

UBND TỈNH QUẢNG NGÃI
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1109/KL-TTR

Quảng Ngãi, ngày 20 tháng 5 năm 2026

**KẾT LUẬN THANH TRA****Thanh tra việc chấp hành pháp luật về quản lý, cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền tại Viettel Quảng Ngãi**

Thực hiện Quyết định số 202/QĐ-TTT ngày 05/8/2025 của Chánh Thanh tra tỉnh về thanh tra việc chấp hành pháp luật về quản lý, cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền tại Viễn thông Quảng Ngãi và Viettel Quảng Ngãi; việc cung cấp, sử dụng thông tin trên mạng internet tại Công ty Điện lực Quảng Ngãi, từ ngày 12/8/2025 đến ngày 12/9/2025, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại các đơn vị là đối tượng thanh tra.

Xét báo cáo kết quả thanh tra số 20/BC-ĐTT ngày 20/01/2026 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra tỉnh kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

- Viettel Quảng Ngãi là chi nhánh của Tập đoàn Viễn thông Quân đội (gọi tắt là Viettel), được thành lập theo Quyết định số 2079/QĐ-TTg ngày 14/12/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Công ty Mẹ - Tập đoàn Viễn thông Quân đội;

- Viettel Quảng Ngãi là đơn vị hoạch toán phụ thuộc Tập đoàn Viễn thông Quân đội; có ngành, nghề kinh doanh chính¹: Kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin, phát thanh, truyền hình, truyền thông đa phương tiện; hoạt động thông tin và truyền thông; hoạt động thương mại điện tử, bưu chính, chuyển phát. Cung cấp dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động. Sản xuất kinh doanh các dịch vụ ứng dụng, dịch vụ giá trị gia tăng viễn thông, công nghệ thông tin, truyền hình. Cung ứng dịch vụ tài chính, dịch vụ thanh toán, trung gian thanh toán, trung gian tiền tệ; dịch vụ trò chơi điện tử, trang tin điện tử, mạng xã hội và các dịch vụ khác được phát triển trên nền tảng công nghệ, dịch vụ, sản phẩm mà Viettel cung cấp,...

- Trụ sở Viettel Quảng Ngãi đặt tại 07B, đường Nguyễn Chánh, phường Nghĩa Lộ, tỉnh Quảng Ngãi; đại diện pháp luật là ông Trương Xuân Bình – Giám đốc.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH**1. Việc thực hiện các quy định về giấy phép**

- Viettel Quảng Ngãi hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoạt động chi nhánh số 0100109106-046 đăng ký lần đầu ngày 23/01/2006; đăng ký thay đổi lần 21 ngày 14/7/2025 do Sở Tài chính tỉnh Quảng Ngãi cấp.

¹ Nghị định số 05/2018/NĐ-CP ngày 05/01/2018 của Chính phủ về Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty mẹ - Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

- Viettel Quảng Ngãi thực hiện cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền theo các giấy phép truyền hình trả tiền do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấp, bao gồm 04 loại giấy phép sau:

+ Giấy phép cung cấp dịch vụ Phát thanh, Truyền hình trả tiền số 591/GP-BTTTT do Bộ thông tin và truyền thông cấp ngày 15/12/2020 (có giá trị đến ngày 01/02/2027);

+ Giấy phép cung cấp dịch vụ Phát thanh, Truyền hình trả tiền số 402/GP-BTTTT do Bộ thông tin và truyền thông cấp ngày 29/6/2021 (có giá trị đến ngày 28/4/2028);

+ Giấy phép cung cấp dịch vụ Phát thanh, Truyền hình trả tiền số 48/GP-BTTTT do Bộ thông tin và truyền thông cấp ngày 31/01/2023 (có giá trị đến ngày 01/11/2032);

+ Giấy phép cung cấp dịch vụ Phát thanh, Truyền hình trả tiền số 188/GP-BTTTT do Bộ thông tin và truyền thông cấp ngày 15/7/2024 (có giá trị đến ngày 01/02/2027);

- Về các loại Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền: Viettel Quảng Ngãi đang sử dụng các Giấy chứng nhận đăng ký kênh do Cục Phát thanh truyền hình và thông tin điện tử - Bộ thông tin và Truyền thông cấp cho Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (VIETTEL), bao gồm 19 giấy chứng nhận sau:

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 77/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 15/6/2022; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 78/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 15/6/2022; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 137/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 13/10/2022; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 163/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 28/11/2022; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 164/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh,

truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 28/11/2022; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 52/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 17/4/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 143/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 31/8/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 144/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 31/8/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 145/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 31/8/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 163/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 20/9/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 164/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 21/9/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 165/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 21/9/2023; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 10/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 19/01/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 11/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 19/01/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 207/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 29/8/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 208/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 29/8/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 262/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 25/10/2024;

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 263/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 25/10/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

+ Giấy chứng nhận đăng ký Danh mục kênh chương trình trên dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 264/GCN-KENH-PTTH/TTĐT do Cục phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử cấp ngày 25/10/2024; có hiệu lực kể từ ngày cấp đến hết thời hạn của từng kênh được ghi trong giấy chứng nhận.

Nhận xét: Viettel Quảng Ngãi đã chấp hành tốt các quy định của pháp luật về giấy phép, giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh, thực hiện cung cấp các kênh đúng với quy định tại Giấy chứng nhận đăng ký mục kênh chương trình đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp; đồng thời, cung cấp các kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và của địa phương theo đúng quy định tại Điều 10, Điều 12, Điều 13, Điều 14 Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình (sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 71/2022/NĐ-CP ngày 01/10/2022 của Chính phủ) và Thông tư số 18/2016/TT-BTTTT ngày 28/6/2016 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông quy định về danh mục kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và của địa phương.

2. Việc đăng ký tên, biểu tượng dịch vụ

- Việc đăng ký tên, biểu tượng (logo) dịch vụ trên kênh truyền hình trả tiền: Viettel Quảng Ngãi thực hiện theo Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu số 400750 do Cục sở hữu Trí tuệ - Bộ Khoa học và công nghệ cấp cho Tập đoàn công nghiệp – Viễn thông Quân đội (VN) theo Quyết định số 81637/QĐ-SHTT ngày 27/10/2021 (có giá trị sử dụng 10 năm) và Giấy chứng nhận đăng ký nhãn hiệu số 473922 do Cục sở hữu Trí tuệ - Bộ Khoa học và công nghệ cấp cho Tập đoàn

công nghiệp – Viễn thông Quân đội (VN) theo Quyết định số 119422/QĐ-SHTT ngày 18/12/2023 (có giá trị sử dụng 10 năm);

- Việc chèn biểu tượng (logo) của đơn vị cung cấp trên kênh truyền hình trả tiền: Tên, biểu tượng (logo) dịch vụ có khả năng nhận diện dễ dàng, đặt ở góc trên bên trái màn hình; tên và biểu tượng không vượt quá 10 ký tự và không trùng tên với tên, biểu tượng đã đăng ký trước đó; đặt ở 01 (một) trong 04 (bốn) góc của màn hình và không chồng lên biểu tượng của đơn vị cung cấp nội dung hoặc biểu tượng của kênh chương trình theo quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 23 Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ.

Nhận xét: Viettel Quảng Ngãi đã thực hiện đúng quy định về tên, biểu tượng đơn vị cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình theo Điều 23, Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

3. Về chấp hành pháp luật về chất lượng thiết bị, dịch vụ

- Việc thực hiện công bố hợp quy đối với thiết bị truyền hình, Viettel Quảng Ngãi hiện đang cung cấp dịch vụ trên thiết bị sản phẩm thiết bị ký hiệu như sau: IP 952; IP 151N; IP 826; HP40A; DV 9135; DV 8535; ZXV10 B866V2 của khách hàng, cụ thể như sau:

+ Giấy chứng nhận hợp quy số A01356150721AE01A3 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 15/7/2021 cho sản phẩm Thiết bị truyền dữ liệu băng rộng hoạt động trong băng tần 2,4 GHz và truy cập vô tuyến 5 GHz (Ký hiệu ZXV10 B866V2), có hiệu lực đến ngày 15/7/2024;

+ Giấy chứng nhận hợp quy số A0771070621AE01A3 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 07/6/2021 cho sản phẩm Thiết bị thu phát vô tuyến điều chế trải phổ thông trong băng tần 2,4/5 GHz (ký hiệu DV8535), có hiệu lực đến ngày 07/6/2024;

+ Giấy chứng nhận hợp quy số A0286220425AF32A5 do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 15/11/2022 cho sản phẩm Thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình (SET TOP BOX) trong mạng truyền hình IPTV truyền dữ liệu băng rộng hoạt động trong băng tần 2,4 GHz và truy cập vô tuyến 5 GHz (ký hiệu DV9135), có hiệu lực đến ngày 15/11/2025.

- Viettel Quảng Ngãi đã niêm yết công khai bản công bố chất lượng dịch vụ Phát thanh, Truyền hình số 4883/CNVTQĐ-VTNet trên cổng thông tin điện tử tại địa chỉ: <https://vietteltelecom.vn> và tại các điểm giao dịch thuộc Viettel Quảng Ngãi.

- Việc chấp hành quy trình tự kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình:

+ Về quy trình tự kiểm tra: Chi nhánh Viettel Quảng Ngãi thực hiện theo Quyết định số 9224/QĐ-CNVTQĐ ngày 06/11/2023 của Tập đoàn Công nghiệp

- Viễn thông Quân đội về Ban hành “Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo quy định của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông”.

+ Về quy trình thực hiện việc đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình theo danh mục các chỉ tiêu chất lượng, dịch vụ phát thanh, truyền hình: Đơn vị thực hiện việc đo kiểm định kỳ chất lượng kỹ thuật, phương án đảm bảo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình tại Kế hoạch số 952/KH-KT ngày 09/02/2023 về việc tự đo kiểm đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2023 và Quý I/2024; Kế hoạch số 106/KH-KT ngày 25/5/2023 về việc điều chỉnh kế hoạch tự đo kiểm đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2023 và Quý I/2024; Kế hoạch số 174175415/KH-KT ngày 26/01/2024 về việc tự đo kiểm đánh giá chất lượng dịch vụ, viễn thông, truyền hình năm 2024 và Quý I/2025 theo quy định của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông ; Kế hoạch số 221021678/KH-KT ngày 24/4/2025 về việc điều chỉnh kế hoạch tự đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình năm 2025 và Quý I/2026 theo quy định của Bộ Khoa học và công nghệ.

+ Việc chấp hành quy định về tự giám sát chất lượng dịch vụ truyền hình theo quy định hằng năm của Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông - Quân đội, cụ thể: Quyết định số 4990/QĐ-CNVTQĐ ngày 25/10/2021 về Ban hành Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông và truyền hình.

Nhận xét: Viettel Quảng Ngãi đảm bảo chất lượng thiết bị, dịch vụ theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình; Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình; Thông tư số 30/2011/TT-BTTTT ngày 31/10/2011 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông quy định 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 (được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư số 15/2018/TT-BTTTT ngày 15/11/2018 và Thông tư số 10/2020/TT-BTTTT ngày 07/5/2020 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông).

4. Việc thực hiện quy định về giá dịch vụ

- Việc công bố, công khai niêm yết giá dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền: Đơn vị thực hiện theo giá cước dịch vụ truyền hình trả tiền theo Quyết định của Tổng Công ty Viễn thông Quân đội ban hành, được điều chỉnh mới nhất tại Quyết định số 9898/QĐ-VTT ngày 22/4/2025 về việc ban hành gói cước dịch vụ truyền hình và công bố, công khai, niêm yết giá dịch vụ, giá gói dịch vụ gắn với các thông tin, thông số kỹ thuật tại Cổng thông tin <https://internetviettelquangngai.com/lap-dat-mang-viettel-quang-ngai> và tại các điểm giao dịch thuộc Viettel Quảng Ngãi.

- Kết quả thực hiện giá dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền của đơn vị.

+ Việc thu cước dịch vụ truyền hình trả tiền được áp dụng với các hình thức: Thu tại điểm giao dịch, thu tại nhà khách hàng, chuyển khoản qua ngân hàng và các phương thức khác theo hợp đồng ký kết với người sử dụng dịch vụ.

+ Việc chấp hành các quy định về khuyến mại: Viettel Quảng Ngãi áp dụng chính sách khuyến mại theo quy định của Viettel, quy định của pháp luật về khuyến mại cho khách hàng sử dụng dịch vụ truyền hình trả tiền.

Nhận xét: Viettel Quảng Ngãi thực hiện đúng quy định về giá dịch vụ theo Điều 27 Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình được quy định tại khoản 3, Điều 8 Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông.

5. Việc thực hiện quy định về giải quyết khiếu nại, chế độ báo cáo

5.1 Việc thực hiện quy định về giải quyết khiếu nại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trong giai đoạn năm 2023 đến tháng 06 năm 2025 không phát sinh khiếu nại của khách hàng. Chỉ là yêu cầu khắc phục sự cố, phản ánh của khách hàng: 1.692 khách hàng. Viettel Quảng Ngãi đã thực hiện hỗ trợ, giải quyết 1.692 khách hàng (100%) yêu cầu của khách hàng.

Viettel Quảng Ngãi đã hướng dẫn xử lý, trả lời, cập nhật thông tin cho khách hàng đúng theo quy trình Giải quyết khiếu nại các sản phẩm, dịch vụ do Tổng công ty viễn thông Quân đội cung cấp. Quy trình giải quyết khiếu nại được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch.

5.2. Về chấp hành quy định chế độ báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình:

Viettel Quảng Ngãi đã thực hiện chế độ báo cáo định kỳ gửi Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Quảng Ngãi (nay là Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch) theo quy định, cụ thể: Báo cáo định kỳ hoạt động cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền (định kỳ 6 tháng đầu năm và định kỳ hằng năm); Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình (định kỳ 6 tháng đầu năm và định kỳ hằng năm); Báo cáo một số kết quả hoạt động truyền hình trả tiền (định kỳ hằng quý và hằng năm).

Nhận xét: Viettel Quảng Ngãi đã thực hiện khá tốt quy định về giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông theo Nghị định số 06/2016/NĐ-CP ngày 18/01/2016 của Chính phủ về quản lý, cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình và Thông tư số 02/2023/TT-BTTTT ngày 21 tháng 3 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông quy định chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ trưởng Bộ thông tin và Truyền thông .

III. KẾT LUẬN

1. Về ưu điểm

Trong thời kỳ thanh tra, Viettel Quảng Ngãi đã chấp hành tốt các quy định

của pháp luật về hoạt động cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền, cụ thể: hoạt động có đầy đủ giấy tờ pháp lý theo quy định của pháp luật; cung cấp các kênh chương trình đúng với Giấy chứng nhận đăng ký danh mục kênh chương trình trên dịch vụ truyền hình trả tiền; cung cấp đầy đủ các kênh chương trình truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và của địa phương theo đúng quy định của pháp luật; thực hiện đúng quy định về cài đặt tên, biểu tượng dịch vụ; chấp hành tốt các quy định về chất lượng, giá cước dịch vụ; chấp hành tốt các quy định về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật đối với thiết bị sử dụng cho hoạt động cung cấp dịch vụ truyền hình trả tiền; ban hành và thực hiện tốt quy trình giải quyết khiếu nại của khách hàng; chấp hành khá tốt quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

2. Về hạn chế

Trong quá trình thanh tra, có hồ sơ, tài liệu đơn vị cung cấp cho Đoàn thanh tra còn chưa kịp thời, làm ảnh hưởng đến tiến độ thanh tra.

IV. BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG

Không

V. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Căn cứ Luật Thanh tra năm 2025 và các quy định pháp luật có liên quan; xét nguyên nhân, tính chất, mức độ sai phạm, Chánh Thanh tra tỉnh yêu cầu:

1. Viettel Quảng Ngãi

- Nghiêm túc kiểm điểm rút kinh nghiệm trong việc phối hợp, cung cấp hồ sơ, tài liệu phục vụ hoạt động thanh tra.

- Thực hiện niêm yết công khai Kết luận thanh tra tại Viettel Quảng Ngãi trong 15 ngày liên tục. Báo cáo kết quả thực hiện (kèm theo tài liệu minh chứng) cho Thanh tra tỉnh để theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, báo cáo theo quy định.

2. Giao Chánh Văn phòng Thanh tra tỉnh công khai Kết luận thanh tra trên Trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh; phòng Nghiệp vụ 8 theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kết luận thanh tra theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- Cục II-Thanh tra Chính phủ; } (báo cáo)
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- UBKT Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Viettel Quảng Ngãi;
- Văn phòng, phòng NV5, NV8;
- Lưu: VT, HS ĐTT.

* Tài liệu được phép sao, chụp theo quy định.

CHÁNH THANH TRA



Thái Văn Tường