

Số: *14* /2018/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày *15* tháng *10* năm 2018

THÔNG TƯ
Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính

*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 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;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính,
Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về
quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.*

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí (sau đây gọi chung là dịch vụ bưu chính công ích) và dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích, gồm các nội dung sau: công bố chất lượng dịch vụ bưu chính; kiểm tra; báo cáo và công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính

1. Hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính là trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh.

2. Hoạt động quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính phải bảo đảm tính minh bạch, khách quan, không phân biệt đối xử; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

Chương II CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 4. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quyết định, công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính công ích không thấp hơn mức chất lượng quy định tại 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 - QCVN 01:2015/BTTTT (sau đây gọi là Quy chuẩn) và phải đăng ký công bố hợp quy tại Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Thủ tục đăng ký công bố hợp quy:

a) Các trường hợp thực hiện đăng ký công bố hợp quy:

- Khi doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao bổ sung các nhiệm vụ công ích;
- Khi Quy chuẩn được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế;
- Khi doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thay đổi nội dung đã đăng ký công bố hợp quy.

b) Hồ sơ đăng ký công bố hợp quy gồm:

- Bản công bố hợp quy (theo mẫu số 01 Phụ lục kèm theo Thông tư này);
- Báo cáo tự đánh giá dựa trên kết quả tự thực hiện của doanh nghiệp, gồm các thông tin sau:

- + Tên tổ chức, cá nhân, địa chỉ, điện thoại, fax; e-mail, website;
- + Tên dịch vụ cung ứng;
- + Số hiệu quy chuẩn kỹ thuật;
- + Kết luận dịch vụ cung ứng phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật;
- + Cam kết chất lượng dịch vụ phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về chất lượng dịch vụ và kết quả tự đánh giá.

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích gửi 01 bộ hồ sơ theo quy định tại điểm b khoản này đến Bộ Thông tin và Truyền thông trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày có sự điều chỉnh theo quy định tại điểm a khoản này.

d) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ đăng ký công bố hợp quy theo quy định tại điểm b khoản này, Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ và ban hành Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy (theo mẫu số 02 Phụ lục kèm theo Thông tư này).

Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông và gửi qua đường bưu chính cho doanh nghiệp.

Trường hợp hồ sơ đăng ký công bố hợp quy chưa đầy đủ hoặc đầy đủ nhưng không hợp lệ, Bộ Thông tin và Truyền thông gửi văn bản cho doanh nghiệp nêu rõ lý do.

Điều 5. Công bố chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính quyết định và công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích cho từng loại dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng. Nội dung công bố tối thiểu phải có tiêu chí về thời gian toàn trình và tiêu chí về thời hạn giải quyết khiếu nại.

Chương III
KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 6. Tự kiểm tra chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính quyết định các biện pháp kiểm soát nội bộ và thực hiện việc quản lý, tổ chức tự kiểm tra chất lượng các dịch vụ bưu chính để bảo đảm chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung ứng.

Điều 7. Kiểm tra chất lượng dịch vụ

1. Kiểm tra định kỳ:

Hàng năm, Bộ Thông tin và Truyền thông kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính trong phạm vi cả nước. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính tại địa phương.

a) Nội dung kiểm tra gồm:

- Việc chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, gồm công tác lưu trữ số liệu, tài liệu; chế độ báo cáo và các nội dung liên quan khác;

- Việc thực hiện các chỉ tiêu chất lượng theo mức chất lượng doanh nghiệp đã công bố;

- Việc công khai thông tin của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ;

- Việc tự kiểm tra của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính.

b) Trình tự, thủ tục kiểm tra:

- Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính thành lập đoàn kiểm tra trên cơ sở chương trình, kế hoạch kiểm tra đã được phê duyệt. Quyết định kiểm tra được gửi doanh nghiệp ít nhất 07 ngày làm việc trước ngày kiểm tra.

- Đoàn kiểm tra làm việc với người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp hoặc người được người đại diện theo pháp luật ủy quyền; 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 việc kiểm tra.

- Trưởng đoàn kiểm tra quyết định cách thức kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp cung ứng.

2. Kiểm tra đột xuất:

- a) Cơ quan quản lý nhà nước kiểm tra đột xuất khi có khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng dịch vụ hoặc không bảo đảm mức chất

lượng dịch vụ đã công bố. Nội dung kiểm tra, phương pháp kiểm tra do cơ quan quản lý nhà nước quyết định.

b) Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính do các doanh nghiệp cung ứng trong phạm vi cả nước. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quyết định kiểm tra đột xuất chất lượng dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp cung ứng trên địa bàn quản lý.

c) Quyết định kiểm tra đột xuất; thời gian và nội dung kiểm tra được thông báo cho doanh nghiệp ít nhất 02 ngày làm việc trước ngày tiến hành kiểm tra.

Điều 8. Chi phí kiểm tra

Chi phí kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính do ngân sách nhà nước cấp và được bố trí trong dự toán kinh phí hoạt động của cơ quan kiểm tra.

Chương IV

BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 9. Chế độ báo cáo

1. Hàng năm, trước ngày 01 tháng 11, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông, chi nhánh doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích tại tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông tại địa phương kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích cung ứng trong năm (theo mẫu số 03, 04 Phụ lục kèm theo Thông tư này) bằng văn bản và dưới dạng tệp dữ liệu điện tử gửi kèm theo thư điện tử.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm báo cáo cơ quan quản lý Nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính trong trường hợp đột xuất theo nội dung và yêu cầu cụ thể.

3. Địa chỉ nhận báo cáo

a) Tại Bộ Thông tin và Truyền thông:

Vụ Bưu chính - Bộ Thông tin và Truyền thông

Số 18 phố Nguyễn Du, quận Hai Bà Trưng,

Thành phố Hà Nội 10046

Email: baocaobuuchinh@mic.gov.vn.

b) Tại Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

Tên đơn vị, địa chỉ, hộp thư điện tử nhận báo cáo được công khai trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của Sở.

Điều 10. Lưu trữ số liệu, tài liệu

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu đã sử dụng để xây dựng báo cáo chất lượng dịch vụ bưu chính ít nhất 01 năm kể từ ngày lập báo cáo.

2. Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu kiểm tra, báo cáo kết quả kiểm tra ít nhất 02 năm kể từ ngày kết thúc việc kiểm tra.

Chương V

CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 11. Công khai thông tin của cơ quan quản lý nhà nước

Cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính công khai kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính và việc chấp hành các quy định tại Thông tư này của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của đơn vị.

Điều 12. Công khai thông tin của doanh nghiệp bưu chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có trang thông tin điện tử; trên trang chủ có chuyên mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” để công khai thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin công khai gồm:

- a) Chất lượng dịch vụ bưu chính công ích;
- b) Bản công bố hợp quy;
- c) Bản Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký công bố hợp quy;
- d) Báo cáo kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích hàng năm đã gửi Bộ Thông tin và Truyền thông.

Các nội dung quy định tại các điểm a và b khoản này phải được niêm yết tại nơi dễ đọc hoặc công khai bằng các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tiếp cận ở tất cả các điểm phục vụ (trừ đại lý, ki ốt, thùng thư công cộng độc lập).

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm công khai các nội dung tối thiểu sau:

- a) Loại dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đang cung ứng và quy định về chất lượng dịch vụ tương ứng;
- b) Đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính;
- c) Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính;
- d) Thông tin về hỗ trợ khách hàng.

Các nội dung trên phải được niêm yết tại nơi dễ đọc hoặc công khai bằng các hình thức khác thuận tiện cho khách hàng tiếp cận ở tất cả các điểm phục vụ và trên chuyên mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” ở trang thông tin điện tử (nếu có).