

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 Giao Hàng Nhanh

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 02/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 Dịch vụ Giao Hàng Nhanh – Chi nhánh Đắk Nông có địa chỉ: Số 149, Đường 23/3, Phường Nghĩa Tân, Thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0311907295-007 đăng ký lần đầu ngày 17/2/2016, thay đổi lần thứ 3 ngày 10/9/2018 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp. Hoạt động theo ủy quyền của doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh, mã số doanh nghiệp 0311907295; Địa chỉ trụ sở chính: 469 Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Trên toàn tỉnh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh – Chi nhánh Đắk Nông, có 09 địa điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh, cụ thể:

+ Địa điểm kinh doanh số 3- thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Số 40 Nguyễn Văn Linh, Thị trấn Ea T-Ling, Huyện Cư Jút, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00002 đăng ký lần đầu ngày 11/9/2018, thay đổi lần thứ 2, ngày 9/6/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 4 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Thôn 6, xã Kiến Thành, Huyện Đắk Rlấp, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00003 đăng ký lần đầu ngày 11/9/2018 thay đổi lần thứ 2 vào ngày 16/8/2021 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 09 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông ; Địa chỉ: Thôn 2, xã Đắk Búk So, Huyện Tuy Đức, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa

điểm kinh doanh 00007, đăng ký lần đầu ngày 22/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 14 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Thôn Đức Tân, xã Đức Mạnh, Huyện Đắk Mil, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00008 đăng ký lần đầu ngày 23/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 12 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Số 68 Hùng Vương, Phường Nghĩa Trung, Thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00010 đăng ký lần đầu ngày 23/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 15 – thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Thôn 2, xã Đắk Wer, huyện Đắk Rlấp, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00012 đăng ký lần đầu ngày 23/6/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 13 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Tổ 3, Thị trấn Đức An, Huyện Đắk Song, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00009 đăng ký lần đầu ngày 23/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 11 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: 73 Nguyễn Tất Thành, Thị trấn Đắk Mâm, Huyện Krông Nô, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00011 đăng ký lần đầu ngày 23/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

+ Địa điểm kinh doanh số 10 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Thôn 5, xã Quảng Khê, Huyện Đắk Glong, Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số địa điểm kinh doanh 00006 đăng ký lần đầu ngày 22/2/2022 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp.

- Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra tại: 01 Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh và 01 địa điểm kinh doanh của Chi nhánh tại Đắk Rlấp, tỉnh Đắk Nông.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh.

Chi nhánh có Báo cáo số 01/BC-GHN-HN ngày 02/8/2022, 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.

- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông; Địa chỉ: Số 149, Đường 23/3, Phường Nghĩa Tân, Thành phố Gia Nghĩa, tỉnh

Đắk Nông. Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, mã số chi nhánh 0311907295-007 đăng ký lần đầu ngày 17/2/2016, thay đổi lần thứ 3 ngày 10/9/2018 do Phòng đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đắk Nông cấp. Hoạt động theo ủy quyền của doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh, mã số doanh nghiệp 0311907295; Địa chỉ trụ sở chính: 469 Điện Biên Phủ, Phường 25, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Giấy phép Bưu chính số 310/GP-BTTTT ngày 2/8/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông cấp.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 322/XN-STTTT ngày 31/5/2017 của Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông cấp. Địa chỉ trụ sở chính tại số 67, Đường Lý Tự Trọng, Tổ 4, Phường Nghĩa Thành, Thành phố Gia Nghĩa, Đắk Nông.

- Các địa điểm kinh doanh thuộc Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông trên địa bàn tỉnh đã được cấp giấy chứng nhận đăng ký hoạt động địa điểm kinh doanh.

Như vậy: Đơn vị không thực hiện việc thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông; Về phạm vi các địa điểm kinh doanh, giá cước dịch vụ khi có sự thay đổi so với với các nội dung đã thông báo tại văn bản xác nhận số 322/XN-STTTT ngày 31/5/2017 do Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông cấp.

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 Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông, không trực tiếp ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ với khách hàng mà các hợp đồng do Doanh nghiệp chủ quản là Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Thành phố Hồ Chí Minh ký kết.

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh không cung cấp được hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đối với khách hàng tại Đắk Nông, nên đoàn kiểm tra chưa đối chiếu được.

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông: sử dụng phần mềm “*tracuunoiboghn*” và ứng dụng trên điện thoại “*APP GHN EXPRESS*” để nhập thông tin lên phiếu gửi, theo dõi, quản lý bưu phẩm.

- Qua kiểm tra cho thấy: đơn vị sử dụng hợp đồng điện tử và chứng từ xác nhận chấp nhận gửi điện tử (hợp đồng riêng với từng khách hàng, tại mục 2.5).

Như vậy: Việc sử dụng hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính điện tử, chứng từ xác nhận chấp nhận gửi điện tử, tuy nhiên đơn vị không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông, 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.

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

- Tại thời điểm kiểm tra Chi nhánh không niêm yết các danh mục như: Danh mục hàng hóa cấm nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính, không niêm yết công khai giá cước dịch vụ đang áp dụng.

- Trên Website của Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh có công khai bảng giá cước dịch vụ, công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình), tại địa chỉ: (<https://ghn.vn/pages/bang-gia-sieu-tiet-kiem-chon-1-duoc-4>); Quy định về giải quyết khiếu nại: (<https://ghn.vn/pages/quy-dinh-ve-khieu-nai-cua-ghn>); Chính sách bồi thường: (<https://ghn.vn/pages/chinh-sach-boi-thuong-cua-ghn>) ; Danh mục hàng hóa cấm vận chuyển: (<https://ghn.vn/pages/hang-hoa-ghn-khong-nhan-van-chuyen>); Hệ thống bưu cục.

- Kiểm tra xác minh tại địa điểm kinh doanh số 13 - thuộc Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh Chi nhánh Đắk Nông; Địa chỉ: Tổ 3, Thị trấn Đức An, Huyện Đắk Song, Đắk Nông, qua kiểm tra: không niêm yết bảng giá cước dịch vụ, không niêm yết bảng công bố chất lượng dịch vụ (thời gian toàn trình), không niêm yết danh mục hàng hóa cấm nhận và vận chuyển qua mạng bưu chính.

Như vậy: Địa điểm kinh doanh số 13 và Chi nhánh, không niêm yết các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính như: không niêm yết danh mục vật phẩm hàng hóa không được gửi qua mạng bưu chính. Không niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại, bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, giá cước tại địa điểm giao dịch; Là chưa thực hiện nghiêm 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.

- Chi nhánh áp dụng quy định tại Quyết định số 001/CV-GHN ngày 3/10/2018 của Tổng Giám đốc Công ty, quyết định ban hành các chính sách của công ty. Ban hành các chính sách gồm: quy trình giải quyết khiếu nại; chính sách bồi thường; quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận; quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính; danh mục hàng hóa không vận chuyển. Công ty áp dụng từ ngày 5/10/2018. Trong đó có nội dung: “*thực hiện nghiêm ngặt chính sách bảo mật thông tin khách hàng...cam kết không bán, sử dụng trái phép, hoán đổi hoặc chuyển giao thông tin mà người gửi cung cấp...Nhân viên tuyệt đối không tự ý khai, mở, kiểm tra nội dung vật phẩm bên trong bưu gửi khi không có sự chứng kiến của người gửi, người nhận hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trừ trường hợp nhân viên phát hiện có dấu hiệu cho thấy bưu gửi vi phạm mật hàng cấm gửi...*”. Áp dụng quy định về niêm phong và kiểm tra niêm phong hàng hóa áp dụng ngày 8/12/2020.

- Danh mục hàng hóa không vận chuyển được công khai tại địa chỉ Website: (<https://ghn.vn/pages/hang-hoa-ghn-khong-nhan-van-chuyen>).

Như vậy: Qua rà soát nội dung Quyết định số 001/CV-GHN ngày 3/10/2018 của Công ty Cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh 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. Đề nghị đơn vị bổ sung thêm các nội dung tại Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

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 tại <https://ghn.vn/pages/bang-gia-sieu-tiet-kiem-chon-1-duoc-4> cho thấy:

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: Mã số GA4XTGD6, ngày 4/8/2022 từ Chi nhánh Gia Nghĩa Đắc Nông /nơi đến Thành phố Vinh, Nghệ An vào ngày 8/8/2022 giao hàng trong ngày. Khối lượng 200 gam/cước phí 19.000(đ). Đối chiếu bảng giá cước “*liên vùng tỉnh*” đơn vị công bố là 30.000 (đ)/thời gian toàn trình công bố 3-4 ngày. Nguyên nhân tính cước phí thấp hơn bảng giá cước công bố là do hợp đồng dịch vụ với từng shop theo số lượng đơn hàng, tại thời điểm kiểm tra đơn vị không cung cấp được cho Đoàn kiểm tra hợp đồng với khách hàng trên.

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: GA4X7A4K, ngày 3/8/2022 Shop lên đơn hàng, ngày 4/8/2022 nhân viên lấy bưu gửi lưu tại bưu cục Gia Nghĩa/ nơi đến huyện Cư Kuin Đắc Lắc vào ngày 9/8/2022 đơn hàng trung chuyển đến bưu cục Km18, Cư Kuin Đắc Lắc giao đến người nhận cùng ngày. Bưu gửi 200g/tính cước 30.000(đ). Đối chiếu bảng giá cước “*Nội vùng tỉnh*” là 30.000(đ) /thời gian toàn trình công bố 2- 3 ngày. Như vậy chưa đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố, thời gian thực tế giao 5 ngày.

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi: Mã số GA4T4LME, ngày 2/8/2022 từ Hà Nội/ nơi đến Gia Nghĩa Đắc Nông ngày 5/8/2022 giao hàng trong ngày. Đối chiếu thời gian toàn trình công bố từ 3- 4 ngày đảm bảo thời gian toàn trình.

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi tại Đắc Song: Mã số GAKLAVPG, ngày 11/8/2022 từ địa điểm kinh doanh Đắc Song/ nơi đến Hà Nội ngày 14/8/2022 giao hàng trong ngày. Khối lượng 3kg/cước phí 36.000(đ). Đoàn kiểm tra cân bưu phẩm có khối lượng là 2,9kg. Đối chiếu bảng giá cước, thời gian toàn trình công bố: 37.000(đ)/3- 4 ngày đảm bảo thời gian toàn trình công bố, giá cước thấp hơn bảng công bố (do hợp đồng riêng với khách hàng).

+ Kiểm tra dữ liệu phiếu gửi tại Đắc Song: GA4XRGA7, ngày 11/8/2022 từ địa điểm kinh doanh Đắc Song/ nơi đến Tân Kỳ Nghệ An ngày 14/8/2022. bưu phẩm 200g / cước phí 20.000(đ). Đối chiếu bảng giá cước, thời gian toàn trình công bố: 30.000 đ/3-4 ngày đảm bảo thời gian toàn trình, giá cước thấp hơn so với công bố do hợp đồng riêng với khách hàng.

+ Tại thời điểm kiểm tra tại địa điểm kinh doanh Đắc Song cho thấy: giá cước được áp dụng theo từng shop có hợp đồng trên địa bàn huyện. Địa điểm kinh doanh sử dụng ứng dụng “*GHN-Nhanh*” để nhập thông tin và hợp đồng cung cấp dịch vụ với từng khách hàng trên địa bàn huyện.

- Kiểm tra thiết bị cân khối lượng tại Chi nhánh Gia Nghĩa: Cân lò xo 60kg, số cân 59760, sản xuất 12/2017, tem kiểm định số 774570, hạn kiểm định đến tháng 12/2018 (hết hạn kiểm định).

- Kiểm tra thiết bị cân khối lượng tại Đắc Song: Cân lò xo 30kg, số cân 95441, mã số tem kiểm định 508511, hạn kiểm định đến 4/năm 2024.

- Trong năm 2017 Sở Thông tin và Truyền thông cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 322/XN-STTTT cho Chi nhánh. Từ ngày 23/6/2021 Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh áp dụng bảng giá cước mới so với hồ sơ năm 2017 nhưng Công ty không thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về sự thay đổi này. Tại thời điểm kiểm tra qua đối chiếu bảng giá cước áp dụng ngày 23/6/2021 so với bảng công bố giá cước trên Website: (<https://ghn.vn/pages/bang-gia-sieu-tiet-kiem-chon-1-duoc-4>) đã có sự thay đổi.

Nhận xét: Phiếu gửi: GA4X7A4K chưa đảm bảo thời gian toàn trình. Một số đơn hàng có hợp đồng với shop tính cước áp dụng theo hợp đồng giảm giá theo lượng bưu phẩm gửi đi, tuy nhiên tại thời điểm kiểm tra Đoàn kiểm tra chưa nhận được hợp đồng dịch vụ của các khách hàng trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu để đối chiếu cụ thể.

Một cân đo khối lượng hết hạn kiểm định. Chi nhánh không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về việc áp dụng bảng giá cước dịch vụ ngày 23/6/2021 và bảng giá cước mới nhất được công bố tại Website của Công ty.

Phiếu gửi tại Đắc Song: Mã số GAKLAVPG, Khối lượng trên phiếu gửi 3kg/ cước phí 36.000(đ). Đoàn kiểm tra cân bưu phẩm có khối lượng là 2,9kg.

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

- Đơn vị áp dụng Quyết định số 001/CV-GHN ngày 3/10/2018 của Tổng Giám đốc Công ty, quyết định ban hành các chính sách của công ty. Ban hành các chính sách gồm: quy trình giải quyết khiếu nại; chính sách bồi thường; quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận; quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính; danh mục hàng hóa không vận chuyển. Công ty áp dụng từ ngày 5/10/2018.

- Quy định giải quyết khiếu nại được công bố tại: (<https://ghn.vn/pages/quy-dinh-ve-khieu-nai-cua-ghn>); Chính sách bồi thường: (<https://ghn.vn/pages/chinh-sach-boi-thuong-cua-ghn>).

- 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 1900636677 và web ghn.vn hoặc Email cskh@ghn.vn, trực tiếp tại các bưu cục trên địa bàn tỉnh.

Nhận xét: 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. 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 Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh – Chi nhánh 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. Chấp hành đúng các 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. Các địa điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông đã 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 Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông, không thực hiện việc thông báo: phạm vi số lượng các địa điểm kinh doanh, việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi về Sở Thông tin và Truyền thông.

- Không thực hiện thông báo về Sở Thông tin và Truyền thông về việc áp dụng bảng giá cước dịch vụ ngày 23/6/2021 và bảng giá cước mới nhất được công bố tại Website của Công ty (qua đối chiếu bảng giá cước ban hành áp dụng ngày 23/6/2021 và trên Website khác nhau), tại Khoản 17, Điều 1, Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ.

- Địa điểm kinh doanh tại Đắk Song và Chi nhánh: không niêm yết các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính như: không niêm yết danh mục vật phẩm hàng hóa không được gửi qua mạng bưu chính. Không niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại, bảng công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, giá cước tại địa điểm kinh doanh, chưa thực hiện nghiêm Khoản 6, Điều 29, Luật Bưu chính.

- Phiếu gửi: GA4X7A4K chưa đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố (thời gian toàn trình thực tế 5 ngày/thời gian toàn trình công bố từ 2- 3 ngày).

- Một số đơn hàng hợp đồng với shop tính cước áp dụng theo hợp đồng giảm giá theo lượng bưu phẩm gửi đi, tại thời điểm kiểm tra Đoàn kiểm tra không nhận được hợp đồng dịch vụ của các khách hàng trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu để đối chiếu cụ thể.

- Chi nhánh tại Thành phố Gia Nghĩa: Cân lò xo 60kg, số cân 59760, sản xuất 12/2017, tem kiểm định số 774570, hạn kiểm định đến tháng 12/2018 (hết hạn kiểm định), chưa thực hiện nghiêm quy định tại Thông tư số 07/2019/TT-

BKHCN ngày 26/7/2019.

- Phiếu gửi tại Đắk Song: Mã số GAKLAVPG, Khối lượng trên phiếu gửi và hệ thống thể hiện 3kg/ cước phí 36.000(đ). Đoàn kiểm tra cân bưu phẩm có khối lượng thực tế là 2,9kg.

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:

Đề nghị Chức danh có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính tại Thanh tra Sở xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi sau:

- Hành vi: *Không thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính khi có thay đổi một trong các nội dung đã thông báo hoạt động bưu chính* – Quy định tại Điểm b, Khoản 8, Điều 1, Nghị định số 14/2022/NĐ-CP ngày 27/01/2022 của Chính phủ, sửa đổi bổ sung một số điều của 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 và Nghị định số 119/2020/NĐ-CP ngày 07 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động báo chí, hoạt động xuất bản.

- Hành vi: *Không niêm yết công khai tại các điểm phục vụ Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính và các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp* – Quy định tại Điểm b, Khoản 4, 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.

- Vi phạm phương tiện đo nhóm 2: *Không thực hiện kiểm định đối chứng theo quy định* – Quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 10, Nghị định số 119/2017 ngày 01/11/2017 của Chính phủ và Nghị định số 126/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ.

- Hành vi: *Thể hiện thông tin khối lượng trên bưu gửi không đúng với khối lượng thực tế của bưu gửi* – Quy định tại Khoản 9, Điều 1, Nghị định số 14/2022/NĐ-CP ngày 27/01/2022 của Chính phủ.

5.2. Yêu cầu Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông thực hiện một số nội dung sau.

- 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.

- Thông báo việc sử dụng hợp đồng điện tử, chứng từ chấp nhận gửi điện tử về Sở Thông tin và Truyền thông Đắk Nông 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.

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

- Niêm yết công khai tại các điểm phục vụ Danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính và các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính tại địa điểm kinh doanh.

- Quán triệt nhân viên thực hiện cân và nhập thông tin về khối lượng của bưu phẩm khớp với khối lượng thực tế tại các điểm giao dịch.

- Báo cáo bằng văn bản kết quả triển khai thực hiện tại mục 5.2 (để khắc phục tồn tại, thiếu sót) và gửi về Sở Thông tin và Truyền thông (qua Thanh tra Sở) trước ngày 25/10/2022.

Giao Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh 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;
- Thanh tra Sở (t/h);
- Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh tại Đắk Nông (t/h);
- Công ty Cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh (t/h);
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, HS, TTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thương