

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ NHẬN GỬI HỒ SƠ, CHUYỂN TRẢ KẾT QUẢ**  
**GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

Số: 3407 /ĐĐVN-DVBC

Doanh nghiệp: **TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

Địa chỉ: Số 05 đường Phạm Hùng, Phường Mỹ Đình 2, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0102595740 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp ngày 22/4/2015 tại Hà Nội.

Điện thoại: 024.37689346

Fax: 024.37689433

Email: [vanphong@vnpost.vn](mailto:vanphong@vnpost.vn)

**CÔNG BỐ**


Chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích phù hợp quy định tại Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy định	Mức công bố
1	<b>Độ an toàn</b>	100%	100%
2	<b>Thời gian toàn trình</b>		
2.1	<b>Thời gian toàn trình trong phạm vi nội tỉnh</b>		
	- Đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả trong phạm vi nội quận/ thị xã/ huyện/ thành phố trực thuộc tỉnh	Tối đa J+1	Tối đa J+1
	+ Trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả	Tối đa J+2	Tối đa J+2
	- Đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các quận/ thị xã/ huyện/ thành phố trực thuộc tỉnh	Tối đa J+2	Tối đa J+2
	+ Trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả	Tối đa J+4	Tối đa J+4
2.2	<b>Thời gian toàn trình trong phạm vi liên tỉnh</b>		
	- Đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các đô thị loại đặc biệt, đô thị loại I	Tối đa J+3	Tối đa J+3
	+ Trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả	Tối đa J+6	Tối đa J+6
	- Đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ hoặc chuyển trả kết quả giữa các địa phương khác	Tối đa J+4	Tối đa J+4
	+ Trường hợp có phát giấy hẹn trả kết quả	Tối đa J+8	Tối đa J+8

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy định	Mức công bố
3	<b>Khiếu nại</b>		
3.1	<b>Thời hiệu khiếu nại</b>	6 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình	6 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình
3.2	<b>Thời hạn giải quyết khiếu nại</b>		
	- Đối với dịch vụ nội tỉnh	Tối đa 05 ngày làm việc	Tối đa 05 ngày làm việc
	- Đối với dịch vụ liên tỉnh	Tối đa 07 ngày làm việc	Tối đa 07 ngày làm việc

**Ghi chú:**

- Độ an toàn là tỷ lệ số hồ sơ, kết quả được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị suy suyển, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.
- Thời gian toàn trình đối với dịch vụ nhận gửi hồ sơ là khoảng thời gian tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi được phát đến cơ quan có thẩm quyền.
- Thời gian toàn trình đối với dịch vụ chuyển trả kết quả là khoảng thời gian tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi được phát đến người nhận lần thứ nhất.
- Thời gian toàn trình được xác định theo công thức  $J + n$  (trong đó  $J$  là ngày hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân hoặc ngày kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trên Phiếu gửi hồ sơ;  $n$  là số ngày làm việc).
- Trường hợp phải phát giấy hẹn trả kết quả hoặc thông báo về thời hạn trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì thời gian toàn trình được tính từ khi hồ sơ được nhận gửi từ tổ chức, cá nhân cho tới khi tổ chức, cá nhân nhận được giấy hẹn trả kết quả hoặc được thông báo về thời hạn trả kết quả.
- Trường hợp kết quả được phát tại các điểm phục vụ bưu chính thì thời gian toàn trình được tính từ khi kết quả được nhận từ cơ quan có thẩm quyền cho tới khi tổ chức, cá nhân được thông báo đến nhận kết quả;
- Trường hợp thủ tục hành chính quy định nhận kết quả trong ngày thì thời gian toàn trình được thực hiện theo thỏa thuận giữa Bưu điện và tổ chức, cá nhân;
- Đối với các địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt được quy định tại Thông tư số 28/TT-BTTTT ngày 02/10/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông, thời gian toàn trình được tính theo Chi tiêu thời gian toàn trình cộng thêm 07 ngày so với chỉ tiêu toàn trình quy định tại mục 2.
- Thời hạn giải quyết khiếu nại là khoảng thời gian tính từ ngày nhận được khiếu nại đến ngày có thông báo kết quả cho bên khiếu nại.

Hà Nội, ngày 11 tháng 8 năm 2017  
 Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp 



**Phạm Anh Tuấn**