

Số: /BC-STTTT

Lạng Sơn, ngày tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO KẾT QUẢ THANH TRA
Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính
đối với các doanh nghiệp bưu chính, chuyên phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện các Quyết định số 240/QĐ-STTTT ngày 22/3/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật đối với các doanh nghiệp bưu chính hoạt động tại địa bàn tỉnh Lạng Sơn; Quyết định số 269/QĐ-STTTT ngày 10/5/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính đối với Chi nhánh bưu chính Viettel Lạng Sơn; Quyết định số 290/QĐ-STTTT ngày 03/6/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và truyền thông thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính đối với Bưu điện tỉnh Lạng Sơn.

Đoàn thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông đã tổ chức thanh tra tại 05 doanh nghiệp và thực hiện công bố kết luận thanh tra tại 05 doanh nghiệp theo quy định.

Tổng số 05 doanh nghiệp được thanh tra gồm:

1. Công ty TNHH một thành viên chuyên phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên;
2. Chi nhánh Công ty cổ phần giao hàng tiết kiệm tại Lạng Sơn;
3. Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh - Chi nhánh Lạng Sơn;
4. Bưu điện tỉnh Lạng Sơn;
5. Chi nhánh bưu chính Viettel Lạng Sơn.

Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả thanh tra như sau:

I. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo và chấp hành kỷ luật Thanh tra

- Sở Thông tin và Truyền thông đã xây dựng Kế hoạch thanh tra và ban hành 03 Quyết định thanh tra đối với 05 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính trên địa bàn tỉnh. Phối hợp với Phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thành phố thanh tra thực tế các địa điểm kinh doanh, các bưu cục của các doanh nghiệp với tổng số 21 bưu cục tại: Thành phố Lạng Sơn, các huyện Bắc Sơn, Văn Lãng, Cao Lộc, Lộc Bình, Hữu Lũng, Chi Lăng.

Đoàn Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông gồm 05 thành viên: do Bà Phương Thị Hương Lan, Phó Giám đốc Sở, làm trưởng đoàn; các thành viên còn lại là

công chức thuộc Thanh tra sở, Phòng Bưu chính viễn thông Sở TT&TT. Tham gia Đoàn Thanh tra còn có cán bộ phòng Văn hóa và Thông tin các huyện, thành phố khi Đoàn thanh tra tại địa bàn quản lý.

Trong thời gian tiến hành thanh tra, Đoàn thanh tra hoạt động theo các quy định tại Điều 17 Nghị định số 07/2012/NĐ-CP ngày 09/02/2012 của Chính phủ quy định về cơ quan được giao chức năng thanh tra chuyên ngành và hoạt động thanh tra chuyên ngành. Tuân thủ các quy định về quy trình, thời gian, **kế hoạch và hạn định** thanh tra và thực hiện nhiệm vụ quyền hạn theo đúng quy định tại Điều 53, 54 Luật Thanh tra 2010.

2. Kết quả thanh tra

Kết quả thanh tra tại 05 doanh nghiệp Đoàn Thanh tra phát hiện nhiều sai phạm của các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính chuyển phát. Cụ thể:

- 02/05 doanh nghiệp chưa thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo với Sở Thông tin và Truyền thông.

- 02/05 doanh nghiệp chưa thực hiện niêm yết công khai quy trình giải quyết khiếu nại liên quan đến dịch vụ được cung cấp.

- 02/05 doanh nghiệp chưa thực hiện niêm yết công khai danh mục, vật phẩm hàng hóa không được gửi, chấp nhận vận chuyển qua mạng bưu chính.

- 01/05 doanh nghiệp chưa niêm yết giá cước các dịch vụ bưu chính đang cung ứng, chỉ tiêu thời gian toàn trình chất lượng dịch vụ bưu chính.

- 01/05 doanh nghiệp không thực hiện kiểm kê, gói, bọc lại đối với bưu gửi bị rách, hư hỏng gói bọc.

- 01/05 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ không đúng chất lượng dịch vụ bưu chính đã công bố.

- 02/05 doanh nghiệp không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không chính xác thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính đang cung ứng.

- 03/05 doanh nghiệp chưa chấp hành các quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

- 03/05 doanh nghiệp chưa thực hiện đầy đủ chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi.

- 01/05 doanh nghiệp thực hiện không đúng các quy định về phát bưu gửi.

- 01/05 doanh nghiệp thực hiện không đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn cho bưu gửi.

- 02/05 doanh nghiệp chưa chấp hành các quy định về giá cước dịch vụ bưu chính.

- 01/05 doanh nghiệp chưa thực hiện thông báo bằng văn bản với Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành áp dụng bảng giá cước mới (đã quá 30 ngày so với quy định).

- 01/05 doanh nghiệp thực hiện mức bồi thường thiệt hại không đúng với quy định của pháp luật.

- 01/05 doanh nghiệp thực hiện thu cước chuyển hoàn không đúng quy định.

Đoàn thanh tra đã hướng dẫn, nhắc nhở các doanh nghiệp thực hiện đối chiếu các lỗi bị xử phạt vi phạm hành chính, nghiêm túc kiểm điểm khắc phục rút kinh nghiệm trong quá trình hoạt động kinh doanh cung ứng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh. Ban hành 03 Quyết định xử phạt vi phạm hành chính với tổng số tiền: 35.350.000 đồng (*Ba mươi năm triệu ba trăm năm mươi nghìn đồng*).

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

- Các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính trên địa bàn tỉnh đã phát triển nhanh chóng về doanh thu, số lượng và chất lượng dịch vụ... Các doanh nghiệp cổ phần đã đầu tư phát triển mạng lưới đồng bộ, rộng khắp với dịch vụ đa dạng, đáp ứng yêu cầu của xã hội.

- Qua thanh tra, các doanh nghiệp thực hiện tốt các chỉ tiêu thời gian toàn trình đã công bố, công tác giải quyết khiếu nại đối với các khách hàng đảm bảo thời gian theo quy định.

- Chấp hành tốt các quy định về giấy phép bưu chính, thông báo hoạt động bưu chính; Xây dựng báo cáo bằng văn bản các nội dung thanh tra theo yêu cầu của Đoàn thanh tra.

2. Tôn tại, hạn chế

- Đối với các doanh nghiệp bưu chính cổ phần việc hiểu biết các quy định của pháp luật về bưu chính, chuyển phát còn hạn chế, chưa nắm bắt được việc phải chấp hành quy trình chấp nhận và chuyển phát bưu gửi theo quy định.

- Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh bưu chính, chuyển phát đối với các doanh nghiệp sử dụng công nghệ 4.0 chấp nhận chuyển phát bưu gửi qua mã số trên ứng dụng điện thoại chưa có quy định chặt chẽ, cụ thể.

- Qua thanh tra, các sai phạm chủ yếu của các doanh nghiệp là việc chấp hành các quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính và việc thực hiện niêm yết các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính...

III. KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ Thông tin và Truyền thông

- Cần có những quy định bắt buộc và chế tài xử phạt chặt chẽ hơn trong việc gán trách nhiệm của doanh nghiệp phải kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hóa trước khi chấp nhận để đảm bảo được công tác an toàn an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Có quy định rõ về việc yêu cầu các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Bưu chính phải ban hành bằng văn bản Quy trình khai thác dịch vụ bưu chính chuyên phát của doanh nghiệp mình làm căn cứ để hệ thống khai thác của các doanh nghiệp tuân thủ đúng quy trình, đồng thời cũng là căn cứ để các cơ quan lý nhà nước kiểm tra, đánh giá tính đúng đắn trong quá trình khai thác và cung cấp dịch vụ của từng doanh nghiệp. Tránh trường hợp để các doanh nghiệp bưu chính cung cấp dịch vụ cho người dùng không tuân thủ quy trình nào, chỉ làm theo phần mềm trên APP dẫn đến vi phạm rất nhiều các yêu cầu, thủ tục, chất lượng theo quy định của Luật Bưu chính.

- Có các quy định rõ ràng về việc Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính phải sử dụng nhân viên được đào tạo ở một trình độ nhất định, có chứng chỉ nghề nghiệp mới được tham gia cung cấp dịch vụ (giống như cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông khác). Thực trạng nhân viên của các doanh nghiệp bưu chính (thuộc các doanh nghiệp mới kinh doanh về Bưu chính) không có nghiệp vụ, chưa được doanh nghiệp đào tạo, tập huấn quy trình nhận gửi, không nhận biết được quy định về hàng cấm gửi dễ dẫn đến hành vi vi phạm quy định trong cung ứng dịch vụ bưu chính, đặc biệt là các doanh nghiệp cổ phần ký hợp đồng nhân viên theo thời vụ.

2. Đối với cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh

Đề nghị UBND các huyện, thành phố tăng cường chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, giám sát các bưu cục của các doanh nghiệp bưu chính hoạt động kinh doanh trên địa bàn mình quản lý để kịp thời chấn chỉnh, ngăn chặn những sai phạm.

Trên đây là của Sở Thông tin và Truyền thông Lạng Sơn về kết quả thanh tra việc chấp hành các quy định pháp luật trong hoạt động bưu chính chuyên phát đối với 05 doanh nghiệp bưu chính đang hoạt động tại địa bàn tỉnh. Sở xin báo cáo UBND tỉnh, Bộ TTTT để tổng hợp và tiếp tục chỉ đạo đơn vị thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về Bưu chính./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Bộ TT&TT (qua Ttra bộ);
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu VT, T.Tra.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Quang Huy

