

Số: /STTTT-KLTra

Kon Tum, ngày tháng năm

KẾT LUẬN

Thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, hoạt động của Mobifone tỉnh Kon Tum

Thực hiện Quyết định số 1280/QĐ-STTTT ngày 30/7/2020 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông về thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, hoạt động của doanh nghiệp Mobifone tỉnh Kon Tum.

Xét báo cáo Kết quả thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về quản lý, hoạt động của doanh nghiệp Mobifone tỉnh Kon Tum. Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông Kết luận như sau:

I. Kết quả công tác thanh tra như sau.

1. Về thanh tra tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của Mobifone tại các huyện, thành phố (Sa Thầy, Đăk Hà, Đăk Tô, Ngọc Hồi, Đăk Glei, và thành phố Kon Tum) như sau:

Đối với Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông: Có công khai quy trình đăng ký thông tin thuê bao (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); có biển hiệu, tên thương hiệu của doanh nghiệp viễn thông thiết lập tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông; địa chỉ; số điện thoại liên hệ; có đầy đủ trang thiết bị để nhập và chuyển thông tin, bản số hóa giấy tờ, ảnh chụp về cơ sở dữ liệu tập trung của doanh nghiệp viễn thông theo quy định.

- Qua kiểm tra 191 “Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất trả trước” bằng bản giấy lưu tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (CCDVVT). Nhìn chung, các Phiếu đăng ký đều thể hiện đầy đủ các thông tin của khách hàng (họ tên, ngày tháng năm sinh, số CMND, hộ khẩu thường trú...), thông tin Điểm CCDVVT và xác nhận của các Điểm CCDVVT thực hiện.

- Về Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông lưu động và điểm cung cấp dịch vụ viễn thông có địa chỉ xác định do doanh nghiệp khác thiết lập, được doanh nghiệp viễn thông ký hợp đồng ủy quyền để thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (gọi tắt là Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền): Mobifone tỉnh Kon Tum hiện không thực hiện (đã cắt hết hợp đồng).

+ Cửa hàng Mobifone Kon Tum, số 114 Trần Hưng Đạo, thành phố Kon Tum; Điện thoại 0260 3861 266.

+ Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Mobifone Sa thầy, thiết lập biển hiệu địa chỉ chưa đúng theo Giấy đăng ký hoạt động¹.

+ Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Mobifone huyện Ngọc Hồi có địa chỉ và số điện thoại theo giấy chứng nhận hoạt động².

+ Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Mobifone huyện Đăk Tô: Địa chỉ số 07 Hùng Vương, thị trấn Đăk Tô, huyện Đăk Tô, Kon Tum, điện thoại 02603.0835222 (chưa đúng địa chỉ so với giấy chứng nhận³).

+ Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Mobifone huyện Đăk Hà chưa đầy đủ thông tin địa chỉ và số điện thoại tại điểm.

+ Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông Mobifone huyện Đăk Glei: Địa chỉ thôn 16/5 thị trấn Đăk Glei, huyện Đăk Glei, Kon Tum (chưa đúng địa chỉ so với giấy chứng nhận⁴).

- Tuy nhiên, vẫn còn một số Điểm⁵ CCDVVT có Biển hiệu, nhưng chưa có thông tin về địa chỉ và số điện thoại liên hệ. Chưa đúng với quy định tại Điều 1, Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2014 của Chính phủ.

- Qua kiểm tra thực tế các Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất trả trước; Phiếu cung cấp thông tin và thay đổi dịch vụ thông tin di động mặt đất; hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất được đặt tại một vị trí trên bàn giao dịch; có trang thiết bị để nhập thông tin trên giấy tờ của các cá nhân, tổ chức; thiết bị số hóa giấy tờ... được doanh nghiệp trang bị đầy đủ theo quy định

- Thông tin khách hàng giới tính bỏ trống của khách hàng Lê Văn Lập (phiếu yêu cầu số 0990948, ngày 28/8/2019) và các thuê bao số: 706201339; 907850203; 0769524423.

- Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ của khách hàng không sử dụng ngôn ngữ Việt Nam (Quốc tịch) mà sử dụng các ký hiệu khác như: “VN” (thuê bao 0706201339, 090519506) hoặc “VNM” (thuê bao 0769455201) hoặc để trống thông tin (thuê bao số 0935927318, 0903562059), không được viết tắt.

2. Về kiểm tra quy trình đăng ký thông tin thuê bao

Qua kiểm tra trên hệ thống lưu trữ thông tin thuê bao, một số thuê bao có thông tin chưa chính xác, theo quy định, cụ thể:

¹ Trung tâm giao dịch Mobifone huyện Sa Thầy (mã số 00447 cấp ngày 17/12/2018), 05 Đường Hùng Vương, Thị Trấn Sa Thầy, Tỉnh Kon Tum, Việt Nam.

² Cửa hàng Mobifone Ngọc Hồi (mã số 00449 cấp ngày 17/12/2018), 35 Đường Hùng Vương, Thị Trấn Plei Kần, Huyện Ngọc Hồi, Tỉnh Kon Tum, Việt Nam

³ Trung tâm giao dịch Mobifone huyện Đăk Tô (mã số 00445 cấp ngày 17/12/2018), 94 Đường Hùng Vương, Thị Trấn Đăk Tô, Tỉnh Kon Tum, Việt Nam.

⁴ Trung tâm giao dịch Mobifone huyện Đăk Glei (mã số 00446 cấp ngày 17/12/2018), 378 Đường Hùng Vương, Thị Trấn Đăk Glei, huyện Đăk Glei, Tỉnh Kon Tum, Việt Nam.

⁵ Các điểm giao dịch tại các huyện, thành phố: Đăk Hà, Ngọc Hồi, Trung tâm giao dịch số 180, đường Lê Hồng Phong.

- Thông tin thuê bao chưa thể hiện đầy đủ, còn thiếu thông tin như: Trên ảnh chụp chưa thể hiện thời gian, ngày, giờ chụp ảnh, như số thuê bao số 0387103073 của Nguyễn Văn Chinh; 0398441130 thuê bao Vũ Thị Sáng.

- Số thuê bao 0898360378, trường thông tin không đúng với dữ liệu (tên khách hàng không đúng với chứng minh nhân dân, không đúng với ảnh chân dung chụp). Chưa bổ sung thông tin dữ liệu khách hàng số CMND, ảnh chân dung trên hệ thống Nguyễn Văn Bông (ảnh nữ); số thuê bao 0905089093, cập nhật trường thông tin địa chỉ không đúng theo quy định, địa chỉ ghi trên Phiếu không trùng khớp với với số CMND.

- Số thuê bao 0706050569, ảnh chân dung của khách hàng phản cảm, không đúng với quy định (do giao dịch viên Phùng Thị Mỹ Điều thực hiện).

- Số thuê bao 0794664698, 0772553052, 0905174221 thông tin trên hệ thống sai nơi cấp CMND (nơi cấp CMND là Gia Lai, thông tin trên hệ thống là Kon Tum); Số Thuê bao 0782764645 thông tin trên phiếu đăng ký sai ngày sinh (ngày sinh 08/01/1995, trên phiếu đăng ký là 09/01/1995); Số thuê bao 0905198322 thông tin trên phiếu đăng ký sai tháng cấp CMND (ngày 09/4/2019, trên phiếu đăng ký là 09/5/2019); Số thuê bao 0794610345 thông tin trên phiếu đăng ký sai ngày cấp CMND (ngày 22/2/2018, trên phiếu đăng ký là 23/02/2018); Số thuê 0769459655, 0769569573 ảnh chân dung không có ngày, giờ chụp; Số thuê bao 0769449141 thông tin trên phiếu đăng ký sai năm cấp CMND (ngày cấp 16/4/2018, trên phiếu đăng ký là 16/4/2014); Số thuê bao 0905215836 thông tin trên phiếu đăng ký sai tên khách hàng (tên khách hàng Y – Yauh, trên phiếu đăng ký là Y – Yauh)...

3. Thực hiện Quy định về giải quyết khiếu nại người sử dụng dịch vụ

Tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông đã niêm yết công khai bản công bố thời hạn xử lý khiếu nại của khách hàng; quy trình cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ tại các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Quy trình giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung được đóng thành tập và đặt tại 01 vị trí dễ quan sát tại Điểm giao dịch. Việc giải quyết các khiếu nại của thuê bao di động trả trước về đăng ký, quản lý thông tin thuê bao đã đăng ký với mình. Thực hiện đúng quy trình không để xảy ra trường hợp khiếu nại lại.

- Ngoài ra, trên Trang thông tin điện tử của doanh nghiệp Mobifne chưa cập nhật danh sách các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Kon Tum theo quy định.

II. Đánh giá, nhận xét

1. Về ưu điểm

Mobifone tỉnh Kon Tum cơ bản thực hiện đúng các quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP

ngày 13/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện, như: Có hệ thống kỹ thuật, cơ sở dữ liệu tập trung; giao kết hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung; xây dựng, tổ chức và thực hiện quy trình rà soát, kiểm tra thông tin thuê bao nội bộ.

- Mobifone Kon Tum hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh và thiết lập các Điểm CCDVVT và đã đăng ký hoạt động Điểm CCDVVT do cơ quan thẩm quyền cấp theo quy định.

- Việc cập nhật thông tin khách hàng và thực hiện số hóa trên hệ thống lưu giữ và quản lý đầy đủ. Thực hiện đúng quy định thuê bao thứ tư trở lên khi giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Bố trí nhân sự, phương tiện kỹ thuật tại Chi nhánh Mobifone Kon Tum để phục vụ việc kiểm tra, thanh tra quản lý thông tin thuê bao đã giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định.

- Niêm yết công khai các Bảng công bố chất lượng dịch vụ, viễn thông; Bảng giá cước dịch vụ thông tin di động; Quy trình cung cấp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng; xây dựng và ban hành Quy trình quản lý thuê bao di động trả trước (ban hành tháng 05/2017).

2. Khuyết điểm

Bên cạnh các ưu điểm nêu trên vẫn còn một số khuyết điểm, hạn chế, vi phạm pháp luật. Cụ thể như sau:

- Một số trường thông tin của khách hàng và thông tin Điểm CCDVVT còn thiếu sót: Một số Phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ chưa có sự thống nhất địa danh⁶, ngày, tháng, năm thực hiện; thông tin biển hiệu ở Điểm CCDVVT huyện Đăk Hà, Ngọc Hồi còn thiếu địa chỉ và số điện thoại.

- Điểm CCDVVT, địa điểm kinh doanh chưa đúng với các Giấy chứng nhận do Phòng đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Kon Tum cấp.

- Kiểm tra Quy trình Quản lý thuê bao di động trả trước tại các Điểm CCDVVT phát hiện quy trình trên được ban hành theo quyết định 993/2017/QĐ-MOBIFONE-KD ngày 20/6/2017 của Tổng Giám đốc công ty Viễn Thông Mobifone. Theo đó, quy định được áp dụng từ ngày ký, các quy định trước đây đều bãi bỏ. Tuy nhiên, quy trình lại lập và ban hành 05/2017. Quy trình này chưa đúng với Quyết định 993/2017/QĐ-MOBIFONE-KD tháng 06 năm 2017 của Tổng công ty Mobifone.

- Thông tin thuê bao chưa thể hiện đầy đủ, còn thiếu thông tin như: Trên ảnh chân dung chụp chưa thể hiện thời gian, ngày, giờ chụp ảnh, như số thuê bao số 0387103073 của Nguyễn Văn Chinh; 0398441130 thuê bao Vũ Thị Sáng và các số thuê bao 0769459655, 0769569573.

⁶ Sa Thầy (Thuê bao 0706037891); Kon Tum (Thuê bao 0706240773); Ngọc Hồi (Thuê bao 0896360312), Kon Tum, ngày 02 tháng 01 năm 200 (Thuê bao 0935701403).

- Thông tin thuê bao trên hệ thống, phiếu đăng ký (bản scan trên hệ thống) có một số trường thông tin chưa đúng, như: Trường số CMND; ngày, tháng, năm sinh; nơi cấp CMND đối với các số thuê bao số: 0794664698; 0772553052; 0905174221; 0782764645; 0905198322; 0794610345; 0769449141; 0905215836; 0905253243; 0901905280; 0896362532.

- Số thuê bao 0898360378, trường thông tin không đúng với dữ liệu (tên khách hàng không đúng với chứng minh nhân dân, không đúng với ảnh chân dung). Chưa bổ sung thông tin dữ liệu khách hàng số CMND, ảnh chân dung trên hệ thống Nguyễn Văn Bông (ảnh nữ); số thuê bao 0905089093, cập nhật trường thông tin địa chỉ không đúng theo quy định, địa chỉ ghi trên Phiếu không trùng khớp với với số CMND.

- Số thuê bao 070650569, ảnh chân dung của khách hàng phản cảm, không đúng với quy định (do giao dịch viên Phùng Thị Mỹ Điều thực hiện).

- Đơn vị chưa chuẩn bị báo cáo nội dung làm việc với Đoàn thanh tra theo quy định (theo đề cương báo cáo đã gửi đến đơn vị).

- Mobifone tỉnh Kon Tum thực hiện việc rà soát các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông chưa đúng theo quy định tại Điều 1 của Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ (thanh lý hợp đồng và cập nhật lại danh sách các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông ủy quyền, lưu động trên Trang thông tin điện tử của doanh nghiệp. Báo cáo kết quả danh sách các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông (điểm cố định, lưu động, ủy quyền; cập nhật, chỉnh sửa bổ sung thông tin thuê bao...) theo quy định.

III. Kết luận

1. Với những khuyết điểm, tồn tại nêu trên, trong thời gian đến đề nghị Mobifone tỉnh Kon Tum sớm khắc phục những tồn tại, hạn chế sau:

- Tiến hành công tác tự kiểm tra thực hiện việc rà soát, thực hiện việc chuẩn hóa thông tin thuê bao của khách hàng đúng theo quy định tại Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24/4/2017 của Chính phủ đối với các số thuê bao trên nói riêng và tất cả các thuê bao di động trả trước trên hệ thống của Mobifone tỉnh Kon Tum nói chung; thực hiện công tác thanh lý hợp đồng và cập nhật lại danh sách các Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông trên Trang thông tin điện tử của doanh nghiệp theo quy định.

- Tăng cường đào tạo, tập huấn cho nhân viên thực hiện việc giao kết hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

- Chỉnh sửa, bổ sung Quy trình Quản lý thuê bao di động trả trước tại các Điểm CCDVVT do Công ty thiết lập hoặc Chi nhánh thiết lập trên địa bàn tỉnh Kon Tum theo Quyết định 993/2017/QĐ-MOBIFONE-KD tháng 06 năm 2017 của Tổng công ty Mobifone hoặc Quyết định mới của Tổng công ty Mobifone (nếu có).

- Thực hiện thủ tục thay đổi, bổ sung, cấp mới thông tin Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh, địa điểm kinh, Biển hiệu phù hợp với tình hình thực tế (*địa chỉ, số điện thoại*).

- Chỉ đạo các Điểm CCDVVT rà soát, cập nhật bổ sung thông tin các số thuê bao di động còn thiếu sót, sai phạm nêu trên qua thanh tra. Rà soát, thực hiện thủ tục thay đổi thông tin đối với các Điểm cung cấp dịch vụ; Báo cáo kết quả thực hiện hoặc xây dựng kế hoạch, lộ trình thực hiện các kiến nghị nêu trên.

- Giám đốc Mobifone tỉnh Kon Tum tiến hành kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm đối với những cá nhân liên quan để xảy ra sai phạm, thiếu sót nêu trên. Báo cáo kết quả thực hiện về Sở thông tin và Truyền thông (qua Thanh tra Sở) trước ngày 15/9/2020, để theo dõi, chỉ đạo.

2. Giao Thanh tra Sở phối hợp với Phòng Bưu chính, Viễn Thông tiếp tục theo dõi, giám sát những nội dung còn hạn chế, thiếu sót nêu trên để báo cáo theo quy định./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở;
- Mobifone tỉnh Kon Tum (t/hiện);
- Phòng BC-VT;
- Trang thông tin điện tử Sở TT&TT (đăng tải Kết luận);
- Lưu: VT, HSTTra.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Thu