

Số: 824 /CHK-TTHK

Hà Nội, ngày 13 tháng 02 năm 2015

BÁO CÁO

Về phản ánh của công dân Nguyễn Đình Tuấn trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ

Kính gửi: Bộ Giao thông vận tải

Thực hiện chỉ đạo của Bộ Giao thông vận tải trên công văn số 58/PC-TTĐT ngày 23/01/2015 về việc trả lời công dân Nguyễn Đình Tuấn đang sinh sống tại Cộng hòa liên bang Đức liên quan đến phản ánh mất một số đồ dùng cá nhân trong kiện hành lý thất lạc sau khi được nhận lại, Cục Hàng không Việt Nam đã tiến hành làm việc với các cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh thông tin theo như phản ánh của hành khách. Cục Hàng không Việt Nam xin báo cáo Bộ Giao thông vận tải như sau:

I. Nội dung sự việc

- Hành khách Nguyễn Đình Tuấn đi theo hành trình MUC-BKK-HAN (Munich-Bangkok-Hanoi) trên chuyến bay TG560 của Hãng hàng không Thai Airway (TG) từ Bangkok về tới Nội Bài lúc 9h30 ngày 21/12/2014 đã bị thất lạc 01 valy hành lý ký gửi, số thẻ TG405503 (trên thẻ thể hiện khối lượng của kiện hành lý là 27kg).

- Ngày 22/12/2014 hành lý của hành khách Nguyễn Đình Tuấn đi trên chuyến bay TG564 đã về đến Cảng hàng không Quốc tế Nội Bài bị rách khoảng 60cm trong khi valy vẫn có khóa. Xí nghiệp Thương mại mặt đất Nội Bài (NIAGS) là công ty phục vụ mặt đất cho TG đã tiến hành trả hành lý cho hành khách Nguyễn Đình Tuấn tại địa chỉ khai báo tại Hà Nội. Lúc nhân viên NIAGS đến nhà trả hành lý, Ông Nguyễn Đình Tuấn không có nhà và ủy quyền cho Ông Đặng Đình Hải thay mặt nhận. Biên bản ký nhận giữa nhân viên Nguyễn Bá Cường của NIAGS và Ông Hải có liệt kê tất cả các đồ đạc của Ông Tuấn trong valy và ký nhận khối lượng kiện hành lý là 26.8kg, thiếu hụt so với khối lượng khi làm thủ tục tại Đức thể hiện trên hệ thống là 0.2kg.

- Theo tờ trình của nhân viên trả hành lý Nguyễn Bá Cường, ngay lúc kiểm đếm đồ đạc xong đã gọi điện cho ông Nguyễn Đình Tuấn và Ông Tuấn xác nhận đồ đạc đã đủ và chỉ không nhớ có 30 hay 40 hộp thực phẩm chức năng (trên thực tế, trong valy chỉ có 30 hộp). Nhân viên Nguyễn Bá Cường đã để lại số điện thoại để liên lạc, sau đó có gọi điện đề nghị ông Nguyễn Đình Tuấn ký biên

nhiên ông Tuấn không liên hệ và cũng đã xác nhận với nhân viên Nguyễn Bà Cường là không có khiếu nại gì vào ngày 25/12/2014 (*Khi nhận được điện thoại gọi từ nhân viên Cường ngày 25/12/2014, ông Tuấn đã xác nhận chỉ mất một số vật dụng cá nhân: bàn chải, kem đánh răng, thuốc uống và thông báo hành khách không có khiếu nại gì và không muốn bị làm phiền nữa*)

- Thanh tra Cục HKVN có liên lạc với ông Tuấn qua email ngày 30/01/2015 và có nhận được phản hồi từ ông Tuấn ngày 03/02/2015 cung cấp thông tin đã bị mất một số đồ đạc như sau: 01 Vali mua ở Đức 100 euro, 01 Hộp nước hoa Chanel, 02 Hộp kem đánh răng trắng loại đặc biệt, 02 Hộp nước tắm, 01 Hộp kem dưỡng da.

II. Nhận xét, đánh giá của Cục HKVN

1. Về việc mất đồ của hành khách Nguyễn Đình Tuấn

- Vì sự chênh lệch giữa khối lượng ghi nhận trên hệ thống thông tin hàng không toàn cầu và khối lượng thực tế khi bàn giao cho hành khách là 0.2kg; thông tin của ông Tuấn cung cấp cho cơ quan Thanh tra Cục HKVN, cho nhân viên NIAGS tại các thời điểm khác nhau (ngày 23 và ngày 25/12/2014) không thống nhất và hầu hết các đồ đạc ông Tuấn khai báo mất thì đã có trong danh mục hàng hóa kê khai trong biên bản mở valy (*chỉ thiếu 02 hộp kem đánh răng*), do vậy Cục HKVN thấy rằng, việc ông Tuấn cung cấp thông tin mất đồ đạc như trên là không có cơ sở.

- Sau khi Cục HKVN tiến hành xác minh thông tin tại Cảng HKQT Nội Bài, Thanh tra đã gửi lại thư điện tử cho ông Tuấn vào ngày 06/02/2015 đề nghị xác minh lại thông tin, tuy nhiên cho đến hôm nay Cục HKVN vẫn không nhận được phản hồi nào từ ông Tuấn.

2. Về việc chấn chỉnh để ngăn ngừa tình trạng ăn cắp hành lý, bảo đảm an ninh trật tự

- Cục HKVN áp dụng các biện pháp tổng thể từ việc sửa đổi, bổ sung văn bản quy phạm pháp luật; tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra; yêu cầu các cơ quan, đơn vị rà soát, sửa đổi quy trình phục vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo an ninh, an toàn trong vận chuyển bằng đường hàng không. Để tăng cường công tác chống mất cắp hành lý, hàng hóa, Cục HKVN đã có chỉ thị số 5502/CT-CHK ngày 31/12/2014 gửi cho tất cả các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp hàng không và có kế hoạch cụ thể về việc chống mất cắp hành lý, hàng hóa và bảo đảm an ninh, trật tự trong dịp tết Dương lịch, tết Nguyên đán Ất Mùi 2015.


- Rút kinh nghiệm từ sự việc liên quan đến phản ánh của ông Nguyễn Đình Tuấn, Cục HKVN đã có công văn số 925/CHK-TTK ngày 13/02/2015 yêu cầu

Xí nghiệp Thương mại mặt đất Nội Bài bình giảng, chấn chỉnh, sửa đổi, bổ sung quy trình chặt chẽ để ngăn ngừa nguy cơ mất cấp hành lý và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ.


Thông qua sự việc trên, Cục Hàng không Việt Nam đã nghiêm túc xem xét, rà soát, bổ sung các quy định về cung cấp dịch vụ theo hướng mọi khâu phải có người chịu trách nhiệm cá nhân đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động vận chuyển hàng không để nâng cao chất lượng, đáp ứng yêu cầu công tác và đòi hỏi ngày càng cao của hành khách. Cục HKVN cũng đã có thư gửi cho ông Nguyễn Đình Tuấn để thông báo về nội dung phản ánh và gửi lời cảm ơn tới hành khách đã có ý kiến đóng góp đối với ngành hàng không.

(Các tài liệu liên quan đến việc xác minh, xử lý thông tin mật độ đặc của ông Nguyễn Đình Tuấn được kèm theo báo cáo này)

Cục Hàng không Việt Nam kính báo cáo.

Trân trọng! 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục trưởng (Đề b/c);
- Công TTĐT Chính phủ;
- Lưu VT, TTHK. 

KT. CỤC TRƯỞNG
PHỤ CỤC TRƯỞNG

Đào Văn Chương