

Số: 1287/KL-STTTT

Đồng Nai, ngày 28 tháng 6 năm 2018

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại
Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương –
Chi nhánh Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 57/QĐ-STTTT ngày 11/5/2018 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai về việc thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương – Chi nhánh Đồng Nai, từ ngày 23/5/2018 đến ngày 29/5/2018, Đoàn Thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương – Chi nhánh Đồng Nai.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 13/6/2018 của Trưởng đoàn thanh tra, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai kết luận như sau:

I. Khái quát chung

Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương – Chi nhánh Đồng Nai (sau đây viết tắt là Chi nhánh) hoạt động theo ủy quyền của công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương có Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0302668749-007 do phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 27/4/2015. Ngành nghề kinh doanh chính: Dịch vụ chuyển phát nhanh hàng hóa.

Trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, Chi nhánh chỉ tổ chức bộ phận tiếp thị gồm 03 nhân viên có nhiệm vụ tìm, tiếp xúc với khách hàng và tiếp thị dịch vụ, sau khi thống nhất được với khách hàng việc triển khai ký hợp đồng, nhận, vận chuyển và phát đều do Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương trực tiếp thực hiện; các loại hình dịch vụ do công ty cung cấp gồm chuyển phát nhanh bưu phẩm, bưu kiện trong nước và quốc tế, các hình thức vận chuyển: bằng đường bộ, đường sắt, đường biển và đường hàng không.

II. Kết quả kiểm tra, xác minh

1. Việc chấp hành pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động bưu chính

Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương mã số doanh nghiệp 0302668749, địa chỉ trụ sở chính: 119 Đào Duy Anh, Phường 9, quận Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh có đầy đủ giấy phép hoạt động trong

lĩnh vực bưu chính theo đúng quy định pháp luật về bưu chính, cụ thể: Giấy phép bưu chính số 1817/GP-BTTTT ngày 03/11/2011; số 1818/GP/BTTTT ngày 03/11/2011; văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 3547/XN-BTTTT ngày 24/11/2011.

Chi nhánh có Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0302668749-007 do phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp lần đầu ngày 27/4/2015; có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 01/XN-STTTT do Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai cấp ngày 17/01/2017 theo đúng quy định pháp luật.

2. Việc chấp hành pháp luật về cung ứng dịch vụ bưu chính

2.1. Việc chấp hành pháp luật về hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính: Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương đã ban hành và áp dụng Phiếu gửi, hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính theo mẫu chung thống nhất trong toàn đơn vị. Hợp đồng và phiếu gửi được lập bằng tiếng Việt và đáp ứng đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 9 Luật Bưu chính năm 2010.

2.2. Việc chấp hành pháp luật về chấp nhận, vận chuyển, phát bưu gửi; việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính: Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương đã ban hành đã ban hành, áp dụng các quy định về chấp nhận, phát bưu gửi; việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính, cụ thể; Quyết định số 03.17/QĐ-BĐATAN/TBD ngày 02/01/2017 về việc ban hành Quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính; Quyết định số 06.17/QĐ-VCG/TBD ngày 02/01/2017 về việc ban hành Quy định vật cấm gửi và gửi có điều kiện.

2.3. Việc chấp hành pháp luật về giá cước dịch vụ bưu chính

Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương đã xây dựng và ban hành giá chuyên phát nhanh trong nước và quốc tế theo Quyết định số 01.17/QĐ-BHG/TBD ngày 02/01/2017; công bố đến khách hàng khi ký kết Hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính và thông báo bằng văn bản trước 15 ngày khi có sự thay đổi. Tuy nhiên, việc ban hành và công bố bảng giá cước trên trang thông tin điện tử của Công ty chưa đồng nhất với bảng giá kèm theo hợp đồng của Công ty ký với khách hàng (phụ phí an ninh đăng trên trang thông tin điện tử của công ty được áp dụng cho tất cả các lô hàng là 0,07 USD/kg và mức tối thiểu được tính là 0,07 USD/lô. Trong khi đó phụ phí an ninh được áp dụng kèm theo hợp đồng là 15.000 đồng/kg và mức tối thiểu được tính là 15.000 đồng/lô và tối đa không quá 300.000 đồng/lô).

Kiểm tra xác xuất việc tính cước đối với 418 bưu gửi của 03 khách hàng theo các Hợp đồng cung ứng dịch vụ chuyên phát số 0078/HDCU/TBD ngày 03/11/2015 ký với Chi nhánh công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải Quốc Tế; số 11.18/HĐCU/TBD ngày 09/4/2018, ký với Công ty TNHH thương mại Đức

Phong và số 0006.18/HĐCU/TBD ngày 02/01/2018, ký với Công ty cổ phần chế biến xuất nhập khẩu nông sản thực phẩm Đồng Nai (DONAFOODS) ghi nhận: Công ty tính đúng giá cước và các phụ phí đã ban hành kèm theo Hợp đồng cung ứng dịch vụ đã ký kết với khách hàng.

2.4. Việc chấp hành pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính

Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương đã ban hành Tiêu chuẩn chất lượng hoạt động cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính gồm chỉ tiêu thời gian toàn trình và thời gian giải quyết khiếu nại theo Quyết định số 02.17/QĐ-TCCL/TBD ngày 02/01/2017; công bố đến khách hàng khi ký kết Hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính và thông báo bằng văn bản trước 15 ngày khi có sự thay đổi theo quy định tại Điều 17 Thông tư số 15/2011/TT-BTTTT ngày 28/6/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh không phát sinh trường hợp khiếu nại về thời gian toàn trình.

3. Việc chấp hành pháp luật về bồi thường thiệt hại trong cung ứng dịch vụ bưu chính

Công ty TNHH dịch vụ GNVT quốc tế Thái Bình Dương đã xây dựng, ban hành Quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo Quyết định số 04.17/QĐ-QTGQKN ngày 02/01/2017, trong đó quy định về thời hiệu, thời gian giải quyết khiếu nại đúng theo Điều 38 Luật Bưu chính; nguyên tắc, mức giới hạn trách nhiệm bồi thường đối với dịch vụ bưu chính trong nước và quốc tế đúng theo Điều 24 và Điểm a Khoản 1 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ; Quyết định số 05.17/QĐ-QTGQKN/TBD ngày 02/01/2017 về việc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại được theo đúng quy định tại Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT ngày 28/01/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh không phát sinh trường hợp yêu cầu bồi thường thiệt hại của khách hàng.

4. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Chi nhánh đã thực hiện đầy đủ báo cáo nghiệp vụ bưu chính và gửi Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai đảm bảo đúng thời gian quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu chính. Tuy nhiên, nội dung báo cáo chưa đảm bảo theo quy định (thiếu số liệu về sản lượng dịch vụ thư, dịch vụ gói, kiện hàng hóa).

Như vậy, Chi nhánh thực hiện báo cáo nghiệp vụ bưu chính chưa đầy đủ số liệu theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

III. Kết luận

Nhìn chung, Chi nhánh đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong hoạt động góp phần đa dạng dịch vụ, phục vụ tốt nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính của nhân dân, góp phần phát triển kinh tế xã hội của tỉnh. Qua kết quả thanh tra ghi nhận, Chi nhánh chấp hành khá nghiêm túc các quy định của pháp luật về hoạt động bưu chính gồm: Về giấy phép hoạt động, việc cung ứng dịch vụ, việc tính, thu cước, về chất lượng và công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại.

Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được Chi nhánh vẫn còn có những hạn chế, thiếu sót sau: Ban hành, công khai và áp dụng giá phụ phí an ninh trên trang thông tin điện tử chưa đồng nhất với giá được quy định kèm theo Hợp đồng cung ứng dịch vụ ký kết với khách hàng; báo cáo nghiệp vụ bưu chính chưa đầy đủ số liệu theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

IV. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng: Không.

V. Kiến nghị biện pháp xử lý

Từ những nội dung kết luận nêu trên, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu Công ty TNHH dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế Thái Bình Dương – Chi nhánh Đồng Nai nghiêm túc rút kinh nghiệm; ban hành, công khai và áp dụng thống nhất giá cước dịch vụ bưu chính trên trang thông tin điện tử của Công ty và trong Hợp đồng cung ứng dịch vụ ký kết với khách hàng; chấp hành nghiêm túc chế độ báo cáo nghiệp vụ bưu chính theo quy định của pháp luật. Báo cáo kết quả thực hiện về Sở (thông qua Thanh tra Sở) trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày công bố Kết luận Thanh tra.

Giao Trưởng đoàn Thanh tra tổ chức công bố Kết luận thanh tra theo quy định pháp luật về thanh tra; Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc việc chấp hành Kết luận thanh tra./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ;
- Cty TNHH DV GNVT quốc tế Thái Bình Dương;
- Công ty TNHH DV GNVT quốc tế Thái Bình Dương - Chi nhánh Đồng Nai;
- Lưu: VT, HSTT. *df*



Lê Hoàng Ngọc