

Thái Nguyên, ngày 08 tháng 5 năm 2019

## KẾT LUẬN THANH TRA

### Về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông tại Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 194/QĐ-STTTT ngày 13/3/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính, viễn thông từ ngày 21/3/2019 đến ngày 12/4/2019 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên và các đơn vị trực thuộc.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 22/4/2019 của Trưởng Đoàn Thanh tra, ý kiến giải trình của Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên là đối tượng được thanh tra.

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

#### **I. Khái quát chung**

##### **1. Đặc điểm của đơn vị**

Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên là đơn vị kinh doanh hạch toán phụ thuộc, trực thuộc Tổng Công ty bưu chính Viettel. Được thành lập ngày 30/8/2003 theo Quyết định số 64/QĐ-VTP-TNN và hoạt động theo giấy chứng nhận đăng hoạt động chi nhánh số 0104093672013, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 22/01/2018.

Theo mô hình từ Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội. Từ ngày 01 tháng 7 năm 2018 Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên sát nhập thêm 11 cửa hàng từ Viettel Thái Nguyên về mạng lưới bưu chính.

- Trụ sở Chi nhánh: Số 188B đường Phan Đình Phùng - Thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên.

##### **2. Cơ cấu tổ chức**

- Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên hiện có: Giám đốc, Phó giám đốc; 16 bưu cục và 11 cửa hàng trực tiếp; mạng lưới: 103 tuyến/9 quận (huyện) Tổng số cán bộ công nhân viên: 143 người.

- Đại diện theo pháp luật: Ông Bùi Phạm Hải, chức vụ: Giám đốc

- Số tài khoản: 0901126682268. Tại ngân hàng: Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Thái Nguyên.

Sản lượng phát triển mạng lưới trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trong 2 năm 2017 và 2018 là:

- Sản lượng phiếu gửi: Năm 2017: 163.924; Năm 2018: 917.131

- Tổng số vụ khiếu nại

Năm 2017 > 1000, số vụ đền bù 93 vụ, tổng số tiền đền bù > 100.000.000.

Năm 2018 > 1500, số vụ đền bù 213, tổng số tiền đền bù 254.000.000

- Số bưu phẩm, bưu gửi vô thừa nhận: Theo báo cáo từ Chi nhánh Bưu chính Viettel trong thời kỳ thanh tra không có bưu phẩm, bưu gửi vô thừa nhận.

## **II. Kết quả kiểm tra, xác minh**

### **1. Điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính**

Chi nhánh Bưu chính Viettel cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông theo các giấy phép sau:

- Giấy phép bưu chính số 210/GP-BTTTT ngày 6/6/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Giấy phép cung ứng dịch vụ chuyển phát thư số 211/GP-BTTTT ngày 6/6/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số 0104093672013, đăng ký lần đầu ngày 04/11/2009, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 22/01/2018.

- Thông báo về việc thay đổi nội dung hoạt động chi nhánh số 3196/VTP-PC ngày 15/11/2018.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1074/XN-STTTT ngày 12/9/2017 của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Việc thực hiện đăng ký địa điểm kinh doanh: Theo báo cáo từ Chi nhánh có 16 bưu cục trực thuộc chi nhánh, tuy nhiên thực tế kiểm tra có 12 bưu cục và 12 cửa hàng có giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, còn 04 bưu cục chưa thực hiện việc đăng ký địa điểm kinh doanh gồm bưu cục Đại Từ, bưu cục Võ Nai, bưu cục Đồng Hỷ, bưu cục Phú Lương.

### **2. Việc thực hiện quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính**

**2.1. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:** Theo báo cáo từ Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên, mỗi khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính đều có hợp đồng cung ứng dịch vụ ký với tổng công ty bưu chính. Qua kiểm tra cho thấy Chi nhánh chỉ triển khai đối với khách hàng có yêu cầu sử dụng hợp đồng, còn các khách hàng không yêu cầu sử dụng hợp đồng thì sử dụng bằng phiếu gửi theo mẫu của Tổng Công ty bưu chính Viettel.

**2.2. Quy trình chấp nhận và phát bưu gửi:** Thời điểm thanh tra Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên đang thực hiện theo quy trình số 59/QTT-VTP-ĐHKD ngày 14/12/2018. Kiểm tra thực tế cho thấy còn một số bưu cục trực thuộc không thực hiện theo quy trình chấp nhận bưu gửi. Không kiểm tra kiện, hàng hóa trước khi tiếp nhận trực tiếp từ khách hàng như Bưu cục Đại Từ, bưu cục Đồng Tiến thị xã Phổ Yên.

**2.2.1. Chứng từ chấp nhận bưu gửi:**

- Không sử dụng dấu ngày hoặc thể hiện dấu ngày không chính xác thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi:

- Thể hiện không đúng hoặc không đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật đối với chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

Đoàn thanh tra kiểm tra xác xuất chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi Quý IV năm 2018 tại Chi nhánh bưu chính Viettel và các bưu cục trực thuộc cho thấy còn rất nhiều tồn tại tại các bưu cục như sau:

- Sử dụng dấu ngày không đúng quy định.
- Không sử dụng dấu ngày.
- Không ghi cước, gạch cước sai quy định.
- Không có chữ ký người gửi trên phiếu gửi.
- Không ghi ngày giờ gửi.

**2.2.2. Chứng từ phát bưu gửi:** Theo báo cáo từ Chi nhánh, việc thực hiện phát bưu gửi Chi nhánh triển khai gạch trên phần mềm là chủ yếu, không thu lại phiếu gửi từ khách hàng, do vậy Đoàn thanh tra chưa triển khai kiểm tra việc thực hiện phát bưu gửi tại Chi nhánh bưu chính Viettel và các bưu cục trực thuộc.

**2.3. Việc thực hiện công khai danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính hoặc các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính:** Chi nhánh đã triển khai thực hiện niêm yết tại các bưu cục trực thuộc, tuy nhiên vẫn còn bưu cục công khai chưa đầy đủ như bưu cục Trung Thành - Gang Thép, Bưu cục Đồng Tiến - Phổ Yên.

**2.4. Việc thực hiện các quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.**

Thời điểm thanh tra Bưu cục Đồng Tiến Phổ Yên đã chấp nhận bưu gửi chứa vật phẩm, hàng hóa cấm sử dụng hoặc cấm lưu thông theo quy định của pháp

luật. Sau khi tiếp nhận bưu gửi, bưu cục phát hiện ra hàng dễ cháy nổ, Bưu cục đã tự trả lại khách hàng mà không thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan để xử lý khi phát hiện bưu gửi vi phạm quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính.

### **2.5. Việc thực hiện xử lý bưu gửi không có người nhận.**

Theo báo từ Chi nhánh bưu chính Viettel trong thời kỳ thanh tra, không có bưu gửi, bưu phẩm vô thừa nhận.

### **2.6. Việc thực hiện kiểm định của các phương tiện đo.**

Đoàn thanh tra kiểm tra tại các Bưu cục trực thuộc Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên cho thấy: Tất cả các bưu cục được kiểm tra đều không lưu giấy chứng nhận kiểm định của các phương tiện đo kiểm, nhiều bưu cục sử dụng thiết bị đã hết hạn kiểm định, sử dụng thiết bị đo kiểm không có tem kiểm định cụ thể như sau:

- Không thực hiện việc dán tem kiểm định trên phương tiện đo kiểm của 04 thiết bị;

- Không thực hiện việc kiểm định lại đối với các phương tiện đo kiểm đã hết hạn kiểm định của 05 thiết bị.

### **3. Việc thực hiện quy định về chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính**

Thời điểm thanh tra Chi nhánh thực hiện giá cước theo Quyết định số 1071/QĐ-VTP-KHKD ngày 24/4/2017.

### **4. Quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, chế độ báo cáo**

#### **4.1. Quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, tình trạng giải quyết khiếu nại**

Quá trình kiểm tra trực tiếp tại điểm giao dịch cho thấy: Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên có ban hành quy trình giải quyết khiếu nại, có niêm yết tại các điểm giao dịch trực thuộc, có tiếp nhận, giải quyết khiếu nại bằng văn bản.

Tuy nhiên có nhiều biên bản còn nhiều sai sót cụ thể như:

- Biên bản thỏa thuận bồi thường bưu phẩm thất lạc không có chữ ký của khách hàng (biên bản ngày 20/11/2018) Khách hàng Nguyễn Kiều Trang Ngọc.

- Biên bản thỏa thuận bồi thường bưu phẩm thất lạc không ghi ngày, tháng, năm (Khách hàng Kiều Đức Nam).

- Biên bản thỏa thuận bồi thường bưu phẩm thất lạc không ghi ngày, không có chữ ký của đại diện Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên (Khách hàng Đỗ Thị Thu).

## **4.2. Việc thực hiện chế độ báo cáo**

### **4.2.1. Việc thực hiện báo cáo theo đề cương thanh tra:**

Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên báo cáo không đầy đủ các nội dung trong đề cương yêu cầu của Đoàn thanh tra. Yêu cầu Chi nhánh bổ sung các nội dung trong báo cáo theo đề cương như sau:

- Báo cơ cấu tổ chức của đơn vị, thời điểm thay đổi mô hình, sát nhập các cửa hàng Viettel vào mạng lưới bưu chính.

- Việc thực hiện quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Thời gian thực hiện và kết quả thực hiện, đánh giá kết quả đó.

- Thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về giá cước dịch vụ bưu chính, thông báo với cơ quan nào, thời gian thông báo.

- Chi nhánh đã công bố chất lượng dịch vụ tại điểm giao dịch, website theo đúng tiêu chuẩn áp dụng: Tên website đã công bố chất lượng dịch vụ.

- Thực hiện chất lượng dịch vụ theo Quyết định số 1078/QĐ-VTP-CSKH ngày 01/07/2016. Trong thời kỳ thanh tra, đơn vị thực hiện chất lượng dịch vụ có đảm bảo không, đạt tỷ lệ bao nhiêu %.

- Việc thực hiện quy định về khiếu nại, bồi thường khách hàng: Trong thời kỳ thanh tra Chi nhánh đã thực hiện việc xử lý, kết quả thực hiện, bồi thường cho bao nhiêu khách hàng, đáp ứng tỷ lệ bao nhiêu %; có vụ việc nào kéo dài không, lý do...

### **4.2.2. Việc thực hiện báo cáo định kỳ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền:**

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh đã thực hiện báo cáo theo văn bản hướng dẫn số 3535/BTTTT-BC ngày 08/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông và văn bản số 1649/STTTT-BCVT ngày 08/12/2018 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên về việc thực hiện báo cáo thống kê thì báo cáo năm 2018, tuy nhiên báo cáo còn chậm tiến độ theo quy định.

## **5. Việc thực hiện quản lý thuê bao di động trả trước.**

- Theo báo cáo từ Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên, tổng số thuê bao di động trả trước được đăng ký từ ngày 01/07/2018 đến 31/01/2019 là 4087 thuê bao. Do cửa hàng trực tiếp sát nhập vào mạng lưới bưu chính, nhưng mọi

hoạt động kiểm tra, giám sát thông tin thuê bao vẫn phân quyền về Viettel Thái Nguyên, do vậy Đoàn thanh tra chưa thực hiện việc kiểm tra đối soát tính chính xác của thuê bao.

## **6. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra**

Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên và các bưu cục trực thuộc chưa phối hợp tốt với Đoàn thanh tra, việc cung cấp thông tin tài liệu còn chậm, còn thiếu, gây khó khăn trong quá trình Đoàn triển khai thực hiện.

## **III. Kết luận**

### **1. Ưu điểm**

- Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên đã chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước (*Quyết định của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên*).

- Phát triển mạng lưới và kinh doanh dịch vụ bưu chính có hiệu quả.

- Thực hiện đúng quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại cho khách hàng không để tồn đọng.

### **2. Tồn tại, sai phạm**

#### **2.1. Tồn tại**

- Chưa thực hiện triển khai việc đăng ký địa điểm kinh doanh đối với 04 bưu cục gồm bưu cục Đại Từ, bưu cục Võ Nai, bưu cục Đồng Hỷ, bưu cục Phú Lương.

- Bưu cục Đại Từ, bưu cục Đồng Tiến phố Yên chưa thực hiện đúng quy trình chấp nhận và phát bưu gửi.

- Bưu cục Trung Thành - Gang Thép, Bưu cục Đồng Tiến, Phố Yên thực hiện việc công khai chưa đầy đủ danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính hoặc các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính theo quy định.

- Biên bản thỏa thuận bồi thường về giải quyết khiếu nại bưu phẩm bị thất lạc còn nhiều sai sót.

#### **2.2. Sai phạm**

- Không sử dụng dấu ngày hoặc thể hiện dấu ngày không chính xác thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

- Thẻ hiện không đúng hoặc không đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật đối với chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

- Không có chứng chỉ kiểm định (tem, dấu, giấy chứng nhận) hoặc hiệu chuẩn theo quy định 04 thiết bị.

- Chứng chỉ kiểm định hoặc hiệu chuẩn đã hết hiệu lực 05 thiết bị.

- Báo cáo không đầy đủ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (báo cáo theo đề cương thanh tra của Đoàn thanh tra).

## **2. Kết luận**

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên chưa nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc thực hiện đúng quy định trong việc cung ứng dịch vụ chuyển phát, còn để xảy ra tồn tại trong việc thực hiện kiểm định đối với các thiết bị đo kiểm; việc sử dụng dấu ngày, nội dung trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi; việc thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Một số giao dịch viên, nhân viên tại các bưu cục được thanh tra còn hạn chế về nghiệp vụ, cần tổ chức tập huấn cho nhân viên, giao dịch viên để nâng cao trình độ chuyên môn.

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

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã lập biên bản làm việc, biên bản vi phạm hành chính đối với các hành vi vi phạm sau:

1. Không sử dụng dấu ngày hoặc thể hiện dấu ngày không chính xác thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

2. Thể hiện không đúng hoặc không đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật đối với chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

3. Không có chứng chỉ kiểm định (tem, dấu, giấy chứng nhận) hoặc hiệu chuẩn theo quy định.

4. Báo cáo không đầy đủ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (báo cáo theo đề cương thanh tra của Đoàn thanh tra).

## **V. Kiến nghị, biện pháp xử lý**

### **1. Kiến nghị Tổng Công ty Bưu chính Viettel**

Đôn đốc Chi nhánh bưu chính Viettel thực hiện đúng các quy định trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát, tổ chức tập huấn nghiệp vụ cho các Trưởng bưu cục và nhân viên giao dịch, chỉ đạo việc thực hiện đồng bộ các thiết bị đo kiểm trên toàn Chi nhánh; chỉ đạo Chi nhánh bưu chính Viettel nghiêm túc thực hiện Kết luận thanh và chấp hành Quyết định xử phạt vi phạm hành chính đối với việc thực hiện các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát.

## **2. Biện pháp xử lý**

### **2.1 Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông**

Xử phạt vi phạm hành chính đối với Chi nhánh bưu chính Viettel Thái Nguyên đối với các hành vi sai phạm được phát hiện qua thanh tra như sau:

- Phạt 1.000.000 đồng (Một triệu) đối với hành vi: Không sử dụng dấu ngày hoặc thể hiện dấu ngày không chính xác thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi. *Quy định tại Khoản 1 Điều 5 Nghị định 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.*

- Phạt 3.000.000 đồng (Ba triệu) đối với hành vi: Thẻ hiện không đúng hoặc không đầy đủ nội dung theo quy định của pháp luật đối với chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi. *Quy định tại Điểm a, Khoản 2 Điều 5 Nghị định 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.*

- Phạt 1.000.000 đồng (Một triệu) đối với hành vi: Không có chứng chỉ kiểm định (tem, dấu, giấy chứng nhận) hoặc hiệu chuẩn theo quy định; Chứng chỉ kiểm định hoặc hiệu chuẩn đã hết hiệu lực 05 thiết bị. *Quy định tại điểm a, điểm b Khoản 1 Điều 10 Nghị định 119/2017/NĐ-CP ngày 01/11/2017 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hóa.*

- Phạt 5.000.000 đồng (Năm triệu) đối với hành vi: Báo cáo không đầy đủ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. *Quy định tại Khoản 2 Điều 94 Nghị định 174/2013/NĐ-CP ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện.*

### **2.2. Yêu cầu Giám đốc Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên**

- Tổ chức kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với những đơn vị trực thuộc, cá nhân có liên quan trong việc để xảy ra những sai phạm, tồn tại mà Đoàn thanh tra đã phát hiện.

- Thực hiện việc đăng ký địa điểm kinh doanh đối với 04 bưu cục gồm bưu cục Đại Từ, bưu cục Võ Nai, bưu cục Đồng Hỷ, bưu cục Phú Lương.


- Sử dụng dấu ngày chính xác, đầy đủ, điền đủ thông tin về thời gian, địa điểm chấp nhận bưu gửi trên chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

- Kiểm định đối với 04 thiết bị chưa có (tem, dấu, giấy chứng nhận).
- Kiểm định đối với 05 thiết bị hiệu chuẩn đã hết hiệu lực.
- Thực hiện việc báo cáo đầy đủ theo nội dung đề cương thanh tra.
- Thực hiện nghiêm các Quyết định xử phạt vi phạm hành chính của Chánh thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên đã ban hành.

Yêu cầu Chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên tổ chức xử lý, khắc phục, bổ sung những nội dung trong Kết luận thanh tra và báo cáo giải trình (nếu có) bằng văn bản về Sở TT&TT trước ngày 24/5/2019.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông tại chi nhánh Bưu chính Viettel Thái Nguyên./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở;
- Tổng Công ty Bưu chính Viettel (để chỉ đạo);
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Viettel Thái Nguyên (để biết);
- Bưu chính Viettel Thái Nguyên (thực hiện);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTra. 

**KT.GIÁM ĐỐC**

**PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Trần Trọng Chung**