TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Bộ TT&TT: Công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính

18:05 27/10/2018

Bộ TT&TT mới ban hành Thông tư 14/2018/TT-BTTT về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, áp dụng cho dịch vụ bưu chính công ích.



Ảnh minh họa

Thông tư quy định rõ về kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và hoạt động công ích trong dịch vụ phát hành báo chí. Theo đó, đối với kiểm tra định kỳ, hàng năm, Bộ TT&TT kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính trong phạm vi cả nước. Sở TT&TT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính tại địa phương.

Nội dung kiểm tra gồm: Việc chấp hành các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính; 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.

Ngoài kiểm tra định kỳ, cơ quan quản lý nhà nước còn 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.

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.

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.

Thông tư cũng quy định, 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).

Thông tư này có hiệu lực thi hành từ 1/12/2018.

Nguyễn Tuệ