

Số: 74/BC-VHTT-Đ814

Sông Hinh, ngày 29 tháng 12 năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả kiểm tra lĩnh vực Bưu chính – Viễn thông năm 2021**

Thực hiện Kế hoạch kiểm tra năm 2021 lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch, thông tin, truyền thông và phòng, chống tệ nạn xã hội huyện của Đội kiểm tra Liên ngành 814 huyện đã được Chủ tịch UBND huyện phê duyệt tại Quyết định số 2286/QĐ-UBND ngày 09/11/2020 và Kế hoạch số 08/KH-VHTT-Đ814 ngày 01 tháng 4 năm 2021 của Đội kiểm tra liên ngành 814 huyện về kiểm tra công tác Bưu chính - Viễn thông trên địa bàn huyện;

Căn cứ kết quả kiểm tra Đoàn kiểm tra; Đội kiểm tra liên ngành 814 huyện báo cáo kết quả cụ thể như sau:

#### **I. Đặc điểm tình hình**

Toàn huyện có 03 đơn vị hoạt động kinh doanh lĩnh vực viễn thông: Phòng Bán hàng VNPT thuộc Trung tâm kinh doanh VNPT Phú Yên, Chi nhánh Mobiphone Sông Hinh và Viettel chi nhánh Sông Hinh. Lĩnh vực bưu chính gồm có giao hàng tiết kiệm, Viettel Post, J&T Expres, Bưu điện huyện và 10 Điểm Bưu điện Văn hóa xã.

Trong ngày 11/11/2021 và từ ngày 07 đến 09/12/2021, Đoàn kiểm tra liên ngành 814 huyện đã tiến hành kiểm tra 13 cơ sở bưu chính - viễn thông trên địa bàn. Thành phần tham gia gồm một số đồng chí trong Đội kiểm tra Liên ngành 814 huyện và Ông Nguyễn Thanh Phương - Phó trưởng Phòng Bưu chính - Viễn thông thuộc Sở Thông tin và Truyền thông tham gia.

#### **II. Kết quả kiểm tra**

##### **1. Đối với lĩnh vực Bưu chính**

###### **1.1. Đối tượng kiểm tra**

- Bưu cục Viettel Post chi nhánh Sông Hinh.
- Điểm Bưu điện Văn hóa 10 xã trên địa bàn huyện.

###### **1.2. Kết quả kiểm tra**

- Đối với Bưu cục Viettel Post: Tại thời điểm kiểm tra đơn vị chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ phục vụ Đoàn kiểm tra. Tại thời điểm kiểm tra Bưu cục đơn vị không niêm yết giá theo quy định pháp luật bắt buộc phải có sau: Các văn bản về giá cước, phí dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp ban hành; danh mục vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; Quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại. Sau kiểm tra, Đoàn kiểm tra đề nghị Chi nhánh Viettel Post Sông Hinh cung cấp bổ sung hồ sơ theo quy định tại biên bản làm việc

ngày 18/11/2021 giữa Phòng Văn hoá và Thông tin và đại diện chi nhánh Viettel Post Sông Hinh.

- Đối với Điểm Bưu điện Văn hoá xã Ea Ly và Điểm Bưu điện Văn hóa các xã con lại: Đơn vị đã cung cấp đầy đủ hồ sơ, giấy tờ theo quy định; có niêm yết giá đầy đủ các văn bản phải niêm yết theo quy định.

*(Chi tiết kèm phụ lục)*

## **2. Đối với lĩnh vực Viễn thông**

### **2.1. Đối tượng kiểm tra**

- Chi nhánh Mobiphone Sông Hinh;  
- Phòng bán hàng VNPT Sông Hinh thuộc Trung tâm Kinh doanh VNPT Phú Yên.

### **2.2. Kết quả kiểm tra**

- Chi nhánh Mobiphone và Phòng Ban hành VNPT Sông Hinh đã cử cán bộ lãnh đạo Chi nhánh và nhân viên phục vụ Đoàn kiểm tra, cũng như chuẩn bị hồ sơ đầy đủ.

- Chi nhánh Mopiphonne và Phòng Bán hàng VNPT Sông Hinh có đầy đủ hồ sơ giấy tờ kinh doanh theo quy định và thực hiện đầy đủ công tác niêm yết giá đúng quy định.

*(Chi tiết kèm phụ lục)*

## **III. Nhận xét, đánh giá chung**

### **1. Về ưu điểm**

- Về công tác chuẩn bị và phối hợp phục vụ Đoàn kiểm tra: Nhìn chung các đơn vị được kiểm tra cơ bản có sự chuẩn bị nội dung đầy đủ và phối hợp, tạo thuận lợi để Đoàn kiểm tra làm việc, góp phần hoàn thành nhiệm vụ.

- Về nội dung chất lượng đối với bưu chính qua kiểm tra 5 nội dung với 26 lĩnh vực có 20/26 đạt yêu cầu, các đơn vị bưu chính có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, có thông báo xác nhận hoạt động bưu chính; việc tổ chức niêm yết giá và công bố chất lượng dịch vụ, niêm yết danh mục, vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận vận chuyển được thực hiện đúng quy định; công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại và bồi thường cơ bản thực hiện tốt. Tại thời điểm kiểm tra chưa phát hiện vi phạm.

- Về chất lượng đối với viễn thông qua kiểm tra 7 nội dung, cơ bản 2 đơn vị thực hiện tốt đảm bảo được quyền lợi khách hàng.

### **2. Hạn chế, tồn tại**

- Về công tác chuẩn bị Chi nhánh Viettel Post chưa chuẩn bị nội dung, hồ sơ phục vụ Đoàn kiểm tra, mặc dù Đoàn kiểm tra đã gửi kế hoạch và thông báo trước đến đơn vị.

- Điểm Bưu điện Văn hoá tài liệu niêm yết đã rách, phai mờ, nhưng chưa kịp thời thay thế. Lĩnh vực viễn thông việc lưu trữ thông tin khách hàng đăng ký thuê bao di động trả trước chưa khoa học.

- Tại một Điểm Bưu điện Văn hóa xã môi trường chưa thật sự sạch, đẹp.

### **3. Biện pháp xử lý đã áp dụng**

- Đối với Bưu cục Viettel Post chi nhánh Sông Hình, Đoàn kiểm tra đã lập biên bản giải thích và chỉ rõ sai phạm nhắc nhở và cho thời gian để đơn vị bổ sung hồ sơ và khắc phục những thiếu sót, sai phạm.

- Đối với Phòng bán hàng VNPT Sông Hình, Đoàn kiểm tra yêu cầu khắc phục việc lưu trữ khách hàng đăng ký thuê bao di động trả trước đảm bảo đúng quy định và khóa học.

Trên đây là báo cáo kết quả hoạt động kiểm tra lĩnh vực Bưu chính - Viễn thông trên địa bàn huyện Sông Hình./.

#### ***Nơi nhận:***

- Sở TT&TT Phú Yên;
- Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- Đ/c ksor Ý Phun, PCT.UBND huyện;
- Thành viên Đội 814 huyện;
- Lưu VHTT.

**TRƯỞNG PHÒNG**

**Nguyễn Như Đông**  
**ĐỘI TRƯỞNG**  
**ĐỘI KIỂM TRA LN 814 HUYỆN**

**PHỤ LỤC**  
**BẢNG KIỂM TRA CHI TIẾT LĨNH VỰC BƯU CHÍNH - VIỄN THÔNG**  
*(Kèm theo Báo cáo số 74/BC-VHTT-Đ841 ngày 29 tháng 12 năm 2021*  
*của Phòng Văn hóa và Thông tin huyện*

Số TT	NỘI DUNG KIỂM TRA	Số đơn vị kiểm tra	Kết quả kiểm tra	GHI CHÚ
<b>A</b>	<b>LĨNH VỰC BƯU CHÍNH</b>			
<b>I</b>	<b>Việc chấp hành về đầu tư, kinh doanh dịch vụ bưu chính</b>			
1	Về Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh, Văn phòng đại diện.	11	10/11 Đạt	Viettel Post tại thời điểm kiểm tra chưa cung cấp
2	Về thông báo và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính	11	11/11 Đạt	
<b>II</b>	<b>Việc chấp hành quy định về chất lượng giá cước dịch vụ bưu chính</b>			
1	Về công tác lưu trữ số liệu, tài liệu	11	11/11 Đạt	
2	Về niềm yết và công bố chất lượng dịch vụ bưu chính và việc thực hiện chất lượng đã công bố	11	10/11 Đạt	Viettel Post
3	Về công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	
4	Về sử dụng các phương tiện đo (cân khối lượng)	11	11/11 Đạt	
5	Việc tự kiểm tra chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	
6	Các văn bản về cước phí, các dịch vụ bưu chính đang áp dụng tại đơn vị	11	10/11 Đạt	Viettel Post
7	Việc thực hiện tính và thu cước, phí các dịch vụ bưu chính.	11	11/11 Đạt	
<b>II</b>	<b>Việc chấp hành quy định về cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ bưu chính</b>			
1	Về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	
2	Hợp đồng với các doanh nghiệp bưu chính khác, doanh nghiệp khác vận tải	11	11/11 Đạt	Các đơn vị đơn vị không có nhu cầu
3	Việc giao, nhận đại lý dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	Các đơn vị đơn vị không có nhu cầu
4	Việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	

<b>SỐ TT</b>	<b>NỘI DUNG KIỂM TRA</b>	<b>Số đơn vị kiểm tra</b>	<b>Kết quả kiểm tra</b>	<b>GHI CHÚ</b>
5	Các quy định về chấp nhận và phát bưu gửi	11	11/11 Đạt	
6	Niêm yết danh mục về vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận vận chuyển qua mạng bưu chính	11	10/11 Đạt	Viettel Post
7	Việc xử lý bưu gửi không được bưu gửi không hoàn trả lại được cho người gửi và bưu gửi không có người nhận			
7.1	Việc công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được	11	11/11 Đạt	
7.2	Ban hành Quy định quy trình xử lý các bưu gửi không có người nhận	11	10/11 Đạt	Viettel Posts
7.3	Lập danh sách bưu gửi không có người nhận	11	11/11 Đạt	
7.4	Việc lưu trữ hồ sơ bưu gửi không có người nhận	11	11/11 Đạt	
<b>IV</b>	<b>Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại và công tác bồi thường hại cho khách trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính</b>			
1	Niêm yết quy định quy trình tiếp nhận xử lý giải quyết khiếu nại và bồi thường	11	10/11 Đạt	Viettel Post
2	Công tác bồi thường	11	11/11 Đạt	Tại thời điểm kiểm tra chưa có bồi thường
3	Các quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại và việc bồi thường thiệt hại của doanh nghiệp đối với người sử dụng dịch vụ bưu chính	11	11/11 Đạt	
<b>V.</b>	<b>Chấp hành quy định về bưu chính công ích</b>			
1	Việc cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, chất lượng dịch vụ, giá cước dịch vụ	10	10/10 Đạt	
2	Việc công bố chất lượng dịch vụ, công bố hợp quy dịch vụ bưu chính công ích	10	10/10 Đạt	
3	Việc ban hành và thực hiện Quy chế tự kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính công ích	10	10/10 Đạt	
4	Việc công khai thông tin về dịch vụ bưu chính công ích	10	10/10 Đạt	
5	Việc thực hiện quy định về tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích			

<b>Số TT</b>	<b>NỘI DUNG KIỂM TRA</b>	<b>Số đơn vị kiểm tra</b>	<b>Kết quả kiểm tra</b>	<b>GHI CHÚ</b>
5.1	Ban hành quy trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích	10	10/10 Đạt	
5.2	Việc thực hiện so với ban hành quy định	10	10/10 Đạt	
6	Việc chấp hành quy định về công ích trong hoạt động phát hành báo chí	10	10/10 Đạt	
<b>LĨNH VỰC VIỄN THÔNG</b>				
1	Biên hiệu	02	02/02 Đạt	
2	Niêm yết các dịch vụ	02	02/02 Đạt	
3	Trang thiết bị (máy tính, máy in...)	02	02/02 Đạt	
4	Thông tin thuê bao	02	02/02 Đạt	
5	Thực hiện quy trình đăng ký thông tin thuê bao	02	02/02 Đạt	
6	Thực hiện quy trình đăng ký thông tin thuê bao thứ 4 trở lên	02	02/02 Đạt	
7	Giấy đăng ký kinh doanh các điểm cung cấp dịch vụ	02	02/02 Đạt	