

Số: 37 /KL-TT

Đồng Nai, ngày 11 tháng 7 năm 2017

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel - chi nhánh tỉnh Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 23/QĐ-TT ngày 23/5/2017 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai (Sở TT&TT) về việc thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel chi nhánh tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai). Từ ngày 01/6/2017 đến ngày 07/6/2017, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh, kiểm tra tại Chi nhánh và 03 điểm giao dịch trực thuộc.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 26/6/2017 của Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai được thành lập vào tháng 10 năm 2009, có trụ sở hoạt động tại số A17, KP 5, phường An Bình, thành phố Biên Hoà, tỉnh Đồng Nai.

Về tổ chức bộ máy, nhân sự: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai có Ban Giám đốc, 03 phòng chức năng, 23 bưu cục và 01 trung tâm khai thác. Tổng số nhân sự 217 người, cụ thể: ban Giám đốc: 03 người; phòng Tài chính: 15 người; phòng Kế hoạch tổng hợp: 3 người; phòng Kinh doanh: 10 người; 23 bưu cục và 01 trung tâm khai thác: 168 người.

Tình hình sản xuất, kinh doanh: Loại hình dịch vụ cung ứng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai: Dịch vụ chuyển phát thư trong nước và quốc tế; dịch vụ chuyển phát nhanh, bưu kiện thường, bưu kiện ủy thác, bưu phẩm ghi số, phát trong ngày, phát 24h, vacxin – đông lạnh. Tổng doanh thu của Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai trong thời gian thanh kiểm tra: 59.111.000.000 đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động bưu chính

- Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0104093672 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp lần đầu 03/7/2009, thay đổi lần thứ 10 ngày 22/6/2015; có Giấy phép cung ứng dịch vụ chuyển phát thư phạm vi trong nước số 352/GP-BTTTT ngày 04/11/2007, Giấy phép bưu chính phạm vi liên tỉnh, quốc tế số 157/GP-BTTTT ngày 11/2/2011 và văn bản xác nhận thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ

chuyên phát số 2708/BTTTT-BC ngày 25/8/2008, số 2357/XN-BTTTT ngày 15/8/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông theo đúng quy định.

- Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai có Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0104093672-045 do phòng Đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 22/10/2009; có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 174/XN-STTTT ngày 29/2/2012 của Sở Thông tin và Truyền thông Đồng Nai theo đúng quy định.

- 24 bưu cục, trung tâm khai thác thuộc Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai không có giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh.

Kết luận: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai đã có hành vi tổ chức hoạt động kinh doanh ở những địa điểm kinh doanh trực thuộc nhưng chưa thông báo lập địa điểm kinh doanh theo quy định tại Khoản 2 Điều 33 Nghị định 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp.

2. Việc chấp hành pháp luật về cung ứng dịch vụ bưu chính

2.1. Về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai áp dụng hợp đồng, phiếu gửi do Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel ban hành. Nội dung hợp đồng, phiếu gửi đáp ứng đầy đủ các yêu cầu theo quy định tại Điều 9 Luật Bưu chính.

2.2. Về chấp nhận, phát bưu gửi, đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính

Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel đã xây dựng, ban hành các quy trình, quy định trong cung ứng dịch vụ bưu chính như: Quy định quản lý chất lượng dịch vụ chuyên phát kèm theo các Quyết định số 551/QĐ-VTP-CPTN ngày 19/4/2016, số 1078/QĐ-VTP-CSKH ngày 01/7/2016 trong đó có quy định đầy đủ về chấp nhận, phát bưu gửi, đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính; Quy định hàng hóa cấm gửi, gửi có điều kiện và cấm gửi qua đường hàng không kèm theo các Quyết định số 978/QĐ-VTP-NVCL ngày 15/8/2015, số 1388/QĐ-VTP-CSKH ngày 03/8/2016; Quy trình chuyển hoàn bưu gửi kèm theo các Quyết định số 985/QĐ-VTP-NVCL ngày 17/8/2015, số 518/QĐ-VTP-ĐHCL ngày 03/3/2017.

Kiểm tra thực tế tại 03 địa điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai ghi nhận: 03/03 điểm đều có niêm yết Quy định hàng hóa cấm gửi, gửi có điều kiện; các bưu gửi được bọc, gói cẩn thận, có thể hiện đầy đủ thông tin liên quan đến người gửi, người nhận, chưa phát hiện vật phẩm, hàng hóa không được chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính.

Tuy nhiên, qua kiểm tra phát hiện một số bưu gửi chờ phát trên địa bàn tỉnh Đồng Nai của dịch vụ phát hàng thu tiền (dịch vụ COD) có chứa hàng hóa để kinh doanh không kèm theo hóa đơn, chứng từ hợp lệ.

Kết luận: Doanh nghiệp thực hiện không đúng quy định về hàng gửi có điều kiện tại khoản 1 phần II Quy định hàng hóa cấm gửi, gửi có điều kiện và

cấm gửi qua đường hàng không do doanh nghiệp ban hành tại các Quyết định số 978/QĐ-VTP-NVCL ngày 15/8/2015, số 1388/QĐ-VTP-CSKH ngày 03/8/2016.

3. Việc chấp hành pháp luật về giá cước dịch vụ bưu chính

Việc ban hành, niêm yết giá cước: Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel đã ban hành Giá cước dịch vụ chuyển phát trong nước kèm theo các Quyết định số 959/QĐ-VTP ngày 12/8/2015, số 581/QĐ-VTP-CPTN ngày 23/04/2016, số 1350/QĐ-VTP-KHKD ngày 28/7/2016; ban hành Giá cước dịch vụ chuyển phát quốc tế kèm theo các Quyết định số 695/QĐ-VTP-CPQT ngày 04/7/2015, số 533/QĐ-VTP-CPQT ngày 20/4/2016 và thực hiện công bố trên trang thông tin điện tử của đơn vị tên miền viettelpost.com.vn. Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai có niêm yết bảng giá cước theo đúng quy định.

Việc tính, thu cước dịch vụ: Kiểm tra xác suất việc tính cước đối với 10.575 phiếu gửi (10.545 phiếu gửi dịch vụ bưu chính trong nước và 30 phiếu gửi dịch vụ bưu chính quốc tế) từ tháng 01/01/2016 đến 30/4/2017 ghi nhận: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai tính đúng giá cước và các phụ phí đã ban hành.

Kết luận: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai chấp hành đúng quy định về giá cước dịch vụ bưu chính.

4. Việc chấp hành pháp luật về chất lượng dịch vụ bưu chính

Việc ban hành, niêm yết các quy định về chất lượng: Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel đã ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trong đó quy định thời hiệu, thời hạn giải quyết khiếu nại theo đúng quy định Điều 38 Luật Bưu chính năm 2010; chỉ tiêu thời gian toàn trình trong mạng VTP kèm theo các Quyết định số 1505/QĐ-VTP-NVCL ngày 15/11/2015, số 454/QĐ-VTP-CPTN ngày 07/4/2016, số 722/QĐ-VTP-CPTN ngày 18/5/2016. Kiểm tra thực tế tại 03 địa điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai ghi nhận, cả 03/03 điểm có niêm yết Quy trình giải quyết khiếu nại, Chỉ tiêu thời gian toàn trình.

Về chất lượng dịch vụ:

- Thời gian toàn trình: Kiểm tra xác suất 84 phiếu gửi từ tháng 01/01/2017 đến 30/4/2017 ghi nhận: Số phiếu gửi đảm bảo thời gian toàn trình là 79/84, chiếm tỷ lệ 94,05, số phiếu gửi không đảm bảo thời gian toàn trình 05/84, chiếm tỷ lệ 5.95 %.

- Thời gian giải quyết khiếu nại: Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel tiếp nhận, giải quyết khiếu nại tập trung thông qua hệ thống tổng đài 19008095 và qua hộp thư điện tử support@viettelpost.com.vn, hầu hết các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng đều được đơn vị giải đáp ngay sau khi tiếp nhận. Từ 01/01/2016 đến 30/4/2017, Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai phát sinh 09 trường hợp khiếu nại, yêu cầu bồi thường thiệt hại được xác lập thành hồ sơ vụ việc. Qua kiểm tra hồ sơ ghi nhận, 07/09 trường hợp giải quyết đảm bảo thời



hạn theo quy định, chiếm tỷ lệ 77,8%; 02/09 trường hợp không đảm thời hạn theo quy định, chiếm tỷ lệ 22,2%.

Kết luận, Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai chưa đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính đã công bố.

5. Việc chấp hành pháp luật về bồi thường thiệt hại trong cung ứng dịch vụ bưu chính

Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel đã ban hành quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo các Quyết định số 981/QĐ-VTP-NVCL ngày 17/8/2015 và số 1387/QĐ-VTP-CSKH ngày 03/8/2016.

Từ 01/01/2016 đến năm 30/4/2017, Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai phát sinh 09 trường hợp bồi thường thiệt hại. Kiểm tra hồ sơ ghi nhận: 09/09 trường hợp bồi thường đều được sự thống nhất của người sử dụng dịch vụ và đảm bảo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại Khoản 1 Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính.

Kết luận: Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai chấp hành đúng quy định về bồi thường thiệt hại trong cung ứng dịch vụ bưu chính.

6. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo, theo quy định tại Thông tư 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009 của Bộ TT&TT.

III. KẾT LUẬN

Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai đã nghiêm túc chấp hành Quyết định thanh tra số 23/QĐ-TT ngày 23/5/2017 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai; có thái độ hợp tác tốt, báo cáo, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra.

Qua kết quả thanh tra cho thấy, doanh nghiệp đã chấp hành đúng pháp luật về hợp đồng cung ứng dịch vụ, giá cước, việc bồi thường thiệt hại và chế độ báo cáo theo quy định. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai còn có những hạn chế, sai phạm như nêu tại mục II Kết luận này.

IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Xét nguyên nhân chủ quan, khách quan dẫn đến những sai phạm, hạn chế; tính chất, mức độ sai phạm và đề xuất biện pháp xử lý của Đoàn Thanh tra. Chánh Thanh tra Sở nhắc nhở doanh nghiệp đối với các thiếu sót, sai phạm như đã nêu ở trên.

Yêu cầu doanh nghiệp nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với những hạn chế, sai phạm và triển khai các biện pháp khắc phục như sau:

1. Thực hiện thủ tục thông báo lập địa điểm kinh doanh theo quy định tại Khoản 2 Điều 33 Nghị định 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ;

2. Cung cấp dịch vụ đúng chất lượng đã công bố; nghiêm túc chấp hành các điều kiện cung ứng dịch vụ do doanh nghiệp ban hành.

3. Thực hiện niêm yết Kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc của Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai trong thời gian ít nhất là 15 ngày liên tục kể từ ngày công bố Kết luận thanh tra.

Yêu cầu doanh nghiệp nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Thanh tra Sở TT&TT trước ngày 15/9/2017.

Đề nghị Phòng Bưu chính, Viễn thông Sở TT&TT tăng cường hướng dẫn, giám sát đối với Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai trong việc chấp hành pháp luật về bưu chính trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là đối với các sai phạm, tồn tại đã nêu tại mục II Kết luận thanh tra.

Giao Thanh tra Sở TT&TT tổ chức công bố Kết luận thanh tra; theo dõi, đôn đốc Chi nhánh bưu chính Viettel Đồng Nai thực hiện Kết luận thanh tra./.

Nơi nhận:

- CN bưu chính Viettel Đồng Nai;
- Giám đốc Sở;
- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Phòng BCVT;
- Lưu: TT, Hồ sơ TT. *dl*

CHÁNH THANH TRA



Giang Thị Thu Nga

