

Số: /STTTT-KLKTr

Kon Tum, ngày tháng năm

KẾT LUẬN THANH TRA
Việc chấp hành các quy định pháp luật trong hoạt động
Bưu chính, chuyển phát tại Công ty trách nhiệm hữu hạn
Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum

Thực hiện Quyết định thanh tra số 1730/QĐ-STTTT ngày 13/8/2020 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông và Kế hoạch tiến hành thanh tra đã được phê duyệt. Theo đó, ngày 24/8/2020 Đoàn thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, hoạt động Bưu chính, chuyển phát tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum.

Xét báo cáo kết quả thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, hoạt động của các doanh nghiệp Bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh năm 2020 của Trưởng Đoàn thanh tra ngày 17/9/2020. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum hoạt động trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát.
- Địa chỉ trụ sở kinh doanh chính: Số 107, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.
- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum giao bà Phan Thị Hoa, phụ trách Văn phòng đại diện tại Kon Tum.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

1. Việc chấp hành các quy định về Giấy phép và điều kiện kinh doanh

- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum hoạt động theo Giấy phép Bưu chính số 448/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 18/9/2017; Giấy phép số 471/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 28/9/2017.
- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry - Văn phòng đại diện tại Kon Tum hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Văn phòng đại diện: Mã số văn phòng đại diện: 0101104372-036, do Phòng đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Kon Tum cấp ngày 06/4/2015. Đăng ký thay đổi lần thứ 3, ngày 18/12/2017.
- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry - Văn phòng đại diện tại Kon Tum có văn bản xác nhận Thông báo hoạt động bưu chính số 288/XN-STTTT do Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum cấp ngày 23/8/2018.

2. Việc chấp hành quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum không nhận bưu gửi mà chỉ nhận, chuyển giao bưu gửi đối với các khách hàng đã ký hợp đồng với công ty và có tài khoản thanh toán với ngân hàng. Tất cả các khách hàng, Công ty đều ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo mẫu do Công ty ban hành.

- Thực hiện phát bưu gửi đúng toàn trình, đảm bảo theo mục tiêu chất lượng đã công bố (niêm yết công khai mục tiêu chất lượng (bảng chỉ tiêu toàn trình dịch vụ chuyển phát) theo quy định tại Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Qua kiểm tra, đơn vị sử dụng 01 thiết bị cân điện tử, loại 30kg có kiểm định đúng quy định (Tem kiểm định có hạn sử dụng đến hết ngày 31/8/2020).

3. Việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính

- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum cung cấp thông tin trực tiếp đến các đối tác và khách hàng thông qua thỏa thuận hợp đồng như: Bảng giá cước, danh mục hàng cấm gửi, gửi có điều kiện, chất lượng dịch vụ, giải quyết khiếu nại; thể hiện đầy đủ thông tin theo quy định.

- Văn phòng đại diện tại Kon Tum niêm yết công khai tại điểm phục vụ Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận vận chuyển qua mạng bưu chính và các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp.

4. Việc chấp hành quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính

Công ty ban hành Quy định bưu kiện không được chấp nhận, tiêu chuẩn đóng gói. Công ty lập bảng kê chi tiết các thông tin của bưu gửi, khách hàng sẽ thanh toán cước bằng hình thức chuyển khoản theo bảng kê như thỏa thuận của hợp đồng.

Công ty ban hành quy định chỉ tiêu thời gian toàn trình cho bưu gửi đi kèm với bảng giá cước.

- Công tác an toàn, an ninh được đảm bảo, từng túi kiện bưu gửi có niêm phong và gắn mã vạch; có trang bị hệ thống camera tại văn phòng để theo dõi, giám sát.

5. Việc xử lý bưu gửi không có người nhận

Đối tượng khách hàng của Công ty đều là khách hàng đã ký hợp đồng, có địa chỉ cụ thể nên mọi bưu gửi không phát được đều được hoàn trả lại cho người gửi. Vì vậy không có bưu gửi không có người nhận phải xử lý.

6. Việc thực hiện chế độ báo cáo

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum thực hiện chế độ báo cáo đầy đủ với Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 và Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. KẾT LUẬN

1. Ưu điểm

- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính theo đúng quy định của pháp luật.

Chấp hành tốt các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Công ty ban hành và thực hiện đúng quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính. Thực hiện tốt việc xây dựng và công bố chỉ tiêu toàn trình, chất lượng phát đảm bảo.

Công ty ban hành và tính giá cước đúng theo bảng giá cước. Tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định, không để tồn đọng, kéo dài.

2. Tồn tại, hạn chế

- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum có niêm yết Bảng giá cước, mục tiêu chất lượng dịch vụ, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tuy nhiên, khu vực niêm yết bị hạn chế tầm nhìn.

3. Kiến nghị

Yêu cầu Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum bổ sung triển khai thực hiện, khắc phục niêm yết Bảng giá cước, mục tiêu chất lượng dịch vụ, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo bị hạn chế tầm nhìn.

Căn cứ vào báo cáo kết quả thanh tra, tinh thần và thái độ hợp tác của cán bộ, nhân viên Văn phòng đại diện tại Kon Tum; đơn vị cung cấp đầy đủ, kịp thời hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của Đoàn thanh tra; nghiêm túc tiếp thu và khắc phục những tồn tại mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra.

Qua thanh tra, kết hợp lồng ghép tuyên truyền phổ biến, các quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyển phát; phân tích nguyên nhân dẫn đến tồn tại, hạn chế và hướng dẫn các đơn vị có biện pháp khắc phục những thiếu sót, hạn chế.

Giao Thanh tra chủ trì, phối hợp với Phòng bưu chính, viễn thông Sở theo dõi, đôn đốc Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum thực hiện nghiêm túc Kết luận này. Đơn vị báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông sau 15 ngày, kể từ ngày ký Kết luận thanh tra.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở;
- Công ty trách nhiệm hữu hạn Kerry EXPRESS- Văn phòng đại diện tại Kon Tum;
- Trang thông tin điện tử Sở đăng tải Kết luận;
- Lưu: VT, HSKTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thu