

TỔNG CÔNG TY
BƯU CHÍNH VIỆT NAM
BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 204 / BĐVP- KTNV

Vĩnh Yên, ngày 31 tháng 5 năm 2013

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

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

Kính gửi: Tổng công ty Bưu chính 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: Nguyễn Văn Tiên
Địa chỉ: Số 2 đường Kim Ngọc Phường ngô quyền TP Vĩnh Yên
Điện thoại: 02113860604
Fax: 02113844006
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Phòng: Kỹ thuật nghiệp vụ
Địa chỉ: Số 2 đường Kim Ngọc phường ngô quyền TP Vĩnh Yên
Điện thoại: 02113720579
Fax: 0211860466
3. Kỳ báo cáo: Từ tháng 05 đến tháng 05 năm 2013
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 trên;
- Lưu VT, KTNV

**KT, GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đắc Sơn

CHI TIẾT KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BCCI
(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính công ích số 204 ngày 31 tháng 05 năm 2013 của
Bưu điện tỉnh Vĩnh Phúc)

(BƯU ĐIỆN TỈNH VĨNH PHÚC)

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

6 THÁNG ĐẦU NĂM 2013

**(Kèm theo báo cáo định kỳ số 2916/BCVN-QLCL ngày 28
tháng 12 năm 2012 của Tổng Giám đốc Tổng công ty Bưu
chính Việt Nam)**

Vĩnh Phúc, tháng 05/2013

1. 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:

Trong đó: $R = \sqrt{\frac{S}{ĐPV \times 3,14}}$

- R: Bán kính phục vụ (đơn vị: Km);
- S: Diện tích tỉnh (đơn vị Km²), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;
- ĐPV: số điểm phục vụ trong tỉnh.

b. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Diện tích tỉnh Vĩnh Phúc	Km ²	1,370,73
Số điểm phục vụ trong tỉnh	Điểm phục vụ	131
Bán kính phục vụ bình quân	Km	1,76

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:

Trong đó: $SDPV = \frac{DS}{ĐPV}$

- SDPV: Số dân bình quân trên một điểm phục vụ (đơn vị: người);
- DS: Dân số (đơn vị: người), nguồn dữ liệu: Tổng cục Thống kê;
- ĐPV: Điểm phục vụ trong tỉnh.

b. Kết quả kiểm tra:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Dân số tỉnh Vĩnh Phúc	Người	1,180.400
Điểm phục vụ trong tỉnh	Điểm phục vụ	131
Bán kính phục vụ bình quân	Km ²	1,76

1.3 Số điểm phục vụ trong một xã;

a. Nội dung, phương pháp kiểm tra:

- Kiểm tra thực tế 10% tổng số xã trong tỉnh

b. Kết quả kiểm tra thực tế:

Nội dung	Đơn vị	Kết quả kiểm tra
Tổng số xã được kiểm tra	6 Xã	100%
Tổng số xã có ít nhất 1 điểm phục vụ	136 Xã	100%
Tỷ lệ đạt chuẩn	90 %	

c. Số liệu kiểm tra về số điểm phục vụ trong một xã:

ST T	Tỉnh/T P	Tổng số xã/phườn g trong tỉnh/T P	Tổng số xã/phườn g được kiểm tra	Tỷ lệ xã/phườn g được kiểm tra	Số xã/phườn g không có ĐPV	Tỷ lệ số xã/phườn g không có ĐPV	Tổng số xã/phườn g có ít nhất 1 ĐPV	Tỷ lệ số xã/phườn g có ĐPV
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1	Vĩnh Phúc	136	06	4,42	0	0	01	100%
2								
3								
4								

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

a. Nội dung, phương pháp kiểm tra:

- Kiểm tra thực tế thời gian mở cửa của Bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh, thành phố.

b. Kết quả kiểm tra thực tế:

STT	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	Vĩnh Yên	Số 2 ngô quyền TP Vĩnh Yên	06h30	18h00	15/05/2013	Trực tiếp	Có phục vụ

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:

- Kiểm tra thực tế thời gian mở cửa phục vụ tại tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ trong tỉnh.

b. Kết quả kiểm tra thực tế:

STT	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	136	32	23,530%	32	100%

Ghi chú: (*) Số liệu không tính thùng thư công cộng độc lập

2. TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

a. Nội dung, phương pháp kiểm tra:

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

b. Kết quả kiểm tra:

STT	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	136	30	22%	30	100%	0	0

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.

3. 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:

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

$Đ_{at}$: 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:

- Độ an toàn được xác định bằng tỷ lệ thư và báo chí phát an toàn trên tổng số thư và báo chí phát ra trong đợt kiểm tra.

c. Kết quả kiểm tra thực tế:

STT	Nội dung	Thư nội tỉnh	Báo Nhân dân	Báo QĐND	Báo Đảng địa phương	Tổng
1	Tổng số thư hoặc báo kiểm tra	200	100	50	50	400
2	Tổng số thư hoặc báo bị mất (*) hoặc bị hư hại hay rách nát					
3	Tổng số thư, báo an toàn					
	Độ an toàn	100%	100%	100%	100%	100%

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. Riêng Hà Nội và Tp.Hồ Chí Minh thư nội tỉnh là 300 mẫu.

4. THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ NỘI TỈNH

a. Nội dung, phương pháp kiểm tra:

- Sử dụng phương pháp gửi thư kiểm tra giữa các Cộng tác viên (200 mẫu/đợt kiểm tra)

b. Kết quả kiểm tra thực tế:

- Nhập kết quả trên phần mềm QTMS 2007 cho báo cáo theo mẫu MT-1a.

c. Số liệu kiểm tra về thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh:

STT	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	200	0	200	100%	100%	100%