

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK

Số: **2755** /QĐ-UBND

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

Đắk Lắk, ngày **08** tháng **12** năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành
cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk**

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 Nghị quyết số 19/2018/NQ-CP ngày 15/5/2018 của Chính phủ về việc tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo;

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

Căn cứ Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2022;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 856/TTr-SNV ngày 14/11/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk.

Điều 2. Giao Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan:

1. Triển khai Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk đến các sở, ban, ngành, địa phương.
2. Triển khai đánh giá và tham mưu UBND công bố kết quả Chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 3061/QĐ-UBND ngày 08/11/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc ban hành Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Nội vụ; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *me*

Nơi nhận: *es*

- Như Điều 3;
- TT tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP. UBND tỉnh;
- Bảo hiểm xã hội tỉnh;
- Cục Thuế tỉnh; Cục Hải quan tỉnh;
- Đài PTTH tỉnh, Báo Đắk Lắk;
- TT Công nghệ và Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TH (Đ-11b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Tuấn Hà

BỘ CHỈ SỐ

Đánh giá năng lực điều hành

cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **2755/QĐ-UBND** ngày **08/12/2022** của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk)

I. SỰ CẦN THIẾT TRIỂN KHAI ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC ĐIỀU HÀNH CẤP SỞ, BAN, NGÀNH VÀ ĐỊA PHƯƠNG THUỘC TỈNH ĐẮK LẮK (DDCI)

Báo cáo Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2021 đánh dấu năm thứ 17 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) tiến hành khảo sát và công bố thường niên PCI, chỉ số đo lường và xếp hạng chất lượng điều hành kinh tế của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Kết quả điều tra PCI có thể giúp chỉ ra những ưu điểm, nhược điểm về môi trường kinh doanh tại mỗi địa phương thông qua các chỉ số thành phần tương ứng với những lĩnh vực quan trọng liên quan tới doanh nghiệp (DN). Tuy nhiên, để có thể xác định được cụ thể những ưu điểm, hạn chế đó tại cơ quan, đơn vị nào và đâu là nguyên nhân của hạn chế đó thì cần tới những đánh giá chất lượng điều hành kinh tế ở các sở, ban, ngành và các huyện, thị xã, thành phố là cơ quan trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) liên quan đến doanh nghiệp.

Thực tiễn cho thấy hầu hết những tỉnh, thành phố duy trì hoặc có bước đột phá về cải thiện môi trường kinh doanh thể hiện qua kết quả điều tra PCI đều là những nơi có thực hiện đánh giá chất lượng điều hành kinh tế ở cấp sở, ban, ngành, địa phương, song hành với những nỗ lực cải cách hành chính tại địa phương, ví dụ như Lào Cai với Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp huyện (từ năm 2013), Vĩnh Phúc với khảo sát Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành (từ năm 2014), Kiên Giang với đánh giá cả cấp huyện thị và cấp sở ngành (từ năm 2014). Gần đây là Quảng Ninh, Tuyên Quang và Bắc Giang (từ năm 2015), Bắc Ninh (từ năm 2016)... đã tiến hành các đánh giá chung cho cả cấp sở, ban, ngành và địa phương. Bộ chỉ số DDCI với các công cụ theo dõi, giám sát việc thực thi công tác chỉ đạo điều hành về kinh tế của các sở, ban, ngành và địa phương để hướng đến các mục đích sau:

- Cung cấp thông tin tham khảo cho lãnh đạo tỉnh trong việc đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ban, ngành và địa phương. Đây là những thông tin phản ánh từ chính các đối tượng sử dụng dịch vụ công do các cơ quan Nhà nước cung cấp.

- Cung cấp cho lãnh đạo tỉnh một công cụ theo dõi, đánh giá hiệu quả hoạt

động của các sở, ban, ngành và địa phương, làm căn cứ khách quan cho công tác đánh giá chất lượng điều hành, từ đó giúp chỉ ra những lĩnh vực cần cải thiện cho từng đơn vị, cũng như những thế mạnh cần phát huy.

- Là nguồn thông tin hữu ích cho việc đánh giá hiệu quả triển khai một số chính sách có liên quan tới doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Từ đó, có thể giúp khắc phục các bất cập (nếu có) và điều chỉnh kịp thời, phù hợp đáp ứng nhu cầu của cộng đồng doanh nghiệp.

- Giúp lãnh đạo tỉnh nắm bắt kịp thời các vướng mắc, khó khăn của cộng đồng doanh nghiệp tại địa phương, để từ đó có thể có giải pháp tháo gỡ kịp thời.

- Là kênh hữu ích để thu thập các đề xuất, kiến nghị, sáng kiến của DN trong việc cải cách quy trình thực hiện TTHC hoặc các ý tưởng cải thiện môi trường kinh doanh tạo thuận lợi cho các DN phát triển.

Bộ chỉ số DDCI của tỉnh sẽ được xây dựng tương tự PCI, khoa học và có tính chất đánh giá độc lập cấp tỉnh do đó sẽ có khả năng cho thấy những khác biệt về năng lực điều hành kinh tế của các sở, ban, ngành và địa phương, mỗi chỉ số thành phần đều được quy ra các điểm số có sự tương đồng để so sánh giữa các sở, ban, ngành và địa phương trong lĩnh vực liên quan. Tuân thủ quy trình khảo sát, tính toán và đánh giá tương tự PCI, bộ công cụ này đảm bảo phản ánh trung thực, khách quan, mang lại độ tin cậy cao và thúc đẩy sự cạnh tranh giữa các sở, ban, ngành và địa phương trong việc cải thiện chất lượng điều hành kinh tế.

II. CƠ SỞ, CĂN CỨ PHÁP LÝ XÂY DỰNG BỘ CHỈ SỐ

1. Cơ sở pháp lý

- Nghị quyết số 19/2018/NQ-CP ngày 15/05/2018 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện một số nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu để cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo;

- Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030;

- Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 10/01/2022 của Chính phủ về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2022;

- Nghị quyết số 131/NQ-CP ngày 06/10/2022 của Chính phủ về đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa phương thức chỉ đạo, điều hành phục vụ người dân, doanh nghiệp;

- Kế hoạch số 164/KH-UBND ngày 19/8/2022 về việc nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh của tỉnh Đắk Lắk năm 2022 và năm 2023.

2. Cơ sở thực tiễn

Năm 2021, Chỉ số PCI của tỉnh Đắk Lắk đạt 64,2 điểm, xếp hạng 34/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tăng 0,98 điểm so với năm 2020 giúp thứ hạng của tỉnh tăng 01 bậc trên bảng xếp hạng PCI toàn quốc. Có thể thấy, trong năm vừa qua tỉnh Đắk Lắk đã rất cố gắng, nỗ lực của các cấp, ngành, địa phương của tỉnh trong nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp, các nhà đầu tư.

Bảng 1: Kết quả PCI tỉnh Đắk Lắk giai đoạn 2019 - 2021

STT	Chỉ số thành phần	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
1	Gia nhập thị trường	6,94	7,23	6,32
2	Tiếp cận đất đai	6,44	6,9	7,71
3	Tính minh bạch	6,80	5,71	5,34
4	Chi phí thời gian	6,49	7,32	7,00
5	Chi phí không chính thức	5,34	5,87	6,69
6	Cạnh tranh bình đẳng	5,88	6,61	7,17
7	Tính năng động	5,62	6,22	6,59
8	Dịch vụ/Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp	6,93	6,44	6,81
9	Đào tạo lao động	6,75	6,2	5,97
10	Thiết chế pháp lý và ANTT	5,67	7,03	7,73
PCI		64,81	63,22	64,20
Xếp hạng		38	35	34

Trong 3 năm từ năm 2019 - 2021, trong 10 chỉ số thành phần của PCI của tỉnh Đắk Lắk thì: Tiếp cận đất đai, Chi phí không chính thức, Cạnh tranh bình đẳng, Tính năng động và Thiết chế pháp lý là 05 chỉ số thành phần có xu hướng tăng điểm. So với năm 2020, PCI của tỉnh Đắk Lắk có sự cải thiện về điểm số ở 07 chỉ số thành phần là: Tiếp cận đất đai (7,71/6,9), Chi phí không chính thức (6,69/5,87), Cạnh tranh bình đẳng (7,17/6,61), Tính năng động (6,59/6,22), Dịch vụ/Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp (6,81/6,44) và Thiết chế pháp lý (7,73/7,03).

Bảng 2: Kết quả PCI của tỉnh Đắk Lắk năm 2021

Chỉ số	Đắk Lắk	Thấp nhất	Trung vị	Cao nhất	Thứ hạng
Điểm số PCI	64,20	56.29	64.74	73.02	34
Gia nhập thị trường	6,32	5.17	6.88	7.98	52
Tiếp cận đất đai	7,71	5.71	7.06	7.85	3
Tính minh bạch	5,34	4.48	6.02	7.28	54
Chi phí thời gian	7,00	5.22	7.46	8.52	45

Chỉ số	Đắc Lắc	Thấp nhất	Trung vị	Cao nhất	Thứ hạng
Chi phí không chính thức	6,69	5.10	7.06	8.39	46
Cạnh tranh bình đẳng	7,17	3.72	5.99	8.38	6
Tính năng động	6,59	4.57	6.82	8.24	44
Dịch vụ/Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp	6,81	4.97	6.85	8.54	33
Đào tạo lao động	5,97	4.21	5.81	7.64	26
Thiết chế pháp lý và ANTT	7,73	5.59	7.19	8.03	9

Năm 2021, có 4 chỉ số thành phần PCI của tỉnh ở mức cao hơn trung vị cả nước là: Tiếp cận đất đai, Cạnh tranh bình đẳng, Đào tạo lao động và Thiết chế pháp lý và an ninh thông tin. Tuy nhiên, tỉnh vẫn có đến 4 chỉ số thành phần giảm điểm so với năm 2020, trong đó Gia nhập thị trường có mức giảm điểm nhiều nhất với 0,91 điểm và cũng là chỉ số thành phần có thứ hạng thấp (52/63 tỉnh thành). Mặc dù đã cải thiện đáng kể năng lực cạnh tranh cấp tỉnh nhưng tỉnh cần tiếp tục duy trì nỗ lực cải thiện hơn nữa nhất là ở các chỉ số giảm điểm.

Dữ liệu PCI cho thấy các điểm mạnh và điểm yếu trong năng lực điều hành và môi trường kinh doanh cấp tỉnh nhưng chưa cụ thể hóa vấn đề tại các sở, ban, ngành, địa phương. Trong số các cơ quan cấp tỉnh và địa phương dễ nảy sinh tình trạng “giao khoán” trách nhiệm của một vài cơ quan chủ trì mà thiếu động lực cải cách cho toàn bộ hệ thống các cơ quan Nhà nước. Vì vậy, phải “chuyển hóa” trách nhiệm từ Chỉ số PCI (đối với tỉnh) sang Chỉ số DDCI (đối với các sở, ban, ngành, địa phương). Việc đánh giá Chỉ số DDCI sẽ góp phần thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa cải thiện môi trường kinh doanh của tỉnh.

III. MỤC TIÊU, YÊU CẦU XÂY DỰNG, TRIỂN KHAI BỘ CHỈ SỐ DDCI

1. Mục tiêu

a) *Mục tiêu chung:* Đánh giá năng lực chỉ đạo, điều hành của các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố từ đó có giải pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động chỉ đạo, điều hành của tỉnh, thúc đẩy cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của tỉnh.

b) *Mục tiêu cụ thể:*

- Nâng cao hiệu quả trong chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UBND tỉnh đến cấp sở, ban, ngành và địa phương. Rút ngắn khoảng cách từ chỉ đạo điều hành của lãnh đạo tỉnh đến thực thi ở cấp sở, ban, ngành và địa phương.

- Tạo kênh thông tin tin cậy, rộng rãi và minh bạch để nhà đầu tư, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, hợp tác xã tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền

địa phương, các sở, ban, ngành. Trên cơ sở đó đánh giá công tác điều hành của các sở, ban, ngành và địa phương trong năm.

- Tiếp tục tạo sự cạnh tranh, thi đua về chất lượng điều hành kinh tế giữa các sở, ban, ngành và địa phương, từ đó tạo động lực cải cách một cách quyết liệt, đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng giải quyết TTHC liên quan đến nhà đầu tư, doanh nghiệp, hộ kinh doanh, hợp tác xã; tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh trên các lĩnh vực.

- Cung cấp công cụ hỗ trợ công tác chỉ đạo điều hành của lãnh đạo tỉnh. Giúp nắm bắt kịp thời và phản ánh đầy đủ, khách quan về hiện trạng môi trường kinh doanh tại tỉnh qua điều tra Chỉ số DDCI sẽ hỗ trợ công tác hoạch định và thực thi chính sách tại tỉnh.

- Xác định những bất cập trong công tác giải quyết TTHC; nhận diện những mô hình hay, cách làm tốt để nhân rộng trên địa bàn của tỉnh.

- Xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện với DN, nhà đầu tư.

2. Yêu cầu

a) Hệ thống chỉ tiêu dễ áp dụng để các đơn vị có thể dễ dàng tìm kiếm và lựa chọn giải pháp cải thiện.

b) Kết quả khảo sát, điều tra lấy ý kiến phải được tổng hợp, phân tích, đánh giá một cách đầy đủ, khách quan, minh bạch.

c) Kết quả khảo sát, điều tra là một trong những căn cứ để xem xét, so sánh chất lượng điều hành kinh tế của các sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh trong việc cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh.

3. Nguyên tắc

Bộ chỉ số DDCI của tỉnh được xây dựng trên cơ sở đảm bảo các nguyên tắc sau:

a) *Nguyên tắc thực tế*: Chỉ số DDCI được xây dựng dựa trên các nội dung liên quan trực tiếp tới năng lực điều hành kinh tế và môi trường kinh doanh tại sở, ban, ngành, địa phương. Các nội dung này phản ánh được các chức năng, công việc thực tế mà các sở, ban, ngành và địa phương đang chịu trách nhiệm đảm nhận.

b) *Nguyên tắc gắn kết trách nhiệm*: Các nội dung của chỉ số DDCI phải phản ánh được cảm nhận của các đối tượng điều tra về kết quả xử lý các TTHC nói riêng, năng lực và thái độ phục vụ của các sở, ban, ngành, địa phương nói chung. Kết quả đánh giá hỗ trợ cho việc gắn kết trách nhiệm cụ thể của từng sở, ban, ngành và địa phương liên quan.

c) *Nguyên tắc khả thi*: Bộ công cụ chỉ số năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương DDCI phải có khả năng cho thấy những khác biệt về năng lực điều hành kinh tế và hiệu quả cải cách hành chính ở các đơn vị. Nói cách khác,

các nội dung của chỉ số DDCI phải có ý nghĩa so sánh được giữa các sở, ban, ngành và địa phương trong tỉnh.

d) Nguyên tắc trung thực, khách quan: Yêu cầu về tính trung thực, khách quan là điều mà chỉ số DDCI cần đảm bảo. Phương pháp xây dựng chỉ số và cách thức tiến hành khảo sát cần phản ánh trung thực, khách quan cảm nhận của các đối tượng được điều tra. Bên cạnh đó, mẫu khảo sát cũng phải thể hiện tính đại diện và độ tin cậy phù hợp.

e) Nguyên tắc có ý nghĩa: Các kết quả rút ra từ khảo sát chỉ số DDCI phải có ý nghĩa với việc cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực điều hành kinh tế cấp sở, ban, ngành và địa phương. Điều này thể hiện qua việc kết quả phân tích chỉ số DDCI sẽ giúp chỉ ra ưu nhược điểm, những điểm đã làm tốt và những điểm tồn tại hạn chế để các sở, ban, ngành và địa phương có định hướng cải thiện.

IV. NỘI DUNG BỘ CHỈ SỐ DDCI

1. Phạm vi, đối tượng khảo sát, đối tượng được đánh giá

a) Phạm vi triển khai khảo sát DDCI:

- Phạm vi không gian: Trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.
- Phạm vi thời gian: Thực hiện khảo sát năm đánh giá.

b) Đối tượng khảo sát:

Các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, hợp tác xã đang hoạt động trên địa bàn tỉnh. Các doanh nghiệp đánh giá các sở, ban, ngành và địa phương nơi doanh nghiệp có hoạt động sản xuất kinh doanh. Các hộ kinh doanh, hợp tác xã chỉ đánh giá các địa phương mà hộ kinh doanh, hợp tác xã đang hoạt động. Trong 3 đối tượng khảo sát, doanh nghiệp sẽ là đối tượng đánh giá chủ yếu, hộ kinh doanh và hợp tác xã chiếm số lượng ít hơn. Việc xác định đối tượng khảo sát tuân thủ 3 quy tắc: (1) Đảm bảo tính ngẫu nhiên; (2) Mang tính đại diện và (3) Không lựa chọn mẫu theo định hướng chủ quan của các bên liên quan.

- Đối với nhóm các sở, ban, ngành: Tỷ lệ chọn mẫu được thiết lập thông qua số lượng doanh nghiệp từng thực hiện thủ tục hành chính hoặc tương tác với sở, ban, ngành. Ngoài ra, đơn vị tư vấn tiến hành chọn thêm mẫu cho các sở, ban, ngành có ít doanh nghiệp tương tác bằng cách xét thêm yếu tố ngành nghề kinh doanh của doanh nghiệp từ danh sách doanh nghiệp của Cục Thuế tỉnh. Đối với các đơn vị có cung cấp danh sách doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính hoặc tương tác trong năm, mẫu sẽ được chọn tổng hợp từ các nguồn mẫu được cung cấp. Đối với các đơn vị có ít doanh nghiệp tương tác hoặc tỷ lệ phản hồi của doanh nghiệp có tương tác trong năm thấp, bên cạnh việc chọn hết các doanh nghiệp đã tương tác, làm việc trong năm có thể sẽ chọn thêm các doanh nghiệp có lĩnh vực hoạt động có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhằm gia tăng tính khách quan của

hoạt động có liên quan đến lĩnh vực quản lý nhằm gia tăng tính khách quan của mẫu. Đối với đơn vị không cung cấp danh sách các đối tượng khảo sát sẽ lựa chọn mẫu dựa trên danh sách do Cục Thuế tỉnh cung cấp.

- Đối với cấp huyện: Tỷ lệ chọn mẫu được đưa ra dựa trên tỷ lệ số doanh nghiệp ở địa phương đó trên tổng số doanh nghiệp của tỉnh. Các địa phương có ít doanh nghiệp được ưu tiên lựa chọn trước và quy mô mẫu có thể lấy toàn bộ doanh nghiệp của địa phương khi địa phương đó có quá ít doanh nghiệp.

c) Đối tượng được đánh giá:

- **Nhóm 1 - Các sở, ban, ngành:** Căn cứ vào tiêu chí “*giải quyết các công việc liên quan nhiều tới DN*”, 12 sở, ban, ngành sau đây là đối tượng được đánh giá: Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Công Thương; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Giao thông vận tải; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Xây dựng; Sở Khoa học và Công nghệ; Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh; Bảo hiểm xã hội tỉnh; Cục Thuế tỉnh; Cục Hải quan tỉnh.

- **Nhóm 2 - Các địa phương:** Tất cả các huyện, thị xã, thành phố gồm: thành phố Buôn Ma Thuột, thị xã Buôn Hồ, các huyện: Buôn Đôn, Cư Kuin, Cư M'gar, Ea Kar, Ea Súp, Krông Ana, Ea H'leo, Krông Bông, Krông Búk, Krông Năng, Krông Pắc, Lắk, M'Drăk.

2. Nội dung Bộ chỉ số DDCI

a) Các chỉ số thành phần của Bộ chỉ số DDCI của tỉnh:

- Bộ chỉ số DDCI của tỉnh sẽ gồm có các chỉ số thành phần sau:

- (1) *Tính minh bạch;*
- (2) *Tính năng động;*
- (3) *Chi phí thời gian;*
- (4) *Chi phí không chính thức;*
- (5) *Cạnh tranh bình đẳng;*
- (6) *Hỗ trợ doanh nghiệp;*
- (7) *Thiết chế pháp lý;*
- (8) *Vai trò người đứng đầu;*
- (9) *Tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất.*

- Đối với các sở, ban, ngành sẽ dựa vào 8 chỉ số thành phần từ (1) đến (8) để đánh giá, xếp hạng.

- Đối với các địa phương sẽ dựa vào 9 chỉ số thành phần từ (1) đến (9) để đánh giá, xếp hạng.

b) Các tiêu chí đánh giá của từng chỉ số thành phần:

Trên cơ sở các chỉ số thành phần của Bộ chỉ số DDCI nêu trên, các tiêu chí để đo lường mức độ cảm nhận của DN về chất lượng điều hành trong từng chỉ số thành phần cụ thể:

- Chỉ số thành phần 1: Tính minh bạch

Tính minh bạch thông tin đề cập tới khả năng các đối tượng kinh doanh có thể tìm hiểu, tiếp cận đến những kế hoạch và văn bản pháp lý mang tính chất công khai của sở, ban, ngành, địa phương mà cần thiết cho hoạt động kinh doanh của mình. Sự sẵn có của các loại tài liệu, mức độ tiện dụng của việc tìm kiếm và sự dễ dàng trong tiếp cận thông tin là những yêu cầu cần thiết để đảm bảo cho tính minh bạch.

Tính minh bạch về thông tin khi được đảm bảo sẽ góp phần giảm các chi phí trong việc tìm hiểu về pháp luật, chính sách, quy định, cũng như giảm các sai sót của những đối tượng kinh doanh khi thực hiện các TTHC. Bên cạnh đó, khi các thông tin được công khai rõ ràng sẽ giúp các đối tượng kinh doanh có được sự nhìn nhận đầy đủ hơn về môi trường kinh doanh, giảm bớt tính bất định trong việc thực thi chính sách ở cấp sở, ban, ngành và địa phương.

Các tiêu chí đánh giá Tính minh bạch:

- + Khả năng tiếp cận thông tin của sở, ban, ngành và địa phương.
- + Mức độ truy cập của doanh nghiệp đối với trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương.
- + Tính hữu ích của thông tin trên Website của các sở, ban, ngành, địa phương với doanh nghiệp.
- + Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu.
- + Sự hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng khi thực hiện giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan đến các sở, ban, ngành, địa phương.

- Chỉ số thành phần 2: Tính năng động

Trong bộ công cụ đánh giá chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh do VCCI tiến hành, chỉ số thành phần Tính năng động là một trong những chỉ số thành phần quan trọng nhất đến hoạt động cải thiện môi trường kinh doanh tại mỗi địa phương. Tương tự vậy, ở cấp sở, ban, ngành, địa phương là một trong những động lực quan trọng hàng đầu cho quá trình cải cách TTHC, nâng cao tính cạnh tranh của môi trường kinh doanh.

Tính năng động sở, ban, ngành, địa phương có thể nhìn nhận dựa trên nhiều khía cạnh khác nhau. Các đơn vị có thể vận dụng linh hoạt các chính sách, quy định của Nhà nước, của tỉnh trong phạm vi cho phép để tạo điều kiện dễ dàng hơn

cho các đối tượng kinh doanh. Mức độ thành công trong thực hiện có thể được đánh giá bởi dư luận và bản thân các doanh nghiệp. Ngoài ra, các đơn vị có năng động hay không cũng có thể được doanh nghiệp nhận xét trên khía cạnh chủ động đưa ra giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp.

Các tiêu chí đánh giá Tính năng động:

+ Sở, ban, ngành và địa phương nắm vững, am hiểu và linh hoạt trong khuôn khổ chính sách, quy định pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các doanh nghiệp.

+ Phản ứng của các sở, ban, ngành và địa phương trong việc giải quyết những vấn đề mới phát sinh.

+ Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình.

+ Phản ứng của sở, ban, ngành và địa phương trong việc giải quyết những bất cập, vướng mắc của DN ngoài phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình.

- Chỉ số thành phần 3: Chi phí thời gian

Đo lường thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra để thực hiện các TTHC cũng như mức độ thường xuyên và thời gian doanh nghiệp phải tạm dừng kinh doanh để các cơ quan Nhà nước của địa phương thực hiện việc thanh tra, kiểm tra. Đây được xem là một chỉ số quan trọng để đánh giá công tác cải cách TTHC, nếu đối tượng đánh giá chỉ số này tốt chứng tỏ nỗ lực cải cách của tỉnh đi vào thực chất.

Có sự khác biệt giữa cách tính thời gian của cơ quan Nhà nước và các tổ chức kinh doanh: chi phí thời gian của doanh nghiệp phát sinh từ khi bắt đầu thực hiện TTHC (bao gồm chuẩn bị hồ sơ đến khi nhận kết quả), trong khi cơ quan Nhà nước chỉ tính từ khi nộp hồ sơ đầy đủ và hợp lệ đến khi nhận kết quả. Khoảng chênh lệch về cách tính thời gian của hai phía còn thể hiện mức độ phức tạp của thành phần hồ sơ; công tác hướng dẫn, cung cấp thông tin để hoàn thành thủ tục...

Các tiêu chí đánh giá Chi phí thời gian:

+ Trong năm, sở, ban, ngành và địa phương thực hiện thanh tra, kiểm tra DN bao nhiêu lần.

+ Sự tuân thủ nội dung thanh tra, kiểm tra theo quyết định thanh tra, kiểm tra.

+ Ảnh hưởng việc thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp.

+ Hiện tượng dùn đẩy công việc tại các đơn vị.

+ Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất các thủ tục hành chính liên quan.

+ Cán bộ của cấp sở, ngành, địa phương thân thiện, am hiểu chuyên môn và giải quyết công việc hiệu quả.

- + Thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, địa phương đơn giản.
- + Doanh nghiệp không gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trực tuyến.

- Chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức

Chi phí không chính thức là những khoản chi ngoài quy định mà các đối tượng phải đưa cho cán bộ, công chức, viên chức, người có thẩm quyền để có thể thực hiện các công việc của họ một cách dễ dàng hơn. Biếu tiền, tặng quà, mời tiệc chiêu đãi, lại quả hợp đồng, bồi dưỡng... là những hình thức khác nhau của chi phí không chính thức. Do vậy, chỉ số chi phí không chính thức là công cụ để đo lường các khoản chi phí không chính thức mà các tổ chức kinh doanh phải trả và các trở ngại do những chi phí không chính thức này gây ra đối với hoạt động kinh doanh của họ, việc trả những khoản chi phí không chính thức có đem lại kết quả hay “dịch vụ” như mong đợi và cán bộ, công chức, người có thẩm quyền có sử dụng các quy định của địa phương để trục lợi hay không.

Việc đưa chỉ số chi phí không chính thức vào chỉ số DDCI sẽ thể hiện quyết tâm và cam kết cải cách đối với một vấn đề vốn vẫn được coi là tế nhị này tại các địa phương. Chi phí không chính thức là chỉ dấu quan trọng cho việc cải cách các nội dung hoạt động khác của cơ quan công quyền. Nhưng mặt khác, chỉ số này cũng phản ánh những hệ quả của các chính sách và cơ chế điều hành tại địa phương. Chỉ số này cũng đưa ra những chỉ dấu quan trọng để sửa đổi những cơ chế và chính sách không phù hợp, chưa rõ ràng, thiếu nhất quán đã tạo điều kiện cho cán bộ gây khó khăn cho các đối tượng kinh doanh tới thực hiện TTHC.

Các tiêu chí đánh giá Chi phí không chính thức:

- + Tỷ lệ % doanh nghiệp có trả chi phí không chính thức.
- + Hiện tượng nhũng nhiễu là phổ biến khi giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan tại các sở, ban, ngành/địa phương.
- + Công việc sẽ đạt hiệu quả hơn sau khi chi trả chi phí không chính thức.
- + Sự giảm bớt về chi phí không chính thức mà doanh nghiệp phải chi trả.

- Chỉ số thành phần 5: Cạnh tranh bình đẳng

Chỉ tiêu này đánh giá về việc đối xử công bằng của các sở, ban, ngành, địa phương đối với các đối tượng kinh doanh. Khác với Chỉ số PCI, các tiêu chí của chỉ số cạnh tranh bình đẳng của Chỉ số DDCI không tập trung vào các doanh nghiệp Nhà nước (tại tỉnh có rất ít), FDI mà tập trung vào sự cư xử công bằng giữa các doanh nghiệp lớn với doanh nghiệp vừa và nhỏ, sự ưu ái với doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp sân sau cũng như mức độ quan tâm của sở, ban, ngành và địa phương tới doanh nghiệp vừa và nhỏ của tỉnh.

Các tiêu chí đánh giá Cạnh tranh bình đẳng:

+ Sự ưu ái, ưu tiên dành cho các doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn trong việc tiếp cận thông tin.

+ Sự ưu ái, ưu tiên dành cho các doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn trong giải quyết kiến nghị, khó khăn.

+ Sự ưu ái, ưu tiên dành cho các doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, đơn giản.

+ Sự ưu ái, ưu tiên dành cho các doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn gây khó khăn cho doanh nghiệp khác.

- Chỉ số thành phần 6: Hỗ trợ doanh nghiệp

Hỗ trợ doanh nghiệp là một trong số các chỉ số thành phần được đưa vào bộ công cụ đánh giá chỉ số DDCI. Các hoạt động hỗ trợ cho các đối tượng có thể dưới nhiều hình thức khác nhau: Hỗ trợ thực hiện thủ tục liên quan đến đầu tư, kinh doanh; thực thi các chính sách, chương trình hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của tỉnh và Trung ương, các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp...

Các tiêu chí đánh giá Hỗ trợ doanh nghiệp:

+ Tần suất tổ chức các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp.

+ Chất lượng các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp.

+ Tần suất cung cấp thông tin về các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp.

+ Việc giải quyết vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp trong và sau các buổi đối thoại, trao đổi thông tin.

+ Mức độ quan tâm của sở, ban, ngành và địa phương tới doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Chỉ số thành phần 7: Thiết chế pháp lý

Trong bộ công cụ đánh giá chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh do VCCI tiến hành, chỉ số này đo lường lòng tin của doanh nghiệp tư nhân đối với hệ thống tòa án, tư pháp của tỉnh, liệu các thiết chế pháp lý này có được doanh nghiệp xem là công cụ hiệu quả để giải quyết tranh chấp hoặc là nơi doanh nghiệp có thể khiếu nại các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, người có thẩm quyền tại địa phương.

Trong Bộ chỉ số DDCI của tỉnh, đối tượng được đánh giá là các sở, ban, ngành, địa phương. Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của các sở, ban, ngành, địa phương, chỉ số Thiết chế pháp lý đánh giá thông qua: Cơ chế phản ánh, kiến nghị, khiếu nại; kênh để phản ánh, kiến nghị, khiếu nại và đánh giá hiệu quả của công tác giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại.

Các tiêu chí đánh giá Thiết chế pháp lý:

+ Văn bản liên quan đến doanh nghiệp đã ban hành trong năm được đánh giá tốt và có tính thực thi cao.

+ Công tác phổ biến và hướng dẫn văn bản liên quan đến doanh nghiệp.

+ Thực thi văn bản liên quan đến doanh nghiệp nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định.

+ Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng.

+ Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi sai trái.

- Chỉ số thành phần 8: Vai trò người đứng đầu

Với quan điểm vai trò người đứng đầu có ảnh hưởng quyết định đến công tác cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp nên hiện nay chỉ số thành phần Vai trò người đứng đầu đã được nhiều địa phương đưa vào đánh giá. Chỉ số thành phần này đánh giá vai trò người đứng đầu (sở, ban, ngành, địa phương) trong việc cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp.

Các tiêu chí đánh giá Vai trò người đứng đầu:

+ Dám quyết, dám làm và dám chịu trách nhiệm.

+ Có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp.

+ Lắng nghe và tiếp thu góp ý của doanh nghiệp.

+ Cấp thực thi không thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo, điều hành từ cấp lãnh đạo.

- Chỉ số thành phần 9: Tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất

Mặt bằng kinh doanh là một yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Việc tiếp cận đất đai của doanh nghiệp có dễ dàng hay không phụ thuộc khá nhiều vào hiệu quả của các công tác liên quan đến đất đai tại các huyện, thị xã, thành phố. Chỉ số thành phần Tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất đánh giá cảm nhận của doanh nghiệp về công tác xác định nguồn gốc đất, bồi thường và các TTHC về đất đai tại các địa phương. Vì vậy, chỉ số thành phần này chỉ dùng để đánh giá đối với các địa phương và không áp dụng đánh giá đối với các sở, ban, ngành.

Các tiêu chí đánh giá Tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất:

+ Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá gặp khó khăn trong việc tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh.

+ Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ rủi ro khi sử dụng đất của doanh nghiệp tại địa phương.

+ Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực tiến độ và chất lượng quy hoạch mặt bằng đất đai tại địa phương.

+ Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực về nỗ lực hỗ trợ của chính quyền địa phương trong công tác giải phóng mặt bằng.

+ Tính chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương.

3. Nội dung phiếu khảo sát

a) *Phiếu khảo sát sẽ được thiết kế gồm hai loại:*

- Mẫu A: Đánh giá các sở, ban, ngành (*Phụ lục 1*).

- Mẫu B: Đánh giá các địa phương thuộc tỉnh (huyện, thị xã, thành phố) (*Phụ lục 2*).

* Doanh nghiệp sẽ trả lời mẫu A và mẫu B, Hộ kinh doanh và hợp tác xã chỉ trả lời mẫu B.

b) *Phiếu khảo sát gồm 3 phần:*

- Phần 1: Giới thiệu về khảo sát. Phần này được thiết kế để giới thiệu về khảo sát, hướng dẫn điền phiếu và thông tin liên hệ để doanh nghiệp biết đề yêu cầu hỗ trợ, cung cấp thông tin thêm khi cần thiết.

- Phần 2: Thông tin chung của doanh nghiệp. Các câu hỏi trong phần này dùng để thu thập các thông tin chung về doanh nghiệp.

- Phần 3: Khảo sát ý kiến doanh nghiệp. Phần này sẽ là những câu hỏi triển khai từ các tiêu chí ở phần trên.

4. Phương pháp tính điểm và xếp hạng của Bộ chỉ số DDCI

a) *Phương pháp tính điểm:*

Tính điểm chỉ số thành phần: Tính điểm của mỗi chỉ tiêu của từng chỉ số, từ đó tính ra điểm Chỉ số thành phần. Mỗi chỉ số thành phần có nhiều chỉ tiêu, các chỉ tiêu có các thông số khác nhau. Các thông số này lại có những đơn vị không giống nhau (có thể là %, số ngày, số lần hay không có đơn vị) nên cần phải quy chuẩn điểm số về một đơn vị đo lường chung (quy về điểm 10). Mỗi chỉ tiêu theo mức trả lời của DN tương ứng: Thực tiễn tốt nhất 10 điểm; thực tiễn xấu nhất: 1 điểm.

- *Nếu chỉ tiêu thuận:* Điểm = $9 * [(điểm\ của\ đơn\ vị - điểm\ nhỏ\ nhất) / (điểm\ lớn\ nhất - điểm\ nhỏ\ nhất)] + 1$

- *Nếu chỉ tiêu nghịch:* Điểm = $11 - \{9 * [(điểm\ của\ đơn\ vị - điểm\ nhỏ\ nhất) / (điểm\ lớn\ nhất - điểm\ nhỏ\ nhất)] + 1\}$

Sau khi tính được điểm của từng chỉ tiêu theo thang điểm 10, tùy vào mức độ quan trọng của từng chỉ tiêu sẽ có trọng số thích hợp để tính toán điểm chỉ số thành phần.

b) Trọng số và tính toán chỉ số DDCI tổng hợp:

Để có thể có được điểm số DDCI tổng hợp, các điểm chỉ số thành phần của sở, ban ngành, địa phương sẽ được tập hợp lại. Chỉ số DDCI tổng hợp sẽ là bình quân gia quyền của tất cả điểm chỉ số thành phần. Bộ chỉ số DDCI không dùng các nguồn dữ liệu khác để tính điểm, sử dụng hoàn toàn ý kiến đánh giá của doanh nghiệp để tính điểm.

Trọng số trong công thức tính bình quân gia quyền được lựa chọn bằng phương pháp chuyên gia, theo kinh nghiệm thực tiễn để đánh giá mức độ quan trọng, tầm ảnh hưởng của từng chỉ số thành phần đối với công tác cải thiện môi trường kinh doanh tại địa phương.

Bảng 3: Trọng số đánh giá các sở, ban, ngành

Tên chỉ tiêu	Trọng số
Sub1: Tính minh bạch	15%
Sub2: Tính năng động	15%
Sub3: Chi phí thời gian	10%
Sub4: Chi phí không chính thức	15%
Sub5: Cạnh tranh bình đẳng	10%
Sub6: Hỗ trợ DN	10%
Sub7: Thiết chế pháp lý	10%
Sub8: Vai trò người đứng đầu	15%
Điểm tổng hợp DDCI các sở, ban, ngành	100%

Bảng 4: Trọng số đánh giá các huyện, thị xã, thành phố

Tên chỉ tiêu	Trọng số
Sub1: Tính minh bạch	15%
Sub2: Tính năng động	10%
Sub3: Chi phí thời gian	10%
Sub4: Chi phí không chính thức	15%
Sub5: Cạnh tranh bình đẳng	10%
Sub6: Hỗ trợ DN	10%
Sub7: Thiết chế pháp lý	5%
Sub8: Vai trò người đứng đầu	10%
Sub9: Tiếp cận đất đai và ổn định trong sử dụng đất	15%

Tên chỉ tiêu	Trọng số
Điểm tổng hợp các địa phương	100%

V. CÁCH THỨC TRIỂN KHAI VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cách thức triển khai

Các công việc chính từ khi xây dựng Bộ chỉ số đến khi công bố báo cáo DDCI sẽ bao gồm 4 giai đoạn chính như sau:

a) Hoàn thiện bộ chỉ số:

Trong giai đoạn này đơn vị chủ trì của tỉnh cùng với đơn vị tư vấn sẽ xây dựng Bộ chỉ số, lấy ý kiến góp ý từ các đơn vị của tỉnh để hoàn thiện Bộ chỉ số. Kết quả cuối cùng của giai đoạn này là Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Bộ chỉ số DDCI của tỉnh.

b) Chuẩn bị triển khai:

Trong giai đoạn này đơn vị chủ trì của tỉnh sẽ cung cấp dữ liệu đối tượng khảo sát, trên cơ sở đó đơn vị tư vấn sẽ tiến hành chọn lọc mẫu khảo sát. Bên cạnh đó đơn vị tư vấn sẽ tiến hành các hoạt động chuẩn bị cho cuộc khảo sát, lên kế hoạch khảo sát, đào tạo, tập huấn cho điều tra viên tham gia khảo sát ...

c) Triển khai DDCI:

Triển khai DDCI gồm 3 giai đoạn là khảo sát, tổng hợp dữ liệu và xây dựng báo cáo, cụ thể:

- Khảo sát: Nhằm đảm bảo hiệu quả, quá trình khảo sát sẽ được phối hợp các phương thức khảo sát là trực tiếp tại các đơn vị, qua thư và trực tuyến qua các link khảo sát online qua website, email, zalo, facebook... cùng với kết hợp các câu hỏi mở để tiếp thu ý kiến, góp ý. Thời gian khảo sát thực hiện trong năm đánh giá.

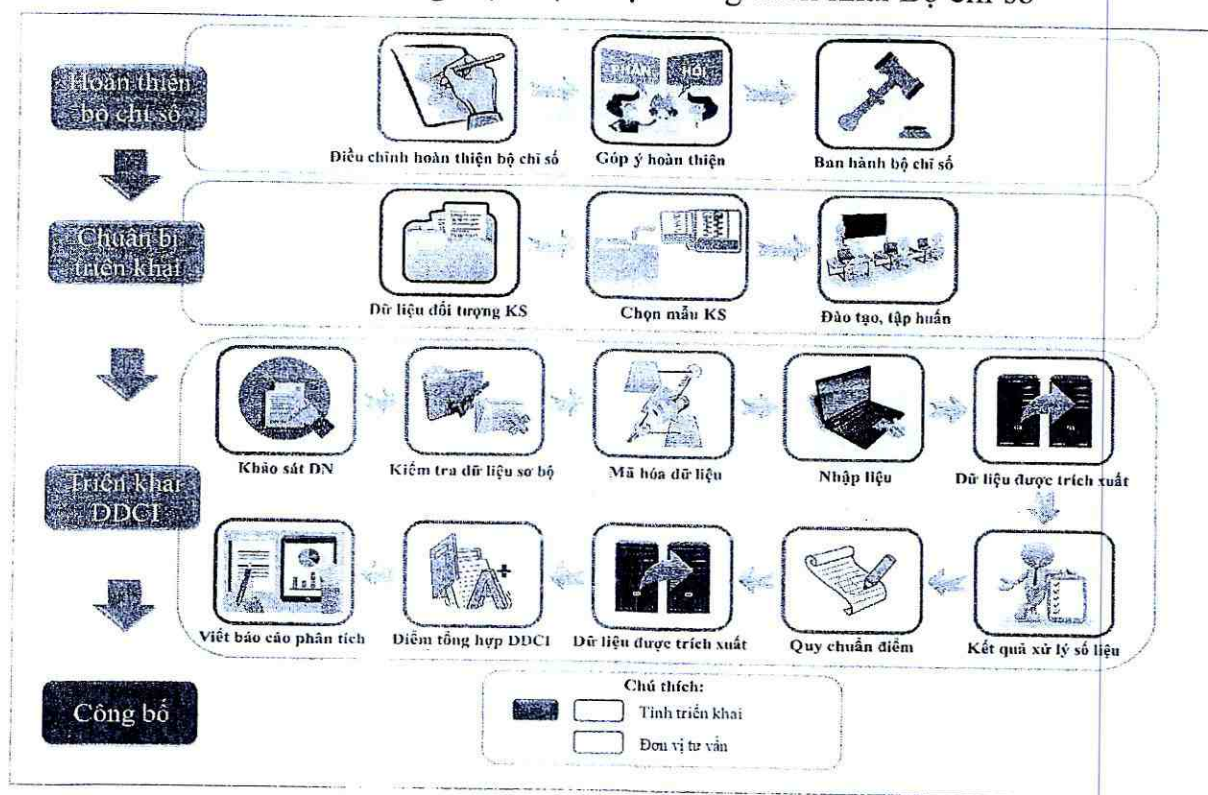
- Tổng hợp dữ liệu: Các phiếu khảo sát được gửi về sau khi được kiểm tra sơ bộ sẽ trải qua các quá trình mã hóa dữ liệu, nhập liệu... để trở thành các dữ liệu có thể tính điểm được, các dữ liệu này sẽ tiếp tục trải qua quá trình phân loại, quy chuẩn điểm số... để có được đầu ra là điểm số tổng hợp DDCI.

- Xây dựng báo cáo: Trên cơ sở điểm số tổng hợp DDCI, đơn vị tư vấn sẽ tiến hành phân tích, đánh giá để xây dựng báo cáo DDCI của tỉnh, trong quá trình xây dựng báo cáo, đơn vị tư vấn sẽ tiến hành lấy ý kiến đánh giá từ các chuyên gia để hoàn thiện báo cáo.

d) Công bố:

Sau khi nhận được báo cáo DDCI từ đơn vị tư vấn, Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh hình thức công bố phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh của tỉnh. Thời gian công bố kết quả khảo sát DDCI trong Quý IV của năm đánh giá.

Hình 1. Sơ đồ các công việc thực hiện trong triển khai Bộ chỉ số



2. Tổ chức thực hiện

a) *Chỉ đạo thực hiện:* UBND tỉnh Đắk Lắk.

b) *Cơ quan chủ trì thực hiện:* Sở Nội vụ là cơ quan chủ trì có nhiệm vụ sau:

- Xây dựng dự toán kinh phí trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Ký kết hợp đồng với đơn vị tư vấn để xây dựng Bộ chỉ số; mẫu phiếu khảo sát, phương án khảo sát, phương án tính điểm để đánh giá DDCI trên địa bàn tỉnh.
- Lựa chọn đơn vị khảo sát và giám sát, đôn đốc quá trình triển khai khảo sát, đảm bảo phiếu khảo sát đạt chất lượng và số lượng theo yêu cầu.
- Phối hợp với Đơn vị tư vấn và các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng phương án cụ thể để đưa các nội dung khảo sát vào Bộ chỉ số và tiêu chí đánh giá cho phù hợp theo từng giai đoạn và tình hình thực tế của tỉnh.
- Triển khai Bộ chỉ số DDCI đến các sở, ban, ngành, địa phương.
- Tham mưu UBND tỉnh công bố kết quả Chỉ số DDCI.

c) *Các sở, ban, ngành, địa phương:*

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: Phối hợp với Sở Nội vụ theo dõi, đánh giá Chỉ số DDCI trên địa bàn tỉnh.
- Sở Tài chính: Có trách nhiệm hướng dẫn, phối hợp với Sở Nội vụ và Sở Kế hoạch và Đầu tư cân đối và bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch.

- Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, thông tin tuyên truyền về thực hiện Bộ chỉ số và quá trình triển khai Bộ chỉ số trên địa bàn tỉnh.

- Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Cổng thông tin điện tử tỉnh, Báo Đắk Lắk, các phương tiện truyền thông, báo chí của tỉnh kịp thời đưa tin quá trình khảo sát, lấy ý kiến doanh nghiệp, nhà đầu tư, hợp tác xã, hộ kinh doanh về đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành, địa phương thuộc tỉnh Đắk Lắk để tạo sự hưởng ứng, đồng thuận, đánh giá thẳng thắn, khách quan.

- Cục Thuế tỉnh, Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh, Cục Hải quan tỉnh: Cung cấp danh sách đối tượng khảo sát (doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh) đang hoạt động ngành phụ trách và triển khai thực hiện.

- Các sở, ban, ngành liên quan, các địa phương (các huyện, thị xã, thành phố) thuộc tỉnh: Có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, tuyên truyền và triển khai thực hiện.

d) *Bưu điện tỉnh Đắk Lắk*: Bưu điện tỉnh phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai khảo sát ý kiến DN đánh giá năng lực điều hành kinh tế các sở, ban, ngành và địa phương.

e) *Các hiệp hội doanh nghiệp tại tỉnh*: Phối hợp với đơn vị tư vấn trong việc khảo sát, lấy ý kiến doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh; đóng góp ý kiến để xây dựng Bộ chỉ số DDCI của tỉnh./.

Phụ lục 1

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP VỀ SỞ, BAN, NGÀNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **2755**/QĐ-UBND ngày **08**/12/2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk)

Cảm ơn Quý đơn vị đã dành thời gian quý báu để trả lời phiếu khảo sát của chúng tôi.

Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát sẽ chỉ được sử dụng vào mục đích thống kê và nghiên cứu. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật danh tính của đơn vị.

THÔNG TIN CHUNG

Tỉnh Đắk Lắk triển khai đánh giá chất lượng năng lực điều hành kinh tế của các sở, ban, ngành và địa phương tỉnh Đắk Lắk thông qua bộ chỉ số DDCI. Bộ chỉ số này được Chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao, góp phần làm thay đổi thái độ, chất lượng dịch vụ công của tỉnh. Trên cơ sở ý kiến và đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp, kết quả khảo sát, đánh giá là nguồn thông tin quý giá giúp tỉnh Đắk Lắk và cộng đồng doanh nghiệp cùng nhau giám sát, cải thiện mọi mặt chất lượng điều hành kinh tế của cán bộ các cấp.

1. Hướng dẫn điền phiếu: Để khảo sát đạt kết quả tốt nhất, Nhóm nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo đơn vị và các thành viên chủ chốt (trưởng phòng/cán bộ quản lý của các bộ phận chuyên môn hoặc người có am hiểu về lịch sử, hoạt động sản xuất, kinh doanh) cùng tham gia vào quá trình trả lời các câu hỏi. Trong phiếu khảo sát, thuật ngữ “doanh nghiệp” bao gồm cả hợp tác xã và hộ kinh doanh cá thể. Với những ô trống, vui lòng đánh dấu ✓ vào những phương án lựa chọn. Mỗi câu hỏi chỉ được chọn 1 đáp án trả lời (trừ những câu hỏi có ghi chú được chọn nhiều đáp án). Nếu quý vị muốn điền phiếu khảo sát bằng hình thức online, vui lòng liên hệ để được hướng dẫn).

2. Hướng dẫn gửi phiếu: Sau khi hoàn thành phiếu khảo sát, đề nghị Quý đơn vị gửi lại phiếu đã trả lời trong phong bì kín đã dán tem kèm theo.

Địa chỉ nơi nhận phiếu khảo sát:

Mọi phiếu khảo sát đều được chuyển đến đơn vị tư vấn độc lập để bảo mật danh tính đơn vị. Không cơ quan nào của tỉnh Đắk Lắk có thể đọc được phiếu khảo sát của đơn vị.

3. Hỗ trợ thông tin: Trong quá trình điền phiếu khảo sát, chúng tôi sẵn sàng giải đáp bất cứ thắc mắc nào từ phía đơn vị thông qua đường dây nóng:

LỰA CHỌN ĐỊA PHƯƠNG ĐÁNH GIÁ

(Doanh nghiệp chỉ lựa chọn một trong số huyện, thành phố dưới đây – là nơi doanh nghiệp có hoạt động sản xuất kinh doanh chủ đạo)

- ☐ (1) TP. Buôn Ma Thuột
- ☐ (4) H. Cư Kuin
- ☐ (7) H. Ea Súp
- ☐ (10) H. Krông Bông
- ☐ (13) H. Krông Pắc

- ☐ (2) TX. Buôn Hồ
- ☐ (5) H. Cư M'Gar
- ☐ (8) H. Krông Ana
- ☐ (11) H. Krông Búk
- ☐ (14) H. Lắk

- ☐ (3) H. Buôn Đôn
- ☐ (6) H. Ea Kar
- ☐ (9) H. Ea H'leo
- ☐ (12) H. Krông Năng
- ☐ (15) H. M'Drăk

A. THÔNG QUAN VỀ DOANH NGHIỆP

Mã số thuế:

1. Tên doanh nghiệp:
2. Địa chỉ trụ sở hoạt động hiện nay:
3. Họ và tên người trả lời:
4. Chức vụ: ☐ (1) Lãnh đạo doanh nghiệp ☐ (2) Lãnh đạo phòng ban ☐ (3) Nhân viên
5. Số điện thoại người trả lời:
6. Địa chỉ email người trả lời:
7. Loại hình doanh nghiệp: ☐ (1) Doanh nghiệp
☐ (2) Hợp tác xã
☐ (3) Hộ kinh doanh
8. Doanh nghiệp đã hoạt động sản xuất, kinh doanh trong bao lâu?
☐ (1) Trên 2 năm ☐ (2) Dưới 2 năm
9. Lĩnh vực kinh doanh chính
☐ (1) Dịch vụ/ Thương mại ☐ (2) Công nghiệp chế biến, chế tạo
☐ (3) Nông – Lâm nghiệp và thủy sản ☐ (4) Xây dựng, bất động sản
☐ (5) Khai khoáng
10. Tổng số lao động của doanh nghiệp?
☐ (1) Không vượt quá 10 người ☐ (2) Từ 11 đến 100 người
☐ (3) Từ 101 đến 200 người ☐ (4) Trên 200 người
11. Quy mô vốn đầu tư doanh nghiệp của ông/bà?
☐ (1) Dưới 3 tỷ ☐ (2) Từ 3 tỷ đến dưới 20 tỷ
☐ (3) Từ 20 đến dưới 50 tỷ ☐ (4) Từ 50 đến dưới 100 tỷ
☐ (5) Từ 100 đến dưới 300 tỷ ☐ (6) Trên 300 tỷ
12. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp do ông/ bà quản lý hiện nay như thế nào?
☐ (1) Thua lỗ lớn ☐ (2) Thua lỗ chút ít
☐ (3) Hòa vốn ☐ (4) Lãi chút ít
☐ (5) Lãi như mong muốn
13. Kế hoạch/dự định của doanh nghiệp trong vòng 2 năm sắp tới là gì?
☐ (1) Có kế hoạch tăng quy mô kinh doanh ☐ (2) Sẽ tiếp tục kinh doanh với quy mô hiện tại
☐ (3) Có kế hoạch giảm quy mô kinh doanh ☐ (4) Có kế hoạch đóng cửa

14. Doanh nghiệp nhận xét về khả năng tiếp cận thông tin và đánh giá website sở, ban, ngành tỉnh Đắk Lắk.

Cơ quan	a. Ông/Bà đánh giá như thế nào về khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin (<i>tài liệu quy hoạch hoặc văn bản quy phạm pháp luật</i>) của sở, ban, ngành?				b. Ông/Bà có thường xuyên truy cập vào website của các sở, ban, ngành không?				c. Ông/Bà đánh giá về tính hữu ích của thông tin trên website của các sở, ban, ngành đối với doanh nghiệp?			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Doanh nghiệp đánh giá về tính kịp thời cung cấp, công khai thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc công việc có liên quan của sở, ban, ngành.

Cơ quan	a. Ông/ Bà đánh giá như thế nào về tính kịp thời cung cấp thông tin ?				b. Ông/ Bà có được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng khi thực hiện giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?			
	(1) Rất chậm trễ	(2) Tương đối chậm trễ	(3) Tương đối kịp thời	(4) Rất kịp thời	(1) Không rõ ràng - đầy đủ	(2) Tương đối rõ ràng - đầy đủ	(3) Rõ ràng - đầy đủ	(4) Rất rõ ràng - đầy đủ
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Doanh nghiệp có nhận xét như thế nào về sự năng động, linh hoạt của sở, ban, ngành.

Cơ quan	a. Ông/ Bà có đồng ý với nhận định “Các sở, ban, ngành nắm vững, am hiểu và linh hoạt trong khuôn khổ chính sách, quy định pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các doanh nghiệp”?				b. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cách phản ứng của các sở, ban, ngành trong việc giải quyết những vấn đề mới phát sinh?				c. Theo ông/bà, sở, ban, ngành có kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình hay không?			d. Đối với những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp ngoài phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của đơn vị thì cách phản ứng của đơn vị như thế nào?			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Ý kiến của doanh nghiệp đối với những nhận định sau về lãnh đạo (người đứng đầu) các sở, ban, ngành là như thế nào.

Cơ quan	a. Lãnh đạo sở, ban, ngành có tinh thần dám quyết/ dám làm và dám chịu trách nhiệm				b. Lãnh đạo sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp				c. Lãnh đạo sở, ban, ngành lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp				d. Hiện tượng "Cấp thực thi không thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo, điều hành từ cấp lãnh đạo" tại các sở, ban, ngành là?		
	(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Đồng ý	(4) Hoàn toàn đồng ý	(1) Không có hành động	(2) Có hành động nhưng không hiệu quả	(3) Có hành động và có hiệu quả nhưng còn chậm	(4) Có hành động, có hiệu quả và nhanh chóng	(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Đồng ý	(4) Hoàn toàn đồng ý	(1) Không tồn tại	(2) Có nhưng không nghiêm trọng	(3) Nghiêm trọng
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP

Chỉ số Chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương (DDCI) thuộc tỉnh Đắk Lắk

MÀU A

18. Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của các sở, ban, ngành tỉnh Đắk Lắk.

Cơ quan	a. Trong năm các sở, ban, ngành thực hiện thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp bao nhiêu lần?			b. Nội dung các cuộc thanh, kiểm tra có <i>đúng như trong phạm vi</i> của Quyết định thanh, kiểm tra đã ban hành hay không?				c. Các cuộc thanh tra, kiểm tra ảnh hưởng như thế nào đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp?			
	(1) 0 lần	(2) 1 lần	(3) Từ 2 lần trở lên	(1) Ngoài phạm vi	(2) Phần lớn ngoài phạm vi	(3) Phần lớn trong phạm vi	(4) Trong phạm vi	(1) Mất thời gian của DN và chi quan tâm đến việc xử phạt DN	(2) Mất thời gian của DN	(3) Không ảnh hưởng nhiều đến hoạt động của DN	(4) Hỗ trợ DN khắc phục sai sót
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19. Doanh nghiệp đánh giá về giải quyết thủ tục hành chính tại các sở, ban, ngành.

Cơ quan	a. Doanh nghiệp cho biết ý kiến về nhận định "Doanh nghiệp gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trực tuyến"?				b. Đánh giá của ông/bà về thủ tục hành chính của các đơn vị ?			c. Thông thường, Ông/Bà phải đi lại bao nhiêu lần để hoàn tất thủ tục hành chính? (không kể lần đầu tiên đến tìm hiểu nhận hướng dẫn)			d. Doanh nghiệp cho biết ý kiến về nhận định "Cán bộ thân thiện, am hiểu chuyên môn và giải quyết công việc hiệu quả"?			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá về các khoản chi phí không chính thức mà doanh nghiệp chi trả với sở, ban, ngành trong quá trình hoạt động, kinh doanh.

Cơ quan	a. Doanh nghiệp của ông/bà có phải trả thêm các khoản chi phí không chính thức hay không?		b. Ông/Bà có đồng ý rằng “hiện tượng những nhiễu là phổ biến khi giải quyết thủ tục hành chính hoặc các công việc liên quan tại các sở, ban, ngành” không?				c. Ông/Bà có đồng ý với nhận định “Công việc sẽ đạt kết quả hơn nếu chi trả chi phí không chính thức” không?				d. Ông/Bà vui lòng cho biết so với những năm trước thì chi phí không chính thức năm nay như thế nào (<i>về giá trị</i>)?		
	(1) Có	(2) Không	(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Đồng ý	(4) Hoàn toàn đồng ý	(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Đồng ý	(4) Hoàn toàn đồng ý	(1) Giảm bớt	(2) Không thay đổi	(3) Tăng lên
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21. Theo quan sát của mình, doanh nghiệp có nhận xét như thế nào đối với các nhận định dưới đây liên quan đến sự đối xử của sở, ban, ngành đối với các doanh nghiệp sản xuất, thương mại, doanh nghiệp lớn đang hoạt động trên địa bàn so với doanh nghiệp khác.

Cơ quan	a. DN sản xuất, DN thương mại, DN lớn được ưu ái, ưu tiên hơn trong việc tiếp cận thông tin?				b. DN sản xuất, DN thương mại, DN lớn được ưu ái, ưu tiên hơn trong giải quyết kiến nghị, khó khăn?				b. DN sản xuất, DN thương mại, DN lớn được ưu ái, ưu tiên giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, đơn giản?				d. Việc ưu ái cho các DN sản xuất, DN thương mại, DN lớn (nếu có) có gây khó khăn cho DN của ông/ bà hay không?		
	(1) Hoàn toàn không đồng ý (2) Không đồng ý (3) Đồng ý (4) Hoàn toàn đồng ý				(1) Hoàn toàn không đồng ý (2) Không đồng ý (3) Đồng ý (4) Hoàn toàn đồng ý				(1) Hoàn toàn không đồng ý (2) Không đồng ý (3) Đồng ý (4) Hoàn toàn đồng ý				(1) Không ảnh hưởng gì (2) Khó khăn (3) Rất khó khăn		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Doanh nghiệp đã tham gia, được hỗ trợ như thế nào từ các chương trình hỗ trợ, chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp do các sở, ban, ngành tỉnh Đắk Lắk tổ chức tính tới thời điểm hiện nay hay không.

Cơ quan	a. Tần suất tổ chức các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật,...) do các sở, ban, ngành tổ chức mà doanh nghiệp được biết?				b. DN cảm nhận thế nào về chất lượng các chương trình hỗ trợ DN do sở, ban, ngành tổ chức, xin vui lòng cho biết ý kiến về các chương trình hỗ trợ DN?				c. Tần suất tổ chức các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp do sở, ban, ngành tổ chức mà doanh nghiệp được biết?				d. Theo ông/ bà, tại/sau các buổi đối thoại, trao đổi thông tin những vướng mắc, kiến nghị, khó khăn được giải quyết như thế nào?			e. Sở, ban, ngành có thường xuyên quan tâm đến các doanh nghiệp nhỏ không?		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23. Ý kiến của ông/bà về nhận định “việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định”.

Cơ quan	a. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Các văn bản pháp luật đã ban hành trong năm được doanh nghiệp đánh giá tốt và có tính thực thi cao”				b. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Công tác truyền thông và phổ biến văn bản pháp luật đang được thực hiện kịp thời, rõ ràng và đầy đủ”				c. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định” là gì?			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP

Chỉ số Chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp sở, ban, ngành và địa phương (DDCI) thuộc tỉnh Đắk Lắk

MAU A

24. Quan điểm của doanh nghiệp đối với công tác giải quyết khiếu nại tại các sở, ban, ngành.

Cơ quan	a. Theo kinh nghiệm của ông/bà, các khiếu nại của doanh nghiệp lên lãnh đạo các sở, ban, ngành có được giải quyết thỏa đáng không?				b. Ông/Bà có đồng ý với nhận định: “Có hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, khiếu nại hành vi sai trái” hay không?			
	(1) Không bao giờ	(2) Đôi khi	(3) Phần lớn	(4) Luôn luôn	(1) Hoàn toàn không đồng ý	(2) Không đồng ý	(3) Đồng ý	(4) Hoàn toàn đồng ý
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Sở Công thương	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Sở Giao thông Vận tải	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sở Tài nguyên và Môi trường	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sở Xây dựng	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Sở Khoa học và Công nghệ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Bảo hiểm xã hội tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Cục thuế tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Cục Hải quan tỉnh	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

25. Các câu hỏi cảm nhận mức độ hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số của tỉnh?
- a. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến là dễ dàng” ?
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
- ☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
- b. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí hồ sơ và đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua bưu điện là dễ dàng” ?
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
- ☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
- c. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số của tỉnh giúp doanh nghiệp giảm thời gian thực hiện thủ tục hành chính hoặc thủ tục liên quan so với phương thức truyền thống” ?
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
- ☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
- d. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số của tỉnh giúp doanh nghiệp giảm chi phí thực hiện thủ tục hành chính hoặc thủ liên quan so với phương thức truyền thống” ?
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
- ☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
26. Doanh nghiệp có góp ý/đề xuất gì nhằm cải thiện năng lực điều hành của các đơn vị và cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh cho doanh nghiệp trên địa bàn?

Ngày hoàn thành phiếu khảo sát:/...../.....

Xin chân thành cảm ơn ông/bà đã tham gia khảo sát!

Phụ lục 2
PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP
VỀ CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: **2755/QĐ-UBND** ngày **08/12/2022** của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk)

Cảm ơn Quý đơn vị đã dành thời gian quý báu để trả lời phiếu khảo sát của chúng tôi. Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát sẽ chỉ được sử dụng vào mục đích thống kê và nghiên cứu. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật danh tính của doanh nghiệp

THÔNG TIN CHUNG

Tỉnh Đắk Lắk triển khai đánh giá chất lượng năng lực điều hành kinh tế của các sở, ban, ngành và địa phương tỉnh Đắk Lắk thông qua bộ chỉ số DDCI. Bộ chỉ số này được Chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao, góp phần làm thay đổi thái độ, chất lượng dịch vụ công của tỉnh. Trên cơ sở ý kiến và đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp, kết quả khảo sát, đánh giá là nguồn thông tin quý giá giúp tỉnh Đắk Lắk và cộng đồng doanh nghiệp cùng nhau giám sát, cải thiện mọi mặt chất lượng điều hành kinh tế của cán bộ các cấp.

1. Hướng dẫn điền phiếu: Để khảo sát đạt kết quả tốt nhất, Nhóm nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo đơn vị và các thành viên chủ chốt (trưởng phòng/cán bộ quản lý của các bộ phận chuyên môn hoặc người có am hiểu về lịch sử, hoạt động sản xuất, kinh doanh) cùng tham gia vào quá trình trả lời các câu hỏi. Trong phiếu khảo sát, thuật ngữ “doanh nghiệp” bao gồm cả hợp tác xã và hộ kinh doanh cá thể. Với những ô trống, vui lòng đánh dấu ✓ vào những phương án lựa chọn. Mỗi câu hỏi chỉ được chọn 1 đáp án trả lời (trừ những câu hỏi có ghi chú được chọn nhiều đáp án). Nếu quý vị muốn điền phiếu khảo sát bằng hình thức online, vui lòng liên hệ để được hướng dẫn.

2. Hướng dẫn gửi phiếu: Sau khi hoàn thành phiếu khảo sát, đề nghị Quý đơn vị gửi lại phiếu đã trả lời trong phong bì kín đã dán tem kèm theo.

Địa chỉ nơi nhận phiếu khảo sát:

Mọi phiếu khảo sát đều được chuyển đến đơn vị tư vấn độc lập để bảo mật danh tính đơn vị. Không cơ quan nào của tỉnh Đắk Lắk có thể đọc được phiếu khảo sát của đơn vị.

3. Hỗ trợ thông tin: Trong quá trình điền phiếu khảo sát, chúng tôi sẵn sàng giải đáp bất cứ thắc mắc nào từ phía đơn vị thông qua đường dây nóng:

LỰA CHỌN ĐỊA PHƯƠNG ĐÁNH GIÁ

(Doanh nghiệp chỉ lựa chọn một trong số huyện, thành phố dưới đây – là nơi HKD/HTX có hoạt động sản xuất kinh doanh chủ đạo)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ (1) TP. Buôn Ma Thuột | ☐ (2) TX. Buôn Hồ | ☐ (3) H. Buôn Đôn |
| ☐ (4) H. Cư Kuin | ☐ (5) H. Cư M'Gar | ☐ (6) H. Ea Kar |
| ☐ (7) H. Ea Súp | ☐ (8) H. Krông Ana | ☐ (9) H. Ea H'leo |
| ☐ (10) H. Krông Bông | ☐ (11) H. Krông Búk | ☐ (12) H. Krông Năng |
| ☐ (13) H. Krông Pắc | ☐ (14) H. Lắk | ☐ (15) H. M'Drăk |

A. TỔNG QUAN VỀ DOANH NGHIỆP

Mã số thuế:

1. Tên doanh nghiệp:
2. Địa chỉ trụ sở hoạt động hiện nay:
3. Họ và tên người trả lời:
4. Chức vụ: ☐ (1) Lãnh đạo doanh nghiệp ☐ (2) Lãnh đạo phòng ban ☐ (3) Nhân viên
5. Số điện thoại người trả lời:
6. Địa chỉ email người trả lời:
7. Loại hình doanh nghiệp: ☐ (1) Doanh nghiệp
☐ (2) Hợp tác xã
☐ (3) Hộ kinh doanh
8. Doanh nghiệp đã hoạt động sản xuất, kinh doanh trong bao lâu?
☐ (1) Trên 2 năm ☐ (2) Dưới 2 năm
9. Lĩnh vực kinh doanh chính
☐ (1) Dịch vụ/ Thương mại ☐ (2) Công nghiệp chế biến, chế tạo
☐ (3) Nông – Lâm nghiệp và thủy sản ☐ (4) Xây dựng, bất động sản
☐ (5) Khai khoáng
10. Tổng số lao động của doanh nghiệp ?
☐ (1) Không vượt quá 10 người ☐ (2) Từ 11 đến 100 người
☐ (3) Từ 101 đến 200 người ☐ (4) Trên 200 người
11. Quy mô vốn đầu tư doanh nghiệp của ông/bà?
☐ (1) Dưới 3 tỷ ☐ (2) Từ 3 tỷ đến dưới 20 tỷ
☐ (3) Từ 20 đến dưới 50 tỷ ☐ (4) Từ 50 đến dưới 100 tỷ
☐ (5) Từ 100 đến dưới 300 tỷ ☐ (6) Trên 300 tỷ
12. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp do ông/ bà quản lý hiện nay như thế nào?
☐ (1) Thua lỗ lớn ☐ (2) Thua lỗ chút ít
☐ (3) Hòa vốn ☐ (4) Lãi chút ít
☐ (5) Lãi như mong muốn
13. Kế hoạch/dự định của doanh nghiệp trong vòng 2 năm sắp tới là gì?
☐ (1) Có kế hoạch tăng quy mô kinh doanh ☐ (2) Sẽ tiếp tục kinh doanh với quy mô hiện tại
☐ (3) Có kế hoạch giảm quy mô kinh doanh ☐ (4) Có kế hoạch đóng cửa

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HỘ KINH DOANH, HỢP TÁC XÃ

14. Doanh nghiệp nhận xét về khả năng tiếp cận thông tin và đánh giá website huyện, thành phố, thị xã tỉnh Đắk Lắk.

a. Ông/Bà đánh giá như thế nào về khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin (*tài liệu quy hoạch hoặc văn bản quy phạm pháp luật*) của huyện, thành phố, thị xã?

☐ (1) Khó tiếp cận

☐ (2) Tương đối khó tiếp cận

☐ (3) Tương đối dễ tiếp cận

☐ (4) Dễ tiếp cận

b. Ông/Bà có thường xuyên truy cập vào Website của các huyện, thành phố, thị xã không?

☐ (1) Chưa bao giờ

☐ (2) thỉnh thoảng

☐ (3) Thường xuyên

☐ (4) Rất thường xuyên

c. Ông/Bà đánh giá về tính hữu ích của thông tin trên Website của huyện, thành phố, thị xã đối với doanh nghiệp?

☐ (1) Không hữu ích

☐ (2) Ít hữu ích

☐ (3) Tương đối hữu ích

☐ (4) Rất hữu ích

15. Doanh nghiệp đánh giá về tính kịp thời cung cấp, công khai thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc công việc có liên quan của huyện, thành phố, thị xã.

a. Ông/Bà đánh giá như thế nào về tính kịp thời cung cấp thông tin của huyện, thành phố, thị xã?

☐ (1) Rất chậm trễ

☐ (2) Tương đối chậm trễ

☐ (3) Tương đối kịp thời

☐ (4) Rất kịp thời

b. Ông/Bà có được hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng khi thực hiện giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?

☐ (1) Không rõ ràng - đầy đủ

☐ (2) Tương đối rõ ràng - đầy đủ

☐ (3) Rõ ràng - đầy đủ

☐ (4) Rất rõ ràng - đầy đủ

16. Doanh nghiệp có nhận xét như thế nào về sự năng động, linh hoạt của huyện, thành phố, thị xã.

a. Ông/Bà có đồng ý với nhận định “Huyện, thành phố, thị xã nắm vững, am hiểu và linh hoạt trong khuôn khổ chính sách, quy định pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các doanh nghiệp”?

☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý

☐ (2) Không đồng ý

☐ (3) Đồng ý

☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

b. Ông/Bà đánh giá như thế nào về cách phản ứng của huyện, thành phố, thị xã trong việc giải quyết những vấn đề mới phát sinh?

☐ (1) Không giải quyết

☐ (2) Chậm trễ, trì hoãn

☐ (3) Xin ý kiến chỉ đạo

☐ (4) Chủ động nghiên cứu, trao đổi

c. Theo ông/bà, huyện, thành phố, thị xã có kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình hay không?

☐ (1) Không kịp thời

☐ (2) Ít kịp thời

☐ (3) Kịp thời

- d. Đối với những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp ngoài phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của đơn vị thì cách phản ứng của đơn vị như thế nào?

- ☐ (1) Không giải quyết ☐ (2) Chậm trễ trì hoãn
☐ (3) Xin ý kiến chỉ đạo ☐ (4) Chủ động nghiên cứu, trao đổi

17. Ý kiến của doanh nghiệp đối với những nhận định sau về lãnh đạo (người đứng đầu) các huyện, thành phố, thị xã như thế nào.

- a. Lãnh đạo huyện, thành phố, thị xã có tinh thần dám quyết/dám làm và dám chịu trách nhiệm
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
- b. Lãnh đạo huyện, thành phố, thị xã có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp
- ☐ (1) Không có hành động
☐ (2) Có hành động nhưng không hiệu quả
☐ (3) Có hành động và có hiệu quả nhưng còn chậm
☐ (4) Có hành động, có hiệu quả và nhanh chóng
- c. Lãnh đạo huyện, thành phố, thị xã lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp
- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý
- d. Hiện tượng "Cấp thực thi không thực hiện nghiêm túc các chỉ đạo, điều hành từ cấp lãnh đạo" tại huyện, thành phố, thị xã là?
- ☐ (1) Không tồn tại
☐ (2) Có nhưng không nghiêm trọng
☐ (3) Nghiêm trọng

18. Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh, kiểm tra của các huyện, thành phố, thị xã tỉnh Đắk Lắk?

- a. Số lần doanh nghiệp bị thanh tra, kiểm tra của huyện, thành phố, thị xã trong năm nay?
- ☐ (1) 0 lần ☐ (2) 1 lần
☐ (3) Từ 2 lần trở lên
- b. Nội dung các cuộc thanh, kiểm tra có **đúng như trong phạm vi** của Quyết định thanh, kiểm tra đã ban hành hay không?
- ☐ (1) Ngoài phạm vi ☐ (2) Phần lớn ngoài phạm vi
☐ (3) Phần lớn trong phạm vi ☐ (4) Trong phạm vi
- c. Các cuộc thanh tra, kiểm tra ảnh hưởng như thế nào đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp?
- ☐ (1) Mất thời gian của doanh nghiệp và chỉ quan tâm đến xử phạt doanh nghiệp
☐ (2) Mất thời gian của doanh nghiệp
☐ (3) Không ảnh hưởng nhiều đến hoạt động của doanh nghiệp
☐ (4) Hỗ trợ doanh nghiệp khắc phục sai sót

19. Doanh nghiệp hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính tại các huyện, thành phố, thị xã.

a. Doanh nghiệp cho biết ý kiến về nhận định **"Doanh nghiệp không gặp khó khăn khi thực hiện TTHC trực tuyến"**?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

b. Đánh giá của ông/bà về thủ tục hành chính của đơn vị?

- ☐ (1) Phức tạp ☐ (2) Bình thường ☐ (3) Đơn giản

c. Thông thường, ông/bà phải đi lại bao nhiêu lần để hoàn tất thủ tục hành chính? (**không kể lần đầu tiên đến tìm hiểu nhận hướng dẫn**)

- ☐ (1) Từ 1-2 lần ☐ (2) 3 lần ☐ (3) Trên 3 lần.

d. Doanh nghiệp cho biết ý kiến về nhận định **"Cán bộ thân thiện, am hiểu chuyên môn và giải quyết công việc hiệu quả"**?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

20. Doanh nghiệp vui lòng đánh giá về các khoản chi phí không chính thức mà doanh nghiệp chi trả trong quá trình hoạt động, kinh doanh tại huyện, thành phố, thị xã.

a. Doanh nghiệp của ông/bà có phải trả thêm các khoản **chi phí không chính thức** hay không?

- ☐ (1) Có ☐ (2) Không

b. Ông/Bà có đồng ý rằng "hiện tượng nhũng nhiễu là phổ biến khi giải quyết thủ tục hành chính hoặc các công việc liên quan tại các huyện, thành phố, thị xã" không?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

c. Ông/Bà có đồng ý với nhận định "Công việc đạt hiệu quả hơn sau khi chi trả chi phí không chính thức" không?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

d. Ông/Bà vui lòng cho biết so với những năm trước thì **chi phí không chính thức** năm nay như thế nào (**về giá trị**)?

- ☐ (1) Giảm bớt ☐ (2) Không thay đổi ☐ (3) Tăng lên

21. Theo quan sát của mình, doanh nghiệp có nhận xét như thế nào đối với các nhận định dưới đây liên quan đến sự đối xử của huyện, thành phố, thị xã đối với các doanh nghiệp sản xuất, thân hữu, doanh nghiệp lớn đang hoạt động trên địa bàn so với doanh nghiệp.

a. Doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn được ưu ái, ưu tiên hơn trong việc tiếp cận thông tin?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

b. Doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn được ưu ái, ưu tiên hơn trong giải quyết kiến nghị khó khăn?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

c. Doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn được ưu ái, ưu tiên giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng, đơn giản?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

d. Việc ưu ái cho các doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu, doanh nghiệp lớn (nếu có) có gây khó khăn cho doanh nghiệp của ông/bà hay không?

- ☐ (1) Không ảnh hưởng gì ☐ (2) Khó khăn ☐ (3) Rất khó khăn

22. Cảm nhận của doanh nghiệp về các chương trình hỗ trợ, chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp do các huyện, thành phố, thị xã tỉnh Đắk Lắk tổ chức

a. Tần suất tổ chức các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật,...) do huyện thị, thành phố, thị xã tổ chức mà doanh nghiệp được biết?

- ☐ (1) Không bao giờ ☐ (2) Từ 1-3 lần/năm
☐ (3) Từ 4-6 lần/năm ☐ (4) Trên 6 lần/năm

b. Doanh nghiệp cảm nhận như thế nào về chất lượng các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp do huyện, thành phố, thị xã tổ chức?

- ☐ (1) Hoàn toàn không thiết thực ☐ (2) Ít thiết thực
☐ (3) Phần lớn là thiết thực ☐ (4) Hoàn toàn thiết thực

c. Tần suất tổ chức các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp do huyện, thành phố, thị xã tổ chức mà doanh nghiệp được biết?

- ☐ (1) Không bao giờ ☐ (2) Từ 1-3 lần/năm
☐ (3) Từ 4-6 lần/năm ☐ (4) Trên 6 lần/năm

d. Theo ông/bà, tại/sau các buổi đối thoại, trao đổi thông tin những vướng mắc, khó khăn được tháo gỡ được giải quyết như thế nào?

- ☐ (1) Không được giải quyết ☐ (2) Giải quyết 1 phần
☐ (3) Được giải quyết

e. Huyện, thành phố, thị xã có thường xuyên quan tâm đến các doanh nghiệp không?

- ☐ (1) Thờ ơ, không quan tâm ☐ (2) Bình thường
☒ (3) Thường xuyên quan tâm

23. Ý kiến của ông/bà về nhận định “việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định”.

a. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Các văn bản pháp luật đã ban hành trong năm được doanh nghiệp đánh giá tốt và có tính thực thi cao”?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

b. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Công tác truyền thông và phổ biến văn bản pháp luật đang được thực hiện kịp thời, rõ ràng và đầy đủ”?

- ☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý ☐ (2) Không đồng ý
☐ (3) Đồng ý ☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

c. Ý kiến của ông/bà về nhận định “Việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định” là gì?

☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý☐ (2) Không đồng ý☐ (3) Đồng ý☐ (4) Hoàn toàn đồng ý**24. Quan điểm của doanh nghiệp đối với công tác giải quyết khiếu nại tại các huyện, thành phố, thị xã.**

a. Theo kinh nghiệm của ông/bà, các khiếu nại của doanh nghiệp lên lãnh đạo các huyện, thành phố, thị xã có được giải quyết thỏa đáng không?

☐ (1) Không bao giờ☐ (2) Đôi khi☐ (3) Phần lớn☐ (4) Luôn luôn

b. Ông/Bà có đồng ý với nhận định: “Có hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, khiếu nại hành vi sai trái” hay không?

☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý☐ (2) Không đồng ý☐ (3) Đồng ý☐ (4) Hoàn toàn đồng ý**25. Đánh giá của doanh nghiệp về tiếp cận đất đai tại địa phương.**

a. Theo quan sát và kinh nghiệm của ông/bà, doanh nghiệp có gặp khó khăn trong việc tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh hay không?

☐ (1) Có☐ (2) Không☐ (3) Không biết

b. Hãy đánh giá về mức độ rủi ro trong sử dụng đất của doanh nghiệp bạn (như rủi ro bị chính quyền thu hồi cho mục đích sử dụng khác, thay đổi quy hoạch, v.v.)

☐ (1) Rất cao☐ (2) Cao☐ (3) Thấp☐ (4) Rất thấp

c. Ý kiến ông/bà về nhận định “Tiến độ và chất lượng quy hoạch mặt bằng đất đai tại địa phương là tích cực”?

☐ (1) Không đồng ý☐ (2) Đồng ý

d. Ý kiến ông/bà về nhận định “Chính quyền các địa phương nỗ lực trong công tác giải phóng mặt bằng” ?

☐ (1) Không đồng ý☐ (2) Đồng ý

e. Ông/Bà đánh giá như thế nào về tính chủ động của địa phương trong giải quyết vướng mắc về đất đai gây bức xúc?

☐ (1) Hầu như không làm gì☐ (2) Tương đối chủ động☐ (3) Rất chủ động**26. Các câu hỏi cảm nhận mức độ hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số của tỉnh?**

a. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến là dễ dàng” ?

☐ (1) Hoàn toàn không đồng ý☐ (2) Không đồng ý☐ (3) Đồng ý☐ (4) Hoàn toàn đồng ý

b. Ý kiến ông/bà về nhận định “Việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí hồ sơ và đăng ký nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua bưu điện là dễ dàng” ?

