

QCVN 01:2015/BTTTT

QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH, DỊCH VỤ CÔNG ÍCH TRONG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH BÁO CHÍ

National technical regulation on quality of public postal Service and public Service in newspaper distribution

MỤC LỤC

1. QUY ĐỊNH CHUNG

- 1.1. Phạm vi điều chỉnh
- 1.2. Đối tượng áp dụng
- 1.3. Giải thích từ ngữ

2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT

- 2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ
- 2.2. Tần suất thu gom và phát
- 2.3. Độ an toàn
- 2.4. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước
- 2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế
- 2.6. Thời gian chuyển phát các loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Lời nói đầu

QCVN 01:2015/BTTTT thay thế QCVN 01:2008/BTTTT.

Các quy định kỹ thuật và phương pháp xác định trong QCVN 01:2015/BTTTT phù hợp với Khuyến nghị của Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU) trong “Bản ghi nhớ về nghĩa vụ và các tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính phổ cập”.

QCVN 01:2015/BTTTT do Vụ Bưu chính biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ thẩm định và trình duyệt, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành theo Thông tư số 17/2015/TT-BTTTT ngày 30 tháng 6 năm 2015.

QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH, DỊCH VỤ CÔNG ÍCH TRONG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH BÁO CHÍ

National technical regulation on quality of public postal Service and public Service in newspaper distribution

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này quy định mức giới hạn của các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được Nhà nước đảm bảo qua mạng bưu chính công cộng.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được Nhà nước đảm bảo qua mạng bưu chính công cộng.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Điểm phục vụ

Nơi chấp nhận thư cơ bản, gồm bưu cục, điểm Bưu điện - Văn hóa xã, kiốt, đại lý, thùng thư công cộng độc lập và các hình thức khác dùng để chấp nhận thư cơ bản.

1.3.2. Thùng thư công cộng độc lập

Thùng thư không cùng địa chỉ với các điểm phục vụ khác.

1.3.3. Ngày làm việc

Các ngày từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần (trừ ngày lễ, ngày tết). Trường hợp có quy định về việc làm bù thì những ngày làm bù được coi là ngày làm việc.

1.3.4. Vùng có điều kiện địa lý đặc biệt

Vùng có điều kiện giao thông khó khăn, bị hạn chế về tần suất thu gom và phát, thuộc danh mục do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định.

1.3.5. Bưu cục ngoại dịch

Nơi trao đổi các túi, gói bưu gửi quốc tế và là địa điểm làm thủ tục hải quan đối với bưu gửi xuất khẩu, nhập khẩu.

1.3.6. Thời gian chuyển phát

Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế hoặc thời gian toàn trình đối với thư trong nước hoặc thời gian chuyển phát các loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng.

1.3.7. Địa chỉ nhận

Địa chỉ của người nhận thư hoặc báo ghi trên phong bì thư hoặc báo, bao gồm cả hộp thư tập trung, hộp thư gia đình, hộp thư thuê bao hoặc hình thức khác dành cho việc nhận bưu gửi.

1.3.8. Tỷ lệ đạt chuẩn

Tỷ lệ phần trăm đạt chỉ tiêu đề ra.

1.3.9. J + n (J: ngày nhận gửi; n: số ngày làm việc)

Ngày làm việc thứ n sau ngày nhận gửi.

1.3.10. Ngày nhận gửi

Ngày khách hàng gửi thư, báo, tạp chí, được thể hiện bằng dấu ngày của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

1.3.11. Tỉnh

Được hiểu là tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

1.3.12. Huyện

Được hiểu là huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

1.3.13. Xã

Được hiểu là xã (không bao gồm phường, thị trấn).

1.3.14. Phương pháp xác định

Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ, hoặc là công thức tính toán đối với từng chỉ tiêu cụ thể, được quy định để cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ áp dụng khi công bố và kiểm tra chất lượng dịch vụ.

2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT

2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ

2.1.1. Khái niệm

Khả năng sử dụng dịch vụ là tiêu chuẩn xác định mức độ tiếp cận dịch vụ của khách hàng và gồm các tiêu chí:

- Số điểm phục vụ trong một xã;
- Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ;
- Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh;
- Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác.

2.1.2. Chỉ tiêu

a. Số điểm phục vụ trong một xã: tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.

b. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ: tối đa 3 km.

c. Thời gian phục vụ các 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.

d. 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.

2.3.1. Phương pháp xác định

a. Số điểm phục vụ trong một xã được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 10% tổng số xã của tỉnh đó.

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

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

Trong đó:

R: Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ (đơn vị km);

S: Diện tích Việt Nam (đơn vị: km²), giá trị **S** lấy từ Niên giám thống kê của Tổng cục Thống kê;

DPV: Số điểm phục vụ trên toàn quốc, giá trị **DPV** lấy từ báo cáo của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tính tới thời điểm kiểm tra.

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

d. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

2.2. Tần suất thu gom và phát

2.2.1. Khái niệm

Tần suất thu gom và phát là số lần mà Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tổ chức thu gom thư tại các điểm phục vụ và phát đến địa chỉ nhận trong một khoảng thời gian xác định.

2.2.2. Chỉ tiêu

a. 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 là 97% tổng số điểm phục vụ.

b. 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.

2.2.3. Phương pháp xác định

- Tần suất thu gom và phát được xác định dựa trên thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam niêm yết, công bố tại các điểm phục vụ và thông qua 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.

2.3. Độ an toàn

2.3.1. Khái niệm

Độ an toàn là tỷ lệ thư, báo, tạp chí được phát đến địa chỉ nhận trong vòng 30 ngày kể từ ngày gửi trong tình trạng không bị suy giảm, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong.

2.3.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ thư, báo, tạp chí được chuyển phát an toàn: tối thiểu 97% tổng số thư, báo, tạp chí.

2.3.3. Phương pháp xác định

Độ an toàn (%) được tính theo công thức:

$$Đ_{at} = \frac{T_{at}}{T_{kt}}$$

Trong đó

Đ_{at}: Độ an toàn;

T_{at}: Số thư, báo, tạp chí kiểm tra được phát an toàn;

T_{kt}: Tổng số thư, báo, tạp chí được kiểm tra.

Độ an toàn được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Có thể thực hiện kiểm tra độ an toàn kết hợp với kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước (xem mục 2.4), thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế (xem mục 2.5) và thời gian chuyển phát một số loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng (xem mục 2.6)

Việc kiểm tra độ an toàn được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư, báo, tạp chí trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2 000 thư, báo, tạp chí.

2.4. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước

2.4.1. Khái niệm

Thời gian toàn trình đối với thư trong nước là khoảng thời gian tính từ khi thư gửi trong nước được nhận gửi cho tới khi được phát đến địa chỉ nhận. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước gồm các tiêu chí:

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh.
- Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh.

2.4.2. Chỉ tiêu

- 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.

2.4.3. Phương pháp xác định

Thời gian toàn trình đối với thư trong nước được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2 000 thư.

Tổng số thư gửi nội tỉnh trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 50 thư/tỉnh.

Số lượng địa chỉ nhận được chọn để kiểm tra phải được phân bố ngẫu nhiên theo từng cấp tỉnh, huyện và xã/phường/thị trấn.

Số lượng thư kiểm tra gửi đến 1 địa chỉ nhận không quá 3% tổng số thư trong đợt kiểm tra.

2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế

2.5.1. Khái niệm

Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế là khoảng thời gian thư đi quốc tế hoặc thư quốc tế đến được xử lý trong lãnh thổ Việt Nam. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế gồm các tiêu chí:

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế: Là khoảng thời gian tính từ khi thư được nhận gửi cho tới khi thư được chuyển khỏi bưu cục ngoại dịch.
- Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến: Là khoảng thời gian tính từ khi thư đến bưu cục ngoại dịch cho tới khi thư được phát đến địa chỉ nhận.

2.5.2. Chỉ tiêu

- 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.

2.5.3. Phương pháp xác định

Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế và 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 đi quốc tế và 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 thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế tối thiểu là 2000 thư.

2.6. Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng

2.6.1. Khái niệm

Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng là khoảng thời gian kể từ khi cơ quan báo chí giao báo, tạp chí cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cho đến khi báo, tạp chí được phát tới Ủy ban Nhân dân xã trong các ngày làm việc.

2.6.2. Chỉ tiêu

- a. Thời gian chuyển phát báo Nhân dân: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số báo.
- b. 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.
- c. Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số báo.
- d. Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản: tối đa là $J + 9$, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số tạp chí.

2.6.3. Phương pháp xác định

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.

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

3.1. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí nêu tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này là các chỉ tiêu chất lượng phục vụ. Việc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được thực hiện theo Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính do Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành và trên cơ sở các chỉ tiêu nêu tại mục 2 của Quy chuẩn này.

3.2. Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước hoặc tổ chức được cơ quan quản lý nhà nước ủy quyền và hoạt động tự kiểm tra của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam được tiến hành tối thiểu 1 lần/năm vào thời điểm lưu lượng thư, báo, tạp chí ở mức trung bình trong năm (quý II hoặc quý III).

Vị trí địa lý của các tỉnh được lựa chọn kiểm tra phải được trải đều trên toàn quốc và đại diện cho các vùng miền.

Tại mỗi tỉnh, việc kiểm tra được thực hiện ở các cấp tỉnh, huyện và xã/phường/thị trấn.

3.3. Kết quả kiểm tra là cơ sở để cơ quan quản lý nhà nước đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí phù hợp với Quy chuẩn này, và chịu sự kiểm tra thường xuyên, đột xuất của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Vụ Bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí trên phạm vi toàn quốc.

5.2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí trên địa bàn quản lý đối với các chỉ tiêu quy định tại các mục 2.1.2.a, 2.1.2.c, 2.1.2.d, 2.2.2.a, 2.2.2.b, 2.3.2, 2.4.2.a của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này và báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông kết quả thực hiện.

5.3. Quy chuẩn này thay thế cho QCVN 01:2008/BTTTT “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích”.

5.4. Trong trường hợp các quy định nêu tại Quy chuẩn này có sự thay đổi, bổ sung hoặc được thay thế thì thực hiện theo quy định tại văn bản mới./.