

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 Chi nhánh Công ty cổ phần
Giao hàng tiết kiệm tỉnh 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 27/8/2020 đến ngày 28/8/2020 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 Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh 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

- Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum hoạt động trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát.

- Địa chỉ trụ sở kinh doanh chính: Số 618 đường Duy Tân, phường Duy Tân, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum.

- Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum giao ông Hồ Viết Phú, quản lý Chi nhánh tỉnh Kon Tum và các địa điểm kinh doanh tại các huyện trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

II. KẾT QUẢ THANH TRA

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

Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm hoạt động theo Giấy phép số 346/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 23/8/2019.

Chi nhánh công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh Kon Tum hoạt động theo Giấy chứng nhận hoạt động đăng ký động Chi nhánh. Mã số chi nhánh: 0106181087-167, do Phòng đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Kon Tum cấp ngày 12/7/2018; Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh Kon Tum hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh: Mã số Chi nhánh: 0106181807-167, do Phòng đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Kon Tum cấp (đăng ký thay đổi lần thứ: 1, ngày 04/6/2020). Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum đơn làm hồ sơ, thủ tục

chuyển về địa điểm kinh doanh số 618 đường Duy Tân, phường Duy Tân, thành phố Kon Tum.

Chi nhánh công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh Kon Tum có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1006/XN-STTTT do Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Kon Tum cấp ngày 15/8/2018.

Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh Kon Tum chưa chuẩn bị nội dung báo cáo, làm việc với Đoàn Thanh tra.

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

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh 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

Chi nhánh công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh 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.

Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tại tỉnh Kon Tum, thực hiện phát bưu gửi đúng toàn trình, đảm bảo mục tiêu chất lượng theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum không gửi văn bản đến cơ quan kiểm tra trước ngày tiến hành kiểm tra ghi trong quyết định kiểm tra, trong đó nêu rõ họ tên, chức vụ, số điện thoại liên hệ của người đại diện theo pháp luật của đơn vị hoặc người được ủy quyền sẽ làm việc với đoàn kiểm tra theo quy định tại khoản 3, Điều 15, Thông tư 14/2018/TT-BTTTT.

Chưa niêm yết công khai đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính; chưa niêm yết công khai đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính.

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 có thể 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.

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. Trong thời gian từ ngày 30/6/2019 đến ngày 30/7/2020 đơn vị không phát sinh đơn khiếu nại của người sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyên phát.

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

Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum, địa điểm kinh doanh huyện Sa Thầy 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.

Qua thanh tra, Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum, Sa Thầy đã khắc phục các tồn tại, hạn chế mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra.

2. Sai phạm, tồn tại

Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum chưa chuẩn bị nội dung báo cáo, làm việc với Đoàn Thanh tra; chưa niêm yết công khai đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính.

3. Kiến nghị các biện pháp xử lý

3.1. Yêu cầu Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum 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 Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum; địa điểm kinh doanh huyện Sa Thầy; 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 của pháp luật.

Qua thanh tra, kết hợp lồng ghép 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 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 Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh 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:

- Giám đốc Sở;
- Chi nhánh Công ty cổ phần Giao hàng tiết kiệm tỉnh Kon Tum;
- Trang thông tin điện tử Sở đăng tải Kết luận;
- Lưu: VT, HSKTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thu