

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 14/2009/TT-NHNN

Hà Nội, ngày 16 tháng 7 năm 2009

THÔNG TƯ

**quy định chi tiết thi hành việc hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay của người
nghèo và các đối tượng chính sách khác tại Ngân hàng Chính sách xã hội**

Căn cứ Nghị quyết số 30/2008/NQ-CP ngày 11 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ về những giải pháp cấp bách nhằm ngăn chặn suy giảm kinh tế, duy trì tăng trưởng kinh tế, bảo đảm an sinh xã hội;

Căn cứ Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 06 tháng 5 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay tại Ngân hàng Chính sách xã hội;

Căn cứ Quyết định số 622/QĐ-TTg ngày 17 tháng 5 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 06 tháng 5 năm 2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay tại Ngân hàng Chính sách xã hội;

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định chi tiết thi hành việc hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay của người nghèo và các đối tượng chính sách khác tại

Ngân hàng Chính sách xã hội (dưới đây gọi tắt là hỗ trợ lãi suất) như sau:

Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng quy định về hỗ trợ lãi suất

1. Toàn bộ khách hàng vay tại Ngân hàng Chính sách xã hội theo cơ chế cho vay hiện hành được hỗ trợ lãi suất theo quy định của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư này.

2. Loại cho vay được hỗ trợ lãi suất là các khoản cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của khách hàng vay tại Ngân hàng Chính sách xã hội được giải ngân trong khoảng thời gian từ ngày 01 tháng 5 năm 2009 đến ngày 31 tháng 12 năm 2009.

Điều 2. Thời hạn, mức lãi suất và phương thức hỗ trợ lãi suất

1. Thời hạn vay được hỗ trợ lãi suất tối đa là 24 tháng áp dụng đối với từng

khoản vay trong hạn, được tính từ ngày giải ngân đến 31 tháng 12 năm 2011. Không được tính hỗ trợ lãi suất đối với khoảng thời gian khoản vay bị quá hạn trả nợ, gia hạn nợ và khoảng thời hạn vay thực tế vượt quá 24 tháng.

2. Mức lãi suất hỗ trợ cho khách hàng vay:

a) Đối với những khoản vay có lãi suất cho vay đang thực hiện lớn hơn 4%/năm: Mức lãi suất hỗ trợ cho khách hàng vay là 4%/năm, tính trên số dư nợ vay và thời hạn cho vay thực tế;

b) Đối với những khoản vay có lãi suất cho vay đang thực hiện nhỏ hơn hoặc bằng 4%/năm: Mức lãi suất hỗ trợ là toàn bộ lãi suất tiền vay tính trên số dư nợ vay và thời hạn cho vay thực tế (lãi suất cho vay là 0%/năm).

3. Phương thức thực hiện hỗ trợ lãi suất: Khi thu lãi tiền vay, Ngân hàng Chính sách xã hội giảm trừ số lãi tiền vay được hỗ trợ cho khách hàng vay. Đối với các khoản vay thuộc diện được ân hạn (Chương trình Tín dụng đối với học sinh, sinh viên...), Ngân hàng Chính sách xã hội được thực hiện giảm lãi suất tương ứng với mức và thời gian hỗ trợ lãi suất theo quy định tại khoản 1 và 2 Điều này ở thời điểm thu lãi.

Điều 3. Quy trình và trách nhiệm của khách hàng vay, Ngân hàng Chính sách xã hội

1. Đối với khách hàng vay có khoản vay được hỗ trợ lãi suất:

a) Sử dụng vốn vay đúng mục đích thuộc đối tượng hỗ trợ lãi suất đã ghi trong Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án sản xuất và kế ước nhận nợ (hoặc văn bản có giá trị tương đương). Nếu sử dụng vốn vay không đúng mục đích, thì không được hỗ trợ lãi suất, phải hoàn trả cho Ngân hàng Chính sách xã hội số lãi tiền vay được hỗ trợ trước đó và bị xử lý theo quy định của pháp luật;

b) Thực hiện các quy định của Ngân hàng Chính sách xã hội về thủ tục vay vốn và hỗ trợ lãi suất;

c) Đối với khách hàng vay là doanh nghiệp, hợp tác xã, hạch toán khoản chi trả lãi tiền vay theo đúng số tiền lãi phải trả cho Ngân hàng Chính sách xã hội, sau khi được hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật;

d) Yêu cầu Ngân hàng Chính sách xã hội nơi cho vay thực hiện hỗ trợ lãi suất theo đúng quy định của Thủ tướng Chính phủ và Thông tư này.

2. Đối với Ngân hàng Chính sách xã hội:

a) Hướng dẫn cụ thể cho khách hàng vay làm thủ tục hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật;

b) Thực hiện hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay theo đúng quy định của Thủ

tướng Chính phủ và Thông tư này; không được từ chối hỗ trợ lãi suất, nếu người vay thuộc đối tượng được vay vốn và hỗ trợ lãi suất; định kỳ báo cáo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Bộ Tài chính để kiểm tra, giám sát tình hình hỗ trợ lãi suất;

c) Từ chối các yêu cầu hỗ trợ lãi suất của khách hàng vay không đúng quy định của pháp luật. Bị xử lý theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp hỗ trợ lãi suất không đúng quy định của pháp luật;

d) Khi thu lãi tiền vay, Ngân hàng Chính sách xã hội thực hiện việc giảm trừ số lãi tiền vay phải trả của khách hàng vay bằng với số lãi tiền vay được hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật. Trường hợp đến ngày 31 tháng 12 năm 2011, đối với khoản cho vay trung, dài hạn chưa đến kỳ hạn thu lãi tiền vay, thì Ngân hàng Chính sách xã hội phải tính số lãi tiền vay phải trả của khách hàng vay và thực hiện việc giảm trừ số lãi tiền vay bằng với số lãi tiền vay được hỗ trợ lãi suất. Việc tính, hạch toán thu lãi tiền vay được hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật;

đ) Lập giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất có xác nhận của khách hàng vay và Ngân hàng Chính sách xã hội (ký tên, đóng dấu) để làm chứng từ kiểm tra, giám sát:

- Giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất được lập thành 02 bản, 01 bản lưu giữ hồ sơ tín dụng, 01 bản gửi cho khách hàng vay.

- Giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất có những nội dung: Số Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án sản xuất và kế ước nhận nợ (hoặc văn bản có giá trị tương đương) và thời điểm ký kết; tên và địa chỉ của khách hàng vay, Ngân hàng Chính sách xã hội nơi cho vay; số tài khoản của khách hàng vay; mục đích sử dụng vốn vay; kỳ hạn tính thu lãi cho vay (khoảng thời gian tính thu lãi); thời hạn cho vay và thời hạn được hỗ trợ lãi suất; lãi suất cho vay; dư nợ cho vay được hỗ trợ lãi suất; số lãi tiền vay phải trả tính theo lãi suất trong Giấy đề nghị vay vốn kiêm phương án sản xuất và kế ước nhận nợ (hoặc văn bản có giá trị tương đương); số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay (ghi bằng số và bằng chữ); ký tên và đóng dấu của khách hàng vay, Ngân hàng Chính sách xã hội (ký tên đối với khách hàng vay là cá nhân, hộ gia đình).

- Ngân hàng Chính sách xã hội quy định thời điểm, định kỳ lập giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất phù hợp với từng loại khách hàng vay vốn theo các chương trình đảm bảo việc hỗ trợ lãi suất đúng quy định của pháp luật.

e) Thực hiện việc kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay để đảm bảo

việc hỗ trợ lãi suất theo đúng quy định của pháp luật. Nếu phát hiện khách hàng vay sử dụng vốn vay không đúng mục đích thuộc đối tượng hỗ trợ lãi suất, thì thu hồi số lãi tiền vay được hỗ trợ lãi suất trước đó; trường hợp không thu hồi được, thì báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý hoặc khởi kiện việc vi phạm cam kết vay vốn của khách hàng vay;

g) Gửi giấy đăng ký kế hoạch và báo cáo số tiền hỗ trợ lãi suất cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Bộ Tài chính theo các mẫu tại Phụ lục Thông tư này:

- Giấy đăng ký kế hoạch hỗ trợ lãi suất hàng quý theo mẫu 01 Phụ lục Thông tư này và gửi chậm nhất là ngày 15 của tháng đầu quý; giấy đăng ký kế hoạch hỗ trợ lãi suất quý III năm 2009 gửi chậm nhất là ngày 25 tháng 7 năm 2009.

- Báo cáo tình hình thực hiện hỗ trợ lãi suất hàng quý theo các mẫu 02 và 03 Phụ lục Thông tư này và gửi chậm nhất là ngày 15 của tháng đầu quý liền kề với quý báo cáo, đảm bảo chính xác và đúng thời hạn. Báo cáo tình hình thực hiện hỗ trợ lãi suất tháng 5 và tháng 6 năm 2009 gửi chậm nhất là ngày 30 tháng 7 năm 2009.

h) Theo dõi, thống kê kịp thời, chính xác các khoản cho vay được hỗ trợ lãi suất để phục vụ cho việc kiểm toán nội bộ, báo cáo cho Ngân hàng Nhà nước

Việt Nam, Bộ Tài chính và kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; mở các tài khoản hoặc áp dụng các hệ thống quản lý thích hợp để hạch toán, theo dõi riêng các khoản cho vay được hỗ trợ lãi suất, số lãi tiền vay hỗ trợ lãi suất do Bộ Tài chính chuyển;

i) Lưu giữ hồ sơ các khoản cho vay được hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

1. Hàng quý, trên cơ sở báo cáo của Ngân hàng Chính sách xã hội về tình hình thực hiện hỗ trợ lãi suất tiền vay (mẫu số 02 và 03), Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trích từ nguồn tiền hỗ trợ lãi suất chuyển cho Bộ Tài chính. Bộ Tài chính cấp số tiền này cho Ngân hàng Chính sách xã hội thực hiện hỗ trợ lãi suất theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Bộ Tài chính và các bộ, ngành có liên quan khác tiến hành việc kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện hỗ trợ lãi suất phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành về hoạt động của Ngân hàng Chính sách xã hội và cơ chế hỗ trợ lãi suất.

3. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam giúp Thống đốc Ngân hàng Nhà nước thực hiện các nội dung liên quan đến tổ chức thực hiện cơ chế hỗ trợ lãi suất:

a) Vụ Chính sách tiền tệ: Phối hợp với các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để xử lý các vấn đề về cơ chế hỗ trợ lãi suất; nhận Giấy đăng ký kế hoạch hỗ trợ lãi suất và các báo cáo về tình hình hỗ trợ lãi suất của Ngân hàng Chính sách xã hội; thông báo việc chuyển số tiền hỗ trợ lãi suất cho Bộ Tài chính;

b) Sở Giao dịch: Thực hiện việc hạch toán, chuyển số tiền hỗ trợ lãi suất cho Bộ Tài chính;

c) Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng: Thực hiện việc giám sát, kiểm tra, thanh tra và xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý khi phát hiện Ngân hàng Chính sách xã hội, khách hàng vay có vi phạm quy định của pháp luật về hỗ trợ lãi suất;

d) Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: Thực hiện việc kiểm tra, giám sát và thanh tra theo thẩm quyền tình hình thực hiện quy định của pháp luật về

hỗ trợ lãi suất và báo cáo, đề xuất với Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xử lý các vấn đề phát sinh.

Điều 5. Tổ chức thực hiện

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 06 tháng 5 năm 2009.

2. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Chính sách tiền tệ và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước, Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc Ngân hàng Chính sách xã hội, khách hàng vay vốn tại Ngân hàng Chính sách xã hội chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

KT. THỐNG ĐỐC
PHÓ THỐNG ĐỐC

Nguyễn Đồng Tiến

Mẫu 01

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúcGIẤY ĐĂNG KÝ KẾ HOẠCH HỖ TRỢ LÃI SUẤT TIỀN VAY
QUÝ..... NĂM.....Kính gửi: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
(Vụ Chính sách tiền tệ)

Ngân hàng Chính sách xã hội đăng ký kế hoạch hỗ trợ lãi suất đối với khách hàng vay quý..... năm..... theo quy định tại Quyết định số 579/QĐ-TTg ngày 06 tháng 5 năm 2009, Quyết định số 622/QĐ-TTg ngày 17/5/2009 và Thông tư số 14/2009/TT-NHNN như sau:

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Dư nợ cho vay được hỗ trợ lãi suất	Số tiền hỗ trợ lãi suất
Tổng số		
Trong đó:		
1. Cho vay hộ nghèo		
2. Cho vay học sinh, sinh viên		
3. Cho vay đi lao động nước ngoài có thời hạn		
4. Cho vay giải quyết việc làm		
5. Cho vay Chương trình nước sạch và vệ sinh MT		
6. Cho vay vùng khó khăn		
7. Cho vay mua trả chậm nhà ở		

Chi tiêu	Dư nợ cho vay được hỗ trợ lãi suất	Số tiền hỗ trợ lãi suất
8. Cho vay hộ nghèo về nhà ở (theo Quyết định 167)		
9. Cho vay hộ DTTS ĐBSCL (theo Quyết định 74)		
10. Cho vay các đối tượng khác		

....., ngày..... tháng..... năm.....

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký và đóng dấu)

Mẫu 02

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC HIỆN HỖ TRỢ LÃI SUẤT TIỀN VAY THEO
 QUYẾT ĐỊNH SỐ 579/QĐ-TTg VÀ THÔNG TƯ SỐ 14/2009/TT-NHNN
 PHÂN THEO CÁC CHƯƠNG TRÌNH VAY VỐN
 QUÝ..... NĂM.....

Đơn vị: đồng

Chi tiêu	Trong quý báo cáo			Lũy kế từ ngày 01/5/2009 đến cuối tháng báo cáo			
	Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất	Dư nợ cho vay được hỗ trợ lãi suất tại thời điểm cuối tháng báo cáo	Số lãi tiền vay phải trả tính theo lãi suất cho vay chưa được HTLS	Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay	Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất	Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay	Số lãi tiền vay được Bộ Tài chính chuyển cho để hỗ trợ lãi suất
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. Cho vay hộ nghèo							
2. Cho vay học sinh, sinh viên							
3. Cho vay đi lao động nước ngoài có thời hạn							
4. Cho vay giải quyết việc làm							
5. Cho vay Chương trình nước sạch và vệ sinh MT							
6. Cho vay vùng khó khăn							

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7. Cho vay mua trả chậm nhà ở							
8. Cho vay hộ nghèo về nhà ở (theo Q. định 167)							
9. Cho vay hộ DTTS ĐBSCL (theo Quyết định 74)							
10. Cho vay các đối tượng khác							

KÊ TOÁN TRƯỞNG
(TRƯỞNG PHÒNG
KẾ TOÁN)

TRƯỞNG KIỂM TRA/
KIỂM TOÁN NỘI BỘ

..., ngày... tháng... năm...
TỔNG GIÁM ĐỐC
(GIÁM ĐỐC)

Hướng dẫn tổng hợp và gửi báo cáo:

- Phân các khoản cho vay được hỗ trợ lãi suất theo các chương trình cho vay mà Ngân hàng CSXH đang thực hiện.

- Cột (1): Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất phát sinh trong quý báo cáo (không tính trùng theo số lượt món vay).

- Cột (3): Số lãi tiền vay phải trả tính theo quy định của pháp luật.

- Cột (4): Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay được tổng hợp theo số liệu ghi trên Giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất; tổng số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất phải bằng số tiền hỗ trợ lãi suất đã thực hiện hạch toán giảm trừ cho khách hàng vay.

- Cột (5): Lũy kế số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất được tính bằng số lượng khách hàng vay lũy kế của quý báo cáo trước đó cộng với số lượng khách hàng vay phát sinh mới trong quý báo cáo.

- Báo cáo này Ngân hàng Chính sách xã hội gửi cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo địa chỉ: Vụ Chính sách tiền tệ - Ngân hàng Nhà nước, số 49 Lý Thái

Tổ, Hà Nội (email: phongcstd@sbv.gov.vn; fax: 04-38246953/38240132) và Bộ Tài chính; Ngân hàng Chính sách xã hội chi nhánh tỉnh, thành phố gửi cho Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Thời hạn gửi báo cáo: Hàng quý, chậm nhất vào ngày 15 tháng đầu quý liền kề với quý báo cáo.

- Đề nghị ghi rõ họ tên và số điện thoại người chịu trách nhiệm trả lời các chi tiết báo cáo khi Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính yêu cầu.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phản ánh kịp thời bằng văn bản hoặc qua số điện thoại: 04-38246955/38259158; fax: 04-38246953/38240132.

Mẫu 03

NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI

**BÁO CÁO TÌNH HÌNH THỰC HIỆN HỖ TRỢ LÃI SUẤT TIỀN VAY THEO
QUYẾT ĐỊNH SỐ 579/QĐ-TTg VÀ THÔNG TƯ SỐ 14/2009/TT-NHNN
PHÂN THEO 63 TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG
QUÝ..... NĂM.....**

Đơn vị: đồng

Tên tỉnh, thành phố	Trong quý báo cáo				Lũy kế từ ngày 01/5/2009 đến cuối quý báo cáo		
	Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất	Dư nợ cho vay được hỗ trợ lãi suất tại thời điểm cuối tháng báo cáo	Số lãi tiền vay phải trả tính theo lãi suất cho vay chưa được HTLS	Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay	Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất	Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay	Số lãi tiền vay được Bộ Tài chính chuyển cho để hỗ trợ lãi suất
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)
Tổng số							
Trong đó:							
1. Tỉnh An Giang							
2. Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu							
3. Tỉnh Bắc Cạn							
.....							
.....							
63. Tỉnh Yên Bái							

KÊ TOÁN TRƯỞNG
(TRƯỞNG PHÒNG
KÊ TOÁN)

TRƯỞNG KIỂM TRA/
KIỂM TOÁN NỘI BỘ

..., ngày... tháng... năm...
TỔNG GIÁM ĐỐC
(GIÁM ĐỐC)

Hướng dẫn tổng hợp và gửi báo cáo:

- Phân các khoản cho vay được hỗ trợ lãi suất theo 63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (xếp theo thứ tự bảng chữ cái).

- Cột (1): Số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất phát sinh trong quý báo cáo (không tính trùng theo số lượt món vay).

- Cột (3): Số lãi tiền vay phải trả tính theo quy định của pháp luật.

- Cột (4): Số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất cho khách hàng vay được tổng hợp theo số liệu ghi trên Giấy xác nhận hỗ trợ lãi suất; tổng số lãi tiền vay đã hỗ trợ lãi suất phải bằng số tiền hỗ trợ lãi suất đã thực hiện hạch toán giảm trừ cho khách hàng vay.

- Cột (5): Lũy kế số lượng khách hàng vay được hỗ trợ lãi suất được tính bằng số lượng khách hàng vay lũy kế của quý báo cáo trước đó cộng với số lượng khách hàng vay phát sinh mới trong quý báo cáo.

- Báo cáo này Ngân hàng Chính sách xã hội gửi cho Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo địa chỉ: Vụ Chính sách tiền tệ - Ngân hàng Nhà nước, số 49 Lý Thái Tổ, Hà Nội (email: phongcstd@sbv.gov.vn; fax: 04-38246953/38240132) và Bộ Tài chính; Ngân hàng Chính sách xã hội chi nhánh tỉnh, thành phố gửi cho Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Thời hạn gửi báo cáo: Hàng quý, chậm nhất vào ngày 15 tháng đầu quý liền kề với quý báo cáo.

- Đề nghị ghi rõ họ tên và số điện thoại người chịu trách nhiệm trả lời các chi tiết báo cáo khi Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính yêu cầu.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phản ánh kịp thời bằng văn bản hoặc qua số điện thoại: 04-38246955/38259158; fax:04-38246953/38240132.