà nước;

đ) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững tổ chức mạng bưu chính KT1, hệ thống cơ sở khai thác, điểm phục vụ bưu chính, các tuyến vận chuyển và tuyến phát thuộc địa bàn đơn vị quản lý;

b) Nắm vững các quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn trực tiếp đảm nhiệm, nắm được quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn khác trong quy trình, hệ thống tổ chức hành chính trong nước (như: tên, vị trí địa lý của các tỉnh, thành phố, quận, huyện...), đặc biệt là địa bàn nơi đơn vị đang hoạt động;

c) Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công tác khai thác bưu chính.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp sơ cấp trở lên đối với người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định; tốt nghiệp trung cấp trở lên đối với người lao động của Cục Bưu điện Trung ương;

b) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT.

Điều 10. Vị trí vận chuyển bưu chính

1. Nhiệm vụ

a) Thực hiện giao nhận và vận chuyển bưu gửi KT1 theo các quy định, quy trình nghiệp vụ;

b) Phối hợp giải quyết khiếu nại liên quan đến quá trình vận chuyển bưu gửi KT1;

c) Phối hợp với các bộ phận liên quan trong các tình huống khẩn cấp theo điều hành của cấp trên để đảm bảo phục vụ thông tin liên lạc của cơ quan Đảng, Nhà nước;

d) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững tổ chức mạng bưu chính KT1, hệ thống cơ sở khai thác, điểm phục vụ bưu chính, các tuyến vận chuyển và tuyến phát thuộc địa bàn đơn vị quản lý;

b) Nắm vững các quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn trực tiếp đảm nhiệm, nắm được quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn khác trong quy trình, hệ thống đơn vị hành chính trong nước (như: tên, vị trí địa lý của các tỉnh, thành phố, quận, huyện...), đặc biệt là địa bàn hành chính nơi đơn vị đang hoạt động;

c) Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các phương tiện, thiết bị được trang bị phục vụ công việc;

d) Nắm được tình hình lưu thông trên tuyến đường thư được giao quản lý và các tuyến đường giao thông dự phòng khi có tắc nghẽn hoặc hư hỏng.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp sơ cấp trở lên đối với người lao động của Doanh nghiệp được chỉ định; tốt nghiệp trung cấp trở lên đối với người lao động của Cục Bưu điện Trung ương;

b) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT;

c) Có giấy phép lái xe ô tô hoặc xe máy theo quy định.

Điều 11. Vị trí bưu tá

1. Nhiệm vụ

a) Nhận và chuyển phát bưu gửi KT1 đến địa chỉ nhận theo các quy định, quy trình nghiệp vụ;

b) Phối hợp giải quyết khiếu nại liên quan đến quá trình chuyển phát bưu gửi KT1;

c) Phối hợp với các bộ phận liên quan trong các tình huống khẩn cấp theo điều hành của cấp trên để đảm bảo phục vụ thông tin liên lạc của cơ quan Đảng, Nhà nước;

d) Phối hợp với các đơn vị liên quan kiểm tra, xử lý sự cố về an ninh, an toàn và các sai phạm trong cung cấp dịch vụ bưu chính KT1.

2. Tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ

a) Nắm vững các tuyến vận chuyển và tuyến phát thuộc địa bàn đơn vị quản lý;

b) Nắm vững các quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn trực tiếp đảm nhiệm, nắm được quy định, quy trình nghiệp vụ tại công đoạn khác trong quy trình, hệ thống tổ chức hành chính trong nước (như: tên, vị trí địa lý của quận, huyện...), đặc biệt là địa bàn hành chính nơi đơn vị đang hoạt động;

c) Nắm được tình hình lưu thông trên tuyến đường thư được giao quản lý và các tuyến đường giao thông dự phòng khi có tắc nghẽn hoặc hư hỏng;

d) Nắm vững địa chỉ của khách hàng quan trọng cần ưu tiên thuộc tuyến đường thư được giao quản lý để thực hiện xử lý ưu tiên trong các trường hợp cần thiết;

đ) Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng và các thiết bị được trang bị phục vụ công việc;

e) Có kỹ năng giao tiếp tốt; có thái độ lịch sự, đúng mực khi phát bưu gửi KT1 cho người nhận.

3. Tiêu chuẩn về trình độ đào tạo, bồi dưỡng

a) Tốt nghiệp sơ cấp trở lên;

b) Có chứng chỉ tin học với trình độ đạt chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định tại Thông tư số 03/2014/TT-BTTTT.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Cục Bưu điện Trung ương, Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm quán triệt quy định này tới toàn thể người lao động trong đơn vị để thực hiện.

2. Cục Bưu điện Trung ương và Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm thẩm tra tiêu chuẩn chính trị của người lao động được tuyển chọn tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1; phối hợp với cơ quan công an để thẩm tra trong các trường hợp cần thiết.

3. Cục Bưu điện Trung ương và Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm rà soát các điều kiện, tiêu chuẩn của người lao động đã được bố trí tham gia trực tiếp vào quá trình cung cấp dịch vụ KT1 và có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng đối với những người lao động chưa đáp ứng đủ các điều kiện, tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định.

Đối với các trường hợp không đáp ứng được tiêu chuẩn chính trị theo quy định thì phải bố trí công tác khác phù hợp hoặc chấm dứt hợp đồng lao động.

4. Cục Bưu điện Trung ương chủ trì, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ có trách nhiệm kiểm tra việc thực hiện Quyết định này của Doanh nghiệp được chỉ định.

Điều 13. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 14. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Cục trưởng Cục Bưu điện Trung ương, Tổng Giám đốc Doanh nghiệp được chỉ định và Thủ trưởng các tổ chức, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 14;
- Văn phòng Trung ương;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc hội;
- Bộ Nội vụ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng, Vụ Bưu chính; VNPost; Cục Bưu điện TW, Công TTĐT của Bộ;
- Lưu: VT, TCCB, Cục BĐTƯ (20b).

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Mạnh Hùng