

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 các địa điểm kinh doanh của Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên (J&T)

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.

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 05/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 TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong có trụ Sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh. Công ty thành lập Chi nhánh tại Tây Nguyên trụ Sở Chi nhánh đặt tại tỉnh Đắk Lắk. Trên toàn tỉnh Đắk Nông có 11 địa điểm kinh doanh thuộc Chi nhánh.

- Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra tại: 01 Bưu cục Gia Nghĩa (làm việc trực tiếp các nội dung kiểm tra với đại diện được ủy quyền của Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên và 01 Bưu cục Kiến Đức thuộc Huyện Đắk Rlấp).

- Các địa điểm kinh doanh hoạt động trên địa bàn tỉnh Đắk Nông gồm:

(1) Bưu cục Gia Nghĩa thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Đường Ybih Aleo, Tổ 3, Phường Nghĩa Trung, Thành phố Gia Nghĩa; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh 00016, đăng ký lần đầu ngày 2/11/2018, thay đổi lần 6 ngày 17/5/2022 do Phòng ĐKKD Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(2) Địa điểm kinh doanh Nghĩa Tân thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Tổ DP2, Phường Nghĩa Tân, Thành phố Gia Nghĩa; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh 00083, đăng ký lần đầu ngày 9/6/2021 do Phòng ĐK-KD Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(3) Bưu cục Cư Jút thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Số 09, Đường Nguyễn Văn Linh, Thị trấn Ea TLing, Huyện Cư Jút; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00014, đăng ký lần đầu ngày 2/11/2018, thay đổi lần 3 ngày 10/6/2021 do Phòng ĐK-KD, Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(4) Bưu cục Kiến Đức thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Số 81, Quốc lộ 14, Khối 5, Thị

trần Kiên Đức, Huyện Đắk Rlấp; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh 00015, đăng ký lần đầu ngày 2/11/2018, thay đổi lần 4 ngày 8/6/2021 do Phòng ĐK-KD, Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(5) Bru cục Đắk Mil thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Số 67A, đường Nguyễn Tất Thành, Thị trấn Đắk Mil, Huyện Đắk Mil; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm 00013, đăng ký lần đầu ngày 2/11/2018, thay đổi lần 4 ngày 10/6/2021 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(6) Bru cục Đắk Song thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: TDP 3, Thị trấn Đức An, Huyện Đắk Song; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00027, đăng ký lần đầu ngày 5/11/2018, thay đổi lần 3 ngày 7/6/2021 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(7) Bru cục Krông Nô thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Tổ DP3, Thị trấn Đắk Mâm, Huyện Krông Nô; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00048, đăng ký lần đầu ngày 12/3/2020 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(8) Bru cục Tuy Đức thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Thôn 4, xã Đắk Buk So, Huyện Tuy Đức; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00056, đăng ký lần đầu ngày 9/6/2020, thay đổi lần 1 ngày 7/6/2021 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(9) Địa điểm kinh doanh Quảng Khê thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Thôn 6, xã Quảng Khê, Huyện Đắk Glong; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00088, đăng ký lần đầu ngày 12/4/2022 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(10) Địa điểm kinh doanh Đắk Rlấp thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Thôn 2, xã Đắk Wer, Huyện Đắk Rlấp; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00089, đăng ký lần đầu ngày 13/5/2022 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

(11) Địa điểm kinh doanh Quảng Sơn thuộc Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Thôn 3, Xã Quảng Sơn, Huyện Đắk Glong; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00087, đăng ký lần đầu ngày 7/4/2022 do Phòng ĐK-KD thuộc Sở KH&ĐT Đắk Nông cấp.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

Công ty TNHH MTV Chuyên phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên đã có báo cáo số 0208/BC-TPTN ngày 2/8/2022, báo cáo các nội dung theo Đề cương kiểm tra của Trưởng Đoàn Kiểm tra.

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

- Giấy phép Bưu chính số 237/GP-BTTTT ngày 21/6/2018 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp. Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1934/XN-BTTTT ngày 19/6/2018 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 608/XN-STTTT ngày 2/8/2018 do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông cấp.

- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Địa chỉ: Lô 6, Đường số 5 Cụm công nghiệp Tân An, Phường Tân An, TP. Buôn Ma Thuột Đắk Lắk. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0313617136-001 đăng ký lần đầu ngày 4/5/2018, thay đổi lần thứ 6 ngày 19/5/2022 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Lắk cấp.

- Trên địa bàn tỉnh Đắk Nông có 11 địa điểm kinh doanh thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Qua rà soát 11 địa điểm kinh doanh đều được cấp giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh theo quy định.

Như vậy: Trên địa bàn tỉnh Đắk Nông có 11 địa điểm kinh doanh thuộc Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên; Qua rà soát 11 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.

- Các địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh Đắk Nông không trực tiếp ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ mà các hợp đồng do Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên ký kết.

- Xác minh thực tế 03 hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Số 215/2021/COD-ĐG-LC7384 ngày 20/01/2021; Số 676/2022/COD-ĐG-E33682 ngày 25/3/2022; Số 3465/2021/COD-ĐG-E14947 ngày 16/7/2021. Qua kiểm tra các nội dung phù hợp quy định tại Khoản 1, Điều 9, Luật Bưu chính năm 2010.

- Tại thời điểm kiểm tra Các địa điểm kinh doanh của Công ty: website tại địa chỉ <https://jtexpress.vn/vi> và ứng dụng trên điện thoại “J&T Express - Giao Hàng Nhanh” để nhập thông tin lên phiếu gửi, theo dõi, quản lý bưu phẩm. Công ty ban hành quy trình vận hành tại các bưu cục ngày 10/11/2020, 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 đơn vị sử dụng phiếu gửi điện tử để nhập thông tin vận đơn. Đơn vị chưa thực hiện thông báo việc sử dụng phiếu 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.

Như vậy: Đơn vị chưa thực hiện thông báo việc sử dụng chứng từ chấp nhận gửi điện tử về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông.

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

- Tại thời điểm kiểm tra tại Văn phòng/địa điểm tại Gia Nghĩa và Huyện Đắk Rlấp cho thấy 02 địa điểm niêm yết đầy đủ các thông tin như: Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi; bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình); quy trình giải quyết khiếu nại, giá cước dịch vụ - Địa điểm thực hiện nghiêm theo Khoản 6, Điều 29, Luật Bưu chính.

- 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 website: <https://jtexpress.vn>.

Như vậy: Địa điểm kinh doanh thuộc Chi nhánh được kiểm tra, niêm yết công khai đầy đủ các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính theo Khoản 6, Điều 29, Luật Bưu chính.

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 TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong ban hành Công văn số 01/2021/CK-TP ngày 08/10/2021, về việc cam kết phối hợp trong công tác đảm bảo an ninh đối với hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính. Quyết định số 2907/QĐBH-TP ngày 29/7/2020, ban hành danh mục hàng cấm và hạn chế vận chuyển. Quy trình nhận, phát, hoàn hàng áp dụng ngày 24/11/2020.

- Danh mục hàng hóa không vận chuyển được công khai tại địa chỉ: <https://jtexpress.vn/vi/tracking?type=prohibited-goods>.

Như vậy: Qua rà soát nội dung cho thấy các quy định liên quan đến đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Các quy định ban hành đầy đủ nội dung theo quy định tại Điều 13,14 Luật Bưu chính.

2.5. Việc chấp hành quy định về chất lượng dịch vụ bưu 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: 842156250985 (tính cước theo hợp đồng với khách hàng số 6946/2020/COD-ĐG-LC69461PLHD14), từ Thành phố Hồ Chí Minh ngày 01/8/2022 đến Gia Nghĩa ngày 3/8/2022 phát trong ngày. Đối chiếu bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình) cam kết 72h, đúng thời gian toàn trình đã công bố.

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: 842156250985 (tính cước phí theo hợp đồng số 6946/2020/COD-ĐG-LC69461PLHD14); khối lượng 3,5kg/ cước phí 20.000(đ) từ Gia Nghĩa Đắk Nông đi Bình Dương. Qua rà soát đối chiếu tính cước đúng theo hợp đồng.

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: 841162216357 (tính cước phí theo hợp đồng số 6946/2020/COD-ĐG-LC69461PLHD14), khối lượng 7,6kg/cước phí 56.000(đ). Qua rà soát đối chiếu tính cước đúng theo hợp đồng.

+ Phiếu gửi: JNTMP0009182368VNA ngày 01/8/2022 từ Kiên Đức/đến TP Cần Thơ ngày 3/8/2022; Phiếu gửi: 842161796350 ngày 02/8/2022 từ Kiên Đức/đến Bình Phước ngày 4/8/2022 giao trong ngày; Phiếu gửi: 842161943867 ngày 2/8/2022 từ Kiên Đức Đắk Nông/ nơi đến Hà Nội ngày 4/8/2022; Qua rà

soát đối chiếu bảng công bố chất lượng cho thấy đảm bảo thời gian toàn trình mà Công ty đã công bố.

- Kiểm tra thiết bị cân khối lượng tại Thành phố Gia Nghĩa: Cân điện tử 30kg, model UWAS, S/N 210513, tem kiểm định 02264, hạn kiểm định đến tháng 6/2023; Tại Huyện Đắk Rlấp: Cân điện tử Modem MK CELLS, 100kg, số S/N 180502, mã số tem kiểm định 03697, hạn kiểm định đến tháng 10/2022.

- Công ty ban hành áp dụng bảng giá cước ngày 01/04/2022 (<https://jtexpress.vn/storage/app/uploads/public/628/5fc/7ca/6285fc7ca0201112993324.pdf>). Đến ngày 5/8/2022 Công ty ban hành Thông báo giá cước dịch vụ bưu chính số 01TN/2022/TBGC gửi Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông.

Như vậy: Qua rà soát về thời gian toàn trình, giá cước dịch vụ đảm bảo theo chất lượng, giá cước công bố mà Công ty công bố.

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

- Công ty ban hành Quy định số 20/2019/QĐ-TP ngày 21/5/2019, quy định tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính và chuyên phát; Quyết định số 19/2019/QĐ-TP ngày 21/5/2019 quyết định bồi thường thiệt hại và giải quyết khiếu nại.

- 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 tác giải quyết khiếu nại: Khách hàng có thể phản ánh qua tổng đài 19001088, <https://jtexpress.vn/> hoặc Email cskh@jtexpress.vn, trực tiếp tại các bưu cục/địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh.

Như vậy: 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: đơn vị 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.

- 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.

- Đơn vị 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 đơn vị thực hiện về cơ bản đảm bảo theo chất lượng, giá cước công bố.

3.2. Thiếu sót, tồn tại: Đơn vị sử dụng chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử, nhưng chưa thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại Khoản 8, 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.

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: Không.

5.2. Yêu cầu Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong Chi nhánh Tây Nguyên: Thực hiện thông báo việc sử dụng chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử 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. Việc thông báo gửi về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông trước ngày 21/10/2022.

Giao Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc địa điểm kinh doanh của Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong (J&T) Chi nhánh Tây Nguyên thực hiện nghiêm kết luận kiểm tra./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT (b/c);
- Ban Giám đốc Sở (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Thanh tra Sở (t/h);
- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong – Chi nhánh Tây Nguyên (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương