

Thái Nguyên, ngày *25* tháng *9* năm 2018

## KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực  
viễn thông tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần viễn thông FPT

Thực hiện Quyết định số 901/QĐ-STTTT ngày 31 tháng 7 năm 2018 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Thái Nguyên về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT, từ ngày 15/8/2018 đến hết ngày 11/9/2018, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT và các đơn vị trực thuộc.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày *M / 9*/2018 của Trưởng Đoàn Thanh tra.

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

### I. Khái quát chung

#### 1. Đặc điểm của đơn vị

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT là doanh nghiệp hạch toán phụ thuộc Công ty Cổ phần viễn thông FPT, được thành lập ngày 09 tháng 09 năm 2009. Ngành nghề sản xuất kinh doanh chủ yếu là Kinh doanh dịch vụ internet, truyền hình và các sản phẩm gia tăng trên mạng viễn thông.

Địa chỉ trụ sở chính: Số 156 đường Lương Ngọc Quyến, thành phố Thái Nguyên, tỉnh Thái Nguyên

#### 2. Cơ cấu tổ chức

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT hiện có: Ban giám đốc, 3 phòng kinh doanh, 1 phòng kỹ thuật, 1 phòng dịch vụ khách hàng, 1 phòng tổng hợp. Tổng số nhân viên: 58 cán bộ nhân viên.

Đại diện theo pháp luật: Ông Nguyễn Duy Tư, chức vụ: Giám đốc

Giấy chứng nhận hoạt động chi nhánh số 0101778163 – 027

Cấp lần đầu ngày: 07/12/2011, sửa đổi lần thứ 3 ngày 22/04/2018.

Số tài khoản: 0901102010008 - Ngân hàng MB Chi nhánh Thái Nguyên

### **3. Tình hình phát triển hoạt động kinh doanh viễn thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên tính từ 01/01/2017 đến ngày 30/6/2018**

- Tổng số thuê bao trên địa bàn tỉnh tính đến 30/6/2018 có 9953 thuê bao FTTH và 8191 thuê bao ADSL, trong đó có 7710 thuê bao truyền hình trả tiền.

## **II. Kết quả kiểm tra, xác minh**

### **1. Về giấy phép**

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên theo các giấy phép như sau:

- Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 1347/GP-BTTTT ngày 28/9/2009 của Bộ TTTT có giá trị đến hết ngày 28/9/2019.

- Giấy phép thiết lập mạng viễn thông số 146/GP-CVT ngày 02/5/2013 của Cục Viễn thông có giá trị đến hết ngày 10/10/2022.

- Giấy phép cung cấp dịch vụ viễn thông số 147/GP-CVT ngày 02/5/2013 của Cục Viễn thông có giá trị đến hết ngày 10/10/2022.

- Giấy phép cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền số 313/GP-BTTTT ngày 02/5/2013 của Bộ TTTT có hiệu lực đối với dịch vụ truyền hình cáp tương tự đến hết ngày 31/12/2019; có hiệu lực đối với dịch vụ truyền hình cáp số đến hết ngày 10/10/2022.

- Giấy phép cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền số 239/GP-BTTTT ngày 28/6/2013 của Bộ TTTT có giá trị đến hết ngày 12/9/2020.

- Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 45/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 02/03/2018 của Cục phát thanh, Truyền hình và thông tin điện tử.

- Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 46/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 02/03/2018 của Cục phát thanh, Truyền hình và thông tin điện tử.

- Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 107/GCN-KENH-PTTH&TTĐT ngày 02/5/2018 của Cục phát thanh, Truyền hình và thông tin điện tử.

### **2. Việc quản lý cung cấp dịch vụ Internet**

- Tại thời điểm thanh tra, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện việc ban hành hợp đồng mẫu thống nhất trong toàn doanh nghiệp đối với dịch vụ Internet.

#### **2.1. Việc ký kết và lưu giữ hợp đồng đại lý Internet**

Theo báo cáo từ Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT có 04 đại lý Internet trực thuộc. Qua kiểm tra Chi nhánh thực hiện chưa tốt việc lưu giữ hồ sơ, hợp đồng đại lý Internet, điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng tại doanh nghiệp.

## **2.2. Việc quản lý đại lý Internet, trò chơi điện tử công cộng**

Qua kiểm tra thực tế tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT, Văn phòng trực thuộc và các đại lý cung cấp dịch vụ Internet và trò chơi điện tử cho thấy: Công ty cổ phần Viễn thông FPT có trung tâm đảm bảo an toàn an ninh mạng (SOC) và hệ thống giám sát an toàn thông tin cho phép thu thập, chuẩn hóa, lưu trữ và phân tích các sự kiện an toàn thông tin được sinh ra trong hệ thống mạng Internet của FPT, hệ thống tường lửa, hệ thống phát hiện/ngăn chặn xâm nhập trái phép IDS/IPS, hệ thống Anti-virus, hệ thống bảo mật web, hệ thống phát hiện và ngăn chặn mã độc cho thư điện tử...Giám sát hành vi và nội dung của người dùng khi phát tán lên mạng Internet.

## **3. Việc thực hiện hoạt động phát hành phim điện ảnh, video và chương trình truyền hình**

### **3.1. Thanh tra các chương trình truyền hình đang phát trên hệ thống truyền hình cáp của FPT**

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT phát sóng các dịch vụ chuyển tiếp từ Tổng công ty FPT, thời điểm thanh tra Chi nhánh đang cung cấp 03 loại hình dịch vụ gồm:

- Truyền hình cáp (công nghệ IPTV);
- VOD DANET;
- Filmplus.
- Tổng số các chương trình đang cung cấp trên thực tế: 180 kênh;
- Tổng số kênh trong nước: 139 kênh;
- Các chương trình truyền hình nước ngoài được biên tập, biên dịch trên thực (tổng số kênh, tên chương trình, thời gian, thời lượng phát sóng): 41 kênh;
- Các kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của địa phương: 62 kênh.
- Số lượng các chương trình đã thực hiện việc mua hoặc có thỏa thuận về bản quyền: 108 kênh.

Ngoài các dịch vụ và số kênh, thống kê trên Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT không cung cấp thêm các loại định vụ và kênh nào khác.

Như vậy, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong hoạt động phát hành phim điện ảnh, video và chương trình truyền hình.

### **3.2. Thanh tra việc thực hiện các quy định hoạt động truyền hình trả tiền**

- Việc cài đặt tên, biểu tượng dịch vụ trên kênh chương trình để nhận dạng dịch vụ truyền hình trả tiền, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng quy định.

- Thanh tra việc thực hiện các quy định của pháp luật về quản lý, cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên: chất lượng dịch vụ truyền hình trả tiền; các biện pháp khắc phục khi có sự cố bảo đảm chất lượng dịch vụ; việc đảm bảo tính nguyên vẹn của các kênh chương trình, các chương trình truyền hình khi cung cấp đến các thuê bao truyền hình trả tiền.

+ Thời điểm thanh tra Chi nhánh có xuất trình đầy đủ Giấy phép cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền; giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng; Giấy chứng nhận danh mục kênh theo quy định.

+ Công ty cổ phần viễn thông FPT đã thực hiện thỏa thuận hợp tác với các đơn vị cung cấp kênh chương trình và cấp được Giấy chứng nhận bản quyền các chương trình truyền hình, phim, chương trình ca nhạc do đơn vị ký thỏa thuận chịu trách nhiệm cung cấp.

+ Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện việc tự kiểm tra, giám sát nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ cho thuê bao truyền hình trả tiền theo đúng chất lượng dịch vụ đã công bố. Khắc phục sự cố nội thành  $\leq 36h$ , Ngoại thành  $\leq 72h$ , thời điểm kiểm tra Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT thực hiện khá tốt việc sự cố báo hỏng, chất lượng xử lý sự cố cao hơn tiêu chuẩn đã công bố (QCVN 84:2014/BTTTT)

Như vậy, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong hoạt động truyền hình trả tiền.

### **3.3 Chất lượng kỹ thuật tại đầu cuối thuê bao**

Qua đo kiểm tại một số địa chỉ khách hàng sử dụng dịch vụ truyền hình ONETV của doanh nghiệp cho thấy chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng cơ bản đảm bảo yêu cầu về tín hiệu và hình ảnh.

#### **4. Việc chấp hành các quy định của Nhà nước về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông**

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT là đơn vị hạch toán phụ thuộc Tổng công ty viễn thông FPT, toàn bộ hàng hóa, thiết bị, vật tư đều do Tổng công ty cấp xuống để khai thác, sử dụng và vận hành.

Đoàn thanh tra, kiểm tra hồ sơ về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với các sản phẩm hiện đang kinh doanh tại Chi nhánh Thái Nguyên cho thấy, thời điểm hiện tại Chi nhánh Thái Nguyên đang kinh doanh và lưu hành 08 thiết bị viễn thông. Trong đó 08 thiết bị được kiểm tra đều có chứng nhận công bố hợp quy và gắn dấu hợp quy theo quy định.

Như vậy trong việc chấp hành các quy định của Nhà nước về chứng nhận hợp quy và công bố hợp quy đối với sản phẩm, hàng hóa chuyên ngành công nghệ thông tin và truyền thông Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT thực hiện đúng quy định.

#### **5. Việc giải quyết khiếu nại, đảm bảo quyền lợi khách hàng**

Thời điểm thanh tra, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã ban hành quy trình giải quyết khiếu nại áp dụng chung cho toàn doanh nghiệp. Qua thanh tra tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT và các đơn vị trực thuộc cho thấy các đơn vị trực thuộc đã thực hiện việc niêm yết quy trình giải quyết khiếu nại theo quy định.

Thời kỳ thanh tra Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT không có trường hợp khiếu kiện, khiếu nại nào bằng văn bản.

#### **6. Việc thực hiện chế độ báo cáo**

Thời điểm thanh tra Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng quy định đối với việc thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất khi có yêu cầu của cơ quan của cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền.

#### **7. Việc chấp hành chế độ báo cáo Đoàn thanh tra theo đề cương Đoàn thanh tra**

Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng quy định trong việc báo Đoàn Thanh tra theo đề cương thanh tra, tuy nhiên các nội dung trong báo cáo chưa bám sát theo đề cương.

## **8. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra**

- Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT và các đơn vị 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. Kết luận**

### **1. Nhận xét**

#### **\* Ưu điểm**

- Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã chấp hành theo Quyết định thanh tra của Cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

- 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 đúng quy định về giải quyết khiếu nại, trong thời kỳ thanh tra không có khiếu nại nào bằng văn bản; kéo dài.

- Thực hiện việc tốt việc tự kiểm tra, giám sát nhằm đảm bảo cung cấp dịch vụ theo đúng chất lượng dịch vụ đã công bố.

- Thực hiện tốt việc giao kết và ban hành hợp đồng mẫu theo quy định.

#### **\* Tồn tại**

##### **- Tồn tại**

+ Thực hiện chưa đầy đủ việc lưu giữ hồ sơ, hợp đồng đại lý Internet, điểm cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng tại doanh nghiệp.

+ Thực hiện việc báo cáo theo Đề cương thanh tra chưa bám sát nội dung yêu cầu.

+ Việc lưu giữ hồ sơ chưa khoa học, chưa hợp lý, còn nhiều lúng túng trong khâu quản lý hồ sơ.

### **2. Kết luận**

Trong thời kỳ thanh tra, Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT đã thực hiện đúng các quy định trong lĩnh vực viễn thông, không có khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ, thực hiện tốt các quy định trong hoạt động truyền hình trả tiền. Tuy nhiên bên cạnh đó việc lưu trữ văn bản, hồ sơ còn chưa đầy đủ, chưa khoa học, chưa bám sát nội dung việc thực hiện báo cáo theo yêu cầu. Nhân viên ở một số bộ phận còn hạn chế về nghiệp vụ lưu hồ sơ và cung cấp hồ sơ theo khi có yêu cầu của cơ quan quản lý Nhà nước.

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

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra đã yêu cầu Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT khắc phục ngay các tồn tại trên, tổ chức lưu giữ hồ sơ khoa học và kịp thời cung cấp hồ sơ khi có yêu cầu. Đoàn thanh tra không tiến hành xử lý vi phạm hành chính đối với Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT.

#### **V. Kiến nghị, biện pháp xử lý**

Yêu cầu Giám đốc Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty Cổ phần Viễn thông FPT khắc phục những tồn tại mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra và báo cáo kết quả về Sở Thông tin và Truyền thông bằng văn bản trước ngày 15/10/2018.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông tại Chi nhánh Thái Nguyên - Công ty cổ phần Viễn thông FPT. / *SM*

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra Bộ TT&TT (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở;
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- FPT Thái Nguyên (thực hiện);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTra.



**GIÁM ĐỐC**

**Vũ Quốc Thạnh**