

Số: 42/KL-TT

Đồng Nai, ngày 04 tháng 8 năm 2017

## **KẾT LUẬN THANH TRA**

### **Việc chấp hành pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh chi nhánh tỉnh Đồng Nai**

Thực hiện Quyết định số 31/QĐ-TT ngày 03/7/2017 của Chánh Thanh tra 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 Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh chi nhánh tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai). Từ ngày 18/7/2017 đến ngày 24/7/2017, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh, kiểm tra tại chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 26/7/2017 của Đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai kết luận như sau:

### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai được thành lập vào tháng 10 năm 2015, có trụ sở hoạt động tại số 219A, Phạm Văn Thuận, KP 2, phường Tân Tiến, thành phố Biên Hoà, tỉnh Đồng Nai; có 07 địa điểm kinh doanh trực thuộc với tổng số nhân sự 78 người.

Các loại hình dịch vụ cung ứng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai: Dịch vụ chuyên phát, chuyên phát nhanh, 60 phút, thu tiền hộ với phạm vi cung ứng dịch vụ liên tỉnh. Tổng doanh thu chi nhánh trong thời kỳ thanh tra: 15.244.037.000 đồng.

### **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 cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0311907295; có Giấy phép bưu chính số 336/GP-BTTTT ngày 19/11/2014 và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 281/XN-BTTTT ngày 26/1/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông theo đúng quy định.

Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai và 07 địa điểm kinh doanh trực thuộc có giấy phép hoạt động chi nhánh và địa điểm kinh doanh của Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và đầu tư tỉnh Đồng Nai và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 04/XN-STTTT ngày 30/11/2015 của Sở Thông tin và Truyền thông Đồng Nai theo đúng quy định.

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

Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai áp dụng hợp đồng và phiếu gửi theo mẫu do công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh ban hành, hợp đồng cung ứng



dịch vụ 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 và chấp hành đúng quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

### **3. Việc chấp hành pháp luật về giá cước, chất lượng trong cung ứng dịch vụ bưu chính**

Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh đã ban hành, công bố giá cước, chất lượng dịch vụ bưu chính trên trang thông tin điện tử giaohangnhanh.vn và niêm yết tại chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai theo đúng quy định.

Kiểm tra xác suất việc tính cước và việc đảm bảo chất lượng đối với 552 phiếu gửi trong các tháng 9, 11, 12 năm 2016 và 6 tháng đầu năm 2017 của chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai ghi nhận: 552/552 phiếu gửi được chi nhánh tính cước đúng theo giá cước công ty ban hành và một số giá ưu đãi theo thỏa thuận với khách hàng; 18/552 phiếu gửi không đảm bảo chất lượng (không đảm bảo thời gian toàn trình) do công ty ban hành và công bố, chiếm 3,26% số phiếu gửi đã kiểm tra.

Kết luận, Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai đã vi phạm hành vi cung cấp dịch vụ bưu chính không đúng chất lượng dịch vụ đã công bố.

### **4. Việc chấp hành pháp luật về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại trong cung ứng dịch vụ bưu chính**

Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh đã ban hành, công bố và niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại và trách nhiệm, phạm vi bồi thường thiệt hại trong cung ứng dịch vụ bưu chính trên trang thông tin điện tử giaohangnhanh.vn và tại chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai. Tuy nhiên, trong ban hành và công bố các quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại có một số nội dung chưa phù hợp, cụ thể:

- Quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại tại gạch đầu dòng thứ 3 điểm b1 khoản 3.2 phần 3 Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp ban hành chưa đúng quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ.

- Trên trang thông tin điện tử giaohangnhanh.vn và trong hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính ký với khách hàng có quy định miễn trách nhiệm đền bù của doanh nghiệp trong các trường hợp: “Bưu gửi không được KH hoặc Người gửi đóng gói đúng quy cách dẫn đến việc bể, vỡ hoặc hư hỏng” và “Bưu gửi bị cướp, giật bởi Người nhận mà KH hoặc Người gửi đã chỉ định” là chưa đúng quy định tại Điều 41 Luật Bưu chính.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại được công bố trên trang thông tin điện tử giaohangnhanh.vn chưa thống nhất với thời hạn được doanh nghiệp quy định tại Quy trình giải quyết khiếu nại.



4.2. Việc giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại: Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh tiếp nhận, giải quyết khiếu nại tập trung thông qua hotline 18001201 và qua địa chỉ email [chamsockhachhang@giaohangnhanh.vn](mailto:chamsockhachhang@giaohangnhanh.vn). Từ 01/01/2016 đến năm 30/6/2017, trên địa bàn tỉnh Đồng Nai phát sinh 08 trường hợp khiếu nại, yêu cầu bồi thường thiệt hại do thất lạc hàng. Kiểm tra hồ sơ ghi nhận:

- 08/08 trường hợp khiếu nại đều được doanh nghiệp giải quyết đúng thời hạn so với quy định của pháp luật.

- 07/08 trường hợp được doanh nghiệp bồi thường đúng quy định do doanh nghiệp ban hành và đảm bảo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo quy định pháp luật; 01/08 trường hợp doanh nghiệp đã bồi thường 100% giá trị thu hộ của bưu gửi, tuy nhiên chưa đảm bảo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tối thiểu theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ, cụ thể: mã phiếu gửi số MPDS-326251746-4502, tên khách hàng 1618 – Lazada.vn, giá trị bồi thường thấp hơn so với quy định là 55.134 đồng.

Kết luận: Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh còn thiếu sót trong ban hành, công bố các quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại và vi phạm hành vi bồi thường thiệt hại dịch vụ bưu chính không đúng quy định của pháp luật.

### **5. Việc chấp hành chế độ báo cáo**

Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai chấp hành đúng chế độ báo cáo theo quy định tại Thông tư 24/2009/TT-BTTTT ngày 23/7/2009 của Bộ TT&TT.

### **III. KẾT LUẬN**

Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai đã nghiêm túc chấp hành Quyết định thanh tra số 31/QĐ-TT ngày 03/7/2017 của Chánh Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đồng Nai; có thái độ hợp tác tốt, báo cáo, cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung thanh tra.

Qua kết quả kiểm tra, xác minh cho thấy, doanh nghiệp đã chấp hành đúng các quy định pháp luật về đăng ký kinh doanh, điều kiện hoạt động; về cung ứng dịch vụ, giá cước và nghiêm túc chấp hành chế độ báo cáo theo quy định. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai còn có những hạn chế, sai phạm như nêu tại mục II Kết luận này.

### **IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ**

Xét nguyên nhân chủ quan, khách quan dẫn đến những sai phạm, hạn chế; tính chất, mức độ sai phạm và đề xuất biện pháp xử lý của Đoàn Thanh tra. Chánh Thanh tra Sở nhắc nhở doanh nghiệp đối với các thiếu sót, sai phạm như đã nêu ở trên.

Yêu cầu doanh nghiệp nghiêm túc kiểm điểm, rút kinh nghiệm, khắc phục những hạn chế, sai phạm còn tồn tại và triển khai các biện pháp khắc phục sau:

1. Rà soát, sửa đổi bổ sung công bố các quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại theo đúng pháp luật; công bố việc giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại theo đúng quy định đã ban hành.

2. Cung cấp dịch vụ đúng chất lượng đã công bố; bồi thường thiệt hại đúng theo quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính trong thời gian tới.

3. Niêm yết Kết luận thanh tra tại trụ sở làm việc của Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai trong thời gian ít nhất là 15 ngày liên tục kể từ ngày công bố Kết luận thanh tra.

Yêu cầu doanh nghiệp nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Thanh tra Sở TT&TT trước ngày 30/8/2017.

Đề nghị phòng Bưu chính, Viễn thông Sở TT&TT tăng cường hướng dẫn, giám sát đối với Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai trong việc chấp hành pháp luật về bưu chính trên địa bàn tỉnh, đặc biệt là đối với các sai phạm, tồn tại đã nêu tại mục II Kết luận thanh tra.

Giao Thanh tra Sở TT&TT tổ chức công bố Kết luận thanh tra; theo dõi, đôn đốc Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai thực hiện Kết luận thanh tra./.

**Nơi nhận:**

- Chi nhánh Giao hàng nhanh Đồng Nai;
- Giám đốc Sở;
- Thanh tra Bộ TT&TT;
- Phòng BCVT;
- Lưu: TT, Hồ sơ TT. *Đ*

**CHÁNH THANH TRA**



*Giang Chi Thu Nga*