

Số: /KL-STTTT

Lạng Sơn, ngày tháng năm 2021

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật về triển khai, cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn

Thực hiện Quyết định số 199/QĐ-STTTT ngày 01/10/2021 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lạng Sơn về Thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về lắp đặt, quản lý và kiểm định Trạm gốc điện thoại di động mặt đất công cộng; về triển khai, cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng tại Viễn thông Lạng Sơn và Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra ngày 22/11/2021 của Trưởng Đoàn Thanh tra và ý kiến giải trình của Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn.

Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Lạng Sơn kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số: 0106869738-061, do Phòng Đăng ký kinh doanh – Sở Kế hoạch và Đầu tư cấp (Đăng ký lần đầu, ngày 09/10/2015; đăng ký thay đổi lần thứ hai ngày 10/5/2019)

- Địa chỉ trụ sở chính: Số 14 đường Hùng Vương, P. Chi Lăng, TP. Lạng Sơn, Lạng Sơn.

- Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn có 17 đơn vị trực thuộc:

+ 03 phòng tham mưu: Nhân sự - Tổng hợp; Kế toán – Kế hoạch; Điều hành – Nghiệp vụ.

+ 14 đơn vị sản xuất trực tiếp: Phòng Khách hàng Tổ chức – Doanh nghiệp; Phòng Bán hàng online và 12 phòng bán hàng khu vực.

- Tổng số cán bộ công nhân viên và người lao động là 110 người, cơ cấu về trình độ: 09 cao học, 50 đại học, 25 cao đẳng, 14 trung cấp, 12 sơ cấp.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

Trên cơ sở báo cáo kết quả thực hiện của Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn; Báo cáo kiểm tra, xác minh trực tiếp; các hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc chấp hành các quy định của pháp luật về việc triển khai, cung cấp chứng thư số tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn. Kết quả thanh tra như sau:

1. Việc chấp hành pháp luật về điều kiện hoạt động

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn cấp chứng thư số công cộng theo Giấy phép số 595/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 27/11/2017 và Giấy phép số 576/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 01/01/2020.

2. Hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng

2.1 Công tác phát triển thuê bao

Dịch vụ VNPT CA được Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn triển khai bán hàng trực tiếp thông qua Trung tâm Kinh doanh. Việc ký hợp đồng, kiểm tra hồ sơ, giấy tờ thuê bao đăng ký dịch vụ, khởi tạo dịch vụ, bàn giao thiết bị cho khách hàng đều do nhân viên phụ trách bán hàng trực tiếp thực hiện.

Từ ngày 01/01/2019 đến 31/12/2020 Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn thực hiện ký hợp đồng và cung cấp chứng thư số công cộng cho khách hàng được 11.225 thiết bị. Thực hiện thu hồi 1.020 thiết bị chứng thư số công cộng của các tổ chức, cá nhân đã hết hạn.

Kiểm tra thực tế hồ sơ tại các điểm bán hàng của Trung tâm Kinh doanh vẫn còn 01 hồ sơ chưa thực hiện việc đóng dấu giáp lai trên hợp đồng (Hợp đồng số 238/TTKDVNPT-LSN/CV-BHXX/2020 ngày 08/12/2020).

Trong thời gia dự thảo Kết luận thanh tra, ngày 26/11/2021 Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn đã có Báo cáo số 971/BC-TTKDVNPT-LS giải trình về sai sót nêu trên và đã thực hiện khắc phục.

2.2. Việc bảo đảm bí mật, an toàn trong việc lưu trữ thông tin liên quan đến nhân thân của tổ chức, cá nhân xin cấp chứng thư số

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn thực hiện đăng ký và bàn giao thiết bị cho tổ chức, cá nhân xin cấp chứng thư số. Hệ thống đảm bảo bí mật, an toàn trong việc lưu trữ thông tin liên quan đến nhân thân của tổ chức, cá nhân xin cấp chứng thư số đã được đảm bảo và bảo mật. Tại thời điểm kiểm tra, xác minh không có đơn thư, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc gây mất toàn trong lưu thông của tổ chức, cá nhân.

2.3. Việc bảo đảm bí mật toàn bộ quá trình tạo cặp khóa cho tổ chức, cá nhân xin cấp chứng thư số:

Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn đã thực hiện đúng quy trình đảm bảo độ bí mật theo quy định tại Điều 9, Nghị định số 130/2018/NĐ-CP của Chính phủ quy định về điều kiện, kỹ thuật cấp phép và Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 07/9/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số. Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn đã thực hiện việc cấp phép đảm bảo tạo cặp khóa chỉ cho phép mỗi cặp khóa được tạo ra ngẫu nhiên và đúng một lần duy nhất; có tính năng đảm bảo khóa bí mật không bị phát hiện khi có khóa công khai tương ứng. Khách hàng

và Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn cùng lập biên bản tạo cặp khóa và CSR trên thiết bị lưu trữ Chứng thư số.

2.4. Quy trình cấp chứng thư số cho cá nhân, đơn vị

Qua kiểm tra hồ sơ của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Lạng Sơn cung cấp và kiểm tra trực tiếp tại các Phòng bán hàng khu vực huyện Hữu Lũng, Chi Lăng, Cao Lộc và thành phố Lạng Sơn, quy trình cấp chứng thư số công cộng cho tổ chức, cá nhân, đơn vị thực hiện theo quy định của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông tại Quyết định số 1595/QĐ-VNPT-CLG ngày 22/12/2020. Qua kiểm tra thực tế, việc cấp chứng thư số của Phòng bán hàng khu vực thực hiện theo đúng quy trình của Tập đoàn.

3. Việc chấp hành pháp luật về giá cước

Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn thực hiện cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng trên địa bàn tỉnh theo bản giá cước do Ban Khách hàng Tổ chức – Doanh nghiệp thuộc Tổng công ty dịch vụ Viễn thông ban hành theo Quyết định số 746/QĐ-KHDN-QLSP ngày 26/4/2018.

Qua kiểm tra trực tiếp, bảng giá cước và các chương trình khuyến mãi được niêm yết tại Trung tâm Kinh doanh và các điểm bán hàng theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Nghị định số 177/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Giá.

Khi khách hàng có nhu cầu sử dụng chứng thư số, nhân viên Trung tâm Kinh doanh sẽ cung cấp bảng giá cho khách hàng xem xét, nghiên cứu.

Sau khi được ký kết hợp đồng và có biên bản bàn giao thiết bị USB Token thì bên sử dụng dịch vụ sẽ nộp phí theo hợp đồng đã ký kết theo bảng giá hàng năm của VNPT-CA được niêm yết tại điểm bán hàng và website <https://langson.vnpt.vn>.

Trung tâm Kinh doanh thực hiện theo thỏa thuận giữa đơn vị cung cấp dịch vụ và cá nhân, đơn vị theo khuyến mại của đơn vị cung cấp dịch vụ VNPT - CA. Chương trình khuyến mại được thực hiện khi ký hợp đồng mua chứng thư số giữa Trung tâm Kinh doanh với khách hàng theo Quy định của Tổng công ty. Khách hàng được khuyến mại giá khi ký hợp đồng từ năm thứ 1 – 3 năm, mức thanh toán sẽ giảm so với các năm.

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

Sau khi sử dụng dịch vụ chứng thực theo hợp đồng đã ký kết với nhà cung cấp từ 1 - 3 năm. Khi hết hạn chứng thư cá nhân, đơn vị sử dụng có nhu cầu thì liên hệ với nhà cung cấp để gia hạn theo Phụ lục mẫu do Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn cung cấp theo Quyết định số 1595/QĐ-VNPT-CLG ngày 22/12/2020.

Trung tâm Kinh doanh VNPT- Lạng Sơn thực hiện theo Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại do Tập đoàn Bưu chính Viễn thông ban hành và áp dụng trên toàn quốc, theo đó chi tiết các bước tiếp nhận, quá trình xử lý và chỉ tiêu giải quyết khiếu nại được niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch dịch vụ, có sổ tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của người sử dụng. Các nội dung khiếu nại của khách hàng đều được lưu hồ sơ để phục vụ công tác thanh, kiểm tra .

Trong thời kỳ thanh tra, Trung tâm Kinh doanh không nhận được đơn thư khiếu nại, phản ánh nào từ phía khách hàng, người sử dụng.

III. KẾT LUẬN VỀ NỘI DUNG ĐÃ TIẾN HÀNH THANH TRA

Qua công tác thanh tra nhận thấy Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn cơ bản chấp hành tốt các quy định của pháp luật về cung cấp dịch vụ chứng thư số. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại, cụ thể như sau:

Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn thực hiện đầy đủ các quy trình về cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng theo quy định. Tuy nhiên qua kiểm tra, xác minh tại điểm bán hàng có 01 hợp đồng chưa đóng dấu giáp lai đối với các trang giấy của hợp đồng.

IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Căn cứ nội dung thanh tra, kiểm tra và các báo cáo giải trình của đơn vị. Đoàn thanh tra nhận thấy đơn vị có một số thiếu sót trong quá trình thực hiện, đề nghị Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn khắc phục ngay những tồn tại sau:

- Yêu cầu Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn khắc phục ngay tồn tại, thiếu sót đã được Đoàn Thanh tra chỉ ra.

- Thực hiện đầy đủ các nội dung quy trình cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng theo quy định của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT: Không.

Giao cho Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn chấp hành các nội dung kết luận thanh tra.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về cung cấp dịch vụ chứng thư số công cộng trên địa bàn tỉnh tại Trung tâm Kinh doanh VNPT – Lạng Sơn./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ TTTT;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Phòng CNTT;
- Trung tâm KD VNPT-Lạng Sơn;
- Trung tâm CNTT&TT (đăng tải);
- Lưu: VT, HSTTr

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Khắc Lịch

