

Số: 407 /KL-STTTT

Lai Châu, ngày 14 tháng 5 năm 2018

### KẾT LUẬN

#### **Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động Bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lai Châu**

Thực hiện Quyết định số 322/QĐ-STTTT ngày 16/4/2018 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về hoạt động bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lai Châu. Từ ngày 26/4/2018 đến ngày 4/5/2018, Đoàn thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông đã tiến hành thanh tra tại Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu.

Xét báo cáo kết quả thanh tra số 07/BC-ĐTTra ngày 08/5/2018 của Trưởng Đoàn thanh tra,

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu là một trong các 3 đơn vị hoạt động trong lĩnh vực bưu chính trên địa bàn tỉnh. Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu được thành lập ngày 26 tháng 11 năm 2009 theo quyết định số 936/QĐ-BC. Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu là đơn vị trực thuộc Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel, có chức năng hoạt động sản xuất kinh doanh và phục vụ chuyên ngành bưu chính, chuyển phát.

Cơ cấu tổ chức : Tổng quân số 30 người. Trong đó hợp đồng lao động 8 người chiếm 26%, hợp đồng dịch vụ 22 người chiếm 74%. Khối lao động gián tiếp 5 người chiếm 16%, khối lao động trực tiếp 25 người chiếm 84%.

Mạng bưu chính gồm: 02 bưu cục trung tâm thành phố, 4 bưu cục tại trung tâm các huyện gồm: Bưu cục Mường Tè, Bưu cục Tam Đường, Bưu cục Phong Thổ, Bưu cục Tân Phong, Bưu cục Lai Châu.

Tình hình sản xuất kinh doanh:

- Năm 2016: Kế hoạch 900 triệu đồng, Thực hiện 895 triệu đồng đạt 99% kế hoạch. Trong đó:

+ CPN: Kế hoạch 800 triệu đồng, thực hiện 758 triệu đồng, đạt 94% kế hoạch năm.

+COD: Kế hoạch 100 triệu đồng, thực hiện 101 triệu đồng, đạt 101% kế hoạch năm.

- Năm 2017: Kế hoạch 1.000 triệu đồng, thực hiện 1.005 triệu đồng, đạt 100% kế hoạch. Trong đó:

+ CPN: kế hoạch 850 triệu đồng, thực hiện 800 triệu đạt 94% kế hoạch năm.

+ COD: kế hoạch 150 triệu đồng, thực hiện 205 triệu, đạt 137% kế hoạch năm.

- Năm 2018: Kế hoạch năm là 1.800 triệu đồng trong đó: CPN 1.100 triệu, COD là 700 triệu.

## **II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH**

### ***1) Việc chấp hành quy định về đầu tư, kinh doanh dịch vụ bưu chính***

Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu có Giấy phép bưu chính số 651/GP-BTTTT ngày 26/12/2017; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh số 0104093672-009 do Sở kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lai Châu cấp ngày 26/11/2009, thay đổi lần thứ sáu ngày 17/4/2018; Giấy ủy quyền số 01/GUQ-VTP-VP ngày 02/01/2018 của Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel ủy quyền về việc quản lý và thực hiện quản lý và thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh. Quyết định bổ nhiệm cán bộ số 650/QĐ-VTP-CTr của Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel về việc giao nhiệm vụ Giám đốc Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu; Chi nhánh thực hiện chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật trong sử dụng giấy phép bưu chính.

Tuy nhiên việc thực hiện quy định về thông báo hoạt động bưu chính với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính. Chi nhánh chưa chấp hành chấp hành quy định của pháp luật khi thay đổi nội dung trong văn bản thông báo hoạt động bưu chính đã thông báo so với hồ sơ đề nghị xác nhận thông báo hoạt động bưu chính. Cụ thể: Có thay đổi địa điểm chi nhánh và người đại diện chi nhánh so với văn bản thông báo hoạt động bưu chính nhưng không thực hiện thông báo với Sở Thông tin và Truyền thông. Đoàn đã nhắc nhở, yêu cầu Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu sớm hoàn thiện thủ tục theo đúng quy định tại Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính.

### ***2. Việc chấp hành quy định về cung ứng dịch vụ bưu chính***

- Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đối với khách hàng sử dụng dịch vụ do Tổng Công ty cung cấp được chi nhánh ký kết theo quy định của Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel thể hiện trên Hợp đồng cung ứng sử dụng dịch vụ bưu chính được Chi nhánh giao kết với khách hàng theo mẫu quy định (chứng từ xác nhận bưu gửi – Phiếu gửi). Kiểm tra ngẫu nhiên 200 phiếu gửi cho thấy: 01 phiếu không đóng dấu ngày chấp nhận bưu gửi; 23 phiếu thể hiện không chính xác thông tin về thời gian chấp nhận bưu gửi; 49 phiếu gửi

thể hiện không đầy đủ nội dung đối với chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi. Đoàn thanh tra đã nhắc nhở Chi nhánh Viettel Lai Châu nghiêm túc kiểm điểm các đơn vị, cá nhân liên quan đến việc không sử dụng, sử dụng không đúng dấu ngày, thể hiện không chính xác thông tin về thời gian chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi và đã lập 01 biên bản vi phạm hành chính, ra quyết định xử phạt vi phạm hành chính về hành vi sử dụng không đúng dấu ngày quy định tại khoản 1 điều 5 nghị định 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực Bưu chính, Viễn thông, Công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện ( Biên bản vi phạm hành chính số 03/BB-VPHC ngày 4/5/2018 và đã ra 01 Quyết định xử phạt vi phạm hành chính số 06/QĐ-XPVPHC ngày 08/5/2018).

- Việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính: Thực hiện niêm yết đầy đủ giờ đóng, mở cửa; danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính.

- Việc chấp hành thực hiện các quy định về chấp nhận bưu gửi; quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, vận chuyển qua mạng bưu chính; việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính; việc chấp hành quy định về thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận, rút lại bưu gửi, chuyển tiếp, chuyển hoàn bưu gửi; việc xử lý bưu gửi không có người nhận đều được Chi nhánh xử lý thực hiện theo đúng quy định của Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel.

### **3. Việc chấp hành quy định về chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính**

- Chi nhánh thực hiện chất lượng dịch vụ theo các quy định đã công bố như: Quyết định 1376/QĐ-VTP-CSKH ban hành ngày 11/8/2016 về việc ban hành quản lý chất lượng dịch vụ; Quyết định 988/QĐ-VTP-KHKD ngày 12/4/2017 về hàng hóa cấm gửi, gửi có điều kiện và cấm gửi qua đường hàng không; Quyết định 1772/QĐ-VTP-KHKD ngày 03/10/2016 về việc ban hành chỉ tiêu thời gian toàn trình trong mạng; Quyết định 985/QĐ-VTP-NVCL ngày 17/8/2015 ban hành quy trình chuyển hoàn bưu gửi; Quyết định 518/QĐ-VTP-ĐHCL ngày 3/3/2017 ban hành quy trình chuyển hoàn khi không phát thành công bưu gửi.

- Bảng giá cước được Chi nhánh áp dụng các văn bản của Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel theo Quyết định 581/QĐ-VTP-CPTN ngày 23/4/2016 về việc ban hành bộ bảng giá cước dịch vụ chuyển phát trong nước; Quyết định 533/QĐ-VTP-CPQT ngày 20/4/2016 về việc ban hành bộ bảng giá dịch vụ chuyển phát quốc tế áp dụng từ ngày 01/5/2016; Quyết định 1071/QĐ-VTP-KHKD ngày 24/7/2017 về việc ban hành bộ bảng giá dịch vụ chuyển phát trong nước thời gian áp dụng từ 01/5/2017 thay thế cho Quyết định 581/QĐ-VTP-

CPTN ngày 23/4/2016; Chi-nhánh khai thác và tính cước theo từng loại dịch vụ khách hàng có nhu cầu sử dụng và áp dụng theo bộ bảng giá cước tương ứng đã được ban hành. Thu cước phí, phí GTGT theo quy định ban hành của Tổng Công ty đã được niêm yết trên bảng giá và các thời điểm thay đổi phụ phí theo quyết định số 415/QĐ-VTP-CPTN ngày 01/4/2016 và Quyết định số 367/QĐ-VTP-KHKD ngày 23/02/2017 khi khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Qua kiểm tra ngẫu nhiên 70 phiếu trong tháng 1, tháng 2 và tháng 3 của năm 2018 không phát hiện việc tính sai giá cước.

- Việc sử dụng các phương tiện đo lường trong kinh doanh dịch vụ bưu chính: Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu đã sử dụng các phương tiện cân đo khối lượng được phân chia theo từng loại hàng hóa để sử dụng đảm bảo tính chính xác. Tại thời điểm thanh tra các cân sử dụng đều trong hạn kiểm định.

#### **4. Việc chấp hành quy định về tem bưu chính**

Đối với dịch vụ bưu gửi sử dụng tem hiện nay Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu không kinh doanh.

#### **5. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại**

Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại được thực hiện thống nhất bằng phần mềm trên toàn hệ thống. Qua kiểm tra trực tiếp trên phần mềm giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho thấy: Trong năm 2016, Chi nhánh Bưu chính Viettel tiếp nhận 253 vụ khiếu nại dịch vụ, giải quyết dứt điểm 100% vụ khiếu nại, năm 2017 tiếp nhận 330 vụ khiếu nại dịch vụ, giải quyết dứt điểm 100% vụ khiếu nại và các vụ khiếu nại dịch vụ trong quý I năm 2018 không còn khiếu nại dịch vụ chưa giải quyết. Toàn Chi nhánh không phát sinh vụ việc bồi thường thiệt hại nào.

#### **6. Việc thực hiện chế độ báo cáo**

Việc chấp hành chế độ báo cáo theo quy định tại Thông tư số 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009 của Bộ TT&TT ban hành chế độ báo cáo thống kê cơ sở áp dụng đối với các đơn vị hoạt động TT&TT được sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn tại Công văn số 146/STTTT-QLBCBC ngày 24/8/2009 của Sở Thông tin và Truyền thông về việc thực hiện chế độ báo cáo nghiệp vụ và Thông tư 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu chính được sở hướng dẫn tại Công văn số 123/STTTT-BCVTCNTT ngày 20/2/2017 V/v triển khai thông tư 35/2016/TT-BTTTT. Năm 2017 Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu báo cáo không đầy đủ. Đoàn thanh tra đã nhắc nhở yêu cầu Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu thực hiện đúng chế độ báo cáo theo quy định.

### **III. KẾT LUẬN**

## **1. Ưu điểm**

- Chi nhánh Bưu chính Viettel đã thực hiện tốt việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính; công tác kiểm tra vật phẩm, hàng hóa trước khi gửi được thực hiện nghiêm túc, không để xảy ra vi phạm các quy định về vật phẩm hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; giá cước dịch được tính đúng với bảng giá cước đã công bố; thực hiện giải quyết tốt khiếu nại dịch vụ không để xảy ra vụ việc khiếu nại dịch vụ tồn đọng.

- Chi nhánh hiện đang cung ứng đầy đủ các dịch vụ của Tổng Công ty Cổ phần Bưu chính Viettel, duy trì và mở rộng mạng lưới các bưu cục đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của nhân dân.

- Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu đáp ứng yêu cầu về chất lượng dịch vụ, không để xảy ra tình trạng bưu gửi chậm thời gian toàn trình so với bản công bố chất lượng dịch vụ của mỗi đơn vị.

## **2. Khuyết điểm, vi phạm**

- Việc sử dụng dấu ngày, việc thể hiện các thông tin trong nội dung của chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi ở một số phiếu gửi còn thiếu thông tin về ngày, giờ, tháng, năm của người gửi và dấu ngày đóng không trùng khớp giữa ngày gửi và ngày chấp nhận bưu gửi.

- Không thực hiện thông báo với Sở thông tin và truyền thông khi thay đổi người đại diện theo pháp luật, địa chỉ trụ sở chính của doanh nghiệp.

- Báo cáo định kỳ của năm 2017 chưa báo cáo đầy đủ theo quy định.

## **3. Nguyên nhân của những khuyết điểm, vi phạm**

- Người đứng đầu chưa giám sát tốt việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên và nhân viên của đơn vị chưa thực hiện hết nghĩa vụ, trách nhiệm trong việc chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật khi cung cấp dịch vụ bưu chính, còn để xảy ra khuyết điểm, vi phạm quy định trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

- Người đứng đầu chưa tìm hiểu kỹ quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính dẫn đến việc tổ chức thực hiện các thủ tục theo quy định về hoạt động bưu chính chưa đúng, kịp thời.

## **4. Yêu cầu, đề nghị**

- Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu chỉ đạo các bưu cục chấm dứt tình trạng vi phạm các quy định về sử dụng dấu ngày và việc thể hiện chưa đầy đủ các thông tin trong nội dung của hợp đồng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi. Khi thay đổi các thông tin trong văn bản thông báo hoạt động bưu chính phải thông báo cho cơ quan quản lý nhà nước cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính biết và quản lý. Thực hiện đầy đủ báo cáo theo quy

định và khi có văn bản yêu cầu. Trên cơ sở các lỗi sai phạm mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra, Chi nhánh tổ chức kiểm điểm rút kinh nghiệm và có cam kết không mắc lại các sai sót, vi phạm gửi về Sở Thông tin và Truyền thông qua Thanh tra Sở.

- Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu cần thường xuyên kiểm tra, giám sát, nhắc nhở nhân viên tại đơn vị mình nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công việc, chấp hành nghiêm túc theo quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính.

- Chấp hành đầy đủ quyết định xử phạt vi phạm hành chính của Đoàn thanh tra.
- Thực hiện nghiêm các nội dung kết luận thanh tra.

#### **IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG**

- Chỉ rõ những khuyết điểm, vi phạm của Chi nhánh và yêu cầu khắc phục ngay.
- Lập 01 biên bản vi phạm hành chính và 01 quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi sử dụng không đúng dấu ngày.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Giao Phòng Bưu chính - Viễn thông - CNTT**

- Rà soát các đơn vị tham gia hoạt động bưu chính trên địa bàn để kịp thời tuyên truyền, hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác quản lý, theo dõi thường xuyên việc thực hiện các quy định của pháp luật trong quá trình hoạt động của các đơn vị, tổ chức hoạt động bưu chính trên địa bàn.

##### **2. Giao Thanh tra sở**

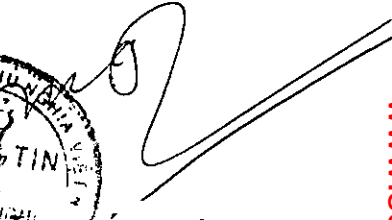
- Phối hợp với Phòng Bưu chính, Viễn thông, CNTT thường xuyên theo dõi, hướng dẫn các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính; xử lý kịp thời các hành vi vi phạm.

- Theo dõi, đôn đốc Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu thực hiện nghiêm túc các nội dung của kết luận này./.

#### **Nơi nhận:**

- Đoàn thanh tra;
- Chi nhánh Bưu chính Viettel Lai Châu;
- Phòng BCVT-CNTT;
- Thanh tra sở;
- Website sở;
- Lưu: VT, HSTTra.

**GIÁM ĐỐC**

  
  
**Nguyễn Quốc Luân**