

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 đối với một địa điểm kinh doanh của Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO 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.

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 07/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.

- Địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắk Nông; Địa chỉ: Tổ dân phố 3, Phường Nghĩa Trung, Thành phố Gia Nghĩa, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

- Trên toàn tỉnh Đắk Nông, Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO có: 03 nhân viên làm việc tại 01 địa điểm kinh doanh, 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 555/GP-BTTTT ngày 17/12/2019 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp cho Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO (VIỆT NAM). Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 4529/XN ngày 16/12/2019 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp.

- Địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắk Nông; Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00004, đăng ký lần đầu ngày 5/01/2021 do Phòng Đăng ký Kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

- Địa điểm kinh doanh trên thuộc Công ty TNHH Chuyển phát nhanh ZTO, có trụ sở chính tại: Phòng 1801, Tòa nhà Flemington Tower, số 182, Lê Đại Hành, Phường 15, Quận 11, Thành phố Hồ Chí Minh. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động doanh nghiệp Công ty TNHH hai thành viên trở lên, mã số doanh nghiệp 0314855447, đăng ký lần đầu ngày 23/01/2018, thay đổi lần thứ 8 ngày 21/3/2022.

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 ZTO sử dụng Website <https://iam-int.zto.com/> và <https://www.zto.vn/vn/> và app trên điện thoại “ZTO: Express” để nhập thông tin vận đơn (phiếu gửi), quản lý theo dõi bưu phẩm.

- Tại thời điểm kiểm tra cho thấy: Khách hàng tới gửi bưu phẩm được nhân viên nhập toàn bộ thông tin lên hệ thống phần mềm có sẵn 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.

Như vậy: Địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đăk Nông sử dụng chứng từ xác nhận việc 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 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 tại địa điểm kinh doanh cho thấy: Có thực hiện niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại, giá cước dịch vụ. Chế độ kiểm tra bưu gửi. Bảng danh mục hàng hóa cấm nhận gửi.

- Thời điểm kiểm tra tại địa điểm kinh doanh cho thấy: Không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình).

- 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://www.zto.vn/vn/>.

- Thỏa thuận dịch vụ khi tiến hành tạo vận đơn điện tử: <https://m.ztoglobal.com/?path=main&country=VN&lang=vi/>.

Như vậy: Tại thời điểm kiểm tra, địa điểm kinh doanh không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình tại điểm cung cấp dịch vụ 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.

- Tại thời điểm kiểm tra địa điểm kinh doanh có cung cấp được: Danh sách hàng cấm gửi của Công ty ZTO Express Việt Nam, chế độ kiểm tra bưu gửi (không có dấu của Công ty).

- Danh mục hàng hóa cấm nhận gửi, chính sách bảo mật, Công ty ZTO công khai tại địa chỉ: <https://www.zto.vn/vn/contents/122/798.html/>.

Như vậy: Địa điểm kinh doanh áp dụng quy định của Công ty ban hành liên quan đến đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, phù hợp 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 WDXD2022080100000602, khối lượng 0,5kg/ cước phí 20.000(đ), từ Gia Nghĩa Đăk Nông/ đến Bình Chánh, Thành phố Hồ Chí Minh. Đối chiếu bảng giá cước 20.000(đ).

+ Phiếu gửi 70400327140554, khối lượng ghi trên bưu phẩm 0,5kg/cước phí 30.000(đ). Từ Gia Nghĩa đi Đông Sơn, Thanh Hóa; Đối chiếu bảng giá cước công bố là 24.000(đ).

- Cân điện tử BiDiCa 100kg, Modem A12, số S/N 20200504042, có tem kiểm định (nhưng tem kiểm định không có ngày tháng, năm kiểm định, tem kiểm định không có số tem)

Như vậy: Cân điện tử tại địa điểm kinh doanh, không có tem kiểm định.

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 về: Phương thức bồi thường khi hỏng, mất bưu kiện; tiếp nhận và xử lý khiếu nại (không có dấu của Công ty).

- 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 19001212 hoặc trực tiếp tại địa điểm kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh.

2.7. Kiểm tra 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 TNHH Chuyển phát nhánh ZTO 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.

- Địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắc Nông, 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.

- Cân điện tử tại địa điểm kinh doanh không có tem kiểm định.

- Địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắc Nông sử dụng chứng từ chấp nhận 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.

- Địa điểm kinh doanh, không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình tại điểm cung cấp dịch vụ 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: Yêu cầu Chức danh có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính tại Thanh tra Sở xử phạt vi phạm hành chính: Đối với hành vi “*Cung cấp không đầy đủ thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính đang cung ứng*”– Quy định tại Điểm a, Khoản 3, Điều 8, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP, ngày 03 tháng 02 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.

- Các tồn tại hạn chế còn lại, thống nhất kiến nghị của Đoàn kiểm tra, nhắc nhở đơn vị rút kinh nghiệm.

5.2. Yêu cầu Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO.

- Thực hiện thông báo việc sử dụng chứng từ chấp nhận 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.

- Yêu cầu Công ty đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố, cân đúng khối lượng thực tế bưu phẩm và thể hiện đúng khối lượng thực tế trên phiếu gửi. Tiến hành niêm yết tại điểm cung cấp dịch vụ: bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình).

- Báo cáo bằng văn bản kết quả quán triệt, triển khai 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 địa điểm kinh doanh Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắc 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;
- Thanh tra Sở (t/h);
- Công ty TNHH Chuyển phát nhánh ZTO;
Địa điểm kinh doanh của Công ty TNHH
Chuyển phát nhánh ZTO tại Đắc Nông (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương