

Số: /KL-STTTT

Đắk Nông, ngày tháng 10 năm 2022

KẾT LUẬN

Kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về dịch vụ bưu chính, chuyển phát tại Chi nhánh Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín tại Đắk Nông

Thực hiện Quyết định số 153/QĐ-STTTT, ngày 20/7/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông, quyết định kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về dịch vụ bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

Từ ngày 29/7/2022 đến ngày 15/8/2022, Đoàn Kiểm tra đã tiến hành kiểm tra theo đúng đối tượng, nội dung, phạm vi, thời gian theo Quyết định số 153/QĐ-STTTT, ngày 20/7/2022 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

Xét Báo cáo số 06/BC-ĐKT, ngày 7 tháng 9 năm 2022 của Đoàn Kiểm tra; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. Khái quát chung.

- Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín – Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Số 207, Đường Quang Trung, Phường Nghĩa Trung, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

- Trên toàn tỉnh Đắk Nông, Công ty có 01 Văn phòng (Chi nhánh) và 02 địa điểm kinh doanh, cụ thể:

+ Văn phòng tại Gia Nghĩa: Địa chỉ số 207, Đường Quang Trung, Phường Nghĩa Trung, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

+ Địa điểm kinh doanh Cư Jút: Số 28A, Trần Hưng Đạo, Thị trấn EaTling, Huyện Cư Jút. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00001 đăng ký lần đầu ngày 9/6/2022 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh Krông Nô: Địa chỉ số 136, Nguyễn Tất Thành, Thị trấn Đắk Mâm, Huyện Krông Nô. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00002, đăng ký lần đầu ngày 12/7/2022 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

- Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra tại 01 văn phòng/Chi nhánh đặt tại Thành phố Gia Nghĩa.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

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

- Giấy phép Bưu chính số 138/GP-BTTTT ngày 21/4/2015 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp. Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1057/XN-BTTTT ngày 12/4/2015 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp. Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 110/XN-BTTTT ngày 13/01/2017 (điều chỉnh lần 1).

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 681/XN-STTTT ngày 26/7/2019 do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông cấp.

- Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín – Chi nhánh Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0312803588-076, đăng ký lần đầu ngày 28/12/2021 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

- Trên địa bàn tỉnh Đắk Nông, Công ty có 02 Bưu cục/Địa điểm kinh doanh đều được cấp giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh theo quy định.

2.2. Việc thực hiện các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh sử dụng website tại địa chỉ: <https://ntlogistics.vn/> và <https://ntx.com.vn/>; ứng dụng trên điện thoại “*Nhất Tín*” để nhập thông tin phiếu gửi của khách hàng (tạo đơn hàng, tra cứu giá, tra cứu trạng thái vận đơn, tìm bưu cục), qua kiểm tra mẫu việc nhập thông tin vận đơn (phiếu gửi điện tử) cho thấy mẫu khai điện tử đầy đủ các trường thông tin theo quy định.

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh sử dụng phiếu gửi điện tử. Việc sử dụng hợp đồng, phiếu ghi thông tin dịch vụ bưu chính điện tử, tuy nhiên đơn vị chưa thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông.

- Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín, ban hành Quyết định số 203/2018/QĐ-NT ngày 25/6/2018, ban hành quy trình giao nhận tại Bưu cục.

Như vậy: Chi nhánh, không thực hiện thông báo việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ chấp nhận gửi điện tử về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại Khoản 14, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ và Công văn số 3720/BTTTT-BC ngày 01/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông, về việc sử dụng hợp đồng điện tử, chữ ký điện tử trong lĩnh vực bưu chính.

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

- Tại thời điểm kiểm tra cho thấy đơn vị: niêm yết đầy đủ các thông tin như: bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình); quy trình giải quyết khiếu nại, giá cước dịch vụ. Không niêm yết Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi.

- Qua kiểm tra trên Website của Công ty có công khai các thông tin như: Giá cước, danh mục hàng hóa cấm nhận gửi, thông tin về các dịch vụ chuyển phát tại địa chỉ <https://ntlogistics.vn/>.

Như vậy: Chi nhánh không niêm yết Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi tại điểm giao dịch.

2.4. Việc chấp hành các quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín ban hành các quy định: Quy định số 48/2021/QyĐ-NT ngày 17/3/2021, quy định danh mục hàng hóa không vận chuyển hoặc vận chuyển có điều kiện theo quy định của

pháp luật và quy định của Công ty Nhất Tín Logistics. Thông báo số 034/NT2015 ngày 20/11/2015, tăng cường kiểm tra nội dung hàng hóa khi nhận hàng. Quyết định số 346/2019/QĐ-NT ngày 01/3/2019, ban hành quy trình vận đơn chuyển hoàn chứng từ. Quy định số 015/2020/QyĐ-NT ngày 7/7/2020. Nội quy làm việc tại Bru cục số 002/NQ/NT/2015 ngày 20/3/2015. Thông báo số 071/NT/2016 ngày 25/4/2016, thông báo ghi đầy đủ thông tin trên vận đơn.

- Công ty ban hành “Quy định gửi và nhận hàng hóa” và “Danh mục hàng hóa không vận chuyển” tại địa chỉ <https://ntlogistics.vn/tin-tuc/quy-dinh-va-chinh-sach>.

Như vậy: Qua rà soát nội dung cho thấy các quy định ban hành đầy đủ nội dung theo quy định tại Điều 13,14 Luật Bru chính.

2.5. Việc chấp hành quy định về chất lượng dịch vụ bru chính.

- Công ty thực hiện việc tính cước tự động trên hệ thống ngay sau khi nhập các thông tin đơn hàng. Kiểm tra việc tính cước, thời gian toàn trình theo Công ty công bố cho thấy:

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: 1271366842, ngày 18/7/2022 từ Gia Nghĩa/ đến Đà Nẵng ngày 21/7/2022. Cước phí trên hệ thống 61.776(đ), Đoàn kiểm tra đối chiếu bảng giá cước Công ty công bố là 61.600(đ).

+ Phiếu gửi: 1271369685, ngày 28/7/2022 nhập đơn vào kho tại Gia Nghĩa/đến ngày 01/8/2022 đến Krông Nô, giao hàng trong ngày. Khối lượng 0,7kg/19.655(đ).

+ Phiếu gửi: 03755NT22018753, từ Thành phố Hồ Chí Minh ngày 29/7/2022/ đến xã Quảng Sơn, Đắk Glong, Đắk Nông ngày 01/8/2022. Đối chiếu bảng công bố thời gian toàn trình cho thấy chậm 02 ngày.

+ Phiếu gửi: 03755NT2207513225 ngày 26/7/2022 từ Thành phố Hồ Chí Minh nơi đến Kiến Đức, Đắk Rlấp ngày 29/7/2022. Đối chiếu bảng công bố thời gian toàn trình Công ty công bố, chậm 02 ngày.

- Kiểm tra thiết bị cân khối lượng tại Gia Nghĩa: Cân lò xo, số cân 23268, tem kiểm định số 00778, hạn kiểm định đến tháng 9/2022.

- Công ty ban hành Thông báo số 17/2022/TB-NT ngày 12/3/2022 về việc ban hành phụ phí nhiên liệu và Quyết định số 111/2022/QĐ-NT ngày 25/6/2022, quyết định điều chỉnh phụ phí nhiên liệu.

Như vậy: (1) Qua rà soát về giá cước dịch vụ về cơ bản đảm bảo bằng giá cước Công ty Công bố. Về thời gian toàn trình 02 vận đơn 03755NT22018753 và 03755NT2207513225 chưa đảm bảo thời gian toàn trình Công ty công bố.

(2) Không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông, việc áp dụng bảng giá cước ngày 12/3/2022 ban hành phụ phí nhiên liệu và tại Quyết định số 111/2022/ QĐ-NT ngày 25/6/2022, quyết định điều chỉnh phụ phí nhiên liệu.

2.6. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại; Việc xử lý bru gửi không có người nhận.

- Công ty ban hành Quyết định số 322/2021/QĐ-NT ngày 5/2/2021, ban hành quy trình tiếp nhận – xử lý thông tin, xử lý khiếu nại. Quy định số

204/2015/ĐBCL-NTL ngày 20/4/2015, quy định xử lý bưu phẩm vô thừa nhận. Quy định số 017/2020/QyĐ-NT ngày 12/8/2020, quy định chính sách khiếu nại bồi thường.

- Qua kiểm tra địa điểm kinh doanh không phát sinh đơn thư khiếu nại về việc thất lạc bưu phẩm; bưu gửi không có người nhận được chuyển hoàn theo quy định của pháp luật.

- Công ty niêm yết công khai tại: <https://ntx.com.vn/chinh-sach-khieu-nai-den-bu/>.

- Công tác giải quyết khiếu nại: Khách hàng có thể phản ánh qua tổng đài 1900636688, <https://ntlogistics.vn/> hoặc Email nhattin@ntlogistics.vn, trực tiếp tại các địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh.

Như vậy: Công ty áp dụng các quy định liên quan đến giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận. Qua kiểm tra, đối chiếu các quy định phù hợp với quy định tại Khoản 5, Điều 40 Luật Bưu chính và Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ. Khoản 2, Điều 38 Luật Bưu chính.

2.7. Việc thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất.

Theo số liệu từ Phòng Bưu chính Viễn thông tại Công văn số 02/CV-BCVT ngày 3/8/2022: Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín - Chi nhánh Đắk Nông thực hiện đầy đủ việc báo cáo định kỳ 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 về những nội dung đã tiến hành kiểm tra.

3.1. Chấp hành đúng quy định.

- Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín - Chi nhánh Đắk Nông chấp hành theo Quyết định Kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông. Phối hợp trong việc cung cấp thông tin tài liệu và cử người có trách nhiệm làm việc với Đoàn kiểm tra liên quan đến nội dung kiểm tra.

- Thực hiện đầy đủ việc xây dựng và công bố tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ thời gian toàn trình, bảng giá cước dịch vụ, quy trình xử lý phản ánh của khách hàng. Hồ sơ pháp lý về giấy phép, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đầy đủ.

- Qua rà soát về chất lượng, giá cước dịch vụ về cơ bản đảm bảo theo chất lượng, giá cước công bố.

3.2. Thiếu sót, tồn tại.

- Chi nhánh sử dụng chứng từ chấp nhận bưu gửi điện tử, tuy nhiên không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại Khoản 8 và 14, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ và Công văn số 3720/BTTTT-BC ngày 01/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông, về việc sử dụng hợp đồng điện tử, chữ ký điện tử trong lĩnh vực bưu chính.

- Tại thời điểm kiểm tra, Chi nhánh không niêm yết Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi qua mạng bưu chính.

- Về thời gian toàn trình: 02 vận đơn 03755NT22018753 và 03755NT2207513225, chưa đảm bảo thời gian toàn trình Công ty công bố.

- Chi nhánh chưa thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông (Cơ quan đã cấp giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính) về việc áp dụng bảng giá cước ngày 12/3/2022 ban hành phụ phí nhiên liệu và tại Quyết định số 111/2022/QĐ-NT ngày 25/6/2022, quyết định điều chỉnh phụ phí nhiên liệu.

IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng: Không.

V. Kiến nghị và các biện pháp xử lý.

5.1. Biện pháp xử lý: Thống nhất với kiến nghị của Đoàn kiểm tra nhắc nhở đơn vị đối với tồn tại, thiếu sót được nêu ở trên.

5.2. Yêu cầu Chi nhánh Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín tại Đắk Nông.

- Thực hiện thông báo việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ chấp nhận gửi điện tử về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông theo quy định tại Khoản 14, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP, ngày 12/4/2022 của Chính phủ và Công văn số 3720/BTTTT-BC ngày 01/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông, về việc sử dụng hợp đồng điện tử, chữ ký điện tử trong lĩnh vực bưu chính.

- Thực hiện thông báo giá cước về Sở Thông tin và Truyền thông, quy định Khoản 17, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP, ngày 12/4/2022 của Chính phủ (thay đổi giá cước).

- Quán triệt nhân viên, đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố. Tiến hành niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ: Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi qua mạng bưu chính.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả quán triệt, triển khai khắc phục thiếu sót, tồn tại theo yêu cầu tại Mục 5.2 và gửi về Sở Thông tin và Truyền thông (qua Thanh tra Sở) trước ngày 21/10/2022.

Giao Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc Chi nhánh Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín tại Đắk Nông thực hiện nghiêm kết luận kiểm tra./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT
- Ban Giám đốc Sở
- Thanh tra tỉnh
- Thanh tra Sở (t/h);
- Chi nhánh Công ty Cổ phần Đầu tư Thương mại Phát triển Nhất Tín tại Đắk Nông (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

(b/c);

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương