

Thái Nguyên, ngày 13 tháng 9 năm 2017

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông
tại Mobifone tỉnh Thái Nguyên

Thực hiện Quyết định số 775/QĐ-STTTT ngày 28 tháng 06 năm 2017 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 Mobifone tỉnh Thái Nguyên, từ ngày 03/07/2017 đến hết ngày 09/8/2017, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Mobifone tỉnh Thái Nguyên, các Trung tâm giao dịch trực thuộc, các điểm ủy quyền giao dịch.

Xét báo cáo kết quả thanh tra tại Mobifone tỉnh Thái Nguyên, ngày 9 tháng 8 năm 2017 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của Mobifone Thái Nguyên là đối tượng thanh tra,

Kết luận như sau:

I. Khái quát chung

1. Tình hình đặc điểm của đơn vị

MobiFone tỉnh Thái Nguyên được thành lập theo quyết định quyết định số 1618/QĐ-VMS-TC ngày 21/10/2010 của Tổng giám đốc Công ty thông tin di động. Chi nhánh thông tin di động Thái Nguyên được tách ra từ chi nhánh Hà – Tuyên – Thái (bao gồm 3 tỉnh: Hà Giang – Tuyên Quang – Thái Nguyên).

Từ ngày 17/10/2015, Chi nhánh 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.

Hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0100686209-092 do Phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Thái Nguyên cấp, đăng ký thay đổi lần thứ 6 ngày 17/10/2015.

Địa chỉ trụ sở chính: Số 135A, đường Cách mạng tháng tám, Phường Trung Vương, Thành phố Thái Nguyên, Tỉnh Thái Nguyên.

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

2. Cơ cấu tổ chức

MobiFone tỉnh Thái Nguyên có 01 Giám đốc, 7 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 bán hàng, Tổ Chăm sóc khách hàng và tổ Khách hàng doanh nghiệp

MobiFone tỉnh Thái Nguyên có 01 Cửa hàng giao dịch và 8 Trung tâm giao dịch trực thuộc.

3. Tình hình phát triển hoạt động kinh doanh viễn thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên từ 01/01/2016 đến hết ngày 30/06/2017.

Tổng số thuê bao di động trả trước hoạt động VLR tính đến 30/6/2017: 18.639 thuê bao.

Tổng số điểm giao dịch ký hợp đồng ủy quyền: 5 điểm

II. Kết quả kiểm tra, xác minh

1. Về giấy phép

Mobifone tỉnh Thái Nguyên thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên theo các giấy phép như sau:

Giấy phép số 1118/GP-BTTTT ngày 11/8/2009 giấy phép thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ viễn thông. Thời hạn giấy phép 15 (mười lăm) kể từ ngày 15/9/2009.

Giấy phép số 181/GP-BTTTT ngày 07/4/2016 giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng (có giá trị đến hết ngày 15/9/2024).

Giấy phép số 621, 622/GP-BTTTT ngày 28/4/2011 giấy phép thiết lập mạng viễn thông công cộng (có giá trị đến hết ngày 02/6/2026).

Giấy phép số 718/GP-BTTTT ngày 13/5/2011 giấy phép cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền (có giá trị đến hết ngày 01/6/2021).

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.

Đến 30/6/2017 Mobifone tỉnh Thái Nguyên đã ký 05 điểm giao dịch hợp đồng ủy quyền trên địa bàn tỉnh, các điểm giao dịch được trang bị các thiết bị như (máy tính, máy in, máy Scan) phục vụ đăng ký thông tin thuê bao theo quy định. Qua kiểm tra cho thấy các điểm giao dịch đã thực hiện theo quy định.

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:

Mobifone Thái Nguyên thực hiện quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước từ 01/01/2016 đến 02/6/2017 theo quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước ban hành lần thứ 7 theo Quyết định số 1342/2015/QĐ-MOBIFONE của Tổng Công ty viễn thông Mobifone và được niêm yết tại các điểm giao dịch.

Trong thời kỳ thanh tra từ 01/01/2016 đến 30/06/2017 Mobifone Thái Nguyên thực hiện quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước theo Thông tư 04/2012/TT-BTTTT.

Mobifone Thái Nguyên sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung do Tổng công ty Dịch vụ viễn thông Mobifone xây dựng để lưu trữ thông tin thuê bao di động trả trước.

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

Theo báo cáo từ Mobifone Thái Nguyên đến 30/6/2017 có 18.639 thuê bao. Đoàn thanh tra, kiểm tra xác xuất và rà soát trên hệ thống cho thấy:

Hồ sơ tiếp nhận đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước: Năm 2016 có 58 hồ sơ còn thiếu ngày tháng, chữ ký đại diện bên A.

Thực hiện việc đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước chưa đầy đủ theo Thông tư 04/2012/TT-BTTTT.

2.4. Việc tổ chức phổ biến, hướng dẫn cho các chủ điểm đăng ký thông tin thuê bao về Thông tư 04/2012/TT-BTTTT

Theo báo cáo từ Mobifone Thái Nguyên, các điểm ủy quyền đăng ký thuê bao di động trả trước và các nhân viên giao dịch của Mobifone Thái Nguyên đã được tập huấn, hướng dẫn về quy trình đăng ký thuê bao di động trả trước theo Thông tư 04/2012/TT-BTTTT và Nghị định 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.

Mobifone 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 điểm đăng ký thông tin thuê bao, tuy nhiên việc kiểm tra, giám sát chưa được thường xuyên và liên tục, nên vẫn còn tồn tại trong việc thực hiện quy trình đăng ký thông tin thuê bao di động trả trước.

2.6. Việc thực hiện chế độ báo cáo theo quy định tại Thông tư số 04/2012/TT-BTTTT:

Trong thời kỳ thanh tra Mobifone Thái Nguyên đã báo cáo theo quy định tại Thông tư 04/2012/TT-BTTTT và các văn bản khác đầy đủ, kịp thời.

3. Việc chấp hành quy định về khuyến mại:

Trong thời kỳ thanh tra, Mobifone Thái Nguyên thực hiện các nội dung chương trình khuyến mại triển khai từ Công ty Viễn thông Mobifone.

Qua thanh tra cho thấy Mobifone Thái Nguyên đã triển khai các chương trình khuyến mại theo quy định.

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

Trong thời kỳ thanh tra, Mobifone Thái Nguyên đã tiếp nhận và giải quyết 1033 phản ánh (không có khiếu nại).

Quy trình giải quyết khiếu nại 7.2-04 được niêm yết tại tất cả các trung tâm giao dịch của Mobifone.

Hình thức phản ánh của khách hàng được thực hiện: Gọi điện đến tổng đài chăm sóc khách hàng và gặp trực tiếp giao dịch viên (*tổng đài hỗ trợ khách hàng: 1900.1090 và 9090*).

Phản ánh của khách hàng được giải quyết đúng thời gian theo quy định (*dưới 24h sau khi tiếp nhận*).

5. Việc chấp hành các qui 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

Tại thời điểm thanh tra, Mobifone Thái Nguyên có cung cấp 02 nhóm sản phẩm hàng hóa sau:

- Điện thoại di động Sam sung, các sản phẩm đều có dán tem và giấy chứng nhận hợp quy theo quy định.

- Thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình số mặt đất DVB-T2 (Set top Box DVB-T2) OHT- 8888; ZHT- 8888; KHT-8888; KHT1-8888 có thông báo tiếp nhận bản công bố hợp quy của Cục viễn thông Bộ Thông tin và truyền thông theo quy định.

6. Việc chấp hành các qui định của Nhà nước trong hoạt động truyền hình trả tiền

Theo báo cáo từ Mobifone Thái Nguyên cho thấy, Mobifone Thái Nguyên

là đại lý cung cấp thiết bị đầu cuối (đầu Set top box DTT, DTH thẻ MobiTV) và một số dịch vụ sau bán hàng của Công ty nghe nhìn toàn cầu (AVG-MobiTV). Qua thanh tra thực tế cho thấy. Mobifone Thái Nguyên cung cấp cho Đoàn thanh tra giấy phép hoạt động truyền hình trả tiền do Công ty nghe nhìn toàn cầu cung cấp; hợp đồng đại lý ký với Công ty nghe nhìn toàn cầu để cung cấp các dịch vụ trong hoạt động truyền hình trả tiền theo quy định.

7. Việc thực hiện chế độ báo cáo

Trong thời kỳ thanh tra Mobifone Thái Nguyên đã thực hiện chế độ báo cáo thống kê cơ sở áp dụng đối với các đơn vị hoạt động thông tin và truyền thông theo Thông tư số 24/2009/TT - BT/TTT ngày 23/7/2009 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành chế độ báo cáo thống kê cơ sở áp dụng đối với đơn vị hoạt động thông tin và truyền thông theo quy định.

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

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

9. Công tác phối hợp với Đoàn thanh tra

Mobifone Thái Nguyên 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.

III. Nhận xét và kết luận

1. Nhận xét

1.1 Ưu điểm

Mobifone 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 giải quyết tốt các khiếu nại không để tồn đọng, kéo dài.

1.2 Tồn tại

Việc quản lý thuê bao di động trả trước đã thực hiện theo quy định xong chưa được triệt để, vẫn còn để tồn tại về việc sử dụng CMND chưa đầy đủ, chưa kịp thời cập nhật, kiểm tra trên hệ thống và bản lưu hồ sơ đăng ký thông tin thuê bao.

2. Kết luận: Qua công tác thanh tra cho thấy, Mobifone Thái Nguyên về cơ bản đã thực hiện các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông, đảm bảo thông tin liên lạc trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên trong công tác quản lý, phát triển các dịch vụ vẫn còn tồn tại, thiếu sót nhưng chưa đến mức phải xử lý vi phạm hành chính.

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

Trong quá trình thanh tra, Đoàn thanh tra không tiến hành xử lý vi phạm hành chính đối với Mobifone Thái Nguyên.

V. Kiến nghị, biện pháp xử lý

1. Kiến nghị đối với Công ty dịch vụ Mobifone khu vực 5 - Chi nhánh Tổng công ty viễn thông Mobifone.

Đề nghị bổ sung, nâng cấp phần mềm hệ thống quản lý thuê bao di động trả trước để việc kiểm tra, rà soát thông tin thuê bao trên hệ thống được thuận lợi.

Chỉ đạo Mobifone Thái Nguyên thực hiện nghiêm Kết luận thanh tra.

2. Biện pháp xử lý đối với Mobifone Thái Nguyên:

Yêu cầu Mobifone Thái Nguyên rà soát, cập nhật, đăng ký lại tất cả các thuê bao chưa sử dụng đúng CMND theo quy định tại Nghị định 49/2017/NĐ-CP.

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

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

Khắc phục những nội dung, tồn tại trên và báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Sở TT&TT trước ngày 30/9/2017.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực viễn thông tại Mobifone tỉnh Thái Nguyên./. 

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TT&TT (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (để báo cáo);
- Ban Giám đốc;
- Công ty Dịch vụ Mobifone KV5 (để chỉ đạo);
- Trang TTĐT Sở TT&TT (công khai);
- Mobifone tỉnh Thái Nguyên (để thực hiện);
- Lưu: VT; Hồ sơ TTra.



Vũ Quốc Thạnh