

## **KẾT LUẬN THANH TRA**

### **Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai**

Căn cứ Quyết định số 21/QĐ-STTTT ngày 15/02/2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai về việc thanh tra chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính; Từ ngày 10/3/2023 đến ngày 15/3/2023, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 29/BC-ĐTTra ngày 28/3/2023 của Trưởng Đoàn Thanh tra, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai (Sở TT&TT) kết luận như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT, TÌNH HÌNH CHUNG**

Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai là doanh nghiệp đang hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ bưu chính tại địa bàn tỉnh Gia Lai; hoạt động theo uỷ quyền của Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel;

- Giấy phép bưu chính số 2357/GP-BTTTT ngày 15/8/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 01/XN-STTTT ngày 09/3/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Gia Lai;

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số: 0104093672-036; ngày cấp: 17/02/2023 (đăng ký lần 9); nơi cấp: Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Gia Lai.

#### **II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH VÀ NHẬN XÉT, KẾT LUẬN**

##### **1. Việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:**

- Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai đã tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính tại địa bàn tỉnh Gia Lai theo quy định tại Luật Bưu chính năm 2010; Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính và Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 4 năm 2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính, cụ thể:

- Việc cung ứng dịch vụ bưu chính được thực hiện thông qua hợp đồng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi theo mẫu của doanh nghiệp ban hành và sử dụng thống nhất; Mẫu hợp đồng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi đảm bảo các nội dung thành phần theo quy định;

- Tại thời điểm kiểm tra, xác minh: Chứng từ, mã vận đơn được chấp nhận đảm bảo các điều kiện như: Không chứa các vật phẩm, hàng hoá mà theo quy định của pháp luật cấm lưu thông; bưu gửi được gói, bọc đảm bảo; chưa phát hiện bưu gửi bị đánh tráo, chiếm đoạt.

- Niêm yết công khai tại điểm phục vụ Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính và các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp.

## **2. Về thực hiện chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính:**

Tại điểm phục vụ của Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai đã niêm yết và thực hiện theo Bảng chất lượng dịch vụ bưu chính, giá cước dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp ban hành; kiểm tra ngẫu nhiên một số bưu gửi, Đoàn Thanh tra chưa phát hiện dấu hiệu vi phạm về giá cước và chất lượng dịch vụ bưu chính;

Về cơ bản đã tổ chức thực hiện các quy định tại Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

## **3. Về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại:**

Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai đã thực hiện niêm yết công khai quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng tại các địa điểm giao dịch; đã tổ chức thực hiện quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định.

## **4. Chế độ thông tin, báo cáo:**

Thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất đối với cơ quan nhà nước có thẩm quyền (cụ thể: Thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo về Sở TT&TT theo quy định).

## **5. Tồn tại, hạn chế:**

Qua kiểm tra, xác minh Đoàn Thanh tra phát hiện Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai có các tồn tại, hạn chế như sau:

Chứng từ xác nhận (mã vận đơn) chưa ghi đầy đủ nội dung thông tin, cụ thể: Không thể hiện đầy đủ họ, tên của người gửi, người nhận (gồm các mã vận đơn: VTP1681952238034, 1679166163696, 1738345899200, 17345633683, 1679528644294).

**III. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG:**  
Không phát sinh.

## **IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ:**

Giám đốc Sở TT&TT yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện

nghiêm túc các nội dung sau đây:

**1. Trưởng Đoàn Thanh tra, Thanh tra Sở TT&TT và các phòng chuyên môn:**

- Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn có liên quan thuộc Sở tăng cường công tác quản lý, tuyên truyền, phổ biến pháp luật trong lĩnh vực bưu chính cho các doanh nghiệp hoạt động về bưu chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai;

- Trưởng Đoàn Thanh tra có trách nhiệm bàn giao đầy đủ các thành phần hồ sơ, tài liệu thanh tra cho Thanh tra Sở, để xử lý và lưu trữ theo quy định;

- Thanh tra Sở tiến hành các thủ tục công khai kết luận thanh tra theo quy định.

**2. Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel - Chi nhánh Gia Lai:**

- Chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính;

- Tự tiến hành kiểm tra, rà soát và khắc phục các tồn tại, hạn chế đã phát hiện thông qua công tác thanh tra./.

***Nơi nhận:***

- Đ/c Giám đốc Sở (b/c);
- Đối tượng thanh tra (T/hiện);
- Phòng BCVT;
- Ban Biên tập WebSite của Sở;
- Lưu: VT, TTra Sở, HS Đoàn TTra.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Thị Thu Hương**