

KẾT LUẬN THANH TRA

**Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực
bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Gia Lai, Bưu điện thành phố Pleiku
và Bưu điện các huyện: Chư Păh, Chư Prông, Mang Yang và Đak Pơ**

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 22/02/2023 đến ngày 06/3/2023, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Gia Lai, Bưu điện thành phố Pleiku và Bưu điện các huyện: Chư Păh, Chư Prông, Mang Yang và Đak Pơ (sau đây gọi tắt là Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc).

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 30/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

- Bưu điện tỉnh Gia Lai, Bưu điện thành phố Pleiku và Bưu điện các huyện Chư Păh, Chư Prông, Mang Yang, Đak Pơ là doanh nghiệp, các chi nhánh thuộc doanh nghiệp đang thực hiện cung ứng dịch vụ bưu chính tại địa bàn tỉnh Gia Lai;
- Hoạt động theo uỷ quyền của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam;
- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số: 5900438613; ngày cấp: 14/12/2022 (đăng ký thay đổi lần thứ 6); 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. Điều kiện hoạt động:

Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc có đầy đủ hồ sơ, tài liệu về điều kiện hoạt động bưu chính tại địa bàn tỉnh Gia Lai, cụ thể: Giấy phép bưu chính, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, chi nhánh; Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính;.... và các loại hồ sơ, tài liệu khác có liên quan.

2. Việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

- Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc đã tổ chức cung ứng dịch vụ bưu chính tại địa bàn tỉnh Gia Lai theo quy định 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: Bưu gửi 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; có thông tin liên quan đến người gửi, người nhận trên bưu gửi; bưu gửi được gói, bọc đảm bảo; chưa phát hiện bưu gửi bị đánh tráo, chiếm đoạt; trên Hợp đồng, bưu gửi ghi đầy đủ thông tin như: Loại hình dịch vụ bưu chính, khối lượng, thời gian, địa điểm gửi, giá cước, phương thức thanh toán, trách nhiệm và mức bồi thường khi có vi phạm hợp đồng. Một số chi nhánh trực thuộc: Trên bưu gửi chưa thể hiện đầy đủ nội dung thông tin (cụ thể: Nêu tại **Mục 6. Tồn tại, hạn chế**).

Tại các bưu cục, điểm phục vụ: Đã 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 (Trừ Bưu điện huyện Chư Păh).

3. Chất lượng và giá cước dịch vụ bưu chính:

Tại các bưu cục, điểm phục vụ 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.

4. Giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc đã tổ chức thực hiện các quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; nội dung khiếu nại, phản ánh chủ yếu thông qua liên lạc bằng điện thoại; không phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo bằng văn bản.

Việc giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại tại một số trường hợp còn chậm, chưa đảm bảo theo quy định (cụ thể: Nêu tại **Mục 6. Tồn tại, hạn chế**).

5. Việc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo:

Bưu điện tỉnh chưa thực hiện tốt chế độ thông tin, báo cáo (cụ thể: Nêu tại **Mục 6. Tồn tại, hạn chế**).

Bưu điện tỉnh và các đơn vị trực thuộc cơ bản thực hiện tốt các nội dung báo cáo theo yêu cầu của Đoàn Thanh tra.

6. Tồn tại, hạn chế:

Qua kiểm tra, xác minh, Đoàn Thanh tra phát hiện Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc trong quá trình cung ứng dịch vụ bưu chính có các tồn tại, hạn chế như sau:

6.1. Bưu điện tỉnh Gia Lai:

- Kiểm tra, xác minh tại Trung tâm Khai thác vận chuyển (địa chỉ: số 150 Lê Thánh Tôn, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai), phát hiện: Thể hiện thông tin khối lượng trên bưu gửi không đúng với khối lượng thực tế của bưu gửi, cụ thể:

+ Bưu gửi (CK604412961VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 18,00 kg nhưng khối lượng thực tế là 19,92 kg.

+ Bưu gửi (CK600868092VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 0,80 kg nhưng khối lượng thực tế là 8,18 kg.

+ Bưu gửi (CK600868044VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 1,20 kg nhưng khối lượng thực tế là 11,84 kg.

+ Bưu gửi (CK600868035VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 0,8 kg nhưng khối lượng thực tế là 8,12 kg.

+ Bưu gửi (CK600868089VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 1,20 kg nhưng khối lượng thực tế là 12,10 kg.

+ Bưu gửi (CK 600868075 VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 0,80 kg nhưng khối lượng thực tế là 8,12 kg.

+ Bưu gửi (CK600868013VN): Thông tin khối lượng thể hiện trên bưu gửi là 1,20 kg nhưng khối lượng thực tế là 11,70 kg.

- Chưa báo cáo bằng văn bản cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định, cụ thể: Tại khoản 6 Điều 2 Thông tư 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chế độ báo cáo thống kê ngành Thông tin và Truyền thông (có hiệu lực trước ngày 22/6/2022) và khoản 6 Điều 3 Thông tư số 04/2022/TT-BTTTT ngày 22/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chế độ báo cáo thống kê ngành thông tin và truyền thông, quy định: Bưu điện tỉnh Gia Lai phải gửi báo cáo quý I, quý II và Quý III bằng văn bản, có chữ ký, đóng dấu về Sở Thông tin và Truyền thông, tuy nhiên Bưu điện tỉnh Gia Lai chưa thực hiện nội dung này; chỉ thực hiện theo báo cáo bằng file điện tử, chưa có đóng dấu, chữ ký.

6.2. Bưu điện thành phố Pleiku:

Thời gian giải quyết khiếu nại của khách hàng chưa đảm bảo theo quy định, cụ thể:

- Hồ sơ khiếu nại số 600004856857 ngày 24/01/2022, bồi thường cho ông: Nguyễn Trọng Kiên (địa chỉ: Hẻm 119 Phùng Khắc Khoan, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai), lý do: Bưu gửi thất lạc, tuy nhiên đến ngày 10/5/2022 Bưu điện tỉnh Gia Lai mới ban hành Quyết định giải quyết bồi thường.

- Hồ sơ khiếu nại số 600005634047 ngày 23/3/2022, bồi thường cho bà: Nguyễn Thị My Sa (địa chỉ: Xã An Phú, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai), lý do: Bưu gửi thất lạc, tuy nhiên đến ngày 02/7/2022 Bưu điện tỉnh Gia Lai mới ban hành Quyết định giải quyết bồi thường.

6.3. Bưu điện huyện Chư Păh:

- Một số chứng từ xác nhận, bưu gửi chưa ghi đầy đủ nội dung thông tin, cụ thể:
 - + Không có chữ ký, họ tên đầy đủ của người gửi (Bưu gửi số: CH606185525VN, CK600274156VN, RG601879445VN, ED609061034VN, CH606185437VN EC609607992VN);
 - + Không thể hiện thông tin cụ thể loại hàng hoá, sản phẩm, nội dung gửi (Bưu gửi số: CK602554065VN, CK602554057VN, CH602344892VN, EE602474773VN).
- Không 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.

6.4. Bưu điện huyện Mang Yang:

- Một số chứng từ xác nhận, bưu gửi chưa ghi đầy đủ nội dung thông tin, cụ thể: Không thể hiện thông tin cụ thể loại hàng hoá, sản phẩm, nội dung gửi (Bưu gửi số: CP600414715VN).
- Chưa kịp thời giải quyết khiếu nại, bồi thường cho khách hàng, cụ thể: Hồ sơ khiếu nại số 600009042395 (bưu gửi số: CP600414715VN ngày 22/8/2022), bồi thường cho bà: Nguyễn Thị Hiếu (địa chỉ: Tổ 1, thị trấn Kon Dong, huyện Mang Yang, tỉnh Gia Lai), lý do: Bưu gửi thất lạc, tuy nhiên đến ngày 04/01/2023 Bưu điện tỉnh Gia Lai mới ban hành Quyết định giải quyết bồi thường.

6.5. Bưu điện huyện Chư Prông:

- Một số chứng từ xác nhận, bưu gửi chưa ghi đầy đủ nội dung thông tin, cụ thể:
 - Không có chữ ký, địa chỉ của người gửi (Bưu gửi số: CG603717896VN);
 - Không thể hiện thông tin cụ thể loại hàng hoá, sản phẩm, nội dung gửi (Bưu gửi số: EC607862956VN, EC607863611VN, EC607851233VN, EC607853424VN, EC607853234VN, EC607483542VN).

6.5. Bưu điện huyện Đak Pơ:

- Một số chứng từ xác nhận, bưu gửi chưa ghi đầy đủ nội dung thông tin, cụ thể: Không thể hiện thông tin cụ thể loại hàng hoá, sản phẩm, nội dung gửi, họ tên đầy đủ của người nhận (Bưu gửi số: EH602913231VN, EH601785862VN, EH601781389VN, EH601781287VN, CG608293788VN, CG608293757VN).

III. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG:

Đoàn Thanh tra đã tiến hành các thủ tục xử lý vi phạm hành chính đối với Bưu điện tỉnh Gia Lai và Bưu điện huyện Chư Păh;

Chánh Thanh tra Sở TT&TT đã ban hành Quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với:

- Bưu điện tỉnh Gia Lai (Quyết định số 03/QĐ-XPVPHC ngày 01/3/2023) với số tiền phạt là: 5.000.000 đồng (Năm triệu đồng). Hành vi vi phạm: Thể hiện thông tin khối lượng trên bưu gửi không đúng với khối lượng thực tế của bưu gửi, quy định tại khoản 9, Điều 1, Nghị định số 14/2022/NĐ-CP ngày 27/01/2022 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực

vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử và Nghị định số 119/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động báo chí, hoạt động xuất bản (Bưu điện tỉnh đã chấp hành Quyết định xử phạt).

- Bưu điện huyện Chư Păh (Quyết định số 02/QĐ-XPVPHC ngày 01/3/2023) với số tiền phạt là: 3.000.000 đồng (Ba triệu đồng). Hành vi vi phạm: Không 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, quy định tại điểm b, Khoản 4, Điều 8 Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử (Bưu điện huyện Chư Păh đã chấp hành Quyết định xử phạt).

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

Giám đốc Sở TT&TT tỉnh Gia Lai yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc một số nội dung sau:

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. Bưu điện tỉnh và các chi nhánh trực thuộc:

- Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính; chấp hành nghiêm túc Quyết định xử lý vi phạm hành chính của cơ quan có thẩm quyền;

- 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);
- Bưu điện tỉnh (T/hiện);
- Phòng BCVT (phối hợp);
- Ban Biên tập WebSite của Sở;
- Lưu: VT, TTra Sở, HS Đoàn TTra.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Thị Thu Hương