

Số: 1129/KL-STTTT

Lạng Sơn, ngày 03 tháng 6 năm 2022

KẾT LUẬN THANH TRA

Thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính và nhượng quyền đại lý đối với Công ty TNHH MTV chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên và các doanh nghiệp làm đại lý kinh doanh ngành nghề bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn

Thực hiện Quyết định số 55/QĐ-STTTT, ngày 07/3/2022 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lạng Sơn về Thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính và nhượng quyền đại lý đối với Công ty TNHH MTV chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên và các doanh nghiệp làm đại lý kinh doanh ngành nghề bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

Từ ngày 15/3/2022 đến ngày 24/4/2022, Đoàn Thanh tra đã tiến hành thanh tra trực tiếp tại Công ty TNHH MTV chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên và các doanh nghiệp làm đại lý kinh doanh ngành nghề bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn (Sau đây gọi tắt là Công ty).

Căn cứ Báo cáo kết quả thanh tra ngày 12/5/2022 của Trưởng Đoàn Thanh tra và ý kiến giải trình của Công ty.

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lạng Sơn kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên, có trụ sở chính tại số 999, đường Bắc Kạn, phường Hoàng Văn Thụ, thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên. Đứng đầu Công ty là bà Đinh Lệ Thủy, chức vụ Giám đốc, hỗ trợ cho bà Thủy trong việc quản lý, điều hành các hoạt động kinh doanh bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn là ông Văn Danh Tuấn, chức vụ Chủ quản khu vực, được Công ty TNHH MTV chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên uỷ quyền theo Giấy uỷ quyền số 01/GUQ ngày 12/3/2022.

- Công ty đăng ký hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số: 0313617136-002 do Phòng Đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên cấp lần đầu ngày 08/6/2018, đăng ký thay đổi lần thứ 6 (sáu), ngày 03/11/2021.

- Công ty hoạt động trong lĩnh vực bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn với 15 địa điểm kinh doanh (bưu cục), (01 trụ sở chính, tại thành phố

Lạng Sơn và 14 Bưu cục tại các huyện, thành phố) và 03 Đại lý thu gom hàng hóa.

- Công ty bố trí 04 chủ quản khu vực chịu trách nhiệm quản lý hoạt động của 15 Địa điểm kinh doanh tại Lạng Sơn. Mỗi địa điểm kinh doanh Công ty bố trí nhân sự gồm 01 Trưởng Bưu cục, nhân viên giao dịch và chuyên phát.

- Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn đối với dịch vụ bưu chính từ năm 2019 đến hết năm 2021:

+ Sản lượng dịch vụ bưu chính từ năm 2019 - 2021: 1.388.055 thư/kiện.

+ Doanh thu 68.156,69 triệu đồng.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành các nội dung về giấy phép bưu chính và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính; Việc thực hiện các quy định về báo cáo định kỳ, đột xuất

1.1. Về việc chấp hành các nội dung về giấy phép bưu chính và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (Theo Điều 22, Điều 25 Luật Bưu chính)

Công ty đã Thực hiện đầy đủ các nội dung liên quan đến Giấy phép bưu chính theo Điều 22, Luật Bưu chính ngày 17/6/2010 gồm:

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Công ty số: 0313617136-002 do Phòng Đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên cấp lần đầu ngày 08/6/2018, đăng ký thay đổi lần thứ 6 (sáu), ngày 03/11/2021 và Giấy phép hoạt động bưu chính số 237/GP-BTTTT cấp lần đầu ngày 27/5/2019, Cấp điều chỉnh thay đổi lần thứ 02 ngày 21/6/2018. Thể hiện đầy đủ các thông tin như: tên, địa chỉ trụ sở chính của Công ty được cấp giấy phép bưu chính; Loại hình dịch vụ bưu chính cung ứng; Phạm vi cung ứng dịch vụ bưu chính; Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ bưu chính cung ứng; Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp được cấp giấy phép bưu chính; Thời hạn của giấy phép bưu chính.

- Giấy phép bưu chính có hiệu lực từ ngày 21/6/2016 đến hết ngày 27/5/2026 (thời hạn không quá 10 năm).

1.2. Việc thực hiện các quy định về báo cáo theo đề cương của Đoàn thanh tra, báo cáo định kỳ, đột xuất quy định của pháp luật và theo Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016; Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018

- Công ty chấp hành đúng thời gian báo cáo nội dung theo đề cương Đoàn Thanh tra đã gửi. Tuy nhiên báo cáo chưa thể hiện đầy đủ việc niêm yết công khai các thông tin theo quy định tại địa điểm giao dịch (Bưu cục).

- Tại thời điểm kiểm tra, Công ty đã thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo Quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016; Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017; Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018; Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Việc thực hiện quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; Việc chấp hành các quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; Việc cung cấp dịch vụ bưu chính, giao hàng thu tiền hộ COD

2.1. Về công tác bảo đảm an toàn (Theo Điều 13, Luật Bưu chính)

- Công ty thực hiện các quy định về tiêu chuẩn gói, bọc hàng hóa theo quy trình gửi hàng; Quy định về bảo đảm an toàn trong hoạt động bưu chính và danh mục hàng hóa vận chuyển do Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong ban hành.

- Có sử dụng xe tải có thùng hàng kín, có logo, số điện thoại của Công ty để đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong quá trình vận chuyển từ kho của Công ty đến tỉnh Lạng Sơn và các Địa điểm kinh doanh, thời gian vào từ 06 giờ đến 18 giờ hằng ngày.

- Khi phát bưu gửi trong nội thành và tại các Địa điểm kinh doanh thì sử dụng bằng phương tiện xe máy của nhân viên giao nhận. Nhân viên giao nhận được trang bị áo đồng phục, mũ bảo hiểm và giỏ đựng bưu kiện khi giao, nhận hàng hóa.

- Đối với các vận đơn bị rách, hư hỏng hộp Công ty cũng đã thực hiện việc kiểm kê, lập biên bản và gói, bọc lại theo đúng quy định.

2.2. Về công tác đảm bảo an ninh (Theo Điều 14, Luật Bưu chính)

Công ty đã thực hiện việc kiểm tra gói kiện hàng hóa trước khi chấp nhận vận chuyển để làm căn cứ xác định, loại bỏ, không tiếp nhận vận chuyển các loại hàng hóa cấm, hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ từ nước ngoài không có hóa đơn chứng từ hợp pháp để vận chuyển qua đường bưu chính theo quy định của Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong.

2.3. Việc chấp hành các quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính (Theo Điều 12, Luật Bưu chính)

- Công ty thực hiện các quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng Bưu chính theo Điều 12 Luật Bưu chính. Tại các Địa điểm kinh doanh được niêm yết danh mục những hàng cấm gửi và phổ biến đến toàn thể nhân viên nắm được, ngoài ra thông tin hàng cấm gửi, vận chuyển được niêm yết trên website của Công ty.

- Tiến hành kiểm tra xác suất 58 mã vận đơn tại các Bưu cục (phường Chi Lăng, Lương Thế Vinh, Tân Thanh, Đồng Đăng, Hữu Lũng, Chi Lăng, Lộc Bình, Đông Kinh, Tràng Định, Mai Pha (Đại lý), Bình Gia, Bắc Sơn). Tại thời điểm kiểm tra, một số mã vận đơn không đảm bảo an toàn an ninh bưu chính như sau:

+ Các mã vận đơn trên đều không có hoá đơn, chứng từ kèm theo.

+ MVD 812142736684, có nơi gửi từ xã Tân Mỹ, huyện Văn Lãng, tỉnh Lạng Sơn, nơi nhận: phường Sông Hiến, thành phố Cao Bằng, tỉnh Cao Bằng.

Nội dung vận đơn ghi: (1) Kéo cắt thịt (free ship), (2) Hoa lúa mạch (free ship), qua kiểm tra thực tế bưu gửi chỉ có hoa lúa mạch và số tiền 42.000 VNĐ (02 tờ mệnh giá 10.000 đồng, số seri: RS20142443, SR18281363; 01 tờ mệnh giá 20.000, số seri: JY2022257; 01 tờ mệnh giá 2.000 đồng, số seri: KD2806520), không có kéo cắt thịt. Đối với hành vi trên đã vi phạm các quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính.

+ MVD 842145378910 được gửi từ thị trấn Lộc Bình đến phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn. Nội dung thuốc trị viêm da, qua kiểm tra thực tế thể hiện hàng hoá là 01 lọ dung dịch dạng nước có tên Kela (Không có tem phụ tiếng Việt Nam, không có hoá đơn chứng từ thể hiện nguồn gốc xuất xứ). Việc Công ty chấp nhận hàng hóa không có tem phụ tiếng Việt Nam, không có hóa đơn, chứng từ kèm theo đã không đảm bảo an ninh, an toàn trong bưu chính.

*** Trong thời gian dự thảo Kết luận thanh tra, Công ty đã giải trình như sau:**

- Đối với 58 vận đơn được kiểm tra xác suất Công ty đã giải trình tất các các mã vận đơn trên đều của khách lẻ, số lượng ít (từ 01 đến 03 sản phẩm, giá trị hàng hoá thấp) của nhiều cá nhân gửi khác nhau nên nhân viên tại bưu cục đã không kiểm tra hóa đơn, chứng từ kèm theo.

- Đối với mã vận đơn 812142736684, người mua đã thanh toán đơn hàng bằng giao dịch điện tử. Tuy nhiên đến thời điểm gửi hàng, người gửi không có hàng hóa (kéo cắt thịt) nên đã tự động trả lại 42.000 đồng gửi kèm Hoa lúa mạch cho khách hàng vào trong bưu gửi. Điều này là do khách hàng không nắm rõ quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính, dẫn tới việc Công ty vô ý chấp nhận bưu gửi có chưa vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính theo quy định của Công ty.

- Công ty cũng đã ban hành Quy định không vận chuyển tiền qua dịch vụ Bưu chính, chuyển phát, quá trình chấp nhận vận chuyển hàng hoá và yêu cầu tất cả các nhân viên chấp hành nghiệp các quy định của pháp luật và quy định của Công ty. Tuy nhiên bằng quan sát ngoại quan, nhân viên thấy đây là hàng hoá của Shopee đã ký hợp đồng với Công ty nên không kiểm tra nội dung hàng hoá, nên đã không biết và chấp nhận vận chuyển.

- Đối với việc nhận và vận chuyển vận đơn có hàng hóa không có tem nhãn phụ, không có hóa đơn, chứng từ kèm theo: do biết được người gửi mua hàng tại khu vực biên giới và gửi cho người thân qua dịch vụ của Công ty nên Công ty đã không yêu cầu hóa đơn, chứng từ kèm theo và chấp nhận vận chuyển vận đơn này.

2.4. Việc cung cấp dịch vụ bưu chính, giao hàng thu tiền hộ (COD)

- Đối với khách hàng sử dụng loại hình dịch vụ chuyển phát nhanh và có thu hộ tiền hàng (COD), Công ty luôn tiến hành ký hợp đồng dịch vụ chuyển phát nhanh theo phương thức COD, trong đó quy định rõ ràng các điều khoản cung ứng dịch vụ theo quy định của Luật Bưu chính và hình thức trả tiền thu hộ cho khách hàng.

- Công ty thực hiện đối soát 03 lần một tuần và thực hiện chuyển tiền trả cho khách hàng vào thứ 2, 4, 6 hằng tuần.

- Đối với việc áp dụng cước thu hộ, Địa điểm kinh doanh áp dụng giá cước được quy định của Công ty:

+ Đơn hàng có trọng lượng từ 0 - 2kg chuyển phát trong nội tỉnh, Địa điểm kinh doanh tính giá cước 20.000 đồng/bưu gửi đối với khách ký hợp đồng COD có từ 10-20 đơn/ngày.

+ Đối với bưu gửi ngoại tỉnh từ 2 - 5kg Địa điểm kinh doanh tính giá cước 30.000 đồng/bưu gửi đối với khách ký hợp đồng COD.

+ Đối với khách lẻ, Địa điểm kinh doanh thực hiện theo cân nặng và bảng giá cước do Công ty quy định.

- Tại thời điểm kiểm tra, Địa điểm kinh doanh không thực hiện trả tiền COD cho khách hàng mà phía Công ty thực hiện trả tiền COD cho khách hàng bằng hình thức chuyển khoản và thông báo cho khách hàng và bưu cục biết số tiền đã trả bằng hình thức gửi email.

- Kiểm tra ngẫu nhiên việc trả lại tiền thu hộ cho khách hàng theo thông báo của Công ty:

+ Đối với mã vận đơn 842149347556 (khách hàng Âu Thị Vin), gửi hàng hoá ngày 26/4/2022 từ Lạng Sơn đi Hà Tĩnh, ngày phát hàng thành công 05/5/2022. Sau khi phát hàng thành công, Công ty đã tiến hành đối soát đơn hàng, ngày 09/9/2022 (thứ 2), Công ty đã thực hiện chuyển trả tiền COD cho khách hàng (Âu Thị Vin) với số tiền 230.000 đồng.

+ Đối với mã vận đơn 841150444781 (khách hàng Âu Thị Vin), gửi hàng hoá ngày 05/5/2022 từ Lạng Sơn đi thành phố Hồ Chí Minh, ngày phát thành công 08/5/2022. Sau khi phát hàng thành công, Công ty đã tiến hành đối soát đơn hàng, ngày 09/5/2022 (thứ 2), Công ty đã thực hiện chuyển trả tiền COD cho khách hàng (Âu Thị Vin) với số tiền 90.000 đồng.

Kết quả kiểm tra, cho thấy khi đơn hàng được giao thành công, Công ty đã thực hiện đối soát, thu tiền hộ và chuyển tiền lại cho khách hàng đúng thời gian quy định, không có vận đơn trên địa bàn bị phản ánh, khiếu nại liên quan đến việc giao hàng thu tiền hộ trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

3. Việc thực hiện quy định về thương mại điện tử; chấp hành các quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

3.1. Việc thực hiện quy định về thương mại điện tử (Theo Thông tư số 59/2015/TT-BCT)

- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên không sở hữu website thương mại điện tử hoặc ứng dụng bán hàng. Tuy nhiên Công ty sử dụng website thương mại điện tử, sàn giao dịch thương mại điện tử và ứng dụng bán hàng của Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh Thuận Phong để hoạt động.

- Công ty cung cấp dịch vụ thông qua website <https://jtexpress.vn/>.
- Tại website thương mại điện tử bán hàng của Công ty đã cung cấp đầy đủ thông tin theo quy định về người sở hữu website, dịch vụ; thông tin về dịch vụ; thông tin về giá cả; thông tin về điều kiện giao dịch chung; thông tin về vận chuyển và giao nhận.
- Công ty đã xây dựng và công bố chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trên website thương mại điện tử.
- Công ty đã thực hiện thông báo với Bộ Công Thương về việc thiết lập website thương mại điện tử bán hàng theo quy định.

3.2. Việc chấp hành các quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính (Theo Điều 10, Luật Bưu chính).

- Tại thời điểm thanh tra, đại diện Công ty đã xuất trình được: Mẫu hợp đồng dịch vụ và sử dụng dịch vụ phát hàng thu tiền hộ (COD), hợp đồng mẫu đầy đủ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật bưu chính năm 2010.

- Kiểm tra chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi, nội dung của phiếu gửi đầy đủ theo quy định khoản 2 Điều 2 Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/3/2012 của Bộ Thông tin và Truyền Thông.

- Kiểm tra xác suất 05 hợp đồng Công ty đã ký với khách hàng (khi khách hàng có nhu cầu ký hợp đồng, các Địa điểm kinh doanh thực hiện làm Giấy đề nghị, sau đó chuyển cho Công ty thực hiện ký kết với khách hàng). Kết quả, các hợp đồng đã đầy đủ thông tin, đúng quy định của pháp luật, đúng mẫu đã được Công ty TNHH MTV Thuận Phong - Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp cho Sở Thông tin và Truyền thông tại hồ sơ xin xác nhận hoạt động bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh.

4. Việc chấp hành các quy định về giá cước; chương trình khuyến mại; giải quyết tranh chấp khiếu nại

4.1. Việc chấp hành các quy định về giá cước (Theo Điều 28, Luật Bưu chính)

Giá cước dịch vụ bưu chính được Công ty công bố công khai trên website của Công ty và tại các Địa điểm kinh doanh, đảm bảo khách hàng luôn nắm được giá cước hiện đang áp dụng. Giá cước được tính toán trên chi phí sản xuất của Doanh nghiệp và quan hệ cung cầu của thị trường tại từng thời kỳ. Thời điểm thay đổi giá cước, theo báo cáo Công ty đã thực hiện thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông.

Tuy nhiên, thời điểm kiểm tra (ngày 07/4/2022), Địa điểm kinh doanh số 64 (Bưu cục Đông Kinh) chưa niêm yết bảng giá cước mới áp dụng từ ngày 01/4/2022 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn theo quy định của Công ty.

4.2. Chương trình khuyến mại

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty áp dụng chương trình khuyến mại của Công ty TNHH MTV Thuận Phong, không có chương trình khuyến mại riêng trên địa bàn tỉnh.

4.3. Giải quyết tranh chấp khiếu nại; đền bù thiệt hại

- Việc thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; việc tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại của khách hàng được Công ty thực hiện theo quy định tại Điều 40, 41 Luật Bưu chính và Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT, ngày 28/01/2011 Quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Số lượng bưu gửi bị mất, thất lạc hoặc hư hỏng trong quá trình cung ứng dịch vụ của Công ty trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn là 143 vụ với số tiền phải bồi thường thiệt hại là 96.063.399 đồng (trong đó năm 2020: 54 vụ việc, với số tiền bồi thường là 63.276.124 đồng; năm 2021: 89 vụ việc, với số tiền bồi thường là 32.787.275 đồng).

- Trong thời kỳ thanh tra, Công ty đã giải quyết các khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật.

5. Việc thực hiện bưu gửi không có người nhận theo Điều 17, Luật Bưu chính

Đối với bưu gửi không có người nhận được thực hiện theo quy trình của Công ty, nếu mã vận đơn đã hết thời hạn lưu kho được ký kết theo hợp đồng với khách hàng, Trung tâm Khai thác báo cáo cho Trung tâm Khảo sát chất lượng Trụ sở của Công ty, Trung tâm Khảo sát chất lượng trụ sở sẽ thông báo cho người gửi và người nhận:

- Trường hợp, khách hàng đồng ý nhận hàng hoặc yêu cầu chuyển hoàn, chuyển tiếp thì Trung tâm Khai thác thao tác theo yêu cầu của khách hàng.

- Trường hợp, Trung tâm Khai thác không liên hệ được với người gửi hay người nhận hoặc người nhận từ chối nhận hàng Trung tâm Khảo sát sẽ thông báo cho Trung tâm Khai thác tiến hành xử lý theo quy định.

6. Việc kiểm tra gói kiện hàng hóa trước khi chấp nhận vận chuyển; Về biển hiệu tại địa điểm kinh doanh; Việc niêm yết công khai về giá cước, chất lượng bưu chính

- Công ty đã thực hiện việc kiểm tra gói kiện hàng hóa trước khi chấp nhận vận chuyển để làm căn cứ xác định, loại bỏ, không tiếp nhận vận chuyển các loại hàng hóa cấm, hàng hóa có nguồn gốc xuất xứ từ nước ngoài khi có hóa đơn chứng từ hợp pháp để vận chuyển qua đường bưu chính theo quy định.

- Tại thời điểm kiểm tra Địa điểm kinh doanh Đông Kinh, nhân viên thực hiện tiếp nhận hàng hoá được bọc trong bao bì kín do khách hàng mang đến. Khách hàng gửi thông tin người nhận cho nhân viên (tiếp nhận qua tin nhắn zalo), nhân viên thực hiện lên đơn theo địa chỉ khách hàng gửi và không thực hiện theo quy trình đã niêm yết tại Địa điểm kinh doanh.

- Đối với sai sót trên, theo giải trình của Công ty do nhân viên mới được tuyển dụng (đang trong thời gian thử việc), chưa có kinh nghiệm trong việc tiếp nhận bưu gửi và làm tắt quy trình đã niêm yết tại Địa điểm kinh doanh; chưa

nắm chắc các quy định về tiếp nhận và vận chuyển hàng hóa trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Ngay sau buổi làm việc, Công ty đã quán triệt, nhắc nhở và lập biên bản chấn chỉnh đối với nhân viên.

7. Về việc chấp hành các quy định về biển hiệu tại các Địa điểm kinh doanh

Các Địa điểm Kinh doanh đã thực hiện treo biển hiệu, thể hiện thương hiệu của Công ty đảm bảo các nội dung theo quy định (địa chỉ, tên thương hiệu...). Các Địa điểm kinh doanh cơ bản đúng theo Giấy chứng nhận Đăng ký địa điểm kinh doanh đã được cấp. Tuy nhiên vẫn còn một số Địa điểm kinh doanh vẫn tồn tại, sai sót như sau:

- Biển Quảng cáo được treo tại Địa điểm kinh doanh số 34, có địa chỉ số 1A, đường Lý Thường Kiệt, Khu đô thị Phú Lộc 4, Phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, không đúng với Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh (số 1A, đường Lương Thế Vinh, Khu đô thị Phú Lộc 4, Phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn); Biển Quảng cáo được treo tại Địa điểm kinh doanh số 19, đường Xứ Nhu, phường Chi Lăng, thành phố Lạng Sơn, không đúng với Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh (số 16, đường Xứ Nhu, phường Chi Lăng, thành phố Lạng Sơn).

- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh An Thuận Phát (Đại lý) có trụ sở tại Lô 16, N12, Khu tái định cư Mai Pha, xã Mai Pha, thành phố Lạng Sơn, có địa chỉ không đúng với địa chỉ đã đăng ký theo Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh số 4900869826 do Phòng Đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư cấp ngày 21/10/2020 (có địa chỉ trụ sở chính: số 603, đường Bà Triệu, phường Đông Kinh, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn; Đại lý đã chuyển địa điểm kinh doanh từ tháng 5/2021). Công ty thay đổi địa chỉ doanh nghiệp đã vi phạm thời hạn thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp theo quy định.

- Tuy nhiên, ngay sau khi Đoàn Thanh tra làm việc tại Bưu cục Mai pha, Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh An Thuận Phát đã khắc phục ngay sai sót, vi phạm đã được chỉ ra. Công ty đã thực hiện thay đổi Giấy chứng nhận Đăng ký địa điểm kinh doanh (tại Giấy chứng nhận địa điểm đăng ký kinh doanh số 4900869826, do Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế hoạch và Đầu tư cấp lần đầu ngày 21/10/2020; đăng ký thay đổi lần thứ 01 ngày 22/4/2022).

8. Về hợp đồng nhượng quyền hoạt động bưu chính

Tại thời kỳ Thanh tra, Công ty chưa triển khai hoạt động nhượng quyền trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn. Công ty đang thực hiện ký hợp đồng Đại lý với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyển phát.

III. KẾT LUẬN NHỮNG NỘI DUNG ĐÃ THANH TRA

1. Những ưu điểm đạt được

- Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh - Chi nhánh Thái Nguyên đã phối hợp tốt với Đoàn Thanh tra trong thực hiện các nội dung thanh tra theo Quyết định số 55/QĐ-STTTT, ngày 07/3/2022 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lạng Sơn.

- Công ty đã xây dựng báo cáo bằng văn bản các nội dung thanh tra theo yêu cầu của Đoàn thanh tra¹, thực hiện báo cáo giải trình những tồn tại, thiếu sót và sai phạm mà Đoàn Thanh tra đã chỉ ra.

2. Những tồn tại, hạn chế, vi phạm

2.1. Tồn tại, hạn chế

- Công tác đảm bảo an ninh, an toàn trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đã được Công ty triển khai quán triệt đến toàn thể nhân viên, tuy nhiên trong quá trình thực hiện vẫn còn để ra sai sót.

- Việc chấp hành các quy định về biển hiệu của các Địa điểm kinh doanh còn chưa được đầy đủ theo quy định, nội dung thể hiện trên biển hiệu không đúng với Địa điểm đăng ký kinh doanh.

2.2. Vi phạm

Tại thời điểm kiểm tra (ngày 07/4/2022), Địa điểm kinh doanh số 64 (Bưu cục Đông Kinh) chưa niêm yết bảng giá cước mới áp dụng từ ngày 01/4/2022 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn theo quy định.

IV. KẾT LUẬN VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

1. Xử phạt vi phạm hành chính

Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với hành vi công bố không đúng hoặc không đầy đủ chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích đối với hành vi niêm yết không đúng bảng giá cước mới được áp dụng trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn từ ngày 01/4/2022. Áp dụng Khoản 1, Điều 13, Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 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.

2. Biện pháp khắc phục

Yêu cầu Công ty chấn chỉnh, khắc phục các tồn tại, hạn chế và nghiêm túc rút kinh nghiệm các nội dung sau:

- Tăng cường việc theo dõi, kiểm tra và chấn chỉnh kịp thời việc chấp hành quy định về tiếp nhận vận chuyển hàng hóa tại các Địa điểm kinh doanh. Tự rà soát lại quy trình chấp nhận, phát bưu gửi theo đúng quy định.

- Thường xuyên hướng dẫn nghiệp vụ đối với nhân viên của Công ty thực hiện đúng các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định pháp luật hiện hành.

- Chấp hành nghiêm các quy định về biển hiệu và thông báo thay đổi nội dung đăng ký doanh nghiệp theo quy định.

V. YÊU CẦU CÔNG TY TNHH MTV CHUYÊN PHÁT NHANH - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

¹Báo cáo số 11/JTTN-BC, ngày 11/3/2022; Báo cáo số 1805/JT-BC

- Công ty đối chiếu lỗi bị xử phạt vi phạm hành chính, nghiêm túc kiểm điểm khắc phục rút kinh nghiệm trong quá trình cung ứng và kinh doanh dịch vụ bưu chính, chuyên phát trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

- Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, giám sát toàn bộ nhân viên và đặc biệt là nhân viên quản lý các Địa điểm kinh doanh chấp hành nghiêm các quy định về cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát trên địa bàn tỉnh.

- Yêu cầu Công ty tăng cường kiểm tra, rà soát công tác chấp nhận và phát bưu gửi của nhân viên tại các Địa điểm kinh doanh, đặc biệt là việc thực hiện đồng kiểm hàng hóa để đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát.

- Thực hiện niêm yết Kết luận thanh tra tại trụ sở Công ty theo quy định.

- Yêu cầu Công ty nghiêm túc thực hiện, khắc phục ngay các tồn tại, hạn chế, vi phạm mà Đoàn đã chỉ ra, báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông (quan Thanh tra Sở) *trước ngày 30/6/2022*.

VI. KIẾN NGHỊ

1. Đối với Bộ Thông tin và Truyền thông

- Đề nghị ban hành các quy định và tham mưu các chế tài xử phạt vi phạm hành chính chặt chẽ hơn. Gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong việc kiểm tra nội dung, hóa đơn, chứng từ, giấy hải quan... của gói, kiện hàng hóa trước khi chấp nhận vận chuyển để đảm bảo việc chấp hành các quy định của pháp luật về an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát.

- Đề nghị xem xét ban hành các văn bản quy định rõ ràng về việc Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát phải sử dụng nhân viên được đào tạo ở một trình độ nhất định hoặc có chứng nhận đào tạo việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính mới được tham gia cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát. Qua rà soát nhân viên của các doanh nghiệp bưu chính, chuyên phát trên địa bàn (gồm cả công tác viên của Công ty) đã được phổ biến về nghiệp vụ, được Công ty đào tạo, tập huấn quy trình tiếp nhận vận chuyển trong cung ứng dịch vụ bưu chính. Tuy nhiên, một số nhân viên của Công ty và nhân viên của bên nhận đại lý đã không thường xuyên thực hiện đầy đủ các quy định được niêm yết tại Công ty, không thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của Luật Bưu chính dẫn đến sai sót và xảy ra vi phạm trong cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát trên địa bàn.

- Xem xét quy định, hướng dẫn cụ thể việc chấp hành các quy định của pháp luật về Giấy phép bưu chính, văn bản xác nhận hoạt động bưu chính đối với các Doanh nghiệp ký hợp đồng làm Đại lý bưu chính muốn chuyển sang ký hợp đồng nhượng quyền thương hiệu (hiện tại hầu hết các đại lý lý bưu chính, chuyên phát trên địa bàn kinh doanh cung ứng dịch vụ bưu chính, chuyên phát của thương hiệu J&T đều có đăng ký kinh doanh với vốn điều lệ 2.000.000.000 đồng và đăng ký kinh doanh mã ngành nghề bưu chính, chuyên phát).

2. Đối với cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn tỉnh

- Đề nghị UBND các huyện, thành phố chỉ đạo Phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp với các phòng chuyên môn của Sở thông tin và Truyền thông, các đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, giám sát các Địa điểm kinh doanh của các doanh nghiệp bưu chính, chuyển phát trên địa bàn, để kịp thời chấn chỉnh, ngăn chặn và xử lý những sai phạm.

- Đề nghị Công an tỉnh chỉ đạo Phòng An ninh chính trị nội bộ (PA03) thường xuyên theo dõi nắm bắt việc chấp hành các quy định của pháp luật về cung ứng dịch vụ bưu chính của các doanh nghiệp hoạt động bưu chính, chuyển phát, để kịp thời phối hợp với Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông trong công tác thanh tra, kiểm tra các doanh nghiệp bưu chính, chuyển phát trên địa bàn tỉnh.

- Giao Thanh tra Sở Thông tin và Truyền thông giám sát việc thực hiện Kết luận thanh tra này.

Trên đây là Kết luận thanh tra về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính, chuyển phát đối với Công ty TNHH MTV Chuyển phát nhanh - Chi nhánh Thái Nguyên./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ;
- Thanh tra tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- UBND các huyện, thành phố;
- Cty TNHH MTV CPN Thuận Phong, CN Thái Nguyên;
- TT CNS (để đăng trên Trang TTĐT);
- TV Đoàn TTrà;
- Lưu VT, HSTTr, TTrà.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Khắc Lịch