

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 Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA 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 04/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 Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông. Địa chỉ: Số 226, Hai Bà Trưng, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

- Trên toàn tỉnh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh, Chi nhánh Đắk Nông, có 02 địa điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh: Phòng giao dịch Gia Nghĩa - Số 226, Hai Bà Trưng, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông; Phòng giao dịch Kiến Đức – Ki ốt số 8, Đường Nguyễn Tất Thành, Trung tâm Thương mại Kiến Đức, Thị trấn Kiến Đức, Đắk Lắk.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông đã có báo cáo số 05/2022/BC-NSHC ngày 27/7/2022, 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.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông. Địa chỉ: Số 226, Hai Bà Trưng, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0311755130-026 do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp ngày 16/8/2017, đăng ký thay đổi lần 1 ngày 27/8/2018.

- Trụ Sở chính của Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA địa chỉ: 335-337 Lê Hồng Phong, Phường 2, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty Cổ phần, mã số doanh nghiệp 0311755130.

- Giấy phép Bưu chính số 1809/GP-BTTTT ngày 02/10/2012 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp (hiệu lực của giấy phép đến ngày 2/10/2022; Giấy phép bưu chính sửa đổi số 36/GP-BTTTT ngày 6/2/2015.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 3200/XN-BTTTT ngày 6/9/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông cấp.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 803/XN-BTTTT ngày 5/9/2019 do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông cấp. Tuy nhiên trong quá trình kiểm tra Chi nhánh cho biết giấy xác nhận này đã bị mất, thất lạc.

Như vậy: Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk nông cấp đã bị thất lạc hoặc mất đề nghị Chi nhánh làm hồ sơ để được cấp lại theo Nghị định 25/2022/NĐ-CP của Chính phủ.

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

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông sử dụng Website: <https://futaexpress.vn/> và hệ thống tổng đài 19006767 để cung cấp các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

- Qua kiểm tra Chi nhánh không ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính với khách hàng. Công ty chỉ nhận gửi trực tiếp tại trụ Sở Văn phòng và được vận chuyển theo xe khách của Công ty đến các văn phòng thuộc Công ty. Khách hàng trực tiếp đến tại Văn phòng để nhận bưu phẩm. Công ty không có nhân viên giao hàng trực tiếp đến địa chỉ khách hàng.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông, sử dụng phần mềm “*FuTa.EXPRESS*” để nhập thông tin phiếu gửi, tính cước (phần mềm tự nhập theo thông số về khối lượng, địa điểm đến...). Qua kiểm tra các thông tin trên phiếu gửi đầy đủ các trường thông tin theo quy định tại Luật Bưu chính.

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

- Trên Website Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính tại địa chỉ: <https://futaexpress.vn/>.

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh/ Phòng giao dịch tại Gia Nghĩa thực hiện niêm yết đầy đủ các danh mục như: Danh mục hàng hóa cấm nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; niêm yết công khai giá cước dịch vụ đang áp dụng; quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường dịch vụ. Phòng giao dịch tại Gia Nghĩa không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính (thời gian toàn trình).

Như vậy: Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông thực hiện nghiêm Khoản 6, Điều 29, Luật Bưu chính. Phòng giao dịch tại Gia Nghĩa, không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính (thời gian toàn trình).

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 Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông áp dụng các quy định của Công ty như: Quyết định số 01/QĐ-QĐH_2019_FUTA-EX ngày 11/9/2019, về việc ban hành quy định về các loại hàng cấm gửi và hàng gửi có điều kiện.

- Công ty ban hành công khai các quy định như: Chính sách bảo mật, điều khoản sử dụng dịch vụ tại địa chỉ <https://futaexpress.vn/>.

Như vậy: Qua rà soát 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 bưu chính.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyên phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông thực hiện việc tính cước tự động trên hệ thống ngay sau khi nhập các thông tin đơn hàng.

- Công ty ban hành Quyết định số 07/2022/QĐ-GC ngày 16/6/2022, quyết định về việc ban hành giá cước dịch vụ chuyên phát nhanh cho toàn hệ thống. Tuy nhiên Công ty không thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về sự thay đổi này. Giá cước được công khai tại địa chỉ: <https://futaexpress.vn/bang-gia-futaexpress.html>.

- Kiểm tra việc tính cước, thời gian toàn trình theo Công ty công bố cho thấy:

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: FX000190024183, Từ Gia Nghĩa Đắk Nông đi huyện Đắk Rlấp Đắk Nông, khối lượng 4,2 kg/tính cước 43.000(đ). Qua đối chiếu tính cước đúng và cân đúng khối lượng thực tế.

+ Kiểm tra phiếu gửi: FX0000189987918 từ Đắk Nông/đi Thành phố Hồ Chí Minh; khối lượng 10(g)/tính cước 30.000(đ). Qua đối chiếu giá cước đúng bảng giá cước công ty công bố.

+ Kiểm tra phiếu gửi: FX0000189989028 từ Gia Nghĩa Đắk Nông đi tỉnh Đắk Lắk, khối lượng 0,5(g)/cước tính 30.000(đ). Qua đối chiếu giá cước đúng bảng giá cước công ty công bố.

+ Kiểm tra thời gian toàn trình: Phiếu gửi FX000018995080 nhận từ Văn phòng Lê Hồng Phong (TP. Hồ Chí Minh) ngày 2/8/2022/ đến Gia Nghĩa Đắk Nông ngày 3/8/2022. Khối lượng 16,8 kg/ Tính cước 162.000 (đ). Qua đối chiếu bảng giá cước 142.000 (đ). tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh giải trình: do hàng cồng kênh và phí đóng gói chiều dài 46 cm/rộng 50cm đơn vị quy đổi thành 33,93(kg), tuy nhiên việc thu thêm cước phí hàng cồng kênh và đóng gói chưa được thể hiện trên Phiếu gửi(vận đơn). Thời gian toàn trình đảm bảo.

Như vậy: Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyên phát nhanh Phương Trang FUTA không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về việc áp dụng bảng giá cước dịch vụ ngày 16/6/2022 – Công ty chưa thực hiện nghiêm quy định tại Khoản 17, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

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

- Công ty áp dụng quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại mã hiệu NVGS/QĐ02/02-21 ngày 02/6/2021. Quy trình giải quyết khiếu nại khách hàng tháng 9/2014.

- Chi nhánh 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 19006767 và web <https://futaexpress.vn/> hoặc Email hotro@futaexpress.vn trực tiếp tại các văn phòng của Chi nhánh tại Gia Nghĩa và Đắk Lắk.

Như vậy: Chi nhánh triển khai áp dụng các quy định của Công ty có 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: Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại 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. Ưu điểm:

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại 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 liên quan đến nội dung kiểm tra 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 về cơ bản đảm bảo theo chất lượng, giá cước công bố tại <https://futaexpress.vn/bang-gia-futaexpress.html>.

3.2. Thiếu sót, tồn tại:

- Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về việc áp dụng bảng giá cước dịch vụ ngày 16/6/2022, Công ty chưa thực hiện nghiêm quy định tại Khoản 17, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk nông cấp đã bị thất lạc và mất đề nghị Chi nhánh triển khai thực hiện theo Nghị định 25/2022/NĐ-CP của Chính phủ (để được cấp lại văn bản xác nhận hoạt động thông báo hoạt động bưu chính trong trường hợp mất, hư hỏng, thất lạc).

- Tại thời điểm kiểm tra, Phòng giao dịch Gia Nghĩa: không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính (thời gian toàn trình).

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 (do thiếu sót, tồn tại có thể khắc phục).

5.2. Yêu cầu Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông.

- Thực hiện thông báo việc áp dụng giá cước về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại Khoản 17, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

- Làm thủ tục để được cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk nông cấp trong trường hợp giấy xác nhận bị thất lạc hoặc mất theo Nghị định 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

- Tiến hành niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính (thời gian toàn trình) tại Phòng giao dịch Gia Nghĩa.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả khắc phục tồn tại, thiếu sót 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 Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại 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 Dịch vụ Chuyển phát nhanh Phương Trang FUTA tại Đắk Nông (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương