

Thái Nguyên, ngày 28 tháng 11 năm 2019

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông đối với Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 333/QĐ-STTTT ngày 27 tháng 09 năm 2019 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Thái Nguyên về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về viễn thông tại Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên, từ ngày 11/10/2019 đến hết ngày 5/11/2019 Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Trung tâm kinh doanh VNPT-Thái Nguyên, các Phòng bán hàng trực thuộc, các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông được ủy quyền.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 19/11/2019 của Trưởng Đoàn Thanh tra, biên bản làm việc của Đoàn thanh tra.

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

I. Khái quát chung

1. Tình hình đặc điểm của đơn vị

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thái Nguyên là đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone) được thành lập và hoạt động từ 01/10/2015 theo Quyết định số 838/QĐ-VNPT-VNP-NS ngày 28/9/2015 của Tổng Giám đốc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone). Hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 1006869738-049 do Sở Kế hoạch và Đầu Tư tỉnh Thái Nguyên cấp đăng ký thay đổi lần đầu ngày 08/10/2015.

Địa chỉ trụ sở chính: Số 10, đường Cách mạng tháng 8, Phường Phan Đình Phùng, thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên.

Đại diện theo pháp luật: Ông Nguyễn Minh Hồng, chức vụ: Giám đốc

2. Cơ cấu tổ chức

Trung tâm Kinh doanh VNPT- Thái Nguyên có Ban Giám đốc và 16 đơn vị trực thuộc, bao gồm 3 phòng chức năng tham mưu, Phòng Khách hàng Tổ chức Doanh nghiệp, Đài Hỗ trợ Khách hàng và 11 Phòng Bán hàng khu vực trên toàn tỉnh.

Tổng số CBCNV là 126 người, trong đó có 39 nam, 87 nữ.

3. Tình hình hoạt động kinh doanh thuê bao di động trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tính từ 01/01/2019 đến 30/9/2019

Theo báo cáo của Trung tâm kinh doanh VNPT-Thái Nguyên:

- Tổng số thuê bao di động trả trước ước tính đến 30/9/2019: 192.655 thuê bao;

- Tổng số thuê bao di động trả trước phát triển từ ngày 01/01/2019 đến hết ngày 30/9/2019: 15.565 thuê bao

- Tổng số điểm cung cấp dịch vụ viễn thông: 93 điểm;

- Tổng số thuê bao đã thực hiện khóa và đóng KIT NĐ 49/2017/NĐ-CP: 13.216 thuê bao;

- Tổng số thuê bao chuyển mạng đến thành công: 8.067 thuê bao;

- Tổng số thuê bao chuyển mạng đi thành công: 4.216 thuê bao.

II. Kết quả thanh tra, xác minh

1. Về giấy phép

Trung tâm kinh doanh VNPT-Thái Nguyên hoạt động theo mô hình kinh doanh kinh doanh dịch vụ, Giấy phép thiết lập mạng trong lĩnh vực viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép qua đơn vị cung cấp hạ tầng và thiết lập mạng là Viễn thông Thái Nguyên.

2. Việc chấp hành các quy định về quản lý thuê bao di động trả trước

2.1. Việc ký kết hợp đồng ủy quyền điểm đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước.

Theo báo cáo từ Trung tâm kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đến trước ngày 30/9/2019 Trung tâm kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã ký 93 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền, điểm cung cấp dịch vụ Cokyvina trên địa bàn tỉnh. Các điểm giao dịch được trang bị các thiết bị như (máy tính, máy in, máy Scan, máy ảnh) phục vụ việc đăng ký thông tin thuê bao.

Nhận xét: Qua thanh tra cho thấy doanh nghiệp đã thực hiện đúng quy định trong việc ký hợp đồng ủy quyền theo với các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/5/2017 của Chính phủ.

2.2. Việc ban hành quy trình, thủ tục và xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu lưu trữ thông tin thuê bao di động trả trước.

- Trong thời kỳ thanh tra từ 01/01/2019 đến 30/9/2019 Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên thực hiện quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước từ ngày 01/7/2017 và được niêm yết tại các điểm giao dịch, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền và điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Cokyvina theo Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24/5/2017 của Chính phủ.

- Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung do Tổng công ty Dịch vụ viễn thông (VNPT-Vinaphone) xây dựng để lưu trữ thông tin thuê bao di động trả trước.

Nhận xét: Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã thực hiện quy trình, thủ tục thông tin thuê bao di động trả trước do Tổng công ty Dịch vụ viễn thông (VNPT-Vinaphone) ban hành. Tuy nhiên phần mềm và cơ sở dữ liệu quản lý thuê bao di động trả trước được quản lý tập trung tại Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone), nên việc cung cấp dữ liệu và kiểm tra gặp nhiều khó khăn như: Việc trích xuất dữ liệu phải thực hiện thông qua Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone), hệ thống quản lý thông tin thuê bao được xây dựng từ lâu nên việc đối soát còn nhiều bất cập.

2.3. Việc thực hiện quản lý thuê bao di động trả trước.

Theo báo cáo từ Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đến 30/9/2019 có 192.655 thuê bao. Trong đó thuê bao di động trả trước phát triển từ ngày 01/01/2019 đến hết ngày 30/9/2019: 15.565 thuê bao. Tổng số thuê bao đã thực hiện khóa và đóng KIT NĐ 49/2017/NĐ-CP: 13.216 thuê bao.

Qua kiểm tra xác suất trên hệ thống của doanh nghiệp cho thấy Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã thực hiện việc rà soát, đăng ký, số hóa (*ảnh chụp, chứng minh thư nhân dân, phiếu cung cấp thông tin, hợp đồng sử dụng dịch vụ*) theo NĐ 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017. Tuy nhiên còn 05 trường hợp cá nhân sử dụng trên 4 số thuê nhưng chưa thực hiện số hóa hợp đồng sử

dụng dịch vụ tại thời điểm NĐ 49/2017/NĐ-CP bắt đầu có hiệu lực từ ngày 24/4/2017: Nguyễn Quốc Duy, CMT: 090014706, Đồng Bầm - Thái Nguyên; Hoàng Văn Vĩnh, CMT: 090897501, Mỹ Yên - Đại Từ; Ngô Minh Luân, CMT: 091500484, Đắc Sơn - Phổ Yên; Sái Thanh Hà, CMT: 090841568, Đồng Bầm - Thái Nguyên; Hoàng Văn Hải, CMT: 091881024, Đồng Quang - Thái Nguyên (doanh nghiệp cho biết: do số lượng thuê bao lớn và người dân đến đăng ký thay đổi quá nhiều nên doanh nghiệp đang tiến hành rà soát, bổ sung và cập nhật thông tin theo quy định).

Nhận xét: Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên thực hiện việc rà soát, đăng ký, số hóa (ảnh chụp, chứng minh thư nhân dân, phiếu cung cấp thông tin, hợp đồng sử dụng dịch vụ) theo NĐ 49/2017/NĐ-CP. Tuy nhiên đối với cá nhân sử dụng trên 4 thuê bao, doanh nghiệp cần kịp thời rà soát triệt để, cập nhật và bổ sung thông tin thuê bao theo quy định.

2.4. Việc tổ chức phổ biến, hướng dẫn cho các chủ điểm đăng ký thông tin thuê bao NĐ 49/2017/NĐ-CP

Theo báo cáo từ Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên, Các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền đăng ký thuê bao di động trả trước và các nhân viên giao dịch của Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã được tập huấn, hướng dẫn về quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước theo NĐ 49/2017/NĐ-CP.

2.5. Công tác tổ chức kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định về quy trình đăng ký thông tin di động trả trước của doanh nghiệp đối với điểm đăng ký thông tin thuê bao.

Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã thực hiện việc kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định về quy trình đăng ký thông tin di động trả trước của doanh nghiệp đối với các điểm giao dịch, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền và Cokyvina. Qua kiểm tra 16 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền, điểm Cokyvina có 04 điểm niêm yết (hợp đồng ủy quyền, hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung) tại nơi khuất và khó quan sát: Điểm Cokyvina Hòa Hải, Tiểu khu Thái An - thị trấn Đu - Phú Lương; Điểm CCDVVT ủy quyền Tuyên Mobile, Xóm Nà Lài, thị trấn Đu, huyện Định Hóa; Điểm CCDVVT ủy quyền Thanh Tuân, phố Trung Kiên, thị trấn Chợ Chu, huyện

Định Hóa; Diễm Cokyvina Trần Văn Mạnh, xóm Văn Khúc, xã Bình Thuận, huyện Đại Từ.

Nhận xét: Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã thực hiện việc kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định về quy trình đăng ký thông tin di động trả trước. Cần chủ động giám sát, nhắc nhở các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền và Cokyvina niêm yết các nội dung như trên tại nơi dễ quan sát.

2.6. Việc thực hiện chế độ báo cáo theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP

Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên báo cáo theo Nghị định 49/2017/NĐ-CP và các văn bản khác đầy đủ, kịp thời.

3. Việc giải quyết khiếu nại, đảm bảo quyền lợi khách hàng

Trong thời kỳ thanh tra, Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên không phát sinh vụ việc khiếu nại liên quan đến việc đăng ký, lưu giữ, sử dụng thông tin thuê bao.

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

Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã chấp hành chế độ báo cáo Đoàn Thanh tra theo đề cương kịp thời, đúng quy định.

5. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra

Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên và các Phòng bán hàng khu vực trực thuộc đã phối hợp tốt với Đoàn thanh tra, cử cán bộ và nhân viên có trách nhiệm làm việc với Đoàn thanh tra trong quá trình Đoàn làm việc trực tiếp tại đơn vị.

Kịp thời cung cấp hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của Đoàn.

III. Nhận xét và Kết luận

I. Nhận xét:

1. Ưu điểm

- Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên đã chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước (*Quyết định của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thái Nguyên*).

- Đã 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.

- Thực hiện tốt việc truyền thông đối với việc đăng ký, sử dụng, thay đổi thông tin thuê bao theo NĐ 49/2017/NĐ-CP.

- Thường xuyên kiểm tra giám sát, kịp thời xử lý kỷ luật đối với các cá nhân, Trung tâm giao dịch trực thuộc, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền khi phát hiện sai phạm trong việc quản lý thuê bao di động trả trước.

2. Tồn tại

- Còn 05 trường hợp cá nhân sử dụng trên 4 số thuê bao nhưng chưa thực hiện số hóa (*hợp đồng sử dụng dịch vụ, danh sách thuê bao*) tại thời điểm NĐ 49/2017/NĐ-CP bắt đầu có hiệu lực từ ngày 24/04/2017, cụ thể: Nguyễn Quốc Duy, CMT: 090014706, Đồng Bầm - Thái Nguyên; Hoàng Văn Vĩnh, CMT: 090897501, Mỹ Yên - Đại Từ; Ngô Minh Luân, CMT: 091500484, Đắc Sơn - Phổ Yên; Sái Thanh Hà, CMT: 090841568, Đồng Bầm - Thái Nguyên; Hoàng Văn Hải, CMT: 091881024, Đồng Quang - Thái Nguyên.

- 04 điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền và Cokyvina niêm yết (*hợp đồng ủy quyền, hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung*) tại nơi khuất và khó quan sát: Điểm Cokyvina Hòa Hải, Tiểu khu Thái An - thị trấn Đu - Phú Lương; Điểm CCDVVT ủy quyền Tuyền Mobile, Xóm Nà Lài, thị trấn Đu, huyện Định Hóa; Điểm CCDVVT ủy quyền Thanh Tuân, phố Trung Kiên, thị trấn Chợ Chu, huyện Định Hóa; Điểm Cokyvina Trần Văn Mạnh, xóm Văn Khúc, xã Bình Thuận, huyện Đại Từ.

- Phần mềm và cơ sở dữ liệu quản lý thuê bao di động trả trước được quản lý tập trung tại Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT-Vinaphone), nên việc cung cấp dữ liệu và kiểm tra gặp nhiều khó khăn như: Việc lấy dữ liệu phải gián tiếp thông qua Tổng công ty, không trích xuất được chi tiết dữ liệu, không kiểm tra được tổng số thuê bao hiện đang hoạt động trên địa bàn tỉnh mà phải kiểm tra thủ công, do vậy còn nhiều bất cập.

II. Kết luận

Qua công tác thanh tra cho thấy, Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên về cơ bản đã thực hiện tốt các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông, đảm bảo tốt thông tin liên lạc trên địa bàn tỉnh. Là doanh nghiệp viễn thông phát triển mạng lưới tương đối ổn định về chất lượng và dịch vụ. Qua thanh tra chưa phát hiện có sai phạm gì liên quan đến việc thực hiện các quy

định trong việc đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước theo NĐ 49/2017/NĐ-CP, chưa phát hiện tình trạng sim kích hoạt trước thông tin (Sim rác) trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

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

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra không tiến hành lập biên bản vi phạm hành chính đối với Trung tâm kinh doanh VNPT Thái Nguyên.

V. Kiến nghị, biện pháp xử lý

1. Kiến nghị Tổng Công ty dịch vụ viễn thông (VNPT-Vinaphone)

- Chỉ đạo Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên thực hiện đúng quy định trong việc quản lý thông tin thuê bao di động theo NĐ 49/2017/NĐ-CP.

- Cập nhật hệ thống quản lý thông tin thuê bao di động để việc trích xuất, đối soát dữ liệu thuê bao tại các tỉnh được kịp thời, phù hợp.

2. Đối với Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên

- Rà soát, cập nhật, đăng ký, số hóa các giấy tờ đầy đủ, kịp thời theo quy định.

- Thường xuyên tổ chức, phổ biến, tập huấn cho tất cả nhân viên, điểm giao dịch ủy quyền, điểm Cokyvina thực hiện đăng ký thông tin thuê bao theo Nghị định 49/2017/NĐ-CP.

- Thực hiện báo cáo định kỳ đến Sở TT&TT theo đúng quy định.

Yêu cầu Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên tổ chức xử lý, khắc phục, bổ sung những nội dung nêu trong Kết luận và báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Sở Thông tin và Truyền thông trước ngày 11/12/2019.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông tại Trung tâm Kinh doanh VNPT-Thái Nguyên./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc và các Đ/c Phó Giám đốc;
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Trung tâm kinh doanh VNPT (thực hiện);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTra.

GIÁM ĐỐC



Đỗ Xuân Hòa