

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 Địa điểm kinh doanh của Công ty 247 Express**

Thực hiện Quyết định số 153/QĐ-STTTT, ngày 20/7/2022 của Sở Thông tin và Truyền thông về 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 08/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 Hai Bốn Bảy – Địa điểm kinh doanh tại TP Gia Nghĩa (247 Express); Địa chỉ: Dốc võng, Tổ dân phố 4, Đường Tống Duy Tân, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

Công ty 247 Express: 03 nhân viên làm việc tại 01 địa điểm kinh doanh đặt tại Thành phố Gia Nghĩa. 01 nhân viên phát thư tại huyện Đắk Rlấp.

#### **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 378/GP-BTTTT, ngày 7/9/2020 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp.

- Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00093, đăng ký lần đầu ngày 16/9/2020, đăng ký thay đổi lần 1 ngày 24/3/2021 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

- Địa điểm kinh doanh trên thuộc Công ty Cổ phần Hai Bốn Bảy. Theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0304043037. Địa chỉ trụ sở chính: A77 Bạch Đằng, Phường 2, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh.

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

- Tại thời điểm kiểm tra địa điểm kinh doanh: 247express sử dụng Website: <https://247express.vn/> và app trên điện thoại “247Express ” để nhập thông tin vận đơn (phiếu gửi), quản lý theo dõi, giải quyết phản ánh của khách hàng.

- Tại thời điểm kiểm tra cho thấy: Khách hàng tới gửi thư, bưu phẩm được nhân viên nhập toàn bộ thông tin lên hệ thống phần mềm của Công ty. Qua kiểm tra 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 xác minh thực tế cho thấy phát

sinh rất ít lượng bưu phẩm và thư chấp nhận gửi tại địa điểm kinh doanh. Địa điểm kinh doanh chủ yếu thực hiện công đoạn phát đến khách hàng trên địa bàn Thành phố Gia Nghĩa.

- Công ty 247express sử dụng website: <https://admin.247post.vn/user/login> (hệ thống quản lý thông tin 247 để quản lý theo dõi quy trình về cung ứng dịch vụ).

Như vậy: Địa điểm kinh doanh không thực hiện thông báo việc 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.

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

- Thời điểm kiểm tra: không thực hiện việc niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại, giá cước dịch vụ. Không niêm yết danh mục hàng hóa cấm nhận gửi, bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình).

- Địa chỉ website <https://247express.vn>, công ty thực hiện việc công khai các quy định như: quy định giải quyết khiếu nại; danh mục vật phẩm cấm gửi và gửi có điều kiện; chính sách bồi thường, chính sách bảo mật; chỉ tiêu thời gian toàn trình. Qua kiểm tra cho thấy Công ty cho phép việc thực hiện việc tính giá cước tham khảo trên website.

Như vậy: Tại thời điểm kiểm tra địa điểm kinh doanh không niêm yết: Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính tại điểm phục vụ bưu chính – Chưa thực hiện nghiêm Điều 29, Luật Bưu chính. Không niêm yết giá cước dịch vụ đang cung cấp tại địa điểm kinh doanh. Không niêm yết quy định giải quyết khiếu nại cho khách hàng tại địa điểm kinh doanh.

### **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.**

- Tại thời điểm kiểm tra đã cung cấp một số văn bản sau: Quyết định số 76/2018/QĐTN-247 ngày 29/3/2018 của Công ty Hai Bốn Bảy, ban hành quy định về mật hàng cấm gửi trong dịch vụ bưu chính. Quyết định số 74/2018/CVĐN-247 ngày 29/3/2018, quy định về việc bảo đảm an ninh, an toàn trong cung cấp dịch vụ bưu chính.

- Qua kiểm tra nội dung quy định do Công ty 247 ban hành cho thấy: *“khi chấp nhận bưu gửi, nhân viên thực hiện việc kiểm tra bưu gửi theo quy định”*.

- Danh mục hàng hóa cấm nhận gửi, chính sách bảo mật, Công ty 247express công khai tại địa chỉ: <https://247express.vn>.

- Công ty cung cấp ứng dụng định vị về bưu phẩm tại địa chỉ website, cho phép tra cứu thông tin liên quan: <https://247express.vn/dinh-vi-buu-pham/>

Như vậy: Địa điểm kinh doanh áp dụng các quy định của Công ty ban hành các quy định liên quan đến đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Luật Bưu chính.

### **2.5. Việc chấp hành quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính.**

- Tại thời điểm kiểm tra cho thấy, không thực hiện việc niêm yết giá cước dịch vụ đang cung cấp trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

- Đơn vị thực hiện việc tính cước tự động trên hệ thống ngay sau khi nhập các thông tin thư, gói kiện hàng hóa.

- Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi (thư): 90022577125, nhận từ Thành phố Gia Nghĩa Đắk Nông ngày 01/8/2022/đến TP. Hồ Chí Minh ngày 2/8/2022. Khối lượng 50(gam)/cước phí 13.392(đ). Đối chiếu bảng giá cước, thời gian toàn trình địa điểm kinh doanh cung cấp, tính cước đúng thời gian toàn trình đảm bảo.

- Cân lò xo 5kg, mã số cân 068-2017, mã số tem kiểm định 660556, hạn kiểm định đến tháng 7 năm 2017. Cân lò xo 100kg, số cân 26423, sản xuất tháng 10/2017, số tem kiểm định 285153, hạn kiểm định đến tháng 10/2018.

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

- Tại thời điểm kiểm tra địa điểm kinh doanh cung cấp được văn bản quy định của Công ty như: Quyết định số 75/2018/QĐTN-247 ngày 29/3/2018, ban hành quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận.

- Qua kiểm tra không phát sinh đơn thư khiếu nại về việc thất lạc thư, 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 19006980, qua ứng dụng phần mềm mà Công ty cung cấp hoặc trực tiếp tại địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh.

**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.

- 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.**

- Địa điểm kinh doanh sử dụng chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử, nhưng không thực hiện thông báo 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.

- Tại thời điểm kiểm tra đơn vị không niêm yết tại địa điểm kinh doanh: bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình), giá cước dịch vụ bưu chính đang áp dụng tại tỉnh Đắk Nông, quy định quy trình giải quyết phản ánh của khách hàng, bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi. 02 Cân lò xo, tem kiểm định hết hạn kiểm định.

**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 (do thiếu sót có thể khắc phục).

**5.2. Yêu cầu Địa điểm kinh doanh của Công ty 247 Express tại Gia Nghĩa.**

- Thực hiện thông báo việc sử dụng 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.

- Tiến hành niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ: bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình), giá cước dịch vụ bưu chính đang áp dụng tại tỉnh Đắk Nông, quy định quy trình giải quyết phản ánh của khách hàng, bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi tại điểm phục vụ.

- Tiến hành việc thực hiện kiểm định cân khối lượng theo quy định tại Thông tư số 07/2019/TT-BKHCN, ngày 26/7/2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả triển khai khắc phục thiếu sót, tồn tại theo 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 Địa điểm kinh doanh của Công ty 247 Express tại Gia Nghĩa 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);
- Công ty 247 Express và địa điểm kinh doanh tại Tp Gia Nghĩa (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

**GIÁM ĐỐC**

**Trần Văn Thương**