

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính tại Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long

Thực hiện Quyết định thanh tra số 850/QĐ-TTra ngày 11/11/2019 của Phó Chánh thanh tra phụ trách Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long, từ ngày 20/11/2019 đến ngày 02/12/2019, Đoàn thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông đã tiến hành thanh tra tại trụ sở Công ty.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 07/BC-ĐTT ngày 23/12/2019 của Trưởng đoàn thanh tra,

Phó Chánh Thanh tra phụ trách Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG:

Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long (gọi tắt là Công ty) có trụ sở tại số 5 Phạm Ngũ Lão, phường Lương Khánh Thiện, quận Ngô Quyền, TP Hải Phòng.

Ban Lãnh đạo gồm: Chủ tịch Hội đồng thành viên, Phó Chủ tịch Hội đồng thành viên và Giám đốc Công ty; Có 6 phòng, đơn vị chức năng: Phòng Tài chính kế toán, Phòng Thanh tra, Phòng Vận tải, Phòng Nhân sự, Phòng Pháp chế, Xưởng sửa chữa; 02 Chi nhánh tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh; 13 Điểm kinh doanh; 11 Văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố và 300 nhân viên.

Có 06 tuyến đường thư: TP. Hà Nội - TP. Hồ Chí Minh; Thái Nguyên - TP. Hồ Chí Minh; Lạng Sơn - TP. Cần Thơ; TP. Hải Phòng - TP. Hồ Chí Minh; Quảng Ninh - TP. Hồ Chí Minh; TP. Hải Phòng - Bà Rịa - Vũng Tàu.

Có 24 điểm phát bao gồm: các điểm kinh doanh của Chi nhánh và Văn phòng đại diện, ngoài ra còn có các đại lý tại TP. Cần Thơ, Lạng Sơn và điểm phát tại Bà Rịa - Vũng Tàu.

Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh đối với dịch vụ bưu chính từ ngày 01/10/2018 đến hết ngày 31/10/2019: Sản lượng: 58.500 bưu gửi/năm; Doanh thu: 13.144.250.450 đồng/năm; Lợi nhuận: 500 triệu đồng/năm.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH:

1. Việc chấp hành các quy định về Giấy phép và điều kiện kinh doanh:

Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long được thành lập và hoạt động theo các giấy tờ pháp lý sau:

1.1. Đối với Công ty:

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, mã số doanh nghiệp 0200383487 đăng ký lần đầu ngày 22/02/2000, thay đổi lần thứ 15 ngày 31/7/2019 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hải Phòng cấp.

Giấy phép và Văn bản xác nhận thông báo hoạt động do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp: Giấy phép Bưu chính liên tỉnh số 187/GP-BTTTT cấp ngày 20/5/2019 thay thế Giấy phép Bưu chính cung ứng dịch vụ chuyển phát thư số 479/GP-BTTTT cấp ngày 14/4/2009; Công văn xác nhận thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát số 2972/BTTTT-BC ngày 17/9/2008.

1.2. Đối với Chi nhánh và Văn phòng đại diện:

Công ty mở Chi nhánh tại TP. Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và Văn phòng đại diện tại các tỉnh: Khánh Hòa, Bình Thuận, Quảng Bình, Thanh Hóa, Quảng Trị, Thừa Thiên - Huế, Hà Nam, Nam Định và đã được Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính.

Công ty chưa thông báo hoạt động bưu chính theo quy định tại điểm g khoản 1 Điều 25 Luật Bưu chính khi mở Văn phòng đại diện tại các tỉnh Bình Định, Quảng Ninh và TP Đà Nẵng.

1.3. Điểm kinh doanh, Đại lý và Điểm phát:

Công ty có 13 điểm kinh doanh, 4 đại lý và 1 điểm phát; Tại tỉnh Thái Nguyên có 01 điểm chưa thông báo lập địa điểm kinh doanh theo quy định tại khoản 2 Điều 33 Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp và quy định tại khoản 9 Điều 1 Nghị định số 108/2018/NĐ-CP ngày 23/8/2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp.

Ngày 27/12/2019, Công ty đã nộp hồ sơ thông báo lập điểm kinh doanh tại Sở Kế hoạch Đầu tư tỉnh Thái Nguyên.

1.4. Thay đổi so với hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép bưu chính nhưng không thông báo:

Theo hồ sơ xin cấp Giấy phép bưu chính, người đại diện theo pháp luật là ông Vũ Văn Tuyển chức vụ Giám đốc, tuy nhiên theo Giấy chứng nhận Đăng ký doanh nghiệp thay đổi lần thứ 15 ngày 31/7/2019 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hải Phòng cấp thì người đại diện theo pháp luật là ông Vũ Đức Hoàng chức vụ Giám đốc. Công ty thay đổi người đại diện theo pháp luật nhưng không thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông là không thực hiện đúng quy định tại

điểm a khoản 1 Điều 10 Nghị định số 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.

2. Việc thực hiện các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

2.1. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Công ty không ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính với khách hàng lớn nào mà chỉ nhận gửi trực tiếp bằng phiếu gửi tại các Chi nhánh và các điểm kinh doanh.

Nhân viên nhập thông tin liên quan của khách hàng theo mẫu thiết kế trên phần mềm bao gồm 03 liên: liên 1 giao cho khách hàng, liên 2 gắn theo bưu gửi, liên 3 lưu tại quầy giao dịch. Tuy nhiên hết ngày giao dịch thì liên 3 bị hủy, Công ty không lưu giữ các phiếu gửi là chưa đúng theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 174/2016/NĐ-CP ngày 30/12/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật kế toán.

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

Các điểm kinh doanh của Công ty tại TP. Hải Phòng và TP. Hà Nội có niêm yết các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính đang cung ứng theo quy định tại khoản 6, 7 Điều 29 Luật Bưu chính.

2.3. Các quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Công ty có quy định về việc đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, qua kiểm tra cho thấy Công ty chưa quy định trường hợp vỏ bọc bưu gửi bị hư hại, rách trong quá trình chấp nhận và phát bưu gửi theo quy định tại khoản 2 Điều 13 Luật Bưu chính; Ngày 01/12/2019, Công ty đã ban hành Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ số 01/BS/HLCP-TCCT và đã bổ sung nội dung này.

Hàng năm Công ty có tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ cho nhân viên trong Công ty nhằm tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh trong việc cung cấp dịch vụ và đảm bảo an toàn cho phương tiện trong quá trình đi trên đường.

Kiểm tra thực tế điểm kinh doanh tại số 5 Phạm Ngũ Lão, TP Hải Phòng và 02 điểm kinh doanh tại Chi nhánh Hà Nội đối với một số bưu gửi cho thấy khách hàng khi đến gửi hàng đều đóng gói sẵn và khai báo tại quầy, nhân viên hầu như không mở kiểm tra trước khi chấp nhận mà tin tưởng vào sự khai báo của khách hàng, trong trường hợp nghi vấn mới thực hiện việc kiểm tra.

3. Việc chấp hành quy định về chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính:

3.1. Việc chấp hành quy định về chất lượng:

Quy trình thực hiện: Khách hàng đến gửi tại các điểm kinh doanh của Công ty, nhân viên nhận hàng nhập dữ liệu trên hệ thống các thông tin về tên, số

điện thoại người gửi và người nhận, địa điểm gửi và địa điểm nhận, trọng lượng, giá cước. Khi bưu gửi được vận chuyển đến tại các điểm phát, điểm kinh doanh, nhân viên giao nhận lập bảng kê vào sổ theo dõi và gọi điện thoại thông báo cho khách hàng đến nhận, Công ty không tổ chức phát tại địa chỉ người nhận; Khách hàng đến nhận hàng, nhân viên giao nhận kiểm tra họ tên người nhận, số điện thoại, số chứng minh thư và đề nghị khách hàng ký tên trực tiếp vào sổ phát. Tuy nhiên, trong sổ phát hoặc bảng kê chưa ghi thông tin về giờ phát, lý do chưa phát được và không lưu trữ theo quy định.

Công ty ban hành chỉ tiêu thời gian toàn trình tại Thông báo điều chỉnh giá cước số 54/HL-TB ngày 01/3/2019.

Kiểm tra trực tiếp trên sổ phát và phần mềm tại các điểm kinh doanh ở TP. Hà Nội và TP Hải Phòng trong thời kỳ thanh tra cho thấy: chỉ tiêu thời gian toàn trình đảm bảo như đã công bố.

Về thời hạn giải quyết khiếu nại: Công ty đăng ký thời hạn giải quyết không quá 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại. Qua kiểm tra thực tế, việc khiếu nại của Công ty được giải quyết triệt để trong ngày.

3.2. Việc chấp hành các quy định về giá, cước phí dịch vụ bưu chính:

Công ty ban hành Thông báo điều chỉnh giá cước số 48-2014/HL-TB ngày 20/7/2015 áp dụng từ 21/7/2015 và Thông báo điều chỉnh giá cước số 54/HL-TB ngày 01/3/2019 áp dụng từ ngày 01/3/2019.

Đối với khách hàng đến gửi trực tiếp, nhân viên nhập dữ liệu vào máy tính và in phiếu gửi, khách hàng thanh toán cước trực tiếp.

Kiểm tra bảng kê tổng hợp doanh thu gửi tháng 10/2018 và tháng 10/2019 đang lưu giữ tại Công ty cho thấy: Công ty không lưu giữ số liệu về trọng lượng của từng bưu gửi nên không tính được cước phí của từng bưu gửi. Phiếu gửi liên 3 không được lưu giữ theo quy định và Công ty hủy bỏ luôn vào cuối ngày.

Kiểm tra 50 phiếu gửi trong ngày 25/11/2019 tại Chi nhánh Hà Nội cho thấy 12/50 phiếu gửi tính cước cao hơn khung giá cước so với bảng giá cước số 54/HL-TB ngày 01/3/2019 do Công ty ban hành (có Phụ lục 1 kèm theo) là không đúng theo quy định tại điểm b khoản 5 Điều 12 của Luật giá.

3.3. Việc chấp hành quy định đối với phương tiện đo:

Công ty đang sử dụng 36 cân, trong đó có 17 cân Nhơn Hòa loại 5 kg, 18 cân Nhơn Hòa loại 100 kg và 01 cân điện tử loại 10 kg.

Kiểm tra thực tế điểm kinh doanh tại Hải Phòng có: 01 cân Nhơn Hòa loại 5 kg; 01 cân Nhơn Hòa loại 100kg; 03 điểm kinh doanh tại Chi nhánh Hà Nội có: 03 cân Nhơn Hòa loại 100 kg; 02 cân Nhơn Hòa loại 5kg và 01 cân điện tử loại 10 kg có dán tem kiểm định còn hạn sử dụng theo quy định.

Công ty chưa có hồ sơ kiểm định của 14 cân Nhơn Hòa loại 5 kg và 14 cân Nhơn Hòa loại 100 kg theo quy định tại khoản 1 Điều 4 Thông tư số

23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2.

4. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận, chế độ báo cáo:

4.1. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại:

Công ty ban hành Quy định khiếu nại và mức bồi thường số 02/HLCP-QĐBT ngày 01/03/2019, nội dung ban hành đúng theo quy định.

Việc tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tranh chấp, bồi thường thiệt hại của khách hàng được thực hiện theo quy định này.

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty không bồi thường trường hợp nào.

4.2. Việc xử lý bưu gửi không có người nhận:

Bưu gửi hư hỏng, chảy nước hoặc bốc mùi đã được hủy bỏ, số còn lại vẫn lưu tại kho của Công ty chờ xử lý theo quy định của Thông tư liên tịch số 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC ngày 17/7/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Tài chính hướng dẫn xử lý bưu gửi vô thừa nhận.

4.3. Việc thực hiện chế độ báo cáo:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo với Bộ Thông tin và Truyền thông. Tuy nhiên, đối với các Văn phòng đại diện, điểm kinh doanh chưa thực hiện báo cáo với Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 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.

III. KẾT LUẬN:

1. Ưu điểm:

Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính theo đúng quy định của pháp luật.

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đúng theo quy định; Cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính đang cung ứng; Niêm yết đầy đủ bảng giá cước, Quy trình giải quyết khiếu nại, danh mục vật phẩm hàng hóa cấm gửi và gửi có điều kiện tại điểm phục vụ; thực hiện quy định về đảm bảo an toàn, an ninh.

Công bố và thực hiện đảm bảo đúng chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đã công bố.

Công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời, không để tồn đọng, kéo dài.

2. Tồn tại:

Chưa thông báo hoạt động bưu chính với Sở Thông tin và Truyền thông tại tỉnh Bình Định, Quảng Ninh và TP. Đà Nẵng khi mở Văn phòng đại diện theo quy định tại điểm g khoản 1 Điều 25 Luật Bưu chính.

Chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi nội dung so với hồ sơ xin cấp Giấy phép bưu chính theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 10 Nghị định số 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.

Chưa thực hiện việc lưu trữ phiếu gửi, sổ phát theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 174/2016/NĐ-CP ngày 30/12/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật kế toán; Hồ sơ kiểm định cân chưa đầy đủ theo quy định tại khoản 1 Điều 4 Thông tư số 23/2013/TT-BKHCN ngày 26/9/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về đo lường đối với phương tiện đo nhóm 2.

Tính cước cao hơn khung giá cước so với bảng giá cước đã ban hành là chưa đúng theo quy định tại điểm b khoản 5 Điều 12 của Luật giá.

Văn phòng đại diện, Điểm kinh doanh chưa thực hiện việc báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 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.

IV. YÊU CẦU VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

1. Yêu cầu đối với Công ty:

Có văn bản thông báo hoạt động bưu chính với Sở Thông tin và Truyền thông tại tỉnh Bình Định, Quảng Ninh và TP Đà Nẵng.

Có văn bản thông báo gửi Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thay đổi người đại diện theo pháp luật so với hồ sơ xin cấp Giấy phép bưu chính.

Thực hiện việc lưu trữ phiếu gửi, sổ phát, hồ sơ kiểm định cân theo quy định.

Tính cước dịch vụ bưu chính đúng với bảng giá cước đã ban hành.

Thực hiện việc báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh có mở Văn phòng đại diện, Điểm kinh doanh theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 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.

2. Biện pháp xử lý:

Căn cứ vào báo cáo kết quả thanh tra, tinh thần và thái độ hợp tác, cầu thị của lãnh đạo Công ty; Công ty cung cấp đầy đủ, kịp thời hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của Đoàn thanh tra; Nghiêm túc tiếp thu và khắc phục những tồn tại mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra. Phó Chánh Thanh tra phụ trách Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông không xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi vi phạm nêu trên.

Giao Đoàn thanh tra theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long thực hiện nghiêm túc Kết luận thanh tra.

Công ty báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông sau 15 ngày, kể từ ngày ký Kết luận thanh tra./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Anh Tuấn (để b/c);
- Công ty TNHH Vận tải Hoàng Long (để t/h);
- Vụ Bưu chính (để p/h);
- Sở TTTT Hải Phòng (để p/h);
- Sở TTTT Quảng Ninh, Bình Định, TP. Đà Nẵng;
- Trung tâm Thông tin (để đăng website);
- Lưu: TTra, HS ĐTT.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**

Đỗ Hữu Trí