

Số: /KH-KHĐT

Quảng Bình, ngày tháng 9 năm 2022

## KẾ HOẠCH

### **Triển khai Bộ phận tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình**

Thực hiện Thông báo số 2272/TB-VPUBND ngày 22/6/2022 của Văn phòng UBND tỉnh về kết luận của đồng chí Chủ tịch UBND tỉnh tại Hội nghị bàn giải pháp nâng cao chỉ số PAR, INDEX, SIPAS, PAPI, PCI và Kế hoạch số 1278/KH-UBND ngày 15/7/2022 của UBND tỉnh về Nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) tỉnh Quảng Bình năm 2022, trong đó giao Sở Kế hoạch và Đầu tư thành lập bộ phận tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp, giải đáp hoặc chuyển kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp đến cơ quan có thẩm quyền.

Sở Kế hoạch và Đầu tư đã thành lập Bộ phận tiếp nhận kiến nghị<sup>1</sup>, thiết lập Hộp thư điện tử công vụ và Số điện thoại để tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp nhằm kịp thời hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn vướng mắc trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Sở Kế hoạch và Đầu tư xây dựng Kế hoạch triển khai Bộ phận tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình (sau đây gọi là *Bộ phận tiếp nhận*), cụ thể như sau:

#### **1. Mục đích hoạt động**

Bộ phận tiếp nhận được thành lập để tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình; sàng lọc, tổng hợp, tham mưu chuyển cơ quan chức năng liên quan xem xét, giải quyết kiến nghị theo thẩm quyền; tiếp nhận và thông báo thông tin giải quyết kiến nghị cho nhà đầu tư, doanh nghiệp.

#### **2. Nội dung và hình thức tiếp nhận**

##### **2.1. Nội dung tiếp nhận:**

Bộ phận tiếp nhận chỉ tiếp nhận những kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Quyết định số 147/QĐ-KHĐT ngày 27/7/2022 của Sở Kế hoạch và Đầu tư về việc thành lập Bộ phận tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

<sup>2</sup> Không tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo (nội dung này thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo); không tiếp nhận các đề nghị hướng dẫn thủ tục hành chính (nội dung này đề nghị nhà đầu tư, doanh nghiệp liên hệ Bộ phận Một cửa của các cơ quan liên quan); không tiếp nhận, giải quyết các kiến nghị, phản ánh ngoài mục đích hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho nhà đầu tư, doanh nghiệp.

## 2.2. Hình thức tiếp nhận:

- Bộ phận tiếp nhận thực hiện việc tiếp nhận kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp thông qua Hộp thư điện tử công vụ và Số điện thoại được công bố của Bộ phận tiếp nhận.

- Người trực tiếp cung cấp thông tin kiến nghị (sau đây gọi tắt là *Người kiến nghị*) phải là người đại diện theo pháp luật của nhà đầu tư, doanh nghiệp; thay mặt nhà đầu tư, doanh nghiệp cung cấp thông tin kiến nghị và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, khách quan của thông tin cung cấp.

- Người kiến nghị gửi thông tin kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp (gồm văn bản kiến nghị và các tài liệu liên quan – nếu có) vào Hộp thư điện tử công vụ của Bộ phận tiếp nhận, đồng thời cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân gồm: Họ tên, số điện thoại, chức vụ, đơn vị công tác (thông tin cá nhân sẽ được bảo mật nếu có yêu cầu). Người kiến nghị có thể kết hợp gọi điện trong giờ hành chính vào Số điện thoại của Bộ phận tiếp nhận để giải thích, làm rõ nội dung kiến nghị hoặc để xác nhận việc gửi văn bản kiến nghị (nếu thấy cần thiết).

## 3. Quy trình hoạt động

3.1. Người kiến nghị gửi văn bản kiến nghị vào Hộp thư điện tử công vụ có địa chỉ [kiennghidautu@quangbinh.gov.vn](mailto:kiennghidautu@quangbinh.gov.vn), có thể kết hợp gọi điện cho Bộ phận tiếp nhận qua Số điện thoại **0916.110.990**.

3.2. Sau khi nhận được thông tin kiến nghị, trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực để xem xét, chỉ đạo giải quyết hoặc tham mưu chuyển cơ quan chức năng liên quan giải quyết theo thẩm quyền; trường hợp vượt quá thẩm quyền thì tham mưu báo cáo UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo giải quyết; đồng thời, thông báo cho Người kiến nghị biết về tình hình tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị.

3.3. Các cơ quan chức năng chủ trì giải quyết kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp căn cứ tính chất, nội dung kiến nghị để tổ chức giải quyết theo quy trình của cơ quan, đơn vị mình. Thời gian giải quyết không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được kiến nghị; trường hợp cần kéo dài thời gian giải quyết thì có văn bản ý kiến gửi cho Bộ phận tiếp nhận để phản hồi cho nhà đầu tư, doanh nghiệp được biết. Thông tin giải quyết kiến nghị đề nghị các cơ quan chức năng gửi cho Bộ phận tiếp nhận qua địa chỉ hộp thư điện tử công vụ nêu trên và qua hệ thống quản lý văn bản điều hành.

3.4. Ngay sau khi<sup>3</sup> nhận được thông tin giải quyết kiến nghị của cơ quan chức năng, Bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm gửi thông tin giải quyết kiến nghị cho nhà đầu tư, doanh nghiệp thông qua địa chỉ thư điện tử của Người kiến nghị; đồng thời liên hệ trực tiếp qua số điện thoại do Người kiến nghị cung cấp để thông báo về thông tin giải quyết kiến nghị.

3.5. Định kỳ (hàng tháng), Bộ phận tiếp nhận tổng hợp, tham mưu Lãnh đạo Sở Kế hoạch và Đầu tư báo cáo UBND tỉnh đánh giá chung về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp.

<sup>3</sup> Trường hợp cần báo cáo lãnh đạo Sở để trao đổi lại với cơ quan chức năng về nội dung giải quyết kiến nghị thì có thể chậm hơn, nhưng tối đa không quá 02 ngày làm việc.

#### **4. Tổ chức thực hiện**

4.1. Giao Bộ phận tiếp nhận quản lý, sử dụng Hộp thư điện tử công vụ, Số điện thoại đúng quy định; tổ chức tiếp nhận, tổng hợp, chủ trì tham mưu việc xử lý thông tin kiến nghị; tiếp nhận thông tin giải quyết kiến nghị của cơ quan chức năng để phản hồi cho nhà đầu tư, doanh nghiệp; tổng hợp, báo cáo chung về công tác tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp.

4.2. Các Phòng, Ban, Đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ Bộ phận tiếp nhận trong quá trình sàng lọc, báo cáo, tham mưu xử lý thông tin kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp; chủ trì tham mưu giải quyết các kiến nghị liên quan lĩnh vực do đơn vị mình phụ trách; tránh việc giải quyết kiến nghị tạo thêm rào cản, vướng mắc cho nhà đầu tư, doanh nghiệp.

4.3. Giao Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp Trung tâm Tư vấn xúc tiến đầu tư và các Phòng, Ban, Đơn vị liên quan tuyên truyền, giới thiệu Kế hoạch hoạt động của Bộ phận tiếp nhận để phổ biến rộng rãi cho nhà đầu tư, doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh.

4.4. Đề nghị các Sở, Ban, Ngành, Đoàn thể, Cơ quan, Đơn vị liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố phối hợp chặt chẽ với Sở Kế hoạch và Đầu tư để giải quyết có hiệu quả các kiến nghị của nhà đầu tư, doanh nghiệp.

4.5. Đề nghị các nhà đầu tư, doanh nghiệp khi thực hiện đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn Tỉnh nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc thì kịp thời kiến nghị để các cơ quan chức năng tỉnh Quảng Bình hỗ trợ, giải quyết.

Kính đề nghị các đơn vị, cá nhân liên quan quan tâm, phối hợp, triển khai thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- UBND tỉnh (b/c);
- VP Tỉnh ủy, VP ĐDBQH&HĐND tỉnh, VP UBND tỉnh;
- Các CQ TW trên địa bàn tỉnh;
- Sở, ban, ngành, đoàn thể, đơn vị cấp tỉnh;
- HĐND, UBND các huyện, TX, TP;
- Hội DN tỉnh;
- Các nhà đầu tư, doanh nghiệp;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở;
- Bộ phận tiếp nhận thông tin;
- Toàn thể CCVC Sở;
- Lưu: VT, ĐK.

**GIÁM ĐỐC**

**Phan Phong Phú**