

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 Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh 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 09/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:

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông; Địa chỉ: số 874, Nguyễn Tất Thành, Tổ dân phố 6, Phường Nghĩa Phú, Thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

- Trên địa bàn tỉnh Đắk Nông Chi nhánh, có 12 địa điểm kinh doanh.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

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

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0106181807-168, đăng ký lần đầu ngày 16/7/2018 do Phòng Đăng ký Kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp. Hoạt động theo ủy quyền của Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty Cổ phần, mã số doanh nghiệp 0106181807, đăng ký lần đầu ngày 21/5/2013, thay đổi lần 9 ngày 4/6/2020 do Phòng Đăng ký Kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp.

- Trên địa bàn tỉnh Đắk Nông có 12 địa điểm kinh doanh thuộc Chi nhánh; Qua rà soát 12 địa điểm kinh doanh đều được cấp giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh theo quy định.

- Giấy phép Bưu chính số 346/GP-BTTTT ngày 23/8/2019, cấp lần đầu ngày 4/4/2017, điều chỉnh lần 2 ngày 23/8/2019 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp. Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 2784/XN-BTTTT ngày 19/8/2019 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp, lần đầu ngày 3/4/2017 điều chỉnh lần 2 ngày 19/8/2019.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông; Được Sở Thông tin và Truyền thông cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 572/XN-STTTT ngày 20/8/2018.

- Phạm vi các địa điểm kinh doanh, có mở rộng so với thông tin tại văn bản xác nhận số 572/XN-STTTT ngày 20/8/2018 do Sở Thông tin và Truyền thông cấp.

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: ứng dụng trên điện thoại ứng dụng trên web <https://khachhang.giaohangtietkiem.vn/> và ứng dụng trên điện thoại “giaohangtietkiem” và để nhập thông tin lên chứng từ chấp nhận gửi (tạo đơn hàng, tra cứu trạng thái vận đơn...), 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. Qua kiểm tra Chi nhánh không thực hiện trực tiếp ký hợp đồng với khách hàng trên địa bàn tỉnh.

- Kiểm tra hợp đồng mẫu (hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính ký với khách hàng) do Chi nhánh cung cấp, qua rà soát các nội dung phù hợp với Điều 9, Luật Bưu chính. Tuy nhiên tại mục 2.1.2, trích dẫn “GHTK tiếp nhận hàng hóa từ shop nguyên đai, nguyên kiện... Bên A và GHTK đồng ý rằng GHTK sẽ không đồng kiểm đơn hàng với khách hàng thân thiết...”. Quy định như vậy tiềm ẩn nguy cơ chấp nhận và phát bưu gửi có chứa vật phẩm hàng hóa cấm vận chuyển qua mạng bưu chính.

- Theo báo cáo tại đề cương kiểm tra và tại thời điểm kiểm tra: Chi nhánh sử dụng phiếu chấp nhận gửi điện tử để nhập thông tin. Việc sử dụng hợp đồng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử, tuy nhiên đơn vị chưa thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông.

Như vậy: Chi nhánh, chưa thông báo việc sử dụng hợp đồng điện tử, Chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi 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.

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính bản giấy, Chi nhánh cung cấp: tại mục 2.1.2, trích dẫn “GHTK tiếp nhận hàng hóa từ shop nguyên đai, nguyên kiện... Bên A và GHTK đồng ý rằng GHTK sẽ không đồng kiểm đơn hàng với khách hàng thân thiết...” dẫn đến tiềm ẩn nguy cơ chấp nhận và phát bưu gửi có chứa vật phẩm hàng hóa cấm vận chuyển qua mạng bưu chính.

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

- Kiểm tra tại Chi nhánh tại Gia Nghĩa và 01 địa điểm kinh doanh tại Huyện Đắk Mil, 01 địa điểm kinh doanh tại Huyện Đắk Rlấp cho thấy: Có niêm yết các thông tin 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. Hình thức Chi nhánh / Địa điểm kinh doanh chỉ niêm yết bằng bản khổ giấy A4.

- Công ty ban hành Quyết định số 06/2021/QĐ-GHTK ngày 28/01/2021 về việc ban hành niêm yết các quy định về dịch vụ bưu chính.

- Công ty Giao Hàng Tiết Kiệm công khai các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính đang cung cấp tại địa chỉ: <https://giaohangtietkiem.vn>, và app “iGHTK & Tra cứu đơn hàng”, “Giaohangtietkiem.vn”.

Như vậy: Chi nhánh/Địa điểm kinh doanh, niêm yết không đúng tại các điểm phục vụ: Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính (niêm yết bằng khổ giấy A4 được in ra).

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.

- Chi nhánh áp dụng các quy định do Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm ban hành như: Quyết định số 06/2021/QĐ-GHTK ngày 28/01/2021 về việc ban hành niêm yết các quy định về dịch vụ bưu chính (gồm các quy định: quy trình vận hành; quy định về hàng hóa; quy trình đảm bảo an toàn, an ninh;...)

- Trích dẫn quy định về kiểm tra hàng hóa: “...*Nhân viên GHTK sẽ kiểm tra hàng hóa bằng cách chụp hình ảnh bên ngoài và bên trong đơn hàng. Hình ảnh lưu trữ trên hệ thống...*”.

- Danh mục hàng hóa không vận chuyển được công khai tại địa chỉ: <https://s.giaohangtietkiem.vn/files/templates/Quydingdonggoihanghoa.pdf>.

Như vậy: Qua rà soát nội dung tại các quyết định số 06/2021/QĐ-GHTK cho thấy các quy định liên quan đến đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, 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.

- Giá cước dịch vụ được Công ty ban hành năm 2021 tại Quyết định số 06/2021/QĐ-GHTK ngày 28/01/2021 về việc ban hành niêm yết các quy định về dịch vụ bưu chính.

- Trong năm 2022 Công ty ban hành Quyết định số 1205/2022/QĐ-GHTK ngày 12/5/2022, điều chỉnh bảng cước phí và công bố chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Trong quá trình kiểm tra: Công ty ban hành Thông báo thay đổi nội dung liên quan đến hồ sơ cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1208/2022/GHTK-TB ngày 8/8/2022 gửi Sở Thông tin và Truyền thông (Theo đó Công ty thông báo về việc thay đổi giá cước dịch vụ bưu chính).

- Chi nhánh tại Đắk Nông, 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: 1345673215, từ Thành phố Hà Nội ngày 26/7/2022 /đến Thành phố Gia Nghĩa Đắk Nông, ngày 29/7/2022. Đối chiếu bảng công bố thời gian toàn trình từ 3-5 ngày.

+ Phiếu gửi: 1746674888, từ Thành phố Hồ Chí Minh ngày 5/8/2022/ đến Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông ngày 6/8/2022. Khối lượng bưu phẩm 0,3kg/ cước phí 20.000 (đ). Đối chiếu bảng giá cước và thời gian toàn trình cho thấy đúng theo chất lượng được công bố.

+ Phiếu gửi: 1488498986, nhận ngày 10/8/2022 tại Huyện Đắk Mil, Đắk Nông/ đến Huyện Quảng Ninh, tỉnh Quảng Bình (tại thời điểm kiểm tra đơn hàng đang vận chuyển). Khối lượng 0,5kg/ tính cước 36.000(đ). Đối chiếu bảng giá cước dịch vụ đơn vị công bố là: 30.000(đ). Theo giải trình của Chi nhánh, thu thêm 6000(đ) do hàng hóa công kênh, dễ vỡ (Được thể hiện trên vận đơn).

+ Phiếu gửi: 1011535844, từ Huyện Đắk Ráp Đắk Nông/ đến Thành phố Cà Mau. Khối lượng 0,1kg/ tính cước 28.000(đ). Đối chiếu bảng giá cước công bố 30.000đ.

+ Phiếu gửi 1216405357 ngày 28/7/2022 từ Thành phố Hồ Chí Minh / đến Đắk Ráp, Đắk Nông ngày 29/7/2022. Khối lượng 0,3kg/21.000(đ). Đối chiếu thời gian toàn trình đúng theo công bố, giá cước được áp dụng theo Hợp đồng thấp hơn giá cước công bố.

- Tại Chi nhánh: Cân điện tử UWAM, mã số tem 00690, hạn kiểm định tháng 8/2023; Cân B19S, số tem kiểm định 00689 hạn kiểm định đến 8/2023.

- Địa điểm kinh doanh tại Huyện Đắk Mil: Cân lò xo 60kg, số cân 48488, hạn kiểm định tháng 8/2024. Tại địa điểm kinh doanh huyện Đắk Ráp: Cân lò xo 30kg, số cân 309, số tem kiểm định 00680, hạn kiểm định 8/2024.

Như vậy: Qua rà soát về thời gian toàn trình, giá cước dịch vụ về cơ bản đảm bảo theo chất lượng, giá cước đã công bố. Qua kiểm tra cho thấy khách hàng có sản lượng đơn hàng lớn được tính cước theo hợp đồng (cước phí giảm theo số lượng đơn hàng...).

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

- Chi nhánh áp dụng: Quyết định số 06/2021/QĐ-GHTK ngày 28/01/2021 về việc ban hành niêm yết các quy định về dịch vụ bưu chính. Trong đó ban hành quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường; quy trình giải quyết bưu gửi không có người nhận.

- Qua kiểm tra tại Chi nhánh và 02 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 1900.6092, qua ứng dụng GHTK trên điện thoại, website của Công ty, hoặc trực tiếp tại các Chi nhánh/địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh.

Như vậy: Qua kiểm tra, đối chiếu 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.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh 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.

- Chi nhánh 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. Các địa điểm kinh doanh trực được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động địa điểm kinh doanh.

- 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.

- Chi nhánh không thực hiện thông báo việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử 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.

- Hợp cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính bản giấy, do Chi nhánh cung cấp: tại mục 2.1.2, trích dẫn “*GHTK tiếp nhận hàng hóa từ shop nguyên đai, nguyên kiện... Bên A và GHTK đồng ý rằng GHTK sẽ không đồng kiểm đơn hàng với khách hàng thân thiết...*”, như vậy dẫn đến tiềm ẩn nguy cơ chấp nhận và phát bưu gửi có chứa vật phẩm hàng hóa cấm vận chuyển qua mạng bưu chính.

- Chi nhánh/Địa điểm kinh doanh, niêm yết không đúng tại các điểm phục vụ: Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính (chỉ niêm yết bằng khổ giấy A4 được in ra).

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: Thông nhất với kiến nghị của Đoàn kiểm tra, nhắc nhở đơn vị đối với thiếu sót tồn tại (do có thể khắc phục).

5.2. Yêu cầu Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông.

- Thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông: việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử 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.

- Bổ sung điều khoản về kiểm tra hàng hóa vào Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đối với các khách hàng lớn.

- Thực hiện việc niêm yết đúng: Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính (lưu ý in thành bảng dễ nhìn và niêm yết). Niêm yết tại nơi khách hàng dễ thấy, dễ tra cứu.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả khắc phục tồn tại, thiếu sót tại mục 3.2 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 Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông 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 (b/c);
- Thanh tra Sở (t/h);
- Chi nhánh Công ty Cổ phần Giao Hàng Tiết Kiệm tại tỉnh Đắk Nông (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương