

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM

Số: 1185/QĐ-UBND

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

Quảng Nam, ngày 04 tháng 4 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động
Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020;

Căn cứ Quyết định số 1009/QĐ-UBND ngày 29/3/2012 của UBND tỉnh Quảng Nam ban hành Kế hoạch cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015;

Căn cứ Kế hoạch hành động số 2479/KH-UBND ngày 01/7/2014 của UBND tỉnh Quảng Nam về cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh (PCI) tỉnh Quảng Nam giai đoạn 2014 - 2015;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam tại Tờ trình số 73/TTr-BXTĐT ngày 05/3/2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Trưởng Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTTU, TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Phòng TM và CN Việt Nam;
- Thành viên BCĐ CTMTĐT&PTDN tỉnh;
- CPVP;
- Lưu: VT, VX.

D:\QUANG VX\Năm 2015\Số TTTT\Quyết định\QĐ và Quy chế hoạt động CTT (2).doc

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Lê Phước Thanh

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp
tỉnh Quảng Nam**

(Kèm theo Quyết định số: 1185/QĐ-UBND ngày 06/4/2015 của UBND tỉnh)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam

Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam (sau đây gọi tắt là Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp) do Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam thành lập tại trang thông tin điện tử có tên miền: www.htdn.ipaquangnam.gov.vn nhằm giải đáp kịp thời những kiến nghị, phản ánh vướng mắc của doanh nghiệp trong quá trình hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các doanh nghiệp, hợp tác xã đã đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật và được xác nhận là thành viên của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp (sau đây gọi chung là doanh nghiệp).

2. Các Sở, Ban, ngành (sau đây gọi chung là cơ quan trả lời), danh sách cụ thể theo Phụ lục đính kèm.

Danh sách cơ quan trả lời sẽ được thay đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động

1. Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp bảo đảm nguyên tắc cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật.

2. Việc trả lời của các cơ quan được thực hiện theo quy định của pháp luật, trên cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của từng cơ quan trả lời.

3. Phát huy tinh thần trách nhiệm, phối hợp và hỗ trợ trong việc trả lời doanh nghiệp.

Điều 4. Nội dung trao đổi giữa cơ quan trả lời và doanh nghiệp trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp

1. Hỏi đáp về cơ chế, chính sách, pháp luật liên quan đến đầu tư, sản xuất và kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

2. Thông tin về các quy định, các văn bản có liên quan đến doanh nghiệp;

các quy trình, thủ tục đầu tư, kinh doanh; các cơ chế ưu đãi...

Các nội dung trao đổi được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều này, sau đây gọi chung là câu hỏi của doanh nghiệp.

3. Các nội dung về khiếu nại, tố cáo của doanh nghiệp sẽ không được trả lời trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp (do nội dung này sẽ được giải quyết trực tiếp ở các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo).

Chương II

THÀNH VIÊN THAM GIA CỔNG THÔNG TIN HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP

Điều 5. Thành viên tham gia Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp

1. Ban Điều hành Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp (Ban Điều hành): do UBND tỉnh quyết định thành lập, thành phần gồm: lãnh đạo UBND tỉnh làm Trưởng ban; lãnh đạo Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp làm Phó Trưởng ban; thành viên là lãnh đạo các cơ quan trả lời.

2. Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp: Là cơ quan thường trực của Ban Điều hành Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

3. Cơ quan trả lời: Bao gồm các cơ quan, đơn vị được quy định tại khoản 2 Điều 2 Quy chế này.

4. Doanh nghiệp đã được xác nhận là thành viên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

Điều 6. Trách nhiệm của các thành viên tham gia Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp

1. Ban Điều hành Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp có trách nhiệm điều hành hoạt động chung của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

2. Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp:

a) Điều hành trực tiếp các hoạt động của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

b) Xác nhận doanh nghiệp là thành viên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

c) Điều phối câu hỏi đến đúng cơ quan trả lời; đôn đốc, kiểm tra việc xử lý, trả lời câu hỏi của các cơ quan trả lời.

d) Chủ trì tổ chức, thực hiện việc tuyên truyền, tập huấn nghiệp vụ tham gia Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

e) Hàng năm lập dự toán kinh phí hoạt động cho Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

3. Cơ quan trả lời:

a) Cử lãnh đạo tham gia thành viên Ban Điều hành và phân công cán bộ tham gia Tổ Giúp việc để theo dõi, tiếp nhận các câu hỏi do doanh nghiệp hoặc Thường trực Ban Điều hành gửi đến.

b) Xem xét, nghiên cứu trả lời câu hỏi trên tinh thần chủ động, phát huy trách nhiệm trong việc giải quyết những kiến nghị, vướng mắc của doanh nghiệp và chịu trách nhiệm trước Trưởng Ban Điều hành, Chủ tịch UBND tỉnh và pháp luật về nội dung trả lời của đơn vị mình.

c) Trường hợp được Thường trực Ban Điều hành chỉ định làm cơ quan chủ trì trả lời: có trách nhiệm làm đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, sau đó tổng hợp trả lời doanh nghiệp.

d) Chủ động trao đổi, cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật về ngành, lĩnh vực do cơ quan mình quản lý để Thường trực Ban Điều hành đăng tải kịp thời trong mục Thông báo trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp để phục vụ nhu cầu tìm kiếm, tham khảo thông tin của doanh nghiệp.

Điều 7. Trách nhiệm của doanh nghiệp

1. Tham gia gửi nội dung trao đổi theo quy định tại Điều 4 Quy chế này.

2. Góp ý, đề xuất giải pháp để Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp hoạt động ngày càng hiệu quả hơn.

3. Thực hiện đúng Quy chế tổ chức và hoạt động Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Nam và các quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III HOẠT ĐỘNG CỦA CỔNG THÔNG TIN HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP

Điều 8. Quy trình hoạt động của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp

- Bước 1: Doanh nghiệp truy cập vào trang thông tin điện tử có tên miền tại Điều 1 Quy chế này và thực hiện theo hướng dẫn để đăng ký thành viên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

- Bước 2: Sau khi được xác nhận là thành viên, doanh nghiệp đăng nhập vào Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp và thực hiện việc gửi câu hỏi.

- Bước 3: Cơ quan trả lời tiếp nhận câu hỏi và xem xét, trả lời.

- Bước 4: Cơ quan trả lời cập nhật câu hỏi và nội dung trả lời lên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp để Ban Điều hành và doanh nghiệp biết.

Điều 9. Xác nhận thành viên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp

1. Thường trực Ban Điều hành kiểm tra những thông tin do doanh nghiệp cung cấp, nếu đủ điều kiện thì xác nhận doanh nghiệp là thành viên, thời hạn xác nhận là 24 giờ kể từ thời điểm doanh nghiệp hoàn thành việc đăng ký. Hệ thống

sẽ tự động thông báo kết quả xác nhận đến doanh nghiệp.

2. Ban Điều hành sẽ khóa tài khoản tại Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp nếu doanh nghiệp sử dụng Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp để đăng tải những nội dung vu cáo hoặc có lời lẽ xúc phạm cá nhân, tổ chức, vi phạm pháp luật. Tùy theo mức độ vi phạm, Ban Điều hành sẽ kiến nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Chế độ làm việc

1. Câu hỏi được gửi đến đúng cơ quan trả lời: Thời hạn trả lời của cơ quan trả lời trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp phải đảm bảo yêu cầu trả lời sớm nhất cho doanh nghiệp nhưng không vượt quá thời hạn sau:

a) Trường hợp có 01 cơ quan trả lời: Cơ quan trả lời xem xét và trả lời trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi.

b) Trường hợp có 02 hoặc nhiều cơ quan trả lời: Câu hỏi sẽ tự động chuyển đến Thường trực Ban Điều hành, Thường trực Ban Điều hành sẽ chọn cơ quan chủ trì trả lời và cơ quan phối hợp trả lời. Thời hạn trả lời cho cơ quan phối hợp là 05 ngày làm việc, cho cơ quan chủ trì là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi.

Sau thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được câu hỏi, nếu cơ quan chủ trì không nhận được ý kiến của cơ quan phối hợp thì tùy theo nội dung câu hỏi, cơ quan chủ trì có thể trả lời trước nội dung của mình cho doanh nghiệp, đồng thời thông báo cho Thường trực Ban Điều hành để báo cáo Trưởng Ban Điều hành yêu cầu các cơ quan phối hợp khẩn trương trả lời để cơ quan chủ trì trả lời doanh nghiệp; Thường trực Ban Điều hành sẽ thông tin để doanh nghiệp biết về sự chậm trễ này.

2. Câu hỏi gửi đến không đúng cơ quan trả lời: Cơ quan tiếp nhận chuyển câu hỏi đến Thường trực Ban Điều hành để điều phối câu hỏi này đến đúng cơ quan trả lời và thời hạn trả lời được tính từ ngày cơ quan trả lời nhận được câu hỏi do Thường trực Ban Điều hành chuyển đến.

3. Trường hợp câu hỏi có nội dung vượt quá thẩm quyền giải quyết của cơ quan trả lời, cơ quan trả lời chủ động xin ý kiến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết để trả lời; đồng thời phải hồi đáp, hẹn thời gian trả lời với doanh nghiệp và thông báo đến Thường trực Ban Điều hành. Thời gian chờ xin ý kiến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền không tính vào thời gian trả lời câu hỏi.

4. Cơ quan trả lời có trách nhiệm trả lời trực tiếp nội dung câu hỏi của doanh nghiệp trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

5. Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo tới hộp thư điện tử và tin nhắn SMS trong các trường hợp sau:

a) Trường hợp có câu hỏi của doanh nghiệp gửi đến cơ quan trả lời hoặc cơ quan trả lời thực hiện việc trả lời câu hỏi trên Cổng thông tin hỗ trợ doanh

ngành, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến cơ quan trả lời có liên quan, doanh nghiệp đã gửi câu hỏi và Thường trực Ban Điều hành để theo dõi câu hỏi và kết quả thực hiện.

b) 01 ngày trước khi hết thời hạn trả lời theo quy định ở trên, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến các cơ quan trả lời có liên quan để thông báo thời hạn trả lời câu hỏi sắp hết, đề nghị khẩn trương trả lời cho doanh nghiệp và gửi đến Thường trực Ban Điều hành để theo dõi, báo cáo.

c) 01 ngày sau khi hết hạn trả lời theo quy định ở trên, nếu cơ quan trả lời vẫn chưa thực hiện việc trả lời câu hỏi của doanh nghiệp, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến Trưởng Ban Điều hành để chỉ đạo xử lý; gửi đến các cơ quan trả lời có liên quan để đôn đốc việc trả lời và gửi đến Thường trực Ban Điều hành để theo dõi, báo cáo.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Chế độ họp, thông tin báo cáo và khen thưởng - kỷ luật

1. Hàng năm, Ban Điều hành tổ chức họp để tổng kết, đánh giá tình hình hoạt động của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

Ban Điều hành có thể tổ chức họp đột xuất theo yêu cầu công việc.

2. Định kỳ 06 tháng, Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp báo cáo UBND tỉnh và Ban Điều hành về tình hình hoạt động của Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp, việc chấp hành Quy chế của các cơ quan trả lời.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế này: Tổ chức, cá nhân có thành tích được cấp có thẩm quyền xem xét, khen thưởng; tổ chức, cá nhân vi phạm, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 12. Kinh phí hoạt động

Kinh phí duy trì hoạt động và phát triển Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp do ngân sách tỉnh đảm bảo và được bố trí trong dự toán kế hoạch hàng năm của Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp để thực hiện các nội dung:

- Kinh phí thuê hosting để vận hành Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp;
- Kinh phí tổ chức tuyên truyền, tập huấn cho doanh nghiệp và các Sở, ngành;
- Kinh phí bảo trì, bảo dưỡng hệ thống Cổng thông tin hỗ trợ doanh nghiệp;
- Chi thù lao quản lý, vận hành cho Ban Điều hành và Tổ Giúp việc.

Điều 13. Điều khoản thi hành

1. Các cơ quan trả lời thực hiện việc trao đổi, cung cấp thông tin và trả lời câu hỏi của doanh nghiệp theo đúng các quy định tại Quy chế này.

2. Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh quyết định thành lập Ban Điều hành và Tổ Giúp việc Công thông tin hỗ trợ doanh nghiệp.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị và cá nhân tham gia Công thông tin hỗ trợ doanh nghiệp kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./v

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

★ Lê Phước Thanh



Phụ lục

**DANH SÁCH CƠ QUAN, ĐƠN VỊ THAM GIA TRẢ LỜI
TRÊN CÔNG THÔNG TIN HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP**
(Kèm theo Quyết định số: 1185 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2015
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

TT	Đơn vị	Địa chỉ email	Số điện thoại	Người liên hệ	Ghi chú
1	Sở Kế hoạch và Đầu tư	thinamtin@gmail.com	0905446699	Nguyễn Oanh Thi	
2	Sở Giao thông vận tải	sgtvtquangnam@gmail.com	0964494779	Trần Thị Phi Vân	
3	Sở Tài chính	phucqnam@gmail.com	0905297989	Nguyễn Phúc	
4	Sở Tài nguyên và Môi trường	pluongthien@yahoo.com.vn	0914088297	Lương Thiện Phước	
5	Sở Xây dựng	ktstribtu@gmail.com	0913497849	Trần Bá Tú	
6	Sở Công Thương	thuonghien75@gmail.com	0913406413	Đỗ Thị Hiền	
7	Sở Khoa học và Công nghệ	sinhkhcn@gmail.com	0913480467	Phạm Ngọc Sinh	
8	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội	lehuytuquangnam@gmail.com	0905251299	Lê Huy Từ	
9	Sở Ngoại vụ	ngoaivuqnam@gmail.com	0914543559	Huỳnh Văn Phong	
10	Sở Nội vụ	nhuphiqunm@gmail.com	0948737111	Phạm Như Phi	

11	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	snntntnqna@gmail.com	0987368927	Lê Văn Anh	
12	Sở Thông tin và Truyền thông	thovv2014@gmail.com	0989707357	Võ Văn Thơ	
13	Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch	tuongle79@gmail.com	0947355595	Lê Ngọc Tường	
14	Cục Hải quan tỉnh	nghepvu.hqquangnam@customs.gov.vn	0988339440	Tống Viết Minh	
15	Bảo hiểm xã hội tỉnh	nguyenthanhdanhh@bhxhquangnam.gov.vn	0983137616	Nguyễn Thanh Danh	
16	Ban Quản lý Khu KTM Chu Lai	hohoa1303@gmail.com	0905227667	Hồ Thị Hoa	
17	Ban Quản lý Phát triển Đô thị mới Điện Nam - Điện Ngọc	vanthuan204@gmail.com	0976105005	Nguyễn Văn Thuận	
18	Ngân hàng Nhà nước - Chi nhánh Quảng Nam	vulocnhnnqn@gmail.com	0905001293	Võ Tấn Lộc	
19	Ban Quản lý các Khu công nghiệp	leuyviet@gmail.com	0905486735	Lê Uy Việt	
20	Cục Thuế tỉnh	nvtan.qna@gdt.gov.vn	0914039433	Nguyễn Văn Tấn	
21	Văn phòng UBND tỉnh	namnn2011@yahoo.com	0913409702	Nguyễn Ngọc Nam	
22	Ban Xúc tiến đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp	info@ipaquangnam.gov.vn	0983039929	Trương Thị Yến Ngọc	
23	Liên minh Hợp tác xã tỉnh	hieucoopsmeqn@yahoo.com	0905626765	Âu Quốc Hiệu	