

Số: 30 /QĐ-STTTT

Hà Nội, ngày 28 tháng 01 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành “Quy trình xử lý đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định” và “Quy trình xử lý đối với các số điện thoại, số dịch vụ tin nhắn ngắn nhắn tin rác, thực hiện cuộc gọi rác” trên địa bàn thành phố Hà Nội

GIÁM ĐỐC SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29/11/2005;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23/11/2009;

Căn cứ Luật Xử lý vi phạm hành chính ngày 20/6/2012;

Căn cứ Luật Quảng cáo ngày 21/6/2012;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19/11/2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12/6/2018;

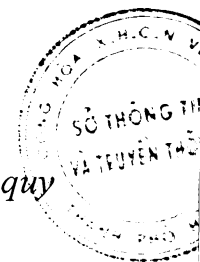
Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/4/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 158/2013/NĐ-CP ngày 12/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo; Nghị định số 28/2017/NĐ-CP ngày 20/3/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 131/2013/NĐ-CP ngày 16/10/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính về quyền tác giả, quyền liên quan và Nghị định số 158/2013/NĐ-CP ngày 12/11/2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo;

Căn cứ Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử;

Căn cứ Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/8/2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác;

Căn cứ Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 20/01/2016 của UBND thành phố Hà Nội ban hành quy chế quản lý hoạt động quảng cáo ngoài trời trên địa bàn thành phố Hà Nội;



Căn cứ Quyết định số 42/2016/QĐ-UBND ngày 19/9/2016 của UBND thành phố Hà Nội quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Bưu chính - Viễn thông.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành “Quy trình xử lý đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định” và “Quy trình xử lý đối với các số điện thoại, số dịch vụ tin nhắn ngắn nhắn tin rác, thực hiện cuộc gọi rác” trên địa bàn thành phố Hà Nội.

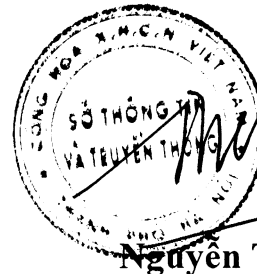
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 128/QĐ-STTTT ngày 19/5/2016 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông ban hành “Quy trình xử lý đối với các số điện thoại quảng cáo rao vặt sai quy định” và “Quy trình xử lý đối với các số dịch vụ tin nhắn ngắn, các số điện thoại nhắn tin rác, nhắn tin lừa đảo” trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Điều 3. Trưởng phòng Bưu chính - Viễn thông, Chánh Thanh tra Sở, phòng Văn hóa và Thông tin quận, huyện, thị xã, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông, Internet và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

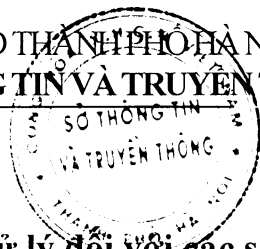
Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- UBND thành phố Hà Nội;
- Sở Văn hóa và Thể thao;
- UBND quận, huyện, thị xã;
- Thành đoàn Hà Nội;
- Các doanh nghiệp viễn thông, Internet;
- Các cơ quan báo chí Hà Nội; các báo, đài Trung ương;
- Giám đốc Sở TT&TT;
- Các Phó Giám đốc Sở TT&TT;
- Phòng, đơn vị: Thanh tra, Văn phòng, BCXBTT, TTĐT, HNP;
- Lưu: VT, BCVT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thanh Liêm



QUY TRÌNH

Xử lý đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định trên địa bàn thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **30** /QĐ-STTTT ngày **28** /01/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội)

Thực hiện Quyết định số 01/2016/QĐ-UBND ngày 20/01/2016 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành quy chế quản lý hoạt động quảng cáo ngoài trời trên địa bàn thành phố Hà Nội, Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội phối hợp Sở Văn hóa và Thể thao, UBND các quận, huyện, thị xã xử lý các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt được treo, đặt, dán, vẽ các sản phẩm quảng cáo trên cột điện, trụ điện, cột tín hiệu giao thông, bờ tường, cây xanh, nơi công cộng; các bảng quảng cáo, băng - rôn được treo, dựng, gắn không đúng vị trí đã quy hoạch hoặc vị trí đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp thuận (sau đây gọi tắt là số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định) như sau:

Bước 1: Đơn vị thống kê

Sở Văn hóa và Thể thao, phòng Văn hóa và Thông tin quận, huyện, thị xã trực thuộc UBND các quận, huyện, thị xã (sau đây gọi tắt là đơn vị thống kê) trực tiếp rà soát, thu thập thống kê số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định hoặc tiếp nhận thông tin từ UBND các xã, phường, thị trấn, Thành đoàn Hà Nội hoặc từ người dân về số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định.

Bước 2: Xử lý vi phạm

Đơn vị thống kê thông báo chủ thuê bao của số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định để làm việc để làm rõ nội dung vi phạm.

1. Chủ thuê bao đến làm việc theo yêu cầu:

- Đơn vị thống kê làm việc với chủ thuê bao để làm rõ nội dung vi phạm; tiến hành xử lý vi phạm (nếu có): lập biên bản vi phạm hành chính, tham mưu, trình cấp có thẩm quyền ra quyết định xử phạt vi phạm hành chính quy định tại Điều 51, Điều 60 Nghị định số 158/2013/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Điều 2 Nghị định số 28/2017/NĐ-CP ngày 20/3/2017 của Chính phủ).

- Yêu cầu chủ thuê bao tháo dỡ hoặc bóc xóa toàn bộ các sản phẩm quảng cáo, rao vặt sai quy định trên địa bàn quận, huyện, thị xã.

2. Trường hợp chủ thuê bao không đến làm việc theo yêu cầu:

Đơn vị thống kê chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp xử lý bao gồm:

- Văn bản đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp xử lý.

- Danh sách các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định kèm theo khu vực/địa điểm quảng cáo, rao vặt sai quy định (theo Phụ lục I gửi kèm). Lưu ý danh sách trên đã được đơn vị thống kê rà soát, không trùng lặp với các lần đề nghị trước.

Đơn vị thống kê lưu giữ ảnh chụp hiện trường, chứng cứ vi phạm; ngày, giờ đơn vị thống kê thông báo chủ thuê bao đến làm việc; quyết định tạm giữ phương tiện vi phạm theo quy định tại Điều 125 Luật Xử lý vi phạm hành chính (nếu có) tại đơn vị thống kê để giải quyết phản ánh, kiến nghị của chủ thuê bao sau khi bị tạm ngừng liên lạc.

Bước 3: Tổng hợp, ban hành văn bản đề nghị tạm ngừng cung cấp dịch vụ

Phòng Bưu chính - Viễn thông, Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì tiến hành tổng hợp các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định từ đơn vị thống kê; tham mưu Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông ban hành văn bản đề nghị các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định (định kỳ 02 lần/01 tháng vào ngày 05, 25 hàng tháng).

Đối với các số điện thoại liên hệ quảng cáo về chương trình biểu diễn nghệ thuật, khai trương cửa hàng,... Sở Thông tin và Truyền thông sẽ có văn bản đề nghị các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông tạm ngừng cung cấp dịch vụ ngay khi nhận được văn bản của đơn vị thống kê.

Bước 4: Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

1. Sau khi nhận được văn bản đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông thông báo chủ thuê bao và tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định; báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Khi nhận được phản ánh, kiến nghị của chủ thuê bao, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông hướng dẫn chủ thuê bao liên hệ đơn vị thống kê để phối hợp giải quyết.

Bước 5: Khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại (nếu có)

Chủ thuê bao số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định sau khi bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ nhận thức được hành vi vi phạm đề

ngộ khôi phục hoạt động đối với số điện thoại. Hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại bao gồm:

- Văn bản đề nghị khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại của đơn vị thống kê (theo Phụ lục II gửi kèm).

- Tài liệu chứng minh việc xử lý vi phạm hành chính (Bản sao Biên bản vi phạm hành chính, Quyết định xử phạt vi phạm hành chính, Biên lai thu tiền phạt).

- Bản cam kết của chủ thuê bao đã khắc phục hậu quả và không tái phạm.

Phòng Bưu chính - Viễn thông, Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp hồ sơ, tài liệu từ đơn vị thống kê, tham mưu Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại (định kỳ 03 lần/01 tháng vào ngày 05, 15, 25 hàng tháng)./.



Phụ lục I
DANH SÁCH SỐ ĐIỆN THOẠI QUẢNG CÁO, RAO VẶT VI PHẠM
ĐỀ NGHỊ TẠM NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ (LẦN THỨ... NĂM...)
(Kèm theo Công văn số:..... ngày... / ... /... của)

STT	Số điện thoại	Nội dung quảng cáo	Địa điểm vi phạm	Ghi chú

NGƯỜI LẬP BIỂU

*(Ký, họ và tên, số điện thoại di động,
địa chỉ email)*

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Đơn vị thống kê ghi rõ số lần đề nghị tạm ngừng cung cấp dịch vụ để thuận tiện trong việc theo dõi và tổng hợp số liệu báo cáo.
- Đơn vị thống kê rà soát danh sách đề nghị tạm ngừng cung cấp dịch vụ đảm bảo không trùng lặp với các lần đề nghị trước.



Phụ lục II
DANH SÁCH SỐ ĐIỆN THOẠI QUẢNG CÁO, RAO VẶT VI PHẠM
ĐỀ NGHỊ KHÔI PHỤC HOẠT ĐỘNG (LẦN THỨ... NĂM...)
(Kèm theo Công văn số:..... ngày... / ... /... của)

STT	Số điện thoại	Nội dung quảng cáo	Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông	Ghi chú

NGƯỜI LẬP BIỂU

*(Ký, họ và tên, số điện thoại di động,
địa chỉ email)*

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Đơn vị thống kê ghi rõ số lần đề nghị khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại để thuận tiện trong việc theo dõi và tổng hợp số liệu báo cáo.
- Đơn vị thống kê đề nghị chủ thuê bao cung cấp tên doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông nhằm hỗ trợ việc khôi phục hoạt động trong thời gian sớm nhất (do không phải rà soát danh sách thuê bao chuyển mạng giữ số).

nh

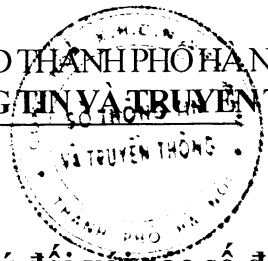
**Sơ đồ Quy trình xử lý các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo,
rao vặt sai quy định trên địa bàn thành phố Hà Nội**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 30 /QĐ-STTTT ngày 28/01/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội)

STT	Trình tự công việc	Đơn vị thực hiện
Bước 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Thống kê hoặc tiếp nhận thông tin về số điện thoại liên hệ trong biển quảng cáo, rao vặt sai quy định </div>	- Sở Văn hóa và Thể thao - UBND các quận, huyện, thị xã
Bước 2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Xử lý theo quy định Nghị định số 158/2013/NĐ-CP ngày 12/11/2013 (sửa đổi, bổ sung tại Nghị định 28/2017/NĐ-CP ngày 20/3/2017) </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>Chủ thuê bao đến làm việc</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiến hành xử phạt VPHC</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Chủ thuê bao khắc phục hậu quả</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Chủ thuê bao không đến làm việc</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu đề nghị Sở TTTT phối hợp xử lý</div> </div> </div>	- Sở Văn hóa và Thể thao - UBND các quận, huyện, thị xã
Bước 3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Tổng hợp, dự thảo công văn đề nghị tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 20px;"> Lãnh đạo Sở TTTT phê duyệt </div>	- Sở Thông tin và Truyền thông

orh

<p>Bước 4</p>	<pre>graph TD; A[Thông báo tới chủ thuê bao và tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các số điện thoại liên hệ trong các biển quảng cáo, rao vặt sai quy định] --> B[Báo cáo kết quả thực hiện về Sở TTTT]; A --> C[Hướng dẫn chủ thuê bao liên hệ trực tiếp với đơn vị thống kê để được giải quyết]; C --- D[Chủ thuê bao phản ánh];</pre>	<ul style="list-style-type: none">- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông
<p>Bước 5</p>	<pre>graph TD; A[Chủ thuê bao đã khắc phục hậu quả, cam kết không tái phạm và đề nghị khôi phục hoạt động số điện thoại] --> B[Đơn vị thống kê có văn bản đề nghị Sở TTTT khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại]; B --> C[Phòng BCVT tham mưu lãnh đạo Sở TTTT ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp khôi phục hoạt động]; C --> D[Doanh nghiệp khôi phục hoạt động đối với số điện thoại];</pre>	<ul style="list-style-type: none">- Sở Văn hóa và Thể thao- UBND các quận, huyện, thị xã- Sở Thông tin và Truyền thông- Chủ thuê bao số điện thoại- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông



QUY TRÌNH

Xử lý đối với các số điện thoại, số dịch vụ tin nhắn ngắn nhắn tin rác, thực hiện cuộc gọi rác trên địa bàn thành phố Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 30 /QĐ-STTTT ngày 28 /01/2021
của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội)

Nhằm triển khai Nghị định số 91/2020/NĐ-CP ngày 14/8/2020 của Chính phủ về chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác hiệu quả, đồng bộ, Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội xây dựng Quy trình xử lý đối với các số điện thoại, số dịch vụ tin nhắn ngắn nhắn tin rác, thực hiện cuộc gọi rác trên địa bàn thành phố Hà Nội như sau:

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác

1. Kênh tiếp nhận phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác:

- Sở Thông tin và Truyền thông tiếp nhận thông tin phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác từ các cơ quan, tổ chức và người dân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Phòng Văn hóa và Thông tin quận, huyện, thị xã tiếp nhận thông tin phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác từ UBND xã, phường, thị trấn; tổ chức, cá nhân trên địa bàn quản lý và chịu trách nhiệm về nội dung thông tin cung cấp.

2. Hồ sơ, tài liệu phòng Văn hóa và Thông tin quận, huyện, thị xã gửi về Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị xử lý bao gồm:

2.1. Văn bản đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xử lý.

2.2. Thông tin phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác.

* *Thông tin phản ánh về tin nhắn rác:*

- Số điện thoại phản ánh về tin nhắn rác;

- Ảnh chụp hiển thị số điện thoại thực hiện nhắn tin rác;

- Nội dung tin nhắn rác;

- Thời gian thực hiện gửi tin nhắn rác.

* *Thông tin phản ánh về cuộc gọi rác:*

- Số điện thoại phản ánh về cuộc gọi rác;

- Ghi âm, ghi hình ảnh cuộc gọi rác (nếu có);

- Nội dung cuộc gọi rác;

- Ảnh chụp hiển thị số điện thoại và thời gian thực hiện cuộc gọi rác.

ork

Biểu mẫu Thông tin phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác theo Phụ lục gửi kèm.

3. Đầu mỗi tiếp nhận phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác tại Sở Thông tin và Truyền thông (địa chỉ: số 185 Giảng Võ, phường Cát Linh, quận Đống Đa thành phố Hà Nội) gồm:

- Bộ phận Tiếp công dân thuộc Thanh tra Sở, điện thoại: 024.37366690.

- Phòng Bưu chính - Viễn thông, điện thoại: 024.37366945, email: pbcvt_sottht@hanoi.gov.vn.

Bước 2: Phân loại và xử lý

Phòng Bưu chính - Viễn thông tổng hợp, phân loại thông tin phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác; tham mưu Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông ban hành văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin. Sau khi các cơ quan, đơn vị cung cấp thông tin, Sở Thông tin và Truyền thông tiến hành xử lý:

1. Đối với số dịch vụ tin nhắn ngắn: Thanh tra Sở mời doanh nghiệp sở hữu số dịch vụ tin nhắn ngắn đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc để làm rõ nội dung vi phạm. Trường hợp cần thiết, thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật trong hoạt động khai thác, sử dụng số dịch vụ tin nhắn ngắn.

2. Đối với số điện thoại cố định: Thanh tra Sở mời chủ thuê bao số điện thoại cố định đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc để làm rõ nội dung vi phạm. Trường hợp chủ thuê bao không đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc thực hiện theo Bước 4.

3. Đối với số điện thoại di động: Phòng Bưu chính - Viễn thông thực hiện theo Bước 3.

Bước 3: Nhắn tin thông báo đến chủ thuê bao

Phòng Bưu chính - Viễn thông thực hiện nhắn tin SMS Brandname thông báo đến chủ thuê bao số điện thoại di động. Sử dụng tên định danh tin nhắn SMS Brandname: “SoTTTTHaNoi”. Tần suất nhắn tin: 03 lần/01 thuê bao.

Nội dung tin nhắn SMS Brandname: “*Theo phản ánh của người dân, số điện thoại đã phát tán tin nhắn rác/cuộc gọi rác vi phạm quy định tại Nghị định 91/2020/ND-CP. Đề nghị chủ thuê bao số điện thoại liên hệ và đến làm việc tại Sở TTTT Hà Nội trước ngày xx/xx/202x. Địa chỉ: số 185 Giảng Võ, quận Đống Đa. SĐT: 024.37366945. Qua thời hạn trên, chủ thuê bao số điện thoại không đến làm việc, Sở TTTT sẽ xử lý theo quy định của pháp luật*”.

Bước 4: Xử lý vi phạm

Phòng Bưu chính - Viễn thông tiếp nhận phản hồi của chủ thuê bao, phối hợp

Thanh tra Sở thông báo thời gian để chủ thuê bao vi phạm đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc.

1. Trường hợp chủ thuê bao đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc: Thanh tra Sở phối hợp Phòng Bưu chính - Viễn thông tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về Nghị định số 91/2020/NĐ-CP, làm rõ hành vi vi phạm và xử lý vi phạm (nếu có).

2. Trường hợp chủ thuê bao vi phạm không đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc: Phòng Bưu chính - Viễn thông tổng hợp, tham mưu Lãnh đạo Sở ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

Bước 5: Tạm ngừng cung cấp dịch vụ

1. Sau khi nhận được văn bản đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông thực hiện cung cấp thông tin thuê bao; tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với số điện thoại; báo cáo kết quả thực hiện về Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Khi nhận được phản ánh, kiến nghị của chủ thuê bao, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông hướng dẫn chủ thuê bao liên hệ Phòng Bưu chính - Viễn thông (Điện thoại: 024.37366945. Email: pbcvt_sotttt@hanoi.gov.vn) hoặc Bộ phận Tiếp công dân thuộc Thanh tra Sở (Điện thoại: 024.37366690. Email: thanhtra_sotttt@hanoi.gov.vn) để được giải quyết.

Bước 6: Khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại (nếu có)

Sau khi chủ thuê bao số điện thoại đến Sở Thông tin và Truyền thông làm việc, chấp hành quyết định xử phạt vi phạm hành chính (nếu có), Phòng Bưu chính - Viễn thông phối hợp Thanh tra Sở xem xét, tham mưu Lãnh đạo Sở Thông tin và Truyền thông ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông khôi phục hoạt động đối với các số điện thoại./.



Phụ lục
THÔNG TIN PHẢN ÁNH VỀ TIN NHẮN RÁC, CUỘC GỌI RÁC (LẦN THỨ... NĂM...)
(Kèm theo Công văn số: ngày... / ... /... của)

STT	Số điện thoại/đầu số bị phản ánh	Loại phản ánh (tin nhắn rác/cuộc gọi rác)	Nội dung phản ánh	Số điện thoại phản ánh	Thời gian thực hiện nhắn tin rác/cuộc gọi rác	Ghi chú

NGƯỜI LẬP BIỂU

(Ký, họ và tên, số điện thoại di động, địa chỉ email)

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú: Phòng Văn hóa và Thông tin quận, huyện, thị xã gửi ảnh chụp hiển thị số điện thoại nhắn tin rác, nội dung và thời gian thực hiện tin nhắn rác; ghi âm, ghi hình ảnh cuộc gọi rác; ảnh chụp hiển thị số điện thoại và thời gian thực hiện cuộc gọi rác vào địa chỉ thư điện tử: pbcvt_sotttt@hanoi.gov.vn.



**Sơ đồ Quy trình xử lý đối với các số điện thoại, số dịch vụ tin nhắn ngắn nhắn tin rác,
thực hiện cuộc gọi rác trên địa bàn thành phố Hà Nội**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 30 /QĐ-STTTT ngày 28/01/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội)

STT	Trình tự công việc	Đơn vị thực hiện
Bước 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiếp nhận phản ánh về tin nhắn rác, cuộc gọi rác</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Các cơ quan, đơn vị - Phòng VHTT các quận, huyện, thị xã - Người dân
Bước 2	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Phân loại nguồn phát tán tin nhắn rác, cuộc gọi rác; xác minh thông tin; tiến hành xử lý</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Số dịch vụ tin nhắn ngắn</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Trường hợp cần thiết Chủ thuê bao đến làm việc </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Tiến hành thanh tra, kiểm tra</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Làm rõ nội dung vi phạm</div> </div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Số điện thoại di động</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;">Chủ thuê bao đến làm việc</div> </div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Số điện thoại cố định</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Chủ thuê bao đến làm việc Chủ thuê bao không đến làm việc </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; margin-left: auto;">Làm rõ nội dung vi phạm</div> </div> </div>	<p>- Sở Thông tin và Truyền thông</p>
Bước 3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Nhắn tin SMS Brandname thông báo chủ thuê bao đến Sở TTTT làm việc</div>	<p>- Sở Thông tin và Truyền thông</p>





Bước 4	<p>Chủ thuê bao đến làm việc</p> <p>Chủ thuê bao không đến làm việc</p> <p>Làm rõ nội dung vi phạm, tiến hành xử lý vi phạm (nếu có)</p> <p>Ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp viễn thông tạm ngừng cung cấp dịch vụ</p>	- Sở Thông tin và Truyền thông
Bước 5	<p>Cung cấp thông tin thuê bao; tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với các số điện thoại</p> <p>Báo cáo kết quả thực hiện về Sở TTTT</p> <p>Hướng dẫn chủ thuê bao liên hệ trực tiếp Sở TTTT để được giải quyết</p> <p>Chủ thuê bao phản ánh</p>	- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông
Bước 6	<p>Chủ thuê bao đến Sở TTTT làm việc</p> <p>Làm rõ nội dung vi phạm và tiến hành xử lý vi phạm (nếu có)</p> <p>Tham mưu lãnh đạo Sở TTTT ban hành văn bản đề nghị doanh nghiệp khôi phục hoạt động</p> <p>Doanh nghiệp khôi phục hoạt động đối với số điện thoại</p>	- Sở Thông tin và Truyền thông - Chủ thuê bao số điện thoại - Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông

nh