

UBND TỈNH HUNG YÊN
SỞ XÂY DỰNG

Số: 3847/SXD-VTATGT
V/v trả lời đơn kiến nghị của bà Vũ Thị
Tú Anh.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hung Yên, ngày 22 tháng 7 năm 2026

Kính gửi: Bà Vũ Thị Tú Anh (*Địa chỉ: thôn Phán Thủy,
xã Hiệp Cường, tỉnh Hưng Yên*)

Sở Xây dựng Hưng Yên nhận được Đơn kiến nghị ngày 11/6/2026 và Đơn đề nghị ngày 03/7/2026 của bà Vũ Thị Tú Anh (sinh năm 2000, địa chỉ: thôn Phán Thủy, xã Hiệp Cường, tỉnh Hưng Yên) phản ánh về hoạt động kinh doanh vận tải của phương tiện biển kiểm soát 89B-013.38 thuộc Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên.

Thực hiện chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản số 521/UBND-BTCD ngày 16/7/2026 về việc chuyển đơn của bà Vũ Thị Tú Anh đến Sở Xây dựng chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết theo quy định, Sở Xây dựng đã tiếp nhận, nghiên cứu các nội dung phản ánh, tài liệu do bà cung cấp và tổ chức kiểm tra, xác minh theo quy định.

Sở Xây dựng ghi nhận các nội dung phản ánh, kiến nghị của bà Vũ Thị Tú Anh là thông tin cần thiết phục vụ công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh vận tải bằng xe ô tô. Trong quá trình giải quyết, Sở Xây dựng đã tiến hành kiểm tra hồ sơ pháp lý của phương tiện, hồ sơ người lái xe; kiểm tra dữ liệu thiết bị giám sát hành trình, dữ liệu vé điện tử; kiểm tra thực tế phương tiện; đồng thời làm việc trực tiếp với Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên để làm rõ các nội dung phản ánh.

Việc kiểm tra, xác minh được thực hiện trên cơ sở các tài liệu, dữ liệu thu thập được tại thời điểm giải quyết đơn, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Xây dựng theo quy định của pháp luật về kinh doanh vận tải đường bộ và các quy định pháp luật có liên quan.

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, xác minh, Sở Xây dựng trả lời bà Vũ Thị Tú Anh như sau:

1. Về nội dung phản ánh đơn vị vận tải không thực hiện việc phát vé cho hành khách.

Qua kiểm tra, Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên sử dụng phần mềm vé điện tử trong hoạt động vận tải hành khách theo tuyến cố định. Công ty cung cấp dữ liệu thể hiện đã phát hành 03 vé điện tử cho 03 hành khách trên chuyến xe vào khoảng 18 giờ 08 phút ngày 24/5/2026. Đối với trường hợp của bà Vũ Thị Tú Anh, Công ty giải trình tại thời điểm vận chuyển bà chưa thực hiện thanh toán tiền vé nên chưa phát hành vé điện tử.

2. Nội dung hoạt động đón, trả khách không đúng địa điểm.

Sở Xây dựng đã kiểm tra dữ liệu thiết bị giám sát hành trình của phương tiện biển kiểm soát 89B-013.38 và làm việc với Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên. Dữ liệu thiết bị giám sát hành trình không phản ánh đầy đủ vị trí đón, trả khách. Do vậy, Sở Xây dựng chưa có đủ cơ sở để kết luận phương tiện biển kiểm soát 89B-013.38 vi phạm quy định về đón, trả khách.

3. Thực hiện vận chuyển hàng hóa trên xe khách.

Qua kiểm tra, xác minh, Sở Xây dựng chưa có đủ căn cứ xác định phương tiện chở hàng hóa trong khoang chở hành khách hoặc vận chuyển hàng hóa trái quy định.

4. Phương tiện vận tải có thời điểm đi vào làn đường dành cho xe ưu tiên.

Qua kiểm tra dữ liệu thiết bị giám sát hành trình, Sở Xây dựng không có tài liệu để xác định nội dung phản ánh nêu trên do dữ liệu thiết bị giám sát hành trình hiện có không thể hiện đầy đủ thông tin về vị trí làn đường tại thời điểm phương tiện di chuyển. Do vậy, tại thời điểm giải quyết đơn, Sở Xây dựng chưa có đủ cơ sở để xác định phương tiện có hành vi đi vào làn đường dành cho xe ưu tiên.

5. Về nội dung phản ánh công tác bảo đảm an toàn cho hành khách trong quá trình vận chuyển.

Khoản 2 Điều 45 Luật Trật tự, an toàn giao thông đường bộ năm 2024 quy định trước khi cho xe khởi hành, người lái xe phải kiểm tra các điều kiện bảo đảm an toàn của xe; hướng dẫn hành khách về an toàn giao thông đường bộ, thoát hiểm khi gặp sự cố; hướng dẫn, yêu cầu và kiểm tra người trên xe thực hiện quy định về thắt dây đai an toàn tại những vị trí có trang bị dây đai an toàn.

Qua kiểm tra hồ sơ, tài liệu và kiểm tra thực tế phương tiện, Sở Xây dựng xác định:

- Phương tiện có Giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường còn hiệu lực;
- Có Giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự còn hiệu lực;
- Lái xe có giấy phép lái xe phù hợp, giấy khám sức khỏe và chứng chỉ tập huấn nghiệp vụ còn hiệu lực;
- Phương tiện được trang bị đầy đủ dây đai an toàn tại tất cả các vị trí ghế ngồi, bình chữa cháy, búa thoát hiểm;
- Phương tiện niêm yết đầy đủ các thông tin theo quy định;
- Dữ liệu thiết bị giám sát hành trình thể hiện phương tiện hoạt động đúng hành trình, không vi phạm tốc độ.

Qua kiểm tra hồ sơ, phương tiện và lái xe đáp ứng các điều để tham gia kinh doanh vận tải khách. Tuy nhiên, đối với việc người lái xe đã thực hiện đầy đủ trách nhiệm hướng dẫn an toàn, yêu cầu hành khách thắt dây an toàn trước khi

khởi hành thì Sở chưa thu thập được tài liệu chứng minh hoặc tài liệu bác bỏ nội dung phản án.

Đối với nội dung bà phản ánh bị va chạm trong quá trình xe lưu thông dẫn đến bị thương và hư hỏng kính cận, qua làm việc với Công ty xác nhận trong quá trình phương tiện lưu thông qua gờ giảm tốc hành khách bị va đập vào cầu kiện bên trong xe khi phương tiện đi qua gờ giảm tốc. Tuy nhiên, tài liệu hiện có chưa đủ cơ sở xác định nguyên nhân va chạm xuất phát từ hành vi vi phạm quy định về bảo đảm an toàn giao thông hoặc vi phạm quy định của pháp luật về kinh doanh vận tải.

Đối với nội dung bà phản ánh về việc lái xe không hỗ trợ sau khi xảy ra sự việc, Công ty giải trình lái xe đã kiểm tra, hỏi thăm tình trạng của hành khách và không ghi nhận việc hành khách yêu cầu hỗ trợ y tế khẩn cấp trong quá trình vận chuyển. Qua xác minh, Sở Xây dựng chưa có căn cứ để kết luận người lái xe hoặc đơn vị kinh doanh vận tải có hành vi vi phạm các quy định thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở đối với nội dung này.

6. Về yêu cầu bồi thường thiệt hại.

Bà Vũ Thị Tú Anh đề nghị Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên bồi thường chi phí khám chữa bệnh và thiệt hại đối với kính cận.

Đây là yêu cầu bồi thường thiệt hại phát sinh từ quan hệ dân sự giữa các bên. Việc xác định trách nhiệm bồi thường và mức bồi thường phải căn cứ vào tài liệu, chứng cứ chứng minh thiệt hại, nguyên nhân gây thiệt hại và các quy định của pháp luật dân sự. Nội dung này không thuộc thẩm quyền quyết định của Sở Xây dựng. Trường hợp cần thiết, các bên có thể chủ động thương lượng, hòa giải hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Kết luận.

Qua kết quả kiểm tra, xác minh, đến thời điểm ban hành văn bản này, Sở Xây dựng chưa đủ cơ sở, tài liệu để xác định Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên có hành vi vi phạm các quy định của Luật Trật tự, an toàn giao thông đường bộ năm 2024, Nghị định số 158/2024/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định pháp luật có liên quan đối với các nội dung phản ánh thuộc phạm vi quản lý, kiểm tra, xác minh của Sở. Đối với các hành vi vi phạm xảy ra trực tiếp trong quá trình phương tiện tham gia giao thông như lỗi dừng, đỗ đón trả khách không đúng nơi quy định, lỗi vận chuyển hàng hóa trong khoang hành khách, lỗi đi vào làn đường dành cho xe ưu tiên, việc phát hiện, lập biên bản và xử lý vi phạm hành chính thuộc thẩm quyền kiểm tra, xử lý của lực lượng Cảnh sát giao thông theo quy định của pháp luật.

Tuy nhiên, qua nội dung phản ánh của bà Vũ Thị Tú Anh và quá trình làm việc, Sở Xây dựng nhận thấy Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên cần tiếp tục tăng cường công tác quản lý, giám sát hoạt động của đội ngũ lái xe, nhân viên phục vụ trên xe; thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về kinh doanh

và điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô; nâng cao ý thức chấp hành pháp luật, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa ứng xử và trách nhiệm phục vụ hành khách; thực hiện nghiêm việc bảo đảm an toàn cho hành khách trong suốt quá trình vận chuyển, kịp thời hỗ trợ, xử lý các tình huống phát sinh nhằm bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của hành khách.

Sở Xây dựng yêu cầu Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên tổ chức rà soát, chấn chỉnh việc thực hiện quy trình phục vụ hành khách, công tác hướng dẫn an toàn trước khi xe khởi hành, việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của hành khách và tăng cường kiểm tra, giám sát nhằm phòng ngừa, hạn chế các vụ việc tương tự có thể phát sinh trong quá trình hoạt động vận tải hành khách.

Sở Xây dựng sẽ tiếp tục theo dõi việc chấp hành các quy định của pháp luật về kinh doanh vận tải đối với Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên; trường hợp phát hiện hoặc tiếp nhận tài liệu, chứng cứ xác định có hành vi vi phạm, Sở sẽ xem xét, xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định của pháp luật.

Trong thời gian tới, nếu phát hiện tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải có dấu hiệu vi phạm quy định của pháp luật, đề nghị bà tiếp tục cung cấp thông tin, tài liệu để Sở Xây dựng xem xét, kiểm tra và xử lý theo thẩm quyền.

Sở Xây dựng Hưng Yên trả lời đề bà Vũ Thị Tú Anh được biết./.

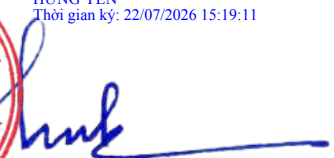
Nơi nhận: 

- Như trên;
- Ủy ban nhân dân tỉnh (để báo cáo);
- Giám đốc Sở (để báo cáo);
- Phó Giám đốc Sở (ông Huân, ông Quang);
- Công ty TNHH vận tải Phương Hoa Hưng Yên;
- Lưu VT, QLVT&ATGT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Ký bởi: SỞ XÂY DỰNG
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
HƯNG YÊN
Thời gian ký: 22/07/2026 15:19:11


Trần Văn Huân