

Số: 534/QĐ-UBND

Vĩnh Long, ngày 15 tháng 3 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị  
của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 22/11/2019;*

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

*Căn cứ Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2020/NĐ-CP ngày 14/9/2020 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 04/4/2014 của Chính phủ quy định tổ chức cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;*

*Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan Nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02/5/2022 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;*

*Căn cứ Quyết định số 4531/QĐ-UBND, ngày 31/12/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Vĩnh Long về việc ban hành Quy chế quản lý và vận hành Hệ thống Công thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 289/TTr-VPUBND ngày 08/3/2023.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

**Điều 2.** Giao Chánh Văn phòng UBND tỉnh chủ trì phối hợp với Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, các xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện đảm bảo định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh theo quy định.

Địa chỉ truy cập hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân: <https://pakn.vinhlong.gov.vn>

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thường trực Tỉnh ủy (B/C);
- Thường trực UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VPUBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND cấp huyện;
- UBND cấp xã;
- Các phòng, ban, Trung tâm thuộc VPUBT;
- Lưu: VT, 1.16.05.



**CHỦ TỊCH**

**Lữ Quang Ngời**

**QUY CHẾ****Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân  
trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long**

*(Kèm theo Quyết định số 534/QĐ-UBND ngày 15/3/2023 của UBND tỉnh)*

**Chương I****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng****1. Phạm vi điều chỉnh**

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long (sau đây viết tắt là Hệ thống phản ánh, kiến nghị).

b) Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi tắt là UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã) tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Hệ thống phản ánh, kiến nghị là Hệ thống phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân do Văn phòng UBND tỉnh xây dựng và được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tại địa chỉ <https://pagn.vinhlong.gov.vn/>.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Đảm bảo công khai, minh bạch.

3. Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền theo quy định.



4. Quy trình tiếp nhận, xử lý và trả lời cụ thể, rõ ràng, thống nhất và được thực hiện qua các chức năng của Hệ thống phản ánh, kiến nghị; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

## **Chương II**

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

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan hành chính nhà nước và của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.

2. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các giải pháp, sáng kiến nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

4. Các khó khăn, vướng mắc liên quan đến hoạt động kinh doanh sản xuất và đời sống của người dân.

#### **Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

Những phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các hình thức sau:

1. Hộp thư điện tử của Cổng thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long: [banbientap@vinhlong.gov.vn](mailto:banbientap@vinhlong.gov.vn).

2. Hệ thống phản ánh, kiến nghị qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Vĩnh Long: <https://pakn.vinhlong.gov.vn/>.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4 Quy chế này.

3. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 7. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị có giá trị như văn bản bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị có giá trị như văn bản giấy.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

#### 1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống phản ánh, kiến nghị; chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị theo lĩnh vực giải quyết đến các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, thư điện tử vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### 2. Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 6 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, xử lý và trả lời theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp về quy định hành chính qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp về quy định hành chính được Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị; Bố trí cán bộ đầu mối tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền được giao theo đúng quy trình và thời hạn được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

**Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập Hệ thống phản ánh, kiến nghị để gửi kiến nghị, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Chương IV**

**XỬ LÝ, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 11. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và khoản 6 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

**Điều 12. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng UBND tỉnh chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị được phân công xử lý, các đơn vị phải có trách nhiệm xử lý và trả lời theo quy định. Trường hợp quá thời hạn nêu trên mà đơn vị chưa xử lý xong phải có văn bản phản hồi gửi về Văn phòng UBND tỉnh.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị đã có kết quả xử lý, các đơn vị được phân công xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị phải cập nhật kết quả vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị ngay trong ngày khi có kết quả.

3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 13. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị**

Các đơn vị được phân công xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cập nhật, đăng tải kết quả trả lời trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị theo các hình thức được quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 8 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ.

Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm công bố kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Văn phòng UBND tỉnh**

1. Xây dựng, quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh; thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

2. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về hoạt động quản lý, vận hành, nâng cấp và đảm bảo duy trì hoạt động thông suốt, an toàn và bảo mật hệ thống của Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh kèm theo hướng dẫn cụ thể để người dân và doanh nghiệp biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Giúp Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã xử lý trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.

5. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật để vận hành, khai thác Hệ thống phản ánh, kiến nghị; thực hiện các quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin các phản ánh, kiến nghị.

6. Kết nối, tích hợp, chia sẻ và trao đổi thông tin giữa Hệ thống phản ánh, kiến nghị với Hệ thống thông tin khác, thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

7. Thực hiện các biện pháp kỹ thuật đảm bảo hoạt động an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống phản ánh, kiến nghị, định kỳ thực hiện việc sao lưu dữ liệu (ít nhất 01 lần/tuần) và xây dựng các giải pháp hiệu quả chống lại các tấn công gây mất an toàn thông tin cho Hệ thống phản ánh, kiến nghị; xây dựng phương án dự phòng khắc phục sự cố bảo đảm Hệ thống phản ánh, kiến nghị hoạt động liên tục 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần.

8. Cấp tài khoản, tập huấn, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

9. Phối hợp với Công an tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông định kỳ rà soát các vấn đề về an toàn, an ninh thông tin nhằm bảo đảm an toàn, an ninh cho Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

10. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh tăng cường tuyên truyền đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 15. Công an tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh hướng dẫn thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống phản ánh, kiến nghị; thực hiện rà soát các vấn đề về an toàn, an ninh thông tin nhằm giảm thiểu nguy cơ gây mất an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống phản ánh, kiến nghị theo quy định.

### **Điều 16. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã**

1. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình kèm theo hướng dẫn cụ thể để người dân và doanh nghiệp biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

2. Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

3. Thực hiện quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý, trả lời kịp thời các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

4. Khi phát hiện có sự cố về mặt kỹ thuật hoặc nguy cơ mất an toàn, an ninh thông tin trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị phải báo cáo kịp thời về đơn vị đầu mối quản lý kỹ thuật Hệ thống phản ánh, kiến nghị (Văn phòng UBND tỉnh) để phối hợp xử lý theo quy định.

### **Điều 17. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng quý, 6 tháng, hàng năm hoặc theo yêu cầu:

1. Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện, UBND cấp xã báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với từng đơn vị theo thẩm quyền xử lý và gửi về cơ quan đầu mối quản lý Hệ thống phản ánh, kiến nghị (Văn phòng UBND tỉnh) để tổng hợp báo cáo theo quy định.



### **Điều 18. Khen thưởng**

1. Tổ chức, cá nhân có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 4 của Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

### **Điều 19. Xử lý vi phạm**

Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã và cán bộ, công chức, viên chức, được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị 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 phản ánh, kiến nghị và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 20. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ.

### **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần điều chỉnh Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.