

Chương V. YÊU CẦU VỀ KỸ THUẬT

1. Giới thiệu chung về dự toán mua sắm, gói thầu:

- Tên dự toán: Mua sắm dịch vụ chuyển phát cho Trụ sở THADS Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026
- Tên gói thầu: Mua sắm dịch vụ chuyển phát cho Trụ sở THADS Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026
- Tên chủ đầu tư: Thi hành án Dân sự Thành phố Hồ Chí Minh.
- Nguồn vốn: Dự toán chi phí ngân sách được giao, nguồn chi phí thi hành án được trích lại sử dụng và các nguồn thu hợp pháp khác được sử dụng theo quy định hiện hành.
- Thời gian thực hiện gói thầu: 09 tháng

2. Mục tiêu công việc:

Đảm bảo 100% số hồ sơ được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng không bị suy giảm, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

Bảo đảm chất lượng dịch vụ: An toàn, ổn định, tin cậy, chính xác, thường xuyên, kịp thời trong việc thực hiện dịch vụ chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Tiết kiệm thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong việc đến liên hệ thực hiện thủ tục hành chính.

Tạo điều kiện thuận lợi cho đội ngũ công chức, viên chức được cử ra làm việc tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh tập trung thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của người dân, tổ chức.

Bảo đảm vai trò của Nhà thầu cung cấp dịch vụ Bưu chính trong việc cung ứng dịch vụ chuyển phát hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

3. Yêu cầu kỹ thuật của gói thầu:

3.1. Phạm vi

Tiếp nhận hồ sơ từ Trụ sở THADS Thành phố Hồ Chí Minh chuyển đến trụ sở các Sở, ngành, các đơn vị trực thuộc các sở có thủ tục hành chính được thực hiện tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh.

3.2. Tổ chức thực hiện

a) Vị trí làm việc

Nhà thầu cung cấp dịch vụ Bưu chính (Nhà thầu) sẽ đến thu gom tại địa chỉ THADS Thành phố Hồ Chí Minh theo khung giờ Chủ đầu tư yêu cầu mỗi ngày

để vận chuyển hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh đến các đơn vị trực thuộc các sở có thủ tục hành chính được thực hiện tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh và các địa chỉ khác theo yêu cầu của Chủ đầu tư

b) Thời gian giao nhận

- Thời gian Nhà thầu tiếp nhận hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh và chuyển phát đến các sở, ngành có TTHC (thủ tục hành chính) thực hiện tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh

+ Lần 1: Nhận hồ sơ lúc 11h00, phát trước 17h00 trong ngày hoặc ngày tiếp theo tùy theo dịch vụ THADS TPHCM sử dụng;

+ Lần 2: Nhận hồ sơ lúc 17h00, ngày hôm sau hoặc ngày tiếp theo tùy theo dịch vụ THADS TPHCM sử dụng, phát trước 17h00 trong ngày;

- Thời gian Nhà thầu nhận kết quả giải quyết TTHC

* Đối với dịch vụ chuyển phát thường:

- Nội thành Hồ Chí Minh: Tối đa 02 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Ngoại thành Hồ Chí Minh: Tối đa 03 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Liên tỉnh: Từ 03 đến 04 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Thời gian hoàn trả thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm không phát được: tối đa 07 ngày sau 02 lần không phát được.

* Đối với dịch vụ chuyển phát nhanh:

- Nội thành Hồ Chí Minh: Tối đa 01 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Ngoại thành Hồ Chí Minh: Tối đa 02 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Liên tỉnh: Từ 02 đến 03 ngày kể từ ngày nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

- Thời gian hoàn trả thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm không phát được: tối đa 05 ngày sau 02 lần không phát được.

* Đối với dịch vụ chuyển phát hỏa tốc, hẹn giờ:

- Nội thành Hồ Chí Minh: Phát trước 9 giờ sáng, tối đa không quá 24 giờ kể từ ngày nhận thư hoặc bưu phẩm.

- Ngoại thành Hồ Chí Minh: Phát trước 12 giờ, tối đa không quá 24 giờ kể từ khi nhận thư hoặc bưu phẩm.

- Các khu vực còn lại: Phát trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận thư hoặc bưu kiện, bưu phẩm.

* Đối với dịch vụ chuyển phát quốc tế: Từ 01 đến 04 ngày áp dụng cho dịch vụ chuyển phát nhanh đến Thủ đô và trung tâm các thành phố chính của các nước.

c) Yêu cầu Nhà thầu

- Thực hiện chuyển phát hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh đến các Sở, ngành, các đơn vị trực thuộc các sở có thủ tục hành chính được thực hiện tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh đúng theo khoảng thời gian đã quy định tại hành trình các tuyến chuyển phát hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh đến các Sở, ngành.

- Cung cấp phong bì EMS khi THADS TPHCM chọn dịch vụ chuyển phát nhanh và chuyển phát nhanh hỏa tốc.

- Có trách nhiệm đảm bảo 100% các hồ sơ, bưu kiện, được an toàn, không bị suy chuyển, mất, rách lát, hư hỏng hoặc ảnh hưởng đến nội dung bên trong hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh Phục vụ hành chính công đến trụ sở các Sở, ngành, các đơn vị trực thuộc các sở có thủ tục hành chính được thực hiện tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh-

- Có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại liên quan đến việc cung ứng dịch vụ.

3.3. Yêu cầu về xử lý thông tin khiếu nại và hỗ trợ các trường hợp đặc biệt

- Nhà thầu trình bày phương án thực hiện để hỗ trợ và xử lý khiếu nại.

- Nhà thầu cam kết phải có tổng đài riêng hỗ trợ khiếu nại và xử lý khiếu nại. Tổng đài tiếp nhận và xử lý 24/7 ngày trong tuần.

3.4. Yêu cầu về trang thiết bị, nhân sự

- Nhà thầu chịu trách nhiệm bố trí phương tiện đi lại ô tô, xe máy có trang bị thùng đựng hồ sơ có nắp khóa cẩn thận để đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, vận chuyển bàn giao hồ sơ theo số lượng của Chủ đầu tư hàng ngày.

- Nhà thầu có trách nhiệm bố trí nhân viên thu gom tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh để tiếp nhận hồ sơ, bưu kiện theo yêu cầu của Chủ đầu tư. Nhân sự thực hiện công việc cho gói thầu phải được trang bị đồng phục của công ty.

- Đối với việc tiếp nhận hồ sơ từ THADS Thành phố Hồ Chí Minh chuyển về các Sở, ngành để đảm bảo thời gian chuyển phát Nhà thầu sẽ cử nhân viên để thực hiện (số lượng nhân viên sẽ được điều chỉnh phù hợp để đảm bảo chất lượng dịch vụ vận chuyển theo đúng cam kết tại hợp đồng).

3.5. Yêu cầu khác

- Nhà thầu phải có phương án đảm bảo bí mật thông tin và an toàn đối với thông tin dưới dạng văn bản, bưu kiện trong suốt quá trình vận chuyển, giao nhận.

- Nhà thầu phải có phương án giải quyết khiếu nại về dịch vụ đã sử dụng theo các quy định hiện hành.

- Nhà thầu phải có kho/văn phòng để phục việc lưu kho/tập kết phục vụ chuyển phát hồ sơ (có tài liệu chứng minh).

- Việc chuyển phát trả hồ sơ đến cá nhân, tổ chức phải đúng người, đúng quy định.

- Đảm bảo thời gian toàn trình đối với các hồ sơ nhận chuyển phát theo gói thầu này (trừ các trường hợp bất khả kháng do các yếu tố khách quan ảnh hưởng).

- Nhà thầu phải có phương án xử lý trong trường hợp chậm trễ, làm thất lạc, hỏng, mất mát hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính do bất cứ nguyên nhân nào. Nhà thầu phải chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan để cấp lại cho Công dân, đồng thời phải chịu các chi phí cấp lại và phí dịch vụ chuyển phát theo quy định.

- Giải quyết các trường hợp vướng mắc và những vấn đề phát sinh liên quan đến cá nhân, tổ chức khi có yêu cầu;

- Giá vận chuyển trên một hồ sơ được tính cho hai chiều (chiều đi vận chuyển hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận tại THADS Thành phố Hồ Chí Minh đến các sở, ngành tỉnh; chiều về vận chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính (theo hồ sơ) từ các sở, ngành về THADS Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Giải pháp và phương pháp luận:

Nhà thầu chuẩn bị đề xuất giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương này, gồm các phần như sau:

1. Giải pháp và phương pháp luận;
2. Kế hoạch công tác.

5. Quy định về kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm:

Thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ phi tư vấn theo nguyên tắc và cách thức như sau: căn cứ số lượng hồ sơ vận chuyển, mức độ đảm bảo về thời gian, toàn vẹn của hồ sơ. Các kiểm tra cần tiến hành gồm có:

- Kiểm tra số lượng, chất lượng.
- Kiểm tra phiếu xác nhận của các cơ quan, đơn vị (phiếu giao nhận)
- Công việc chỉ được coi là hoàn thành khi hai bên ký biên bản nghiệm thu bàn giao sản phẩm dịch vụ.