

PHỤ LỤC VI  
BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN  
CÁC NHIỆM VỤ CÔNG ÍCH VÀ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI NĂM 2016

(Đã được Chủ tịch Tổng công ty phê duyệt  
tại văn bản số 3830/TTr-VNPT VNP-NS ngày 19/6/2017)

I. MỘT SỐ CHỈ TIÊU VỀ NHIỆM VỤ CÔNG ÍCH  
BIỂU MỘT SỐ CHỈ TIÊU VỀ NHIỆM VỤ CÔNG ÍCH

| TT  | Chỉ tiêu  | ĐV<br>tính  | Kế hoạch  | Thực hiện | Tỷ lệ so<br>với KH | Tỷ lệ<br>so với<br>cùng<br>kỳ |
|-----|---|---|-----------|-----------|--------------------|-------------------------------|
| 1   | Khối lượng, sản lượng sản phẩm dịch vụ công ích thực hiện trong năm                         |   |           |           |                    |                               |
| 1.1 | DV điện thoại cố định mặt đất trả sau   | Lượt TB   | 24.763    | 855       | 3,5%               |                               |
| 1.2 | DV thông tin di động mặt đất trả sau  | Lượt TB   | 95        | 8         | 8,42%              |                               |
| 1.3 | DV truy nhập Internet băng rộng cố định trả sau cho trường học, bệnh viện, UBND xã          | Lượt TB   | 41.492    | 3.319     | 8%                 |                               |
| 1.4 | DV kênh thuê riêng cố định mặt đất  | Lượt kênh   | 9         | 0         | 0%                 |                               |
| 1.5 | DV trợ giúp tra cứu số thuê bao điện thoại cố định và DV viễn thông bắt buộc                | phút  | 5.751.550 | 1.179.021 | 20,50%             |                               |
| 2   | Khối lượng, sản lượng sản phẩm, dịch vụ công ích bị lỗi, không đạt yêu cầu                  |   |           |           |                    |                               |
| 3   | Số lượng ý kiến phản hồi về chất lượng sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp không đạt yêu cầu | (Thống kê số lượng các ý kiến phản hồi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng sản phẩm, dịch vụ công ích của doanh nghiệp) |           |           |                    |                               |
| 4   | Chi phí phát sinh liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ công ích thực hiện trong năm          |   |           |           |                    |                               |
| 5   | Doanh thu thực hiện các sản phẩm, dịch vụ công ích trong năm                                |   |           |           |                    |                               |

8-C  
3  
TY  
VỤ  
ÔNG  
P.H

|     |  |            |       |     |        |  |
|-----|--|------------|-------|-----|--------|--|
| 1.1 | DV điện thoại cố định mặt đất trả sau  | Triệu đồng | 495   | 14  | 2,78%  |  |
| 1.2 | DV thông tin di động mặt đất trả sau   |            | 2     | 0,2 | 8,4%   |  |
| 1.3 | DV truy nhập Internet băng rộng cố định trả sau cho trường học, bệnh viện, UBND xã |            | 3.348 | 269 | 8,03%  |  |
| 1.4 | DV kênh thuê riêng cố định mặt đất   |            | 135   | 0   | 0      |  |
| 1.5 | DV trợ giúp tra cứu số thuê bao điện thoại cố định và DV viễn thông bắt buộc       |            | 1.354 | 276 | 20,37% |  |

## II. TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI CỦA DOANH NGHIỆP

### 1. Trách nhiệm đóng góp cho cộng đồng xã hội:

- Ủng hộ kinh phí xây dựng “Khu tưởng niệm Nghĩa sỹ Hoàng sa”;
- Vận động CBCNV ủng hộ 1 ngày lương cho Chương trình “Ngày vì người nghèo”
- Ủng hộ các hoạt động an sinh xã hội, nhân dân các tỉnh miền Trung bị thiệt hại do bão lũ với số tiền 2,6 tỷ đồng;
- Tổ chức các hoạt động đền ơn đáp nghĩa nhân dịp kỷ niệm ngày thương binh liệt sỹ;
- Hỗ trợ kinh phí xây dựng nhà tình nghĩa cho mẹ Việt Nam Anh Hùng.

### 2. Trách nhiệm bảo đảm lợi ích và an toàn cho người tiêu dùng:

- Các đơn vị trực thuộc tại địa bàn (Trung tâm kinh doanh VNPT tỉnh, thành phố) đều ký cam kết thực thi đúng, tuân thủ nghiêm các qui định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Thực hiện nghiêm các cam kết với cơ quan quản lý và khách hàng về việc thu hồi sim kích hoạt sẵn trên các kênh phân phối, chặn các tin nhắn rác, sàng lọc, tham chiếu thông tin thuê bao trên hệ thống quản lý và thông báo cho các khách hàng đến đăng ký thông tin lại tại các điểm giao dịch, tiếp tục “siết chặt” khâu đăng ký thông tin thuê bao để bảo đảm không tái diễn tình trạng sim kích hoạt sẵn.
- Áp dụng cơ chế xác thực hai lớp khi đăng ký dịch vụ giá trị gia tăng (GTGT) trên di động cho khách hàng, tạm ngừng hợp tác với các đối tác mà chưa đáp ứng cơ chế xác thực hai lớp, kiên quyết tạo ra thị trường dịch vụ GTGT “sạch”, đảm bảo quyền lợi khách hàng.

### 3. Quan hệ tốt với người lao động:

- Lao động trong Tổng Công ty có đủ việc làm, có thu nhập ổn định và tăng rõ rệt, chất lượng cuộc sống được cải thiện. Điều kiện lao động được đảm bảo đúng quy định và ngày càng được cải thiện tốt hơn.

- Các chế độ chính sách: Hợp đồng lao động; BHXH, BHYT, BHTN; khám sức khỏe định kỳ; tham quan nghỉ mát; đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ; trả lương, thưởng theo năng suất lao động; thực hiện dân chủ ở cơ sở... đều được đưa vào thỏa ước lao động tập thể và được thực hiện đầy đủ.

- Quan hệ lao động đảm bảo hài hòa, ổn định và tiến bộ.

- Không có tình trạng đình công.

#### **4. Trách nhiệm đảm bảo lợi ích cho người lao động trong doanh nghiệp:**

- Xây dựng phương án sử dụng lao động, giải quyết chế độ cho người lao động khi tổ chức sắp xếp lại sản xuất kinh doanh với mục tiêu nâng cao năng suất lao động, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

- Đảm bảo công khai, dân chủ, đảm bảo quyền lợi hợp pháp, chính đáng của người lao động theo quy định của pháp luật lao động của Nhà nước, Tập đoàn.

- Thực hiện quy chế dân chủ cơ sở, giải quyết đơn thư khiếu nại, ký kết thỏa ước lao động tập thể đạt được những điều khoản có lợi hơn cho người lao động so với quy định của pháp luật.

- Tổ chức Hội nghị người lao động các cấp, người lao động được đóng góp ý kiến, xây dựng các nội quy, quy định, quy chế về tiền lương, tiền thưởng, định mức lao động, đơn giá tiền lương, khen thưởng, kỷ luật trong toàn Tổng Công ty.

- Thực hiện đầy đủ chế độ bảo hiểm và các chế độ khác theo quy định của pháp luật cho người lao động, 100% lao động được khám sức khỏe định kỳ, không có lao động bị bệnh nghề nghiệp.



**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Trần Dũng Thái**

T. I. N. H. T. H.  
M. O. I.