

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế Hỏi đáp chính sách tài chính tự động
trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính**

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 87/2017/NĐ-CP ngày 26/7/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tài chính;

Căn cứ Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 7/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 – 2020, định hướng đến 2025;

Căn cứ Quyết định số 2013/QĐ-BTC ngày 13/8/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy chế cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính và trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Quyết định số 1534/QĐ-BTC ngày 28/6/2013 của Bộ trưởng Bộ Tài chính Phê duyệt định hướng phát triển Cổng thông tin điện tử ngành Tài chính đến năm 2020;

Căn cứ Quyết định số 2131/QĐ-BTC ngày 04/10/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy chế hoạt động của Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính;

Xét đề nghị của Cục trưởng Cục Tin học và Thống kê tài chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Hỏi đáp chính sách tài chính tự động trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 30/QĐ-BTC ngày 03/01/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài chính ban hành Quy chế Hỏi đáp chính sách tài chính trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính.

Cục trưởng Cục Tin học và Thống kê tài chính và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ (để b/c);
- Công TTĐT Bộ Tài chính;
- Lưu: VT, THTK (b).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Vũ Thị Mai

QUY CHẾ

Hỏi đáp chính sách tài chính tự động
trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1106/QĐ-BTC
ngày 27 tháng 08 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Tài chính)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời và công khai các câu hỏi của độc giả hỏi về những vướng mắc trong thực hiện các chính sách thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính tại chuyên mục Hỏi đáp chính sách tài chính trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các tổ chức, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Tài chính và các công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời và công khai câu hỏi của độc giả về những vướng mắc trong thực hiện các chính sách thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Hệ thống hỏi đáp chính sách tài chính tự động (Hệ thống hỏi đáp CSTC)*: là Hệ thống phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời độc giả do Bộ Tài chính xây dựng và được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính, đặt tại chuyên mục Hỏi đáp chính sách tài chính có địa chỉ <http://www.mof.gov.vn/hoidapestc>.

2. *Thông điệp dữ liệu*: là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

3. *Đơn vị nghiệp vụ*: là các tổ chức, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Tài chính chịu trách nhiệm trả lời câu hỏi của độc giả thuộc chức năng quản lý nhà nước của đơn vị.

4. *Cán bộ đầu mối*: là công chức, viên chức thuộc Cục Tin học và Thống kê tài chính (Cục THPT) và đơn vị nghiệp vụ được phân công làm đầu mối để tiếp nhận câu hỏi, cập nhật câu trả lời vào Hệ thống hỏi đáp CSTC.

5. *Độc giả*: là người dân, tổ chức, doanh nghiệp hỏi về những vướng mắc trong thực hiện các chế độ chính sách thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính.

6. *Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính*: là điểm truy cập duy nhất của Bộ Tài chính trên môi trường mạng, liên kết, tích hợp các kênh thông tin, các dịch vụ và các ứng dụng mà qua đó người dùng có thể khai thác, sử dụng và cá nhân hóa việc hiển thị thông tin.

Điều 3. Nội dung và hình thức đối với câu hỏi

1. Nội dung:

Câu hỏi gửi đến Bộ Tài chính phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; nội dung hỏi là những vướng mắc trong quá trình áp dụng chính sách thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính; có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của độc giả gửi câu hỏi.

2. Hình thức:

Bằng văn bản gửi đến Bộ Tài chính; đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn; bằng thông điệp dữ liệu qua Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI

Điều 4. Tiếp nhận câu hỏi

1. Trường hợp câu hỏi gửi đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn, cán bộ đầu mối của Cục THTK có trách nhiệm tiếp nhận và cập nhật nội dung hỏi vào Hệ thống hỏi đáp CSTC trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận câu hỏi.

2. Trường hợp câu hỏi gửi bằng thông điệp dữ liệu qua Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Cổng thông tin điện tử Bộ Tài chính (Cổng TTĐT Bộ Tài chính), cán bộ đầu mối của Cục THTK đăng nhập Hệ thống hỏi đáp CSTC để tiếp nhận câu hỏi trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày độc giả gửi câu hỏi (*Các bước thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời, công khai Hỏi đáp CSTC trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính thực hiện theo Phụ lục kèm theo Quy chế này*).

3. Trường hợp câu hỏi gửi bằng hình thức văn bản đến Bộ Tài chính, Văn phòng Bộ và các đơn vị nghiệp vụ tiếp nhận và trả lời theo đúng trình tự, thời gian quy định tại Quy chế làm việc, Quy chế công tác văn thư của Bộ Tài chính và Quy trình xử lý hồ sơ trình Bộ của Bộ Tài chính. Sau khi hoàn thành việc trả lời độc giả, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm gửi thông tin và nội dung câu hỏi, câu trả lời đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn để Cục THTK cập nhật vào Hệ thống CSTC trong thời hạn 01 ngày làm việc.

Điều 5. Phân loại câu hỏi

Sau khi tiếp nhận câu hỏi từ độc giả đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 3, Khoản 1 và Khoản 2 Điều 4 Quy chế này, Cục THTK có trách nhiệm phân loại câu hỏi theo nội dung như sau:

1. Chuyển câu hỏi đến đơn vị nghiệp vụ trả lời theo quy định.
2. Trường hợp câu hỏi thuộc thẩm quyền của hai hoặc nhiều đơn vị nghiệp vụ, Cục THTK chuyển câu hỏi đến đơn vị chủ trì và đơn vị phối hợp tham gia trả lời.
3. Trường hợp câu hỏi không thuộc chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính, Cục THTK có trách nhiệm phản hồi cho độc giả và nêu rõ lý do không trả lời câu hỏi.
4. Thời gian thực hiện phân loại và chuyển đơn vị nghiệp vụ trong ngày làm việc.

Điều 6. Xử lý và trả lời câu hỏi

1. Các đơn vị nghiệp vụ sử dụng tài khoản được cung cấp để tiếp nhận câu hỏi do Cục THTK chuyển trên Hệ thống hỏi đáp CSTC. Căn cứ vào nội dung câu hỏi các đơn vị nghiệp vụ trong phạm vi thẩm quyền quyết định hoặc trình Bộ phê duyệt nội dung trả lời độc giả.
2. Trường hợp câu hỏi có nội dung đầy đủ, rõ ràng, các đơn vị nghiệp vụ xử lý và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC trong thời hạn là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi.
3. Trường hợp câu hỏi có nội dung chưa rõ, đơn vị nghiệp vụ chủ trì có trách nhiệm liên hệ với độc giả để làm rõ nội dung cần hỏi và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC theo thời hạn quy định tại Khoản 2 và Khoản 4 Điều này kể từ ngày độc giả làm rõ câu hỏi.
4. Trường hợp câu hỏi phức tạp hoặc có liên quan đến các đơn vị khác cần xin ý kiến, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm xử lý và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC trong thời hạn 08 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi. Trường hợp không thể trả lời ngay trong thời hạn thì định kỳ 08 ngày (thời gian tối đa cho xử lý 1 câu hỏi), đơn vị nghiệp vụ cập nhật trạng thái mới trong Hệ thống hỏi đáp CSTC là đang xử lý và ghi rõ thời hạn trả lời để Cục THTK biết và thông báo cho độc giả.
5. Trường hợp câu hỏi không thuộc chức năng quản lý của đơn vị nghiệp vụ, trong thời hạn 01 ngày làm việc đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm gửi lại Cục THTK trên Hệ thống hỏi đáp CSTC và nêu rõ lý do để Cục THTK chuyển đơn vị khác trả lời theo đúng thẩm quyền.
6. Trường hợp câu hỏi có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị thuộc Tổng cục và tương đương (Tổng cục) ở địa phương, Tổng cục có trách nhiệm chuyển câu hỏi cho các đơn vị trả lời và cập nhật trạng thái “đã

chuyên đơn vị” trên Hệ thống hỏi đáp CSTC trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi.

7. Trường hợp các đơn vị thuộc Tổng cục ở địa phương trả lời câu hỏi, đơn vị thực hiện theo thời hạn được quy định tại Quy chế này, đơn vị gửi bằng văn bản điện tử (bản scan) từ bản gốc để so sánh, đối chiếu đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn hoặc gửi đường công văn để Cục THTK cập nhật vào Hệ thống hỏi đáp CSTC.

Điều 7. Công khai nội dung trả lời

1. Cục THTK có trách nhiệm công khai nội dung trả lời lên Cổng TTĐT Bộ Tài chính, đồng thời gửi thư điện tử cho độc giả trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu trả lời từ đơn vị nghiệp vụ.

2. Trường hợp đơn vị nghiệp vụ phát hiện câu trả lời bị sai sót hoặc nhầm lẫn, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm thông báo đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn để Cục THTK gỡ bỏ câu trả lời, sau đó thực hiện cập nhật lại nội dung trả lời và chuyển Cục THTK để công khai trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính và gửi lại cho độc giả.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị, cá nhân thuộc Bộ trong việc triển khai thực hiện:

1. Cục THTK có trách nhiệm:

a. Duy trì, đảm bảo sự hoạt động ổn định của Hệ thống hỏi đáp CSTC.

b. Phân quyền, cung cấp tài khoản và hỗ trợ các đơn vị sử dụng Hệ thống hỏi đáp CSTC theo Quy chế cung cấp và sử dụng dịch vụ, thiết bị công nghệ thông tin tại cơ quan Bộ Tài chính.

c. Định kỳ tổng hợp trong báo cáo giao ban của Bộ và hàng quý tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ về tình hình trả lời hỏi đáp của các đơn vị nghiệp vụ.

d. Nghiên cứu để triển khai, áp dụng giải pháp chữ ký số đảm bảo tuân thủ theo quy định của pháp luật về văn bản điện tử.

2. Các đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm:

a. Phối hợp với Cục THTK để tiếp nhận, phân loại, quản lý, sử dụng an toàn tài khoản; triển khai ứng dụng chữ ký số (nếu có) trong các văn bản điện tử để trả lời câu hỏi của độc giả.

b. Phân công công chức, viên chức làm đầu mối tiếp nhận câu hỏi, xử lý và trả lời câu hỏi.

c. Tuân thủ đúng thời hạn tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định.

3. Thủ trưởng các đơn vị nghiệp vụ chịu trách nhiệm toàn bộ về nội dung trả lời cho độc giả được công khai tại Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính.

4. Công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời câu hỏi, công khai nội dung lời có trách nhiệm:

a. Hướng dẫn độc giả truy cập Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời câu hỏi.

b. Liên hệ, hướng dẫn độc giả cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến câu hỏi trong trường hợp các câu hỏi của độc giả chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

c. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời, công khai nội dung trả lời.

Điều 9. Xử lý vi phạm

Công chức, viên chức, Thủ trưởng đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời các câu hỏi, công khai nội dung trả lời tại Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Cục trưởng Cục THPTK, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Đối với các đơn vị Tổng cục và tương đương căn cứ Quy chế này và tình hình thực tiễn tại đơn vị, ban hành Quy chế Hỏi đáp CSTC tự động thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền của đơn vị (nếu có).

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Cục THPTK để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *ne*

KT. BỘ TRƯỞNG
THỦ TRƯỞNG



Vũ Thị Mai

BỘ TÀI CHÍNH

Phụ lục

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI, CÔNG KHAI HỎI ĐÁP CHÍNH SÁCH TÀI CHÍNH TỰ ĐỘNG TRÊN CÔNG TTĐT BỘ TÀI CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1106/QĐ-BTC ngày 28 tháng 06 năm 2019)

| Bước thực hiện | Đơn vị thực hiện | Nội dung | Thời hạn xử lý |
|-------------------|-------------------------|--|---------------------|
| Gửi câu hỏi | Người dân, doanh nghiệp | Câu hỏi được gửi bằng các hình thức: - Bằng văn bản gửi đến Bộ Tài chính - Gửi thư điện tử vào hòm thư hoidapcstc@mof.gov.vn - Bằng thông điệp dữ liệu qua Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Công TTĐT Bộ Tài chính | |
| Tiếp nhận câu hỏi | Cục THTK | - Hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn - Qua Hệ thống hỏi đáp CSTC trên Công TTĐT Bộ Tài chính | 1 ngày làm việc |
| Phân loại câu hỏi | Cục THTK | Sau khi tiếp nhận câu hỏi từ độc giả đáp ứng các nội dung yêu cầu quy định tại Điều 3, Khoản 1 và Khoản 2 Điều 4 Quy chế này Cục THTK có trách nhiệm: - Chuyển câu hỏi đến đơn vị nghiệp vụ trả lời theo quy định. - Câu hỏi thuộc thẩm quyền của hai hoặc nhiều đơn vị nghiệp vụ, Cục THTK chuyển câu hỏi đến đơn vị chủ trì và đơn vị phối hợp tham gia trả lời. - Câu hỏi không thuộc chức năng, nhiệm vụ và phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính, Cục THTK có trách nhiệm phản hồi cho độc | trong ngày làm việc |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| | | giả và nêu rõ lý do không trả lời câu hỏi. | |
| Xử lý và trả lời câu hỏi | Các đơn vị nghiệp vụ | - Câu hỏi có nội dung đầy đủ, rõ ràng, các đơn vị nghiệp vụ xử lý và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC | 05 ngày làm việc |
| | | - Câu hỏi có nội dung chưa rõ, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm liên hệ với độc giả để làm rõ nội dung cần hỏi và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC theo thời hạn quy định tại Khoản 2 và Khoản 4 Điều 6 kể từ ngày độc giả làm rõ câu hỏi. | 05 ngày làm việc |
| | | - Trường hợp câu hỏi phức tạp hoặc có liên quan đến các đơn vị khác cần xin ý kiến, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm xử lý và cập nhật nội dung trả lời trên Hệ thống hỏi đáp CSTC. | 08 ngày làm việc |
| | | - Trường hợp không thể trả lời ngay trong thời hạn thì định kỳ 08 ngày (thời gian tối đa cho xử lý 1 câu hỏi), đơn vị nghiệp vụ cập nhật trạng thái mới trong Hệ thống hỏi đáp CSTC là đang xử lý và ghi rõ thời hạn trả lời để Cục THPT biết và thông báo cho độc giả. | đơn vị cập nhật trạng thái mới ghi rõ thời hạn |
| | | - Câu hỏi không thuộc chức năng quản lý của đơn vị nghiệp vụ thì gửi lại Cục THPT trên Hệ thống hỏi đáp CSTC và nêu rõ lý do để chuyển đơn vị khác trả lời theo đúng thẩm quyền. | 01 ngày làm việc |
| | Tổng cục | - Trả lời các câu hỏi thuộc phạm vi của Tổng cục. | theo quy định tại Điều 6 của Quy chế |
| | | - Chuyển cho các đơn vị thuộc Tổng cục ở địa phương trả lời câu hỏi và cập nhật trạng thái “đã chuyển đơn vị” trên Hệ thống hỏi đáp CSTC. | 01 ngày làm việc |
| | Các đơn vị thuộc Tổng cục ở địa phương | Trả lời câu hỏi, đơn vị thực hiện theo thời hạn được quy định tại Quy chế này, đơn vị gửi bằng văn bản điện tử (bản scan) từ bản gốc để so sánh, đối chiếu đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn hoặc gửi đường công văn để Cục THPT cập nhật vào Hệ thống hỏi | theo quy định tại Điều 6 của Quy chế |

| | | | |
|----------------------------|-------------------------------|--|---|
| | | đáp CSTC | |
| Công khai nội dung trả lời | Cục THPTK | - Công khai nội dung trả lời lên Cổng TTĐT Bộ Tài chính, đồng thời gửi thư điện tử cho độc giả. | 01 ngày làm việc |
| | Cục THPTK và Đơn vị nghiệp vụ | Đơn vị nghiệp vụ phát hiện câu trả lời bị sai sót hoặc nhầm lẫn, đơn vị nghiệp vụ có trách nhiệm thông báo đến địa chỉ hòm thư điện tử hoidapcstc@mof.gov.vn để Cục THPTK gỡ bỏ câu trả lời, sau đó thực hiện cập nhật lại nội dung trả lời và chuyển Cục THPTK để công khai trên Cổng TTĐT Bộ Tài chính và gửi lại cho độc giả | ngay sau khi phát hiện câu hỏi bị sai hoặc nhầm lẫn |

BỘ TÀI CHÍNH