

Số: *KS* /KL-STTTT

Đồng Nai, ngày *06* tháng 01 năm 2020

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Chi nhánh công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic tại Đồng Nai

Thực hiện Quyết định số 241/QĐ-STTTT ngày 31/10/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai (Sở TT&TT) về việc thanh tra việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Chi nhánh công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic tại Đồng Nai (Chi nhánh Dương Thiên Long). Từ ngày 21/11/2019 đến ngày 04/12/2019, Đoàn thanh tra đã tiến hành kiểm tra, xác minh trực tiếp tại Chi nhánh Dương Thiên Long.

Xét báo cáo kết quả thanh tra của Trưởng đoàn thanh tra, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Chi nhánh Dương Thiên Long có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh mã số: 0312219936-002 đăng ký lần đầu ngày 30/8/2017, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 26/11/2019 do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp, có trụ sở hoạt động tại địa chỉ: Số 17B, đường 21/4, KP Núi Tung, phường Suối Tre, thành phố Long Khánh, tỉnh Đồng Nai, hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyên phát do Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic thành lập, địa chỉ trụ sở chính tại 71 Nguyễn Trọng Lợi, phường 4, quận Tân Bình. Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, mã số doanh nghiệp 0312219936 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh cấp.

Về tổ chức, bộ máy, nhân sự: Chi nhánh công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic tại Đồng Nai gồm có 01 Giám đốc và 02 nhân viên.

Tình hình sản xuất, kinh doanh: Các loại hình dịch vụ đang cung ứng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai gồm có dịch vụ bưu chính và chuyên phát. Tổng doanh thu trong thời kỳ thanh tra là 178.400.844 đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành pháp luật về điều kiện kinh doanh

Chi nhánh Dương Thiên Long có giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Đồng Nai cấp mã số: 0312219936-002 đăng ký lần đầu ngày 30/8/2017, đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 26/11/2019; có giấy phép hoạt động bưu chính số 472/GP-BTTTT ngày 17/10/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông, văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số

3591/XNBTTTT ngày 13/10/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông; có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai số 02/XN-STTTT ngày 22/9/2017 theo đúng quy định.

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

- Việc chấp hành quy định về Hợp đồng cung ứng dịch vụ: Chi nhánh Dương Thiên Long áp dụng Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính và phiếu gửi mẫu do Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic ban hành. Nội dung hợp đồng và phiếu gửi đáp ứng đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 9 Luật Bưu chính.

- Việc chấp nhận, vận chuyển và đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính: Không kiểm tra được bưu gửi tại đơn vị do thời điểm kiểm tra không có bưu gửi tại địa điểm tiếp nhận dịch vụ bưu chính.

- Việc xử lý các bưu gửi không phát được, chuyển hoàn, không hoàn trả được cho người gửi và không có người nhận: Theo báo cáo của Chi nhánh Dương Thiên Long trong thời kỳ thanh tra không phát sinh trường hợp bưu gửi không phát được, chuyển hoàn, không hoàn trả được cho người gửi và không có người nhận.

3. Việc thực hiện quy định về giá cước, chất lượng trong cung ứng dịch vụ bưu chính.

3.1. Giá cước

Việc ban hành giá cước: Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic đã xây dựng, ban hành giá cước các dịch vụ bưu chính, chuyển phát theo đúng quy định, cụ thể: ban hành bảng cước dịch vụ chuyển phát trong nước theo Quyết định số QĐ-03/DTL-18 ngày 01/01/2018 và Quyết định số QĐ-05/DTL-19 ngày 01/02/2019; ban hành bảng cước chuyển phát nhanh trong nước và quốc tế Quyết định số QĐ-04/DTL-19 ngày 01/01/2019;

Việc niêm yết giá cước: Chi nhánh Dương Thiên Long chưa thực hiện niêm yết bảng giá cước dịch vụ các bưu chính, chuyển phát trong nước và quốc tế tại chi nhánh theo đúng quy định tại Khoản 2 Điều 18 Nghị định 177/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.

Kiểm tra bảng kê cước vận chuyển đối với 95 vận đơn sử dụng các dịch vụ chuyển phát trong nước và quốc tế gồm: 87 vận đơn dịch vụ chuyển phát trong nước (01 dịch vụ hỏa tốc, 63 dịch vụ chuyển phát đường bộ, 23 dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước từ 01/01/2019 đến 30/5/2019), 08 vận đơn sử dụng các dịch vụ chuyển phát quốc tế cho thấy Chi nhánh Dương Thiên Long tính cước đúng theo Quyết định số QĐ-04/DTL-19 ngày 01/01/2019 của Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic ban hành.

3.2. Chất lượng

- Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic đã ban hành Quyết định số QĐ-02/DTL-18 ngày 01/01/2018 về chỉ tiêu thời gian toàn trình và thời gian giải quyết khiếu nại đúng quy định.

- Kiểm tra việc công khai thông tin về chất lượng dịch vụ bưu chính ghi nhận:

+ Trên trang thông tin điện tử <http://www.dtl-service.com/> của Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic có thực hiện công khai thông tin về loại hình dịch vụ do doanh nghiệp đang cung ứng; Đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính cũng như thông tin về hỗ trợ của khách hàng qua số điện thoại 08.38113032 - 0907.789257. Tuy nhiên, chưa thực hiện công khai Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điểm c Khoản 2 Điều 12 Thông tư 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ TT&TT quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

+ Kiểm tra thực tế tại Chi nhánh Dương Thiên Long ghi nhận: Đơn vị chưa niêm yết Loại dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đang cung ứng và quy định về chất lượng dịch vụ tương ứng, Đầu mối tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bưu chính, quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại về chất lượng dịch vụ bưu chính, quy định về thời gian toàn trình đối với các dịch vụ đang được cung cấp và Thông tin về hỗ trợ khách hàng theo quy định tại Khoản 2 Điều 12 Thông tư 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ TT&TT quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính; kiểm tra 01 cân trọng lượng 60 kg đã hết thời hạn kiểm định đo lường chất lượng vào tháng 11 năm 2016.

- Kiểm tra số hiệu của 30 bưu gửi tại mục Tra cứu - Đình vị trên trang thông tin điện tử <http://www.dtl-service.com/> ghi nhận: Có 30 bưu gửi thực hiện đúng thời gian toàn trình theo Quyết định số QĐ-04/DTL-19 ngày 01/01/2019 của Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic ban hành.

Thiếu sót, sai phạm:

- Chi nhánh Dương Thiên Long chưa thực hiện niêm yết công khai các nội dung về quy trình giải quyết khiếu nại, thời gian toàn trình theo quy định. Tuy nhiên, Giám đốc Chi nhánh cho biết do đây là địa điểm mới vừa được sửa chữa và chuyển đến hoạt động nên chưa kịp thực hiện niêm yết các quy trình giải quyết khiếu nại, thời gian toàn trình theo quy định.

- Không thực hiện đúng trách nhiệm của cơ sở sử dụng phương tiện đo theo Khoản 2 Điều 25 Thông tư 23/2013/TT-BKHCN ngày ngày 26 tháng 09 năm 2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2 đối với 01 cân trọng lượng 60 kg.

4. Về công tác giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho khách hàng

Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic đã ban hành chỉ tiêu toàn trình và thời gian giải quyết khiếu nại theo Quyết định số QĐ-02/DTL-18 ngày 01/01/2018. Qua xem xét nội dung quy định ghi nhận: Về đối tượng, thời hiệu và thời hạn giải quyết khiếu nại; nguyên tắc bồi thường, trách nhiệm bồi thường, và mức bồi thường được Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic quy định đúng theo Luật Bưu chính và Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ.

- Việc niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại: Chi nhánh Dương Thiên Long chưa niêm yết các quy trình, quy định về khiếu nại, bồi thường tại điểm giao dịch.

- Việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho khách hàng: Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh Dương Thiên Long không phát sinh trường hợp khiếu nại yêu cầu bồi thường thiệt hại của khách hàng

5. Việc chấp hành chế độ báo cáo

Chi nhánh Dương Thiên Long chấp hành đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ dịch vụ bưu chính theo 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 theo quy định.

III. KẾT LUẬN

1. Kết quả đạt được

Quá trình thanh tra ghi nhận, Chi nhánh Dương Thiên Long đã nghiêm túc chấp hành Quyết định thanh tra số 241/QĐ-STTTT ngày 31/10/2019 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, chấp hành đúng quy định của pháp luật về điều kiện hoạt động, giá cước, chất lượng và chế độ báo cáo. Trong quá trình làm việc, đại diện chi nhánh có thái độ hợp tác tốt.

2. Tồn tại, sai phạm

- Chi nhánh Dương Thiên Long chưa thực hiện niêm yết công khai các nội dung về quy trình giải quyết khiếu nại, thời gian toàn trình theo quy định.

- Không thực hiện đúng trách nhiệm của cơ sở sử dụng phương tiện đo khối lượng thuộc nhóm 2 đối với 01 cân trọng lượng 60 kg theo Khoản 2 Điều 25 Thông tư 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/09/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG:
Không.

V. KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Qua xem xét báo cáo kết quả của Trưởng Đoàn Thanh tra và báo cáo của Chi nhánh Dương Thiên Long, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu:

1. Người đứng đầu Chi nhánh nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm đối với các sai phạm, tồn tại đã nêu tại mục 2 Phần III Kết luận thanh tra, đồng thời triển khai các biện pháp khắc phục trong thời gian.

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

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Công ty TNHH Dương Thiên Long Express & Logistic.
- Chi nhánh Dương Thiên Long tại Đồng Nai;
- Phòng BCXB-TTBC (Sở TTTT);
- Thanh tra Sở (03);
- Lưu: VT, HSTT.

GIÁM ĐỐC



Lê Hoàng Ngọc