

Số: /BC-STTTT

Hà Tĩnh, ngày tháng 8 năm 2023

BÁO CÁO
Kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích năm 2023
trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh

Thực hiện Công văn số 1398/BTTTT-BC ngày 18/4/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc phối hợp kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích năm 2023, Sở Thông tin và Truyền thông Hà Tĩnh báo cáo kết quả kiểm tra như sau:

I. CÔNG TÁC TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Ban hành Kế hoạch số 12/KH-STTTT ngày 3/2/2023 về việc Kế hoạch Kiểm tra chất lượng dịch vụ Bưu chính công ích; Kiểm tra, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích; Kiểm tra việc cung cấp và sử dụng dịch vụ KT1 trên địa bàn tỉnh năm 2023.

- Ban hành Công văn số 1238/STTTT-CNTT&BCVT ngày 3/7/2023 về việc kiểm tra chất lượng bưu chính công ích tại các bưu cục trên địa bàn tỉnh.

- Chọn 05 cộng tác viên trên địa bàn tỉnh tại 04 huyện, thành phố để tham gia gửi, nhận thư.

- Tổ chức kiểm tra trực tiếp tại 10 điểm phục vụ bưu chính (bao gồm cả bưu cục cấp 1, cấp 2, cấp 3 và điểm BĐVHX) trên địa bàn toàn tỉnh.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA

Từ ngày 3/7/2023 đến ngày 3/8/2023 Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành kiểm tra thực tế tại 19 xã, 10 điểm phục vụ trên địa bàn các huyện; kết quả cụ thể các chỉ tiêu như sau:

1. Số điểm phục vụ trong một xã:

- Đảm bảo mỗi xã được kiểm tra đều có tối thiểu 01 điểm phục vụ (một số xã sáp nhập có 3 điểm phục vụ trong xã).

- Tình trạng hoạt động: 19/19 xã có điểm phục vụ hoạt động theo quy định.

- Việc niêm yết Bản công bố hợp quy và Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích tại các điểm phục vụ: 19/19 điểm phục vụ có niêm yết Bản công bố hợp quy (Bản công bố hợp quy số 01/2018/BĐVN-QLCL ngày 01/12/2018) và Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

2. Thời gian phục vụ tại bưu cục trung tâm tỉnh:

- Tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh: Số giờ mở cửa phục vụ 12 giờ/ngày từ 7h00 đến 19h 00 (từ thứ 2 đến thứ 7), 11 giờ/ngày từ 7h00 đến 18h00(chủ nhật, ngày lễ).

3. Thời gian phục vụ tại điểm phục vụ

- Tại 18 điểm phục vụ khác: Có thời gian phục vụ từ 6 giờ - 8giờ /ngày.

Qua kiểm tra thực tế các điểm phục vụ có thực hiện niêm yết thời gian phục vụ theo quy định; thực hiện phục vụ theo thời gian đã niêm yết. Thời gian phục vụ tại các điểm đảm bảo theo quy định tại Thông tư 17/2015/TT-BTTTT ngày 30/6/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông Ban hành "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"; tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số điểm phục vụ.

4. Tần suất thu gom và phát:

- Niêm yết giờ thu gom: 8/10 điểm phục vụ có niêm yết tần suất và giờ thu gom tại thùng thư (còn 2 điểm tại thời điểm kiểm tra không có với lý do điểm Cẩm Quan hòm thư bị mất, điểm Tân Giang hòm thư không niêm yết giờ thu gom). Tần suất thu gom của bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh 3 lần/ngày (11h, 13h30 và 17h); 5 điểm phục vụ thu gom 2 lần/ngày, 2 điểm phục vụ thu gom 1 lần/1 ngày

- Kết quả thu gom: 8/10 điểm phục vụ thực hiện thu gom theo thời gian đã được niêm yết tại thùng thư; tại 2 điểm điểm phục vụ không đạt yêu cầu.

- Kết quả phát: tại 100% thư kiểm tra được phát đến địa chỉ nhận.

5. Thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh:

Sở Thông tin và Truyền thông đã lựa chọn 5 cộng tác viên tại địa phương thực hiện gửi, nhận thư kiểm tra từ ngày 7/8/2023 đến ngày 11/8/2023. Kết quả: Thư kiểm tra được gửi và phát đến địa chỉ của cộng tác viên đảm bảo an toàn.

(Kết quả kiểm tra chi tiết theo các phụ lục đính kèm)

Nơi nhận:

- Vụ Bưu chính;
- Lãnh đạo Sở;
- Bưu điện tỉnh;
- Lưu: VT, CNTT&BCVT₆.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Dương Văn Tuấn

Phụ lục 1
KẾT QUẢ KIỂM TRA CHỈ TIÊU SỐ ĐIỂM PHỤC VỤ TRONG MỘT XÃ
VÀ NIÊM YẾT BẢNG CÔNG BỐ HỢP QUY, DANH MỤC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Tỉnh/TP được kiểm tra: Hà Tĩnh

Số xã kiểm tra: 19/216 đơn vị hành chính cấp xã

STT	Tên xã (thuộc huyện/thành phố)	Ngày, tháng kiểm tra	Loại hình điểm phục vụ	Tình trạng hoạt động	Bảng công bố hợp quy	Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI	Ghi chú
I	Thành phố Hà Tĩnh						
1	Phường Trần Phú	3/8	Bưu cục cấp 1	Có hoạt động	Có	Có	
2	Phường Tân Giang	3/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
3	Phường Đại Nài	3/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
II	Huyện Cẩm Xuyên						
4	Bưu điện huyện Cẩm Xuyên	26/7	Bưu cục cấp 2	Có hoạt động	có	có	
5	Xã Cẩm Quan	26/7	Điểm BĐ-VHX	Có hoạt động	có	có	
6	Xã Cẩm Hưng	27/7	Điểm BĐ-VHX	Có hoạt động	có	có	
7	Xã Cẩm Bình	27/7	Điểm BĐ-VHX	Có hoạt động	có	có	
8	Xã Cẩm Vịnh	27/7	Điểm BĐ-VHX	Có hoạt động	có	có	
IV	Huyện Lộc Hà						
9	Xã Thạch Châu	29/7	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
10	Xã Thạch Mỹ	29/7	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
11	Xã Ích Hậu	30/7	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
12	Xã Hộ Độ	30/7	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
V	Huyện Đức Thọ						

STT	Tên xã (thuộc huyện/thành phố)	Ngày, tháng kiểm tra	Loại hình điểm phục vụ	Tình trạng hoạt động	Bảng công bố hợp quy	Danh mục chỉ tiêu chất lượng DVBCCI	Ghi chú
13	Xã Lâm Trung Thủy	4/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
14	Xã Đức Lạng	4/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
15	Xã Đức Đồng	4/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
16	Thanh Bình Thịnh	4/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	
VI	Huyện Hương Khê						
17	thị trấn Hương Khê	5/8	Bưu cục cấp 2	Có hoạt động	Có	Có	
18	Xã B Phúc Đồng	5/8	Bưu cục cấp 3	Có hoạt động	Có	Có	
19	Xã Hương Liên	6/8	Điểm BĐVHX	Có hoạt động	Có	Có	

Phụ lục 2
KẾT QUẢ KIỂM TRA CHỈ TIÊU THỜI GIẢN PHỤC VỤ, TẦN SUẤT THU GOM VÀ PHÁT

Tỉnh/TP được kiểm tra: tỉnh Hà Tĩnh

Số điểm phục vụ được kiểm tra: 10

TT	Tên, loại điểm phục vụ	Địa chỉ điểm phục vụ	Ngày, giờ kiểm tra	Giờ làm việc		Tần suất thu gom và phát			Ghi chú
				Niêm yết	Kết quả kiểm tra	Niêm yết giờ thu gom	Kết quả kiểm tra thu gom	Kết quả kiểm tra phát	
I	Thành phố Hà Tĩnh								
1	Bưu cục Giao dịch Trung tâm tỉnh - Bưu cục cấp 1	Số 04, Đường Trần Phú	7h 30, ngày 3/8	07h00 - 19h00 (Từ thứ 2- thứ 7) 07h00 - 18h00 (Chủ nhật, ngày lễ)	có	11h00; 13h30 và 17h00	có	có	
2	Phường Tân Giang	số 35 đường Nguyễn Chí Thanh	8h 30 ngày 3/8	07h00 - 11h00; 14h00 - 16h00	có	9h và 15h	có	có	<i>Hòm thư treo nhưng ko có khóa, không niêm yết thời gian mở (đã nhắc nhở bưu điện)</i>
II	Huyện Cẩm Xuyên								
3	Bưu điện huyện Cẩm Xuyên	Tổ 13, thị trấn Cẩm Xuyên	9h00 26/7	Mùa hè: sáng 07h00-11h30 Chiều 14h00-17h30	có	9h và 15h 30	có	có	

TT	Tên, loại điểm phục vụ	Địa chỉ điểm phục vụ	Ngày, giờ kiểm tra	Giờ làm việc		Tần suất thu gom và phát			Ghi chú
				Niêm yết	Kết quả kiểm tra	Niêm yết giờ thu gom	Kết quả kiểm tra thu gom	Kết quả kiểm tra phát	
4	Điểm BĐVHX Cẩm Quan	Thôn 7 xã Cẩm Quan huyện Cẩm Xuyên	14h00 26/7	07h00-11h00; 15h00-17h00	có	Ngày 2 lần 09h và 15h	có	có	Hòm thư bị hỏng, đã làm việc với bưu điện tỉnh để thay thế
II	Huyện Hương Khê								
5	Điểm BĐVHX Hòa Hải	Xóm 12 Tân Hạ xã Hòa Hải	9h00 5/8	07h00-11h00; 15h00-17h00	có	Ngày 2 lần 09h và 15h	có	có	
6	Điểm BĐVHX Phúc Đồng	Xóm 3 phúc đồng hương khô hà tĩnh	15h00 5/8	07h00-11h00; 15h00-17h00	có	Ngày 2 lần 09h và 15h	có	có	
7	Điểm BĐVHX Hương Liên	Xóm 2 hương liên hương khô hà tĩnh	10h00 6/8	07h00-11h00; 15h00-17h00	có	Ngày 02 lần 09h và 15h	có	có	
III	Huyện Đức Thọ								
8	Bưu điện huyện Đức Thọ	Khối 5, thị trấn Đức Thọ	14h15 ngày 4/8	Mùa hè: sáng 07h00-11h30 Chiều 14h00-17h30	có	9h và 15h 30	có	có	
9	Bưu điện Văn hóa xã Đức Thịnh	Xóm Đò Trai xã Thanh Bình Thịnh	16h15 4/8	07h11-11h00 14h00-16h00	có	08h30	có	có	

TT	Tên, loại điểm phục vụ	Địa chỉ điểm phục vụ	Ngày, giờ kiểm tra	Giờ làm việc		Tần suất thu gom và phát			Ghi chú
				Niêm yết	Kết quả kiểm tra	Niêm yết giờ thu gom	Kết quả kiểm tra thu gom	Kết quả kiểm tra phát	
10	Bưu điện Văn hóa xã Đức Trung	Ngã ba Lạc Thiện Trung Lễ	9h Ngày 4/8	07h11-11h00 14h00-16h00	có	09h10	có	có	

Phụ lục 3

KẾT QUẢ KIỂM TRA TẦN SUẤT THU GOM TẠI CÁC ĐPV TẠI XÃ CÓ ĐIỀU KIỆN ĐỊA LÝ ĐẶC BIỆT

TT	Tên ĐPV	Loại ĐPV	Địa chỉ đặt ĐPV	Tần suất thu gom, phát	Kết quả		Ghi chú
					Có thu gom	Không thu gom	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Điểm BĐVHX Hương Liên	BĐVHX	Xóm 2, xã Hương Liên	Mở thùng thư 2lần/ngày: 9h và 15h	Có	Có	Xã có điều kiện địa lý đặc biệt theo Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông

Phụ lục 4

KẾT QUẢ KIỂM TRA ĐỘ AN TOÀN VÀ THỜI GIAN TOÀN TRÌNH ĐỐI VỚI THƯ GỬI NỘI TỈNH

Tỉnh/TP	Tổng số thư kiểm tra	Tổng số thư nhận được	Tỷ lệ đạt chuẩn						Tỷ lệ không đạt chuẩn				Mất thư		Ghi chú
			J+0		J+1		J+2		J+3		J+4		Số thư	Tỷ lệ %	
			Số thư	Tỷ lệ %	Số thư	Tỷ lệ %	Số thư	Tỷ lệ %	Số thư	Tỷ lệ %	Số thư	Tỷ lệ %			
Hà Tĩnh	100	100	0	0	31	31	61	61	8	8	0	0	0	0	