

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 một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố 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, từ ngày 20/8/2020 đến ngày 21/8/2020 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 (TNHH) một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố 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 TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum hoạt động trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát.

- Địa chỉ trụ sở kinh doanh chính: Số 766 Phan Đình Phùng, phường Quang Trung, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

- Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong bổ nhiệm ông Nguyễn Việt Hưng làm Giám đốc Chi nhánh Gia Lai - Kon Tum. Tại tỉnh Kon Tum, Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong mở 05 địa điểm kinh doanh. Trong đó, thành phố Kon Tum 02 địa điểm kinh doanh; tại huyện Đăk Hà, Ngọc Hồi và Sa Thầy mỗi huyện mở 01 địa điểm kinh doanh.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

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

Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong hoạt động theo Giấy phép Bưu chính số 237/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 21/6/2018.

Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh – Mã số địa điểm kinh doanh: 00025, do Phòng đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch đầu tư tỉnh Kon Tum cấp ngày 30/11/2018.

Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum đã làm hồ sơ, thủ tục xin xác nhận Thông báo hoạt động bưu chính số 921/XN-STTTT do Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum cấp ngày 24/7/2018.

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

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum không nhận bưu gửi đối với khách hàng vắng lai mà chỉ nhận 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.

Kiểm tra hợp đồng do Công ty cung cấp cho thấy hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính của Công ty ký với khách hàng bản nội dung tuân thủ các quy định của Điều 9, Luật Bưu chính và các văn bản hướng dẫn Luật Bưu chính.

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

Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố 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 đúng theo quy định.

Tại Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, huyện Ngọc Hồi đơn vị đã niêm yết công khai, đầy đủ thông tin theo quy định như: Bảng giá cước, danh mục hàng cấm gửi, gửi có điều kiện, chất lượng dịch vụ, giải quyết khiếu nại.

Biển hiệu tại các Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, huyện Ngọc Hồi không thể hiện (gắn) tên Chi nhánh chủ quản trực tiếp (Công ty TNHH một thành viên chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên).

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. Theo đó, Công ty chấp nhận các bưu gửi của các khách hàng đã ký kết hợp đồng và đã tạo tài khoản, khách hàng tự đóng gói, tự tạo đơn hàng trên hệ thống. Công ty sau khi nhận được đơn hàng trên hệ thống sẽ cử nhân viên đến địa chỉ người gửi để lấy hàng, kiểm tra thông tin trên bưu gửi và khách hàng, theo dõi hành trình bưu gửi trên phần mềm điện tử quản lý của Công ty. 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. Kiểm tra thực tế một số bản kê vận đơn bưu gửi do Công ty cung cấp tháng 07/2020, Công ty có cập nhật đầy đủ thông tin ngày nhận, ngày phát bưu gửi, chỉ tiêu thời gian đảm bảo so với chỉ tiêu chất lượng mà Công ty đã cam kết với

khách hàng.

Qua kiểm tra, tại Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum có sử dụng 02 cân điện tử loại 100kg và loại 50kg; tại huyện Ngọc Hồi sử dụng 01 cân điện tử loại 30kg. Trong đó, tại Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum sử dụng 01 cân điện tử, loại 50kg không có Tem kiểm định.

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, do vậy trong thời gian qua 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 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 một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, Ngọc Hồi được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyển phát 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. Thực hiện đầy đủ việc kiểm định cân và dán Tem kiểm định đúng quy định.

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.

Qua thanh tra, Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, Ngọc Hồi đã sớm khắc phục các tồn tại, hạn chế mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra.

2. Sai phạm, tồn tại

Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum sử dụng 01 cân điện tử, loại 50kg không có Tem kiểm định.

Biển hiệu tại các Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, huyện Ngọc Hồi không thể hiện (gắn) tên Chi nhánh chủ quản trực tiếp (Công ty TNHH MTV chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi Nhánh Tây nguyên).

3. Kiến nghị các biện pháp xử lý

3.1. Yêu cầu Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, Ngọc Hồi bổ sung triển khai thực hiện, khắc phục các tồn tại, thiếu sót nêu trên theo quy định của pháp luật.

3.2. Biện pháp xử lý

Căn cứ vào báo cáo kết quả thanh tra, tinh thần và thái độ hợp tác của cán bộ, nhân viên Địa điểm kinh doanh thành phố Kon Tum, Ngọc Hồi; 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 và xử lý vi phạm hành chính theo quy định.

Giao Thanh tra Sở phối hợp với Phòng Bưu chính, viễn thông thường xuyên theo dõi, kiểm tra các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính, chuyển phát tại Công ty TNHH một thành viên Chuyển phát nhanh Thuận Phong- Địa điểm kinh doanh thành phố 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.

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.

Nơi nhận:

- Giám đốc Sở;
- Công ty TNHH một thành viên Thuận Phong- Đại điểm kinh doanh thành phố Kon Tum;
- Trang thông tin điện tử Sở đăng tải Kết luận;
- Lưu: VT, HSKTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thu