

Hà Nội, ngày 28 tháng 6 năm 2011

**THÔNG TƯ**

**Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính**

**BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

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 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông,

**QUY ĐỊNH:**

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Thông tư này quy định về việc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.
2. Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính; các tổ chức, cá nhân cung ứng, tham gia cung ứng dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

**Điều 2. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính:**

1. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông là cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính trên phạm vi cả nước.
2. Các Sở Thông tin và Truyền thông quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn quản lý của mình theo chức năng, nhiệm vụ và nội dung được giao.

**Điều 3. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm:**

1. Thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính tại Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.
2. Đảm bảo và duy trì chất lượng dịch vụ như mức đã công bố. Thường xuyên tự kiểm tra chất lượng dịch vụ do mình cung ứng. Khi phát hiện mức chất lượng dịch vụ không phù hợp với mức đã công bố phải thực hiện ngay các biện pháp khắc phục để đảm bảo chất lượng dịch vụ.
3. Phối hợp với các đơn vị, doanh nghiệp có liên quan trong việc duy trì chất lượng dịch vụ liên mạng.

4. Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ cung ứng tại các điểm phục vụ của mình theo các quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

#### **Mục 1**

#### **CÔNG BỐ HỢP QUY DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

**Điều 4.** Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính được Nhà nước chỉ định để thực hiện nghĩa vụ bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là doanh nghiệp được chỉ định) có trách nhiệm công bố hợp quy dịch vụ bưu chính công ích theo “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích” (sau đây gọi tắt là quy chuẩn) do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành. Mức công bố không được trái với mức quy định của quy chuẩn.

#### **Điều 5. Thủ tục đăng ký bản công bố hợp quy:**

1. Trong thời hạn mười (10) ngày làm việc kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực áp dụng hoặc quy chuẩn mới được ban hành có hiệu lực áp dụng hoặc Bộ Thông tin và Truyền thông thay đổi quy chuẩn hoặc doanh nghiệp có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung đã công bố trước đó, doanh nghiệp được chỉ định phải gửi 01 bộ hồ sơ công bố hợp quy đến Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông. Hồ sơ bao gồm:

- a) Công văn về việc công bố hợp quy dịch vụ bưu chính công ích (theo mẫu tại phụ lục I của Thông tư này);
- b) Bản công bố hợp quy (theo mẫu tại phụ lục II của Thông tư này);
- c) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích (theo mẫu tại phụ lục III của Thông tư này).

2. Cách thức thực hiện: Doanh nghiệp được chỉ định gửi hồ sơ công bố hợp quy qua hệ thống bưu chính hoặc nộp trực tiếp cho Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông.

3. Trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ khi hồ sơ được chấp thuận, Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông cấp “Thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy” (theo mẫu tại phụ lục IV của Thông tư này) cho doanh nghiệp. Trường hợp hồ sơ không được chấp thuận, Cục có văn bản trả lời doanh nghiệp.

4. Trong thời hạn ba mươi (30) ngày làm việc kể từ ngày được cấp “Thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy” doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm:

a) Công khai thông tin về việc công bố hợp quy dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại khoản 1 điều 21 của Thông tư này.

b) Niêm yết “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích” tại nơi dễ dàng đọc được ở tất cả các điểm phục vụ (trừ các điểm phục vụ là thùng thư công cộng).

## **Mục 2**

### **BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

#### **Điều 6. Báo cáo định kỳ:**

1. Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo mẫu quy định tại phụ lục V và phụ lục VI của Thông tư này.

2. Trước ngày 20 tháng 01 và ngày 20 tháng 7 hàng năm, doanh nghiệp được chỉ định báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích đã cung ứng trong 6 tháng trước đó về Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông. Báo cáo bao gồm: văn bản và bản điện tử (file mềm), bản điện tử gửi về hộp thư điện tử của Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông (ictqc@mic.gov.vn) đồng thời với việc gửi báo cáo bằng văn bản.

#### **Điều 7. Báo cáo đột xuất:**

1. Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm báo cáo Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông về thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng khi có yêu cầu.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý có trách nhiệm báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông về thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng khi có yêu cầu.

**Điều 8.** Các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích phải được lưu trữ ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày báo cáo. Đơn vị báo cáo phải chịu trách nhiệm về tính chính xác, kịp thời của các nội dung và tài liệu, số liệu báo cáo; giải trình và cung cấp cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

## **Mục 3**

### **VIỆC KIỂM TRA CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

#### **Điều 9. Kiểm tra theo kế hoạch**

1. Hàng năm, Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích đối với doanh nghiệp được chỉ định.

2. Nội dung kiểm tra bao gồm:

a) Kiểm tra việc doanh nghiệp được chỉ định chấp hành các quy định quản lý về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích.

b) Thử nghiệm, lấy mẫu và kiểm tra, đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ theo quy chuẩn và mức chất lượng mà doanh nghiệp được chỉ định công bố.

3. Trình tự, thủ tục kiểm tra:

a) Trước khi tiến hành kiểm tra, Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông ban hành quyết định về việc kiểm tra và gửi doanh nghiệp được kiểm tra ít nhất là 07 (bảy) ngày làm việc trước ngày tiến hành kiểm tra.



b) Đoàn kiểm tra 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 công tác kiểm tra.

c) Đoàn kiểm tra thực hiện kiểm tra các nội dung đã thông báo; thực hiện thử nghiệm, lấy mẫu phục vụ việc kiểm tra, đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ theo quy chuẩn. Việc thử nghiệm, lấy mẫu được thực hiện một cách ngẫu nhiên tại bất kỳ thời điểm nào trong thời gian kiểm tra và tại bất kỳ địa điểm nào trong địa bàn kiểm tra. Trưởng đoàn kiểm tra quyết định về cách thử nghiệm, lấy mẫu cụ thể đảm bảo tuân thủ theo quy chuẩn.

d) Đoàn kiểm tra họp với doanh nghiệp được kiểm tra và lập biên bản kiểm tra. Biên bản kiểm tra phải có chữ ký của người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp được kiểm tra ủy quyền và trưởng đoàn kiểm tra. Trường hợp người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp được kiểm tra ủy quyền không ký biên bản thì biên bản có chữ ký của trưởng đoàn kiểm tra và các thành viên đoàn kiểm tra vẫn có giá trị.

e) Trong vòng 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra, Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông có văn bản kết luận về các nội dung kiểm tra gửi doanh nghiệp được kiểm tra.

#### **Điều 10. Kiểm tra đột xuất**

1. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính công ích của doanh nghiệp được chỉ định. Sở Thông tin và Truyền thông quyết định việc tiến hành kiểm tra đột xuất đối với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn quản lý theo thẩm quyền.

2. Cơ quan kiểm tra ra quyết định về việc kiểm tra và thông báo thời gian, nội dung kiểm tra cho đơn vị được kiểm tra trước ngày tiến hành kiểm tra ít nhất là một (01) ngày làm việc.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của đơn vị được kiểm tra**

1. Trường hợp kiểm tra theo kế hoạch, doanh nghiệp được kiểm tra phải có văn bản ghi rõ họ tên, chức vụ, số điện thoại liên hệ của người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp ủy quyền sẽ làm việc với đoàn kiểm tra và gửi đến Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông ít nhất 01 ngày làm việc trước ngày tiến hành kiểm tra ghi trong quyết định về việc kiểm tra.

2. Người đại diện theo pháp luật của đơn vị được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của đơn vị được kiểm tra uỷ quyền bằng văn bản phải làm việc với đoàn kiểm tra trong suốt quá trình kiểm tra và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

3. Chuẩn bị đầy đủ các nội dung, tài liệu, số 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.

4. Thực hiện ngay các biện pháp khắc phục tồn tại về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu của đoàn kiểm tra.

#### **Điều 12. Chi phí kiểm tra**

1. Chi phí lấy mẫu, thử nghiệm, kiểm tra và đánh giá các chỉ tiêu để phục vụ kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích do ngân sách nhà nước cấp và được bố trí trong dự toán kinh phí hoạt động của cơ quan kiểm tra.

2. Căn cứ kết quả kiểm tra, thử nghiệm, đánh giá, cơ quan kiểm tra kết luận doanh nghiệp được kiểm tra vi phạm quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích thì doanh nghiệp được kiểm tra phải trả chi phí lấy mẫu, thử nghiệm, kiểm tra, đánh giá cho cơ quan kiểm tra.

#### **Điều 13. Lưu trữ số liệu**

Các số liệu lấy mẫu, thử nghiệm, kiểm tra, đánh giá phải được lưu trữ ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra.

### **Mục 4**

#### **VIỆC TỰ KIỂM TRA CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

**Điều 14.** Trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực áp dụng, doanh nghiệp được chỉ định phải ban hành quy chế tự kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo quy chuẩn và việc tuân thủ các quy định của Thông tư này.

**Điều 15.** Sáu (06) tháng một lần, doanh nghiệp được chỉ định phải tổ chức tự kiểm tra việc tuân thủ quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích; kiểm tra, đánh giá tất cả các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo quy chuẩn. Kết quả tự kiểm tra, đánh giá phải được lập thành văn bản theo mẫu quy định tại phụ lục VII của Thông tư này.

**Điều 16.** Doanh nghiệp được chỉ định phải lưu trữ kết quả tự kiểm tra, đánh giá và các số liệu, tài liệu sử dụng để xây dựng kết quả tự kiểm tra, đánh giá ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập kết quả tự kiểm tra, đánh giá và báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

### **Chương III**

#### **QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH KHÔNG THUỘC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

#### **Điều 17. Công bố chất lượng dịch vụ**

1. Doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông hoặc Sở Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ bưu chính hoặc giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính có trách nhiệm công bố chất lượng dịch vụ phù hợp tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng theo ít nhất một trong các hình thức sau:

a) Công bố trên trang thông tin điện tử (website) của doanh nghiệp,

- b) Niêm yết công khai tại nơi dễ dàng đọc được ở các điểm phục vụ.
- c) Trong cam kết với khách hàng ở hợp đồng, phiếu nhận, tờ rơi cung cấp dịch vụ hoặc các hình thức khác.

2. Trường hợp doanh nghiệp xây dựng tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng để công bố chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích thì tiêu chuẩn phải bao gồm tối thiểu các tiêu chí sau:

- a) Thời gian toàn trình: là khoảng thời gian tính từ khi bưu gửi được chấp nhận đến khi được phát hợp lệ cho người nhận;
- b) Thời gian giải quyết khiếu nại.

#### **Điều 18. Báo cáo chất lượng dịch vụ**

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm báo cáo theo yêu cầu của Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích tại địa bàn do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý có trách nhiệm báo cáo theo yêu cầu của Sở.

#### **Điều 19. Kiểm tra chất lượng dịch vụ**

1. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính quyết định tiến hành kiểm tra đối với các doanh nghiệp về việc chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính và kiểm tra, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích của doanh nghiệp theo các tiêu chuẩn mà doanh nghiệp công bố. Phương pháp kiểm tra, đánh giá thực tế chất lượng đối với từng dịch vụ cụ thể sẽ do Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định.

2. Doanh nghiệp có trách nhiệm thường xuyên tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn phù hợp với tiêu chuẩn đã công bố.

### **Chương IV CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

**Điều 20.** Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông thực hiện việc công khai thông tin về công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích trên trang tin điện tử (website) của Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông. Các thông tin được công khai bao gồm:

- 1. 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.
- 2. Tình hình chấp hành chế độ báo cáo và các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích mà doanh nghiệp báo cáo.
- 3. Kết quả kiểm tra thực tế các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích.



**Điều 21.** Doanh nghiệp được chỉ định phải có trang tin điện tử (website) và có mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” tại trang chủ của website để công khai thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính của mình. Thông tin công khai phải bao gồm:

1. Bản công bố hợp quy và Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích đã gửi Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông.
2. Các báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích định kỳ đã gửi Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông.
3. Các kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá theo quy định tại Điều 16 Chương II của Thông tư này.
4. Địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
5. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.
6. Các thông tin về hỗ trợ khách hàng.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 22. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông:**

1. Chủ trì, hướng dẫn các Sở Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp thực hiện Thông tư này.
2. Tổng hợp, báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông tình hình công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.
3. Nghiên cứu, đề xuất với Bộ Thông tin và Truyền thông những vấn đề liên quan đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

**Điều 23. Các Sở Thông tin và Truyền thông:**

1. Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn quản lý theo chức năng, nhiệm vụ và các nội dung được giao. Hướng dẫn các doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn do mình quản lý thực hiện Thông tư này.
2. Phát hiện và phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng dịch vụ bưu chính trên địa bàn, báo cáo về Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông và đề xuất các biện pháp giải quyết.

**Điều 24. Doanh nghiệp được chỉ định có trách nhiệm:**

1. Sắp xếp đơn vị đầu mối, phân công cán bộ lãnh đạo để triển khai, điều hành các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính được quy định tại Thông tư này.
2. Thực hiện lại thủ tục đăng ký bản công bố hợp quy, ban hành lại quy chế tự kiểm tra nếu có bất kỳ sự thay đổi nào so với hồ sơ công bố đã gửi Cục

Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông hoặc quy chế tự kiểm tra đã ban hành.

**Điều 25. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 45 ngày kể từ ngày ký.
2. Bãi bỏ các nội dung về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính quy định tại “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông” ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

**Điều 26. Trách nhiệm thi hành**

1. Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông; Giám đốc các Sở Thông tin và Truyền thông; 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 Thông tư này nếu có vướng mắc cần kịp thời phản ánh về Bộ Thông tin và Truyền thông./.

**Nơi nhận:**

- Như khoản 1 điều 26;
- Bộ trưởng, các Thứ trưởng;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Cổng thông tin điện tử của Chính phủ;
- Website Bộ;
- Lưu: VT, NV.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thành Hưng**



**Phụ lục I**  
**MẪU CÔNG VĂN VỀ VIỆC CÔNG BỐ HỢP QUY**  
**DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**(TÊN DOANH NGHIỆP)**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: ... / ...

V/v Công bố hợp quy dịch vụ bưu  
chính công ích.

....., ngày.....tháng.....năm.....

Kính gửi: Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông

1. Tên doanh nghiệp:

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

2. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

3. Công bố hợp quy:

Dịch vụ: Dịch vụ bưu chính công ích.

Quy chuẩn áp dụng: QCVN 1: 2008/BTTTT.

4. Tài liệu kèm theo:

a) Bản công bố hợp quy số ... ngày...tháng... năm...;

b) Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích.

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích;

b) Đảm bảo dịch vụ bưu chính công ích có chất lượng như mức công bố.

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(Ký; họ, tên; đóng dấu)*

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu ...

**Phụ lục II**  
**MẪU BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY**  
(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng  
Bộ Thông tin và Truyền thông)

(TÊN DOANH NGHIỆP)      **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY**

Số ....

Doanh nghiệp: .....

Địa chỉ: .....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Email: .....

**CÔNG BỐ**

Dịch vụ bưu chính công ích phù hợp quy chuẩn: QCVN 1: 2008/BTTTT (Danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Thông tin bổ sung (nếu có):

.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm...

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**  
(Ký; họ, tên; đóng dấu)

**Phụ lục III**  
**MẪU DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**  
**BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*(Kèm theo bản công bố hợp quy số .....ngày ... tháng... năm ..... của ...)*

<b>STT</b>	<b>Tên chỉ tiêu</b>	<b>Mức theo quy chuẩn QCVN 1: 2008/BTTTT</b>	<b>Mức công bố</b>
1			
2			
...			

....., ngày ... tháng ... năm.....

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**  
*(Ký; họ, tên; đóng dấu)*

[www.LuatVietnam.vn](http://www.LuatVietnam.vn)



**Phụ lục IV**  
**MẪU THÔNG BÁO TIẾP NHẬN BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY**  
(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng  
Bộ Thông tin và Truyền thông)

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**  
**CỤC QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**  
**CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**  
**VÀ TRUYỀN THÔNG**

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

Số: ... / ...

Hà Nội, ngày      tháng      năm 20...

**THÔNG BÁO TIẾP NHẬN**  
**BẢN CÔNG BỐ HỢP QUY**

Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông xác nhận đã tiếp nhận Bản công bố hợp quy số ... ngày ... của .....(tên doanh nghiệp) .....  
... (địa chỉ doanh nghiệp) ..... cho dịch vụ bưu chính công ích phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 1: 2008/BTTTT.

Thông báo tiếp nhận này chỉ ghi nhận sự cam kết của doanh nghiệp, không có giá trị chứng nhận cho dịch vụ bưu chính công ích phù hợp với quy chuẩn mà doanh nghiệp công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn của dịch vụ bưu chính công ích do mình cung ứng.

**CỤC TRƯỞNG**

**Nơi nhận:**  
- (doanh nghiệp);  
- Lưu ...

**Phụ lục V**  
**MẪU CÔNG VĂN VỀ VIỆC BÁO CÁO ĐỊNH KỲ**  
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**(TÊN DOANH NGHIỆP)**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

V/v báo cáo chất lượng dịch vụ bưu  
chính công ích.

....., ngày.....tháng.....năm.....

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

Kính gửi: Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và truyền thông

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

Tên doanh nghiệp:

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

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

Tên đơn vị:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

3. Kỳ báo cáo: từ tháng... đến tháng ... năm...

4. Mức 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 trên;

- ...

- Lưu ...

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(Ký; họ, tên; đóng dấu)*

**Phụ lục VI**  
**MẪU BẢNG CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**  
*(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**BẢNG CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**  
*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính công ích số ... ngày... tháng... năm ... của ...)*

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT	Mức công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
<b>1.</b>	<b>Khả năng sử dụng dịch vụ:</b>				
a.	Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:	Tối đa 3 km.			
b.	Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:	Tối đa 8.000 người.			
c.	Số điểm phục vụ trong một xã:	Tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.			
d.	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.			
e.	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.			
<b>2.</b>	<b>Tần suất thu gom và phát:</b>	- Tối thiểu là 1 lần/ngày làm việc. - Tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt thì tần suất thu gom và phát tối thiểu là 1 lần/tuần.			
<b>3.</b>	<b>Độ an toàn:</b> (Tỷ lệ thư hoặc báo được chuyển phát an toàn)	Tối thiểu 97% tổng số thư hoặc báo.			
<b>4.</b>	<b>Thời gian toàn trình đối với thư trong nước:</b>				
a.	Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:	Tối đa J + 2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.			
b.	Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh:	Tối đa J + 6, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.			



TT	Tên chi tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT	Mức công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
<b>5.</b>	<b>Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế:</b>				
a.	Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế:	Tối đa J + 5, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.			
b.	Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến:	Tối đa 6 ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.			
<b>6.</b>	<b>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:</b>				
a.	Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản đến Ủy ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã:	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số xã.			
b.	Thời gian phát hành báo Quân đội Nhân dân đến Ủy ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã:	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số xã.			

**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 QCVN 1: 2008/BTTTT.
- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- 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)

**Phụ lục VII:**  
**MẪU KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

*(Kèm theo Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28 tháng 6 năm 2011 của Bộ trưởng  
Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**(TÊN DOANH NGHIỆP)**

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH  
TRÊN ĐỊA BÀN ... (ghi tổng số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung  
ương được kiểm tra)... TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC  
TRUNG ƯƠNG GỒM: ... (ghi tên các tỉnh, thành phố trực thuộc  
Trung ương được kiểm tra)...**

**..., THÁNG.../20...**

# MỤC LỤC

Trang

1.	KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ .....	
1.1.	Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ: .....	
1.2.	Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:.....	
1.3.	Số điểm phục vụ trong một xã: .....	
1.4.	Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh: .....	
1.5.	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 PHÁT HÀNH BÁO NHÂN DÂN, BÁO QUÂN ĐỘI NHÂN DÂN, BÁO DO ĐẢNG BỘ CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG XUẤT BẢN.....	



Số: ... /...

....., ngày tháng năm 20..

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

1. Thời gian kiểm tra: từ ngày ... tháng ... năm ... đến ngày ... tháng ... năm ...
2. Địa bàn kiểm tra:  
(Ghi tên các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương được kiểm tra).
3. Tổng hợp kết quả tự kiểm tra:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức chất lượng theo QCVN 1:2008/BTTTT	Kết quả kiểm tra	Tự đánh giá
1	<b>Khả năng sử dụng dịch vụ:</b>			
a.	Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:	Tối đa 3 km.		
b.	Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:	Tối đa 8.000 người.		
c.	Số điểm phục vụ trong một xã:	Tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.		
d.	Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh:	Tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số bưu cục.		
e.	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.		
2	<b>Tần suất thu gom và phát:</b>	- Tối thiểu là 1 lần/ngày làm việc. - Tại những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt: tối thiểu là 1 lần/tuần.		
3	<b>Độ an toàn:</b> Tỷ lệ số thư hoặc báo được chuyển phát an toàn	Tối thiểu 97%		
4	<b>Thời gian toàn trình đối với thư trong nước:</b>			
a.	Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:	Tối đa J + 2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		

STT	Tên chỉ tiêu	Mức chất lượng theo QCVN 1:2008/BTTTT	Kết quả kiểm tra	Tự đánh giá
b.	Thời gian toàn trình đối với thư liên tỉnh:	Tối đa J + 6, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		
<b>5</b>	<b>Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế:</b>			
a.	Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế:	Tối đa J + 5, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		
b.	Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến:	Tối đa 6 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		
<b>6</b>	<b>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:</b>			
a.	Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản đến Ủy ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã:	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số xã.		
b.	Thời gian phát hành báo Quân đội Nhân dân đến Ủy ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số xã.		

4. Chi tiết kết quả tự kiểm tra: như phụ lục kèm theo.

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(Ký; họ, tên; đóng dấu)

## **Phụ lục**

*Kèm theo văn bản Tổng hợp kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ Bưu chính công ích, số ...../..... ngày .....tháng .... năm 20.... của ...(tên doanh nghiệp)...*

### **CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA**

**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH TRÊN ĐỊA BÀN**  
...(ghi tổng số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra)... **TỈNH,**  
**THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG GỒM:** ...(ghi tên các tỉnh,  
thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra)...

[www.LuatVietnam.vn](http://www.LuatVietnam.vn)



## KHẢ NĂNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ

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

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ được xác định theo công thức:

$$R = \sqrt{\frac{S}{DPV \times 3,14}}$$

#### **Trong đó:**

- R: Bán kính phục vụ (đơn vị: Km);
- S: Diện tích Việt Nam (đơn vị Km<sup>2</sup>), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;
- ĐPV: Số điểm phục vụ trên toàn quốc, nguồn dữ liệu: báo cáo của Bưu chính Việt Nam.

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

- ...(ghi rõ 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	Km <sup>2</sup>	
Số điểm phục vụ trên toàn quốc	Điểm phục vụ	
Bán kính phục vụ bình quân	km	

### 1.2. Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ:

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Số dân phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ được xác định theo công thức:

$$SDPV = \frac{DS}{DPV}$$

#### **Trong đó:**

- SDPV: Số dân bình quân trên một điểm phục vụ (đơn vị: người);
- DS: Dân số Việt Nam (đơn vị: người), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;
- ĐPV: Điểm phục vụ, nguồn dữ liệu: báo cáo của Bưu chính Việt Nam.

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

- ...(ghi rõ nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế)...

#### c. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Dân số Việt Nam	Người	

Điểm phục vụ	Điểm phục vụ	
Số dân bình quân trên một điểm phục vụ	Người/điểm phục vụ	

**1.3. Số điểm phục vụ trong một xã:**

- a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:
- Số điểm phục vụ trong một xã được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế tại tối thiểu 12 tỉnh, mỗi tỉnh kiểm tra ít nhất 10% tổng số xã của tỉnh đó;
- b. Nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế:
- ...(ghi rõ 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/ phường trong tỉnh/TP	Tổng số xã/ phường được kiểm tra	Tỷ lệ xã/ phường được kiểm tra	Số xã/phường không có ĐPV	Tỷ lệ số xã/phường không có ĐPV	Tổng số xã/phường có ít nhất 1 ĐPV	Tỷ lệ số xã/phường có ĐPV
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1								
2								
...								
	<b>Tổng</b>							

**1.4. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh:**

**a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:**

- Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế tại tối thiểu 12 tỉnh.

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

- ...(ghi rõ 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.

**1.5. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác:**

**a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:**

- Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế tại tối thiểu 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:**

- ...(ghi rõ 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						
...						
	<b>Tổng</b>					

*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 1:2008/BTTTT:

- Tần suất thu gom và phát được xác định dựa trên thông tin của Bưu chính Việt Nam được niêm yết, công bố tại các điểm phục vụ hoặc được xác định thông qua việc kiểm tra thực tế;
- 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:

- ...(ghi rõ 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								
...								
	<b>Tổng</b>							

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 là 1 lần/tuần.

## ĐỘ AN TOÀN

### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Độ an toàn được tính theo công thức:

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

#### **Trong đó:**

$Đ_{at}$ : Độ an toàn;

$T_{at}$ : Số thư hoặc báo được phát an toàn;

$T_{kt}$ : Tổng số thư hoặc báo được kiểm tra.

- Việc kiểm tra độ an toàn được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư hoặc báo trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2000 thư hoặc báo;

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

- ...(ghi rõ 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	Tổng
1	Tổng số thư hoặc báo kiểm tra				
2	Tổng số thư hoặc báo bị mất (*) hoặc bị hư hại hay rách nát				
3	Tổng số thư, báo an toàn				
	<b>Độ an toàn</b>	<b>%</b>			

*Ghi chú: (\*) - Thư hoặc báo 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

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

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế;
- Việc kiểm tra thực tế được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1000 thư;

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

- ...(ghi rõ nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế)...

#### c. Kết quả kiểm tra thực tế:

<b>Nội dung</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số lượng</b>
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	
<b>Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+2</b>	<b>%</b>	

#### 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 hợp lệ không hợp lệ	Tổng thư nhận được hợp lệ	Tổng thư đạt chuẩn tối đa J+2
1							
2							
...							
	<b>Tổng</b>						

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

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế;
- Việc kiểm tra thực tế được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1000 thư;

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

– ...(ghi rõ 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	
<b>Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+6</b>	<b>%</b>	

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							
...							
	<b>Tổng</b>						

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

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

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế;
- Việc kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế được thực hiện tối thiểu tại 5 nước thuộc 5 châu lục khác nhau. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1.000 thư;

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

- ...(ghi rõ 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			
	<b>Tổng</b>			<b>%</b>

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

#### a. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế;



- Việc kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến được thực hiện tối thiểu tại 5 nước thuộc 5 châu lục khác nhau. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1000 thư;

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

- ...(ghi rõ nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế)...

**c. Kết quả kiểm tra thực tế:**

<b>Nội dung</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Số lượng</b>
Tổng số thư gửi	Thư	
Số thư nhận	Thư	
Số thư nhận hợp lệ (*)	Thư	
Số thư đạt chuẩn tối đa 6 ngày	Thư	
<b>Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa 6 ngày</b>	<b>%</b>	<b>%</b>

*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:**

STT	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					
2					
...					
	<b>Tổng</b>				

**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. Nội dung, phương pháp kiểm tra theo quy chuẩn QCVN 1:2008/BTTTT:

- Thời gian phát hành báo Nhân dân, báo Quân đội Nhân dân, báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản đến Ủy ban Nhân dân xã, Hội đồng Nhân dân xã được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.
- Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh trong 3 kỳ liên tiếp. Mỗi tỉnh kiểm tra 30% tổng số xã tại tỉnh đó. Tổng số báo trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2000 tờ.

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

- ...(ghi rõ nội dung, phương pháp kiểm tra thực tế)...

c. Kết quả kiểm tra:

<b>Loại báo</b>	<b>Tổng số xã có báo</b>	<b>Số xã có thời gian phát hành tối đa 24 giờ</b>	<b>Tỷ lệ đạt chuẩn</b>
Báo Nhân dân, báo Đảng bộ			
Báo Quân đội Nhân dân			

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
					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									
...									
	<b>Tổng</b>								

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký; họ, tên; đóng dấu)