

Số: 733/STTTT-BCVT

Gia Lai, ngày 06 tháng 6 năm 2019

V/v báo cáo kết quả kiểm tra chất lượng
dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn
tỉnh Gia Lai trong năm 2019

Kính gửi: Vụ Bưu chính - Bộ Thông tin và Truyền Thông.

Căn cứ Công văn số 614/BTTTT-BC ngày 11/3/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông “V/v phối hợp kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích năm 2019”;

Căn cứ Công văn số 1180/VP-NC ngày 16/4/2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai “Về thông báo ý kiến của UBND tỉnh”,

Ngày 17/4/2019, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (Sở TT&TT) đã ban hành Quyết định số 93/QĐ-STTTT về việc “Kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Gia Lai - năm 2019”, theo đó phê duyệt Kế hoạch kiểm tra và thành lập Đoàn Kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Gia Lai trong năm 2019. Sau khi thực hiện, Sở TT&TT báo cáo kết quả kiểm tra như sau:

I. Kết quả kiểm tra thực tế: Kết quả kiểm tra chi tiết theo phụ lục mẫu gửi kèm theo Công văn này.

II. Đánh giá chung:

1. Ưu điểm:

- Về phía Đoàn Kiểm tra: Đã triển khai các nội dung tại Kế hoạch kiểm tra nêu trên đạt yêu cầu đề ra; đảm bảo theo đúng quy định, chức năng và thẩm quyền; không gây khó khăn, phiền hà làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp; bám sát các nội dung hướng dẫn của Bộ TT&TT tại Công văn số 614/BTTTT-BC. Trong đó, có việc tiến hành thử nghiệm, thực hiện một cách ngẫu nhiên việc gửi thư thường có địa chỉ vào các thùng thư đặt tại các điểm Bưu điện Văn hóa xã (BĐ-VHX) và thùng thư công cộng độc lập trong thời gian kiểm tra để làm cơ sở xác định tần suất thu gom của điểm phục vụ.

- Về phía đơn vị được kiểm tra (Bưu điện tỉnh Gia Lai):

+ Chấp hành tốt Quyết định số 93/QĐ-STTTT về việc “Kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Gia Lai - năm 2019”; Đã cung cấp kịp thời, chính xác các thông tin, tài liệu theo yêu cầu của Đoàn Kiểm tra, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ kiểm tra; cử người có trách nhiệm trực tiếp làm việc với Đoàn Kiểm tra.

+ Đến nay, mạng lưới điểm phục vụ do Bưu điện tỉnh Gia Lai quản lý đã được phát triển rộng khắp với 224 điểm phục vụ/222 xã, phường, thị trấn (đạt tỷ lệ 100,9%), trong đó bao gồm: 191 điểm phục vụ/184 xã (163 điểm BĐVHX, 28 thùng thư công cộng độc lập); 01 đại lý, 02 ki ốt phục vụ hành chính công, 01 Bưu điện Hệ 1, 30 bưu cục (01 BC cấp 1, 16 BC cấp 2, 13 BC cấp 3).

+ Đã có biện pháp sắp xếp, tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đáp ứng cơ bản các tiêu chí quy định tại QCVN 01:2015/BTTTT như: Số điểm phục vụ trong một xã, thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ, tần suất thu gom và phát. Đặc biệt, đã tổ chức niêm yết “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích” tại nơi dễ dàng đọc được ở tất cả các điểm phục vụ (trừ các điểm phục vụ là thùng thư công cộng độc lập). Nội dung niêm yết này đã được thực hiện tốt hơn so với năm 2018.

2. Tồn tại, hạn chế:

- Một số điểm phục vụ “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích” bị cong, vênh mất thẩm mỹ.

- Qua thống kê số liệu hiện trạng mạng lưới điểm phục vụ do Bưu điện tỉnh cung cấp, hiện nay trên địa bàn tỉnh Gia Lai có 184 xã/184 xã có điểm phục vụ bưu chính, đạt tỷ lệ 100% số xã. Tuy nhiên, có 06 điểm BĐ-VHX tạm ngưng hoạt động trong nhiều năm do cơ sở vật chất xuống cấp nhưng không có kinh phí sửa chữa, nâng cấp, xây mới; một số nhân viên tại điểm BĐ-VHX thôi việc và 06 điểm này đã được thay thế bằng thùng thư công cộng độc lập để đảm bảo duy trì hoạt động phục vụ BCCI. Bao gồm: BĐ-VHX Pờ Tó, huyện Ia Pa, BĐ-VHX A Yun, BĐ-VHX Lơ Pang, huyện Mang Yang; BĐ-VHX Chư A Thai, huyện Phú Thiện; BĐ-VHX H’neng, huyện Đak Đoa; BĐ-VHX Ia Rtô, thị xã Ayun Pa.

Bên cạnh đó, một số điểm BĐ-VHX đang hoạt động nhưng cơ sở vật cũng đã xuống cấp như: BĐ-VHX Ya Hội, huyện Đak Pơ; BĐ-VHX Chư RCăm, huyện Krông Pa; BĐ-VHX Hà Tây, BĐ-VHX Ia Khuol, BĐ-VHX Chư Đang Ya, huyện Chư Păh; BĐ-VHX Hà Đông, huyện Đak Đoa; BĐ-VHX Bar Maih huyện Chư Sê.

3. Nguyên nhân:

- Nhân viên của một số điểm phục vụ chưa nắm bắt đầy đủ các quy định liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích và chưa thường xuyên tự kiểm tra chất lượng dịch vụ do mình cung ứng.

- Việc duy trì điểm BĐ-VHX tại một số điểm còn gặp nhiều thách thức: Thu không bằng chi, thiếu nhân lực, thu nhập thấp, điều kiện sinh hoạt của nhân viên tại BĐ-VHX khó khăn, sách báo hạn chế, nhu cầu nhân dân sử dụng dịch vụ tại điểm BĐ-VHX không cao...

- Hiện nay, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (VNPOST) tự đảm bảo chi phí cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên cơ sở tiếp nhận quản lý, vận hành hoạt động của mạng bưu chính công cộng. Với diện tích tự nhiên của tỉnh Gia Lai rộng, cước dịch vụ thấp, chỉ tiêu phát cao, trong giai đoạn cạnh tranh hiện nay thì đây là gánh nặng về chi phí đối với Bưu chính Việt Nam nói chung và Bưu điện tỉnh Gia Lai nói riêng.

- Việc quản lý chất lượng dịch vụ thư cơ bản hiện nay rất khó theo dõi về mặt thời gian toàn trình, do việc gửi thư thường theo quy định không có sổ theo dõi, không có bút tích ký gửi và ký nhận.

III. Đề xuất, kiến nghị:

1. Đề nghị Bộ Thông tin và Truyền thông nghiên cứu, xem xét:

- Sớm triển khai các giải pháp, đề án nhằm nâng cao hoạt động Điểm BD-VHX, tạo điều kiện thuận lợi để người dân nông thôn tiếp cận với dịch vụ bưu chính viễn thông, công nghệ thông tin tại địa bàn vùng sâu vùng xa, nhất là tỉnh miền núi như Gia Lai.

- Chỉ đạo VNPOST nghiên cứu, sớm có kế hoạch đầu tư, cải tạo các điểm BD-VXH được xây dựng đã lâu, xuống cấp trên địa bàn tỉnh Gia Lai; tăng cường giám sát, chỉ đạo các đơn vị trực thuộc thực hiện cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm bảo chất lượng theo quy định. Có biện pháp mới trong theo dõi thư, báo công ích như: vào sổ sách, phần mềm quản lý thời gian phát thư và báo công ích nhằm đảm bảo quyền lợi người dân sử dụng dịch vụ, tăng cường chất lượng phát.

2. Yêu cầu Bưu điện tỉnh Gia Lai thực hiện một số nội dung sau:

- Có biện pháp rà soát, khắc phục những tồn tại, hạn chế nêu trên theo chức năng, thẩm quyền được giao; đảm bảo khả năng đáp ứng Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích hiện hành.

- Nghiên cứu, sớm triển khai đầu tư, cải tạo các điểm BD-VHX được xây dựng đã lâu, xuống cấp trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

- Nghiên cứu, đề xuất VNPOST có biện pháp mới trong theo dõi thư, báo công ích như: vào sổ sách, phần mềm quản lý thời gian phát thư và báo công ích nhằm đảm bảo quyền lợi người dân sử dụng dịch vụ, tăng cường chất lượng phát.

- Báo cáo kết quả khắc phục gửi về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày **20/6/2019** (trong báo cáo nêu đề xuất, kiến nghị nếu có).

Trên đây là báo cáo kiểm tra chất lượng bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh Gia Lai trong năm 2019, đề nghị Vụ Bưu chính tổng hợp, báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ủy ban nhân dân tỉnh (báo cáo);
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (phối hợp);
- Ban Giám đốc Sở TT&TT (b/c);
- Bưu điện tỉnh Gia Lai (để thực hiện);
- Lưu: VT, P.BCVT.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Lê Thị Thu Hương