

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 38/QĐ-TTr ngày 10/6/2024 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên. Từ ngày 13/6/2024 đến hết ngày 24/7/2024 Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các bưu điện huyện, thành phố trực thuộc.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 08/8/2024 của Trưởng Đoàn Thanh tra, Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

I. Khái quát đặc điểm tình hình tổ chức của đơn vị

Bưu điện tỉnh Thái Nguyên là đơn vị hạch toán trực thuộc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam - được thành lập theo Quyết định số 578/QĐ-TCCB-HĐQT ngày 06 tháng 12 năm 2007 của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam về việc thành lập Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đơn vị thành viên của Tổng công ty Bưu chính Việt Nam - trên cơ sở chia tách từ Bưu điện tỉnh Thái Nguyên (cũ) và chính thức đi vào hoạt động theo mô hình mới kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2008.

- Địa chỉ trụ sở chính: Số 10, đường Cách mạng tháng tám, thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên.

1. Cơ cấu tổ chức: Bưu điện tỉnh Thái Nguyên có 11 đơn vị trực thuộc Khối Văn phòng (gồm 04 phòng chức năng tham mưu) và 10 đơn vị sản xuất 600 lao động (Trong đó: CBCNV: 243 người; Lao động thuê khoán: 357 người). Trong đó:

Ban lãnh đạo Bưu điện tỉnh gồm 03 người: 01 Giám đốc và 02 Phó Giám đốc Có 09 Bưu điện huyện, thành phố, 01 Trung tâm khai thác vận chuyên trực thuộc.

Đại diện theo pháp luật: Ông Trần Cao Hoài, chức vụ: Giám đốc

2. Mạng lưới: Điểm cung cấp dịch vụ: Toàn tỉnh có 169 điểm trong đó: Bưu cục cấp 1: 01; Bưu cục cấp 2: 08; Bưu cục cấp 3: 19

- Điểm BĐVHX: 142 điểm trong đó 129 điểm đang hoạt động 13 điểm tạm dừng hoạt động.

- Tuyến đường thư:

- + Tuyến đường thư cấp 2 có 05 tuyến với tần suất 2 chuyến/ngày
- + Tuyến đường thư cấp 3 có 56 tuyến với tần suất 1 chuyến/ngày
- Về mạng phát: Toàn tỉnh có 218 tuyến phát

3. Sản lượng doanh thu năm 2023 và 5 tháng đầu năm 2024

- Tổng doanh thu năm 2023 đạt 106% so với thực hiện năm 2022, trong đó sản lượng, doanh thu bưu chính đạt 85% so với thực hiện năm 2022.
- Tổng doanh thu 5 tháng đầu năm 2024 bằng 100% so với cùng kỳ năm 2023, trong đó sản lượng, doanh thu bưu chính đạt 110% so với thực hiện năm 2023.

4. Sản lượng bưu gửi đi, đến:

Tên dịch vụ	Năm 2023			Quý 1 Năm 2024		
	SL đi (cái)	Doanh thu (ĐỒNG)	Sản lượng đến(cái)	SL đi (cái)	Doanh thu (ĐỒNG)	Sản lượng đến(cái)
1. Bưu phẩm bảo đảm	156.586	1.384.031.013	228.447	62.152	513.268.663	97.800
2. Bưu kiện + Logicstic	688.849	19.155.626.795	751.148	266.113	8.091.750.155	285.075
3. EMS	783.079	22.384.671.574	1.009.666	318.382	9.369.871.857	451.103
4. Thư công ích	239.166	1.237.534.740	614.000	24.193	197.409.167	490.733
5. PHBC						
Báo Nhân dân	1.784.990	1.708.599.165		896.990	832.058.473	
Báo Quân đội	338.033	345.489.805		194.880	152.187.528	
Báo Thái Nguyên	2.047.347	2.883.940.402		986.181	1.059.230.203	
Tạp chí cộng sản	80.179	138.675.568		51.486	71.137.915	

5. Khái quát về tình hình thực hiện giải quyết khiếu nại, bồi thường; xử lý bưu gửi vô thừa nhận:

Tổng số Khiếu nại, Bồi thường năm 2023 và 05 tháng đầu năm 2024:

Năm 2023: tổng số vụ khiếu nại cả đi và đến: 89 vụ, số tiền bồi thường: 3.878.704 đồng.

Từ ngày 01/01/2024 đến 31/5/2024: tổng số vụ khiếu nại cả đi và đến: 33 vụ, số tiền bồi thường: 1.305.257 đồng. Trong thời gian thanh tra không có vụ việc nào tồn đọng kéo dài.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh

1. Về giấy phép, điều kiện hoạt động

- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên hoạt động theo Quyết định số 578/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06/12/2007 của Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam về việc thành lập Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đơn vị thành viên của Tổng công ty Bưu chính Việt Nam;

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên cấp (mã số chi nhánh: 4600422498, đăng ký lần đầu ngày 26 tháng 12 năm 2007, đăng ký lần 3 ngày 09 tháng 02 năm 2017);
- Giấy phép Bưu chính số 55/GP-BTTTT do Bộ TTTT cấp ngày 12/02/2019.
- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính số 330/XN-BTTTT do Bộ Thông tin và truyền thông cấp ngày 31/01/2019;
- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính số 39/XN-STTTT do Sở Thông tin và truyền thông cấp ngày 23/5/2022;
- Quyết định số 668/QĐ-BĐVN ngày 31 tháng 3 năm 2022 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam bổ nhiệm ông Trần Cao Hoài Giám đốc Bưu điện tỉnh Thái Nguyên.

2. Cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

2.1. Thực hiện quy định về cung ứng dịch vụ bưu chính

2.1.1. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Hình thức xác định thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi và tình hình thực hiện:

Thời điểm thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên báo cáo việc thực hiện hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ như sau: Năm 2023 ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ với 1066 khách hàng; 6 tháng đầu năm 2024 ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ với 634 khách hàng.

Kiểm tra việc thực hiện hợp đồng cho thấy doanh nghiệp đã thực hiện ký hợp đồng đối với khách hàng sử dụng dịch vụ thường xuyên theo biểu mẫu số 2 do Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam ban hành. Trong hợp đồng ký với khách hàng có thể hiện thông tin về thời gian, giá cước dịch vụ, tuy nhiên chưa thể hiện rõ địa điểm chấp nhận bưu gửi của từng hợp đồng ký với khách hàng.

2.2.2. Nội dung hợp đồng cung ứng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi bằng tiếng Việt, đầy đủ thông tin theo quy định.

3. Việc thực hiện chấp nhận và phát bưu gửi

3.1 Việc chấp nhận bưu gửi:

- Công tác thu gom: Theo báo cáo tại Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện trực thuộc thực hiện việc thu gom chấp nhận bưu gửi theo bản số 40/BĐVN-DVBC-CNTT ngày 05/01/2021 của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam về việc triển khai quản lý hoạt động thu gom trên hệ thống phần mềm PNS, Ding dong.

- Đối với bưu gửi có nội dung hàng hóa: Bưu điện tỉnh thực hiện theo văn bản số 4980/BĐVN-ĐHBC ngày 08/12/2024 của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam về việc quy định gói bọc và niêm phong bưu gửi nâng cao chất lượng dịch

vụ Bưu chính. Thời điểm thanh tra tại các điểm Bưu cục trực thuộc cho thấy nhân viên tại các điểm giao dịch có thực hiện việc kiểm tra hàng hóa trước khi chấp nhận gửi và cập nhật nội dung hàng hóa lên bưu gửi, phần mềm của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam.

- Có lắp đặt hệ thống Camera giám sát tại các bưu cục để giám sát các hoạt động tại khâu chấp nhận bưu gửi.

- Thời kỳ thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện trực thuộc thực hiện tốt việc chấp nhận các mặt hàng cấm gửi qua đường bưu chính.

- Thực hiện tốt việc niêm yết công khai danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, các hành vi bị cấm trong cung ứng sử dụng dịch vụ bưu chính chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính, các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính tại các điểm phục vụ được thanh tra.

3.2. Việc phát bưu gửi:

- Bưu điện tỉnh, Trung tâm khai thác và các Bưu điện huyện trực thuộc đã thực hiện việc phát bưu gửi theo quy trình hướng dẫn của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Thời điểm thanh tra phần mềm dữ liệu của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam bị mã độc tấn công, nên toàn bộ dữ liệu từ 31/5/2024 trở về trước bị mất chưa khôi phục được, do vậy Đoàn Thanh tra chỉ kiểm tra việc thực hiện phát bưu gửi đối với bưu chính công ích, không thực hiện việc thanh tra đối với việc phát bưu phẩm do dữ liệu từ Tổng Công ty chưa khôi phục được.

- Đối với việc thực hiện phát bưu gửi bưu chính công ích: Bưu điện tỉnh, Trung tâm khai thác và các Bưu điện huyện trực thuộc đã thực hiện đúng quy trình trong việc phát bưu gửi.

- Đối với trường hợp bưu gửi suy suyền, có dấu hiệu hư hại, bưu cục phát lập biên bản, liên hệ đơn vị liên quan và bưu cục gốc để xin ý kiến xử lý, lập hồ sơ khiếu nại đính kèm Biên bản lên hệ thống cms.vnpost.vn.

4. Việc thực hiện chất lượng dịch vụ bưu chính

4.1. Chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

4.1.1. Về công bố, công khai thông tin chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

Bưu điện tỉnh Thái Nguyên hoạt động dưới hình thức là chi nhánh của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. Việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính công ích đã được Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện: có Bản công bố hợp quy số 01/2018/BĐVN-QLCL ngày 01/12/2018 với “Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí” phù hợp, không thấp hơn mức chất lượng quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát

hành báo chí - QCVN 01:2015/BTTTT ban hành kèm Thông tư số 17/2015/TT-BTTTT ngày 30/6/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông và “Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ nhận gửi hồ sơ, chuyển trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích” phù hợp theo quy định của Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích; có “Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước qua mạng Bưu chính công cộng” số 432/BĐVN-ĐHBC ngày 30/01/2024.

Bưu điện tỉnh đã thực hiện việc công khai thông tin chất lượng dịch vụ theo quy định: niêm yết tại các điểm phục vụ đủ các nội dung như “*Bản công bố hợp quy*”, “*Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí*”, “*Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích*” và “*Bản công bố chất lượng dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước qua mạng Bưu chính công cộng*”.

Trong thời kỳ thanh tra, Bưu điện tỉnh Thái Nguyên chưa xây dựng trang thông tin điện tử riêng. Mọi thông tin về dịch vụ được tìm hiểu tại trang thông tin điện tử “vnpost.vn” của Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam. Trang thông tin điện tử “Vnpost.vn” đã có chuyên mục “Thông tin chất lượng”, có đăng tải “Bản công bố hợp quy” và “Danh mục chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí”.

4.2.2. Về tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích

Thời điểm thanh tra, Bưu điện tỉnh có thực hiện việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích với đầy đủ các nội dung theo quy định. Năm 2023 Bưu điện tỉnh đã tổ chức tự kiểm tra chất lượng các dịch vụ bưu chính công ích và có báo cáo gửi Sở Thông tin và Truyền thông (*Báo cáo số 1388/BĐTNN-KTNN ngày 09/10/2023*). Thời điểm thanh tra, năm 2024 đơn vị chưa thực hiện tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dự kiến tiến hành vào tháng 9/2024 theo kế hoạch kiểm tra chất lượng dịch vụ năm 2024 tại Văn bản số 98/BĐTNN-KTNN ngày 17/01/2024.

5. Chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích

5.1. Về công bố, công khai thông tin chất lượng dịch vụ

Việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích được Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện như sau: có Quyết định 1209/QĐ-BĐVN ngày 30/10/2023 về việc ban hành quy định giải quyết

khiếu nại bồi thường dịch vụ bưu chính, có ban hành văn bản hướng dẫn các đơn vị trực thuộc thực hiện chỉ tiêu thời gian toàn trình các dịch vụ.

Bưu điện tỉnh đã thực hiện công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính theo quy định: niêm yết công khai tại các điểm phục vụ các nội dung như loại dịch vụ bưu chính và quy định về chất lượng dịch vụ tương ứng (chỉ tiêu thời gian toàn trình); quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính; đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính.

5.2. Về tự kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích

Đơn vị đã tiến hành tự kiểm tra chất lượng các dịch vụ theo kế hoạch kiểm tra chất lượng dịch vụ năm 2024 tại Văn bản số 98/BĐTNN-KTNNV ngày 17/01/2024. Các nội dung kiểm tra đều được lập thành biên bản và lưu giữ đầy đủ theo quy định.

6. Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính

6.1 Cách thức xử lý trong trường hợp vỏ bọc bưu gửi bị rách, hư hại

Tại thời điểm thanh tra Bưu điện tỉnh và các đơn vị trực thuộc đã thực hiện kiểm kê, lập biên bản và gói, bọc lại hiện trạng cho phù hợp trong thời gian đảm bảo toàn trình đối với các bưu gửi bị rách, hư hại.

với yêu cầu của dịch vụ bưu chính để đảm bảo an toàn cho bưu gửi

Theo báo cáo từ Bưu điện tỉnh Thái Nguyên, bưu gửi được kiểm tra trực tiếp đối với bưu phẩm tại các điểm phục vụ đảm bảo các mặt hàng được phép gửi qua mạng Bưu chính trước khi chấp nhận. Đối với khách hàng có ký hợp đồng, khách hàng gửi số lượng lớn kiểm tra xác suất nội dung bưu gửi theo quy định đã ký trên hợp đồng (tối thiểu 5% số lượng bưu gửi/1 lần gửi).

6.2. Biện pháp bảo đảm an toàn cho người vận chuyển, bưu gửi

Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện việc trang bị bảo hộ cho đội ngũ là công nhân vận chuyển, trang công cụ dụng cụ như băng tải, xe lồng lưới, rổ nhựa... đảm bảo an toàn cho Bưu tá thực hiện bưu gửi trong quá trình vận chuyển.

6.3. Xử lý bưu gửi không có người nhận

Thời điểm thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện việc xử lý bưu gửi không có người nhận như sau:

- Năm 2023: Bưu điện tỉnh đã ban hành Quyết định số 839/QĐ-BĐTNN ngày 18/10/2023 về việc thành lập Hội đồng xử lý Bưu gửi không có người nhận

gồm 5 thành viên và đã tổ chức xử lý 01 lần ngày 6/02/2024 với 1.119 bưu gửi không có người nhận.

- Việc xử lý bưu gửi không có người nhận được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Thông tư 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC. Thời điểm thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện việc xử lý bưu gửi không có người nhận thông qua Hội đồng xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định.

- Việc thực hiện công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được: Theo báo cáo của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện việc công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được theo quy định.

- Lập danh sách bưu gửi không có người nhận: Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã lập danh sách bưu gửi không có người nhận theo quy định tại Điều 5 Thông tư 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC.

- Trường hợp phát hiện vật phẩm, hàng hóa trong bưu gửi không phát được bị hỏng do đặc tính tự nhiên gây mất vệ sinh, ô nhiễm môi trường: Không phát sinh trong thời kỳ thanh tra.

7. Việc thực hiện về hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính công ích

7.1. Hiện trạng hạ tầng mạng bưu chính công cộng; việc lắp đặt hệ thống thùng thư công cộng; công tác kiểm tra, sửa chữa, bảo trì, bảo vệ công trình thuộc mạng bưu chính công cộng

Thời điểm thanh tra, hạ tầng mạng lưới tại Bưu điện tỉnh với 167 điểm phục vụ đang hoạt động, đảm bảo mỗi xã đều có 01 điểm phục vụ kịp thời cung cấp dịch vụ đến cho các tổ chức, cá nhân;

Tại mỗi điểm phục vụ có trang bị thùng thư công cộng, có niêm yết tần suất thu gom và thực hiện thu gom thư theo thời gian niêm yết;

Việc kiểm tra, sửa chữa bảo vệ công trình thuộc mạng bưu chính công cộng được thực hiện hằng năm theo đề xuất được Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam phê duyệt. Trong năm 2023, Bưu điện tỉnh đã sửa chữa tổng 22 điểm bưu cục và điểm BD-VHX, cụ thể: Định Hóa 05 (Linh Thông, Sơn Phú, Phú Đình, Định Biên, Đồng Thịnh); Phổ Yên 04 (Thành Công, Phúc Thuận, Nam Tiến, Tiên Phong); Phú Bình 02 (Tân Kim, Dương Thành); Đồng Hỷ 04 (Hợp Tiến, Văn Hán, Nam Hòa, Hình Lập); TP Thái Nguyên 02 (Đồng Bẩm, Phúc Triu); Phú Lương 02 (Phú Đô, Hợp Thành); Đại Từ 03 (Hoàng Nông, Khôi Kỳ, Phú Cường).

7.2. Theo dõi riêng các dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính dành riêng; quản lý, cung ứng tem

Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện trực thuộc có thực hiện theo dõi riêng các dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ bưu chính dành riêng: Có mở sổ theo dõi sản lượng báo và thư công ích, có báo cáo thống kê dịch vụ bưu chính

công ích. Qua kiểm tra, đối soát số theo dõi thực tế sản lượng báo và thư công ích với báo cáo thống kê dịch vụ bưu chính công ích hàng tháng, quý năm số liệu khớp nhau, đầy đủ theo quy định.

Việc thực hiện quản lý, cung ứng tem: Tem được cung ứng theo đúng giá trên mặt tem, các loại tem cung ứng đều còn thời hạn.

7.3. Việc thực hiện Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 01:2015/BTTTT về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí

Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra một số chỉ tiêu sau

7.3.1. Số điểm phục vụ trong một xã

Tiến hành kiểm tra ngẫu nhiên tại 30 xã, cho thấy mỗi xã đều có 01 điểm phục vụ bưu chính, đảm bảo tiêu chí mỗi xã có tối thiểu 01 điểm phục vụ bưu chính theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 01:2015/BTTTT (*chi tiết tại Phụ lục 1*)

7.3.2. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ

Kiểm tra thời gian phục vụ tại 26 điểm, gồm 01 bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh và 25 điểm phục vụ khác cho thấy đều đảm bảo thời gian phục vụ theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 01:2015/BTTTT. Giờ làm việc được niêm yết công khai và thực hiện đóng mở cửa theo đúng giờ đã niêm yết (*chi tiết tại Phụ lục 2*)

7.3.3. Tần suất thu gom và phát

Kiểm tra tần suất thu gom và phát 26 điểm phục vụ: tại các điểm phục vụ đã kiểm tra đều có thùng thư bưu chính, có niêm yết tần suất thu gom và thực hiện thu gom theo quy định (*chi tiết kết quả tại Phụ lục 3*)

Trong thời kỳ thanh tra, Bưu điện tỉnh Thái Nguyên không có địa bàn thuộc vùng có điều kiện địa lý đặc biệt theo Thông tư 28/2015/TT-BTTTT ngày 02/10/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt áp dụng tần suất thu gom và phát đặc thù trong cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

7.4. Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước (KT1)

Đoàn Thanh tra kiểm tra việc cung cấp dịch vụ KT1 tại Trung tâm khai thác vận chuyển và Bưu điện các huyện, thành phố trực thuộc gồm: Bưu điện thành phố Thái Nguyên, Bưu điện thành phố Phổ Yên, Bưu điện thành phố Sông Công, Bưu điện huyện Định Hoá, Bưu điện huyện Phú Lương, Bưu điện huyện Phú Bình kết quả như sau:

Các đơn vị đều đã ban hành quyết định về việc giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ KT1 phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước; có các bản ký cam kết bảo vệ bí mật của người làm trực tiếp và có liên quan đến công tác bảo vệ bí mật nhà nước

đối với các cá nhân có tên trong danh sách tại quyết định giao nhiệm vụ cung cấp dịch vụ KT1, cụ thể (*đính kèm Phụ lục 4*)

Thời điểm thanh tra cho thấy Bưu điện tỉnh và các Bưu điện trực thuộc đã thực hiện cung cấp dịch vụ theo Quy trình cung cấp dịch vụ bưu chính KT1 được Cục Bưu điện Trung ương hướng dẫn tại Quyết định số 499/QĐ-CBĐTW ngày 28/4/2023, có các chứng từ như: có sổ thử dấu ngày KT15, vận đơn KT02, mở sổ theo dõi bưu gửi đi KT12, đồng thời thực hiện báo cáo sản lượng đi trên sổ KT12 (không dùng mẫu sổ KT25), mở sổ theo dõi chuyển thư đi, chuyển thư đến KT13, phiếu báo chuyển thư KT06, phiếu chuyển bưu gửi KT04, KT05, phiếu giao nhận chuyển thư KT08, có sổ giao nhận bưu gửi đi phát KT22, sổ phát KT09, báo cáo chuyển thư đến KT26, sổ kế toán xuất nhập bưu gửi KT11.

Kiểm tra việc thực hiện lưu giữ bưu gửi, sổ tiếp nhận, sổ theo dõi trên được Bưu điện tỉnh và các Bưu điện trực thuộc thực hiện đúng quy định, lưu giữ đầy đủ, khoa học.

7.5. Công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI

Công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI được đơn vị thực hiện tại 78 điểm phục vụ trên địa bàn tỉnh. Thời điểm thanh tra cho thấy đơn vị thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ kết quả tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI, không có khiếu nại về chất lượng dịch vụ, không có trường hợp phải bồi thường trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công.

7.6. Việc thực hiện giải quyết khiếu nại, tranh chấp và bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

7.6.1. Việc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại liên quan đến dịch vụ bưu chính

- Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã ban hành Quyết định số 1209/QĐ-BĐVN ngày 30/10/2023 về việc ban hành Quy định Giải quyết khiếu nại bồi thường dịch vụ Bưu chính chuyển phát; Văn bản số 4321/BĐVN-DVKH ngày 30/10/2023 về việc triển khai Quy định giải quyết khiếu nại bồi thường dịch vụ BCCP; Văn bản số 1524/BĐTNN-KTNV ngày 06/11/2023 của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên về việc hướng dẫn triển khai quy định giải quyết khiếu nại, bồi thường dịch vụ BCCP.

- Thời kỳ thanh tra, Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã ban hành Văn bản số 1524/BĐTNN-KTNV ngày 06/11/2023 về việc hướng dẫn triển khai quy định giải quyết khiếu nại, bồi thường dịch vụ BCCP.

7.6.2. Việc thực hiện giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại theo quy định

- Theo báo cáo từ Bưu điện tỉnh Thái Nguyên, năm 2023 Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã giải quyết 69 trường hợp khiếu nại bồi thường đi: trong đó nội dung bồi thường khiếu nại đến có 05 trường hợp do chậm hành trình; 51 trường hợp không nộp phí hủy; 11 trường hợp không thu phí phụ; 20 trường hợp khiếu nại bồi thường đến: Trong đó có 01 trường hợp chậm trường hợp bưu gửi hỏa tốc; 01 trường hợp chậm chuyển hoàn; 01 trường hợp chậm nộp phí hủy; 01 trường hợp chậm cập nhật.

- 06 tháng đầu năm 2024 giải quyết 18 trường hợp khiếu nại bồi thường đi: trong đó có 05 trường hợp do chuyển hoàn sai, 12 trường hợp không nộp phí hủy; 11 trường hợp không thu phí phụ; 20 trường hợp khiếu nại bồi thường đến: Trong đó có 01 trường hợp chậm trường hợp bưu gửi hỏa tốc; 01 trường hợp chậm chuyển hoàn; 01 trường hợp chậm nộp phí hủy; 01 trường hợp chậm cập nhật.

Năm 2023 và 06 tháng đầu năm 2024 Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã giải quyết dứt điểm 87 trường hợp khiếu nại, bồi thường thiệt hại, thời điểm thanh tra, không có trường hợp nào giải quyết còn tồn đọng, không có khiếu nại nào giải quyết quá thời hạn quy định.

7.6.3. Việc thực hiện lưu trữ hồ sơ, thông tin liên quan đến dịch vụ bị khiếu nại trong thời kỳ thanh tra.

Kiểm tra hồ sơ lưu tại đơn vị cho thấy, việc lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, bồi thường của khách hàng được lưu giữ theo từng vụ việc và đóng thành sổ, theo dõi lưu tại đơn vị. Tuy nhiên đơn vị lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại còn thiếu phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại; phiếu tiếp nhận yêu cầu khiếu nại; phiếu báo kết quả giải quyết khiếu nại.

8. Việc thực hiện chế độ báo cáo

8.1. Việc thực hiện chế độ báo cáo nghiệp vụ

Trong thời kỳ thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện đúng quy định về báo cáo hoạt động sản xuất kinh doanh theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông

8.2. Việc chấp hành chế độ báo cáo Đoàn thanh tra theo đề cương Đoàn thanh tra

Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện huyện, thành phố đã chấp hành chế độ báo cáo Đoàn Thanh tra theo đề cương kịp thời, đúng quy định.

9. Việc cung cấp hồ sơ tài liệu phục vụ Đoàn thanh tra

Trong thời kỳ thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện huyện, thành phố đã cung cấp hồ sơ tài liệu phục vụ công tác thanh tra đối soát dữ liệu

kip thời, tuy nhiên Bưu điện huyện Phú Bình cung cấp hồ sơ, tài liệu còn chậm, chưa kịp thời.

10. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra

Trong thời kỳ thanh tra Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các Bưu điện huyện, thành phố đã cử cán bộ và nhân viên có trách nhiệm làm việc với Đoàn thanh tra trong quá trình Đoàn làm việc trực tiếp tại đơn vị.

III. Kết luận

1. Ưu điểm

- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên đã chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước (*Quyết định của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên*).

- Đã báo cáo Đoàn Thanh tra và cử người có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ với Đoàn thanh tra trong quá trình làm việc.

- Là đơn vị mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, nhà nước đảm bảo an toàn, an ninh, kịp thời, điểm phục vụ rộng, phủ sóng tới tất cả các xã trên địa bàn tỉnh.

- Thực hiện tốt việc kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ đối với các Bưu điện huyện, thành phố trực thuộc.

- Thực hiện tốt đối với một số tiêu chí dịch vụ bưu chính công ích.

- Sử dụng phần mềm quản lý việc phát bưu gửi đối với bưu tá để giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành.

- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung, tất cả cơ sở dữ liệu được khai thác quản lý trên phần mềm tập trung của doanh nghiệp theo quy định.

- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên bản đã chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính. Là đơn vị bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, nhà nước, có mạng lưới rộng khắp tới các điểm bưu điện văn hóa xã. Là đơn vị thực hiện công tác tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI, góp phần quan trọng vào công tác cải cách hành chính của tỉnh tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp.

2. Tồn tại, hạn chế

- Đề nghị bổ sung thêm điều khoản trong hợp đồng đối với việc xác định địa điểm chấp nhận bưu gửi trong hợp đồng đối với khách hàng ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Chưa có phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại; phiếu tiếp nhận yêu cầu khiếu nại; phiếu báo kết quả giải quyết khiếu nại năm 2023 và 6 tháng đầu năm 2024.

- Qua thanh tra trong thời kỳ thanh tra Đoàn Thanh tra chưa phát hiện các sai phạm, tuy nhiên còn một số tồn tại trong việc thực hiện nghiệp vụ bưu chính. Yêu cầu Bưu điện tỉnh Thái Nguyên cần có biện pháp khắc phục, bổ sung, điều chỉnh kịp thời.

IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã không tiến hành lập biên bản vi phạm hành chính đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên và các bưu điện huyện, thành phố

V. Kiến nghị, biện pháp xử lý

1. Đối với Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam

Khắc phục kịp thời dữ liệu từ 01/01/2023 đến 31/5/2024 đối với cơ sở dữ liệu của Bưu điện tỉnh Thái Nguyên trong thời gian bị tấn công bắt hợp pháp (ransomware), gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc thực hiện các hoạt động liên quan đến dịch vụ Bưu chính chuyển phát.

2. Đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên

- Đề nghị bổ sung thêm điều khoản trong hợp đồng đối với việc xác định địa điểm chấp nhận bưu gửi trong hợp đồng đối với khách hàng ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Thực hiện Bổ sung phiếu yêu cầu giải quyết khiếu nại; phiếu tiếp nhận yêu cầu khiếu nại; phiếu báo kết quả giải quyết khiếu nại năm 2023 và 6 tháng đầu năm 2024.

- Báo cáo kết quả thực hiện Kết luận thanh tra về Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông ngày 05/10/2024.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực Bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Thái Nguyên./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- UBND các huyện, thành phố;
- Bưu điện tỉnh Thái Nguyên (thực hiện);
- Ban Giám đốc Sở;
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTR.

CHÁNH THANH TRA

Vi Tuấn Dũng

