|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **UBND TỈNH HÀ GIANG**  **Chỉ số năng lực điều hành kinh tế cấp sở, ban, ngành và địa phương (DDCI)** | **PHIẾU A**  **(Khối Sở, ban, ngành)** | Logo, company name  Description automatically generated |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MÃ KHẢO SÁT**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Mã số của DN/HTX:** |  |  |  |  |   **DN/HTX:………………………………………………………..**  **Địa phương**: …………………  Thời gian (giờ, ngày/tháng/năm): .............,........../........./202…  Họ và tên điều tra viên: …………………/ SĐT.......................Chữ ký: ……………..........  Họ và tên người soát phiếu hỏi: ……………………/ Chữ ký: ..……………................................ |

Để có cơ sở đánh giá chất lượng và hiệu quả thực thi nhiệm vụ được giao của các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh; tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh; đồng thời tạo kênh chuyển tải thông tin để nhà đầu tư, doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền địa phương.

Năm 2021 là năm đầu tiên tỉnh Hà Giang triển khai khảo sát đánh giá Năng lực Điều hành kinh tế cấp Sở, Ban, Ngành (SBN) và Địa phương tỉnh Hà Giang (được gọi là DDCI). Để cuộc khảo sát đạt kết quả tốt, đề nghị các DN/HTX/HKD phát huy tinh thần vì sự nghiệp xây dựng và phát triển địa phương, tham gia đánh giá đầy đủ, khách quan, chính xác nội dung khảo sát. Thông tin và ý kiến đánh giá của quý vị được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của cuộc khảo sát này.

**LỰA CHỌN SỞ, BAN, NGÀNH ĐÁNH GIÁ**

**DN/HTX lựa chọn các Sở, Ban, Ngành mà mình đã thực hiện TTHC hoặc có tương tác và hiểu biết theo bảng dưới đây:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Văn phòng UBND tỉnh  4. Sở Tài nguyên và Môi trường  7. Sở Nông nghiệp & PTNT  10. BQL dự án ĐTXD công trình nông nghiệp & PTNT  13. BQL Khu kinh tế  16. Công an tỉnh  19. Sở Văn hóa - TT&DL | 2. Sở Kế hoạch và Đầu tư  5. Sở Công thương  8. Sở Tài chính  11. BQL dự án ĐTXD công trình giao thông  14. Sở Lao động - TBXH  17. Sở Y tế  20. Cục Quản lý thị trường | 3. Sở Xây dựng  6. Sở Giao thông - Vận tải  9. Cục Thuế tỉnh  12. BQL dự án ĐTXD công trình dân dụng và công nghiệp  15. Cục Hải quan tỉnh  18. Sở Giáo dục & Đào tạo |

*(Phiếu được thiết kế để 1 doanh nghiệp đánh giá 5 sở, ban, ngành. Trong trường hợp doanh nghiệp muốn đánh giá thêm sở, ban, ngành, có thể photocopy bổ sung để doanh nghiệp đánh giá tiếp đối với sở, ban, ngành đó).*

|  |
| --- |
| **A. THÔNG TIN DOANH NGHIỆP/HỢP TÁC XÃ** |

**A1. Tên DN/HTX: ………………………………………………………………………………………………….**

**A2. Địa chỉ: …………………………………………………………………………………………..……………..**

**A3. Họ và tên người trả lời: ……………………………………………………………………………………….**

**A4. Số điện thoại: …………………………………………………………………………………………………..**

**A5. Email: …………………………………………………………………………………………………………..**

**A6. Năm đăng ký kinh doanh của DN/HTX?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (1) Cách đây dưới 5 năm | (2) Cách đây từ 5- dưới 10 năm | (3) Trên 10 năm |

**A7. Lĩnh vực ngành nghề kinh doanh CHÍNH** *(là lĩnh vực tạo ra doanh thu lớn nhất)* **tại DN/HTX là gì?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (1) Nông/Lâm nghiệp/ Thủy sản | (2) Thủy điện | (3) Thương mại – Dịch vụ |
| (4) Khoáng sản | (5) Xây dựng, bất động sản | (6) Khác |

**A8. DN/HTX của ông/ bà tiền thân có phải là hộ kinh doanh cá thể không?** *(Bỏ qua câu này nếu là HKD)*

|  |  |
| --- | --- |
| (1) Có, được chuyển đổi từ hộ kinh doanh cá thể | (2) Không, được thành lập mới hoàn toàn |

**A9. Tình hình hoạt động của DN/HTX trong năm vừa qua so với năm trước?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Lãi nhiều | (2) Lãi chút ít | (3) Hòa vốn | (4) Thua lỗ chút ít | (5) Thua lỗ lớn |

**A10. Dự định kinh doanh của DN/HTX trong vòng 1-2 năm tới là gì?**

|  |  |
| --- | --- |
| **☐** (1) Có kế hoạch tăng quy mô đáng kể  **☐** (2) Có kế hoạch tăng quy mô một chút  **☐** (3) Sẽ tiếp tục với quy mô hiện tại | **☐** (4) Có kế hoạch giảm quy mô hoặc chuyển đổi lĩnh vực kinh doanh  **☐** (5) Có kế hoạch đóng cửa |

**A11. Nhận xét chung về chất lượng của hoạt động quản lý, điều hành phát triển kinh tế-xã hội của các sở ban ngành trong năm vừa qua?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Cải thiện  nhiều | (2) Cải thiện ít | (3) Không thay đổi | (4) Giảm ít | (5) Giảm nhiều |

|  |
| --- |
| **B. NĂNG LỰC QUẢN LÝ, ĐIỀU HÀNH KINH TẾ VÀ NĂNG LỰC CẠNH TRANH** |

**SỞ BAN NGÀNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** ……………………………………………..............................

[Đề nghị Doanh nghiệp điền tên Sở, ban, ngành được đánh giá vào đây]

*Ông bà vui lòng trả lời các câu hỏi sau liên quan tới Sở, ban, ngành mà ông/bà đã lựa chọn bên trên.*

|  |
| --- |
| **1 - ĐĂNG KÝ, CẤP PHÉP KHI GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG** |

**B1.** Tổng thời gian mà ông/ bà đã dành cho việc tìm hiểu thông tin về **trình tự, thủ tục đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện** tại SỞ/BAN/NGÀNH là bao nhiêu lâu?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ≥ 7 ngày | 5-6 ngày | 3-4 ngày | 1-2 ngày | <1 ngày |

**B2.** Số lần ông/ bà phải đi lại để hoàn thành việc **đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện tại SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4)2 lần | (5) ≤1 lần |

**B3.** Ông/bà đánh giá thế nào tính**ứng dụng công nghệ thông tin** vào trình tự, thủ tục đăng ký đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện**?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4)Tốt | (5) Rất tốt |

**B4.** Thời gian DN/HTX bỏ ra để **hoàn thành tất cả các thủ tục cần thiết** ở SỞ/BAN/NGÀNH để **chính thức hoạt động**?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4)Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, trước thời gian quy định |

|  |  |
| --- | --- |
| **2 - CHI PHÍ THỜI GIAN THỰC HIỆN TTHC VÀ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT** | |
| ***Chi phí thực hiện TTHC và tuân thủ quy định pháp luật*** *được hiểu là chi phí, số lần đi lại, thời gian cho việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, liên lạc, tiếp xúc với cơ quan có liên quan để thực hiện quy định của pháp luật.*  **B5-B7.** Liên quan đến **thực hiện TTHC tại SỞ/BAN/NGÀNH,** ông/ bà vui lòng đánh giá các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B5.** Năng lực,chuyên môn giải quyết công việc của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B6.** Thái độ phục vụ, sự nhiệt tình và không có biểu hiện gây khó dễ của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B7.** Tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết TTHC |  |  |  |  |  |   **B8.** Ông bà đánh giá thế nào về **thời gian** mà ông/bà phải bỏ ra để **thực hiện quy định** theo yêu cầu của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4) Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, ngắn hơn thời gian quy định |   **B9. Số lượng** các **đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH mà ông/bà phải tiếp trong năm vừa qua?*(Thanh tra, kiểm tra bao gồm các hoạt động thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch được thông báo trước, kiểm tra đột xuất, kiểm tra chuyên ngành)*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4) 1-2 lần | (5) 0 lần |   **B10.** Ông/bà đánh giá thế nào về **thời gian của 1 đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH so so với thời gian trong quyết định thanh tra, kiểm tra ban hành?   |  |  | | --- | --- | | (1) Quá thời gian trong quyết định rất nhiều ngày  (2) Quá thời gian trong quyết định một số ngày  (3) Đúng theo thời gian trong quyết định | (4) Ngắn hơn thời gian trong quyết định nhưng vẫn mất thời gian  (5) Không mất nhiều thời gian |   **B11. Mức độ ảnh hưởng của các hoạt động thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH?  (1) Cản trở đáng kể tới hoạt động SXKD  (2) Chồng tréo, trùng lặp  (3) Bình thường  (4) Tốt  (5) Rất tốt  **B12.** Vui lòng cho biết về tình trạng các cuộc thanh tra, kiểm tra của SỞ/BAN/NGÀNH **tạo cơ hội cho cán bộ nhũng nhiễu** các DN/HTX?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Luôn luôn | (2) Đa số | (3) Thỉnh thoảng | (4) Hiếm khi | (5) Không bao giờ | |

|  |
| --- |
| **3 - CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG VÀ ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** |
| ***Cạnh tranh bình đẳng*** *được hiểu là không có sự phân biệt đối xử giữa các DN với nhau (giữa DN NN, DN FDI với DN thuộc khu vực tư nhân, giữa DN lớn và DN nhỏ, DN trong và ngoài tỉnh, giữa DN với DN “thân hữu” với chính quyền, SỞ/BAN/NGÀNH), giữa DN, HTX.*  **B13-B16.** Ông/bà đánh giáthế nàovề việc **đối xử công bằng, cạnh tranh bình đẳng** giữa các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH theo các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B13.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn thông tin tổng hợp hỗ trợ hoạt động của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B14.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn lực nhà nước (phân bổ vốn, đấu thầu, đấu giá, đất đai, khoáng sản….) |  |  |  |  |  | | **B15.** Đánh giá tính công bằng trong việc giải quyết các TTHC, những kiến nghị khó khăn của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B16.** Đánh giá tính bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác thanh tra, kiểm tra đối với DN/HTX |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **4 - HIỆU LỰC THỰC THI VĂN BẢN CHÍNH SÁCH, THIẾT CHẾ PHÁP LÝ** |
| **B17.** Ông bà đánh giá thế nào về **tính nhất quán** trong việc thực thi văn bản chính sách pháp luật của SỞ/BAN/NGÀNH?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Bình thường | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B18.** Ông bà đánh giá thế nào về **hoạt động công khai, tuyên truyền, phổ biến các chính sách, văn bản pháp luật của** SỞ/BAN/NGÀNH **trong thời gian qua?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không hiệu quả | (2) Ít hiệu quả | (3) Bình thường | (4) Tương đối hiệu quả | (5) Rất hiệu quả |   **B19-B21.** Ông/bà vui lòng đánh giá **các tiêu chí liên quan tới giải quyết khiếu nại, tố cáo** của SỞ/BAN/NGÀNH theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B19.** Công tác hỗ trợ pháp lý cho DN/HTX khi họ có kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm |  |  |  |  |  | | **B20.** Tính thỏa đáng khi giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | | **B21.** Trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **5 - TÍNH NĂNG ĐỘNG CỦA SỞ BAN NGÀNH VÀ VAI TRÒ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU** |

**B22-B25. Ông/bà đánh giá thế nào về các tiêu chí sau liên quan đến tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH?**

*Tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH**được hiểu trong bối cảnh triển khai các quyết định, chính sách, quy định của pháp luật và UBND tỉnh.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B22.** Khi triển khai các văn bản quy định của nhà nước có vướng mắc, bất cập, SỞ/BAN/NGÀNH đã phản ánh với cấp có thẩm quyền để chỉnh sửa |  |  |  |  |  |
| **B23.** SỞ/BAN/NGÀNH đã kịp thời giải quyết các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh và cấp TW về việc giải quyết công việc cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B24.** Không đùn đẩy trách nhiệm giữa các SỞ/BAN/NGÀNH hoặc lên cấp có thẩm quyền cao trong giải quyết các vấn đề liên quan cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B25.** SỞ/BAN/NGÀNH đã tích cực trong việc giải quyết các vấn đề của DN/HTX nêu ra sau đối thoại |  |  |  |  |  |

**B26-B31.** Ông/bà đánh giá thế nào vềcông tác **điều hành của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH** theo các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các nhận định** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B26.** Năng lực điều hành trong thực thi công vụ và trong cải cách hành chính |  |  |  |  |  |
| **B27.** Tính quyết liệt trong chỉ đạo điều hành, nghiêm túc thực hiện kỷ luật hành chính và tuân thủ quy định trong thực thi công vụ (công tâm, khách quan) |  |  |  |  |  |
| **B28.** Tinh thần dám quyết, dám làm và dám chịu trách nhiệm trong việc thực thi các quy định, chính sách và giải quyết các vấn đề phát sinh khách quan |  |  |  |  |  |
| **B29.** Việc giám sát và kịp thời xử lý những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực khi có phản ánh, tố cáo |  |  |  |  |  |
| **B30.** Việc thường xuyên tiếp xúc, tiếp thu ý kiến và giải quyết các nội dung của DN/HTX đề xuất, kiến nghị |  |  |  |  |  |
| **B31.** Tích cực và trực tiếp tham gia các hoạt động đối thoại với DN/HTX và thực hiện các cam kết đầy đủ và nghiêm túc |  |  |  |  |  |

**B32.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **“Trên nóng dưới lạnh”** hay **“Trên bảo dưới không nghe”** tại SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

**B33.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **nhũng nhiễu và gây khó khăn** cho DN/HTX của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

|  |
| --- |
| **6 - CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC** |

**B34.** Ông/ bà đánh giá như thế nào về **mức độ phổ biến** của chi phí không chính thức (chi phí lót tay, chi phí khác ngoài quy định của Nhà nước) mà DN/HTX phải bỏ ra chi cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |
| --- |
| (1) Rất phổ biến, gần như thành yêu cầu mặc định ngầm |
| (2) Tương đối phổ biến |
| (3) Có nhưng không tạo gánh nặng lớn cho DN/HTX/HKD |
| (4) Vẫn còn một vài trường hợp, nhưng không đáng kể |
| (5) Hoàn toàn không có chi phí không chính thức |

**B35.** Ông/bà đánh giá thế nào về **mức chi cho chi phí không chính thức** mà 1 DN/HTX phải bỏ ra **để giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?**

(1) Gánh nặng lớn cho DN/HTX mà vẫn không giải quyết được

(2) Tạo gánh nặng nhưng công việc được giải quyết

(3) Không phải gánh nặng quá lớn, ở mức chấp nhận được

(4) Mức chi phí ở mức thấp

(5) Gần như không phải chi hoặc mức chi phí rất nhỏ

**B36.** Ông/bà đánh giá thế nào vềviệc DN/HTX nếu **chi trả chi phí không chính thức thì công việc thường được giải quyết hiệu quả tốt hơn?**

(1) Không bao giờ được giải quyết hiệu quả

(2) Chưa chắc được giải quyết hiệu quả

(3) Được giải quyết tương đối

(4) Thường hiệu quả hơn

(5) Luôn luôn được giải quyết hiệu quả hơn

**B37.** Theo ông/bà**, xu thế tăng/giảm của các khoản chi không chính thức** mà DN/HTX trả cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH trong năm vừa qua?

(1) Tăng lên nhiều và trở nên phổ biến hơn

(2) Có xu thế tăng lên nhẹ

(3) Chi phí không thay đổi

(4) Giảm nhẹ

(5) Giảm đáng kể và trở nên ít phổ biến hơn (hoặc hoàn toàn không có chi phí)

|  |
| --- |
| **7 - TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN** |

**B38-B41.** Ông/ bà hãy đánh giá **tiêu chí sau** liên quan tới tiếp cận thông tintại **SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
| ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B38.** Tính dễ dàng khi tiếp cận VBQPPL, hướng dẫn thực hiện kịp thời TTHC, cơ chế chính sách mới |  |  |  |  |  |
| **B39.** Tính kịp thời, đầy đủ chính xác khi cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |
| **B40.** Tính rõ ràng, minh bạch của TTHC (gồm niêm yết thủ tục và quy trình, phí và lệ phí) ở SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B41.** Đánh giá tính hiệu quả của việc sử dụng các thông tin được niêm yết hoặc được cung cấp theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |

**B42-B45.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc các SỞ/BAN/NGÀNH **ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT)** trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN/HTX với các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B42.** Tính hữu ích và cập nhật của thông tin trên website của SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B43.** Mức độ ứng dụng CNTT trong việc công khai thông tin và thực hiện TTHC |  |  |  |  |  |
| **B44.** Hỏi-đáp trực tuyến trên trang web và công khai kết quả tham vấn, trả lời thắc mắc/ ý kiến của các DN |  |  |  |  |  |
| **B45.** Sự khuyến khích DN ứng dụng CNTT, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong quản lý, điều hành trong bối cảnh thực hiện chuyển đổi số DN |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **8 - HỖ TRỢ SẢN XUẤT, KINH DOANH** |
| **B46.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc **cung cấp thông tin triển khai các chương trình, chính sách** (của trung ương và tỉnh) dành riêng cho hỗ trợ các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B47.** Trong năm vừa qua, ông/bà **có hay được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN/HTX** (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách vay vốn…) do SỞ/BAN/NGÀNH tổ chức?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không được mời | (2) Hiếm khi | (3) Thỉnh thoảng | (4) Thường xuyên | (5) Luôn luôn |   **B48-B50.** Ông bà vui lòng đánh giá các tiêu chí về **hoạt động hỗ trợ SXKD của SỞ/BAN/NGÀNH**, theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B48.** Thiết kế và thực hiện các chương trình hỗ trợ sản xuất kinh doanh theo các chính sách, định hướng phát triển Trung ương và của tỉnh |  |  |  |  |  | | **B49.** Hỗ trợ các DN/HTX trong các trường hợp chịu ảnh hưởng của thiên tai, dịch bệnh (Dịch Covid-19**)** |  |  |  |  |  | | **B50.** Hỗ trợ DNVVN, DN/HTX do phụ nữ, nhóm người yếu thế làm chủ sản xuất kinh doanh |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **C- Ý KIẾN ĐÓNG GÓP** |   **C1.** Ông/bà vui lòng cho biết **bộ phận, phòng, ban nào thuộc Sở, ban, ngành này còn nhiều yếu kém, cần cải thiện chất lượng phục vụ và điều hành kinh tế** trong thời gian tới?*(Nêu cụ thể tên phòng, bộ phận và hạn chế yếu kém cần khắc phục)*  ……………………………………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………………………………………………….  ……………………………………………………………………………………………………………………..  **C2. Các vấn đề khác hoặc đề xuất giải pháp** mà ông/bà muốn phản ánh về chất lượng điều hành và phục vụ của UBND huyên/thành phố này?  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………… |

**SỞ BAN NGÀNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** ……………………………………………..............................

[Đề nghị Doanh nghiệp điền tên Sở, ban, ngành được đánh giá vào đây]

*Ông bà vui lòng trả lời các câu hỏi sau liên quan tới Sở, ban, ngành mà ông/bà đã lựa chọn bên trên.*

|  |
| --- |
| **1 - ĐĂNG KÝ, CẤP PHÉP KHI GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG** |

**B1.** Tổng thời gian mà ông/ bà đã dành cho việc tìm hiểu thông tin về **trình tự, thủ tục đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện** tại SỞ/BAN/NGÀNH là bao nhiêu lâu?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ≥ 7 ngày | 5-6 ngày | 3-4 ngày | 1-2 ngày | <1 ngày |

**B2.** Số lần ông/ bà phải đi lại để hoàn thành việc **đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện tại SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4)2 lần | (5) ≤1 lần |

**B3.** Ông/bà đánh giá thế nào tính**ứng dụng công nghệ thông tin** vào trình tự, thủ tục đăng ký đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện**?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4)Tốt | (5) Rất tốt |

**B4.** Thời gian DN/HTX bỏ ra để **hoàn thành tất cả các thủ tục cần thiết** ở SỞ/BAN/NGÀNH để **chính thức hoạt động**?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4)Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, trước thời gian quy định |

|  |  |
| --- | --- |
| **2 - CHI PHÍ THỜI GIAN THỰC HIỆN TTHC VÀ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT** | |
| ***Chi phí thực hiện TTHC và tuân thủ quy định pháp luật*** *được hiểu là chi phí, số lần đi lại, thời gian cho việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, liên lạc, tiếp xúc với cơ quan có liên quan để thực hiện quy định của pháp luật.*  **B5-B7.** Liên quan đến **thực hiện TTHC tại SỞ/BAN/NGÀNH,** ông/ bà vui lòng đánh giá các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B5.** Năng lực,chuyên môn giải quyết công việc của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B6.** Thái độ phục vụ, sự nhiệt tình và không có biểu hiện gây khó dễ của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B7.** Tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết TTHC |  |  |  |  |  |   **B8.** Ông bà đánh giá thế nào về **thời gian** mà ông/bà phải bỏ ra để **thực hiện quy định** theo yêu cầu của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4) Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, ngắn hơn thời gian quy định |   **B9. Số lượng** các **đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH mà ông/bà phải tiếp trong năm vừa qua?*(Thanh tra, kiểm tra bao gồm các hoạt động thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch được thông báo trước, kiểm tra đột xuất, kiểm tra chuyên ngành)*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4) 1-2 lần | (5) 0 lần |   **B10.** Ông/bà đánh giá thế nào về **thời gian của 1 đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH so so với thời gian trong quyết định thanh tra, kiểm tra ban hành?   |  |  | | --- | --- | | (1) Quá thời gian trong quyết định rất nhiều ngày  (2) Quá thời gian trong quyết định một số ngày  (3) Đúng theo thời gian trong quyết định | (4) Ngắn hơn thời gian trong quyết định nhưng vẫn mất thời gian  (5) Không mất nhiều thời gian |   **B11. Mức độ ảnh hưởng của các hoạt động thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH?  (1) Cản trở đáng kể tới hoạt động SXKD  (2) Chồng tréo, trùng lặp  (3) Bình thường  (4) Tốt  (5) Rất tốt  **B12.** Vui lòng cho biết về tình trạng các cuộc thanh tra, kiểm tra của SỞ/BAN/NGÀNH **tạo cơ hội cho cán bộ nhũng nhiễu** các DN/HTX?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Luôn luôn | (2) Đa số | (3) Thỉnh thoảng | (4) Hiếm khi | (5) Không bao giờ | |

|  |
| --- |
| **3 - CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG VÀ ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** |
| ***Cạnh tranh bình đẳng*** *được hiểu là không có sự phân biệt đối xử giữa các DN với nhau (giữa DN NN, DN FDI với DN thuộc khu vực tư nhân, giữa DN lớn và DN nhỏ, DN trong và ngoài tỉnh, giữa DN với DN “thân hữu” với chính quyền, SỞ/BAN/NGÀNH), giữa DN, HTX.*  **B13-B16.** Ông/bà đánh giáthế nàovề việc **đối xử công bằng, cạnh tranh bình đẳng** giữa các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH theo các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B13.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn thông tin tổng hợp hỗ trợ hoạt động của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B14.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn lực nhà nước (phân bổ vốn, đấu thầu, đấu giá, đất đai, khoáng sản….) |  |  |  |  |  | | **B15.** Đánh giá tính công bằng trong việc giải quyết các TTHC, những kiến nghị khó khăn của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B16.** Đánh giá tính bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác thanh tra, kiểm tra đối với DN/HTX |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **4 - HIỆU LỰC THỰC THI VĂN BẢN CHÍNH SÁCH, THIẾT CHẾ PHÁP LÝ** |
| **B17.** Ông bà đánh giá thế nào về **tính nhất quán** trong việc thực thi văn bản chính sách pháp luật của SỞ/BAN/NGÀNH?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Bình thường | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B18.** Ông bà đánh giá thế nào về **hoạt động công khai, tuyên truyền, phổ biến các chính sách, văn bản pháp luật của** SỞ/BAN/NGÀNH **trong thời gian qua?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không hiệu quả | (2) Ít hiệu quả | (3) Bình thường | (4) Tương đối hiệu quả | (5) Rất hiệu quả |   **B19-B21.** Ông/bà vui lòng đánh giá **các tiêu chí liên quan tới giải quyết khiếu nại, tố cáo** của SỞ/BAN/NGÀNH theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B19.** Công tác hỗ trợ pháp lý cho DN/HTX khi họ có kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm |  |  |  |  |  | | **B20.** Tính thỏa đáng khi giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | | **B21.** Trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **5 - TÍNH NĂNG ĐỘNG CỦA SỞ BAN NGÀNH VÀ VAI TRÒ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU** |

**B22-B25. Ông/bà đánh giá thế nào về các tiêu chí sau liên quan đến tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH?**

*Tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH**được hiểu trong bối cảnh triển khai các quyết định, chính sách, quy định của pháp luật và UBND tỉnh.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B22.** Khi triển khai các văn bản quy định của nhà nước có vướng mắc, bất cập, SỞ/BAN/NGÀNH đã phản ánh với cấp có thẩm quyền để chỉnh sửa |  |  |  |  |  |
| **B23.** SỞ/BAN/NGÀNH đã kịp thời giải quyết các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh và cấp TW về việc giải quyết công việc cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B24.** Không đùn đẩy trách nhiệm giữa các SỞ/BAN/NGÀNH hoặc lên cấp có thẩm quyền cao trong giải quyết các vấn đề liên quan cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B25.** SỞ/BAN/NGÀNH đã tích cực trong việc giải quyết các vấn đề của DN/HTX nêu ra sau đối thoại |  |  |  |  |  |

**B26-B31.** Ông/bà đánh giá thế nào vềcông tác **điều hành của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH** theo các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các nhận định** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B26.** Năng lực điều hành trong thực thi công vụ và trong cải cách hành chính |  |  |  |  |  |
| **B27.** Tính quyết liệt trong chỉ đạo điều hành, nghiêm túc thực hiện kỷ luật hành chính và tuân thủ quy định trong thực thi công vụ (công tâm, khách quan) |  |  |  |  |  |
| **B28.** Tinh thần dám quyết, dám làm và dám chịu trách nhiệm trong việc thực thi các quy định, chính sách và giải quyết các vấn đề phát sinh khách quan |  |  |  |  |  |
| **B29.** Việc giám sát và kịp thời xử lý những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực khi có phản ánh, tố cáo |  |  |  |  |  |
| **B30.** Việc thường xuyên tiếp xúc, tiếp thu ý kiến và giải quyết các nội dung của DN/HTX đề xuất, kiến nghị |  |  |  |  |  |
| **B31.** Tích cực và trực tiếp tham gia các hoạt động đối thoại với DN/HTX và thực hiện các cam kết đầy đủ và nghiêm túc |  |  |  |  |  |

**B32.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **“Trên nóng dưới lạnh”** hay **“Trên bảo dưới không nghe”** tại SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

**B33.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **nhũng nhiễu và gây khó khăn** cho DN/HTX của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

|  |
| --- |
| **6 - CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC** |

**B34.** Ông/ bà đánh giá như thế nào về **mức độ phổ biến** của chi phí không chính thức (chi phí lót tay, chi phí khác ngoài quy định của Nhà nước) mà DN/HTX phải bỏ ra chi cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |
| --- |
| (1) Rất phổ biến, gần như thành yêu cầu mặc định ngầm |
| (2) Tương đối phổ biến |
| (3) Có nhưng không tạo gánh nặng lớn cho DN/HTX/HKD |
| (4) Vẫn còn một vài trường hợp, nhưng không đáng kể |
| (5) Hoàn toàn không có chi phí không chính thức |

**B35.** Ông/bà đánh giá thế nào về **mức chi cho chi phí không chính thức** mà 1 DN/HTX phải bỏ ra **để giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?**

(1) Gánh nặng lớn cho DN/HTX mà vẫn không giải quyết được

(2) Tạo gánh nặng nhưng công việc được giải quyết

(3) Không phải gánh nặng quá lớn, ở mức chấp nhận được

(4) Mức chi phí ở mức thấp

(5) Gần như không phải chi hoặc mức chi phí rất nhỏ

**B36.** Ông/bà đánh giá thế nào vềviệc DN/HTX nếu **chi trả chi phí không chính thức thì công việc thường được giải quyết hiệu quả tốt hơn?**

(1) Không bao giờ được giải quyết hiệu quả

(2) Chưa chắc được giải quyết hiệu quả

(3) Được giải quyết tương đối

(4) Thường hiệu quả hơn

(5) Luôn luôn được giải quyết hiệu quả hơn

**B37.** Theo ông/bà**, xu thế tăng/giảm của các khoản chi không chính thức** mà DN/HTX trả cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH trong năm vừa qua?

(1) Tăng lên nhiều và trở nên phổ biến hơn

(2) Có xu thế tăng lên nhẹ

(3) Chi phí không thay đổi

(4) Giảm nhẹ

(5) Giảm đáng kể và trở nên ít phổ biến hơn (hoặc hoàn toàn không có chi phí)

|  |
| --- |
| **7 - TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN** |

**B38-B41.** Ông/ bà hãy đánh giá **tiêu chí sau** liên quan tới tiếp cận thông tintại **SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
| ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B38.** Tính dễ dàng khi tiếp cận VBQPPL, hướng dẫn thực hiện kịp thời TTHC, cơ chế chính sách mới |  |  |  |  |  |
| **B39.** Tính kịp thời, đầy đủ chính xác khi cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |
| **B40.** Tính rõ ràng, minh bạch của TTHC (gồm niêm yết thủ tục và quy trình, phí và lệ phí) ở SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B41.** Đánh giá tính hiệu quả của việc sử dụng các thông tin được niêm yết hoặc được cung cấp theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |

**B42-B45.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc các SỞ/BAN/NGÀNH **ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT)** trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN/HTX với các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B42.** Tính hữu ích và cập nhật của thông tin trên website của SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B43.** Mức độ ứng dụng CNTT trong việc công khai thông tin và thực hiện TTHC |  |  |  |  |  |
| **B44.** Hỏi-đáp trực tuyến trên trang web và công khai kết quả tham vấn, trả lời thắc mắc/ ý kiến của các DN |  |  |  |  |  |
| **B45.** Sự khuyến khích DN ứng dụng CNTT, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong quản lý, điều hành trong bối cảnh thực hiện chuyển đổi số DN |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **8 - HỖ TRỢ SẢN XUẤT, KINH DOANH** |
| **B46.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc **cung cấp thông tin triển khai các chương trình, chính sách** (của trung ương và tỉnh) dành riêng cho hỗ trợ các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B47.** Trong năm vừa qua, ông/bà **có hay được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN/HTX** (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách vay vốn…) do SỞ/BAN/NGÀNH tổ chức?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không được mời | (2) Hiếm khi | (3) Thỉnh thoảng | (4) Thường xuyên | (5) Luôn luôn |   **B48-B50.** Ông bà vui lòng đánh giá các tiêu chí về **hoạt động hỗ trợ SXKD của SỞ/BAN/NGÀNH**, theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B48.** Thiết kế và thực hiện các chương trình hỗ trợ sản xuất kinh doanh theo các chính sách, định hướng phát triển Trung ương và của tỉnh |  |  |  |  |  | | **B49.** Hỗ trợ các DN/HTX trong các trường hợp chịu ảnh hưởng của thiên tai, dịch bệnh (Dịch Covid-19**)** |  |  |  |  |  | | **B50.** Hỗ trợ DNVVN, DN/HTX do phụ nữ, nhóm người yếu thế làm chủ sản xuất kinh doanh |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **C- Ý KIẾN ĐÓNG GÓP** |   **C1.** Ông/bà vui lòng cho biết **bộ phận, phòng, ban nào thuộc Sở, ban, ngành này còn nhiều yếu kém, cần cải thiện chất lượng phục vụ và điều hành kinh tế** trong thời gian tới?*(Nêu cụ thể tên phòng, bộ phận và hạn chế yếu kém cần khắc phục)*  ……………………………………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………………………………………………….  ……………………………………………………………………………………………………………………..  **C2. Các vấn đề khác hoặc đề xuất giải pháp** mà ông/bà muốn phản ánh về chất lượng điều hành và phục vụ của UBND huyên/thành phố này?  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………… |

**SỞ BAN NGÀNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** ……………………………………………..............................

[Đề nghị Doanh nghiệp điền tên Sở, ban, ngành được đánh giá vào đây]

*Ông bà vui lòng trả lời các câu hỏi sau liên quan tới Sở, ban, ngành mà ông/bà đã lựa chọn bên trên.*

|  |
| --- |
| **1 - ĐĂNG KÝ, CẤP PHÉP KHI GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG** |

**B1.** Tổng thời gian mà ông/ bà đã dành cho việc tìm hiểu thông tin về **trình tự, thủ tục đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện** tại SỞ/BAN/NGÀNH là bao nhiêu lâu?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ≥ 7 ngày | 5-6 ngày | 3-4 ngày | 1-2 ngày | <1 ngày |

**B2.** Số lần ông/ bà phải đi lại để hoàn thành việc **đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện tại SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4)2 lần | (5) ≤1 lần |

**B3.** Ông/bà đánh giá thế nào tính**ứng dụng công nghệ thông tin** vào trình tự, thủ tục đăng ký đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện**?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4)Tốt | (5) Rất tốt |

**B4.** Thời gian DN/HTX bỏ ra để **hoàn thành tất cả các thủ tục cần thiết** ở SỞ/BAN/NGÀNH để **chính thức hoạt động**?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4)Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, trước thời gian quy định |

|  |  |
| --- | --- |
| **2 - CHI PHÍ THỜI GIAN THỰC HIỆN TTHC VÀ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT** | |
| ***Chi phí thực hiện TTHC và tuân thủ quy định pháp luật*** *được hiểu là chi phí, số lần đi lại, thời gian cho việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, liên lạc, tiếp xúc với cơ quan có liên quan để thực hiện quy định của pháp luật.*  **B5-B7.** Liên quan đến **thực hiện TTHC tại SỞ/BAN/NGÀNH,** ông/ bà vui lòng đánh giá các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B5.** Năng lực,chuyên môn giải quyết công việc của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B6.** Thái độ phục vụ, sự nhiệt tình và không có biểu hiện gây khó dễ của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B7.** Tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết TTHC |  |  |  |  |  |   **B8.** Ông bà đánh giá thế nào về **thời gian** mà ông/bà phải bỏ ra để **thực hiện quy định** theo yêu cầu của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4) Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, ngắn hơn thời gian quy định |   **B9. Số lượng** các **đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH mà ông/bà phải tiếp trong năm vừa qua?*(Thanh tra, kiểm tra bao gồm các hoạt động thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch được thông báo trước, kiểm tra đột xuất, kiểm tra chuyên ngành)*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4) 1-2 lần | (5) 0 lần |   **B10.** Ông/bà đánh giá thế nào về **thời gian của 1 đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH so so với thời gian trong quyết định thanh tra, kiểm tra ban hành?   |  |  | | --- | --- | | (1) Quá thời gian trong quyết định rất nhiều ngày  (2) Quá thời gian trong quyết định một số ngày  (3) Đúng theo thời gian trong quyết định | (4) Ngắn hơn thời gian trong quyết định nhưng vẫn mất thời gian  (5) Không mất nhiều thời gian |   **B11. Mức độ ảnh hưởng của các hoạt động thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH?  (1) Cản trở đáng kể tới hoạt động SXKD  (2) Chồng tréo, trùng lặp  (3) Bình thường  (4) Tốt  (5) Rất tốt  **B12.** Vui lòng cho biết về tình trạng các cuộc thanh tra, kiểm tra của SỞ/BAN/NGÀNH **tạo cơ hội cho cán bộ nhũng nhiễu** các DN/HTX?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Luôn luôn | (2) Đa số | (3) Thỉnh thoảng | (4) Hiếm khi | (5) Không bao giờ | |

|  |
| --- |
| **3 - CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG VÀ ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** |
| ***Cạnh tranh bình đẳng*** *được hiểu là không có sự phân biệt đối xử giữa các DN với nhau (giữa DN NN, DN FDI với DN thuộc khu vực tư nhân, giữa DN lớn và DN nhỏ, DN trong và ngoài tỉnh, giữa DN với DN “thân hữu” với chính quyền, SỞ/BAN/NGÀNH), giữa DN, HTX.*  **B13-B16.** Ông/bà đánh giáthế nàovề việc **đối xử công bằng, cạnh tranh bình đẳng** giữa các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH theo các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B13.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn thông tin tổng hợp hỗ trợ hoạt động của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B14.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn lực nhà nước (phân bổ vốn, đấu thầu, đấu giá, đất đai, khoáng sản….) |  |  |  |  |  | | **B15.** Đánh giá tính công bằng trong việc giải quyết các TTHC, những kiến nghị khó khăn của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B16.** Đánh giá tính bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác thanh tra, kiểm tra đối với DN/HTX |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **4 - HIỆU LỰC THỰC THI VĂN BẢN CHÍNH SÁCH, THIẾT CHẾ PHÁP LÝ** |
| **B17.** Ông bà đánh giá thế nào về **tính nhất quán** trong việc thực thi văn bản chính sách pháp luật của SỞ/BAN/NGÀNH?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Bình thường | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B18.** Ông bà đánh giá thế nào về **hoạt động công khai, tuyên truyền, phổ biến các chính sách, văn bản pháp luật của** SỞ/BAN/NGÀNH **trong thời gian qua?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không hiệu quả | (2) Ít hiệu quả | (3) Bình thường | (4) Tương đối hiệu quả | (5) Rất hiệu quả |   **B19-B21.** Ông/bà vui lòng đánh giá **các tiêu chí liên quan tới giải quyết khiếu nại, tố cáo** của SỞ/BAN/NGÀNH theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B19.** Công tác hỗ trợ pháp lý cho DN/HTX khi họ có kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm |  |  |  |  |  | | **B20.** Tính thỏa đáng khi giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | | **B21.** Trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **5 - TÍNH NĂNG ĐỘNG CỦA SỞ BAN NGÀNH VÀ VAI TRÒ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU** |

**B22-B25. Ông/bà đánh giá thế nào về các tiêu chí sau liên quan đến tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH?**

*Tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH**được hiểu trong bối cảnh triển khai các quyết định, chính sách, quy định của pháp luật và UBND tỉnh.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B22.** Khi triển khai các văn bản quy định của nhà nước có vướng mắc, bất cập, SỞ/BAN/NGÀNH đã phản ánh với cấp có thẩm quyền để chỉnh sửa |  |  |  |  |  |
| **B23.** SỞ/BAN/NGÀNH đã kịp thời giải quyết các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh và cấp TW về việc giải quyết công việc cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B24.** Không đùn đẩy trách nhiệm giữa các SỞ/BAN/NGÀNH hoặc lên cấp có thẩm quyền cao trong giải quyết các vấn đề liên quan cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B25.** SỞ/BAN/NGÀNH đã tích cực trong việc giải quyết các vấn đề của DN/HTX nêu ra sau đối thoại |  |  |  |  |  |

**B26-B31.** Ông/bà đánh giá thế nào vềcông tác **điều hành của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH** theo các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các nhận định** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B26.** Năng lực điều hành trong thực thi công vụ và trong cải cách hành chính |  |  |  |  |  |
| **B27.** Tính quyết liệt trong chỉ đạo điều hành, nghiêm túc thực hiện kỷ luật hành chính và tuân thủ quy định trong thực thi công vụ (công tâm, khách quan) |  |  |  |  |  |
| **B28.** Tinh thần dám quyết, dám làm và dám chịu trách nhiệm trong việc thực thi các quy định, chính sách và giải quyết các vấn đề phát sinh khách quan |  |  |  |  |  |
| **B29.** Việc giám sát và kịp thời xử lý những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực khi có phản ánh, tố cáo |  |  |  |  |  |
| **B30.** Việc thường xuyên tiếp xúc, tiếp thu ý kiến và giải quyết các nội dung của DN/HTX đề xuất, kiến nghị |  |  |  |  |  |
| **B31.** Tích cực và trực tiếp tham gia các hoạt động đối thoại với DN/HTX và thực hiện các cam kết đầy đủ và nghiêm túc |  |  |  |  |  |

**B32.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **“Trên nóng dưới lạnh”** hay **“Trên bảo dưới không nghe”** tại SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

**B33.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **nhũng nhiễu và gây khó khăn** cho DN/HTX của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

|  |
| --- |
| **6 - CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC** |

**B34.** Ông/ bà đánh giá như thế nào về **mức độ phổ biến** của chi phí không chính thức (chi phí lót tay, chi phí khác ngoài quy định của Nhà nước) mà DN/HTX phải bỏ ra chi cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |
| --- |
| (1) Rất phổ biến, gần như thành yêu cầu mặc định ngầm |
| (2) Tương đối phổ biến |
| (3) Có nhưng không tạo gánh nặng lớn cho DN/HTX/HKD |
| (4) Vẫn còn một vài trường hợp, nhưng không đáng kể |
| (5) Hoàn toàn không có chi phí không chính thức |

**B35.** Ông/bà đánh giá thế nào về **mức chi cho chi phí không chính thức** mà 1 DN/HTX phải bỏ ra **để giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?**

(1) Gánh nặng lớn cho DN/HTX mà vẫn không giải quyết được

(2) Tạo gánh nặng nhưng công việc được giải quyết

(3) Không phải gánh nặng quá lớn, ở mức chấp nhận được

(4) Mức chi phí ở mức thấp

(5) Gần như không phải chi hoặc mức chi phí rất nhỏ

**B36.** Ông/bà đánh giá thế nào vềviệc DN/HTX nếu **chi trả chi phí không chính thức thì công việc thường được giải quyết hiệu quả tốt hơn?**

(1) Không bao giờ được giải quyết hiệu quả

(2) Chưa chắc được giải quyết hiệu quả

(3) Được giải quyết tương đối

(4) Thường hiệu quả hơn

(5) Luôn luôn được giải quyết hiệu quả hơn

**B37.** Theo ông/bà**, xu thế tăng/giảm của các khoản chi không chính thức** mà DN/HTX trả cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH trong năm vừa qua?

(1) Tăng lên nhiều và trở nên phổ biến hơn

(2) Có xu thế tăng lên nhẹ

(3) Chi phí không thay đổi

(4) Giảm nhẹ

(5) Giảm đáng kể và trở nên ít phổ biến hơn (hoặc hoàn toàn không có chi phí)

|  |
| --- |
| **7 - TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN** |

**B38-B41.** Ông/ bà hãy đánh giá **tiêu chí sau** liên quan tới tiếp cận thông tintại **SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
| ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B38.** Tính dễ dàng khi tiếp cận VBQPPL, hướng dẫn thực hiện kịp thời TTHC, cơ chế chính sách mới |  |  |  |  |  |
| **B39.** Tính kịp thời, đầy đủ chính xác khi cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |
| **B40.** Tính rõ ràng, minh bạch của TTHC (gồm niêm yết thủ tục và quy trình, phí và lệ phí) ở SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B41.** Đánh giá tính hiệu quả của việc sử dụng các thông tin được niêm yết hoặc được cung cấp theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |

**B42-B45.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc các SỞ/BAN/NGÀNH **ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT)** trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN/HTX với các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B42.** Tính hữu ích và cập nhật của thông tin trên website của SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B43.** Mức độ ứng dụng CNTT trong việc công khai thông tin và thực hiện TTHC |  |  |  |  |  |
| **B44.** Hỏi-đáp trực tuyến trên trang web và công khai kết quả tham vấn, trả lời thắc mắc/ ý kiến của các DN |  |  |  |  |  |
| **B45.** Sự khuyến khích DN ứng dụng CNTT, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong quản lý, điều hành trong bối cảnh thực hiện chuyển đổi số DN |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **8 - HỖ TRỢ SẢN XUẤT, KINH DOANH** |
| **B46.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc **cung cấp thông tin triển khai các chương trình, chính sách** (của trung ương và tỉnh) dành riêng cho hỗ trợ các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B47.** Trong năm vừa qua, ông/bà **có hay được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN/HTX** (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách vay vốn…) do SỞ/BAN/NGÀNH tổ chức?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không được mời | (2) Hiếm khi | (3) Thỉnh thoảng | (4) Thường xuyên | (5) Luôn luôn |   **B48-B50.** Ông bà vui lòng đánh giá các tiêu chí về **hoạt động hỗ trợ SXKD của SỞ/BAN/NGÀNH**, theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B48.** Thiết kế và thực hiện các chương trình hỗ trợ sản xuất kinh doanh theo các chính sách, định hướng phát triển Trung ương và của tỉnh |  |  |  |  |  | | **B49.** Hỗ trợ các DN/HTX trong các trường hợp chịu ảnh hưởng của thiên tai, dịch bệnh (Dịch Covid-19**)** |  |  |  |  |  | | **B50.** Hỗ trợ DNVVN, DN/HTX do phụ nữ, nhóm người yếu thế làm chủ sản xuất kinh doanh |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **C- Ý KIẾN ĐÓNG GÓP** |   **C1.** Ông/bà vui lòng cho biết **bộ phận, phòng, ban nào thuộc Sở, ban, ngành này còn nhiều yếu kém, cần cải thiện chất lượng phục vụ và điều hành kinh tế** trong thời gian tới?*(Nêu cụ thể tên phòng, bộ phận và hạn chế yếu kém cần khắc phục)*  ……………………………………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………………………………………………….  ……………………………………………………………………………………………………………………..  **C2. Các vấn đề khác hoặc đề xuất giải pháp** mà ông/bà muốn phản ánh về chất lượng điều hành và phục vụ của UBND huyên/thành phố này?  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………… |

**SỞ BAN NGÀNH ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** ……………………………………………..............................

[Đề nghị Doanh nghiệp điền tên Sở, ban, ngành được đánh giá vào đây]

*Ông bà vui lòng trả lời các câu hỏi sau liên quan tới Sở, ban, ngành mà ông/bà đã lựa chọn bên trên.*

|  |
| --- |
| **1 - ĐĂNG KÝ, CẤP PHÉP KHI GIA NHẬP THỊ TRƯỜNG** |

**B1.** Tổng thời gian mà ông/ bà đã dành cho việc tìm hiểu thông tin về **trình tự, thủ tục đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện** tại SỞ/BAN/NGÀNH là bao nhiêu lâu?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ≥ 7 ngày | 5-6 ngày | 3-4 ngày | 1-2 ngày | <1 ngày |

**B2.** Số lần ông/ bà phải đi lại để hoàn thành việc **đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện tại SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4)2 lần | (5) ≤1 lần |

**B3.** Ông/bà đánh giá thế nào tính**ứng dụng công nghệ thông tin** vào trình tự, thủ tục đăng ký đăng ký, cấp phép/ cấp giấy chứng nhận đầu tư, giấy phép đủ điều kiện kinh doanh đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện**?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4)Tốt | (5) Rất tốt |

**B4.** Thời gian DN/HTX bỏ ra để **hoàn thành tất cả các thủ tục cần thiết** ở SỞ/BAN/NGÀNH để **chính thức hoạt động**?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4)Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, trước thời gian quy định |

|  |  |
| --- | --- |
| **2 - CHI PHÍ THỜI GIAN THỰC HIỆN TTHC VÀ TUÂN THỦ PHÁP LUẬT** | |
| ***Chi phí thực hiện TTHC và tuân thủ quy định pháp luật*** *được hiểu là chi phí, số lần đi lại, thời gian cho việc chuẩn bị hồ sơ, giấy tờ, liên lạc, tiếp xúc với cơ quan có liên quan để thực hiện quy định của pháp luật.*  **B5-B7.** Liên quan đến **thực hiện TTHC tại SỞ/BAN/NGÀNH,** ông/ bà vui lòng đánh giá các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B5.** Năng lực,chuyên môn giải quyết công việc của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B6.** Thái độ phục vụ, sự nhiệt tình và không có biểu hiện gây khó dễ của cán bộ, công chức khi làm việc với DN/HTX |  |  |  |  |  | | **B7.** Tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết TTHC |  |  |  |  |  |   **B8.** Ông bà đánh giá thế nào về **thời gian** mà ông/bà phải bỏ ra để **thực hiện quy định** theo yêu cầu của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Mất quá nhiều thời gian | (2) Mất khá nhiều thời gian | (3) Bình thường | (4) Đúng thời gian | (5) Rất nhanh chóng, ngắn hơn thời gian quy định |   **B9. Số lượng** các **đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH mà ông/bà phải tiếp trong năm vừa qua?*(Thanh tra, kiểm tra bao gồm các hoạt động thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch được thông báo trước, kiểm tra đột xuất, kiểm tra chuyên ngành)*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) ≥ 5 lần | (2) 4 lần | (3) 3 lần | (4) 1-2 lần | (5) 0 lần |   **B10.** Ông/bà đánh giá thế nào về **thời gian của 1 đợt thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH so so với thời gian trong quyết định thanh tra, kiểm tra ban hành?   |  |  | | --- | --- | | (1) Quá thời gian trong quyết định rất nhiều ngày  (2) Quá thời gian trong quyết định một số ngày  (3) Đúng theo thời gian trong quyết định | (4) Ngắn hơn thời gian trong quyết định nhưng vẫn mất thời gian  (5) Không mất nhiều thời gian |   **B11. Mức độ ảnh hưởng của các hoạt động thanh tra, kiểm tra** của SỞ/BAN/NGÀNH?  (1) Cản trở đáng kể tới hoạt động SXKD  (2) Chồng tréo, trùng lặp  (3) Bình thường  (4) Tốt  (5) Rất tốt  **B12.** Vui lòng cho biết về tình trạng các cuộc thanh tra, kiểm tra của SỞ/BAN/NGÀNH **tạo cơ hội cho cán bộ nhũng nhiễu** các DN/HTX?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Luôn luôn | (2) Đa số | (3) Thỉnh thoảng | (4) Hiếm khi | (5) Không bao giờ | |

|  |
| --- |
| **3 - CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG VÀ ĐỐI XỬ CÔNG BẰNG** |
| ***Cạnh tranh bình đẳng*** *được hiểu là không có sự phân biệt đối xử giữa các DN với nhau (giữa DN NN, DN FDI với DN thuộc khu vực tư nhân, giữa DN lớn và DN nhỏ, DN trong và ngoài tỉnh, giữa DN với DN “thân hữu” với chính quyền, SỞ/BAN/NGÀNH), giữa DN, HTX.*  **B13-B16.** Ông/bà đánh giáthế nàovề việc **đối xử công bằng, cạnh tranh bình đẳng** giữa các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH theo các tiêu chí sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B13.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn thông tin tổng hợp hỗ trợ hoạt động của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B14.** Đánh giá tính bình đẳng trong tiếp cận các nguồn lực nhà nước (phân bổ vốn, đấu thầu, đấu giá, đất đai, khoáng sản….) |  |  |  |  |  | | **B15.** Đánh giá tính công bằng trong việc giải quyết các TTHC, những kiến nghị khó khăn của DN, HTX |  |  |  |  |  | | **B16.** Đánh giá tính bình đẳng, không phân biệt đối xử trong công tác thanh tra, kiểm tra đối với DN/HTX |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **4 - HIỆU LỰC THỰC THI VĂN BẢN CHÍNH SÁCH, THIẾT CHẾ PHÁP LÝ** |
| **B17.** Ông bà đánh giá thế nào về **tính nhất quán** trong việc thực thi văn bản chính sách pháp luật của SỞ/BAN/NGÀNH?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Bình thường | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B18.** Ông bà đánh giá thế nào về **hoạt động công khai, tuyên truyền, phổ biến các chính sách, văn bản pháp luật của** SỞ/BAN/NGÀNH **trong thời gian qua?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không hiệu quả | (2) Ít hiệu quả | (3) Bình thường | (4) Tương đối hiệu quả | (5) Rất hiệu quả |   **B19-B21.** Ông/bà vui lòng đánh giá **các tiêu chí liên quan tới giải quyết khiếu nại, tố cáo** của SỞ/BAN/NGÀNH theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B19.** Công tác hỗ trợ pháp lý cho DN/HTX khi họ có kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm |  |  |  |  |  | | **B20.** Tính thỏa đáng khi giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | | **B21.** Trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo |  |  |  |  |  | |

|  |
| --- |
| **5 - TÍNH NĂNG ĐỘNG CỦA SỞ BAN NGÀNH VÀ VAI TRÒ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU** |

**B22-B25. Ông/bà đánh giá thế nào về các tiêu chí sau liên quan đến tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH?**

*Tính năng động, sáng tạo của SỞ/BAN/NGÀNH**được hiểu trong bối cảnh triển khai các quyết định, chính sách, quy định của pháp luật và UBND tỉnh.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B22.** Khi triển khai các văn bản quy định của nhà nước có vướng mắc, bất cập, SỞ/BAN/NGÀNH đã phản ánh với cấp có thẩm quyền để chỉnh sửa |  |  |  |  |  |
| **B23.** SỞ/BAN/NGÀNH đã kịp thời giải quyết các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh và cấp TW về việc giải quyết công việc cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B24.** Không đùn đẩy trách nhiệm giữa các SỞ/BAN/NGÀNH hoặc lên cấp có thẩm quyền cao trong giải quyết các vấn đề liên quan cho DN/HTX |  |  |  |  |  |
| **B25.** SỞ/BAN/NGÀNH đã tích cực trong việc giải quyết các vấn đề của DN/HTX nêu ra sau đối thoại |  |  |  |  |  |

**B26-B31.** Ông/bà đánh giá thế nào vềcông tác **điều hành của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH** theo các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các nhận định** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B26.** Năng lực điều hành trong thực thi công vụ và trong cải cách hành chính |  |  |  |  |  |
| **B27.** Tính quyết liệt trong chỉ đạo điều hành, nghiêm túc thực hiện kỷ luật hành chính và tuân thủ quy định trong thực thi công vụ (công tâm, khách quan) |  |  |  |  |  |
| **B28.** Tinh thần dám quyết, dám làm và dám chịu trách nhiệm trong việc thực thi các quy định, chính sách và giải quyết các vấn đề phát sinh khách quan |  |  |  |  |  |
| **B29.** Việc giám sát và kịp thời xử lý những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực khi có phản ánh, tố cáo |  |  |  |  |  |
| **B30.** Việc thường xuyên tiếp xúc, tiếp thu ý kiến và giải quyết các nội dung của DN/HTX đề xuất, kiến nghị |  |  |  |  |  |
| **B31.** Tích cực và trực tiếp tham gia các hoạt động đối thoại với DN/HTX và thực hiện các cam kết đầy đủ và nghiêm túc |  |  |  |  |  |

**B32.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **“Trên nóng dưới lạnh”** hay **“Trên bảo dưới không nghe”** tại SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

**B33.** Ông/bà đánh giá thế nào về hiện tượng **nhũng nhiễu và gây khó khăn** cho DN/HTX của lãnh đạo SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| (1) Rất phổ biến | (2) Khá phổ biến | (3) Vẫn xảy ra | (4) Gần như không có | (5) Hoàn toản không xảy ra |

|  |
| --- |
| **6 - CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC** |

**B34.** Ông/ bà đánh giá như thế nào về **mức độ phổ biến** của chi phí không chính thức (chi phí lót tay, chi phí khác ngoài quy định của Nhà nước) mà DN/HTX phải bỏ ra chi cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH?

|  |
| --- |
| (1) Rất phổ biến, gần như thành yêu cầu mặc định ngầm |
| (2) Tương đối phổ biến |
| (3) Có nhưng không tạo gánh nặng lớn cho DN/HTX/HKD |
| (4) Vẫn còn một vài trường hợp, nhưng không đáng kể |
| (5) Hoàn toàn không có chi phí không chính thức |

**B35.** Ông/bà đánh giá thế nào về **mức chi cho chi phí không chính thức** mà 1 DN/HTX phải bỏ ra **để giải quyết TTHC hoặc các công việc liên quan?**

(1) Gánh nặng lớn cho DN/HTX mà vẫn không giải quyết được

(2) Tạo gánh nặng nhưng công việc được giải quyết

(3) Không phải gánh nặng quá lớn, ở mức chấp nhận được

(4) Mức chi phí ở mức thấp

(5) Gần như không phải chi hoặc mức chi phí rất nhỏ

**B36.** Ông/bà đánh giá thế nào vềviệc DN/HTX nếu **chi trả chi phí không chính thức thì công việc thường được giải quyết hiệu quả tốt hơn?**

(1) Không bao giờ được giải quyết hiệu quả

(2) Chưa chắc được giải quyết hiệu quả

(3) Được giải quyết tương đối

(4) Thường hiệu quả hơn

(5) Luôn luôn được giải quyết hiệu quả hơn

**B37.** Theo ông/bà**, xu thế tăng/giảm của các khoản chi không chính thức** mà DN/HTX trả cho cán bộ của SỞ/BAN/NGÀNH trong năm vừa qua?

(1) Tăng lên nhiều và trở nên phổ biến hơn

(2) Có xu thế tăng lên nhẹ

(3) Chi phí không thay đổi

(4) Giảm nhẹ

(5) Giảm đáng kể và trở nên ít phổ biến hơn (hoặc hoàn toàn không có chi phí)

|  |
| --- |
| **7 - TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN** |

**B38-B41.** Ông/ bà hãy đánh giá **tiêu chí sau** liên quan tới tiếp cận thông tintại **SỞ/BAN/NGÀNH?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
| ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B38.** Tính dễ dàng khi tiếp cận VBQPPL, hướng dẫn thực hiện kịp thời TTHC, cơ chế chính sách mới |  |  |  |  |  |
| **B39.** Tính kịp thời, đầy đủ chính xác khi cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |
| **B40.** Tính rõ ràng, minh bạch của TTHC (gồm niêm yết thủ tục và quy trình, phí và lệ phí) ở SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B41.** Đánh giá tính hiệu quả của việc sử dụng các thông tin được niêm yết hoặc được cung cấp theo yêu cầu của DN, HTX |  |  |  |  |  |

**B42-B45.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc các SỞ/BAN/NGÀNH **ứng dụng Công nghệ thông tin (CNTT)** trong việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN/HTX với các tiêu chí sau:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Trung bình | Tốt | Rất tốt |
|  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
| **B42.** Tính hữu ích và cập nhật của thông tin trên website của SỞ/BAN/NGÀNH |  |  |  |  |  |
| **B43.** Mức độ ứng dụng CNTT trong việc công khai thông tin và thực hiện TTHC |  |  |  |  |  |
| **B44.** Hỏi-đáp trực tuyến trên trang web và công khai kết quả tham vấn, trả lời thắc mắc/ ý kiến của các DN |  |  |  |  |  |
| **B45.** Sự khuyến khích DN ứng dụng CNTT, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong quản lý, điều hành trong bối cảnh thực hiện chuyển đổi số DN |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **8 - HỖ TRỢ SẢN XUẤT, KINH DOANH** |
| **B46.** Ông/bà đánh giá thế nào về việc **cung cấp thông tin triển khai các chương trình, chính sách** (của trung ương và tỉnh) dành riêng cho hỗ trợ các DN/HTX của SỞ/BAN/NGÀNH**?**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Rất kém | (2) Kém | (3) Trung bình | (4) Tốt | (5) Rất tốt |   **B47.** Trong năm vừa qua, ông/bà **có hay được mời/thông báo tham gia các chương trình hỗ trợ DN/HTX** (khóa đào tạo, tập huấn, phổ biến chủ trương, chính sách vay vốn…) do SỞ/BAN/NGÀNH tổ chức?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | (1) Không được mời | (2) Hiếm khi | (3) Thỉnh thoảng | (4) Thường xuyên | (5) Luôn luôn |   **B48-B50.** Ông bà vui lòng đánh giá các tiêu chí về **hoạt động hỗ trợ SXKD của SỞ/BAN/NGÀNH**, theo bảng sau:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Các tiêu chí** | Rất kém | Kém | Bình thường | Tốt | Rất tốt | |  | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | | **B48.** Thiết kế và thực hiện các chương trình hỗ trợ sản xuất kinh doanh theo các chính sách, định hướng phát triển Trung ương và của tỉnh |  |  |  |  |  | | **B49.** Hỗ trợ các DN/HTX trong các trường hợp chịu ảnh hưởng của thiên tai, dịch bệnh (Dịch Covid-19**)** |  |  |  |  |  | | **B50.** Hỗ trợ DNVVN, DN/HTX do phụ nữ, nhóm người yếu thế làm chủ sản xuất kinh doanh |  |  |  |  |  |  |  | | --- | | **C- Ý KIẾN ĐÓNG GÓP** |   **C1.** Ông/bà vui lòng cho biết **bộ phận, phòng, ban nào thuộc Sở, ban, ngành này còn nhiều yếu kém, cần cải thiện chất lượng phục vụ và điều hành kinh tế** trong thời gian tới?*(Nêu cụ thể tên phòng, bộ phận và hạn chế yếu kém cần khắc phục)*  ……………………………………………………………………………………………………………………...…………………………………………………………………………………………………………………….  ……………………………………………………………………………………………………………………..  **C2. Các vấn đề khác hoặc đề xuất giải pháp** mà ông/bà muốn phản ánh về chất lượng điều hành và phục vụ của UBND huyên/thành phố này?  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………… |