



**BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ  
NĂNG LỰC CẠNH TRANH  
CÁC SỞ, BAN, NGÀNH  
TỈNH ĐẮK NÔNG (DCI)  
NĂM 2019**

# LỜI NÓI ĐẦU

Báo cáo này do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) – Chi nhánh Đà Nẵng xây dựng. Báo cáo thực hiện theo Quyết định số 1463/QĐ-UBND ngày 30 tháng 8 năm 2019 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc phê duyệt Đề án xây dựng và triển khai Bộ chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở, Ban, ngành và địa phương (DDCI) trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2019 và các năm tiếp theo.

Cải thiện môi trường kinh doanh, tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh mạnh mẽ hơn nữa là yêu cầu đặt ra của Chính phủ ngay từ đầu năm 2019. Vấn đề này được quy định cụ thể tại Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 về 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 2019 và định hướng đến năm 2021.

Nghị quyết số 17/NQ-HDND ngày 14/12/2018 của Hội đồng Nhân dân tỉnh Đắk Nông về thông qua Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2019 nhấn mạnh một trong những nhiệm vụ của các ngành, lĩnh vực là: *Tiếp tục thực hiện các giải pháp cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia đề ra tại Nghị quyết số 19, Nghị quyết số 35 của Chính phủ và các văn bản đã cụ thể hóa của UBND tỉnh với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi nhất cho đầu tư kinh doanh, giảm tối đa chi phí khởi nghiệp, giảm chi phí đầu vào, thực hiện tốt các cam kết của địa phương đối với cộng đồng doanh nghiệp, hỗ trợ các doanh nghiệp theo chính sách của Trung ương và địa phương.* Triển khai đánh giá năng lực điều hành các sở, ban, ngành và cấp huyện tỉnh Đắk Nông xem như là một giải pháp cụ thể thúc đẩy cải thiện môi trường kinh doanh, hỗ trợ doanh nghiệp phát triển.

Báo cáo DDCI Đắk Nông năm 2019 được xây dựng trên cơ sở khảo sát ý kiến của doanh nghiệp/hợp tác xã/hộ kinh doanh có hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh Đắk Nông và độc lập với Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) do VCCI công bố hàng năm. Phương pháp đánh giá được kế thừa từ phương pháp luận của PCI, nội dung đánh giá được xây dựng từ tình hình thực tiễn của tỉnh, được các sở, ban, ngành, hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và cấp huyện đóng góp ý kiến trong quá trình xây dựng và UBND tỉnh đã ban hành quyết định phê duyệt bộ chỉ số. Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông đã rất tích cực trong việc khảo sát ý kiến doanh nghiệp. Báo cáo mang tính khoa học, độc lập và khách quan của nhóm nghiên cứu trên cơ sở tham khảo kinh nghiệm các tỉnh, thành phố khác.

Chúng tôi xin trân trọng cảm ơn lãnh đạo tỉnh Đắk Nông và các cơ quan, đơn vị đã hỗ trợ xây dựng báo cáo. Xin cảm ơn các chuyên gia về những góp ý, bình luận trong quá trình xây dựng báo cáo. Cuối cùng và quan trọng nhất, chúng tôi xin trân trọng cảm ơn các doanh nghiệp/hợp tác xã/hộ kinh doanh đã dành thời gian quý báu tham gia Khảo sát DDCI 2019 và cung cấp những thông tin đầy đủ, trung thực và khách quan thể hiện trên các Phiếu khảo sát DDCI.

Dù nhóm nghiên cứu có nhiều nỗ lực trong xây dựng báo cáo với cách làm khoa học, độc lập, khách quan nhưng do thời gian, nguồn lực có hạn, báo cáo chắc chắn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Rất mong nhận được sự chia sẻ, phản hồi tích cực của tất cả các quý vị.

# DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm Xã hội
BQL	Ban quản lý
CCHC	Cải cách hành chính
CSTP	Chỉ số thành phần
CPKCT	Chi phí không chính thức
DCI	Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành
DDCI	Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương
DN	Doanh nghiệp
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
GTVT	Giao thông Vận tải
HHDN	Hiệp hội doanh nghiệp
HKD	Hộ kinh doanh
HTX	Hợp tác xã
KCN	Khu Công nghiệp
KH&CN	Khoa học và Công nghệ
KH&ĐT	Kế hoạch và Đầu tư
LĐ-TB & XH	Lao động, Thương binh và Xã hội
MTKD	Môi trường kinh doanh
NN&PTNT	Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
PCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh
TN&MT	Tài nguyên và Môi trường
TT&TT	Thông tin và truyền thông
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban Nhân dân
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
VP	Văn phòng

# MỤC LỤC



## **01** Tóm tắt

---

## **05** Phần 1: Giới thiệu chung

---

## **06** Mở đầu

## **07** Mục tiêu

## **08** Phương pháp nghiên cứu

## **16** Tình hình DN/HKD/HTX tham gia khảo sát

## **21** Phần 2: **Kết quả khảo sát**

---

**22** Tổng quan chung về kết quả DCI Đắc Nông năm 2019

**23** Kết quả đánh giá DCI Đắc Nông năm 2019

**27** Chi tiết các chỉ số thành phần DCI Đắc Nông năm 2019

**35** Tác động của việc chấm điểm và xếp hạng DCI

**39** Đánh giá về DVCTT và cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất

## **42** Phần 3: Một số khuyến nghị nhằm cải thiện môi trường kinh doanh

---

**43** Đẩy mạnh thực hiện DVCTT

**47** Tăng cường cơ chế hỗ trợ DN để thu hút đầu tư, đặc biệt hỗ trợ vốn cho DN

**47** Tăng cường minh bạch thông tin

**48** Tổ chức bộ máy và công tác cán bộ

**51** Nâng cao Tính năng động và Vai trò người đứng đầu ở các đơn vị

**51** Tháo gỡ nút thắt về đất đai

# DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Thành phần sở hữu của DN	17
Hình 2: Quy mô vốn của DN	17
Hình 3: Quy mô lao động của DN	17
Hình 4: Quy mô vốn của HKD/HTX	18
Hình 5: Quy mô lao động của HKD/HTX	18
Hình 6: Cơ cấu ngành nghề của DN	18
Hình 7: Kế hoạch kinh doanh trong vòng 2 năm đến của DN	20
Hình 8: Kế hoạch kinh doanh trong vòng 2 năm đến của HKD/HTX	20
Hình 9: Trung vị điểm số DCI	22
Hình 10: Điểm số DCI Đắc Nông năm 2019	23
Hình 11: Chỉ số thành phần Tính minh bạch	27
Hình 12: Chỉ số thành phần Tính năng động	28
Hình 13: Chỉ số thành phần Chi phí thời gian	29
Hình 14: Chỉ số thành phần Chi phí không chính thức	30
Hình 15: Chỉ số thành phần Cạnh tranh bình đẳng	31
Hình 16: Chỉ số thành phần Hỗ trợ DN	32
Hình 17: Chỉ số thành phần Thiết chế pháp lý	33
Hình 18: Chỉ số thành phần Vai trò người đứng đầu	34
Hình 19: Biểu đồ “mạng nhện” thể hiện hoạt động của từng sở, ban, ngành theo CSTP	36
Hình 20: Tỷ lệ DN/HKD/HTX thực hiện DVCTT	40
Hình 21: Lý do chưa thực hiện DVCTT	40
Hình 22: Cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất	41

# DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Đối tượng được đánh giá	9
Bảng 2: Các tiêu chí đánh giá của từng chỉ số thành phần	10
Bảng 3: Mẫu khảo sát	14
Bảng 4: Số lượng ý kiến đánh giá của các đối tượng được đánh giá	16

# DANH MỤC HỘP

Hộp 1: Ý kiến DN liên quan đến Sở TN&MT	25
Hộp 2: Ý kiến DN về Chi phí thời gian	29
Hộp 3: Ý kiến DN về CPKCT	30
Hộp 4: Ý kiến DN về Cạnh tranh bình đẳng	31
Hộp 5: Ý kiến DN về Hỗ trợ DN	32
Hộp 6: Ý kiến DN về Vai trò người đứng đầu	35



# TÓM TẮT

## TÓM TẮT VÀ KẾT QUẢ CHÍNH CỦA PHẦN 1

➤ **Báo cáo Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành tỉnh Đắk Nông năm 2019:** Báo cáo Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương Đắk Nông năm 2019 được thực hiện với mục tiêu chung là thúc đẩy, cải thiện MTKD, góp phần phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh. Khảo sát DDCI Đắk Nông do HHĐN tỉnh chủ trì triển khai, kết quả có 193 DN/HTX/HKD trả lời. Vì số lượng DN/HTX/HKD đánh giá nhóm cấp huyện tương đối ít, không đảm bảo về số lượng đánh giá tối thiểu đối với từng đơn vị, thời gian triển khai khảo sát phải hoàn thành trong năm 2019 nên VCCI Đà Nẵng đã tư vấn và UBND tỉnh Đắk Nông có văn bản số 6243/UBND-KTTH ngày 25/12/2019 đồng ý DDCI Đắk Nông năm 2019 chỉ tiến hành đánh giá, xếp hạng đối với nhóm sở, ban, ngành và không đánh giá, xếp hạng đối với nhóm cấp huyện. Báo cáo đánh giá DDCI Đắk Nông năm 2019 là Báo cáo đánh giá năng lực cạnh tranh các sở, ban, ngành - Department Competitiveness Index - DCI Đắk Nông 2019 thay vì Báo cáo đánh giá năng lực cạnh tranh các sở, ban, ngành và cấp huyện - Department and District Competitiveness Index - DDCI Đắk Nông năm 2019.

➤ **Chỉ số DCI Đắk Nông đo lường gì?** Chỉ số DCI Đắk Nông gồm 8 CSTP, phản ánh các lĩnh vực có sự tác động đến sự phát triển của khu vực kinh tế tư nhân. Một đơn vị được xem là có chất lượng điều hành tốt khi có: (1) Tính minh bạch cao, (2) Tính năng động cao, (3) Chi phí thời gian thấp, (4) Chi phí không chính thức thấp, (5) Môi trường cạnh tranh bình đẳng, (6) Dịch vụ hỗ trợ DN phát triển, (7) Thiết chế pháp lý ổn định, (8) Vai trò người đứng đầu được nâng cao.

➤ **Phương pháp luận DCI Đắk Nông:** Chỉ số DCI Đắk Nông được xây dựng theo quy trình 3 bước, gồm: (i) Thu thập thông tin từ dữ liệu điều tra, (ii) Tính toán 8 CSTP và chuẩn hóa trên thang điểm 10, và (iii) Gán trọng số và tính điểm số DCI.

➤ **Chọn mẫu:** DN/HTX/HKD tham gia khảo sát được chọn mẫu ngẫu nhiên nhằm đảm bảo tính đại diện của cộng đồng DN/HTX/HKD đang hoạt động trong tỉnh, theo các tiêu chí: Địa phương hoạt động; Lĩnh vực kinh doanh; Thời gian hoạt động của DN.

➤ **Tình hình DN/HTX/HKD tham gia khảo sát**

- **Đặc điểm DN/HTX/HKD tham gia khảo sát:** DN/HTX/HKD tham gia khảo sát chủ yếu là các đơn vị có quy mô siêu nhỏ, nhỏ và vừa.

- **Tình hình kinh doanh năm 2019 và kế hoạch trong 2 năm đến:** Về tình hình kinh doanh: Phần lớn đối tượng được khảo sát cho biết là mình có lãi chút ít (tỷ lệ 55% đối với DN; 41,67% đối với HKD/HTX); Có 7,5 % DN và 4,17% HKD/HTX được hỏi cho biết là mình có lãi như mong muốn; Có 26,88% DN và 33,33% HKD/HTX cho biết mình kinh doanh bị thua lỗ. Về kế hoạch kinh doanh: Đa số DN tin là tình hình kinh doanh sẽ tốt lên khi có 52,41% DN giữ nguyên quy mô kinh doanh; 37,95% DN cho biết có kế hoạch tăng quy mô kinh doanh. Riêng HKD/HTX, có khoảng 50% HKD/HTX có ý định tăng quy mô kinh doanh.

## TÓM TẮT VÀ KẾT QUẢ CHÍNH CỦA PHẦN 2

### ➤ Kết quả DCI Đắk Nông 2019

- **Tổng quan chung về điểm số các sở, ban, ngành:** Trên bình diện chung, điểm số trung vị của các CSTP không quá cao. DN tỉnh đánh giá các sở, ban, ngành có điểm mạnh là chỉ số Cạnh tranh bình đẳng và điểm yếu là Tính năng động.
- **Cục Thuế tỉnh là đơn vị dẫn đầu bảng xếp hạng các sở, ban, ngành:** Cục Thuế tỉnh được các DN đánh giá cao nhất trong các sở, ban, ngành, với 72,23 điểm. Đơn vị này có 3/8 CSTP đứng đầu là Tính minh bạch (8,56 điểm), Tính năng động (7,77 điểm) và Cạnh tranh bình đẳng (8,07 điểm). DN tỉnh đánh giá công tác nộp thuế qua mạng tạo thuận lợi cho DN từ nhiều năm nay.
- **Các đơn vị xếp vị thứ cao khác:** Sau Cục Thuế tỉnh là Sở KH&ĐT (67,94 điểm) và Sở Xây dựng (64,18 điểm). Về Sở KH&ĐT: Trong các CSTP, Thiết chế pháp lý là chỉ số tốt nhất của đơn vị, kế tiếp là Tính năng động, Chi phí không chính thức và Vai trò người đứng đầu. Về Sở Xây dựng: Đơn vị này được đánh giá cao ở chỉ số Chi phí thời gian và Vai trò người đứng đầu –xếp thứ 1 trên 16 đơn vị được đánh giá.

### ➤ Tác động của việc chấm điểm và xếp hạng DCI

- **DDCI nói chung:** DDCI là công cụ hiệu quả để chính quyền các tỉnh, thành phố thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao chất lượng điều hành và cải thiện MTKD cấp tỉnh. Nếu được thực hiện bài bản, khoa học, độc lập, đây sẽ là tấm “gương soi” để các đơn vị tự nhìn nhận được những thế mạnh cần phát huy và những vấn đề cần khắc phục, cải thiện.

- **DCI Đắk Nông:** Kết quả khảo sát DCI Đắk Nông năm 2019 cho thấy sự khác biệt về cảm nhận của DN với từng đơn vị được đánh giá. DN đánh giá năng lực điều hành kinh tế của các đơn vị là khác nhau. Để có thể cải thiện chất lượng điều hành, mỗi đơn vị cần lưu ý cải thiện các CSTP còn yếu của mình.

### ➤ **Đánh giá về DVCTT và cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất**

- **Dịch vụ công trực tuyến:** Trong các DN/HKD/HTX tham gia khảo sát có 46,5% DN/HKD/HTX từng thực hiện DVCTT và 53,5% DN/HKD/HTX là chưa từng. Hầu hết các DN từng thực hiện DVCTT cho rằng đây là hình thức mang lại nhiều lợi ích cho người sử dụng, như: Tiết kiệm thời gian, công sức; Giúp theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ; Giảm CPKCT trong giải quyết TTHC.

- **Cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất:** Trong số các cơ quan được đưa ra để đánh giá, 3 cơ quan được DN lựa chọn là cơ quan thực hiện thủ tục tốt nhất cho DN là: Cơ quan đăng ký kinh doanh, thành lập DN (67,5%); Cơ quan thuế (47,7%); Cơ quan thực hiện các thủ tục về BHXH (28,5%).

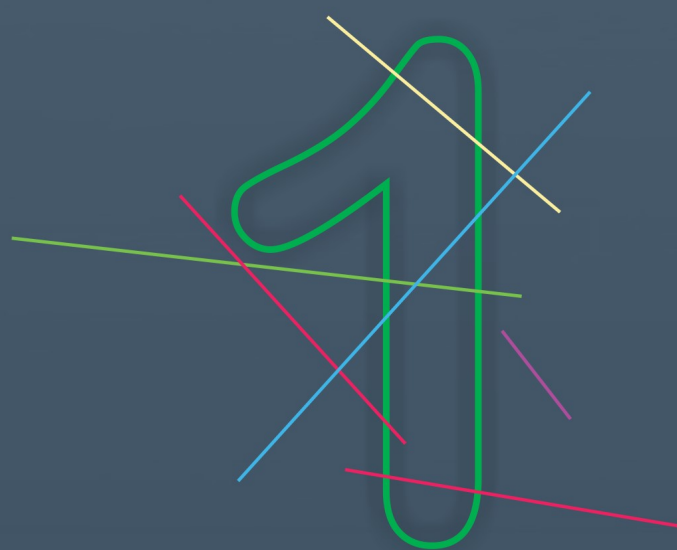
## TÓM TẮT VÀ KẾT QUẢ CHÍNH CỦA PHẦN 3

Từ kết quả khảo sát và tổng hợp ý kiến của các DN/HKD/HTX phản ánh, nhóm nghiên cứu có một số khuyến nghị như sau:

- **Đẩy mạnh thực hiện DVCTT:** Đẩy mạnh việc thực hiện DVCTT được xem là giải pháp hữu hiệu trong CCHC, xây dựng nền hành chính minh bạch, hiện đại, thông minh góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho DN, người dân. UBND tỉnh có thể xem xét triển khai một số nội dung cụ thể sau: Rà soát và nâng cấp các DVCTT tại đơn vị; Giao chỉ tiêu nâng cao số lượng xử lý hồ sơ trực tuyến cho các đơn vị cung ứng DVCTT và kèm theo chế tài; Xây dựng cơ chế thực thi khuyến khích DVCTT; Đẩy mạnh công tác truyền thông; Kết nối giữa đơn vị cung ứng dịch vụ tư vấn với DN.

- **Tăng cường cơ chế hỗ trợ DN để thu hút đầu tư, đặc biệt hỗ trợ vốn cho DN:** Để các chính sách hỗ trợ tỉnh đề ra đến được đối tượng thụ hưởng, ngoài công tác ban hành văn bản thì công tác phổ biến, thực thi và xúc tiến các cá nhân, tổ chức tham gia là những nội dung cần quan tâm.

- **Tăng cường minh bạch thông tin:** Rà soát quỹ đất công, xây dựng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, mục đích sử dụng đất... công bố rộng rãi để người dân, DN, nhà đầu tư biết; Xây dựng cơ chế công bố, giám sát việc công bố thông tin; Bắt buộc công bố thông tin tập trung ở một địa chỉ để tạo điều kiện cho DN, nhà đầu tư tiếp cận; Xem xét đầu tư nâng cấp cổng thông tin điện tử của tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa cung cấp thông tin, tăng tính kết nối, tương tác với DN, nhà đầu tư qua cổng thông tin.
- **Tổ chức bộ máy và công tác cán bộ:** Khi tuyển dụng, bố trí cán bộ công chức, ngoài khả năng chuyên môn cần chú trọng đến tư cách, đạo đức; Nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức các cấp, các ngành về tầm quan trọng, ý nghĩa của việc cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh; Các cấp, các ngành trong toàn tỉnh cần tổ chức họp, kiểm điểm lại công tác chỉ đạo, điều hành; Đổi mới tư duy, nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò của kinh tế tư nhân, của DN dân doanh đối với sự phát triển kinh tế của địa phương; Thực hiện kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức; Tập trung thực hiện tốt cơ chế một cửa liên thông thông qua trung tâm hành chính công của tỉnh.
- **Nâng cao Tính năng động và Vai trò người đứng đầu ở các đơn vị:** Tính năng động và Vai trò người đứng đầu là hai chỉ số có điểm số trung vị khá thấp. Để có thể cải thiện hai chỉ số này, tỉnh có thể xem xét các giải pháp sau: Trong công tác cán bộ, phải chọn lựa và đề bạt vào vị trí lãnh đạo những người có trình độ, có kiến thức về lĩnh vực quản lý, nắm vững pháp luật liên quan; Phải giải quyết đúng đắn mối quan hệ giữa Đảng và Nhà nước tại địa phương; Lãnh đạo phải nắm rõ những nguyên tắc làm việc; Phải thay đổi cách thức đánh giá cán bộ; Quy định rõ những trường hợp nào phải xin ý kiến, không xin ý kiến; Cấp dưới phải năng động trong tham mưu, đề xuất ý kiến tìm ra cái mới, cách giải quyết để giúp lãnh đạo ra quyết định.
- **Tháo gỡ nút thắt về đất đai:** Hiện nay, đất đai là chủ đề được nhiều người quan tâm tại tỉnh Đắk Nông. Ở địa phương, hiện tượng tranh chấp đất đai hoặc DN không có đất để kinh doanh diễn ra khá phổ biến. Để dung hòa lợi ích của nhà nước, DN và nông dân, tỉnh có thể xem xét: Thu hồi đất của các nông, lâm trường hoạt động không hiệu quả để giao cho các DN hoặc thúc đẩy sự liên doanh giữa các nông, lâm trường với DN để tái cơ cấu hoạt động. Chú ý kiểm tra, rà soát các đối tượng đang sử dụng đất nằm trong diện tích đất thu hồi để có phương án giải quyết hợp lý. Ngoài ra, hợp tác hóa nhằm tích tụ đất đai phục vụ cho khai thác cũng là cách thức tốt để có thể sử dụng nguồn đất hiệu quả.



# GIỚI THIỆU CHUNG



## 1. Mở đầu

DDCI (viết tắt Department and District Competitiveness Index) là Bộ chỉ số đánh giá chất lượng điều hành kinh tế cấp sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh. Năm 2019 là năm đầu tiên tỉnh Đắk Nông thực hiện bộ chỉ số này, với sự tư vấn của Chi nhánh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam tại Đà Nẵng (VCCI Đà Nẵng). Bộ chỉ số được xây dựng trên cơ sở Nghị quyết số 19/NQ-CP năm 2018, Nghị quyết số 02/NQ-CP năm 2019 của Chính phủ về cải thiện MTKD và Quyết định số 1463/QĐ-UBND ngày 30 tháng 08 năm 2019 của UBND Tỉnh Đắk Nông về việc phê duyệt đề án xây dựng và triển khai bộ chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2019 và các năm tiếp theo.

Bộ chỉ số được xây dựng để DN/HTX/HKD đánh giá 2 nhóm đối tượng là nhóm sở, ban, ngành và nhóm cấp huyện. Khảo sát DDCI Đắk Nông do HHDN tỉnh chủ trì triển khai, kết quả có 193 DN/HTX/HKD trả lời. Vì số lượng DN/HTX/HKD đánh giá nhóm cấp huyện tương đối ít, không đảm bảo về số lượng đánh giá tối thiểu đối với từng đơn vị (*theo kinh nghiệm của nhóm nghiên cứu, để có thể đánh giá thì mỗi đơn vị phải có ít nhất 30 ý kiến đánh giá*), thời gian triển khai khảo sát phải hoàn thành trong năm 2019 nên VCCI Đà Nẵng đã tư vấn và UBND tỉnh Đắk Nông có văn bản số 6243/UBND-KTTH ngày 25/12/2019 đồng ý DDCI Đắk Nông năm 2019 chỉ tiến hành đánh giá, xếp hạng đối với nhóm sở, ban, ngành và không đánh giá, xếp hạng đối với nhóm cấp huyện. Báo cáo đánh giá DDCI Đắk Nông năm 2019 là Báo cáo đánh giá năng lực cạnh tranh các sở, ban, ngành - Department Competitiveness Index - DCI Đắk Nông 2019 thay vì Báo cáo đánh giá năng lực cạnh tranh các sở, ban, ngành và cấp huyện - Department and District Competitiveness Index - DDCI Đắk Nông năm 2019.

Bố cục của Báo cáo này gồm 3 phần: Phần 1 Giới thiệu thông tin chung về bộ chỉ số, mục đích, phương pháp nghiên cứu và đặc điểm đối tượng tham gia đánh giá; Phần 2 là kết quả đánh giá DCI các sở, ban, ngành năm 2019 và đánh giá về DVCTT, cơ quan thực hiện TTHC tốt tại tỉnh; Phần 3 là một số khuyến nghị nhằm cải thiện MTKD. Nhóm nghiên cứu hy vọng báo cáo DCI Đắk Nông năm 2019 sẽ cung cấp thông tin và khuyến nghị hữu ích để các nhà hoạch định chính sách cũng như lãnh đạo các sở, ban, ngành/cấp huyện cân nhắc và hành động. Chúng tôi cũng hy vọng rằng nỗ lực này sẽ góp phần nâng cao chất lượng các quy định, thúc đẩy đầu tư, tạo việc làm và mang lại sự thịnh vượng cho người dân tại tỉnh Đắk Nông.

## 2. Mục tiêu

Trên cơ sở chỉ đạo của Tỉnh uỷ, UBND tỉnh Đắk Nông, tham vấn các cơ quan, tổ chức của tỉnh và các chuyên gia, mục tiêu của việc đánh giá DDCI bao gồm:

➤ **Mục tiêu chung:** Thúc đẩy cải thiện MTKD, góp phần phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

➤ **Các mục tiêu cụ thể:**

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

Tạo kênh thông tin tin cậy, rộng rãi và minh bạch để nhà đầu tư, DN/HTX/HKD tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền địa phương, các sở, ban, ngành, và cấp huyện. Trên cơ sở đó đánh giá công tác điều hành của các sở, ban, ngành và cấp huyện trong năm 2019.

Tiếp tục tạo sự cạnh tranh, thi đua về chất lượng điều hành kinh tế giữa các sở, ban, ngành và cấp huyện, 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 DN/HTX/HKD; 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. DDCI là công cụ giúp nắm bắt kịp thời và phản ánh đầy đủ, khách quan về hiện trạng MTKD tại tỉnh nhằm hỗ trợ công tác hoạch định và thực thi chính sách tại tỉnh.

Xác định những điểm nghẽn trong công tác giải quyết TTHC, song cũng giúp nhận diện những mô hình hay, cách làm tốt để nhân rộng trên địa bàn của tỉnh.



### 3. Phương pháp nghiên cứu

Báo cáo này được thực hiện dựa trên những phương pháp sau:

#### ➤ Phân tích dữ liệu khảo sát:

Cuộc khảo sát được đơn vị khảo sát thực hiện qua hình thức khảo sát qua thư. Sau khi nhận được phiếu khảo sát, nhóm nghiên cứu tiến hành kiểm tra phiếu, nhập liệu và phân tích. Quá trình phân tích dữ liệu được thực hiện qua 2 phương thức độc lập: phân tích thông qua chương trình xử lý Microsoft Excel; và phần mềm xử lý thống kê Stata. Việc thực hiện phân tích qua 2 phương thức độc lập này nhằm mục đích kiểm chứng, đối chiếu kết quả để đảm bảo tính chính xác của kết quả tính toán. Kết quả phân tích dữ liệu qua 2 phương thức trên là hoàn toàn trùng khớp. Như vậy, về mặt thống kê, quá trình phân tích dữ liệu đã đảm bảo tính khoa học, khách quan. Cuộc khảo sát ghi nhận 2.234 ý kiến đánh giá<sup>1</sup> các sở, ban, ngành từ 155 DN đang hoạt động sản xuất, đầu tư, kinh doanh tại Đắk Nông.

#### ➤ Phỏng vấn sâu:

Song song với khảo sát qua phiếu khảo sát, nhóm nghiên cứu tiến hành phỏng vấn sâu một số DN. Mỗi buổi phỏng vấn kéo dài từ 60-90 phút, với nội dung tìm hiểu sâu thêm về tình hình thực tế diễn ra tại từng địa phương. Bộ câu hỏi phỏng vấn sâu không những tìm hiểu về mức độ hài lòng của DN đối với MTKD, chất lượng điều hành ở các đơn vị mà còn tìm hiểu những thực tiễn tốt/xấu tại địa phương mà DN đã tiếp xúc/chứng kiến.

Khi trả lời phỏng vấn, DN trả lời khảo sát được thông báo trước về việc sẽ được giữ bí mật danh tính. Đối với mỗi câu hỏi, người được hỏi chỉ cung cấp thông tin mà mình biết, trường hợp không biết thì nói rõ là không biết và chuyển sang câu hỏi tiếp theo.

#### ➤ Thảo luận nhóm:

Nhóm nghiên cứu cùng chuyên gia của VCCI và các Điều tra viên tiến hành thảo luận nhóm nhằm bình luận, đánh giá và cung cấp thêm thông tin cho những phát hiện nổi bật của báo cáo này.

---

<sup>1</sup> Mỗi DN có thể đánh giá nhiều sở, ban, ngành và cấp huyện khác nhau. Mỗi lần đánh giá 1 đơn vị được tính là 1 ý kiến. Ví dụ: DN A đánh giá Sở KH&ĐT, Cục Thuế tỉnh; BHXH tỉnh thì số lượng ý kiến đánh giá của DN A được tính là 3.



Song song với các phương pháp trên, nhóm nghiên cứu tìm hiểu thêm tình hình môi trường đầu tư, kinh doanh tỉnh Đắk Nông thông qua các báo cáo của tỉnh, Cục thống kê và các phương tiện truyền thông. Với phương pháp nghiên cứu như vậy, báo cáo DCI Đắk Nông đã được xây dựng để phản ánh toàn diện về chất lượng điều hành của các đơn vị.

### ➤ Nội dung cơ bản của Bộ chỉ số<sup>2</sup>

*Đối tượng đánh giá DDCI Đắk Nông:* Nhóm nghiên cứu đề xuất 3 đối tượng đánh giá là DN, HKD và HTX đang có hoạt động sản xuất, đầu tư, kinh doanh tại tỉnh.

*Về đối tượng được đánh giá:* Năm 2019 có 24 đơn vị được đánh giá và chia làm 2 nhóm:

**Bảng 1: Đối tượng được đánh giá**

STT	Nhóm 1: Sở, ban, ngành	Nhóm 2: Cấp huyện
1	Sở KH&ĐT	Thị xã Gia Nghĩa
2	Sở TN&MT	Huyện Cư Jút
3	Sở Xây dựng	Huyện Đắk Mil
4	Sở Công Thương	Huyện Đắk R'Lấp
5	Sở LĐ-TB &XH	Huyện Đắk Song
6	Sở NN&PTNT	Huyện Krông Nô
7	Sở TT&TT	Huyện Đắk Glong
8	Sở Tư pháp	Huyện Tuy Đức
9	Sở GTVT	
10	Sở Tài chính	
11	Công an Tỉnh	
12	VP UBND Tỉnh	
13	Thanh tra tỉnh	
14	BQL các KCN tỉnh	
15	Cục Thuế tỉnh	
16	BHXH tỉnh	

*Về CSTP, bộ chỉ số DDCI Đắk Nông 2019 bao gồm:* (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 DN; (7) Thiết chế pháp lý; (8) Vai trò người đứng đầu. Với quan điểm vai trò người đứng đầu có ảnh hưởng quyết định đến công tác cải thiện MTKD, hỗ trợ DN nên hiện nay

<sup>2</sup> Chi tiết về Bộ chỉ số có thể tham khảo thêm ở Quyết định số 1463/QĐ-UBND ngày 30 tháng 08 năm 2019 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc phê duyệt Đề án xây dựng và triển khai Bộ chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở, Ban, ngành và địa phương (DDCI) trên địa bàn tỉnh Đắk Nông năm 2019 và các năm tiếp theo.

CSTP Vai trò người đứng đầu được nhiều địa phương đưa vào đánh giá. CSTP Vai trò người đứng đầu là chỉ số mới hoàn toàn của DDCI so với PCI. CSTP này đánh giá vai trò người đứng đầu (sở, ban, ngành/chính quyền địa phương) trong việc cải thiện MTKD, hỗ trợ DN.

Trong 10 CSTP của PCI, có 3 chỉ số: Gia nhập thị trường; Đào tạo lao động; Tiếp cận đất đai không áp dụng đánh giá trong DDCI bởi lẽ các chỉ số này chỉ áp dụng cho một số ngành mà không hoặc rất ít liên quan đến các sở, ban, ngành khác, cụ thể:

**Gia nhập thị trường:** Chủ yếu nói về đăng ký DN và các loại giấy phép hậu đăng ký DN để DN có thể đi vào hoạt động.

**Đào tạo lao động:** Chủ yếu liên quan đến ngành lao động (liên quan đến công tác đào tạo, phát triển thị trường lao động).

**Tiếp cận đất đai:** Chủ yếu liên quan đến ngành tài nguyên và môi trường.

Các đơn vị chịu trách nhiệm chính về 3 lĩnh vực này như Sở KH&ĐT, sở LĐ-TB&XH, Sở TN&MT đã có trong các đối tượng được đánh giá, do vậy DDCI không xây dựng 3 CSTP này. Lưu ý là mặc dù có cùng tên gọi như PCI nhưng tiêu chí đánh giá của từng chỉ số sẽ được xây dựng phù hợp với đặc điểm và thực tế của tỉnh.

## **Bảng 2: Các tiêu chí đánh giá của từng CSTP**

### **1. Tính minh bạch**

- 1.1.** Khả năng tiếp cận thông tin của sở, ban, ngành
- 1.2.** Cần có mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành
- 1.3.** Mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết TTHC hoặc công việc có liên quan tới các đơn vị
- 1.4.** Sự hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng khi thực hiện các TTHC hoặc các công việc liên quan tới các sở, ban, ngành
- 1.5.** Mức độ sẵn sàng cung cấp thông tin, văn bản khi DN yêu cầu.
- 1.6.** Mức độ truy cập vào Website của các sở, ban, ngành của DN.
- 1.7.** Tính hữu ích của thông tin trên Website của các sở, ban, ngành với DN.

## 2. Tính năng động

- 2.1. Lãnh đạo các sở, ban, ngành linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo MTKD thuận lợi cho các DN.
- 2.2. Phản ứng của các sở, ban, ngành trong việc giải quyết những vấn đề mới phát sinh.
- 2.3. 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.
- 2.4. Chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất giải pháp hỗ trợ DN/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn.
- 2.5. Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên.

## 3. Chi phí thời gian

- 3.1. Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm qua.
- 3.2. Sự trùng lặp nội dung các cuộc thanh tra, kiểm tra.
- 3.3. Sự tuân thủ nội dung thanh tra, kiểm tra theo Quyết định thanh tra, kiểm tra
- 3.4. Mục đích chính của các cuộc thanh tra, kiểm tra
- 3.5. Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho DN khi giải quyết công việc.
- 3.6. Mức độ tuân thủ đúng quy định về thời gian khi giải quyết TTHC.
- 3.7. DN không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất các TTHC liên quan.

## 4. Chi phí không chính thức

- 4.1. Tỷ lệ % DN có trả chi phí không chính thức.
- 4.2. Hiện tượng nhũng nhiễu là phổ biến khi giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan tại các sở, ban, ngành.
- 4.3. Các khoản chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được.
- 4.4. Công việc không đạt kết quả nếu không chi trả chi phí không chính thức.
- 4.5. Sự giảm bớt về chi phí không chính thức mà DN phải chi trả.

## 5. Cạnh tranh bình đẳng

- 5.1. Tồn tại các DN sân sau và DN thân hữu.
- 5.2. Có sự ưu ái trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (bao gồm: đất đai, tài chính và đầu thầu) cho DN sân sau và DN thân hữu .
- 5.3. Sự ưu ái dành cho các DN lớn hơn DNNVV trong việc tiếp cận thông tin.
- 5.4. Sự ưu tiên các DN lớn hơn DNNVV trong quá trình giải quyết kiến nghị, khó khăn và TTHC.
- 5.5. Các DN lớn được nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DNNVV.
- 5.6. Sự ưu ái gây khó khăn cho DN.
- 5.7. Mức độ quan tâm của sở, ban, ngành tới DNNVV.

## 6. Hỗ trợ DN

- 6.1. Cung cấp thông tin về các chương trình hỗ trợ DN
- 6.2. Chất lượng các chương trình hỗ trợ DN
- 6.3. Cung cấp thông tin về các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại DN
- 6.4. Việc giải quyết vướng mắc của DN trong và sau các buổi đối thoại, trao đổi thông tin

## 7. Thiết chế pháp lý

- 7.1. Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định
- 7.2. Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của DN thỏa đáng.
- 7.3. Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề.
- 7.4. Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại.
- 7.5. Hỗ trợ pháp lý cho DN phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi sai trái.

## 8. Vai trò người đứng đầu

- 8.1. Có ảnh hưởng quyết định đến công tác CCHC tại cơ quan
- 8.2. Dám quyết/ dám làm và dám chịu trách nhiệm
- 8.3. Có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của DN
- 8.4. Lắng nghe và tiếp thu góp ý của DN
- 8.5. Giải quyết nhanh chóng và triệt để các vấn đề cụ thể của DN
- 8.6. Trong cơ quan không có hiện tượng "trên bảo dưới không nghe"

### ➤ Mẫu khảo sát

Dựa vào danh sách DN/HTX/HKD do Cục Thuế tỉnh, Sở KH&ĐT tỉnh cung cấp, nhóm nghiên cứu đã tiến hành rà soát, kiểm tra dữ liệu, chọn mẫu.

Mẫu khảo sát DDCI Đắk Nông năm 2019 thực hiện theo hình thức lấy mẫu ngẫu nhiên, dựa trên các tiêu chí:

Địa phương hoạt động: Đang hoạt động tại 8 huyện, thị xã của tỉnh.

Lĩnh vực kinh doanh: Dịch vụ – thương mại; Công nghiệp chế biến – chế tạo; Nông - Lâm nghiệp và Thủy sản; Xây dựng, Bất động sản và Khai khoáng.

Thời gian hoạt động của DN: Thành lập trước năm 2018; Thành lập trong và sau năm 2018.

**Bảng 3: Mẫu khảo sát**

STT	ĐỊA PHƯƠNG	TỔNG SỐ DN	MẪU DN KHẢO SÁT	TỔNG SỐ HTX	MẪU HTX KHẢO SÁT	TỔNG SỐ HKD	MẪU HKD KHẢO SÁT
01	Thị xã Gia Nghĩa	770	359 46,62%	31	16 51,61%	1.752	44 2,51%
02	Huyện Đắk Mil	268	150 55,97%	9	8 88,89%	2.076	48 2,31%
03	Huyện Cư Jút	176	106 60,23%	13	12 92,31%	749	36 4,81%
04	Huyện Đắk Glong	165	99 60,0%	8	8 100,0%	958	36 3,76%
05	Huyện Đắk R'lấp	393	181 46,06%	18	12 66,67%	1.467	44 3,00%
06	Huyện Đắk Song	227	126 55,51%	15	12 80,0%	1.487	44 2,96%
07	Huyện Krông Nô	123	86 69,92%	8	8 100,0%	1.056	40 3,79%
08	Huyện Tuy Đức	21	21 100,0%	6	6 100,0%	553	40 7,23%
		<b>2.143</b>	<b>1.128 53,63%</b>	<b>108</b>	<b>82 75,93%</b>	<b>10.098</b>	<b>332 3,29%</b>

Trong 3 đối tượng khảo sát, DN được chọn là đối tượng khảo sát chủ yếu. DN là đối tượng có thể đánh giá cả hai nhóm: sở, ban, ngành và cấp huyện, trong khi đó HKD/HTX chỉ đánh giá cấp huyện vì các đối tượng này chủ yếu thực hiện các dịch vụ hành chính công ở cấp huyện. Kích cỡ mẫu được điều chỉnh phù hợp với tình hình số lượng DN thực tế tại từng địa phương. Một số địa phương như thị xã Gia Nghĩa, huyện Đắk R'lấp có số lượng DN đang hoạt động nhiều, do vậy mẫu tại các địa phương này là lớn nhất. Trong khi đó tại huyện Tuy Đức, về mặt số lượng, mẫu DN là ít so với các địa phương còn lại nhưng lại chiếm 100% số DN trên địa bàn.

Khảo sát DDCI Đắk Nông năm 2019 đã tiếp cận<sup>3</sup> đến 1.128 DN, 82 HTX, 332 HKD, chiếm tỷ lệ tương ứng là 53,63%, 75,93%, 3,29% số lượng DN/HTX/HKD đang hoạt động trên địa bàn tỉnh. Tổng số đơn vị khảo sát được từ cuộc khảo sát là 193 đơn vị, đạt 12,58% so với số lượng DN/HTX/HKD đã tiếp cận. Có đến gần 80% DN/HTX/HKD đã tiếp cận nhưng vì nhiều lý do không thực hiện việc khảo sát được. Theo ghi nhận của HHDN tỉnh - đơn vị trực tiếp khảo sát, các lý do không khảo sát được là:

- Bưu tá không tìm được địa chỉ DN để gửi phiếu khảo sát: dựa vào danh sách DN, bưu tá đã đến địa chỉ như cục thuế cung cấp nhưng không tìm thấy DN. Khi gọi điện liên hệ thì không liên hệ được, số điện thoại sai hoặc DN ngừng hoạt động, chuyển đi nơi khác.
- DN từ chối nhận thư khảo sát với nhiều nguyên nhân: DN không có thời gian, DN đi vắng, DN không muốn khảo sát vì cho rằng nếu thực hiện khảo sát để lộ các thông tin bí mật của DN mặc dù trong phiếu khảo sát đã cam kết bảo mật danh tính của DN.
- Nhiều DN từ chối không khảo sát vì không tin rằng khảo sát sẽ giúp cải thiện MTKD, hỗ trợ DN.
- Đơn vị khảo sát đã gửi phiếu tới DN nhưng khi quay lại lấy phiếu DN không trả lại phiếu vì làm mất phiếu; DN đi vắng nhiều ngày không thu được.

Lý do không khảo sát được bao gồm cả nguyên nhân chủ quan và nguyên nhân khách quan. Để có thể khắc phục tình trạng này trong những năm đến, cơ quan chủ trì khảo sát phải tích cực tham gia buổi tập huấn nhằm nắm rõ nội dung phiếu hỏi, có phương án thuyết phục, hướng dẫn phù hợp trong từng trường hợp cụ thể để DN trả lời khảo sát. Đồng thời, đề nghị Cục Thuế tỉnh cung cấp dữ liệu các đối tượng trả lời khảo sát cập nhật, thông tin liên hệ chính xác hơn.

Bảng 4 trình bày số lượng ý kiến đánh giá đối với từng đơn vị. Ở nhóm sở, ban, ngành, số lượng ý kiến đánh giá tương đối đồng đều giữa các đơn vị, đơn vị có ý kiến đánh giá ít nhất là 137 ý kiến. Ở nhóm cấp huyện, các địa phương có số lượng ý kiến đánh giá ít hơn nhóm sở, ban, ngành và nhiều đơn vị chỉ có từ 6 đến 17 ý kiến đánh giá. Theo kinh nghiệm của nhóm nghiên cứu, để có thể đánh giá xếp hạng thì các đơn vị phải có ít nhất 30 ý kiến đánh giá. Nhóm sở, ban, ngành đảm bảo được yêu cầu về số ý kiến đánh giá tối thiểu, trong khi nhóm cấp huyện lại không. Vì vậy, trong năm 2019, báo cáo chỉ trình bày đánh giá nhóm sở, ban, ngành.

---

3 Tiếp cận là bao gồm các hoạt động rà soát mẫu khảo sát như gọi điện thoại liên hệ, tìm địa chỉ, và tiến hành khảo sát.

**Bảng 4: Số lượng ý kiến đánh giá của các đối tượng được đánh giá**

STT	SỞ, BAN, NGÀNH	SỐ Ý KIẾN	CẤP HUYỆN	SỐ Ý KIẾN
1	Sở KH&ĐT	146	Thị xã Gia Nghĩa	64
2	Sở TN&MT	142	Huyện Cư Jút	22
3	Sở Xây dựng	142	Huyện Đắk Mil	33
4	Sở Công Thương	139	Huyện Đắk R'Lấp	15
5	Sở LĐ-TB &XH	141	Huyện Đắk Song	17
6	Sở NN&PTNT	137	Huyện K'Rông Nô	6
7	Sở TT&TT	138	Huyện Đắk G'long	11
8	Sở Tư pháp	137	Huyện Tuy Đức	8
9	Sở GTVT	141		
10	Sở Tài chính	137		
11	Công an Tỉnh	139		
12	VP UBND Tỉnh	138		
13	Thanh tra tỉnh	137		
14	BQL các KCN tỉnh	139		
15	Cục Thuế tỉnh	141		
16	BHXH tỉnh	140		
<b>TỔNG CỘNG</b>		<b>2.234</b>		<b>176</b>

Cơ sở dữ liệu đánh giá DCI Đắk Nông 2019 được xây dựng từ 2.234 ý kiến đánh giá các sở, ban, ngành. Số lượng các ý kiến đánh giá bảo đảm nhận diện được bức tranh chung về năng lực điều hành kinh tế của các sở, ban, ngành.

#### 4. Tình hình DN/HKD/HTX tham gia khảo sát

##### 4.1. Đặc điểm DN/HKD/HTX tham gia khảo sát

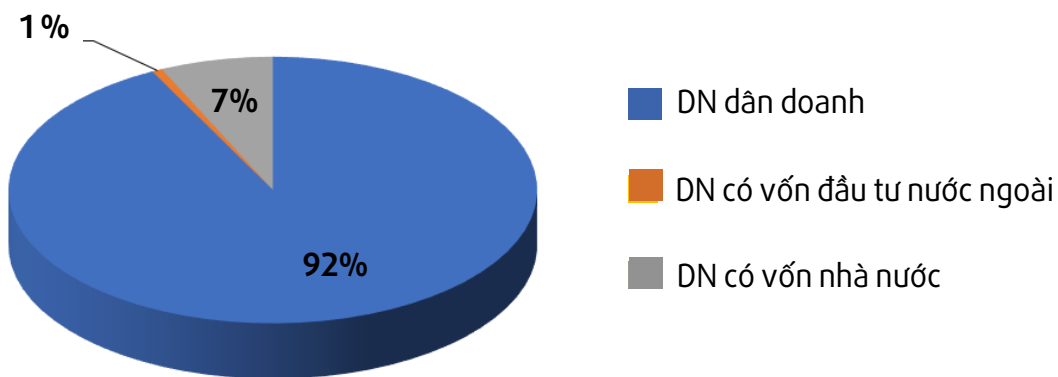
Người trả lời khảo sát chủ yếu là lãnh đạo các DN/HKD/HTX. Tỷ lệ lãnh đạo DN/phòng, ban; Chủ HKD/Lãnh đạo HTX trả lời khảo sát chiếm tương đối cao, cụ thể: Đối với DN tỷ lệ này là 78,38%; Đối với HKD/HTX là 91,3%. Đây là đối tượng nắm rõ tình hình của DN/HKD/HTX, vì vậy có thể nói độ tin cậy của câu trả lời là tương đối cao.



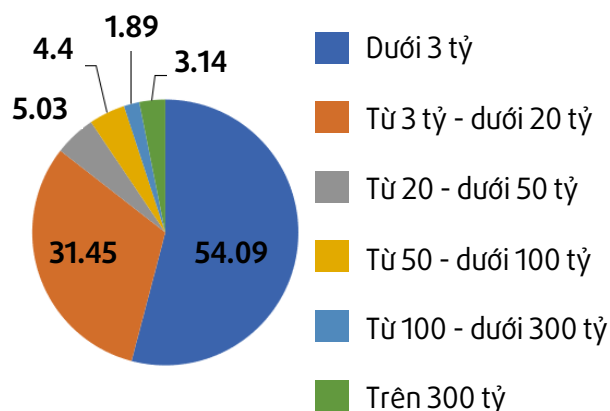
Về thành phần sở hữu của DN tham gia khảo sát: Mẫu khảo sát được chọn có đầy đủ các đối tượng: DN dân doanh; DN có vốn đầu tư nước ngoài; DN nhà nước. Mặc dù gặp khó khăn trong quá trình thu hồi phiếu, nhưng phiếu khảo sát DN thu về vẫn đầy đủ các thành phần sở hữu, trong đó DN dân doanh là đối tượng tham gia chủ yếu, với tỷ lệ là 92%. Theo Niên giám thống kê năm 2018 của Cục Thống kê tỉnh, số lượng DN trên địa bàn được phân bố như sau: DN nhà nước là 1,75%; DN ngoài nhà nước (DN dân doanh) là 97,83% và DN có vốn đầu tư nước ngoài là 0,42%. Như vậy, so với Niên giám thống kê của tỉnh, kết quả khảo sát đã tương đối tương đồng về tỷ lệ DN phân theo thành phần sở hữu.

**Hình 1: Thành phần sở hữu của DN**

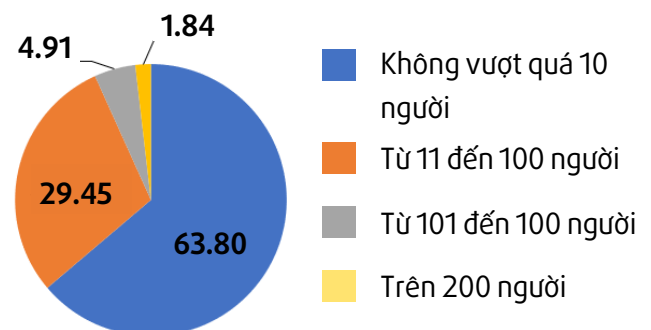
Quy mô trả lời khảo sát: Xét theo quy mô vốn đầu tư và số lao động, DN/HKD/HTX trả lời khảo sát chủ yếu là các DN/HKD/HTX siêu nhỏ, nhỏ và vừa.

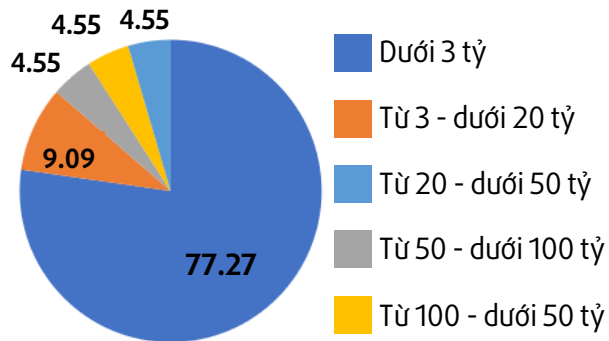
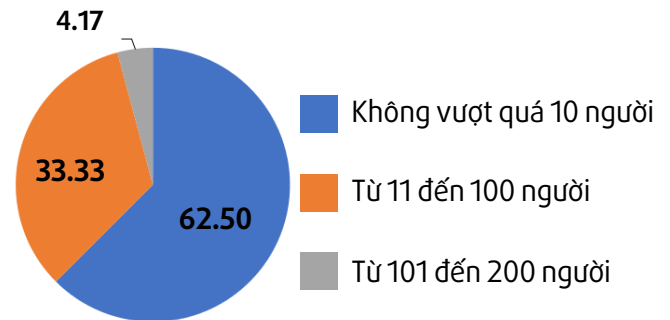


**Hình 2: Quy mô vốn của DN**

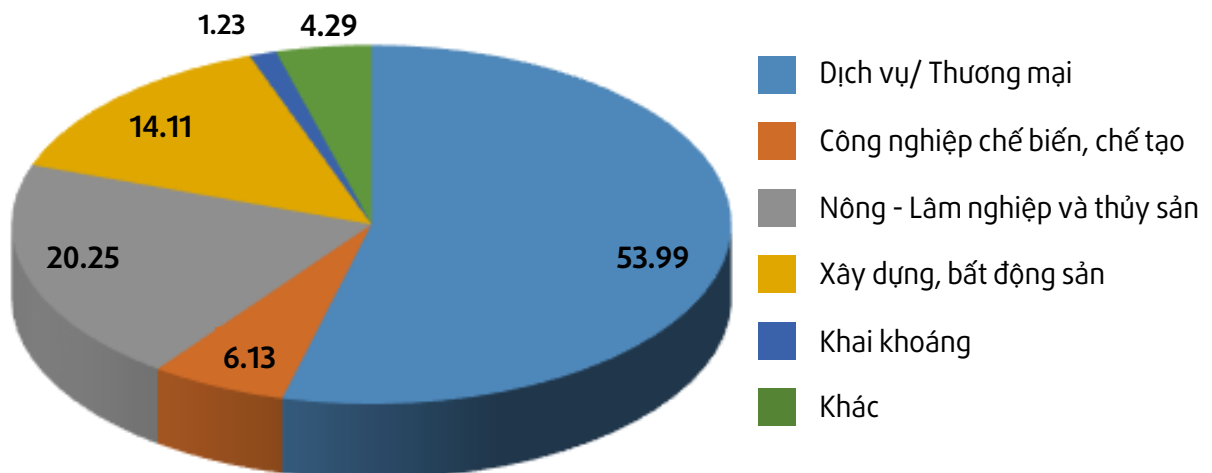


**Hình 3: Quy mô lao động của DN**



**Hình 4: Quy mô vốn của HKD/HTX****Hình 5: Quy mô lao động của HKD/HTX**

Về cơ cấu ngành nghề, đa phần DN/HKD/HTX được khảo sát hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ/thương mại, với tỷ lệ 53,99% đối với DN và 54,55% đối với HKD/HTX.

**Hình 6: Cơ cấu ngành nghề của DN**

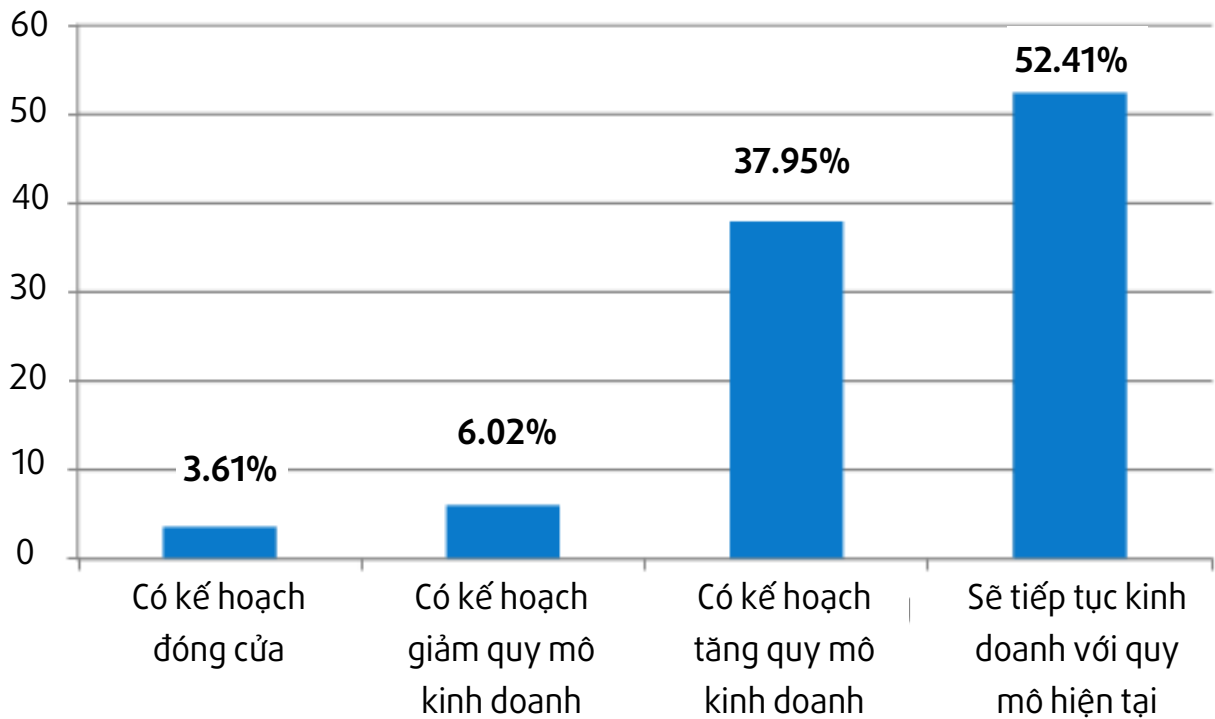
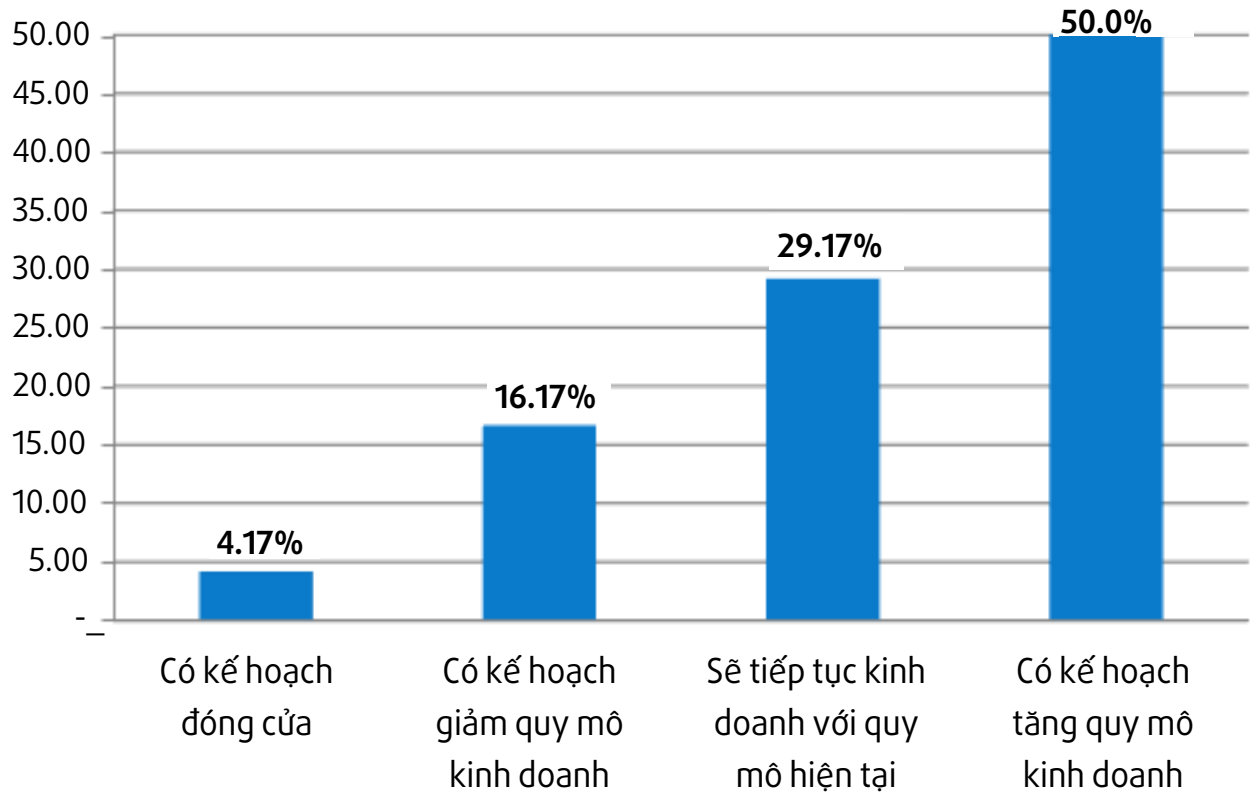
## 4.2. Tình hình kinh doanh năm 2019 và kế hoạch trong 2 năm đến

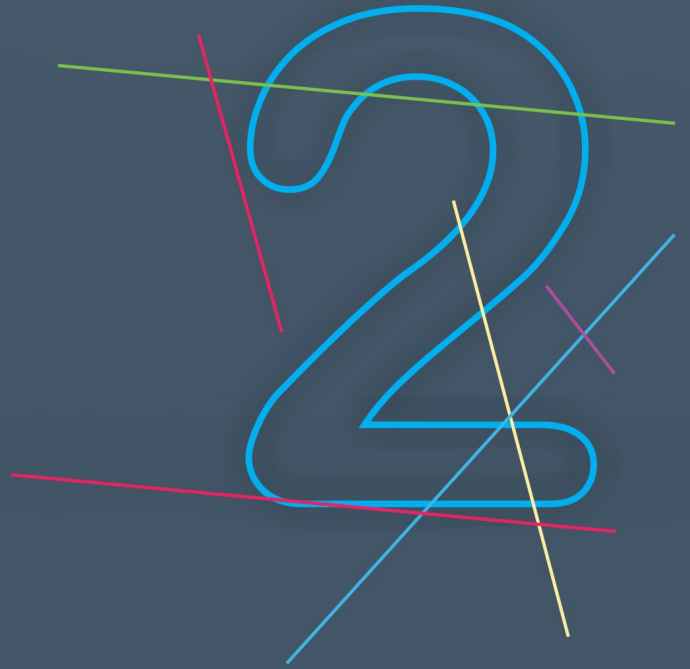
➤ **Tình hình kinh doanh năm 2019:** Phần lớn đối tượng được khảo sát cho biết là mình có lãi chút ít (tỷ lệ 55% đối với DN; 41,67% đối với HKD/HTX); Có 7,5 % DN và 4,17% HKD/HTX được hỏi cho biết là mình có lãi như mong muốn; Có 26,88% DN và 33,33% HKD/HTX cho biết mình kinh doanh bị thua lỗ.

**Kế hoạch kinh doanh trong 2 năm đến:** Đa số DN tin là tình hình kinh doanh sẽ tốt lên khi

➤ có 52,41% DN giữ nguyên quy mô kinh doanh; 37,95% DN cho biết có kế hoạch tăng quy mô kinh doanh. Bên cạnh đó có 6,02% DN có kế hoạch giảm quy mô kinh doanh, 3,61% DN cho biết là có kế hoạch đóng cửa.

Về HKD/HTX, có khoảng 50% HKD/HTX có ý định tăng quy mô kinh doanh. Việc có ý định tăng quy mô kinh doanh của HKD/HTX không đồng nghĩa với việc HKD/HTX muốn lên DN nhưng đây là tiền đề tốt và nếu tỉnh có phương án tuyên truyền phù hợp thì tỷ lệ HKD/HTX muốn lên DN của tỉnh có thể sẽ gia tăng trong thời gian đến. Một số chủ trương lớn của Chính phủ về khuyến khích HKD chuyển sang hoạt động dưới hình thức DN như Luật hỗ trợ DNNVV, Nghị định 108/2018/NĐ-CP, ngày 23/8/2018 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký DN... cần được phổ biến và triển khai đến các HKD trong tỉnh.

**Hình 7: Kế hoạch kinh doanh trong vòng 2 năm đến của DN****Hình 8: Kế hoạch kinh doanh trong vòng 2 năm đến của HKD/HTX**



# KẾT QUẢ KHẢO SÁT

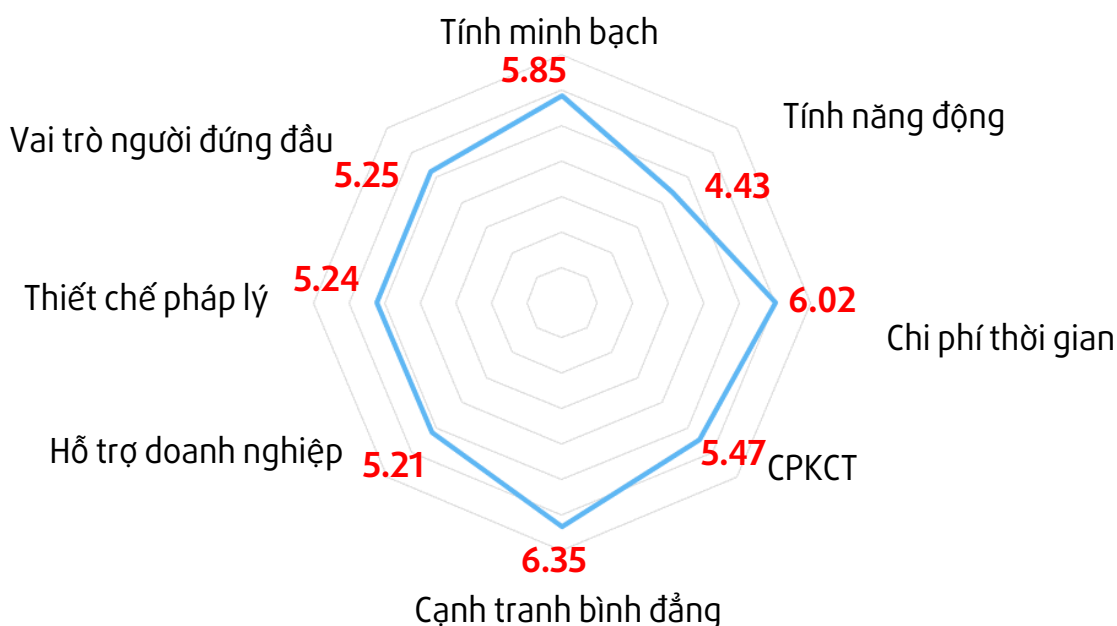


Như đã phân tích ở trên, mặc dù bộ chỉ số được xây dựng để DN/HTX/HKD đánh giá 2 nhóm đối tượng là nhóm sở, ban, ngành và nhóm cấp huyện nhưng vì số lượng đánh giá cấp huyện là tương đối ít nên UBND tỉnh đã đồng ý DDCI Đắk Nông năm 2019 chỉ tiến hành đánh giá, xếp hạng đối với nhóm sở, ban, ngành và không đánh giá, xếp hạng đối với nhóm huyện, thị xã. Vì vậy trong phần II chỉ trình bày kết quả đánh giá các sở, ban, ngành.

## 1. Tổng quan chung về kết quả DCI Đắk Nông năm 2019

Các sở, ban, ngành có kết quả trung vị<sup>4</sup> tại các CSTP như sau:

**Hình 9: Trung vị điểm số DCI**



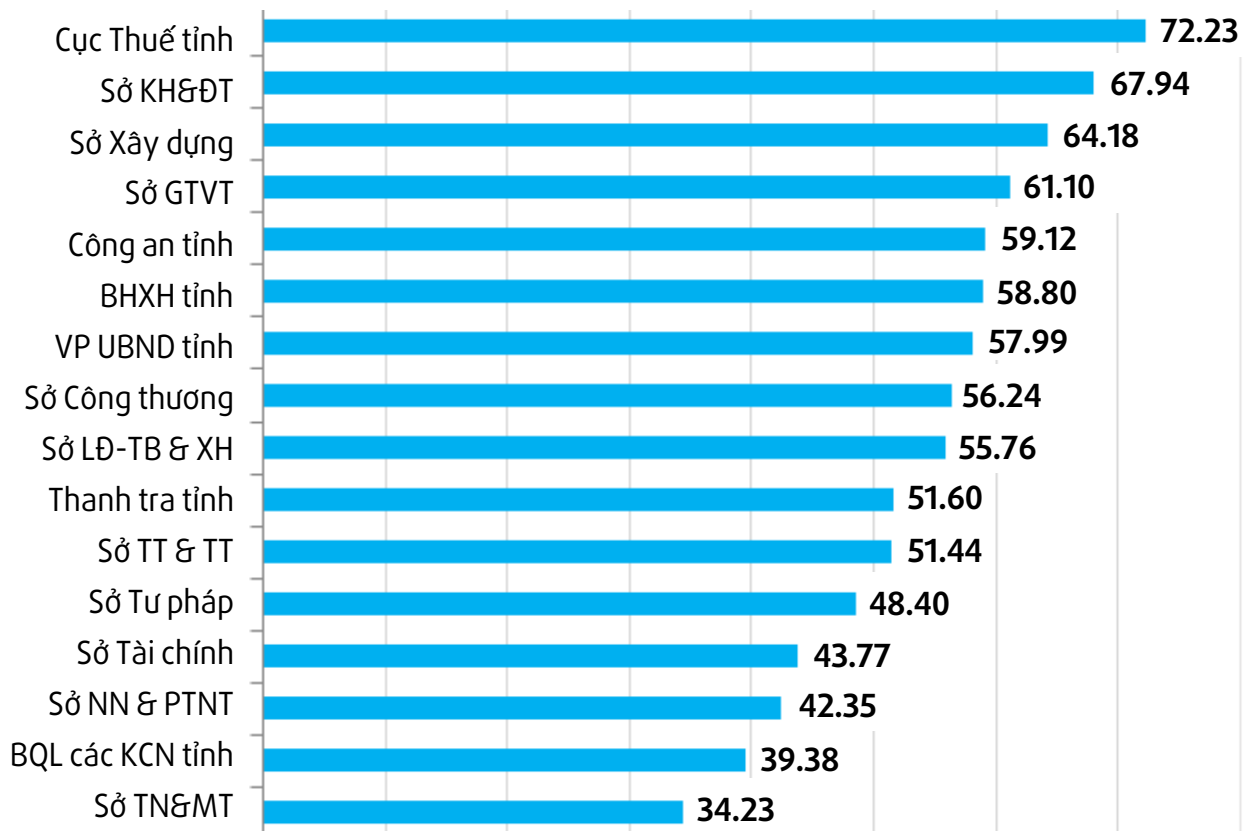
Trên bình diện chung, điểm số trung vị của các CSTP không quá cao. DN tỉnh đánh giá các sở, ban, ngành có điểm mạnh là chỉ số Cạnh tranh bình đẳng và điểm yếu là Tính năng động. Cạnh tranh bình đẳng mặc dù có điểm trung vị cao nhất nhưng dư địa khoảng cách đến tối đa tại chỉ số này vẫn còn lớn (3,65 điểm). Khoảng cách điểm giữa CSTP có mức trung vị cao nhất và CSTP có mức trung vị thấp nhất là 1,92 điểm, đây không phải là khoảng cách rộng. Nhìn chung, DN Đắk Nông cho rằng các sở, ban, ngành của tỉnh cần cải thiện toàn bộ các CSTP, nhất là Tính năng động.

<sup>4</sup> Trong lý thuyết xác suất và thống kê, số trung vị (tiếng Anh: median) là một số tách giữa nửa lớn hơn và nửa bé hơn của một mẫu, một quần thể, hay một phân bố xác suất. Nó là giá trị giữa trong một phân bố, mà số các số nằm trên hay dưới con số đó là bằng nhau. Điều đó có nghĩa rằng 1/2 quần thể sẽ có các giá trị nhỏ hơn hay bằng số trung vị, và một nửa quần thể sẽ có giá trị bằng hoặc lớn hơn số trung vị.

## 2. Kết quả đánh giá DCI Đắk Nông năm 2019

DCI Đắk Nông năm 2019 là kết quả tính toán theo thang điểm 100, điểm số tổng hợp có trọng số 8 CSTP thể hiện đánh giá của DN tỉnh Đắk Nông. Kết quả đánh giá DCI Đắk Nông 2019 ghi nhận DN đánh giá các sở, ban, ngành như sau:

**Hình 10: Điểm số DCI Đắk Nông năm 2019**



Cục Thuế tỉnh được các DN đánh giá cao nhất trong các sở, ban, ngành, với số điểm là 72,23. Đơn vị này có 3/8 CSTP đứng đầu là Tính minh bạch (8,56 điểm), Tính năng động (7,77 điểm) và Cạnh tranh bình đẳng (8,07 điểm). DN tỉnh đánh giá công tác nộp thuế qua mạng tạo thuận lợi cho DN từ nhiều năm nay. Năm 2019, đánh giá về khả năng tiếp cận tài liệu thông tin, có 83,94% DN trả lời cho biết việc tiếp cận thông tin tại Cục Thuế tỉnh là tương đối dễ. Về Tính năng động: Có 43,59% DN cho rằng Cục Thuế tỉnh đã "*chủ động nghiên cứu trong giải quyết những vấn đề mới phát sinh*"; Có 57,89% DN đồng ý với nhận định Cục thuế "*chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất giải pháp hỗ trợ DN/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn*". So với các đơn vị khác, các tỷ lệ trên là cao. Tuy nhiên, khoảng cách đến mục tiêu là 100% DN đồng ý ở các tiêu chí trên là còn nhiều, đó là

phương hướng để Cục Thuế tỉnh cải thiện hơn trong các năm tiếp theo. Bên cạnh những kết quả tốt, Chi phí thời gian của Cục Thuế tỉnh là điểm yếu mà đơn vị cần cải thiện khi CSTP này xếp thứ 9/16, với 5,84 điểm. Trong CSTP này, tỷ lệ DN đánh giá tiêu chí "*Nội dung các cuộc thanh tra, kiểm tra trùng lặp*"; "*Nội dung các cuộc thanh, kiểm tra đúng như trong phạm vi của Quyết định thanh, kiểm tra đã ban hành*"; "*Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ khi đến làm các TTHC*"; "*Tuân thủ thời gian khi giải quyết TTHC cho DN*" là thấp hơn hoặc bằng trung vị.

Đứng thứ hai trong bảng xếp hạng DCI Đắk Nông năm 2019 là Sở KH&ĐT với 67,94 điểm. Trong các CSTP, Thiết chế pháp lý là chỉ số tốt nhất của đơn vị, kế tiếp là Tính năng động, CPKCT và Vai trò người đứng đầu. Khi được hỏi "*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 ""*", tỷ lệ DN trả lời đồng ý/hoàn toàn đồng ý đối với Sở KH&ĐT là 89,26%, cao nhất trong các đơn vị được đánh giá. CSTP có vị thứ thấp nhất của Sở KH&ĐT là Cạnh tranh bình đẳng (3,68 điểm), xếp thứ 16/16 đơn vị. Các tiêu chí của CSTP này có tỷ lệ DN đánh giá tốt tương đối thấp, như tiêu chí "*Sở, ban, ngành có DN sân sau, DN thân hữu*", "*DN lớn được ưu tiên hơn DN nhỏ trong giải quyết khuyến nghị, khó khăn và TTHC*", "*Sự ưu ái gây khó khăn cho DN*".

Sở Xây dựng là đơn vị đứng vị trí thứ 3 trong bảng xếp hạng DCI Đắk Nông năm 2019. Đơn vị này được đánh giá cao ở chỉ số Chi phí thời gian và Vai trò người đứng đầu – xếp thứ 1 trên 16 đơn vị được đánh giá. DN đánh giá khi thực hiện các công việc liên quan đến Sở Xây dựng, tỷ lệ DN đi lại từ 1-2 lần để hoàn thành thủ tục là cao, với 82,18% (không kể lần đầu đi nộp hồ sơ). Ngoài ra, tỷ lệ DN bị thanh kiểm tra từ 2 lần trở lên ở đơn vị này trong năm qua là 7,14%. Chi phí thời gian mà DN bỏ ra đối với Sở Xây dựng là thấp nhất trong các đơn vị được đánh giá. Đây sẽ là tín hiệu tích cực trong trường hợp DN vừa tốn ít thời gian do Sở Xây dựng thực hiện việc thanh tra, kiểm tra; vừa đảm bảo DN đang hoạt động theo đúng pháp luật, không sai phạm trong kinh doanh. Bởi lẽ, một trong những mục tiêu quan trọng của hoạt động thanh tra, kiểm tra là phát hiện ra những sai phạm, sai sót của DN nhằm giúp DN khắc phục để phát triển lành mạnh. Về Vai trò người đứng đầu, các tiêu chí của CSTP này của Sở Xây dựng có tỷ lệ DN đánh giá tốt là tương đối cao. Bên cạnh những điểm tốt, Sở này cần cải thiện ở chỉ số Cạnh tranh bình đẳng và Hỗ trợ DN.

Nhóm đứng cuối trong đánh giá DCI Đắk Nông 2019 là Sở NN&PTNT, BQL các KCN tỉnh, Sở TN&MT, với điểm số lần lượt là 42,35 điểm, 39,38 điểm và 34,23 điểm. Trên bình diện chung, 3 đơn vị đều có các CSTP xếp vị thứ thuộc nhóm thấp.



Đánh giá DDCI dựa trên cảm nhận của DN về chất lượng điều hành tại các đơn vị. Cảm nhận có thể dựa vào sự việc diễn ra tại DN, hoặc dựa vào bức tranh thực tế trước mắt DN. Tại Đắk Nông, ảnh hưởng từ các lĩnh vực mà Sở TN&MT đang quản lý đến DN là tương đối rộng. Khảo sát DCI 2019 ghi nhận nhiều DN cảm nhận vấn đề về môi trường, vướng mắc đất đai,... diễn ra khá phổ biến tại tỉnh. Điều này cũng đã được các trang mạng đề cập trong thời gian qua<sup>5</sup>. Những vấn đề trên khiến tỷ lệ DN đánh giá tốt về các tiêu chí “*Lãnh đạo linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo MTKD thuận lợi cho các DN*”, “*cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ khi đến làm các TTHC*” và “*Lãnh đạo có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của DN*” là không cao. Bên cạnh đó, việc xử lý không nghiêm khắc, triệt để các vấn đề về môi trường khiến một bộ phận DN cảm nhận có sự ưu ái hơn cho DN lớn, xuất hiện tình trạng DN sâu sau, thân hữu tại địa phương. Trong thời gian đến, để cải thiện điểm số của mình, Sở TN&MT không chỉ lưu ý tập trung vào lĩnh vực đất đai mà còn tập trung vào cải thiện các thủ tục, hỗ trợ DN... trong lĩnh vực môi trường.

BQL các KCN tỉnh xếp thứ 15/16 đơn vị được đánh giá. So với các đơn vị được đánh giá, chỉ số Thiết chế pháp lý, Vai trò người đứng đầu và Tính minh bạch của BQL các KCN tỉnh là 3 CSTP có thứ hạng tương đối thấp. Đánh giá của DN về tiêu chí “*Lãnh đạo có tinh thần dám quyết/ dám làm và dám chịu trách nhiệm*”; “*việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định*” của đơn vị là thấp. Về Tính minh bạch: Có 40,46% DN đồng ý với nhận định “*Muốn tiếp cận được tài liệu thì cần có mối quan hệ*”; Có 47,42% DN trả lời cho rằng “*nội dung thông tin trong quá trình giải quyết TTHC hoặc công việc có liên quan*” là rõ ràng/rất rõ ràng – thấp nhất so với các đơn vị được đánh giá. BQL các KCN tỉnh Đắk Nông là cơ quan trực tiếp thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Đắk Nông; quản lý và tổ chức thực hiện chức năng cung ứng dịch vụ hành chính công và dịch vụ hỗ trợ khác có liên quan đến hoạt động đầu tư và sản xuất kinh doanh cho nhà đầu tư trong khu công nghiệp. Với chức năng quan trọng của mình, BQL các KCN tỉnh cần nỗ lực toàn diện để có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, giúp DN địa phương phát triển bền vững.

#### **Hộp 1: Ý kiến DN liên quan đến Sở TN&MT**

*“Các dự án quy hoạch đất đai chưa được rõ ràng, thời gian dự án kéo dài khiến DN khó phát triển”*

5 Một số vấn đề liên quan đến lĩnh vực TN&TM như: tình trạng ô nhiễm môi trường tại khu vực Nhà máy Alumin Nhân Cơ (<https://moitruong.net.vn/dak-nong-hang-chuc-tan-bun-thai-nha-may-alumin-nhan-co-do-trai-phep-gan-nha-dan/>); Cán bộ sai phạm trong quản lý, cấp đất (<https://vietnamnet.vn/vn/phap-luat/ho-so-vu-an/loat-can-bo-o-dak-nong-bi-truy-to-vi-an-dat-594253.html>); khai thác khoáng sản trái phép (<https://baotainguyenmoitruong.vn/khai-thac-khoang-san-trai-phep-o-dak-nong-chua-ha-nhiet-231998.html>),...

Sở NN&PTNT xếp vị thứ 13/16, với 42,35 điểm. Trong các CSTP, Hỗ trợ DN là chỉ số mà đơn vị được DN đánh giá cao nhất (8/16 đơn vị). Các CSTP khác của đơn vị có vị thứ thuộc nhóm thấp, từ 11-15/16 đơn vị. Ở chỉ số Cạnh tranh bình đẳng, có 11,61% DN đồng ý có *“DN sân sau, thân hữu”* tại đơn vị, và vấn đề này đã ảnh hưởng đến sự bình đẳng đối với các DNNVV trong kinh doanh (51,42% đồng ý với nhận định *“DN lớn được ưu ái hơn DN nhỏ trong việc tiếp cận thông tin”*; 60,92% đồng ý với nhận định *“DN lớn được nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DN nhỏ”*).

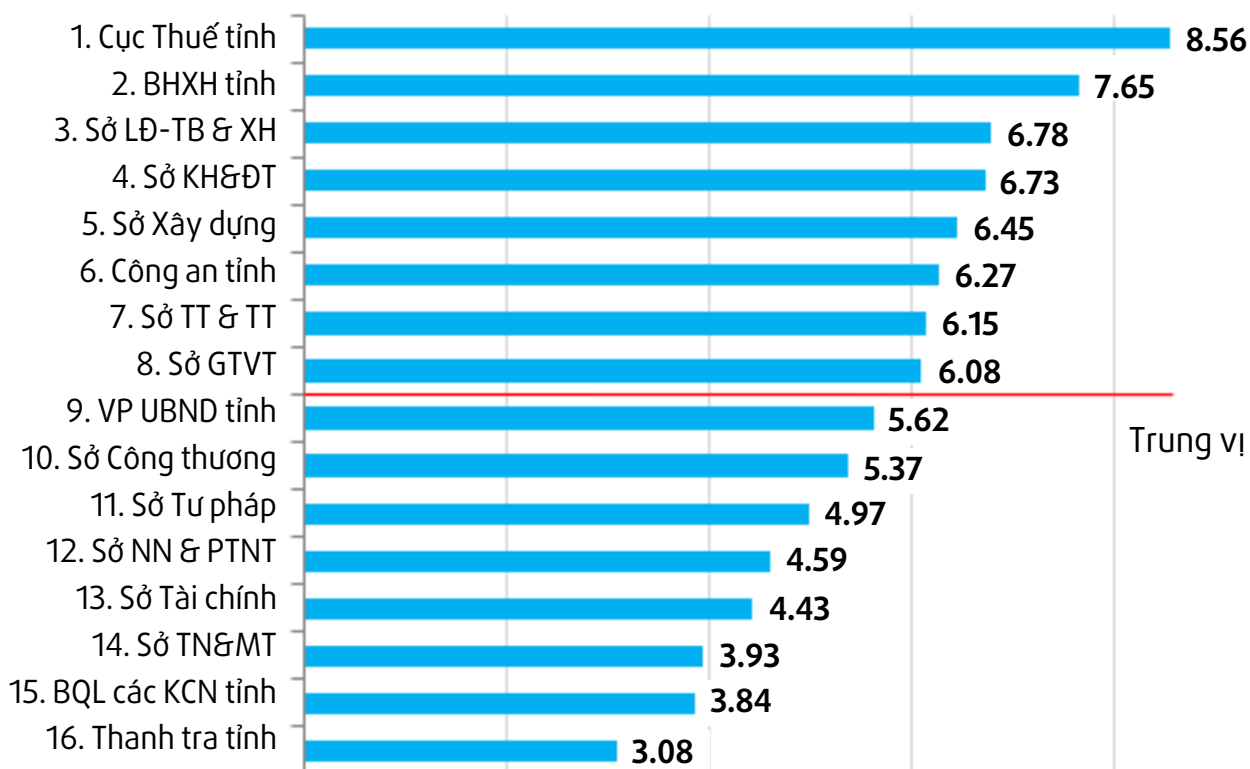
### 3. Chi tiết các chỉ số thành phần DCI Đắc Nông năm 2019

DCI Đắc Nông được đánh giá bởi 8 CSTP là: (1) Tính minh bạch, (2) Tính năng động, (3) Chi phí thời gian, (4) CPKCT, (5) Cạnh tranh bình đẳng, (6) Hỗ trợ DN, (7) Thiết chế pháp lý, (8) Vai trò người đứng đầu. Mỗi CSTP phản ánh từng góc độ đánh giá của bộ chỉ số, giúp người đọc có thể hình dung từng khía cạnh của bức tranh điều hành ở các đơn vị.

#### 3.1. Tính minh bạch

Điểm số Tính minh bạch có sự phân hóa khá rõ về mức độ đánh giá của DN. Có 2 đơn vị được đánh giá vượt trội, tạo khoảng cách với các đơn vị còn lại. Những đơn vị còn lại có điểm số giảm dần đều. So sánh giữa đơn vị có điểm số cao và thấp nhất, mức chênh lệch điểm là tương đối rộng. Cụ thể:

Hình 11: Chỉ số thành phần Tính minh bạch

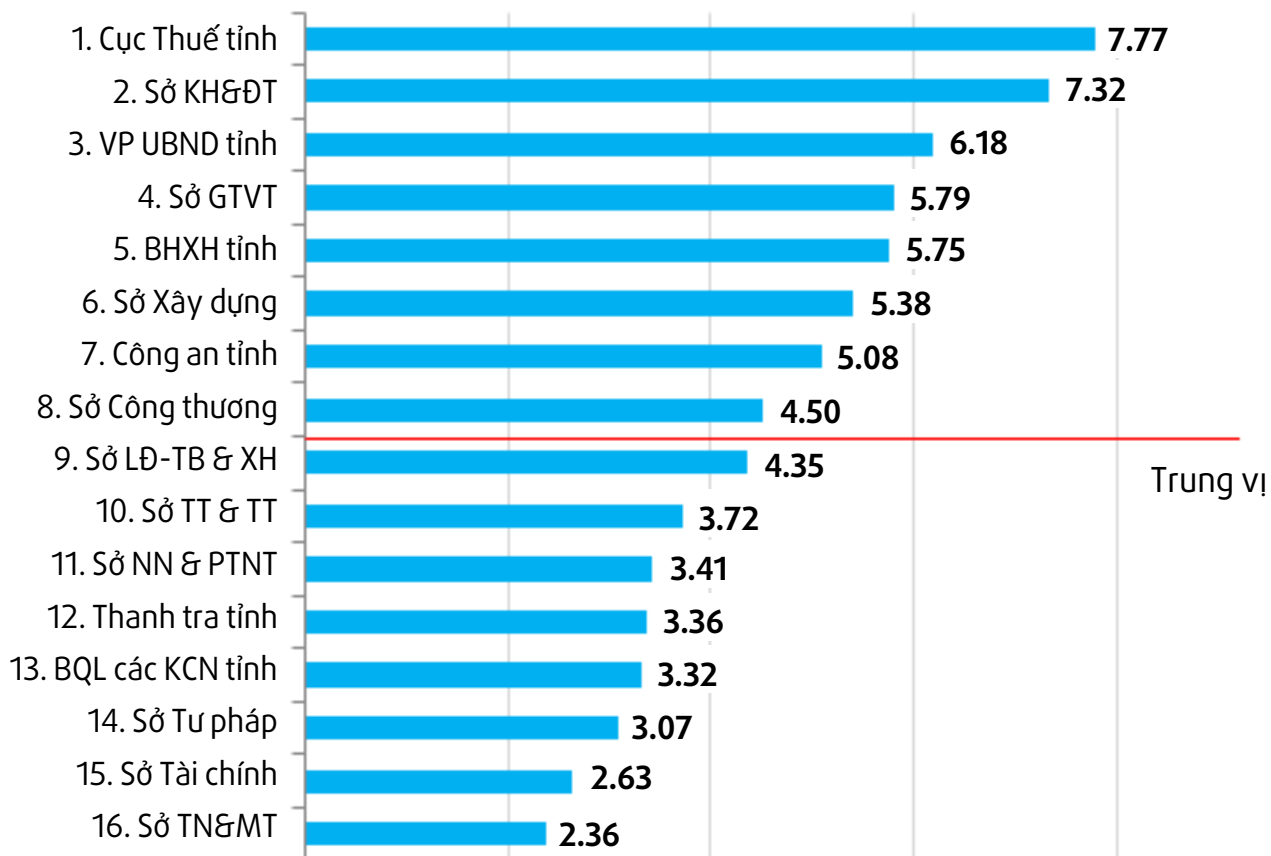


Năm 2019, Cục Thuế tỉnh, BHXH tỉnh và Sở LĐ-TB&XH là ba đơn vị có điểm số Tính minh bạch cao nhất với lần lượt là 8,56 điểm, 7,65 điểm và 6,78 điểm. Trung vị điểm số Tính minh bạch là 5,85 điểm, đứng thứ 3/8 CSTP. Các tiêu chí trong Tính minh bạch có tỷ lệ DN đánh giá không đồng đều. Tiêu chí “*Thông tin trên Website là hữu ích*” có trung vị cao nhất với 86,35%, tiếp theo là tiêu chí “*tính kịp thời cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết TTHC*” với 83,66%.

### 3.2. Tính năng động

Tính năng động có khoảng cách điểm số giữa đơn vị đứng đầu và đơn vị đứng cuối tương đối rộng. Hai đơn vị đứng cuối không được DN đánh giá cao, vì vậy điểm số còn thấp.

**Hình 12: Chỉ số thành phần Tính năng động**

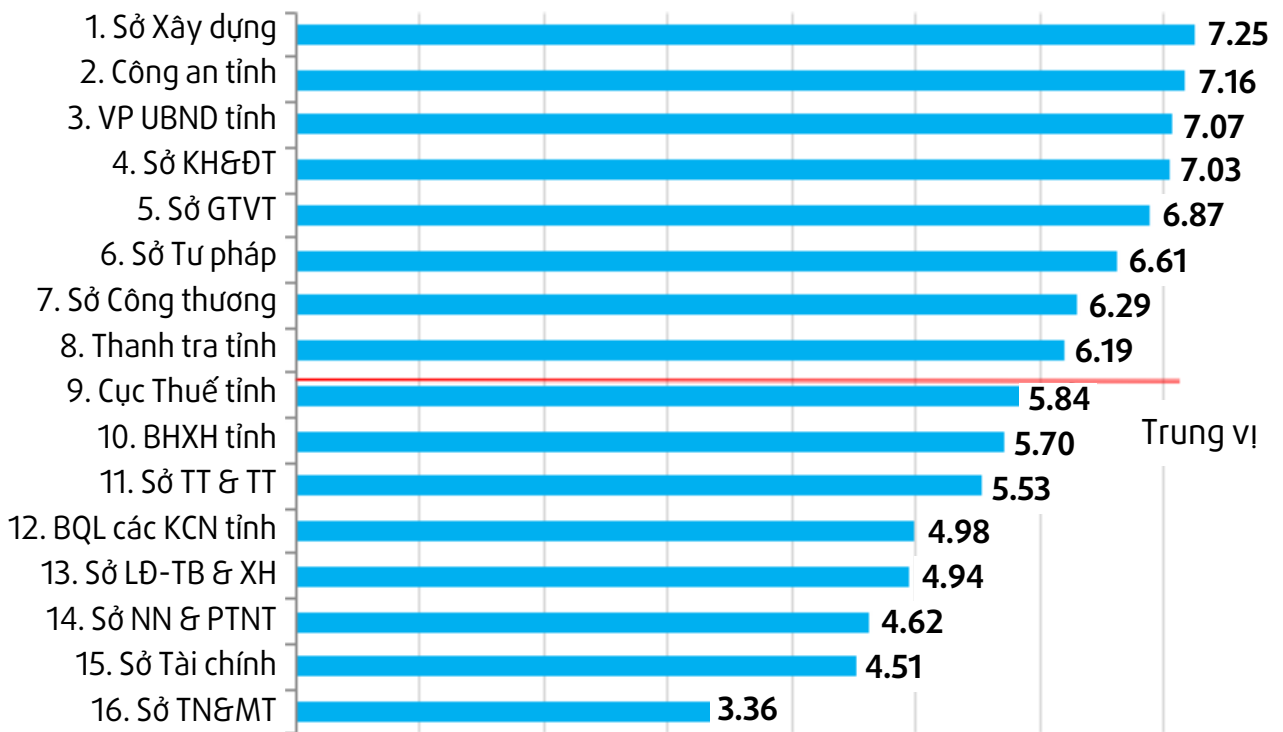


Với chỉ số Tính năng động, 3 đơn vị có vị thứ cao nhất là Cục Thuế tỉnh, Sở KH&ĐT, VP UBND tỉnh. Trung vị của Tính năng động năm 2019 là 4,43 điểm. Đây là chỉ số có mức trung vị thấp nhất trong các CSTP. Các nội dung liên quan đến sự năng động, linh hoạt có trung vị tỷ lệ DN đánh giá tốt không cao, như: 31,98% DN đồng ý với nhận định “*Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên*”; Chỉ có 39,40% DN đồng ý sở, ban, ngành “*chủ động giải quyết những vấn đề mới phát sinh*”. Trong thời gian đến, CSTP Tính năng động cần được tất cả các sở, ban, ngành lưu ý cải thiện.

### 3.3. Chi phí thời gian

Chi phí thời gian là chỉ số đo lường thời gian DN phải bỏ ra để thực hiện các TTHC cũng như mức độ thường xuyên và thời gian DN phải tạm dừng kinh doanh để các cơ quan Nhà nước của địa phương thực hiện việc thanh tra, kiểm tra. Năm 2019, 5 đơn vị đứng đầu ở chỉ số này có điểm số tương đối đồng đều, trong khi đó đơn vị đứng cuối có điểm số tương đối cách xa đơn vị đứng trên nó.

**Hình 13: Chỉ số thành phần Chi phí thời gian**



Sở Xây dựng và Công an tỉnh là hai đơn vị có điểm số Chi phí thời gian cao nhất với lần lượt 7,25 điểm và 7,16 điểm. Trung vị Chi phí thời gian năm 2019 là 6,02 điểm. Trong Chi phí thời gian, các sở, ban, ngành cần cải thiện ở tiêu chí “*cuộc thanh, kiểm tra có đúng như trong phạm vi của Quyết định thanh, kiểm tra đã ban hành*” vì trung vị của tiêu chí này chỉ đạt tỷ lệ là 52,28%, nghĩa là chỉ có 52,28 % DN được hỏi cho rằng thanh kiểm tra trong phạm vi quyết định. Đồng thời, các đơn vị cần giảm bớt tình trạng thanh, kiểm tra từ 2 lần trở lên ở DN, vì trung vị của tiêu chí này vẫn còn ở mức 7,19%.

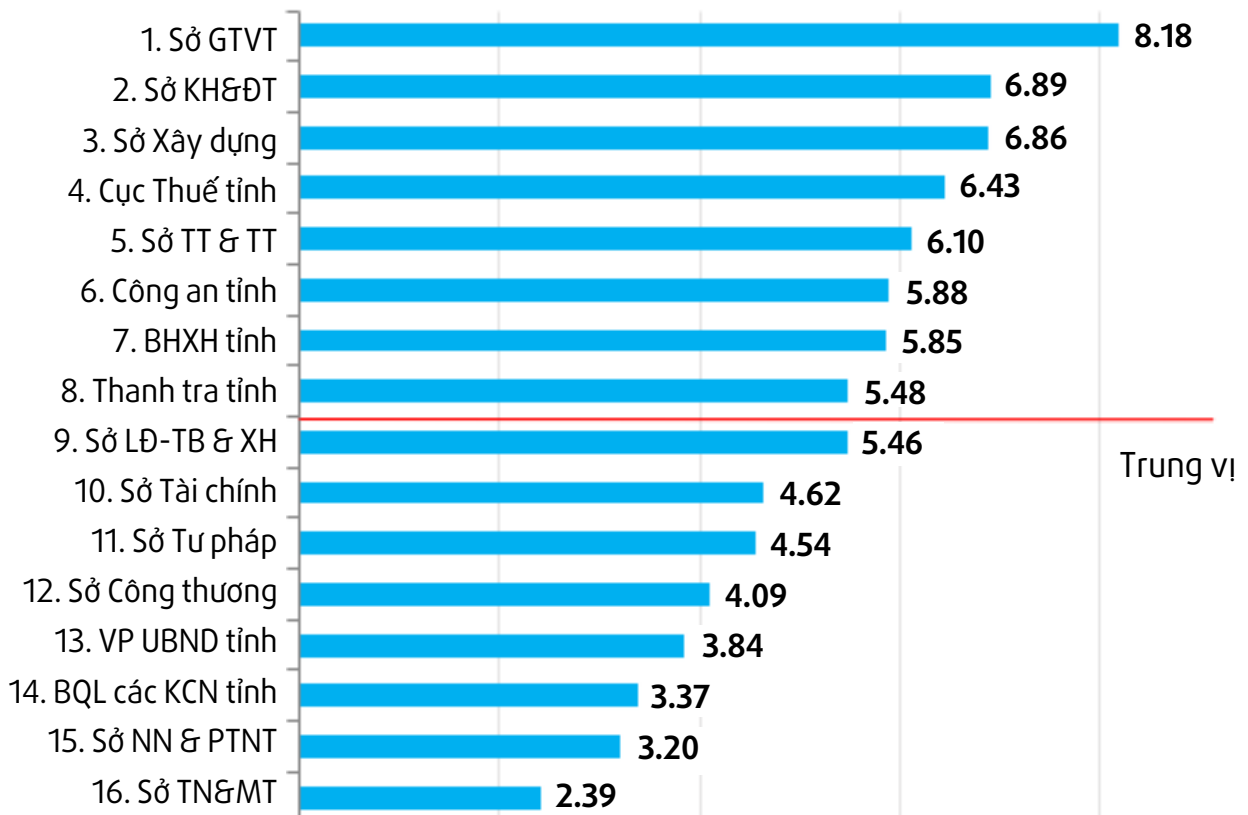
#### **Hộp 2: Ý kiến DN về Chi phí thời gian**

*“DN chỉ mong các sở, ban, ngành kiểm tra liên ngành hoặc hạn chế thanh kiểm tra. Việc thanh, kiểm tra tiêu tốn nhiều thời gian của DN, DN không chịu đựng nổi”*

### 3.4. Chi phí không chính thức

CPKCT là công cụ để đo lường các khoản CPKCT mà các tổ chức kinh doanh phải trả và các trở ngại do những CPKCT này gây ra đối với hoạt động kinh doanh của họ. Kết quả khảo sát DCI Đắc Nông 2019 ghi nhận kết quả đánh giá tại chỉ số này như sau:

**Hình 14: Chỉ số thành phần Chi phí không chính thức**



CPKCT của nhóm sở, ban, ngành ghi nhận 3 đơn vị có điểm số cao nhất là Sở GTVT, Sở KH&ĐT và Sở Xây dựng. Trung vị của chỉ số CPKCT là 5,47 điểm, xếp thứ 4/8 CSTP. Năm 2019, tỷ lệ DN đánh giá trung vị của tiêu chí “hiện tượng những nhiễu là phổ biến khi giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan tại các sở, ban, ngành” ở mức 25,15%; có 46,07% DN đồng ý/hoàn toàn đồng ý với nhận định “Công việc đạt hiệu quả hơn sau khi chi trả chi phí không chính thức”. DN trả lời khảo sát phản ánh tình trạng “tham nhũng vặt” vẫn tồn tại tại một số đơn vị.

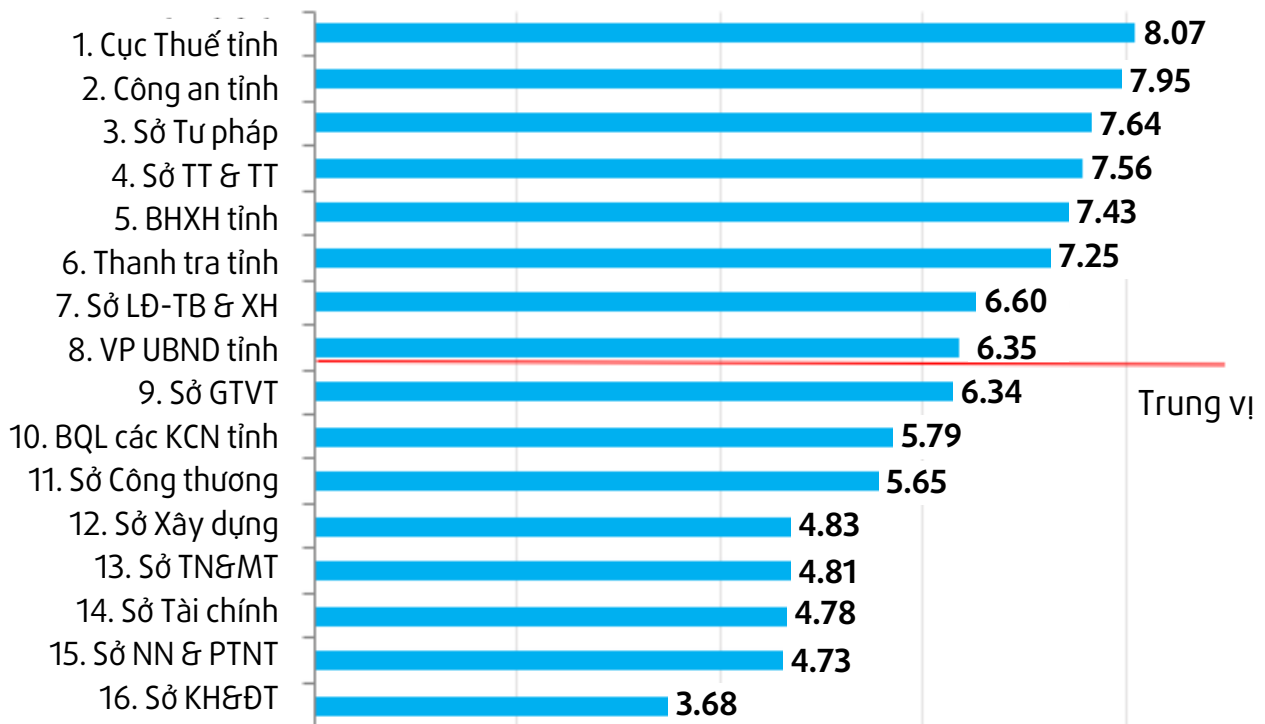
#### **Hộp 3: Ý kiến DN về CPKCT**

“Đắc Nông là một tỉnh nhỏ nên muốn phát triển thì các cơ quan ban ngành nên tạo điều kiện thuận lợi cho DN, chí ít là không đi vùi tiền của chủ DN”

### 3.5. Cạnh tranh bình đẳng

Ở chỉ số Cạnh tranh bình đẳng, các đơn vị có điểm số trên trung vị có mức điểm tương đối đồng đều. Các đơn vị có điểm dưới trung vị có điểm số tương đối thấp, thấp nhất là 3,68 điểm.

**Hình 15: Chỉ số thành phần Cạnh tranh bình đẳng**



Ba đơn vị có tỷ lệ DN đánh giá tốt nhất trong chỉ số Cạnh tranh bình đẳng là Cục Thuế tỉnh, Công an tỉnh và Sở Tư pháp với điểm số lần lượt là 8,07 điểm, 7,96 điểm và 7,64 điểm. Trung vị của chỉ số này là 6,35 điểm.

#### **Hộp 4: Ý kiến DN về Cạnh tranh bình đẳng**

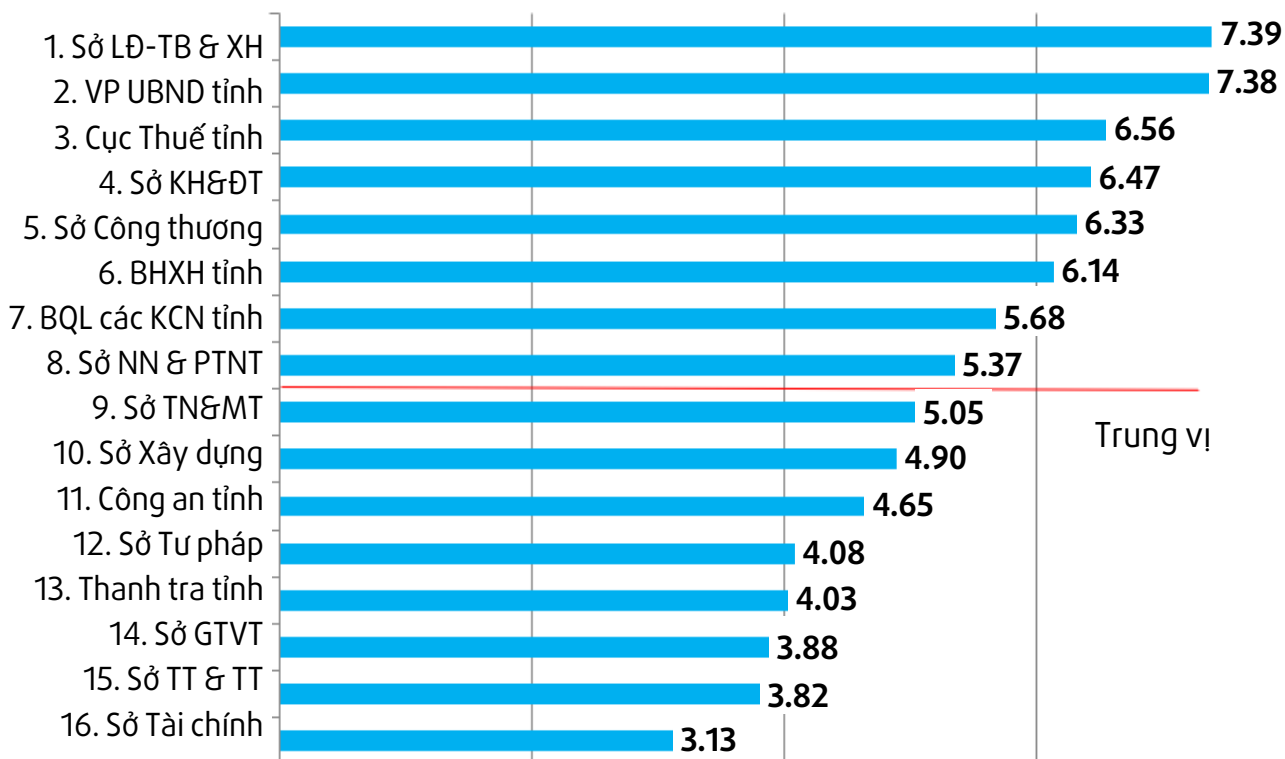
*“Các DN sản sau, thân hữu luôn được ưu đãi nhận các gói hỗ trợ của nhà nước, các DN nhỏ thì đến vay vốn cũng khó”*

Đây là chỉ số có mức trung vị cao nhất trong các CSTP. Trong CSTP này, khoảng cách từ đơn vị đứng đầu và cuối là 4,38 điểm, từ đơn vị đứng cuối đến trung vị là 2,66 điểm, điều này cho thấy sự chênh lệch giữa nhóm các sở, ban, ngành có điểm số đứng đầu so với nhóm đứng cuối là tương đối rộng. Tuy nhiên, nếu có sự nỗ lực thì điểm số có thể được cải thiện trong các năm tiếp theo. Trong CSTP Cạnh tranh bình đẳng, các đơn vị cần cải thiện hơn nữa về tiêu chí “DN lớn được nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DN nhỏ” vì trung vị của tiêu chí này là 59,3%.

### 3.6. Hỗ trợ DN

Hình 16 mô tả điểm số chỉ số Hỗ trợ DN của từng đơn vị được đánh giá. Điểm số của 2 đơn vị cao nhất đã tạo khoảng cách với các đơn vị còn lại, đặc biệt là với đơn vị đứng cuối.

**Hình 16: Chỉ số thành phần Hỗ trợ DN**



Ba đơn vị có điểm số Hỗ trợ DN tốt nhất là Sở LD-TB&XH, VP UBND tỉnh và Cục Thuế tỉnh. Trung vị của chỉ số này là 5,21 điểm- xếp thứ 7/8 CSTP, chỉ cao hơn chỉ số Tính năng động. Cũng như chỉ số Tính năng động, chỉ số Hỗ trợ DN cần được cải thiện ở tất cả các tiêu chí. Trung vị của tiêu chí “DN được mời/ thông báo tham gia các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại DN” và “DN được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật,...) do Sở, ban, ngành tổ chức” có tỷ lệ DN đánh giá lần lượt là 70,05% và 68,6%.

#### **Hộp 5: Ý kiến DN về Hỗ trợ DN**

“Các sở ngành cần cung cấp thông tin kịp thời và minh bạch về các chương trình hỗ trợ cho các DN. Đề án hỗ trợ DN cần chú trọng đến tính hiệu quả chứ không nên làm cho có, hình thức”

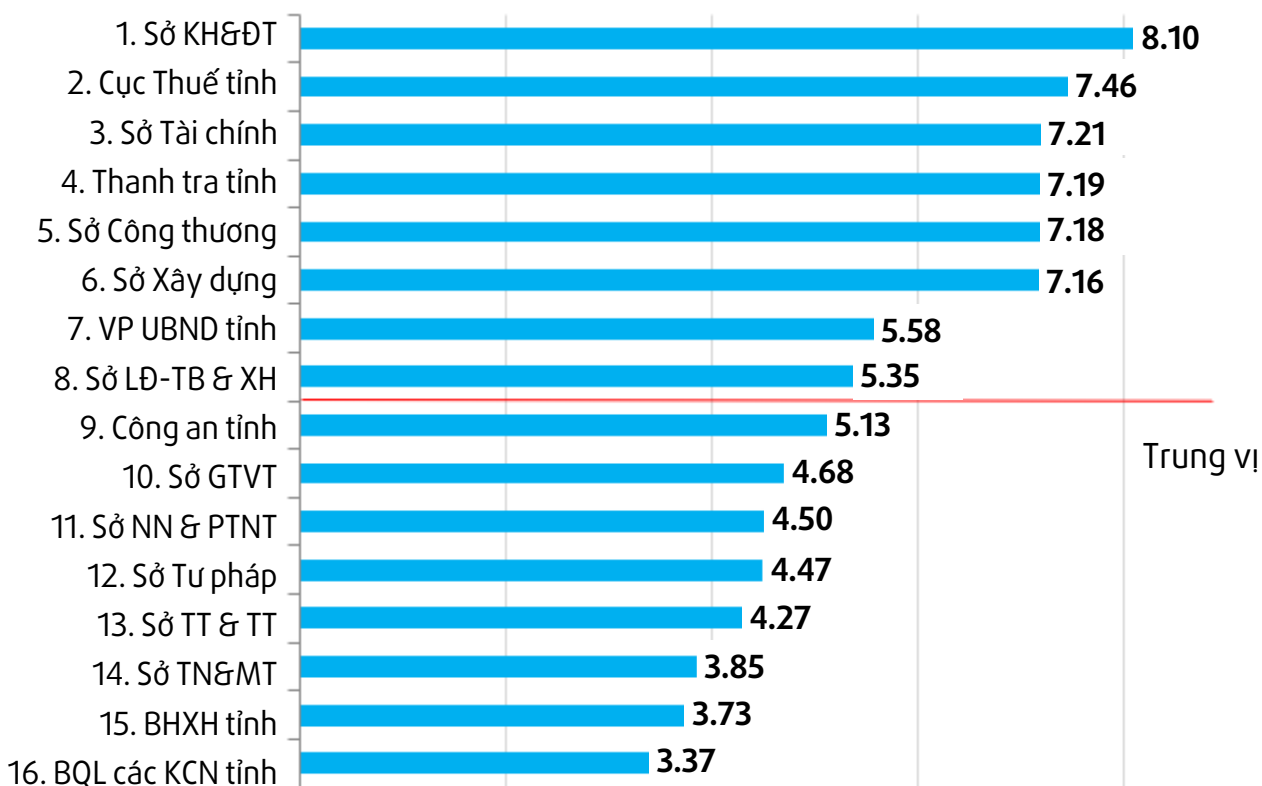


Để có thể hỗ trợ DN tốt nhất, ngoài các phương thức truyền thống như tổ chức các chương trình, hội thảo,... các đơn vị cần xem xét tăng cường truyền thông thông qua các trang mạng (website) và mạng xã hội. Theo quy định tại Nghị Quyết 35/NQ-CP ban hành ngày 16 tháng 5 năm 2015 về hỗ trợ và phát triển DN đến năm 2020, các cổng thông tin điện tử phải mở chuyên mục về hỗ trợ phát triển DN. Tuy nhiên hiện nay<sup>6</sup>, phần lớn website của các đơn vị đều chưa có chuyên mục này. Các trang thông tin điện tử của các đơn vị cần chú trọng thông tin về các chính sách hỗ trợ hơn nữa, bởi lẽ với mức trung vị về tỷ lệ DN truy cập vào các website là 76,56% thì các website sẽ là hình thức mang lại hiệu quả cao về mặt tuyên truyền.

### 3.7. Thiết chế pháp lý

Điểm số Thiết chế pháp lý của 6 đơn vị đứng đầu có mức chênh lệch so với 10 đơn vị còn lại, cụ thể như hình bên dưới:

**Hình 17: Chỉ số thành phần Thiết chế pháp lý**



CSTP Thiết chế pháp lý ghi nhận 3 đơn vị có tỷ lệ DN đánh giá tốt nhất là Sở KH&ĐT, Cục Thuế tỉnh và Sở Tài chính. Trung vị của chỉ số này là 5,24 điểm, xếp thứ 6/8 trung vị của các CSTP. Trung vị tỷ lệ DN đồng ý có cơ chế hỗ trợ pháp lý và đạt kết quả khi DN khiếu nại

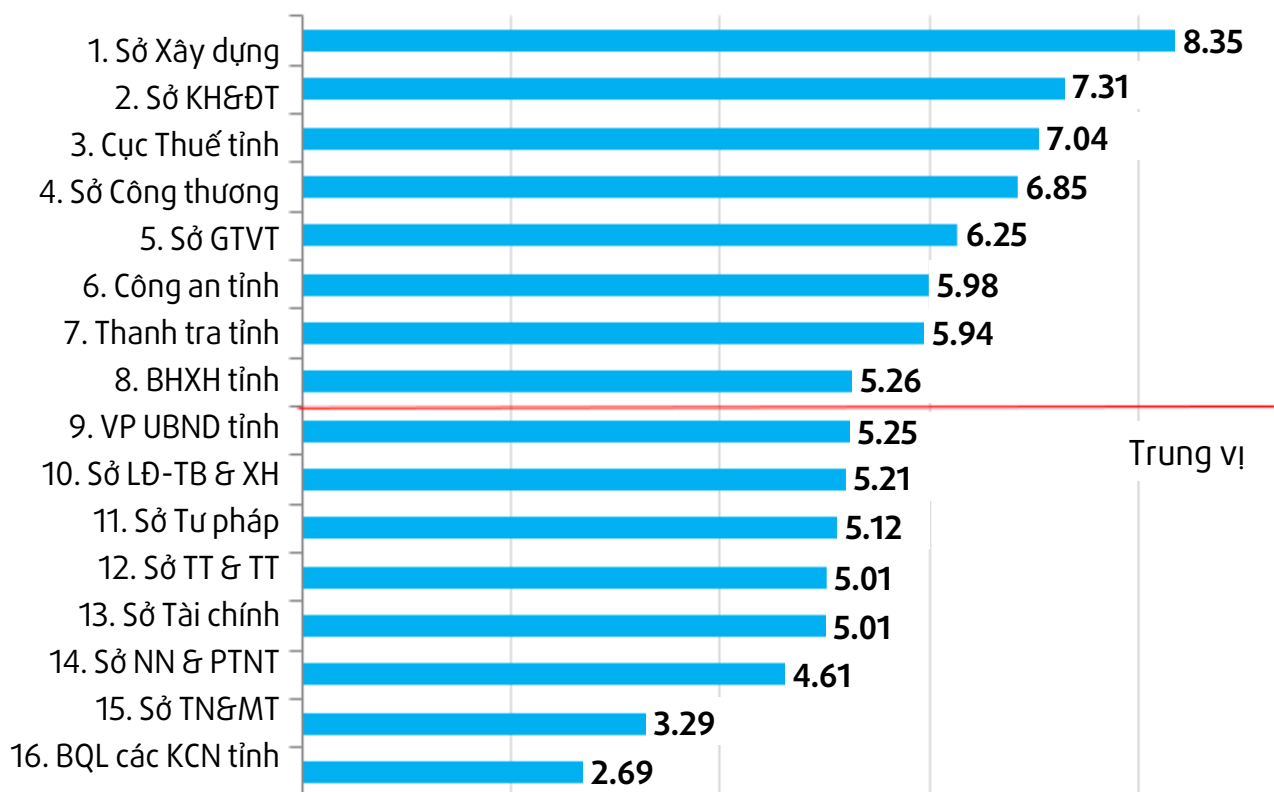
<sup>6</sup> Các website được rà soát ở thời điểm trước và trong ngày 20 tháng 01 năm 2020.

hành vi sai trái là 65,47%. Bên cạnh đó, trung vị của tiêu chí “*việc thực thi văn bản pháp luật được thực hiện nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định*” có tỷ lệ DN đánh giá ở mức tương đối cao với tỷ lệ là 86,90%. Tiêu chí “*Có hỗ trợ pháp lý cho DN phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi sai trái*” có trung vị tỷ lệ là 71,07%, đây là tiêu chí mà các đơn vị cần tập trung cải thiện.

### 3.8. Vai trò người đứng đầu

DN Đắc Nông cảm nhận vai trò người đứng đầu 16 sở, ban, ngành được đánh giá năm 2019 là rất khác nhau, chênh lệch giữa điểm số các đơn vị đứng đầu và các đơn vị đứng cuối là rất rõ rệt, cụ thể như hình 18:

**Hình 18: Chỉ số thành phần Vai trò người đứng đầu**



Sở Xây dựng, Sở KH&ĐT, Cục Thuế tỉnh là 3 đơn vị có điểm số Vai trò người đứng đầu cao nhất với điểm số lần lượt là 8,36 điểm, 7,31 điểm và 7,04 điểm. Trung vị của CSTP Vai trò người đứng đầu là 5,25 điểm, xếp thứ 5/8 CSTP. Tiêu chí “*Lãnh đạo đơn vị có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách TTHC*” có trung vị tỷ lệ DN đồng ý là 86,73%, cao nhất trong các tiêu chí của CSTP này. Có 15,23% DN đồng ý “*hiện tượng cấp trên bảo cấp dưới không nghe tồn tại ở các sở, ban, ngành*” ở mức nghiêm trọng. Lãnh đạo sở, ban, ngành

cần quán triệt công tác điều hành hơn nữa để khắc phục tình trạng này.

#### 4. Tác động của việc chấm điểm và xếp hạng DCI

Chỉ số DDCI là công cụ hiệu quả để chính quyền các tỉnh, thành phố thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao chất lượng điều hành và cải thiện MTKD cấp tỉnh. Nếu được thực hiện bài bản, khoa học, độc lập, đây sẽ là tấm “gương soi” để các đơn vị tự nhìn nhận được những thế mạnh cần phát huy và những vấn đề cần khắc phục, cải thiện. DDCI đã bước đầu trở thành kênh phản ánh tiếng nói của cộng đồng kinh doanh địa phương với lãnh đạo của các tỉnh, thành phố.

Kết quả khảo sát DCI Đắk Nông năm 2019 cho thấy sự khác biệt về cảm nhận của DN với từng đơn vị được đánh giá. DN đánh giá năng lực điều hành kinh tế của các đơn vị là khác nhau. Cục thuế tỉnh, Sở KH&ĐT và Sở Xây dựng là 3 đơn vị xếp vị thứ cao nhất. Xếp hạng của các cơ quan này cho thấy càng minh bạch, rõ ràng trong quy trình làm việc, hướng dẫn tận tình, càng được DN đánh giá cao về tính hiệu quả của công tác hành chính. Xếp hạng DCI giúp các đơn vị được đánh giá nhận diện rõ điểm mạnh, điểm yếu của đơn vị mình ở từng khía cạnh. Như đối với Cục Thuế tỉnh, Chi phí thời gian là điểm yếu mà đơn vị cần chú tâm cải thiện; Sở KH&ĐT có điểm yếu nằm ở chỉ số Cạnh tranh bình đẳng; Sở Xây dựng cần cải thiện ở chỉ số Cạnh tranh bình đẳng và Hỗ trợ DN. Để có thể cải thiện chất lượng điều hành, mỗi đơn vị cần lưu ý cải thiện các CSTP còn yếu của mình.

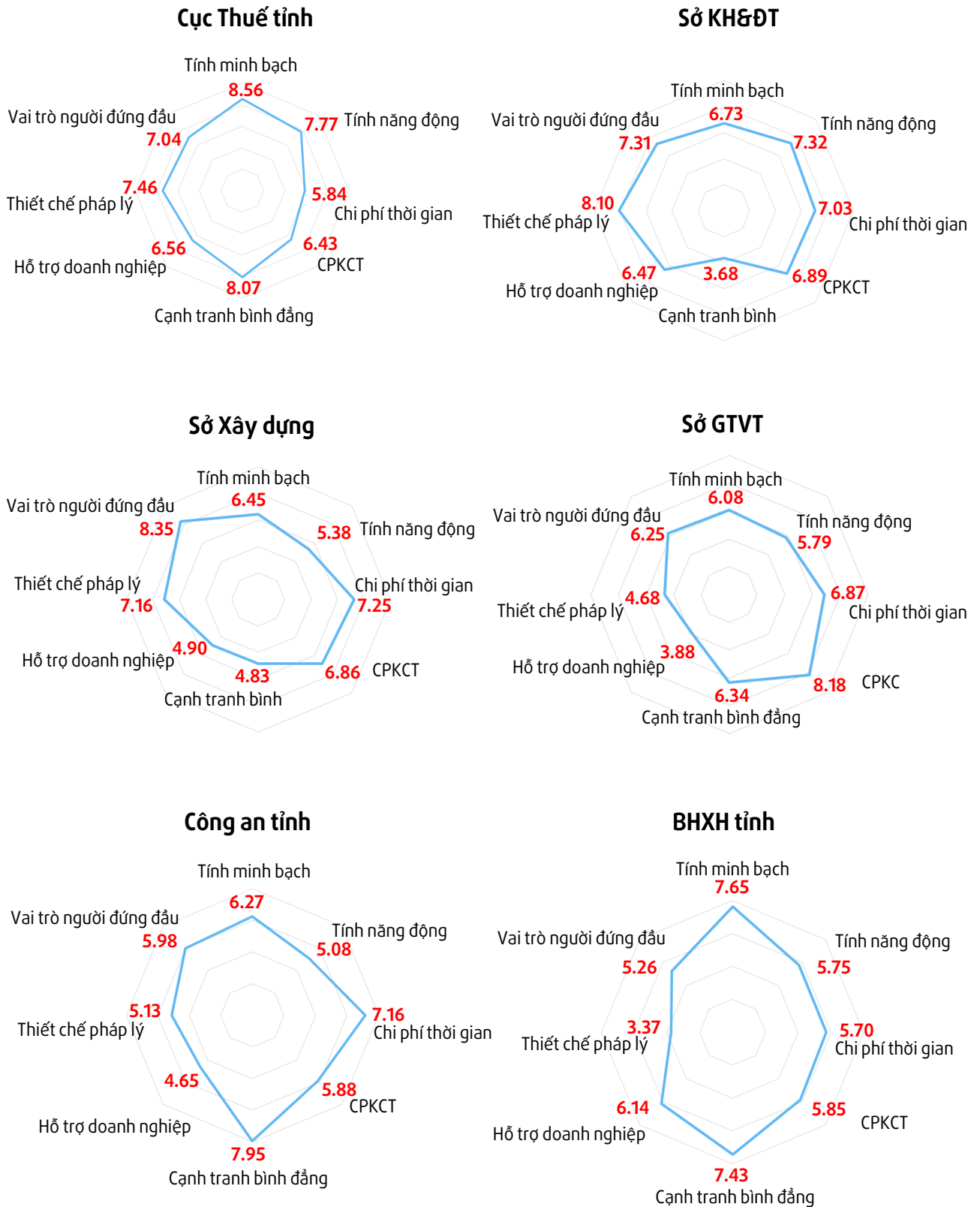
##### **Hộp 6: Ý kiến DN về Vai trò người đứng đầu**

*“Các lãnh đạo của sở, ban, ngành trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đã nói được phải làm được”*

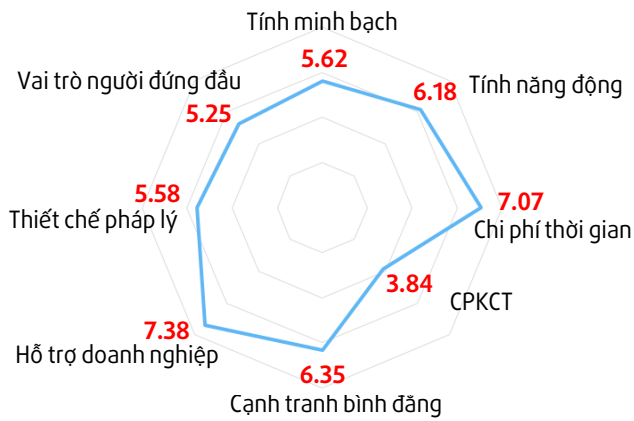
*“Phải thường xuyên kiểm tra giám sát và cương quyết trong kỷ luật đối với cán bộ cấp dưới. Đấu tranh nói không với các biểu hiện tiêu cực, hành động tiêu cực”*

*“Lãnh đạo tỉnh cần quyết liệt, nghiêm khắc hơn trong chỉ đạo, điều hành”*

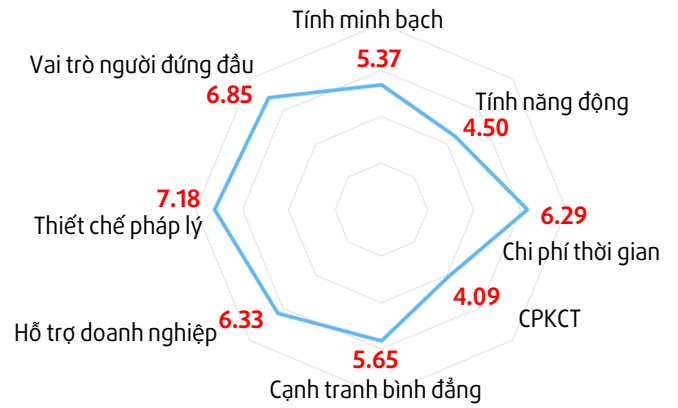
**Hình 19: Biểu đồ “mạng nhện” thể hiện hoạt động của từng sở, ban, ngành theo CSTP**



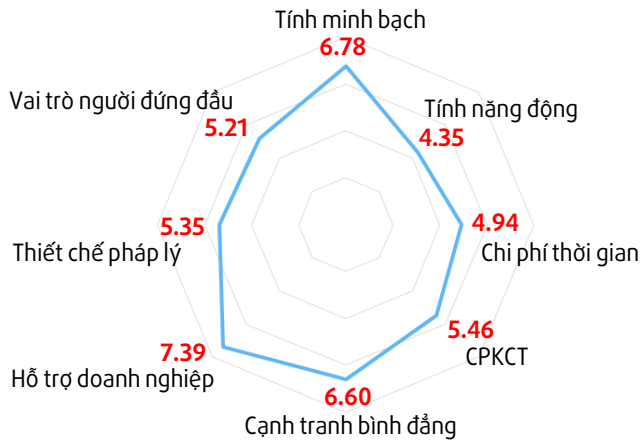
### VP UBND tỉnh



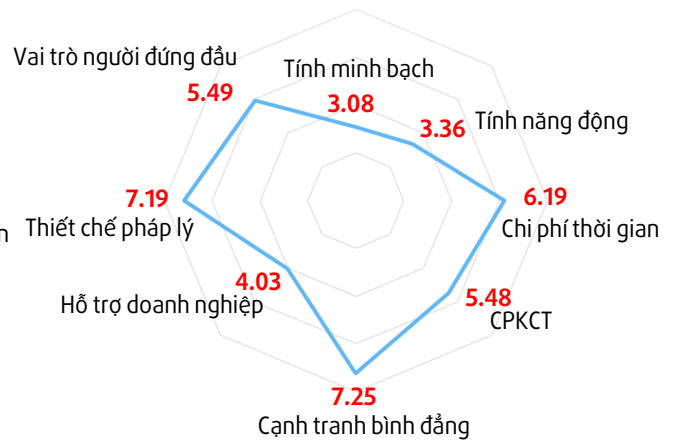
### Sở Công thương



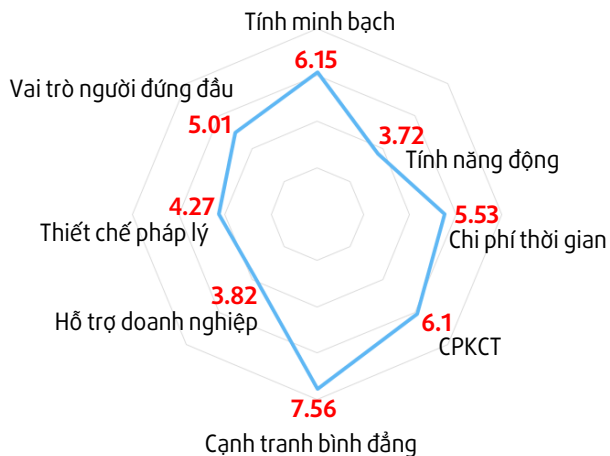
### Sở LĐ-TB&XH



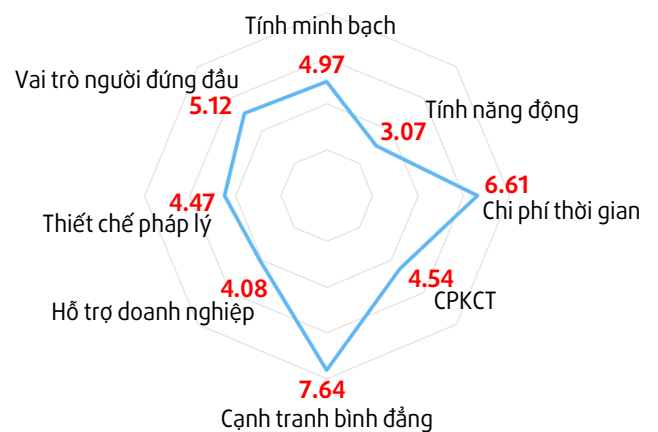
### Thanh tra tỉnh

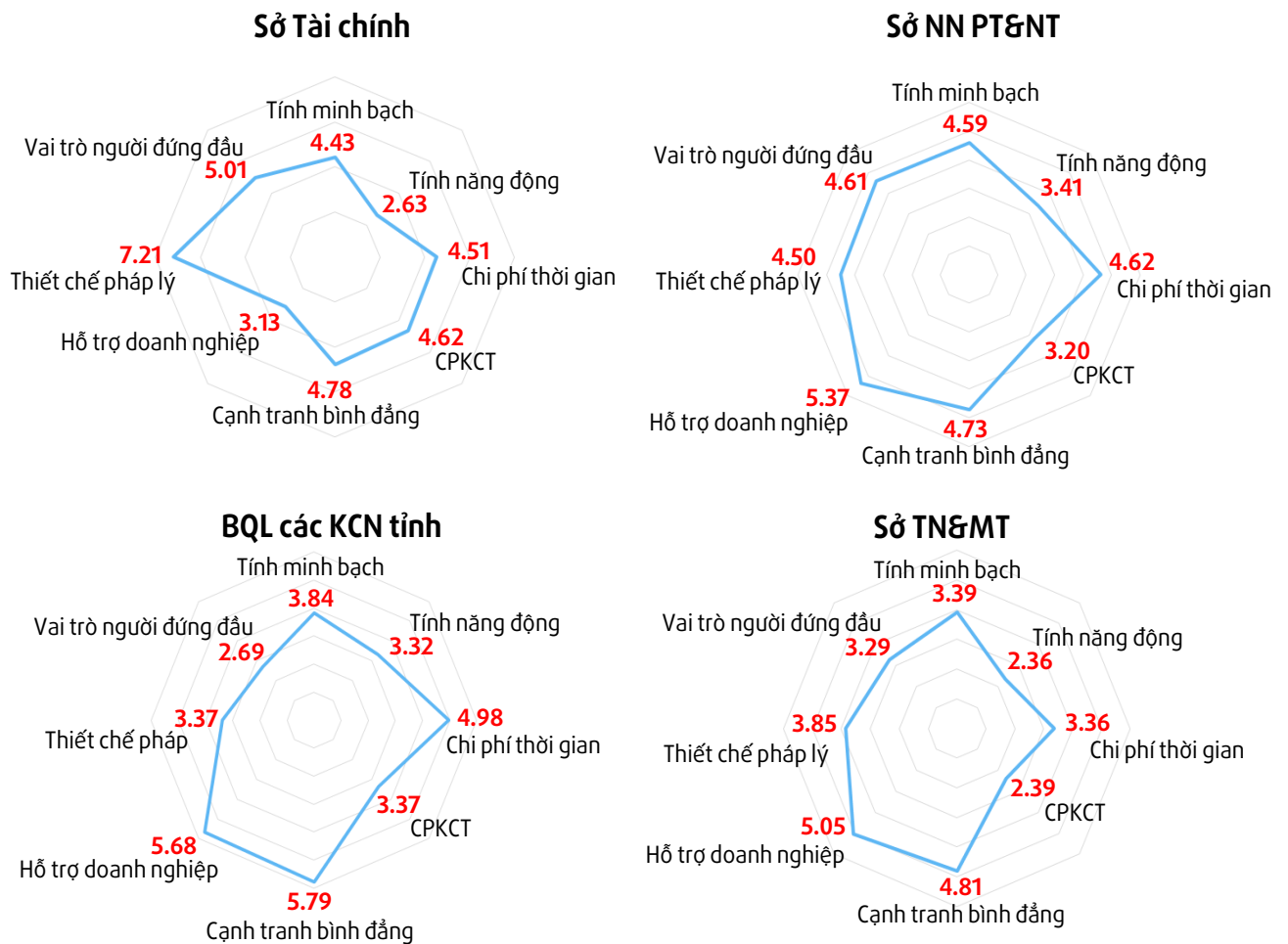


### Sở TT&TT



### Sở Tư pháp





Hình 19 mô tả chi tiết kết quả 8 CSTP của từng đơn vị dưới dạng biểu đồ “mạng nhện”. Mỗi chiều cạnh của biểu đồ này thể hiện điểm số của 8 CSTP trên thang điểm 10. Biểu đồ “mạng nhện” thể hiện rõ các điểm mạnh, điểm yếu của từng đơn vị theo đánh giá của DN tỉnh. Biểu đồ này cho thấy, không chỉ đối với các đơn vị đứng cuối mà ngay cả những đơn vị đứng đầu bảng xếp hạng vẫn còn rất nhiều không gian để cải thiện cho từng CSTP cũng như điểm số chung của đơn vị.

## 5. Đánh giá về DVCTT và cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất

Cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin vào xử lý công việc, xây dựng chính quyền điện tử là yêu cầu cấp bách đặt ra với Chính phủ, các bộ, ngành và địa phương. Để làm được điều này, đòi hỏi sự nỗ lực rất lớn từ bộ máy chính quyền về tư duy và hành động.

Ở cấp Trung ương, từ năm 2015 Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 36a/NĐ-CP về Chính phủ điện tử. Hiện nay, Nghị quyết số 36a/NĐ-CP được thay thế bằng Nghị quyết số 17/NQ-CP năm 2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025.

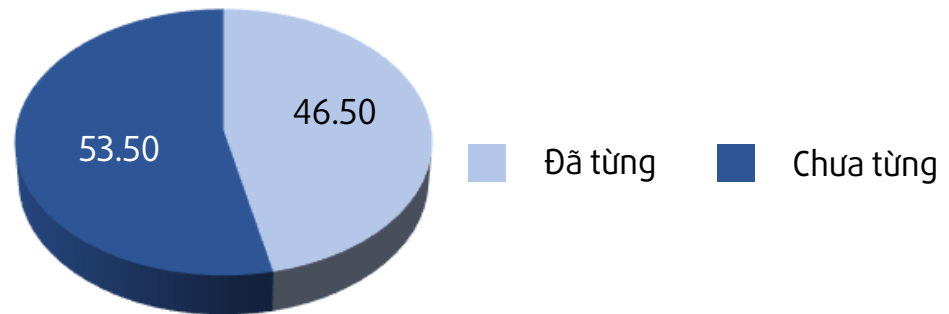
Tại Đắk Nông, ngày 13 tháng 12 năm 2018 UBND tỉnh đã ban hành quyết định số 2070/QĐ-UBND về việc ban hành kế hoạch CCHC tỉnh Đắk Nông năm 2019. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của CCHC gắn với hiệu quả quản trị và hành chính công, năng lực cạnh tranh của tỉnh, phấn đấu thực hiện cải thiện và nâng thứ hạng Chỉ số CCHC cao hơn năm 2018 là một trong các mục tiêu mà các đơn vị cần thực hiện.

Hiện nay, DVCTT của tỉnh được thực hiện qua địa chỉ trang mạng (website) <https://dichvucong.daknong.gov.vn/>. Theo số liệu thống kê, tỉnh hiện có 3.842 thủ tục hành chính, trong đó có 658 thủ tục có thể thực hiện ở mức độ 3 và 4 (chiếm 17,13%)<sup>7</sup>. Cổng DVCTT của tỉnh được thành lập từ năm 2018, từ đó đến nay tiếp nhận được 337.710 hồ sơ, trong đó giải quyết được 330.878 hồ sơ và có 98,2% hồ sơ được giải quyết đúng hạn<sup>8</sup>.

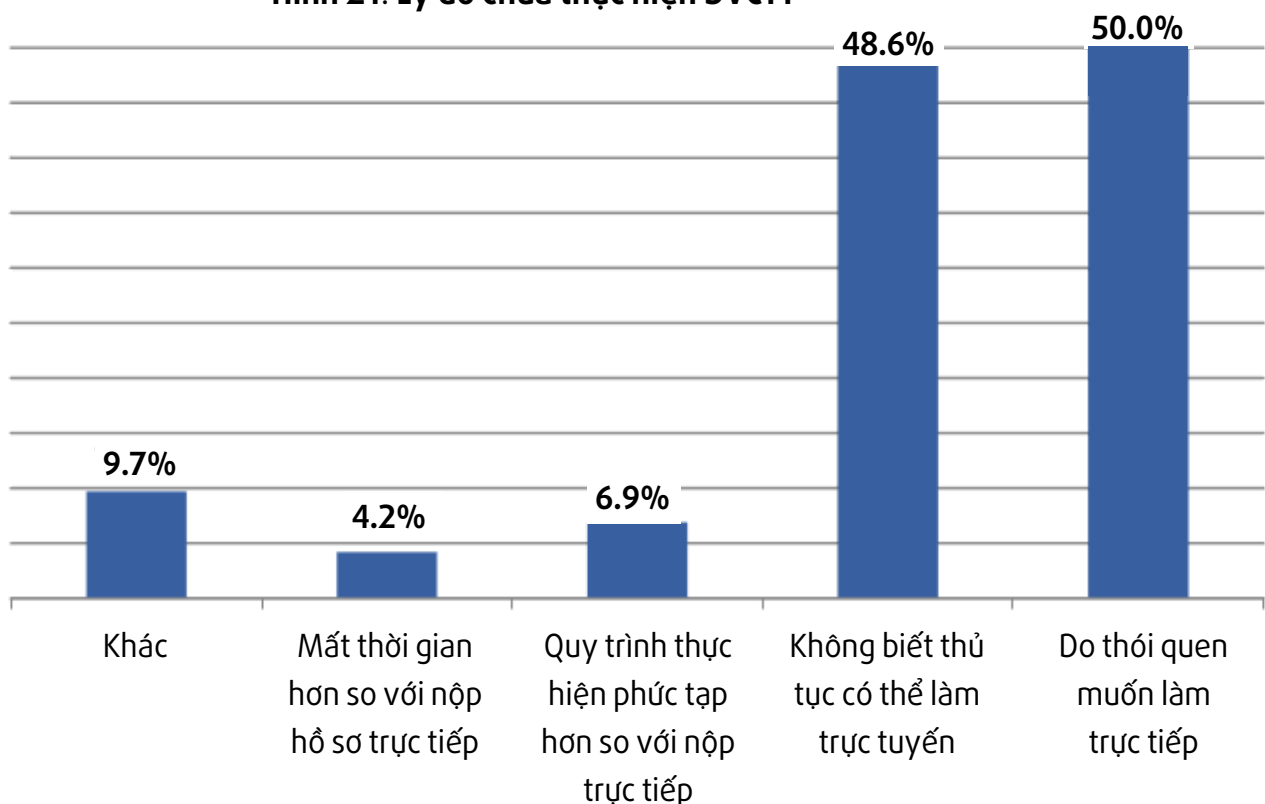
Điều tra DN năm 2019 có tìm hiểu một số nội dung liên quan đến DVCTT, kết quả là trong số các đối tượng đã tham gia khảo sát có 46,5% đã từng thực hiện DVCTT và vẫn còn 53,5% là chưa từng.

<sup>7</sup> Số liệu thống kê tại trang mạng <https://dichvucong.daknong.gov.vn/> tính đến ngày 20 tháng 01 năm 2020

<sup>8</sup> Số liệu thống kê tại trang mạng <https://dichvucong.daknong.gov.vn/> tính đến ngày 20 tháng 01 năm 2020

**Hình 20: Tỷ lệ DN/HKD/HTX thực hiện DVCTT<sup>9</sup>**

Lý do khiến tỷ lệ DN/HKD/HTX chưa thực hiện DVCTT xuất phát từ cả phía chính quyền và DN/HKD/HTX. Về phía chính quyền: Công tác truyền thông, hướng dẫn chưa thực sự mang lại hiệu quả khi vẫn còn 48,6% DN/HKD/HTX không biết thủ tục có thể làm trực tuyến, 6,9% cho rằng quy trình thực hiện phức tạp hơn so với nộp trực tiếp. Về phía DN/HKD/HTX: Một số DN/HKD/HTX vẫn chưa chủ động trong vấn đề thực hiện DVCTT, có 50% DN/HKD/HTX không thực hiện trực tuyến với lý do do thói quen muốn làm trực tiếp.

**Hình 21: Lý do chưa thực hiện DVCTT**

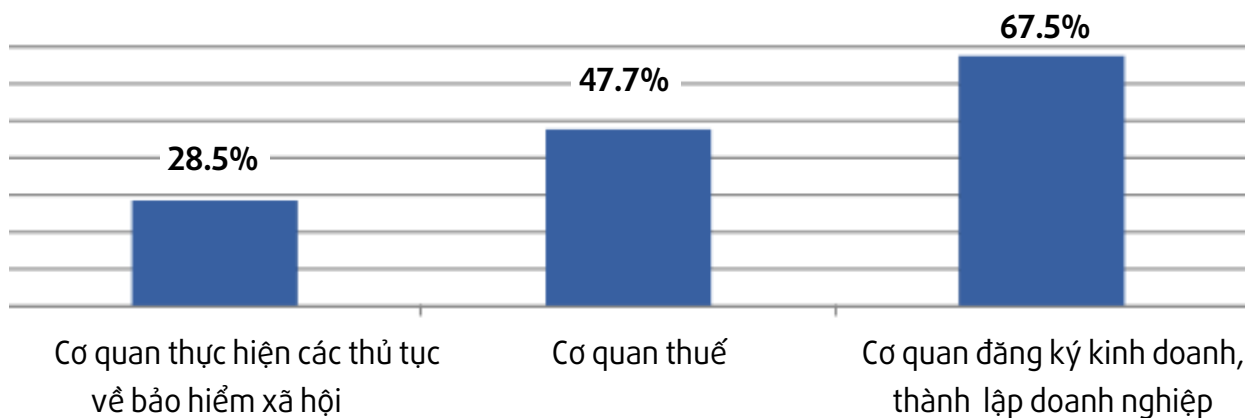


Kết quả khảo sát cũng như số liệu thống kê của tỉnh cho thấy một bộ phận DN/HTX/HKD của tỉnh đã bắt đầu tiếp nhận hình thức nộp hồ sơ trực tuyến. Đây là tín hiệu tốt và là tiền đề giúp tỉnh lan rộng hình thức này ra cộng đồng DN/HTX/HKD.

Đẩy mạnh việc thực hiện DVCTT được xem là giải pháp hữu hiệu trong CCHC, xây dựng nền hành chính minh bạch, hiện đại, thông minh góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho DN, người dân. Để nâng cao chất lượng DVCTT, tỉnh đã ban hành Kế hoạch số 375/KH-UBND ngày 12 tháng 7 năm 2019 về triển khai xây dựng và chuẩn hóa DVCTT mức độ 3 và 4. Kế hoạch, định hướng liên quan đến DVCTT của tỉnh đã có, vì vậy nhiệm vụ hiện nay của tỉnh là thực hiện tốt, mang lại hiệu quả thiết thực so với kế hoạch đề ra.

Về cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất: Khi được hỏi “*Từ kinh nghiệm thực tiễn tại tỉnh, theo ông/bà 3 cơ quan nào dưới đây được cho là thực hiện thủ tục tốt nhất cho DN? (chỉ được chọn 3 cơ quan tốt nhất)*”, trong số các cơ quan được đưa ra<sup>10</sup>, 3 cơ quan được DN lựa chọn là cơ quan thực hiện thủ tục tốt nhất cho DN là: Cơ quan đăng ký kinh doanh, thành lập DN (67,5%)<sup>11</sup>; Cơ quan thuế (47,7%); Cơ quan thực hiện các thủ tục về BHXH (28,5%).

**Hình 22: Cơ quan thực hiện TTHC tốt nhất**



Có 3 lĩnh vực, cơ quan thuộc ngành công an được đưa ra đánh giá là Công an phòng cháy chữa cháy; Công an kinh tế và Công an giao thông. So với các lĩnh vực, đơn vị được đánh giá, Công an phòng cháy chữa cháy là đơn vị xếp thứ 4, với tỷ lệ là 16,02%. Công an kinh tế và Công an giao thông là 2 đơn vị có tỷ lệ DN đánh giá thấp nhất, lần lượt là 5,7% và 5,18%.

<sup>10</sup> Lĩnh vực, cơ quan được đưa ra: Cơ quan đăng ký kinh doanh, thành lập doanh nghiệp; Công an giao thông; Công an phòng cháy, chữa cháy; Cơ quan thuế; Công an kinh tế; Cơ quan thực hiện các thủ tục về lao động; Cơ quan thực hiện các thủ tục đất đai cấp tỉnh; cơ quan thực hiện các thủ tục về môi trường; Cơ quan thực hiện các thủ tục về bảo hiểm xã hội; Cơ quan thực hiện các thủ tục về an ninh trật tự; Cơ quan thực hiện các thủ tục về vệ sinh an toàn thực phẩm; Khác.

<sup>11</sup> Thủ tục này được lựa chọn bởi các DN thành lập năm 2018-2019



**MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ  
NHẪM CẢI THIỆN  
MÔI TRƯỜNG KINH DOANH**

Từ kết quả khảo sát và tổng hợp ý kiến của các DN/HKD/HTX phản ánh, nhóm nghiên cứu có một số khuyến nghị như sau:

## 1. Đẩy mạnh thực hiện DVCTT

Khi được hỏi “DN ông bà đã từng thực hiện DVCTT hay chưa”, có 46,5% DN/HTX/HKD trả lời đã từng thực hiện DVCTT. DN/HTX/HKD đều nhận thấy được lợi ích mang lại từ DVCTT. Tiết kiệm chi phí thời gian, tăng tính chính xác và thuận tiện là những lợi ích mà các DN/HTX/HKD nhận định về DVCTT. Đa phần DN/HTX/HKD đều mong muốn có thể thực hiện DVCTT tại tất cả các lĩnh vực. Theo kết quả khảo sát năm 2019, có 76,38% DN đã từng truy cập website của các sở, ban, ngành. Đây là tỷ lệ tương đối cao và là cơ hội tốt để thúc đẩy hoạt động thực hiện DVCTT tại tỉnh.

Đẩy mạnh việc thực hiện DVCTT được xem là giải pháp hữu hiệu trong CCHC, xây dựng nền hành chính minh bạch, hiện đại, thông minh góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ công, mang lại sự hài lòng cho DN, người dân.

➤ **Về phía chính quyền:** thông qua DVCTT, giúp rút ngắn thời gian giải quyết công việc, nâng cao chất lượng, hiệu quả làm việc của cán bộ, công chức. Mặt khác, DVCTT góp phần công khai, minh bạch hóa TTHC, giúp chính quyền dễ dàng theo dõi quá trình xử lý TTHC, giúp công tác kiểm soát tốt hơn và nhờ đó có thể phòng chống tình trạng nhũng nhiễu, tiêu cực và giám sát tốt thực thi công vụ của cán bộ, công chức ở cấp cơ sở. Ngoài ra, đẩy mạnh việc thực hiện DVCTT sẽ là bước đột phá, điểm nhấn của Đắk Nông so với các tỉnh thành khác đặt trong bối cảnh các tỉnh thành cả nước đang học tập lẫn nhau trong áp dụng những kinh nghiệm, giải pháp cải thiện MTKD. Việc đẩy mạnh ứng dụng DVCTT góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, văn minh, hiệu lực, hiệu quả. Xây dựng hình ảnh chính quyền năng động, thân thiện, chuyên nghiệp và tiệm cận nền hành chính tiên tiến trong khu vực và quốc tế.

➤ **Về phía DN:** DVCTT giúp DN tiết kiệm thời gian, công sức trong thực hiện TTHC. Bên cạnh đó, DN có thể theo dõi, giám sát được tình trạng giải quyết hồ sơ và nhờ DVCTT mà DN có thể giảm CPKCT trong giải quyết TTHC, hạn chế tình trạng thỏa hiệp, tiếp tay của DN với tệ nạn nhũng nhiễu, quan liêu, phiền hà, đặc biệt là tham nhũng “vật”...từ những cán bộ công quyền.

Nhằm đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được UBND tỉnh giao, các sở ngành, địa phương thuộc tỉnh có thể xem xét triển khai một số nội dung cụ thể sau:

## ➤ **Rà soát và nâng cấp các DVCTT tại đơn vị:**

Trong quá trình thực hiện DVCTT, về phía DN và chính quyền đều gặp phải những khó khăn nhất định. Qua rà soát DVCTT sẽ giúp tinh sàng lọc các TTHC thực hiện tốt, chưa tốt; nhận diện được thực trạng, nguyên nhân và hạn chế cho từng loại thủ tục, từ đó có hướng khắc phục phù hợp. Tỉnh cần chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tiến hành rà soát, hoàn thiện hướng đến DVCTT tốt. DVCTT tốt là DVCTT đảm bảo các yếu tố như:

- Thời gian rút ngắn hơn so với nộp trực tiếp.
- Nội dung minh bạch và đầy đủ: Các dịch vụ công được thể hiện rõ ràng, không bị hiểu thành nhiều nghĩa, không cần phải diễn giải khác mới hiểu được. Khi được số hóa thành trực tuyến, dịch vụ công lúc này vừa là nơi hướng dẫn, vừa là nơi thực hành. Các nội dung được thể hiện bao gồm: đối tượng nộp hồ sơ, thành phần hồ sơ, biểu mẫu đính kèm, thời gian thực hiện, kết quả đạt được, cơ quan giải quyết, các bước tiến hành cụ thể, cách thức thanh toán,...và những vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện thủ tục.
- Về hình thức: Thuận tiện, dễ sử dụng, có bố cục dễ hiểu, cách thức nộp hồ sơ đơn giản, nhanh chóng, không yêu cầu nộp gì thêm ngoài thành phần hồ sơ theo quy định, có liên kết để thanh toán trực tuyến. DVCTT nên liên thông giữa các địa phương, giữa các bộ ngành và thống nhất cách thức thực hiện tại các địa phương khác nhau.
- Công tác hỗ trợ DN: Khi thực hiện DVCTT, sự hỗ trợ tương tác giữa chính quyền và DN phải được thực hiện trực tuyến. Phương thức hỗ trợ trực tuyến nên được đặt tại website nơi DN tiến hành DVCTT, hỗ trợ phải nhanh chóng và đảm bảo chất lượng, đi đúng vấn đề mà DN yêu cầu.

Bên cạnh rà soát, cần nâng cấp từ mức độ 3 lên mức độ 4 một số thủ tục để rút ngắn thời gian. Việc nâng cấp từ mức độ 3 lên mức độ 4 thường không mất nhiều kinh phí để đầu tư. Chọn lựa những thủ tục mà tính tác động cao, nhiều DN sử dụng mà không mất nhiều kinh phí đầu tư để ưu tiên làm trước.

## ➤ **Giao chỉ tiêu nâng cao số lượng xử lý hồ sơ trực tuyến cho các đơn vị cung ứng DVCTT và kèm theo chế tài:**

Căn cứ vào Nghị quyết số 17/NQ-CP năm 2019 về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến 2025 đã đặt ra chỉ tiêu cụ thể đối với các cấp: " ... *Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết TTHC của từng bộ, ngành, địa phương đạt từ 20% trở lên;... Tối thiểu 30% DVCTT thực hiện ở mức độ 4;...* " Tình có thể triển khai công tác giao chỉ tiêu nâng cao số lượng xử lý hồ sơ trực tuyến đối với các sở ngành, phòng ban. Bên cạnh đó, cần có chế tài phù hợp. Phải xử lý nghiêm khắc các cán bộ cố tình không thực hiện thủ tục trực tuyến đối với DN. Sử dụng kết quả số lượng thực hiện DVCTT như là một trong các tiêu chí cơ bản đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ và để xét thi đua, khen thưởng các sở, ban, ngành, địa phương và người ứng đầu cơ quan này.

## ➤ **Xây dựng cơ chế thực thi khuyến khích DVCTT:**

Muốn DN thực hiện DVCTT thì phải có cơ chế khuyến khích và công tác hướng dẫn phải rõ ràng, cụ thể bởi lẽ đây là hình thức mới đối với DN. Có thể xây dựng cơ chế thực thi khuyến khích DVCTT theo hướng:

- Miễn phí thủ tục trong giai đoạn đầu: Miễn chi phí nộp hồ sơ cho DN nộp trực tuyến nên được thực hiện theo diện rộng tại tất cả các DVCTT. Công tác trên giúp DN thấy được lợi ích thực tế khi nộp hồ sơ trực tuyến, từ đó tạo động lực cho DN. Việc miễn phí thủ tục không chỉ mang lại lợi ích chi phí bằng tiền mà quan trọng hơn giúp DN tiết giảm chi phí thời gian do không phải đi lại để thực hiện thủ tục đóng phí.
- Về hỗ trợ trực tuyến: Cần tiến hành hoàn thiện công tác hỗ trợ trực tuyến, tăng tính tương tác giữa DN và chính quyền. Bên cạnh việc nâng cao công tác hướng dẫn tại bộ phận một cửa có thể hỗ trợ, quảng bá một số DN cung ứng dịch vụ tư vấn đến các DN có nhu cầu.

## ➤ **Đẩy mạnh công tác tuyên truyền:**

Một khó khăn mà việc thực hiện DVCTT đang gặp phải là ở công tác truyền thông. Một số đơn vị đã triển khai tuy nhiên hiệu quả mang lại chưa cao. Để công tác truyền thông có hiệu quả cần phổ biến rộng rãi bằng nhiều cách thức, đặc biệt chú trọng việc quảng bá trên môi trường mạng như cổng thông tin điện tử, các ứng dụng như: Facebook, Zalo... để

giới thiệu DVCTT đến các DN, tác động trực tiếp đến giới trẻ và từ đó thêm một kênh thông tin để đưa lợi ích của sử dụng DVCTT đến từng hộ gia đình. Tại các website của sở ngành nên để mục TTHC trên thanh menu để DN dễ dàng trông thấy. Việc truyền thông có thể dưới hình thức như: tạo các video hướng dẫn trực tiếp cách thức thực hiện các DVCTT đối với từng thủ tục; tạo video hướng dẫn người dùng biết được thủ tục mình thực hiện có được trực tuyến hay không...

### ➤ Kết nối giữa đơn vị cung ứng dịch vụ tư vấn với DN:

Hiện nay, xu hướng các DN kinh doanh trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ tư vấn ngày càng gia tăng. Các DN thay vì trực tiếp đi làm thủ tục sẽ thuê đơn vị cung ứng dịch vụ tư vấn. Ví dụ: 90% hồ sơ đăng ký DN nộp trực tuyến tại Sở KH&ĐT Hà Nội là do các DN cung ứng dịch vụ tư vấn thực hiện<sup>12</sup>. Một số gợi ý để các cơ quan của tỉnh triển khai việc kết nối là:

- Lên danh sách các DN cung ứng dịch vụ tư vấn trên địa bàn tỉnh. Khi DN tiến hành nộp hồ sơ, trước hết phải hướng dẫn DN và chỉ khi DN không thể tiến hành nộp hồ sơ thì đưa danh sách các DN cung ứng dịch vụ tư vấn có thực hiện dịch vụ công liên quan để DN quyết định sử dụng, chọn lựa.
- Tiến hành hướng dẫn, đào tạo việc thực hiện DVCTT cho các DN cung ứng dịch vụ tư vấn để các DN cung ứng dịch vụ tư vấn biết và triển khai các dịch vụ tư vấn, hướng dẫn và thực hiện DVCTT cho các DN khách hàng, nhà đầu tư.
- Có cơ chế quản lý, quảng bá, hỗ trợ các DN dịch vụ tư vấn tốt, để DN khách hàng và nhà đầu tư tiếp cận hiệu quả, tránh tình trạng “chặt chém”; đồng thời thông qua cơ chế giúp loại bỏ các DN kém chất lượng. Bên cạnh đó, cơ chế thực hiện phải công khai, minh bạch, cạnh tranh bình đẳng nhằm loại bỏ DN “sân sau, thân hữu”.

Khi cơ chế hỗ trợ các DN cung ứng dịch vụ tư vấn được triển khai tốt, số lượng DN nhận sự hỗ trợ sẽ gia tăng qua đây góp phần nâng cao CSTP hỗ trợ DN.

<sup>12</sup> Phát biểu của đại diện Sở Kế hoạch và Đầu tư Hà Nội tại Hội thảo khu vực Tây Nguyên chia sẻ thực tiễn tốt trong điều hành kinh tế cấp tỉnh và kinh nghiệm xây dựng bộ chỉ số năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành và huyện, thị

## 2. Tăng cường cơ chế hỗ trợ DN để thu hút đầu tư, đặc biệt hỗ trợ vốn cho DN.

Trung vị chỉ số Hỗ trợ DN của nhóm sở, ban, ngành là 5,21 điểm, xếp thứ 7/8 CSTP. Trong cuộc phỏng vấn sâu các DN, đa phần DN tại địa phương nhận định đang gặp nhiều khó khăn, như: thiếu nguồn vốn hoạt động, cơ chế hỗ trợ về vốn chưa triển khai hiệu quả, chi phí kinh doanh cao, lao động chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu.... DN/HTX/HKD trên địa bàn mong muốn nhận được sự hỗ trợ từ chính quyền, đặc biệt về vốn.

Sự hỗ trợ đối với các khó khăn mà DN gặp phải đã được quy định rõ tại Luật Hỗ trợ DNNVV, Nghị định số 55/2019/NĐ-CP ngày 24 tháng 06 năm 2019 về hỗ trợ pháp lý cho DNNVV, ...và tỉnh đã có Quyết định số 191/QĐ-UBND ngày 01 tháng 02 năm 2018 của UBND tỉnh Đắk Nông về việc phê duyệt đề án hỗ trợ và phát triển DN trên địa bàn tỉnh Đắk Nông giai đoạn 2018-2020, định hướng đến năm 2030. Để các chính sách hỗ trợ tỉnh đề ra đến được đối tượng thụ hưởng, ngoài công tác ban hành văn bản thì công tác phổ biến, thực thi và xúc tiến các cá nhân, tổ chức tham gia là những nội dung cần quan tâm.

Riêng về hỗ trợ về vốn, tỉnh cần triển khai có hiệu quả các chính sách như: Nghị định 34/2018/NĐ-CP, ngày 8/3/2018 về thành lập, tổ chức và hoạt động của Quỹ bảo lãnh tín dụng cho DNNVV; Nghị định 39/2019/NĐ-CP ngày 10/5/2019 về Tổ chức và hoạt động của Quỹ Phát triển DNNVV.

## 3. Tăng cường minh bạch thông tin

- Rà soát quỹ đất công, xây dựng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, mục đích sử dụng đất... công bố rộng rãi để người dân, DN, nhà đầu tư biết để tham gia thuê, đấu giá, đấu thầu một cách công khai, minh bạch phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và tham gia giám sát việc sử dụng đất công hiệu quả nhất và hài hòa lợi ích giữa nhà nước, nhà đầu tư. Đất đai phải thật sự được giao cho nhà đầu tư thực sự chứ không phải giao cho nhà "đầu cơ" có quan hệ thân quen, đầu cơ để tìm kiếm giá trị chênh lệch.

- Xây dựng cơ chế công bố, giám sát việc công bố thông tin để khắc phục tình trạng ém, giấu thông tin hoặc công bố thông tin có tính chất đối phó, hình thức thông tin khi công bố không còn giá trị, đặc biệt là thông tin liên quan đến các đơn vị được DN đánh giá tính minh bạch thông tin thấp.



- Ngoài việc quy định các cơ quan phải công bố thông tin trên các phương tiện mình quản lý, phương tiện đại chúng khác thì cần bắt buộc công bố thông tin này tập trung ở một địa chỉ để tạo điều kiện cho DN, nhà đầu tư tiếp cận. Thực hiện cơ chế “một cửa trong công bố, tiếp cận thông tin cho DN, nhà đầu tư”, tránh tình trạng thông tin được đăng tải tản mạn ở nhiều địa chỉ, không đầy đủ gây khó khăn cho DN, nhà đầu tư trong tiếp cận. Phù hợp nhất là nên chọn Cổng thông tin điện tử của tỉnh để đăng tải, công bố các thông tin liên quan đến DN. DN, nhà đầu tư muốn tìm hiểu thông tin liên quan chỉ cần vào cổng thông tin điện tử của tỉnh là đủ.
- Tỉnh xem xét đầu tư nâng cấp cổng thông tin điện tử của tỉnh đáp ứng yêu cầu số hóa cung cấp thông tin, tăng tính kết nối, tương tác với DN, nhà đầu tư qua cổng thông tin... Tích hợp các công cụ hỗ trợ DN nhà đầu tư trên môi trường mạng phù hợp với thời đại CMCN 4.0. Nhằm gia tăng tính hiệu quả trong đầu tư, ứng dụng CNTT trong điều hành của chính quyền. Hiện có nhiều website, đầu mối cung cấp thông tin tản mạn, gây tốn kém nhưng hoạt động hiệu quả chưa cao.

#### **4. Tổ chức bộ máy và công tác cán bộ**

Theo các DN/HTX/HKD tham gia khảo sát, ngoài thời gian giải quyết, thái độ làm việc là một tiêu chí để đánh giá các cơ quan nhà nước. Theo ghi nhận, vẫn còn hiện tượng cán bộ không hướng dẫn thủ tục hồ sơ cho DN/HTX/HKD, vùi vĩnh khi làm hồ sơ thủ tục. Ngoài ra, một số cán bộ trình độ chuyên môn chưa cao khiến DN/HTX/HKD gặp nhiều khó khăn khi giải quyết hồ sơ. Để có thể giải quyết được tình trạng trên, tỉnh có thể xem xét một số nội dung sau:

- Khi tuyển dụng, bố trí cán bộ công chức, ngoài khả năng chuyên môn cần chú trọng đến tư cách, đạo đức, nhất là khi bố trí vào những vị trí thường xuyên tiếp xúc với DN, để phát sinh tiêu cực. Chính cách xử lý công việc cho DN (tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết, trả lời, từ chối giải quyết và giải thích...) và thái độ ứng xử (thân thiện, niềm nở, mỉm cười, cởi mở, tôn trọng ...) khi tiếp xúc DN của cán bộ công chức sẽ quyết định DN có hài lòng hay không và đây là điều quan trọng nhất để cải thiện hình ảnh của chính quyền trong mắt DN.



- Nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức các cấp, các ngành về tầm quan trọng, ý nghĩa của việc cải thiện môi trường đầu tư và kinh doanh đối với thu hút đầu tư và phát triển của tỉnh và xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm trong chỉ đạo điều hành. Cấp ủy, chính quyền các cấp, nhất là ở cấp huyện và cấp xã cần quan tâm và tạo điều kiện hơn nữa để DN phát triển; chấn chỉnh việc chấp hành kỷ cương, kỷ luật trong quản lý nhà nước.
- Các cấp, các ngành trong toàn tỉnh cần tổ chức họp, kiểm điểm lại công tác chỉ đạo, điều hành để xác định rõ những việc đã làm được, những việc còn hạn chế, yếu kém (cụ thể ở khâu nào, bộ phận nào, cán bộ nào trong cơ quan mình) và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, phòng, ban trực thuộc. Từ đó thực hiện các hình thức xử lý vi phạm hoặc điều động, luân chuyển các cán bộ gây phiền hà, những thiếu, thiếu trách nhiệm, hiệu quả làm việc thấp cho những công việc phù hợp khác; đồng thời phát hiện những cá nhân có tâm, có tầm để bồi dưỡng, đào tạo và đề bạt vào những vị trí quan trọng. Trong công tác cán bộ phải tuân thủ nguyên tắc “phải đảm bảo xác định rõ mỗi nhiệm vụ có một đầu mối và người chịu trách nhiệm” (NQ 35).
- Đổi mới tư duy, nhận thức của cán bộ, công chức về vai trò của kinh tế tư nhân, của DN dân doanh đối với sự phát triển kinh tế của địa phương sẽ làm thay đổi thái độ, hành vi ứng xử của cán bộ, công chức khi tiếp xúc với DN. Thay đổi về tư duy từ “quản lý DN” sang “phục vụ DN”, coi DN, nhà đầu tư là khách hàng. Sự cởi mở của các cấp chính quyền với DN và nhà đầu tư có thể tác động tích cực tới cảm nhận về không khí cải cách tại các địa phương. Chính việc đổi mới nhận thức thực sự và quyết tâm gây dựng hình ảnh một chính quyền tỉnh tốt hơn sẽ giúp khu vực công – tư xích lại gần nhau tạo điều kiện để những đối thoại giữa hai bên trở nên thực chất, mang tính đóng góp, chuyển từ trạng thái điều hành và quản lý trở thành đồng hành, hợp tác và cùng nhau phát triển.
- Thực hiện kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ công chức. Trước mắt, tập trung đào tạo các cán bộ, công chức thường xuyên tiếp cận với DN. Nội dung đào tạo nên chú trọng vào các kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp hành chính, văn hóa ứng xử... VCCI Đà Nẵng sẵn sàng phối hợp với Sở Nội vụ tỉnh triển khai các hoạt động này.
- Tập trung thực hiện tốt cơ chế một cửa liên thông thông qua trung tâm hành chính công của tỉnh. Trong quá trình thực hiện cần theo dõi, điều chỉnh và hàng tháng có báo cáo ưu khuyết điểm, đề xuất để ngày càng hoàn thiện hơn. Để Trung tâm hoạt động thực

sự hiệu quả, cần cân nhắc một số gợi ý sau: i) Chỉ nên đưa vào trung tâm hành chính công những TTHC liên quan đến DN để giảm tải số lượng người đến thực hiện các dịch vụ công. Phần lớn các TTHC liên quan đến người dân được giải quyết ở cấp huyện, xã; Một số khác, không nhiều nên tập trung tại cơ quan giải quyết TTHC đó như thủ tục xin cấp, đổi bằng lái xe các loại nên để ở Sở GTVT; ii) Ưu tiên đưa vào trung tâm hành chính công những TTHC liên quan cùng lúc đến nhiều cơ quan để DN khỏi đi lại nhiều nơi tốn chi phí và thời gian; iii) Chỉ đưa vào trung tâm hành chính công loại TTHC có số lượng giao dịch tương đối nhiều. Những loại TTHC có số lượng giao dịch quá ít, mỗi tháng chỉ có vài DN đến, thậm chí cả năm chỉ có một số giao dịch phát sinh thì nên để tổ một cửa của cơ quan liên quan giải quyết; iv) Lắp đặt camera tại trung tâm hành chính công để giám sát hành vi của cán bộ, công chức và người đến liên hệ nhằm giảm tình trạng nhũng nhiễu, CPKCT.

## 5. Nâng cao Tính năng động và Vai trò người đứng đầu ở các đơn vị

Tính năng động và Vai trò người đứng đầu là hai chỉ số có điểm số trung vị khá thấp. Để có thể cải thiện hai chỉ số này, tỉnh có thể xem xét các giải pháp sau:

- Trong công tác cán bộ, phải chọn lựa và đề bạt vào vị trí lãnh đạo những người có trình độ, có kiến thức về lĩnh vực quản lý, nắm vững pháp luật liên quan... Trong thực tế hiện nay, nhiều lãnh đạo không năng động vì không có được những yêu cầu trên. Một bộ phận lãnh đạo chưa mạnh dạn, thiếu tự tin khi phải ra quyết định; chưa bản lĩnh- dám làm/ quyết, dám chịu trách nhiệm. Vì vậy, việc đề bạt cán bộ vào vị trí lãnh đạo cần đảm bảo yêu cầu, tư chất của người lãnh đạo.
- Phải giải quyết đúng đắn mối quan hệ giữa Đảng và Nhà nước tại địa phương. Để giải quyết đúng đắn mối quan hệ này, cần phải tăng cường vai trò lãnh đạo của Đảng đối với Nhà nước; cần phân định rõ chức năng giữa Đảng và Nhà nước, xác định rõ nội dung, phạm vi, mức độ quan hệ giữa sự lãnh đạo của Đảng và sự quản lý của Nhà nước. Không bên nào được lấn sân bên nào. Có vậy, lãnh đạo các sở, ban, ngành mới mạnh dạn đưa ra quyết định để giải quyết các vấn đề mới phát sinh mà không phải chờ xin ý kiến cơ quan Đảng.
- Lãnh đạo phải nắm rõ những nguyên tắc làm việc, ví dụ 10 nguyên tắc được quy định trong Nghị quyết 35/NQ-CP năm 2016 về hỗ trợ và phát triển DN đến năm 2020; các nguyên tắc về pháp luật, biết rõ quyền hạn, nhiệm vụ và trách nhiệm của mình để tự tin khi đưa ra quyết định.

- Phải thay đổi cách thức đánh giá cán bộ. Thay vì khen thưởng để bạt những lãnh đạo ít sai phạm do không năng động, sợ trách nhiệm nên khen thưởng những lãnh đạo dám nghĩ, dám làm, dám chịu trách nhiệm dù có thể họ có một số quyết định không đúng (không vì vụ lợi). Phải quy trách nhiệm đối với những lãnh đạo không giải quyết, giải quyết sai quy định, giải quyết chậm trễ công việc thuộc thẩm quyền.
- Quy định rõ những trường hợp nào phải xin ý kiến, không xin ý kiến, tránh tràn lan như lâu nay. Sớm khắc phục tình trạng cấp dưới sợ trách nhiệm nên luôn xin ý kiến cấp trên, trong khi cấp trên vì muốn tỏ ra “Uy quyền” nên rất muốn cấp dưới xin ý kiến dù biết rõ công việc này lãnh đạo cấp dưới phải tự quyết và tự chịu trách nhiệm. Sợ trách nhiệm nên không dám quyết là sai nhưng vì sợ trách nhiệm nên phải quyết, quyết đúng và kịp thời là rất tốt. Lãnh đạo phải hiểu rằng, công việc thuộc thẩm quyền của mình thì mình phải quyết nếu không quyết, quyết sai, quyết chậm thì mình phải chịu trách nhiệm.
- Lãnh đạo không phải chỉ một mình năng động là đủ mà phải làm sao cấp dưới phải năng động trong tham mưu, đề xuất ý kiến tìm ra cái mới, cách giải quyết để giúp lãnh đạo ra quyết định.

## 6. Tháo gỡ nút thắt về đất đai<sup>13</sup>

Thời gian gần đây, các vấn đề liên quan đến đất đai như: DN thiếu đất kinh doanh, tranh chấp đất đai,... diễn ra tương đối phổ biến ở tỉnh. Nguyên nhân của hiện tượng này xuất phát từ cả 2 phía: chính quyền và người dân. Việc quản lý của các cán bộ chưa thực sự mang lại hiệu quả, vẫn còn hiện tượng buông lỏng trong quản lý khiến người dân “*được nước lặn tới*”. Bên cạnh đó, nhiều người dân nhận thức còn hạn chế, gây khó khăn cho cán bộ địa phương trong công tác liên quan đến đất đai. Việc tranh chấp đất đai vô tình khiến DN ở địa phương khó khăn trong tìm kiếm địa điểm kinh doanh, ảnh hưởng xấu đến MTKD của tỉnh.

Để khắc phục tình trạng trên, ngoài cách thức nâng cao vai trò người lãnh đạo, chất lượng cán bộ như đã trình bày ở trên, tỉnh cần có phương án tích tụ đất đai phù hợp. Nếu tích tụ đất đai bằng cách thu hồi đất của nông dân và giao lại cho DN thì đó sẽ là một thảm họa. Do đó, cách thức tích tụ đất đai phù hợp nhất phải được tiến hành như sau:

<sup>13</sup> Tham khảo bài viết “Tự do hay công bằng cho tích tụ ruộng đất” của Huyền Trang tại báo Diễn đàn Doanh nghiệp số Xuân canh tý 2020.

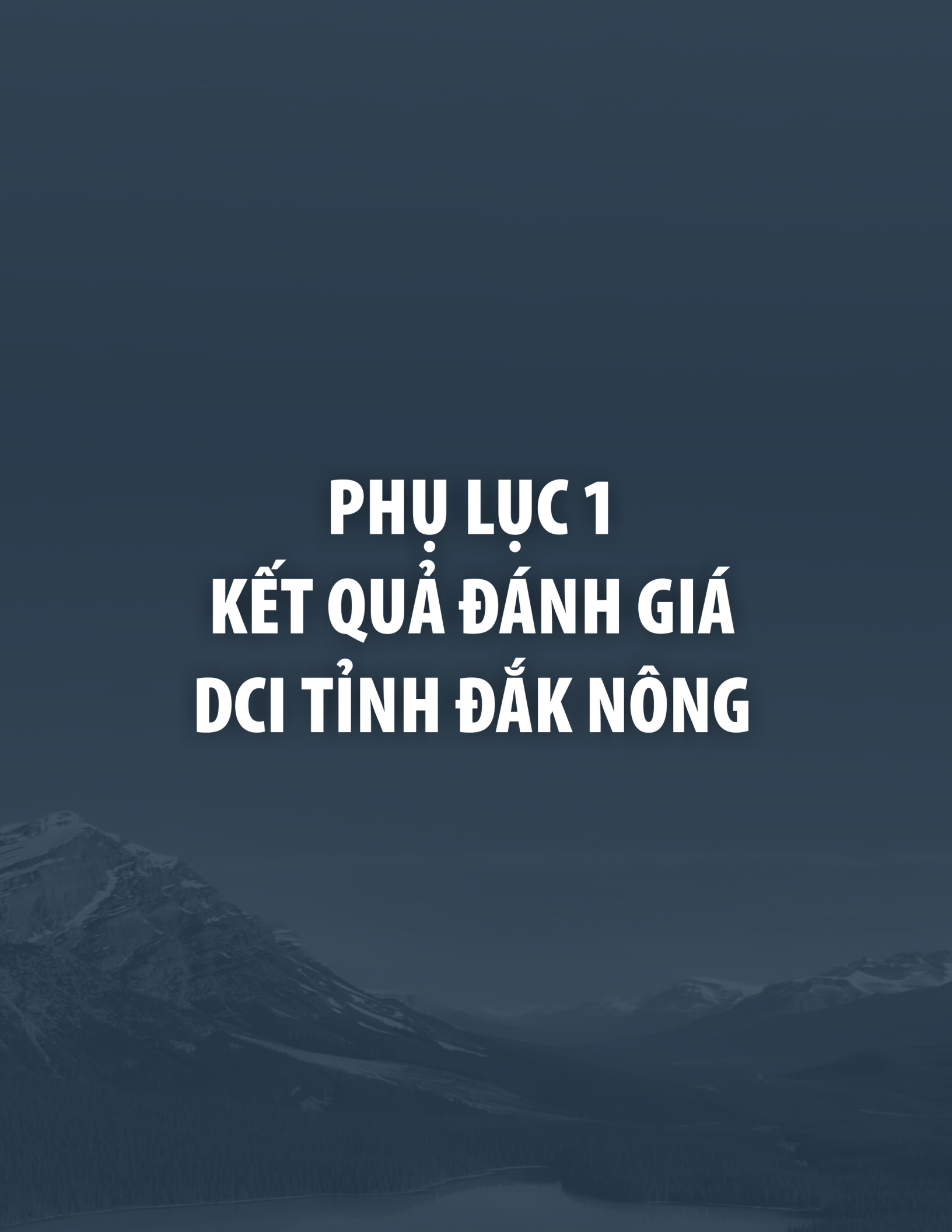
Thứ nhất: Bảo đảm quyền tự do tài sản cho những người nông dân đối với đất đai của họ. Người nông dân sẽ có quyền giữ lại đất đai nếu họ còn có thể mưu cầu được hạnh phúc trên các thửa ruộng của mình. Nhưng họ có quyền chuyển nhượng nếu đất đai không còn nuôi sống họ.

Thứ hai: Đẩy nhanh quá trình đô thị hóa và thu hút lao động từ nông thôn ra thành thị. Tạo điều kiện cho lao động nhập cư có thể sinh sống và thành đạt ở quê hương mới, trở thành những thị dân.

Thứ ba: Hình thành các thị trấn xung quanh các khu công nghiệp, cung cấp đầy đủ các dịch vụ y tế, giáo dục và các dịch vụ công cần thiết khác để công nhân và gia đình họ có thể định cư lâu dài và trở thành thị dân.

Thứ tư: Đề nghị Nhà nước đánh thuế đất nông nghiệp để tránh việc đất nông nghiệp bị bỏ hoang và thúc đẩy việc chuyển nhượng đất nông nghiệp. Mức thuế có thể rất thấp để không trở thành gánh nặng cho nông dân, nhưng hiện tượng bỏ hoang sẽ được khắc phục và khuyến khích chuyển nhượng đất sẽ được tăng cường.

Để dung hòa lợi ích của nhà nước, DN và nông dân, có thể: thu hồi đất của các nông lâm trường hoạt động không hiệu quả để giao cho các DN hoặc thúc đẩy sự liên doanh giữa các nông, lâm trường với DN để tái cơ cấu hoạt động. Chú ý kiểm tra, rà soát các đối tượng đang sử dụng đất nằm trong diện tích đất thu hồi để có phương án giải quyết hợp lý. Ngoài ra, hợp tác hóa nhằm tích tụ đất đai phục vụ cho khai thác cũng là cách thức tốt để có thể sử dụng nguồn đất hiệu quả.



**PHỤ LỤC 1**  
**KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ**  
**DCI TỈNH ĐẮK NÔNG**

## 1. Kết quả đánh giá DCI tỉnh Đắk Nông năm 2019

Sở, Ban, ngành	Xếp hạng	Điểm tổng hợp	Tính minh bạch	Tính năng động	Chi phí thời gian	CPKCT	Cạnh tranh bình đẳng	Hỗ trợ DN	Thiết chế pháp lý	Vai trò người đứng đầu
			Điểm số	Điểm số						Điểm số
Cục thuế Tỉnh	1	72,23	8,56	7,77	5,84	6,43	8,07	6,56	7,46	7,04
Sở KH&ĐT	2	67,94	6,73	7,32	7,03	6,89	3,68	6,47	8,10	7,31
Sở Xây dựng	3	64,18	6,45	5,38	7,25	6,86	4,83	4,90	7,16	8,35
Sở GTVT	4	61,10	6,08	5,79	6,87	8,18	6,34	3,88	4,68	6,25
Công an Tỉnh	5	59,12	6,27	5,08	7,16	5,88	7,95	4,65	5,13	5,98
BHXH tỉnh	6	58,80	7,65	5,75	5,70	5,85	7,43	6,14	3,73	5,26
VP UBND tỉnh	7	57,99	5,62	6,18	7,07	3,84	6,35	7,38	5,58	5,25
Sở Công thương	8	56,24	5,37	4,50	6,29	4,09	5,65	6,33	7,18	6,85
Sở LĐ, TB & XH	9	55,76	6,78	4,35	4,94	5,46	6,60	7,39	5,35	5,21
Thanh tra tỉnh	10	51,60	3,08	3,36	6,19	5,48	7,25	4,03	7,19	5,94
Sở TT & TT	11	51,44	6,15	3,72	5,53	6,10	7,56	3,82	4,27	5,01
Sở Tư pháp	12	48,40	4,97	3,07	6,61	4,54	7,64	4,08	4,47	5,12
Sở Tài chính	13	43,77	4,43	2,63	4,51	4,62	4,78	3,13	7,21	5,01
Sở NN & PTNT	14	42,35	4,59	3,41	4,62	3,20	4,73	5,37	4,50	4,61
BQL các KCN tỉnh	15	39,38	3,84	3,32	4,98	3,37	5,79	5,68	3,37	2,69
Sở TN&MT	16	34,23	3,93	2,36	3,36	2,39	4,81	5,05	3,85	3,29
Cao nhất		72,23	8,56	7,77	7,25	8,18	8,07	7,39	8,10	8,35
Trung vị		56,00	5,85	4,43	6,02	5,47	6,35	5,21	5,24	5,25
Thấp nhất		34,23	3,08	2,36	3,36	2,39	3,68	3,13	3,37	2,69

## 2. Chi tiết về các CSTP

### 2.1 Tính minh bạch

Sở, ban, ngành	Khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin (tài liệu quy hoạch hoặc văn bản quy phạm pháp luật) của sở, ban, ngành (% DN)	Cần có "mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành (%DN)	Có thường xuyên truy cập vào website của các sở, ban, ngành không (%DN)	Tính hữu ích của thông tin trên Website của sở, ban, ngành (%DN)
Sở KH&ĐT	77,93%	36,88%	82,84%	83,33%
Sở TN&MT	70,92%	42,34%	78,46%	87,13%
Sở Xây dựng	74,29%	39,55%	76,74%	88,89%
Sở Công thương	73,91%	38,17%	80,47%	83,33%
Sở LĐ-TB & XH	81,16%	36,36%	74,22%	86,17%
Sở NN & PTNT	78,79%	40,46%	76,38%	84,54%
Sở TT & TT	82,09%	35,66%	73,81%	86,96%
Sở Tư pháp	77,86%	36,72%	74,19%	85,87%
Sở GTVT	79,41%	35,88%	76,56%	85,71%
Sở Tài chính	75,00%	41,86%	77,78%	86,73%
Công an Tỉnh	77,10%	37,69%	73,02%	86,96%
VP UBND tỉnh	79,55%	42,42%	78,91%	85,15%
Thanh tra tỉnh	71,76%	40,77%	71,43%	84,44%
BQL các KCN tỉnh	74,44%	40,46%	70,08%	86,52%
Cục thuế Tỉnh	83,94%	37,78%	82,31%	88,79%
BHXH tỉnh	86,36%	36,64%	78,74%	87,88%

Số, ban, ngành	Tính kịp thời của cung cấp thông tin (%DN)	Mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung (%DN)	Được hướng dẫn thủ tục rõ ràng, đầy đủ (%DN)
Sở KH&ĐT	84,96%	54,95%	61,11%
Sở TN&MT	75,45%	50,93%	53,77%
Sở Xây dựng	82,69%	52,48%	57,43%
Sở Công thương	84,62%	52,38%	59,80%
Sở LĐ-TB & XH	84,62%	51,96%	60,40%
Sở NN & PTNT	79,21%	51,52%	57,89%
Sở TT & TT	84,69%	49,48%	53,13%
Sở Tư pháp	81,44%	47,92%	55,21%
Sở GTVT	83,00%	49,49%	57,73%
Sở Tài chính	79,80%	47,96%	56,25%
Công an Tỉnh	86,60%	51,55%	58,95%
VP UBND tỉnh	84,31%	53,61%	59,38%
Thanh tra tỉnh	84,54%	47,92%	55,79%
BQL các KCN tỉnh	82,29%	47,42%	56,25%
Cục thuế Tỉnh	85,05%	52,38%	58,65%
BHXH tỉnh	80,77%	50,98%	58,00%



## 2.2. Tính năng động

Sở, ban, ngành	Khả năng vận dụng linh hoạt chính sách, chủ trương, quy định pháp luật của lãnh đạo Sở, ban, Ngành (%DN)	Sở, ban, ngành chủ động nghiên cứu, trao đổi trong việc giải quyết những vấn đề mới phát sinh (%DN)	Sở, ban, ngành 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(%DN)	Sở, ban, ngành chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất giải pháp hỗ trợ DN/ cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn (%DN)	Tỷ lệ đồng ý với nhận định "Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ Sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên" (%DN)
Sở KH&ĐT	88,55%	41,46%	57,94%	56,67%	29,13%
Sở TN&MT	82,40%	39,32%	59,29%	52,54%	34,00%
Sở Xây dựng	87,60%	39,47%	59,63%	53,57%	31,00%
Sở Công thương	86,78%	40,35%	59,09%	52,73%	32,29%
Sở LĐ-TB & XH	86,78%	39,47%	58,18%	53,51%	31,96%
Sở NN & PTNT	86,67%	38,05%	57,66%	53,10%	32,63%
Sở TT & TT	86,21%	38,18%	58,33%	53,70%	32,61%
Sở Tư pháp	84,48%	38,18%	58,49%	52,29%	31,87%
Sở GTVT	87,40%	39,82%	60,00%	55,36%	31,91%
Sở Tài chính	84,62%	38,53%	58,49%	53,21%	34,41%
Công an Tỉnh	85,47%	40,00%	61,11%	53,70%	31,91%
VP UBND tỉnh	86,55%	38,39%	62,96%	55,36%	31,58%
Thanh tra tỉnh	85,59%	36,94%	59,26%	53,70%	32,98%
BQL các KCN tỉnh	85,47%	37,27%	57,94%	52,73%	31,18%
Cục thuế Tỉnh	84,92%	43,59%	62,93%	57,89%	32,00%
BHXH tỉnh	83,62%	40,37%	63,55%	55,96%	32,99%

### 2.3. Chi phí thời gian

Sở, ban, ngành	Tỷ lệ DN bị thanh tra, kiểm tra từ 2 lần trở lên trong năm qua (% DN)	Nội dung thanh, kiểm tra lặp (trường hợp DN bị thanh kiểm tra từ 2 lần trở lên trong năm) (%DN)	Nội dung thanh, kiểm tra đúng như trong phạm vi của Quyết định thanh, kiểm tra đã ban hành (%DN)	Các cuộc thanh kiểm tra giúp DN khắc phục các sai sót trong hoạt động kinh doanh (%DN)
Sở KH&ĐT	5,75%	80,00%	52,38%	89,66%
Sở TN&MT	9,20%	87,50%	52,00%	87,50%
Sở Xây dựng	7,14%	83,33%	50,00%	89,09%
Sở Công thương	8,33%	85,71%	62,50%	89,29%
Sở LĐ-TB & XH	6,02%	83,33%	57,69%	87,72%
Sở NN & PTNT	12,05%	77,78%	57,69%	88,14%
Sở TT & TT	6,25%	80,00%	52,17%	87,50%
Sở Tư pháp	6,41%	80,00%	55,56%	88,89%
Sở GTVT	6,02%	80,00%	50,00%	89,09%
Sở Tài chính	6,33%	80,00%	57,14%	89,29%
Công an Tỉnh	9,52%	87,50%	54,84%	90,16%
VP UBND tỉnh	6,41%	80,00%	50,00%	89,09%
Thanh tra tỉnh	7,23%	85,71%	45,83%	89,83%
BQL các KCN tỉnh	7,50%	66,67%	57,14%	87,50%
Cục thuế Tỉnh	11,96%	81,82%	50,00%	89,71%
BHXH tỉnh	9,76%	87,50%	50,00%	91,67%

Sở, ban, ngành	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ (%DN)	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian xử lý TTHC tại Sở, ban, ngành (%DN)	Tỷ lệ DN đi từ 1-2 lần để hoàn tất TTHC (không kể lần đến tìm hiểu đầu tiên) (%DN)
Sở KH&ĐT	93,04%	92,79%	78,57%
Sở TN&MT	88,18%	86,27%	82,18%
Sở Xây dựng	91,35%	92,08%	82,18%
Sở Công thương	91,35%	91,00%	80,20%
Sở LĐ-TB & XH	90,29%	90,82%	79,00%
Sở NN & PTNT	90,00%	90,63%	79,59%
Sở TT & TT	89,80%	90,53%	81,25%
Sở Tư pháp	90,82%	91,49%	81,05%
Sở GTVT	90,91%	91,75%	81,63%
Sở Tài chính	88,66%	89,25%	80,21%
Công an Tỉnh	91,92%	91,67%	81,63%
VP UBND tỉnh	92,00%	92,63%	80,41%
Thanh tra tỉnh	90,82%	91,49%	81,25%
BQL các KCN tỉnh	88,42%	90,22%	80,85%
Cục thuế Tỉnh	90,74%	91,43%	81,13%
BHXH tỉnh	91,35%	91,84%	79,21%

## 2.4. Chi phí không chính thức

Sở, ban, ngành	Tỷ lệ % DN có trả chi phí không chính thức (%DN)	Hiện tượng những nhiều là phổ biến khi giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan tại các Sở, ban, ngành (%DN)	Các khoản chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được (%DN)	Công việc đạt kết quả hơn sau khi chi trả chi phí không chính thức. (%DN)	Chi phí không chính thức được giảm bớt (về giá trị khoản CPKCT) (%DN)
Sở KH&ĐT	16,16%	24,47%	45,24%	43,18%	33,33%
Sở TN&MT	20,21%	27,47%	43,21%	47,62%	33,87%
Sở Xây dựng	16,13%	24,18%	45,00%	45,88%	36,07%
Sở Công thương	16,48%	25,84%	43,04%	46,43%	33,33%
Sở LĐ-TB & XH	13,98%	25,56%	43,21%	46,43%	34,92%
Sở NN & PTNT	16,85%	26,44%	42,11%	46,91%	33,33%
Sở TT & TT	12,50%	25,29%	42,86%	45,68%	35,00%
Sở Tư pháp	13,95%	25,88%	41,33%	45,57%	33,90%
Sở GTVT	15,22%	23,33%	43,75%	44,05%	37,50%
Sở Tài chính	14,94%	26,74%	42,11%	46,25%	35,48%
Công an Tỉnh	16,67%	22,73%	42,31%	45,12%	34,43%
VP UBND tỉnh	16,85%	25,00%	42,86%	46,91%	32,79%
Thanh tra tỉnh	15,73%	23,86%	43,59%	46,34%	33,87%
BQL các KCN tỉnh	13,64%	26,74%	40,79%	46,25%	32,79%
Cục thuế Tỉnh	18,56%	23,91%	44,44%	44,71%	35,48%
BHXH tỉnh	15,22%	25,00%	42,31%	43,90%	34,43%

## 2.5. Cạnh tranh bình đẳng

Sở, ban, ngành	Các lãnh đạo sở, ban, ngành có DN sản sau, DN thân hữu (%DN)	DN sản sau, DN thân hữu được ưu ái hơn trong tiếp cận nguồn lực nhà nước (ví dụ: đấu thầu, khoáng sản...) (%DN)	DN lớn được ưu ái hơn DNNVV trong việc tiếp cận thông tin (%DN)	DN lớn được ưu tiên hơn DNNVV trong quá trình giải quyết kiến nghị, khó khăn và TTHC (%DN)	DN lớn được nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DNNVV (%DN)	Việc ưu ái cho các DN lớn, DN sản sau, DN thân hữu có gây khó khăn cho DN (%DN)	Sở, ban, ngành thường xuyên quan tâm đến các DNNVV (%DN)
Sở KH&ĐT	12,40%	71,60%	52,13%	48,28%	61,54%	41,56%	9,57%
Sở TN&MT	14,66%	73,42%	51,69%	45,24%	60,92%	40,00%	10,31%
Sở Xây dựng	12,93%	71,43%	51,11%	45,88%	61,80%	37,84%	8,25%
Sở Công thương	11,61%	74,36%	51,14%	45,12%	60,92%	37,84%	9,57%
Sở LĐ-TB & XH	8,70%	70,89%	48,89%	44,71%	59,09%	37,84%	8,25%
Sở NN & PTNT	11,61%	73,68%	53,41%	45,12%	60,92%	39,19%	9,57%
Sở TT & TT	7,96%	72,37%	51,14%	43,37%	58,62%	37,50%	9,57%
Sở Tư pháp	8,11%	71,62%	51,16%	43,21%	58,82%	38,03%	9,78%
Sở GTVT	11,11%	70,51%	51,65%	44,19%	59,55%	38,67%	9,28%
Sở Tài chính	11,61%	73,33%	53,41%	45,12%	59,30%	39,73%	9,57%
Công an Tỉnh	11,50%	72,37%	51,14%	44,58%	57,95%	37,50%	10,64%
VP UBND tỉnh	11,61%	72,73%	51,69%	44,58%	60,23%	39,19%	10,53%
Thanh tra tỉnh	11,40%	71,05%	52,81%	45,24%	59,09%	38,36%	10,53%
BQL các KCN tỉnh	9,73%	72,73%	52,87%	46,34%	59,30%	38,89%	9,68%
Cục thuế Tỉnh	10,34%	71,05%	51,11%	43,53%	58,43%	37,84%	10,31%
BHXH tỉnh	8,93%	71,05%	48,86%	40,96%	56,82%	37,50%	8,25%

## 2.6. Hỗ trợ DN

Sở, ban, ngành	DN được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật,...) do sở, ban, ngành tổ chức (%DN)	DN đồng ý các chương trình hỗ trợ DN là thiết thực (%DN)	DN được mời/thông báo tham gia các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại DN (%DN)	Vướng mắc, khó khăn được tháo gỡ kịp thời tại/sau các buổi đối thoại, trao đổi thông tin (%DN)
Sở KH&ĐT	76,77%	86,44%	67,07%	95,06%
Sở TN&MT	70,21%	87,76%	67,44%	93,06%
Sở Xây dựng	71,28%	85,71%	67,82%	94,44%
Sở Công thương	73,91%	86,27%	69,41%	94,52%
Sở LĐ-TB & XH	73,20%	87,50%	70,45%	94,59%
Sở NN & PTNT	70,97%	88,00%	67,86%	92,86%
Sở TT & TT	67,78%	86,27%	68,24%	92,86%
Sở Tư pháp	65,91%	86,67%	67,07%	94,12%
Sở GTVT	67,74%	86,00%	68,60%	93,06%
Sở Tài chính	67,03%	87,50%	67,07%	91,30%
Công an Tỉnh	66,67%	86,27%	68,60%	94,37%
VP UBND tỉnh	69,89%	88,00%	73,56%	93,24%
Thanh tra tỉnh	67,78%	85,11%	68,67%	94,20%
BQL các KCN tỉnh	67,78%	87,23%	69,51%	94,20%
Cục thuế Tỉnh	78,35%	84,48%	70,45%	94,87%
BHXH tỉnh	72,83%	85,19%	71,43%	94,52%

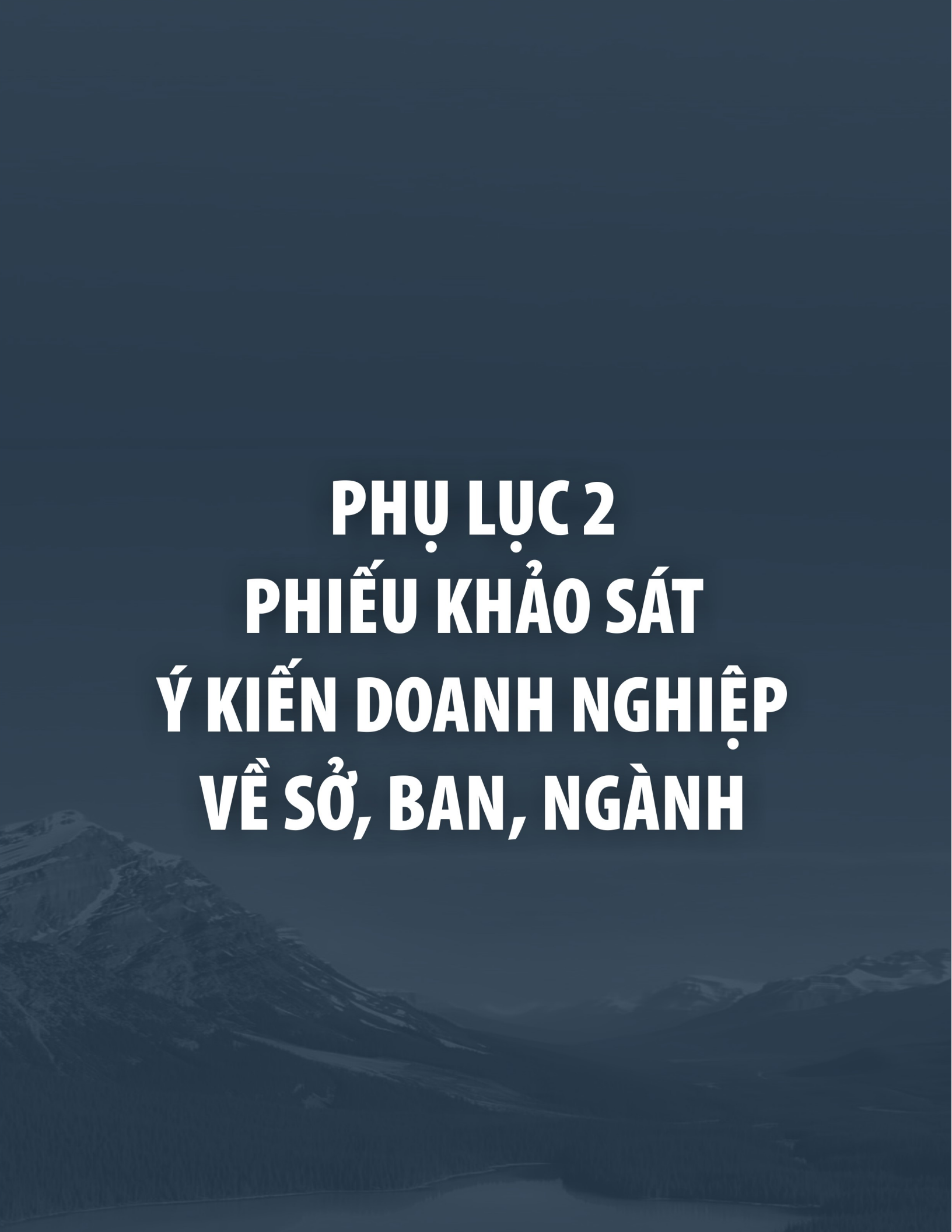
## 2.7. Thiết chế pháp lý

Sở, ban, ngành	Việc thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định (%DN)	Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của DN luôn được giải quyết thỏa đáng (% DN)	DN phải phản ánh, kiến nghị, khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề (%DN)	Luôn có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại (%DN)	Có hỗ trợ pháp lý cho DN phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi sai trái (%DN)
Sở KH&ĐT	89,26%	80,68%	8,89%	66,67%	66,22%
Sở TN&MT	87,29%	77,38%	11,49%	68,75%	63,38%
Sở Xây dựng	88,03%	80,72%	9,30%	69,14%	67,61%
Sở Công thương	87,72%	80,00%	8,64%	70,13%	68,12%
Sở LĐ-TB & XH	86,96%	79,76%	9,41%	70,89%	64,79%
Sở NN & PTNT	86,49%	77,22%	9,88%	72,37%	65,22%
Sở TT & TT	86,61%	78,75%	11,11%	71,43%	65,22%
Sở Tư pháp	86,36%	79,22%	10,13%	70,67%	66,18%
Sở GTVT	86,21%	78,05%	9,52%	71,25%	67,61%
Sở Tài chính	89,26%	75,95%	11,11%	72,37%	64,71%
Công an Tỉnh	85,84%	81,25%	8,54%	70,51%	68,12%
VP UBND tỉnh	86,61%	79,75%	8,64%	72,37%	65,22%
Thanh tra tỉnh	87,61%	81,01%	8,64%	71,43%	66,67%
BQL các KCN tỉnh	85,71%	76,92%	8,75%	69,74%	65,22%
Cục thuế Tỉnh	87,93%	82,14%	9,41%	72,15%	65,71%
BHXH tỉnh	86,84%	76,19%	10,59%	71,25%	62,50%

## 2.8. Vai trò người đứng đầu

Số, ban, ngành	Lãnh đạo Sở, Ban, ngành có ảnh hưởng quyết định đến công tác CCHC (%DN)	Lãnh đạo Sở, Ban, ngành có tinh thần dám quyết/dám làm và dám chịu trách nhiệm (%DN)	Lãnh đạo Sở, Ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của DN (%DN)	Lãnh đạo Sở, Ban, ngành lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của DN (%DN)	Lãnh đạo Sở, Ban, ngành chưa giải quyết nhanh chóng và triệt để các vấn đề cụ thể của DN (%DN)	Hiện tượng “trên bảo dưới không nghe” diễn ra trong đơn vị là nghiêm trọng (% DN)
Sở KH&ĐT	86,44%	75,24%	82,88%	89,47%	52,48%	12,38%
Sở TN&MT	84,82%	72,00%	78,64%	89,91%	51,04%	15,69%
Sở Xây dựng	86,61%	75,25%	83,65%	89,91%	47,37%	14,56%
Sở Công thương	87,04%	74,23%	83,00%	88,57%	50,00%	14,14%
Sở LĐ-TB & XH	86,61%	73,74%	80,77%	88,07%	49,47%	15,69%
Sở NN & PTNT	86,79%	73,68%	80,20%	87,38%	51,09%	15,15%
Sở TT & TT	86,92%	73,20%	82,18%	86,67%	51,09%	14,14%
Sở Tư pháp	86,67%	73,68%	83,67%	87,13%	51,14%	15,46%
Sở GTVT	87,27%	75,00%	83,50%	87,85%	51,06%	15,69%
Sở Tài chính	85,85%	75,25%	79,80%	86,41%	52,22%	12,38%
Công an Tỉnh	87,04%	74,49%	84,31%	86,67%	50,55%	15,00%
VP UBND tỉnh	86,79%	73,68%	83,17%	87,38%	51,11%	15,31%
Thanh tra tỉnh	86,92%	73,96%	85,00%	88,46%	52,75%	15,15%
BQL các KCN tỉnh	85,85%	71,88%	81,82%	87,25%	52,81%	16,33%
Cục thuế Tỉnh	87,50%	74,26%	84,76%	88,99%	50,53%	15,53%
BHXH tỉnh	86,11%	72,45%	82,52%	89,47%	49,45%	16,00%





**PHỤ LỤC 2**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN DOANH NGHIỆP**  
**VỀ SỞ, BAN, NGÀNH**

## A- GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT

Năm 2019 là năm đầu tiên tỉnh Đắk Nông chính thức triển khai đánh giá chất lượng năng lực điều hành các Sở, Ban ngành và Địa phương của tỉnh 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 Nông và cộng đồng doanh nghiệp cùng nhau giám sát, cải thiện mọi mặt chất lượng điều hành kinh tế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Khảo sát được triển khai trên quy mô toàn tỉnh. Chúng tôi chân thành cảm ơn các doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh đã hợp tác và đóng góp ý kiến. Chúng tôi cam kết tất cả những thông tin doanh nghiệp cung cấp sẽ được bảo đảm bí mật danh tính và chỉ phục vụ mục đích thống kê, nghiên cứu.

**1. Hướng dẫn điền phiếu:** Để khảo sát đạt kết quả tốt nhất, Nhóm nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo doanh nghiệp 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 của doanh nghiệp) 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.

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

Địa chỉ nơi nhận phiếu khảo sát: **Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông**, Địa chỉ: đường Lê Lai, phường Nghĩa Trung, thị xã Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

Hoặc email về địa chỉ: [\*\*ddcidaknong@gmail.com\*\*](mailto:ddcidaknong@gmail.com)

Mọi phiếu khảo sát được gửi qua đường bưu chính và/hoặc qua email đều được chuyển đến đơn vị tư vấn độc lập để bảo mật danh tính doanh nghiệp. Không cơ quan nào của tỉnh Đắk Nông có thể đọc được phiếu khảo sát của doanh nghiệp.

**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 doanh nghiệp thông qua đường dây nóng:

☎ 0907560935     Chị Thắm, nhân viên Hiệp hội doanh nghiệp.

**B-THÔNG TIN DOANH NGHIỆP**

**Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát sẽ chỉ được sử dụng vào mục đích thống kê và nghiên cứu. Kết quả phân tích sẽ hỗ trợ cho việc cải thiện năng lực điều hành kinh tế và môi trường kinh doanh tại địa phương. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật danh tính của doanh nghiệp.**

Mã số thuế:.....

Mã số phiếu: ..... (phần này do VCCI ĐN điền thông tin)

**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. Năm bắt đầu hoạt động sản xuất, kinh doanh:**

**8. 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

(6) Khác:

**9. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp do ông/ bà quản lý hiện nay như thế nào?**

*(Chỉ chọn 1 đáp án)*

(1) Thua lỗ lớn

(2) Thua lỗ chút ít

(3) Hòa vốn

(4) Lãi chút ít

(5) Lãi như mong muốn

**10. Kế hoạch/dự định của doanh nghiệp trong vòng 2 năm sắp tới là gì? (Chỉ chọn 1 đáp án)**

(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

**11. Phân loại doanh nghiệp:**

(1) Dân doanh

(2) FDI

(3) Doanh nghiệp nhà nước

**12. 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

**13. 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







**17. Ý kiến của doanh nghiệp đối với một số vấn đề sau:**

Cơ quan	a. Ông/bà có đồng ý với nhận định “Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ tại Sở, ban ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên” không? (nếu chọn (2), vui lòng bỏ qua câu b và trả lời câu tiếp theo)		b. Theo ông/bà, hiện tượng trì hoãn/chậm trễ tại Sở, ban ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên xuất phát từ nguyên nhân nào?	
	(1) Đồng ý	(2) Không đồng ý	(1) Nguyên nhân khách quan	(2) Nguyên nhân chủ quan
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sở Tài nguyên và Môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sở Xây dựng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sở Công thương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sở Lao động, thương binh và xã hội	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sở Thông tin và Truyền thông	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sở Tư pháp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Sở Giao thông và Vận tải	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sở Tài chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Công an Tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Văn phòng UBND tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Thanh tra tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ban quản lý các KCN tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Cục thuế Tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Bảo hiểm xã hội tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>















**24. Ý kiến của doanh nghiệp về nhận định định sau:**

Ý kiến của ông/bà về nhận định “việc thực thi văn bản pháp luật của sở, ban ngành là nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định”.

(1) Hoàn toàn không đồng ý

(2) Không đồng ý

(3) Đồng ý

(4) Hoàn toàn đồng ý

Cơ quan	(1)	(2)	(3)	(4)
1. Sở Kế hoạch và Đầu tư	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sở Tài nguyên và Môi trường	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sở Xây dựng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sở Công thương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sở Lao động, thương binh và xã hội	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sở Thông tin và Truyền thông	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sở Tư pháp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Sở Giao thông và Vận tải	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sở Tài chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Công an Tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Văn phòng UBND tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Thanh tra tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ban quản lý các KCN tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Cục thuế Tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Bảo hiểm xã hội tỉnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



26. Từ kinh nghiệm thực tiễn tại tỉnh, theo ông/bà 3 cơ quan nào dưới đây được cho là thực hiện thủ tục tốt nhất cho doanh nghiệp (Chỉ được chọn 3 cơ quan tốt nhất)

Lĩnh vực, cơ quan	Phương án trả lời
a. Cơ quan đăng ký kinh doanh, thành lập doanh nghiệp	<input type="checkbox"/>
b. Cơ quan thực hiện các thủ tục đất đai cấp tỉnh	<input type="checkbox"/>
c. Cơ quan thực hiện các thủ tục về môi trường	<input type="checkbox"/>
d. Cơ quan thực hiện các thủ tục về lao động	<input type="checkbox"/>
e. Cơ quan thực hiện các thủ tục về vệ sinh an toàn thực phẩm	<input type="checkbox"/>
f. Cơ quan thuế	<input type="checkbox"/>
g. Công an giao thông	<input type="checkbox"/>
H. Cơ quan thực hiện các thủ tục về Bảo hiểm xã hội	<input type="checkbox"/>
i. Công an phòng cháy, chữa cháy	<input type="checkbox"/>
k. Công an kinh tế	<input type="checkbox"/>
l. Cơ quan thực hiện các thủ tục về An ninh trật tự	<input type="checkbox"/>
m. Khác: (vui lòng điền phía dưới)	<input type="checkbox"/>

\* Khác:

27. Đánh giá về tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đắk Nông?

a. Doanh nghiệp ông/bà đã từng thực hiện dịch vụ công trực tuyến của tỉnh Đắk Nông hay chưa? (nếu chọn 1, bỏ qua câu b và trả lời câu tiếp theo)

(1) Đã từng  (2) Chưa từng

b. Nếu chọn **chưa từng**, vui lòng cho biết lý do (có thể chọn nhiều đáp án):

(1) Không biết thủ tục có thể làm trực tuyến

(2) Do thói quen muốn làm trực tiếp

(3) Quy trình thực hiện phức tạp hơn so với nộp trực tiếp

(4) Mất thời gian hơn so với nộp hồ sơ trực tiếp

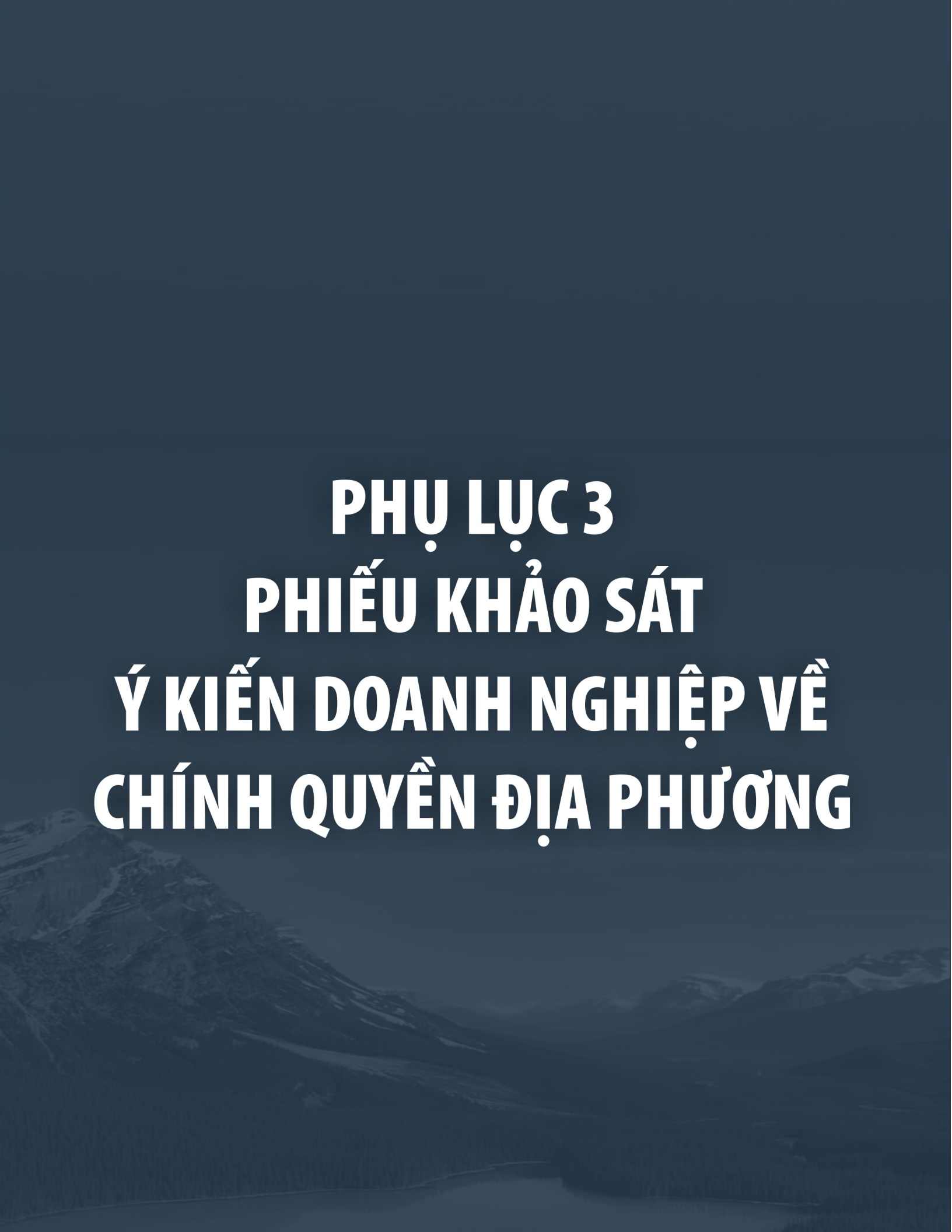
(5) Khác:

28. Doanh nghiệp có góp ý/đề xuất gì nhằm cải thiện năng lực điều hành của Sở, ban, ngành và cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh cho doanh nghiệp trên địa bàn?

Ngày hoàn thành phiếu khảo sát: ...../...../2019

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





**PHỤ LỤC 3**  
**PHIẾU KHẢO SÁT**  
**Ý KIẾN DOANH NGHIỆP VỀ**  
**CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG**

## A- GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT

Năm 2019 là năm đầu tiên tỉnh Đắk Nông chính thức triển khai đánh giá chất lượng năng lực điều hành các Sở, Ban ngành và Địa phương của tỉnh 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 Nông và cộng đồng doanh nghiệp cùng nhau giám sát, cải thiện mọi mặt chất lượng điều hành kinh tế, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp. Khảo sát được triển khai trên quy mô toàn tỉnh. Chúng tôi chân thành cảm ơn các doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh đã hợp tác và đóng góp ý kiến. Chúng tôi cam kết tất cả những thông tin doanh nghiệp cung cấp sẽ được bảo đảm bí mật danh tính và chỉ phục vụ mục đích thống kê, nghiên cứu.

**1. Hướng dẫn điền phiếu:** Để khảo sát đạt kết quả tốt nhất, Nhóm nghiên cứu khuyến nghị lãnh đạo doanh nghiệp 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 của doanh nghiệp) 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.

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

Địa chỉ nơi nhận phiếu khảo sát: **Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Đắk Nông**, Địa chỉ: đường Lê Lai, phường Nghĩa Trung, thị xã Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

Hoặc email về địa chỉ: [ddcidaknong@gmail.com](mailto:ddcidaknong@gmail.com)

Mọi phiếu khảo sát được gửi qua đường bưu chính và/hoặc qua email đều được chuyển đến đơn vị tư vấn độc lập để bảo mật danh tính doanh nghiệp. Không cơ quan nào của tỉnh Đắk Nông có thể đọc được phiếu khảo sát của doanh nghiệp.

**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 doanh nghiệp thông qua đường dây nóng:

☎ 0907560935      Chị Thắm, nhân viên Hiệp hội doanh nghiệp.

### LỰA CHỌN ĐỊA PHƯƠNG ĐÁNH GIÁ

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

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) TX. Gia Nghĩa | <input type="checkbox"/> (2) H. Đắk Glong | <input type="checkbox"/> (3) H. Đắk Song | <input type="checkbox"/> (4) H. Krông Nô |
| <input type="checkbox"/> (5) H. Đắk R'Lấp  | <input type="checkbox"/> (6) H. Đắk Mil   | <input type="checkbox"/> (7) H. Tuy Đức  | <input type="checkbox"/> (8) H. Cư Jút   |

**B-THÔNG TIN DOANH NGHIỆP**

**Tất cả thông tin trong Phiếu khảo sát sẽ chỉ được sử dụng vào mục đích thống kê và nghiên cứu. Kết quả phân tích sẽ hỗ trợ cho việc cải thiện năng lực điều hành kinh tế và môi trường kinh doanh tại địa phương. Chúng tôi cam kết sẽ bảo mật danh tính của doanh nghiệp.**

Mã số thuế:.....

Mã số phiếu: ..... (phần này do VCCI ĐN điền thông tin)

**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. Năm bắt đầu hoạt động sản xuất, kinh doanh:**

**8. 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

(6) Khác:

**9. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp do ông/ bà quản lý hiện nay như thế nào?**

*(Chỉ chọn 1 đáp án)*

(1) Thua lỗ lớn

(2) Thua lỗ chút ít

(3) Hòa vốn

(4) Lãi chút ít

(5) Lãi như mong muốn

**10. Kế hoạch/dự định của doanh nghiệp trong vòng 2 năm sắp tới là gì? (Chỉ chọn 1 đáp án)**

(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

**11. Phân loại doanh nghiệp:**

(1) Dân doanh

(2) FDI

(3) Doanh nghiệp nhà nước

**12. 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

**13. 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

## C- KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP

### 14. Doanh nghiệp nhận xét về khả năng tiếp cận thông tin và đánh giá website huyện, thị xã tỉnh Đắk Nông?

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, 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 đánh giá như thế nào về nhận định "Muốn tiếp cận được tài liệu của huyện, thị xã thì phải có "mối quan hệ"?

(1) Hoàn toàn không đúng         (2) Không đúng

(3) Đúng                                 (4) Rất đúng

c. Ông/ Bà có thường xuyên truy cập vào Website của các huyện, thị xã không? (Nếu chọn **Chưa bao giờ** thì bỏ qua câu đ và trả lời câu tiếp theo)

(1) Chưa bao giờ                       (2) Thỉnh thoảng

(3) Thường xuyên                     (4) Rất thường xuyên

d. Ông/ Bà đánh giá về tính hữu ích của thông tin trên Website của huyện, 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 thông tin của huyện, thị xã?

a. Ông/ Bà đánh giá như thế nào về tính kịp thời cung cấp thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc công việc của huyện, thị xã?

(1) Rất chậm trễ                       (2) Tương đối chậm trễ

(3) Tương đối kịp thời                 (4) Rất kịp thời

b. Ông/ Bà đánh giá như thế nào về nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hoặc công việc có liên quan tới huyện, thị xã?

(1) Không rõ ràng                     (2) Tương đối rõ ràng

(3) Rõ ràng                               (4) Rất rõ ràng

c. Ông/ Bà có được hướng dẫn thủ tục đầy đủ, rõ ràng khi thực hiện các thủ tục hành chính hoặc các công việc liên quan tới các huyện, thị xã không?

(1) Không đầy đủ                       (2) Tương đối đầy đủ

(3) Đầy đủ                                 (4) Rất đầy đủ

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

a. Ông/ Bà có đồng ý với nhận định “Lãnh đạo huyện, thị xã linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các doanh nghiệp”?

(1) Đồng ý  (2) Không đồng ý

b. Ông/ Bà đánh giá như thế nào về cách phản ứng của huyện, 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, thị xã 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. Theo ông/bà huyện, thị xã chủ động tham mưu ủy ban nhân dân tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh hay không?

(1) Không chủ động  (2) Ít chủ động  (3) Chủ động

**17. Ý kiến của doanh nghiệp đối với một số vấn đề sau:**

a. Ông/bà có đồng ý với nhận định “Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của huyện, thị xã khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên” không? (nếu chọn **(2) Không**, vui lòng bỏ qua câu b và trả lời câu tiếp theo)

(1) Có  (2) Không

c. Theo ông/bà, hiện tượng trì hoãn/chậm trễ tại huyện, thị xã khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên xuất phát từ nguyên nhân nào?

(1) Nguyên nhân khách quan  (2) Nguyên nhân chủ quan

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

a. Lãnh đạo huyện, thị xã có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương

(1) Đồng ý  (2) Không đồng ý

b. Lãnh đạo huyện, thị xã có tinh thần dám quyết/ dám làm và dám chịu trách nhiệm

(1) Đồng ý  (2) Không đồng ý

c. Lãnh đạo huyện, 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

d. Lãnh đạo huyện, thị xã lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp

- (1) Đồng ý                       (2) Không đồng ý

e. Lãnh đạo huyện, thị xã chưa giải quyết nhanh chóng và triệt để các vấn đề cụ thể của doanh nghiệp

- (1) Đồng ý                       (2) Không đồng ý

f. Hiện tượng "trên bảo dưới không nghe" tại huyện, thị xã là?

- (1) Không tồn tại

- (2) Có nhưng không nghiêm trọng

- (3) Nghiêm trọng

### 19. Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh, kiểm tra của các huyện, thị xã tỉnh Đắk Nông?

a. Số lần doanh nghiệp bị thanh tra, kiểm tra của huyện, thị xã trong năm nay? (nếu 3 lần trở lên, ghi rõ số lần)?

- (1) 0 lần                       (2) 1 lần

- (3) 2 lần                       (4) 3 lần trở lên. Số lần: .....

b. Nếu doanh nghiệp bị thanh, kiểm tra từ **2 lần trở lên**, nội dung các cuộc thanh tra, kiểm tra có **trùng lặp** không?

- (1) Hoàn toàn trùng lặp                       (2) Đa phần trùng lặp

- (3) Đa phần không trùng lặp                       (4) Hoàn toàn không trùng lặp

c. 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

d. Các cuộc thanh kiểm tra giúp doanh nghiệp khắc phục các sai sót trong hoạt động sản xuất kinh doanh không?

- (1) Có                       (2) Không                      (Nếu chọn (1), bỏ qua câu e và trả lời câu tiếp)

e. Theo ông/bà, mục đích thật sự của cán bộ khi đến thanh tra, kiểm tra là gì?

- (1) Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao

- (2) Giúp doanh nghiệp thực hiện đúng quy định pháp luật

- (3) Tìm ra sai phạm để xử phạt doanh nghiệp

- (4) Những nhiễu gây khó dễ cho doanh nghiệp

- (5) Khác (Chọn Khác trả lời ở phía dưới)

\* Phương án (5) Khác:



**22. 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, thị xã đối với các doanh nghiệp sản xuất, thân hữu, doanh nghiệp lớn đang hoạt động trên địa bàn so với doanh nghiệp khác?**

a. Lãnh đạo huyện, thị xã có doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu không?

(1) Không biết       (2) Có       (3) Không có

b. Doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu được ưu ái hơn trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (ví dụ: đấu thầu, khoáng sản...) không?

(1) Không ưu ái hơn       (2) Ưu ái hơn       (3) Rất nhiều ưu ái

c. Doanh nghiệp lớn được ưu ái hơn doanh nghiệp nhỏ trong việc tiếp cận thông tin không?

(1) Có       (2) Không

d. Doanh nghiệp lớn được ưu tiên hơn doanh nghiệp nhỏ trong quá trình giải quyết kiến nghị, khó khăn và thủ tục hành chính không?

(1) Có       (2) Không

e. Doanh nghiệp lớn được **nhiều cơ chế ưu đãi hơn** so với doanh nghiệp nhỏ không?

(1) Có       (2) Không

f. Việc ưu ái cho các doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp sản xuất, doanh nghiệp thân hữu (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

g. Huyện, thị xã có thường xuyên quan tâm đến các doanh nghiệp nhỏ không?

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

**23. 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 huyện, thị xã tỉnh Đắk Nông tổ chức tính tới thời điểm hiện nay hay không?**

a. Được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật,...) do huyện, thị xã tổ chức không? (Nếu chọn đáp án (1) hoặc (2), bỏ qua câu b và trả lời câu tiếp theo)

(1) Không được mời/thông báo       (2) Được mời/thông báo song không tham gia

(3) Được mời/thông báo và tham gia

b. Nếu **đã từng tham gia** các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp do huyện, thị xã tổ chức, xin vui lòng cho biết ý kiến về các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp?

(1) Hoàn toàn không thiết thực       (2) Ít thiết thực

(3) Phần lớn là thiết thực       (4) Hoàn toàn thiết thực

c. Được mời/ thông báo tham gia các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp do huyện, thị xã tổ chức không??

(1) Không được mời/thông báo       (2) Được mời/thông báo song không tham gia

(3) Được mời/thông báo và tham gia



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

**24. 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

**25. Quan điểm của DN đối với công tác giải quyết khiếu nại tại các huyện, thị xã**

a. Theo ông/ bà các khiếu nại của doanh nghiệp lên lãnh đạo các huyện, thị xã sẽ được giải quyết như thế nào?

(1) Không được giải quyết  (2) Được giải quyết nhưng chưa thỏa đáng

(3) Thỏa đáng 1 phần  (4) Hoàn toàn thỏa đáng

b. Quan điểm ông/bà về nhận định “doanh nghiệp phải phản ánh, khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề” là gì?

(1) Không cần vượt cấp  (2) Có vượt cấp, nhưng ít

(3) Đa phần phải vượt cấp  (4) Luôn luôn phải vượt cấp

c. Quan điểm ông/bà về nhận định “Luôn có cách thức đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, khiếu nại” là gì?

(1) Hoàn toàn có cách  (2) Đa phần là có cách

(3) Chỉ 1 phần  (4) Hoàn toàn không có

d. Theo ông/ bà việc hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp khiếu nại hành vi sai trái diễn ra như thế nào?

(1) Không có hỗ trợ pháp lý  (2) Có hỗ trợ nhưng không có kết quả

(3) Có hỗ trợ và có kết quả 1 phần  (4) Có hỗ trợ và đạt kết quả tốt



**PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Địa chỉ: 26 Hồ Nguyên Trừng, Phường Hòa Cường Nam, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng

Địa thoại: (0236) 3835654 Fax: (0236) 3822930

Email: [vccidanang@vcci.com.vn](mailto:vccidanang@vcci.com.vn),

[hotrodoanhnghiep.vccidn@gmail.com](mailto:hotrodoanhnghiep.vccidn@gmail.com)

[www.vccidanang.com.vn](http://www.vccidanang.com.vn)