

Số: 2717/KL-STTTT

Đồng Nai, ngày 13 tháng 12 năm 2019

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành pháp luật trong hoạt động
bưu chính tại Bưu điện tỉnh Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 182/QĐ-STTTT ngày 27/8/2019 của Giám đốc 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 Bưu điện tỉnh Đồng Nai và Quyết định số 227/QĐ-STTTT ngày 10/10/2019 của Giám đốc Sở TT&TT về việc gia hạn thời gian thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính đối với Bưu điện tỉnh. Từ ngày 12/9/2019 đến ngày 25/10/2019, Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh trực tiếp tại các điểm phục vụ bưu chính và Bưu điện tỉnh Đồng Nai, 04 điểm phục vụ bưu chính (01 Bưu điện và 03 bưu cục) và tại Bưu điện tỉnh Đồng Nai,

Xét báo cáo kết quả thanh tra của Trưởng đoàn thanh tra, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Bưu điện tỉnh Đồng Nai được thành lập theo Quyết định số 542/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06/12/2007 của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Đồng Nai, có trụ sở hoạt động tại địa chỉ: Số 33, đường Nguyễn Ái Quốc, phường Quang Vinh, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai, hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát theo ủy quyền của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, trụ sở chính tại số 05, đường Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, thành phố Hà Nội, số doanh nghiệp 0102595740 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp.

- Về tổ chức, bộ máy, nhân sự: Bưu điện tỉnh Đồng Nai gồm có Ban Giám đốc, 04 phòng chức năng, 03 Trung tâm và 11 Bưu điện huyện, thành phố. Tổng số nhân sự 686 người, cụ thể: Ban Giám đốc: 02; Phòng Tổ chức - Hành chính: 12; Phòng Kế toán Thống kê - Tài chính: 12; Phòng Kế hoạch - Kinh doanh: 13; Phòng Kỹ thuật - Nghiệp vụ: 18; Trung tâm Khai thác vận chuyển: 59; Trung tâm phát thành phố Biên Hòa: 70; Trung tâm Thương mại điện tử & Logistic: 29; Bưu điện thành phố Biên Hòa: 129; Bưu điện huyện Long Thành: 49; Bưu điện huyện Nhơn Trạch: 43; Bưu điện huyện Trảng Bom: 54; Bưu điện huyện Thống Nhất: 20; Bưu điện huyện Vĩnh Cửu: 23; Bưu điện thành phố

Long Khánh: 36; Bưu điện Huyện Xuân Lộc: 31; Bưu điện huyện Cẩm Mỹ: 26; Bưu điện huyện Tân Phú: 28; Bưu điện huyện Định Quán: 32.

- Tình hình sản xuất, kinh doanh của Bưu điện tỉnh Đồng Nai: Các loại hình dịch vụ đang cung ứng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai gồm:

+ Các dịch vụ bưu chính, chuyển phát: Chuyển phát bưu phẩm, bưu kiện, chuyển phát nhanh trong nước và quốc tế...

+ Các dịch vụ Tài chính bưu chính: Chuyển tiền, tiết kiệm, thu hộ, chi hộ, đại lý bảo hiểm, đại lý ngân hàng.

+ Các dịch vụ phân phối truyền thông: Sàn thương mại điện tử, truyền thông quảng cáo, phân phối xuất bản phẩm, ấn phẩm, dịch vụ viễn thông công nghệ thông tin và dịch vụ phân phối hàng hóa ...

Tổng doanh thu của Bưu điện tỉnh Đồng Nai trong thời kỳ thanh tra là 730,743 tỷ đồng, trong đó: doanh thu từ dịch vụ bưu chính là 276,560 tỷ đồng, dịch vụ tài chính bưu chính là 136,261 tỷ đồng, dịch vụ phân phối truyền thông là 309,123 tỷ đồng và dịch vụ phát hành báo chí 8,799 tỷ đồng. Nộp ngân sách nhà nước là 24,864 tỷ đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật về điều kiện kinh doanh

Bưu điện tỉnh Đồng Nai có Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 3600961667 do phòng Đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 28/12/2007, đăng ký thay đổi lần thứ 5 ngày 21/5/2018; có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính của Sở TT&TT tỉnh Đồng Nai số 72/XN-STTTT ngày 07/02/2012 theo đúng quy định.

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

- Việc chấp hành quy định về Hợp đồng cung ứng dịch vụ: Bưu điện tỉnh Đồng Nai áp dụng Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính và phiếu gửi mẫu do Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ban hành. Nội dung hợp đồng và phiếu gửi đáp ứng đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 9 Luật Bưu chính. Việc ký kết và lưu giữ hợp đồng được Bưu điện tỉnh Đồng Nai thực hiện đúng quy định.

- Việc chấp nhận, vận chuyển và đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính: Tổng công ty bưu điện Việt Nam ban hành đã ban hành quy định cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính theo Quyết định số 572/QĐ-BĐVN ngày 05/11/2013 của Chủ tịch Tổng công ty Bưu điện Việt Nam; Quy trình dịch vụ bưu chính theo Quyết định số 573/QĐ-BĐVN ngày 06/11/2013 của Chủ tịch Tổng công ty Bưu điện Việt Nam theo đúng quy định. Kiểm tra thực tế một số bưu gửi tại đơn vị ghi nhận, các bưu gửi được đóng gói, bọc theo đúng quy định, có thể hiện đầy đủ thông tin liên quan đến người gửi, người nhận. Qua kiểm tra

chưa phát hiện vật phẩm, hàng hóa không được chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính.

- Việc xử lý các bưu gửi không phát được, chuyển hoàn, không hoàn trả được cho người gửi và không có người nhận:

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã xây dựng, ban hành Quy trình dịch vụ bưu chính theo Quyết định số 573/QĐ-BĐVN ngày 06/11/2013, trong đó quy định cụ thể việc xử lý bưu gửi không người nhận theo đúng quy định. Theo báo cáo của Bưu điện tỉnh Đồng Nai, việc xử lý các bưu gửi không người nhận được thực hiện định kỳ 06 tháng/lần, từ tháng 01/2018 đến tháng 31/7/2019 đơn vị đã tổ chức 03 đợt xử lý 141.441 bưu gửi không người nhận theo đúng quy trình và có sự chứng kiến của đại diện Sở Thông tin và Truyền thông.

3. Việc thực hiện quy định về giá cước, chất lượng trong cung ứng dịch vụ bưu chính.

3.1. Giá cước

- Việc ban hành giá cước: Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam đã xây dựng, ban hành giá cước các dịch vụ bưu chính, chuyển phát theo đúng quy định, cụ thể: ban hành bảng cước dịch vụ EMS trong nước theo Quyết định số 1659/QĐ-KDĐT ngày 12/4/2018; Quyết định số 2495/QĐ-KDPTTT ngày 18/3/2019 và mức bồi thường áp dụng theo Quyết định 2169/QĐ-NV ngày 28/10/2015; bảng cước dịch vụ chuyển phát nhanh EMS Quốc tế theo Quyết định số 1506/QĐ-KDĐT ngày 10/8/2015; giá cước dịch vụ bưu kiện tiết kiệm chuyên tuyến Hàn Quốc theo Quyết định số 774/QĐ-BĐVN ngày 24/4/2017; giá cước dịch vụ chuyển phát bưu phẩm thương mại điện tử APP ePacket theo Quyết định số 230/QĐ-BĐVN ngày 17/3/2017; giá cước dịch vụ chuyển phát tài liệu và gói nhỏ thương mại điện tử ePacket theo Quyết định 1012/QĐ-BĐVN ngày 16/4/2018; giá cước dịch vụ bưu chính cho sàn thương mại điện tử Postmart.vn theo Quyết định số 2493/QĐ-BĐVN ngày 28/12/2018 áp dụng từ ngày 01/01/2019; giá cước dịch vụ bưu chính kinh doanh trong nước theo Quyết định số 1776/QĐ-BĐVN ngày 14/12/2016 và Quyết định số 2032/QĐ-BĐVN ngày 01/11/2018; giá cước dịch vụ tài liệu quốc tế theo Quyết định số 1191/QĐ-BĐVN ngày 26/5/2018; giá cước dịch vụ gói nhỏ quốc tế theo Quyết định số 1192/QĐ-BĐVN ngày 26/5/2018 áp dụng từ ngày 01/6/2018; giá cước dịch vụ VNQuickpost theo Quyết định số 2494/QĐ-BĐVN ngày 28/12/2018; giá cước dịch vụ bưu kiện thương mại điện tử vùng biên eBorder theo Quyết định số 33/QĐ-BĐVN ngày 12/01/2019; giá cước dịch vụ Logistics - Eco trong nước theo Quyết định số 1925/QĐ-BĐVN ngày 30/12/2016; giá cước dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước ở địa phương theo Quyết định số 1179/QĐ-BĐVN ngày 18/10/2017; giá cước dịch vụ bưu phẩm quốc tế theo quyết định số 192/QĐ-BĐVN ngày 06/3/2017; giá cước dịch vụ bưu kiện đi quốc tế theo quyết định số 197/QĐ-BĐVN ngày 08/3/2017; giá cước dịch vụ

hành chính công theo Quyết định số 1779/QĐ-BĐVN ngày 01/12/2016; giá cước dịch vụ bưu chính phổ cập theo Quyết định số 2019/QĐ-BĐVN ngày 01/11/2018

- Việc niêm yết giá cước: Bưu điện tỉnh Đồng Nai thực hiện niêm yết bảng giá cước các dịch vụ bưu chính, chuyển phát trong nước và quốc tế tại chi nhánh theo đúng quy định tại Khoản 2 Điều 18 Nghị định 177/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.

Kiểm tra xác suất 880 số hiệu vận đơn tương ứng với bảng kê tính cước của các dịch vụ bưu chính gồm: 543 dịch vụ EMS trong nước; 184 dịch vụ bưu chính phụ vụ cơ quan Đảng, Nhà nước ở địa phương; 153 dịch vụ bưu phẩm bảo đảm trong nước của các tháng 12/2018, tháng 4 và 5/2019 cho thấy Bưu điện tỉnh Đồng Nai tính cước đúng theo các Quyết định số 1659/QĐ-KDĐT ngày 12/4/2018, Quyết định số 2495/QĐ-KDPTTT-CTCP ngày 18/3/2019 của Tổng công ty chuyển phát nhanh Bưu điện, Quyết định số 1774/QĐ-BĐVN ngày 14/12/2016, Quyết định số 1776/QĐ-BĐVN ngày 14/12/2016 và Quyết định số 2032/QĐ-BĐVN ngày 01/11/2018 của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

3.2. Chất lượng

- Doanh nghiệp đã quyết định, công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, đăng ký công bố hợp quy số 01/2018/BĐVN-QLCL ngày 01/12/2018 và đã được Bộ Thông tin và Truyền thông có Thông báo tiếp nhận hồ sơ đăng ký hợp quy đối với Dịch vụ bưu chính công ích, Dịch vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; kiểm tra và công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính (Thông báo số 191/TB-BTTTT ngày 28/11/2018).

- Doanh nghiệp đã thực hiện công khai đầy đủ các thông tin về chất lượng dịch vụ trên trang thông tin điện tử <http://www.vnpost.vn/> cụ thể:

+ Đối với dịch vụ bưu chính công ích: Tạo chuyên mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” trong đó công khai chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, bản công bố hợp quy, bản thông báo tiếp nhận hồ sơ đã đăng ký công bố hợp quy, báo cáo kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích hàng năm đã gửi Bộ Thông tin và Truyền thông.

+ Đối với dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích: Thực hiện công khai thông tin về loại hình dịch vụ tương ứng với quy định về chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình và thời hạn giải quyết khiếu nại); đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ qua số điện thoại 1900 54 54 81; Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính và Thông tin về hỗ trợ khách hàng trên trang thông tin điện tử và điểm giao dịch theo đúng quy định tại Thông tư

14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ TT&TT quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Kiểm tra thực tế tại 04 điểm phục vụ bưu chính ghi nhận: 08 thiết bị đo lường đều có thời hạn kiểm định đo lường đến tháng 03/2020 (Bưu điện Tân Tiến: 03 thiết bị, các bưu cục Khu Công nghiệp Biên Hòa: 02 thiết bị, Hồ Nai: 02 thiết bị và Long Bình Tân: 01 thiết bị).

- Kiểm tra số hiệu của 253 bưu gửi tại mục Tra cứu – Định vị trên trang thông tin điện tử dongnai.vnpost.vn của Bưu điện tỉnh Đồng Nai được liên kết trực tiếp đến trang thông tin điện tử vnpost.vn của Bưu điện Việt Nam ghi nhận: Có 20/253 bưu gửi do Bưu điện tỉnh Đồng Nai cung cấp dịch vụ bưu phẩm bảo đảm trong nước, dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước (KT1) không đúng chất lượng đã công bố (*Danh sách đính kèm*).

4. Về công tác giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho khách hàng

- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã xây dựng, ban hành Quy định cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính ban hành kèm theo Quyết định số 572/QĐ-BĐVN ngày 05/11/2013. Qua xem xét nội dung quy định ghi nhận: Về đối tượng, thời hiệu và thời gian giải quyết khiếu nại; nguyên tắc bồi thường, thời gian thực hiện bồi thường và mức giới hạn trách nhiệm bồi thường được Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quy định đúng theo Luật Bưu chính và Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ.

- Việc niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại: Bưu điện tỉnh Đồng Nai có niêm yết đầy đủ các quy trình, quy định về khiếu nại, bồi thường tại điểm giao dịch.

- Việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho khách hàng: Từ ngày 01/01/2018 đến 03/8/2019, Bưu điện tỉnh Đồng Nai tiếp nhận và giải quyết 341 trường hợp khiếu nại yêu cầu bồi thường thiệt hại với tổng số tiền là 393.446.567 đồng. Kết quả: kiểm tra thực tế 52 hồ sơ, trong đó 09 trường hợp khiếu nại giải quyết không đảm bảo thời gian (quá thời hiệu giải quyết khiếu nại), chiếm tỷ lệ 17,3%; 43 trường hợp được giải quyết đúng mức bồi thường, đạt tỷ lệ 82,6%.

Thiếu sót, tồn tại:

+ Bưu điện tỉnh Đồng Nai giải quyết khiếu nại cho khách hàng không đảm bảo thời gian theo quy định (09/52 hồ sơ kiểm tra thực tế tại Bưu điện).

+ Bưu điện tỉnh Đồng Nai cung cấp dịch vụ bưu phẩm bảo đảm trong nước, dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước (KT1) không đúng chất lượng đã công bố (20/253 bưu gửi).

5. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Bưu điện tỉnh Đồng Nai chấp hành đúng chế độ báo cáo định kỳ dịch vụ bưu chính theo quy định tại Thông tư 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009, Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu chính.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Quá trình thanh tra ghi nhận, Bưu điện tỉnh Đồng Nai chấp hành nghiêm túc các quy định của pháp luật về giấy phép hoạt động, việc chấp hành quy định về Hợp đồng cung ứng dịch vụ; Việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính; việc thực hiện niêm yết, công khai các quy định về giá cước, chất lượng dịch vụ đối với bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh.

2. Tồn tại, sai phạm

Qua kết quả kiểm tra, xác minh ghi nhận, Bưu điện tỉnh Đồng Nai có nhiều cố gắng, nỗ lực chấp hành đúng các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính. Tuy nhiên, vẫn còn sai sót tồn tại như: chưa đảm bảo thời gian việc giải quyết khiếu nại cho khách hàng; chất lượng cung cấp dịch vụ đối với bưu phẩm bảo đảm trong nước, đối với dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước (KT1) không đúng theo công bố.

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

V. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Qua xem xét báo cáo kết quả của Trưởng Đoàn Thanh tra và báo cáo của Bưu điện tỉnh Đồng Nai, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu:

1. Giám đốc Bưu điện tỉnh Đồng Nai nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với các sai phạm, tồn tại đã nêu tại mục 2 Phần III Kết luận thanh tra, đồng thời triển khai các biện pháp khắc phục trong thời gian tới.

2. Trưởng đoàn Thanh tra tổ chức công bố Kết luận thanh tra; Theo dõi, đôn đốc việc chấp hành Kết luận thanh tra theo quy định pháp luật./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam;
- Bưu điện tỉnh Đồng Nai;
- Phòng BCXB-TTBC (Sở TTTT);
- Thanh tra Sở (03);
- Lưu: VT, HSTT.

GIÁM ĐỐC



Lê Hoàng Ngọc