

Số: *1115* /BTTTT-BC

Hà Nội, ngày *31* tháng *3* năm *2020*

V/v bảo đảm cung ứng dịch vụ bưu chính  
trong thời kỳ dịch COVID-19

Kính gửi: Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính

Trước tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp, khó lường trên phạm vi rộng; quán triệt các chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban chỉ đạo quốc gia phòng, chống dịch COVID-19 trong giai đoạn cao điểm phòng, chống dịch bệnh COVID-19, cũng như thể hiện vai trò là thành phần, là hạ tầng thiết yếu trong đời sống kinh tế-xã hội của đất nước, Bộ Thông tin và Truyền thông yêu cầu các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính thực hiện khẩn trương, đồng bộ các nội dung như sau:

1. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính (đặc biệt là doanh nghiệp được Nhà nước chỉ định duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng, cung ứng dịch vụ bưu chính công ích) phải nhanh chóng thích ứng trước tình huống khó khăn và có trách nhiệm xã hội trong duy trì cung ứng các dịch vụ bưu chính phục vụ nhu cầu thiết yếu của người dân và của các cơ quan Đảng, Nhà nước đảm bảo liên tục, không gián đoạn, nhanh chóng, chính xác, an toàn trong mọi tình huống.

2. Thực hiện các giải pháp, trong đó chú trọng triển khai ứng dụng các nền tảng, ứng dụng công nghệ số nhằm hạn chế tiếp xúc trong cung ứng dịch vụ; nhanh chóng nắm bắt cơ hội, từng bước chuyển sang phương thức cung ứng dịch vụ bưu chính số, dịch vụ gắn với thương mại điện tử; bố trí đủ nhân lực để hạn chế việc chấp nhận bưu gửi tại điểm phục vụ; đẩy mạnh việc chấp nhận và phát trả bưu gửi tại địa chỉ khách hàng; kịp thời lưu thoát bưu gửi, không để xảy ra tình trạng dồn ứ, mất mát bưu gửi dẫn đến phát sinh khiếu nại của khách hàng.

3. Các điểm phục vụ bưu chính, các cơ sở khai thác bưu gửi và các bộ phận liên quan của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính phải thực hiện các yêu cầu sau:

- Nghiêm túc triển khai các quy định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban chỉ đạo quốc gia phòng, chống dịch COVID-19 và hướng dẫn của Bộ Y tế, trong đó, chú trọng tuân thủ các yêu cầu về việc đeo khẩu trang trong suốt thời gian lao động, đo thân nhiệt theo hướng dẫn, giữ khoảng cách tối thiểu khi giao tiếp hoặc số lượng người tập trung tại một địa điểm, chuẩn bị đầy đủ dung dịch sát khuẩn tại nơi thuận tiện cho nhân viên, khách hàng sử dụng....

- Khẩn trương rà soát, yêu cầu thực hiện khai báo y tế đối với tất cả nhân viên bưu chính, đặc biệt là đội ngũ giao dịch viên, lái xe, bưu tá thường xuyên tiếp xúc với khách hàng và di chuyển trên đường.

- Trường hợp các nhân viên có biểu hiện nhiễm bệnh, có tiếp xúc gần với ca bệnh xác định COVID-19 (F1) và tiếp xúc với người tiếp xúc gần (F2) phải khai báo trung thực, đầy đủ để được xét nghiệm, thực hiện cách ly theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Trường hợp khai báo không trung thực hoặc không đầy đủ xem xét xử lý theo quy định.

- Xem xét áp dụng cơ chế thu nhập tối thiểu hoặc cơ chế phù hợp khác nhằm bảo đảm quyền lợi đối với các trường hợp nhân viên bị nhiễm bệnh hoặc trong thời gian cách ly theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Phối hợp và tuân thủ chặt chẽ theo hướng dẫn của các cơ quan chức năng trong phòng, chống dịch COVID-19.

Bộ Thông tin và Truyền thông thông báo để các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính biết và nghiêm túc thực hiện. Trường hợp phát sinh vướng mắc, các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính phản ánh về Bộ Thông tin và Truyền thông để kịp thời hướng dẫn, giải quyết. /

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BCD QG phòng, chống dịch Covid-19 (để b/c);
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- UBND các tỉnh/tp trực thuộc TW: BCD phòng, chống dịch COVID-19; Sở TTTT (để p/h);
- Lưu: VT, BC, HML (...).

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Phạm Anh Tuấn**