

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

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

Số: 1171 / ĐVVP- KTNV
V/v báo cáo chất lượng dịch vụ
bưu chính công ích quý III năm 2021

Vĩnh Phúc, ngày 09 tháng 10 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH
NĂM 2021**

Kính gửi: Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam

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

Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc.

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

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

Điện thoại: 0211.3861.789

Fax: 0211.3860466

3. Kỳ báo cáo: Từ tháng 7/2021 đến tháng 9/2021.

**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.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Thị Mai Hương

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 147 ngày 29 tháng 10.. năm 2021 của Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc)

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 1:2015/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	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.	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.	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.	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:	- 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.	- 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
		- 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. Tỷ lệ đạt chuẩn là 97% tổng số điểm phục vụ.	- 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. 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 hoặc báo.	Tối thiểu 97% tổng số thư hoặc báo	99,7% tổng số thư báo, tạp chí	Phù hợp

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn QCVN 1:2015/BTTTT	Mức chất lượng công bố	Mức chất lượng thực tế đạt được	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 70% tổng số thư	Tối đa J+2, tỷ lệ đạt chuẩn là 85.54% tổng số thư.	Phù hợp
5.	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:				
	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 90% tổng số báo	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
	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 90% tổng số báo.	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
	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 70% tổng số báo.	Tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số báo	Phù hợp
	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 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

Vinh Phúc, ngày 09 tháng 10 năm 2021

Số: /BDVP - KTNV

**KẾT QUẢ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH NĂM 2021**

1. Thời gian kiểm tra: Từ ngày 20/09/2021 đến ngày 30/09/2021
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 85.54% tổng số thư.	Phù hợp
5.	Thời gian chuyên phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng			
5.1	Thời gian chuyên 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 chuyên 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 chuyên 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 chuyên 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

BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC

**CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH
NĂM 2021**

VĨNH PHÚC, THÁNG 10/2021

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 THƯ 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

**CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**
(Kèm theo văn bản số /BDVP-KTNV ngày 09 tháng 10 năm 2021)

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	Phúc Yên	Xuân Hòa	GD Xuân Hòa	X	
2	Lập Thạch	Xuân Hòa	VHX Xuân Hòa	X	
3	Sông Lô	Đồng Quế	VHX Đồng Quế	X	
4	Vĩnh Yên	Đồng Tâm	GD Đồng Tâm	X	
5	Tam Đảo	Đại Đình	VHX Đại Đình	X	
6	Yên Lạc	Tề Lỗ	VHX Tề Lỗ	X	
7	Tam Dương	An Hòa	VHX An Hòa	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 BDT, 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.	06h50 ngày 26/9/2021	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	Sông Lô	GDTT Sông Lô	x	100%
2		VHX Đồng Quế	x	
3	Phúc Yên	GD TT Phúc Yên	x	
4		BC cấp 3 Xuân Hòa	x	
5	Yên Lạc	BC cấp 3 Tam Hồng	x	
6		GDTT Yên Lạc	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 Đồng 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	GD TT Yên Lạc	x		
3	Bưu điện huyện Tam Dương	VHX An Hòa	x		
4	Bưu điện Lập Thạch	VHX Xuân Hòa	x		
5	Bưu điện huyện Tam Đảo	VHX Đại Đình	x		
6	Bưu điện TP Phúc Yên	BC Xuân Hòa	x		
7	Bưu điện huyện Sông Lô	VHX Đồng Quế	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:

Trong đó:
$$D_{at} = \frac{T_{at}}{T_{kt}} \times 100 \%$$

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	50	344
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	50	343
	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	71
Tỷ lệ đạt chuẩn tối đa J+2	85,54%

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: 07/09/2021 đến 07/10/2021.
- Số lượng mẫu:
 - + Báo Nhân dân: 90 mẫu
 - + Báo QĐND: 60 mẫu
 - + Báo Đảng bộ địa phương: 60 mẫu
 - + Tạp chí Cộng sản: 50 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	50	50	100%

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỜI GIAN CHUYỂN PHÁT THƯ NỘI TỈNH (MT_1a)
(Từ 20/09/2021 - 30/9/2021)

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	85,54%	71/83	83/84
Độ an toàn	98%		98,81%			

NGƯỜI LẬP BIỂU



Nguyễn Sơn Tùng
0336.688.886

Vinh Phúc, ngày 09 tháng 10 năm 2021

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Lê Thị Mai Hương