

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thông tin thuê bao di động đối với MobiFone tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 117/QĐ-STTTT ngày 17/5/2023 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thông tin thuê bao di động đối với MobiFone tỉnh Thái Nguyên, từ ngày 31 tháng 5 năm 2023 đến ngày 21 tháng 06 năm 2023 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra trực tiếp tại MobiFone tỉnh Thái Nguyên và các Trung tâm giao dịch huyện, thành phố trực thuộc.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 07/6/2023 của Trưởng Đoàn Thanh tra, Sở Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

1. Khái quát chung

MobiFone tỉnh Thái Nguyên được thành lập theo quyết định thành lập Chi nhánh thông tin di động Thái Nguyên tách ra từ chi nhánh Hà – Tuyên – Thái (Bao gồm 3 tỉnh: Hà Giang – Tuyên Quang – Thái Nguyên) theo quyết định số 1618/QĐ-VMS-TC ngày 21/12/2010 của Tổng giám đốc Công ty thông tin di động.

Từ ngày 17/10/2015 Chi nhánh Công ty thông tin di động Thái Nguyên đổi tên thành MobiFone tỉnh Thái Nguyên - Công ty dịch vụ MobiFone khu vực 5 - Chi nhánh Tổng công ty viễn thông MobiFone.

Bộ máy, cơ cấu tổ chức MobiFone tỉnh Thái Nguyên với đội ngũ nhân sự gồm: 01 Giám đốc, 01 Phó giám đốc, 06 chuyên viên và hơn 40 nhân viên. Được chia thành 4 bộ phận quản lý hành chính và chức năng chuyên môn theo ngành dọc: Tổ tổng hợp, Tổ khách hàng cá nhân, Tổ chăm sóc khách hàng và tổ khách hàng doanh nghiệp, Tổ kinh doanh giải pháp.

MobiFone tỉnh Thái Nguyên có 01 cửa hàng giao dịch tại số 135A đường Cách Mạng Tháng Tám, phường Trung Vương, thành phố Thái Nguyên và 06 Trung tâm giao dịch tại huyện, thành phố.

Đại diện theo pháp luật: Ông Nguyễn Tuấn Anh, chức vụ: Giám đốc

Tình hình phát triển thuê bao di động trên địa bàn tỉnh

STT	Nội dung	Số lượng
1	Tổng số thuê bao di động trên địa bàn tỉnh lũy kế đến 31/3/2023	61.194
2	Số lượng thuê bao phát triển mới từ 01/10/2022 – 31/3/2023	8.224
3	Số thuê bao đang hoạt động	5.638
4	Số thuê bao chặn 1 chiều đến 31/3/2023	536
5	Số thuê bao chặn 2 chiều đến 31/3/2023	359
6	Tổng số thuê bao đã được cập nhật thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	8.191
7	Tổng số thuê bao đã cắt hủy do không cập nhật lại thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	1.257
8	Số thuê bao được chuẩn hóa thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	4.284
9	Tổng số Điểm ủy quyền đăng ký thông tin thuê bao	Không
10	Số Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đã cắt hợp đồng	Không
11	Tổng số nhân viên có chức năng đăng ký thông tin thuê bao	18
12	Số Điểm ủy quyền đăng ký thông tin thuê bao và nhân viên đăng ký thông tin thuê bao nhiều nhất	Không
13	Số lượng giấy tờ của người dùng từ 90 tuổi trở lên trên toàn mạng đăng ký từ 03 SIM trở lên/01 giấy tờ (danh sách chi tiết)	Không
14	Số lượng thuê bao đăng ký từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng trên toàn mạng phát triển đối với Điểm ủy quyền đăng ký thông tin thuê bao và nhân viên có chức năng đăng ký thông tin thuê bao	Không
15	Tổng số thuê bao sử dụng từ 04 thuê bao trở lên phải thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu	Không
16	Số lượng các thuê bao của tổ chức, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ được nhắn tin đăng ký lại thông tin tính đến 31/3/2023	151
17	Số lượng thuê bao của tổ chức, doanh nghiệp nhận tin nhắn đã được đăng ký lại tính đến 31/3/2023	151

18	Số lượng các thuê bao cá nhân sử dụng dịch vụ được nhắn tin đăng ký lại thông tin tính đến 31/3/2023	9.024
19	Số lượng thuê bao của cá nhân nhận tin nhắn đã được đăng ký lại tính đến 31/3/2023	6.911

2. Kết quả kiểm tra, xác minh

2.1. Về giấy phép

MobiFone tỉnh Thái Nguyên hoạt động theo mô hình kinh doanh dịch vụ của Tổng Công ty Viễn thông Mobifone. Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 183/GP-BTTTT ngày 07/4/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông có giá trị đến ngày 15/9/2024.

Nhận xét: Trong thời kỳ thanh tra MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện đúng quy định về giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông.

2.2. Việc chấp hành các quy định về quản lý thuê bao di động

- **Việc ký kết hợp đồng ủy quyền Điểm đăng ký thông tin thuê bao di động:** Theo báo cáo từ MobiFone tỉnh Thái Nguyên đến thời điểm hiện tại MobiFone tỉnh Thái Nguyên không triển khai việc ký hợp đồng ủy quyền đối với các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Do lượng khách hàng của MobiFone tại Thái Nguyên không lớn, chiếm (6% thị phần) nên mô hình kinh doanh chỉ tập chung tại 01 Cửa hàng giao dịch tại số 135A đường Cách Mạng Tháng Tám, phường Trung Vương, thành phố Thái Nguyên và 06 Trung tâm giao dịch tại huyện, thành phố. Việc phát triển thuê bao di động được thực hiện bởi nhân viên giao dịch thực hiện tại Cửa hàng, Trung tâm giao dịch và các điểm bán lưu động của MobiFone tỉnh Thái Nguyên.

- **Việc thực hiện Nghị định 49/2017/NĐ-CP đối với các Trung tâm giao dịch:** Đoàn thanh tra, kiểm tra 01 cửa hàng và 04 Trung tâm giao dịch tại các huyện, thành phố cho thấy:

+ Các Trung tâm giao dịch được kiểm tra có biển hiệu đầy đủ, địa điểm rõ ràng, có thực hiện việc niêm yết công khai hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông; quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung tại Trung tâm giao dịch. Kiểm tra trực tiếp tại các Trung tâm giao dịch không phát hiện tình trạng SIM kích hoạt trước thông tin thuê bao.

+ Trong thời kỳ thanh tra, MobiFone tỉnh Thái Nguyên có tổ chức thực hiện việc kiểm tra, giám sát đối với các Các Trung tâm giao dịch trực thuộc. Việc giám sát được nghi nhận trên hệ thống cơ sở dữ liệu của Tổng công ty.

+ Có tổ chức phổ biến, hướng dẫn nhân viên giao dịch tại các Trung tâm quy trình đăng ký thông tin thuê bao di động thông qua nhiều hình thức như tập huấn, hướng dẫn và thông báo trực tiếp tới nhân viên.

- Việc thực hiện quy trình, thủ tục và xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin thuê bao di động: Trong thời kỳ thanh tra MobiFone tỉnh Thái Nguyên thực hiện quy trình đăng ký thuê bao di động được ban hành từ Tổng công ty. Kiểm tra thực tế cho thấy hệ thống cho phép truy nhập vào cơ sở dữ liệu về thông tin thuê bao của Trung tâm giao dịch để phục vụ việc kiểm tra, đối soát và lưu giữ thông tin thuê bao trên cơ sở dữ liệu tập chung theo *Quy định tại Điểm đ, Điểm e, Khoản 4 Điều 1 Nghị định số 49/2017/NĐ-CP.*

- Việc thực hiện quản lý thuê bao di động: Theo báo cáo từ MobiFone tỉnh Thái Nguyên tình hình thực hiện quản lý thuê bao di động từ 01/10/2022 đến 31/3/2023 như sau:

Tổng số thuê bao đang hoạt động đến 31/3/2023	5.638
Tổng số thuê bao phát triển từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	8.224
Tổng số thuê bao chặn 1 chiều đến 31/3/2023	536
Tổng số thuê bao chặn 2 chiều đến 31/3/2023	359
Tổng số thuê bao đã cập nhật thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	8.191
Tổng số thuê bao đã cắt hủy do không cập nhật lại thông tin thuê bao từ 01/10/2022 đến 31/3/2023	1.257
Số lượng giấy tờ của người dùng từ 90 tuổi trở lên trên toàn mạng	0
Số lượng thuê bao đăng ký từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng trên toàn mạng	0

+ Qua kiểm tra xác suất trên hệ thống phần mềm của doanh nghiệp cho thấy: MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã chỉ đạo nhân viên, Trung tâm giao dịch thực hiện đúng quy định về đăng ký, quản lý thông tin thuê bao. Các thuê bao được kiểm tra trên hệ thống đều có ảnh chụp giấy tờ tùy thân mặt trước, mặt sau, ảnh chụp chân dung và có ngày, giờ theo quy định.

+ Thời điểm kiểm tra thông tin thuê bao do MobiFone tỉnh Thái Nguyên cung cấp không phát hiện các tình trạng: thuê bao được đăng ký thông tin vào khung giờ từ 12 giờ đêm đến 06 giờ sáng; thuê bao của người dùng có CCCD

hoặc CMND từ 90 tuổi trở lên; thuê bao sử dụng từ 04 SIM/ 01 giấy tờ tùy thân phải thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu.

Nhận xét:

Trong thời kỳ thanh tra MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã thực hiện đúng quy định trong việc chấp hành quản lý thông tin thuê bao di động, đáp ứng theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP.

2.3. Việc chấp hành chế độ báo cáo Đoàn thanh tra theo đề cương Đoàn thanh tra.

MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã chấp hành chế độ báo cáo Đoàn Thanh tra theo đề cương kịp thời, đúng quy định.

2.4. Việc cung cấp hồ sơ tài liệu phục vụ Đoàn thanh tra

Trong thời kỳ thanh tra MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã kịp thời cung cấp hồ sơ, tài liệu, dữ liệu phục vụ Đoàn thanh tra.

2.5. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra

MobiFone tỉnh Thái Nguyên và các đơn vị trực thuộc đã cử cán bộ và nhân viên có trách nhiệm làm việc với Đoàn thanh tra.

3. Kết luận các nội dung đã tiến hành thanh tra

- MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động quản lý thông tin thuê bao di động trên địa bàn tỉnh. Là doanh nghiệp viễn thông chiếm thị phần nhỏ trên địa bàn tỉnh nhưng mạng lưới tương đối ổn định về chất lượng và dịch vụ.

- Trong thời kỳ thanh tra, đã thực hiện nhiều biện pháp hướng dẫn khách hàng đăng ký đúng thông tin thuê bao: như nhắn tin, gọi điện, tổ chức triển khai các điểm chuẩn hóa lưu động các cơ quan, các khu công nghiệp, trường học trên địa bàn tỉnh đối với các trường hợp chưa đúng với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

- Nhân viên giao dịch được tập huấn và thao tác đăng ký thông tin thuê bao trả trước theo quy trình của doanh nghiệp và Nghị định 49/2017/NĐ-CP. Đã ban hành quy trình kiểm tra, giám sát đối với Trung tâm giao dịch trực thuộc.

- MobiFone tỉnh Thái Nguyên đã chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước.

- Báo cáo Đoàn Thanh tra và cử người có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ với Đoàn thanh tra trong quá trình làm việc.

- MobiFone tỉnh Thái Nguyên sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung, tất cả cơ sở dữ liệu được khai thác quản lý trên phần mềm quản lý chung của Tổng công ty.

Trong thời kỳ thanh tra không phát hiện tình trạng SIM kích hoạt trước thông tin thuê bao tại cửa hàng và các Trung tâm giao dịch trực thuộc.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng

Không

5. Yêu cầu MobiFone tỉnh Thái Nguyên

- Rà soát, cập nhật, chuẩn hóa thông tin thuê bao theo quy định Nghị định 49/2017/NĐ-CP đối với các thuê bao chưa được chuẩn hóa.

- Chủ động rà soát và nhắc nhở Cửa hàng ủy quyền, Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông tuân thủ các quy định của Nghị định 49/2017/NĐ-CP, kịp thời xử lý và chấm dứt hợp đồng đối với các trường hợp vi phạm.

- Rà soát thông tin thuê bao theo quy trình nội bộ để phát hiện các thuê bao có thông tin chưa chính xác, không đầy đủ; nhắn tin yêu cầu chủ thuê bao đăng ký lại thông tin theo quy định.

- Thông tin, tuyên truyền qua tin nhắn đến các thuê bao; yêu cầu người sử dụng dịch vụ di động cập nhật thông tin; nêu rõ trách nhiệm, ảnh hưởng pháp lý của người dân trong trường hợp cho phép người khác sử dụng thông tin của mình để đăng ký thông tin thuê bao, sử dụng số thuê bao được đăng ký bởi người khác.

- Báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông kết quả thực hiện Kết luận thanh tra trước ngày 30/7/2023.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong quản lý thuê bao di động đối với MobiFone tỉnh Thái Nguyên. Sở Thông tin và Truyền thông yêu cầu MobiFone tỉnh Thái Nguyên nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- UBND các huyện, thành phố;
- MobiFone tỉnh Thái Nguyên (t/h);
- Ban Giám đốc Sở;
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTR.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Lộc

Số: 04/PT-ĐTT

Thái Nguyên, ngày 17 tháng 7 năm 2023

PHIẾU TRÌNH

Kính gửi: Người ra Quyết định thanh tra

1. Đoàn thanh tra trình: Dự thảo Kết luận thanh tra

2. Tên văn bản trình: Dự thảo Kết luận thanh tra về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý thuê bao di động đối với Mobifone tỉnh Thái Nguyên

3. Tóm tắt nội dung: Kết luận thanh tra về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý thuê bao di động đối với Mobifone tỉnh Thái Nguyên

4. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chủ trì cuộc thanh tra (nếu có): ghi rõ ý kiến của mình về nội dung dự thảo Kết luận thanh tra (nếu có)

5. Trưởng đoàn thanh tra, ghi rõ ý kiến của mình về nội dung dự thảo Kết luận thanh tra (nếu có)

Nội dung Kết luận thanh tra đã được hoàn chỉnh, thống nhất giữa các thành viên trong Đoàn. Đoàn thanh tra trình Người ra Quyết định thanh tra ban hành.

Trưởng Đoàn



Vi Tuấn Dũng

6. Ý kiến phê duyệt của Người ra Quyết định thanh tra



Nguyễn Đức Lộc