

Số: /2025/QĐ-UBND Thanh Hóa, ngày tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý
và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu số ngày 30 tháng 11 năm 2024;

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

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 187/2025/NĐ-CP ngày 01/7/2025 của Chính phủ sửa đổi một số điều của Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Quyết định số 58/2025/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa về việc tổ chức lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thanh Hóa, thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa tại Tờ trình số 1867/TTr-VP ngày 26 tháng 8 năm 2025;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định về Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa về ban hành Quy chế hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 Quyết định;
- Cục Quản lý xử lý vi phạm hành chính và theo dõi thi hành pháp luật, Bộ Tư pháp (để b/c);
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, HCC, CNXDKH, TDNC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Đầu Thanh Tùng

**UỶ BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA**

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

QUY CHẾ

**Hoạt động của phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời
phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa**
(Ban hành kèm theo Quyết định số/2025/QĐ-UBND
ngày.....tháng.....năm 2025 của UBND tỉnh Thanh Hóa)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc gửi, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi tắt là PAKN) của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua phần mềm tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân tỉnh Thanh Hóa (gọi là Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa).

2. Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, giải đáp pháp luật và các nội dung bảo vệ bí mật Nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; UBND các xã, phường.

2. Các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh: Công an tỉnh; Thuế tỉnh Thanh Hóa; Bảo hiểm xã hội tỉnh Thanh Hóa và các cơ quan khác theo đề nghị của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Cán bộ, công chức, viên chức tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để tiếp nhận, xử lý và trả lời các PAKN.

4. Tổ chức, cá nhân có PAKN.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. PAKN là việc tổ chức, cá nhân gửi ý kiến đến cơ quan có thẩm quyền nêu lên thực trạng, khó khăn, vướng mắc, bất cập liên quan đến thực hiện thủ

tục hành chính, các hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân hoặc đề xuất giải pháp để điều chỉnh, hoàn thiện các quy định hành chính.

2. Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa là hệ thống phần mềm hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân trên nền tảng internet, được tích hợp, đồng bộ dữ liệu lên Cổng Dịch vụ công Quốc gia và liên kết trên Cổng thông tin điện tử Thanh Hóa và Trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.
2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.
3. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, xử lý, trả lời phải cụ thể, rõ ràng, lịch sự, đúng mực; văn phong đơn nghĩa, dễ hiểu; xử lý nhanh chóng, thuận tiện, tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân gửi PAKN.
4. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa các cơ quan, đơn vị.
5. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về PAKN của tổ chức, cá nhân.

Chương II

NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Những vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính.
2. Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất, không hợp pháp.
3. Những bất cập, hạn chế, tồn tại liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân trên địa bàn tỉnh thuộc lĩnh vực quản lý của các cơ quan, đơn vị tham gia Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.
4. Đề xuất, phương án xử lý những vướng mắc, bất cập tại khoản 1, 2, 3 Điều này.

Điều 6. Cách thức gửi, tiếp nhận và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa tại địa chỉ <https://phanhoi.thanhhoa.gov.vn>, hoặc tải và truy cập ứng dụng “Phản hồi Thanh Hóa” trên điện thoại di động, hoặc truy cập ứng dụng Zalo, Facebook tìm kiếm với từ khóa “Phản hồi Thanh Hóa” hoặc truy cập vào Cổng Dịch vụ công Quốc gia

hoặc các hệ thống khác có liên kết, tích hợp đến Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để gửi PAKN.

2. Cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ truy cập vào địa chỉ <https://quanlyphanhoi.thanhhoa.gov.vn> hoặc tải, truy cập ứng dụng “Quản lý Phản hồi Thanh Hóa” trên điện thoại di động để tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN.

Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng, đơn nghĩa, không viết tắt.
2. Cung cấp đầy đủ thông tin về tên, số điện thoại của tổ chức, cá nhân gửi PAKN. Đối với các trường hợp PAKN có nội dung về thuế thì bổ sung thêm thông tin về mã số thuế tại mục thông tin khác. Các thông tin này sẽ được giữ bí mật trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.
3. Nội dung phải trung thực, chính xác, khách quan, rõ ràng. Nội dung của PAKN sẽ được công khai trên hệ thống và được giữ bí mật khi có yêu cầu của tổ chức, cá nhân gửi PAKN.
4. Không vi phạm quy định về an ninh, chủ quyền quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ; không mạo danh, vi phạm pháp luật, đạo đức, thuần phong mỹ tục; không sử dụng từ ngữ mang tính chất xúc phạm, chỉ trích, phê phán, quy chụp hoặc kích động, chia rẽ, ảnh hưởng tiêu cực đối với tổ chức, cá nhân.
5. Không quảng cáo, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ, giải đáp pháp luật.
6. Không đăng tải nhiều lần PAKN có nội dung giống nhau, trùng lặp thông tin.
7. Trường hợp PAKN hộ người khác thì cần phải được sự đồng ý của người phản ánh; nội dung phản ánh cần nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại liên hệ của người phản ánh tại mục thông tin khác; lý do phản ánh hộ để các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, đối chứng.

Điều 8. Giá trị phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung PAKN của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa có giá trị như văn bản giấy.
2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý PAKN của cơ quan tiếp nhận, phối hợp và cơ quan xử lý trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa có giá trị như văn bản giấy.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Tất cả các cơ quan được giao nhiệm vụ tham gia vào Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đều có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi xử lý của cơ quan mình.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tiếp nhận, xử lý và trả lời các PAKN của tổ chức, cá nhân những vấn đề về phạm vi giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh; đồng thời chuyển xử lý và theo dõi kết quả xử lý các PAKN của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

Điều 10. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Hàng ngày các cơ quan tiếp nhận/người được phân công sử dụng tài khoản đã được phân quyền, truy cập Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để phân loại, tiếp nhận, chuyển phản ánh của tổ chức, cá nhân gửi đến theo quy định tại Khoản 2 Điều 6 Quy chế này.

Điều 11. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời hạn 02 ngày làm việc, cơ quan tiếp nhận phản ánh xem xét các nội dung phản ánh để tiếp nhận hoặc không tiếp nhận phản ánh.

1. Trường hợp PAKN đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này, nếu phản ánh có thể trả lời được ngay thì người được phân công quản lý Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa trả lời trực tiếp trên hệ thống cho người dân; nếu phản ánh cần các cơ quan, đơn vị chuyên môn trả lời thì cơ quan/người tiếp nhận chuyển PAKN đến đơn vị chuyên môn trực tiếp trả lời, xử lý qua Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa hoặc bằng văn bản (bản in được kết xuất tự động trên hệ thống); trong thời hạn 10 ngày làm việc, đơn vị chuyên môn trực tiếp xử lý phải chuyển kết quả xử lý về bộ phận tiếp nhận để công khai kết quả; trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, đơn vị chuyên môn nêu rõ lý do để bộ phận tiếp nhận thông tin cho tổ chức, cá nhân biết. Đối với PAKN có nội dung liên quan đến nhiều cơ quan thì cơ quan chủ trì xử lý xác định các cơ quan có liên quan để phối hợp xử lý, thời gian xử lý của cơ quan phối hợp là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị phối hợp.

2. Trường hợp PAKN đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan thì cơ quan nhận phản ánh chuyển cho cơ quan có thẩm quyền xử lý; nếu

không xác định được cơ quan có thẩm quyền xử lý thì chuyển PAKN về Văn phòng UBND tỉnh để phân công cơ quan xử lý.

3. Trường hợp PAKN chưa rõ nội dung quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này thì cơ quan/người tiếp nhận liên hệ, trao đổi với người phản ánh để bổ sung, củng cố thêm nội dung phản ánh, nếu đủ cơ sở tiếp nhận thì tiếp nhận và xử lý phản ánh; nếu không đủ cơ sở thì từ chối và nêu rõ lý do.

4. Trường hợp PAKN không đúng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 1, Điều 5 và Điều 7 Quy chế này thì cơ quan/người tiếp nhận từ chối xử lý và nêu rõ lý do trên hệ thống.

5. Trường hợp phản ánh có nội dung bày tỏ cảm ơn, ghi nhận, đánh giá tích cực, không kèm theo kiến nghị; phản ánh không còn phù hợp với thực tế tại thời điểm xử lý; rút lại phản ánh thì cơ quan/người tiếp nhận ghi nhận và kết thúc xử lý ngay.

Điều 12. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi có kết quả xử lý, cơ quan/người tiếp nhận có trách nhiệm cập nhật và công khai kết quả trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

2. Kết quả xử lý PAKN trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa sẽ được gửi trực tuyến (không gửi bản giấy) đến tài khoản của người PAKN để biết và hiển thị công khai trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa phục vụ cá nhân, tổ chức khai thác, tra cứu.

3. Trường hợp kết quả trả lời của cơ quan có thẩm quyền không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân. Văn phòng UBND tỉnh thực hiện hủy kết quả trả lời đó trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa để yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý lại theo đúng quy định.

Điều 13. Theo dõi, phản hồi, xử lý vi phạm phản ánh, kiến nghị

1. Tổ chức, cá nhân gửi PAKN có quyền theo dõi, phản hồi kết quả xử lý, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa. Trường hợp không đồng thuận với kết quả xử lý, cá nhân, tổ chức được quyền gửi lại ý kiến phúc đáp trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kết quả trả lời của cơ quan có thẩm quyền. Cơ quan đã xử lý nội dung có trách nhiệm tiếp nhận, xem xét lại nội dung phúc đáp, làm rõ hoặc điều chỉnh kết quả xử lý (nếu cần thiết) trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến phúc đáp; công khai kết quả phúc đáp trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa. Việc phúc đáp được thực hiện một lần đối với mỗi phản ánh.

2. Tổ chức, cá nhân có hành vi truy cập trái phép vào Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa; lạm dụng hoặc mạo danh người khác gửi thông tin sai lệch gây hiểu nhầm hoặc xuyên tạc, kích động; vu khống, xúc phạm người khác; gửi số lượng lớn yêu cầu truy cập Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa gây quá tải, làm gián đoạn hoạt động bình thường của hệ thống thì sẽ bị tạm khóa hoặc chặn tài khoản truy cập hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

1. Quản lý, vận hành Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của hệ thống.

2. Tổ chức đào tạo, tập huấn; hướng dẫn, quản lý, phân quyền tài khoản quản trị, tài khoản nghiệp vụ cho các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để tiếp nhận, xử lý PAKN trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của các cơ quan; báo cáo định kỳ Chủ tịch UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh theo quy định.

4. Ứng dụng chữ ký số, tin nhắn và cải tiến quy trình xử lý PAKN để đảm bảo an toàn thông tin, rút ngắn thời gian xử lý, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho cơ quan, tổ chức, cá nhân.

5. Nghiên cứu, tham mưu bổ sung cơ quan tiếp nhận phản ánh; bổ sung lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm; tích hợp với hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ và các hệ thống có liên quan khác; mở rộng triển khai hệ thống Phản hồi Thanh Hóa đến các phòng, ban, đơn vị có liên quan.

Điều 15. Trách nhiệm của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo các cơ quan thông tấn, báo chí trong tỉnh tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Đảm bảo an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Bổ sung tiêu chí kết quả xử lý PAKN của tổ chức, cá nhân vào tiêu chí đánh giá chỉ số cải cách hành chính và thi đua khen thưởng của các cơ quan

hàng năm.

Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị

1. Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy chế này.
2. Thường xuyên theo dõi, giám sát việc tiếp nhận PAKN trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa; chịu trách nhiệm về việc chậm trễ xử lý hoặc không xử lý đối với các PAKN; sử dụng dữ liệu thống kê, tổng hợp về PAKN để báo cáo cơ quan có thẩm quyền.
2. Bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa. Khi thay đổi nhân sự thì thông báo về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để điều chỉnh, cập nhật thông tin tài khoản trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.
3. Đặt liên kết đến Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa trên Trang thông tin điện tử của các cơ quan theo hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
4. Xây dựng quy trình nội bộ của cơ quan trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân.
5. Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân, rút ngắn thời gian xử lý.
6. Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh bổ sung các lĩnh vực mà tổ chức, cá nhân quan tâm để bổ sung vào Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

Điều 19. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc phân loại, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa

1. Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến PAKN trong trường hợp PAKN chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.
2. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn phân loại, tiếp nhận, chuyển xử lý, xử lý, cập nhật, công khai kết quả xử lý PAKN trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.
3. Bảo đảm bảo mật thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân gửi PAKN.

Điều 20. Quyền, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị

1. Gửi nội dung PAKN theo quy định tại Quy chế này; chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác, khách quan và đầy đủ của thông tin do mình gửi; nghiêm cấm việc lợi dụng PAKN để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.
2. Theo dõi thông tin quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả về PAKN của mình và đánh giá, phản hồi kết quả xử lý trên Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa. Việc đánh giá cần đảm bảo công tâm, khách quan, văn minh, đúng quy định của pháp luật.

3. Được bảo vệ danh tính, thông tin cá nhân và nội dung PAKN trong trường hợp có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi, an toàn của cá nhân, tổ chức.

Điều 21. Kinh phí thực hiện

Công tác tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm; đối với các cơ quan có liên quan sử dụng từ nguồn kinh phí theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Khen thưởng

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN của tổ chức, cá nhân nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý, trả lời PAKN và 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 24. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.