

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CẤP SỞ BAN NGÀNH
VÀ ĐỊA PHƯƠNG

DDCI QUẢNG NINH
2022

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NINH

HỒ SƠ 32 ĐƠN VỊ
SỞ BAN NGÀNH
VÀ ĐỊA PHƯƠNG

DDCI QUẢNG NINH
2022

**CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH
CẤP SỞ BAN NGÀNH VÀ
ĐỊA PHƯƠNG**

DDCI 2022
QUẢNG NINH

Nhóm nghiên cứu

ThS. Đinh Tuấn Minh

PGS. TS. Phạm Thế Anh

PGS. TS. Nguyễn Thị Minh

TS. Đinh Thị Thanh Bình

TS. Chu Thị Mai Phương

ThS. Nguyễn Thùy Liên

Đinh Tuấn Anh

Đặng Thị Thu Phương

Nguyễn Văn Anh

Thân Vũ Bằng Giang

Nguyễn Thị Vân Anh

Và các cộng sự

LỜI CẢM ƠN

Năm 2022 là năm thứ 8 tỉnh Quảng Ninh triển khai hoạt động đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở ban ngành và Địa phương (DDCI). Đây cũng là năm thứ hai tỉnh Quảng Ninh triển khai Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030, thể hiện ý chí quyết tâm của Đảng bộ, chính quyền tỉnh Quảng Ninh trong quá trình xây dựng chính quyền kiến tạo “lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo cho sự phục vụ”. Bộ chỉ số DDCI là công cụ quan trọng để đánh giá nỗ lực điều hành kinh tế của các cơ quan chính quyền tỉnh Quảng Ninh để đạt được những mục tiêu mà Nghị quyết số 05-NQ/TU đề ra.

Để đáp ứng kỳ vọng trên, nhóm nghiên cứu của VietAnalytics đã phối hợp chặt chẽ với Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư (IPA) và Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh để cải thiện bộ chỉ số và phương pháp đánh giá DDCI nhằm phản ánh ngày càng tốt hơn cảm nhận của doanh nghiệp đối với chất lượng điều hành của các cơ quan chính quyền tỉnh Quảng Ninh. Những cải thiện đáng kể của bộ chỉ số là: (1) Cập nhật, điều chỉnh bộ chỉ số để tương thích với những điểm mới trong bộ chỉ số PCI 2021 của Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI); (2) Bên cạnh việc tiếp tục triển khai đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với những thủ tục hành chính cụ thể tại các sở ban ngành, đây là năm đầu tiên nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát những khó khăn và nhu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp. Kết quả khảo sát sẽ là nguồn tham khảo tốt cho các SBN và địa phương nắm bắt được những khó khăn và nhu cầu của DN để định hướng xây dựng các chương trình hỗ trợ DN phù hợp; (3) Đặc biệt, trong Báo cáo này, lần đầu tiên nhóm nghiên cứu triển khai thêm phần khảo sát về mức độ Ứng dụng công nghệ thông tin/Chuyển đổi số của các SBN và chính quyền địa phương từ trải nghiệm của DN trong Tỉnh. Đây là một nội dung mới của Báo cáo, với những chỉ tiêu mới về ứng dụng CNTT/chuyển đổi số được tiếp nhận từ bộ chỉ số PCI 2021. Kết quả khảo sát sẽ giúp các cơ quan chính quyền trong Tỉnh cảm nhận được rõ ràng hơn về mức độ đánh giá của DN về lĩnh vực quan trọng này.

Báo cáo này trình bày kết quả đánh giá và xếp hạng DDCI 2022 của tỉnh Quảng Ninh do ThS. Đinh Tuấn Minh cùng các cộng sự hoàn thành với sự phối hợp chặt chẽ của Tổ công tác PCI/DDCI tỉnh Quảng Ninh. Nhóm nghiên cứu bày tỏ lòng biết ơn đến các chuyên gia dưới đây về những góp ý bình luận và thời gian quý báu dành cho phương pháp, quá trình triển khai xây dựng DDCI: ông Đậu Anh Tuấn, ông Phạm Ngọc Thạch (Ban pháp chế, Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI)); PGS. TS. Phạm Thế Anh và PGS.TS Nguyễn Thị Minh (Đại học Kinh tế Quốc dân), TS. Đinh Thị Thanh Bình và TS. Chu Thị Mai Phương (Đại học Ngoại thương) đã có những đóng góp quan trọng về việc tính toán chỉ số DDCI.

Chúng tôi trân trọng cảm ơn Tỉnh Ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh và các cơ quan liên quan đã luôn quan tâm, sát sao trong công tác chỉ đạo điều hành về lĩnh vực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh PCI, DDCI của tỉnh; từ đó tạo niềm tin cho cộng đồng nhà đầu tư, doanh nghiệp tỉnh; tạo động lực cho các cơ quan đơn vị trong quá trình tham mưu và nhóm tư vấn của chúng tôi trong quá trình đồng hành triển khai với tỉnh Quảng Ninh về khảo sát DDCI.

Đặc biệt, trân trọng cảm ơn sự lãnh đạo chỉ đạo điều hành của Ban Chấp hành Đảng bộ Quảng Ninh đã ban hành Nghị quyết 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 và sự quan tâm sâu sắc của Ông Nguyễn Xuân Ký - Ủy viên TW Đảng, Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch HĐND tỉnh trong lãnh đạo chỉ đạo công tác cải

thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI, cấp sở, ban, ngành và địa phương DDCI, từ đó tạo được sự vào cuộc đồng bộ của cả hệ thống chính trị tỉnh.

Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn sự điều hành sâu sát và nhiệt tâm của ông Bùi Văn Kháng, Phó Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ninh. Ông Bùi Văn Kháng đã đưa ra những chỉ đạo, gợi ý quý báu về những vấn đề, nội dung cần tìm hiểu để Báo cáo DDCI Quảng Ninh 2022 thực sự hữu ích cho các cơ quan chính quyền ở cấp tỉnh cũng như cấp địa phương và sở ngành trong việc phát hiện vấn đề và tìm kiếm giải pháp để thúc đẩy cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh.

Chúng tôi cũng trân trọng cảm ơn Ông Nguyễn Tường Văn - Nguyên Phó Bí thư Tỉnh Ủy – Nguyên Chủ tịch UBND tỉnh - Trưởng Ban IPA đã luôn dành sự quan tâm chỉ đạo điều hành sát sao đến công tác cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh PCI, DDCI nhất là luôn khích lệ ý tưởng sáng kiến về mô hình hỗ trợ đầu tư doanh nghiệp (Tổ Investor Care Quảng Ninh) và các hoạt động xúc tiến đầu tư của tỉnh.

Chúng tôi chân thành cảm ơn bà Vũ Thị Kim Chi - Phó Trưởng Ban Thường trực ban IPA vì sự ủng hộ quý báu, đầy trách nhiệm và những ý kiến bình luận dưới góc nhìn chuyên gia và từ thực tiễn, kinh nghiệm của bà với kế hoạch, nội dung, phương pháp luận và thực tế triển khai chương trình DDCI. Trong quá trình triển khai khảo sát DDCI, ông Phạm Ngọc Văn, Phó Trưởng ban IPA, đã có những đóng góp tích cực cho nhóm nghiên cứu trong việc thu thập và cung cấp danh sách các DN hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh, tổ chức và kết nối nhóm nghiên cứu làm việc với các đơn vị liên quan. Nhóm nghiên cứu chân thành cảm ơn ông Chu Xuân Hưng, bà Trần Thị Trâm Anh, bà Phạm Thị Phương Lan, bà Phạm Thị Thu Hằng, ông Nguyễn Minh Đức, bà Phạm Thị Thùy và các cán bộ Phòng Hỗ trợ đầu tư đã hỗ trợ hiệu quả chúng tôi trong quá trình triển khai, đặc biệt là đi nghiên cứu thực địa để nắm bắt sát hơn những vấn đề thực tế tại các địa phương.

Trong quá trình xây dựng Báo cáo này, chúng tôi đã nhận được sự hợp tác và giám sát chặt chẽ của Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh, với sự quan tâm của ông Phạm Văn Thê, Chủ tịch Hiệp hội, và các ông, bà lãnh đạo thường trực Hiệp hội Doanh nghiệp Tỉnh.

Chúng tôi trân trọng cảm ơn VCCI và ban lãnh đạo đã luôn dành sự quan tâm, đồng hành tham vấn và hỗ trợ và khích lệ tỉnh Quảng Ninh trong thúc đẩy sáng kiến và triển khai DDCI nhiều năm vừa qua, đưa DDCI Quảng Ninh như là một mô hình mẫu để chia sẻ, giới thiệu với nhiều tỉnh/thành trong cả nước. Sự quan tâm của VCCI dành cho DDCI là nguồn cổ vũ to lớn giúp chúng tôi hoàn thiện chỉ số này, tiếp bước và góp phần nâng hạng cạnh tranh quốc gia theo các sáng kiến do VCCI khởi xướng.

Chúng tôi cũng gửi lời cảm ơn đến Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM) đã luôn tham vấn và hỗ trợ Quảng Ninh trong triển khai các Nghị quyết 02 của Chính phủ cũng như có nhiều ý kiến đóng góp cải thiện Bộ chỉ số DDCI. Những hỗ trợ và góp ý này đã giúp chúng tôi ngày càng hoàn thiện bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh.

Chúng tôi chân thành cảm ơn sự tham gia và cung cấp thông tin, ý kiến đánh giá cho Chương trình DDCI của cộng đồng doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh với đại diện là Hiệp hội Doanh nghiệp Tỉnh, các chi hội doanh nghiệp huyện, thị xã, thành phố thuộc Tỉnh, đặc biệt trong bối cảnh phục hồi kinh tế sau đại dịch Covid-19.

Bên cạnh đó, chúng tôi cũng xin được gửi lời cảm ơn tới các cơ quan truyền thông trong và ngoài tỉnh, trường chính trị Nguyễn Văn Cừ đã đưa nội dung về PCI, DDCI vào chuyên đề giảng. Những hoạt động này đã góp phần giúp DDCI Quảng Ninh được lan tỏa sâu rộng đến cán bộ công nhân viên chức và cộng đồng doanh nghiệp không chỉ trong tỉnh Quảng Ninh mà còn trên cả nước.

Cuối cùng chúng tôi biết ơn và trân trọng công sức và những đóng góp của các thành viên trong nhóm nghiên cứu của VietAnalytics cho DDCI 2022. Nếu không có sự làm việc cần mẫn của họ, chúng tôi không thể hoàn thành Báo cáo này.

Các nhận định và mọi ý kiến đánh giá trình bày trong báo cáo này là của nhóm nghiên cứu, không nhất thiết đại diện cho quan điểm của Tổ công tác DDCI Quảng Ninh và những cá nhân chúng tôi nêu trên hoặc cơ quan của các tác giả.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	3
MỤC LỤC	6
DANH MỤC BẢNG.....	8
DANH MỤC HÌNH	10
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	14
CHƯƠNG I. MỞ ĐẦU	15
CHƯƠNG II. TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN XÂY DỰNG CHỈ SỐ DDCI VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CỘNG ĐỒNG DOANH NGHIỆP TỈNH QUẢNG NINH	17
2.1. Mục tiêu, ý nghĩa của bộ chỉ số DDCI	17
2.2. Cấu trúc chỉ số DDCI 2022 – Các chỉ số thành phần	18
2.3. Phương pháp thu thập số liệu.....	19
2.4. Một số đổi mới trong phương pháp tính bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh 2022.....	23
2.5. Thống kê doanh nghiệp tham gia khảo sát ddcı 2022	24
2.6. Tổng quan đặc điểm doanh nghiệp Quảng Ninh qua mẫu khảo sát	28
CHƯƠNG III. NHỮNG KHÓ KHĂN VÀ NHU CẦU ĐƯỢC HỖ TRỢ CỦA DOANH NGHIỆP TỈNH QUẢNG NINH	33
3.1. Những khó khăn của doanh nghiệp tỉnh quảng ninh qua khảo sát DDCI 2022	33
3.2. Nhu cầu được hỗ trợ của doanh nghiệp	40
3.3. Kết luận	46
CHƯƠNG IV. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ BAN NGÀNH VÀ ĐỊA PHƯƠNG	47
4.1. Kết quả đánh giá của Doanh Nghiệp về TTHC tại các Sở, ban, ngành	47
4.2. Kết quả đánh giá của Doanh Nghiệp về TTHC tại các địa phương	57
4.3. Kết luận	65
CHƯƠNG V. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở QUẢNG NINH	67
5.1. Mục đích của khảo sát về chuyển đổi số của tỉnh Quảng Ninh	67
5.2. Đánh giá của doanh nghiệp về chuyển đổi số ở khối Sở ban ngành	67
5.3. Đánh giá của doanh nghiệp về chuyển đổi số ở khối Địa phương.....	76
5.4. Kết luận	84
CHƯƠNG VI. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP ĐỊA PHƯƠNG.....	86
6.1. Xếp hạng DDCI 2022 khối địa phương.....	86
6.2. Chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số.....	89
6.3. Chỉ số tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối địa phương	93
6.4. Chỉ số Chi phí không chính thức của khối địa phương.....	96
6.5. Chỉ số Chi phí thời gian của khối địa phương.....	99
6.6. Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối địa phương.....	102

6.7. Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối địa phương.....	104
6.8. Chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối địa phương.....	108
6.9. Chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương.....	111
6.10. Chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương.....	115
CHƯƠNG VII. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP SỞ BAN NGÀNH	118
7.1. Xếp hạng DDCI 2022 khối Sở ban ngành	118
7.2. Chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành	122
7.3. Chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành	126
7.4. Chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành	129
7.5. Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành.....	132
7.6. Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành	135
7.7. Chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành	137
7.8. Chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành	141
7.9. Chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành	145
CHƯƠNG VIII. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH.....	148
Kết luận.....	148
Khuyến nghị chính sách.....	150
PHỤ LỤC	154
Phụ lục 1: Bảng trọng số chỉ số thành phần DDCI khối Sở Ban ngành	154
Phụ lục 2: Bảng trọng số chỉ số thành phần DDCI khối địa phương.....	155
Phụ lục 3: Tổng hợp điểm số chỉ số thành phần ddcI khối địa phương	156
Phụ lục 4: Tổng hợp điểm số chỉ số thành phần ddcI khối sở ban ngành.....	157
Phụ lục 5: Danh sách các chỉ tiêu không được tính của một số sở ban ngành và địa phương. 158	
Phụ lục 6: Danh sách thủ tục hành chính khối sở ban ngành được doanh nghiệp đánh giá.....	160
Phụ lục 7: Danh sách thủ tục hành chính khối địa phương được doanh nghiệp đánh giá	168
Phụ lục 8: Bộ chỉ chỉ tiêu DDCI Quảng Ninh 2022	170

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Các bước và kết quả xây dựng danh sách chọn mẫu.....	24
Bảng 2.2. Dàn mẫu theo địa phương.....	25
Bảng 2.3. Dàn mẫu theo Sở ban ngành	26
Bảng 2.4. Tỷ lệ hỏi đáp DDCI Quảng Ninh 2022 và thống kê các năm 2018 - 2022	27
Bảng 4.1. Đánh giá tính công khai, minh bạch về quy trình thực hiện TTHC khối Sở ban ngành.....	50
Bảng 4.2. Đánh giá của DN về tính công khai, minh bạch về quy trình thực hiện TTHC tại các địa phương.....	60
Bảng 6.1. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022	90
Bảng 6.2. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022	94
Bảng 6.3. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022.....	97
Bảng 6.4. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022	100
Bảng 6.5. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022.....	103
Bảng 6.6. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022.....	106
Bảng 6.7. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022	109
Bảng 6.8. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương năm 2022	112
Bảng 6.9. Tình hình giải ngân vốn đầu tư công và thành lập doanh nghiệp mới tại các địa phương của Quảng Ninh năm 2022	114
Bảng 6.10. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022.....	116
Bảng 7.1. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022.....	124
Bảng 7.2. Điểm số các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022	128
Bảng 7.3. Điểm số trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022.....	131
Bảng 7.4. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022	133
Bảng 7.5. Điểm trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022.....	136
Bảng 7.6. Điểm số trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022.....	139
Bảng 7.7. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022.....	142

Bảng 7.8. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở
ban ngành năm 2022 146

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1. Quy trình triển khai DDCI Quảng Ninh 2022	20
Hình 2.2. Lượt đánh giá và tỷ lệ hồi đáp theo địa phương	27
Hình 2.3. Tổng số lượt đánh giá của các sở, ban, ngành	28
Hình 2.4. Thống kê về loại hình doanh nghiệp tham gia khảo sát.....	29
Hình 2.5. Thống kê về lĩnh vực hoạt động của các doanh nghiệp	29
Hình 2.6. Thống kê về tổng vốn đầu tư của doanh nghiệp tại Quảng Ninh năm 2022	30
Hình 2.7. Thống kê về số lượng lao động tại các doanh nghiệp hiện nay	30
Hình 2.8. Thống kê về tổng doanh thu của doanh nghiệp trong năm 2022.....	31
Hình 2.9. Thống kê về tình hình hoạt động của Doanh nghiệp năm 2022 so với năm 2021	32
Hình 2.10. Dự kiến quy mô kinh doanh trong năm tới.....	32
Hình 3.1. Tổng quan về những khó khăn chung của DN theo từng lĩnh vực tỉnh Quảng Ninh.....	34
Hình 3.2. Mức độ khó khăn của doanh nghiệp theo quy mô lao động	36
Hình 3.3. Mức độ khó khăn của doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động	38
Hình 3.4. Tổng quan về nhu cầu được hỗ trợ của DN tỉnh Quảng Ninh	41
Hình 3.5. Nhu cầu được hỗ trợ của doanh nghiệp theo quy mô lao động	42
Hình 3.6. Nhu cầu được hỗ trợ của doanh nghiệp theo nhóm ngành nghề.....	44
Hình 4.1. Số TTHC trong danh mục và số thủ tục DN đánh giá ở khối Sở ban ngành.....	48
Hình 4.2. Số lượt đánh giá TTHC ở khối Sở ban ngành	48
Hình 4.3. Cách thức doanh nghiệp thực hiện TTHC ở từng công đoạn ở khối Sở ban ngành.....	49
Hình 4.4. Thời gian DN nhận được phản hồi “Hồ sơ được tiếp nhận” khi gửi hồ sơ trực tuyến ở khối Sở ban ngành.....	50
Hình 4.5. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC năm 2022 tại khối Sở ban ngành.....	51
Hình 4.6. Phương thức và số cơ quan khác mà DN phải gặp thêm để chỉnh sửa hồ sơ ở khối Sở ban ngành	51
Hình 4.7. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC theo sở ban ngành.....	52
Hình 4.8. Mức độ thay đổi về tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC tại các SBN năm 2022 so với năm 2021.....	53
Hình 4.9. Tỷ lệ DN phải bỏ ra số ngày khác nhau để thực hiện một TTHC tại khối Sở ban ngành	54
Hình 4.10. Trung bình tỷ trọng và tổng thời gian DN bỏ ra để thực hiện một TTHC ở khối Sở ban ngành	55
Hình 4.11. Tỷ trọng thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra ở từng công đoạn thực hiện TTHC ở khối Sở ban ngành	56
Hình 4.12. Tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp ở các công đoạn thực hiện TTHC ở khối Sở ban ngành.....	56
Hình 4.13. Tỷ lệ DN hài lòng với chất lượng phục vụ của các sở ban ngành trong quá trình thực hiện TTHC.....	57
Hình 4.14: Lượt phiếu DN đánh giá TTHC ở các địa phương.....	58
Hình 4.15. Cách thức doanh nghiệp thực hiện TTHC ở từng công đoạn.....	59

Hình 4.16. Thời gian doanh nghiệp nhận được phản hồi sau khi gửi hồ sơ trực tuyến tại các địa phương	60
Hình 4.17. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC ở các địa phương	61
Hình 4.18. Phương thức và số cơ quan khác mà DN phải gặp thêm để chỉnh sửa hồ sơ	61
Hình 4.19. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC theo địa phương	62
Hình 4.20. Tỷ lệ doanh nghiệp phải bỏ ra số ngày khác nhau để thực hiện một TTHC	63
Hình 4.21. Tỷ trọng thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra ở từng công đoạn ở khối Địa phương	64
Hình 4.22. Tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp ở các công đoạn thực hiện TTHC	64
Hình 5.1. Tình trạng doanh nghiệp truy cập website của khối Sở ban ngành	68
Hình 5.2. Tỷ lệ DN đã từng truy cập website theo các sở ban ngành	69
Hình 5.3. Mức độ hài lòng của DN đối với website của các Sở ban ngành	70
Hình 5.4. Tỷ lệ các hồ sơ TTHC được thực hiện theo phương thức trực tuyến tại các SBN	71
Hình 5.5. Tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện TTHC theo các phương thức theo SBN	71
Hình 5.6. Tỷ lệ DN đồng ý/đồng ý phần lớn về những lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến khối SBN	72
Hình 5.7. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn ở khối SBN	73
Hình 5.8. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn ở khối SBN	74
Hình 5.9. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn ở khối SBN ..	75
Hình 5.10. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn ở khối SBN	76
Hình 5.11. Tình hình DN truy cập website của khối Địa phương	77
Hình 5.12. Tỷ lệ DN đã từng truy cập website theo địa phương	77
Hình 5.13. Mức độ hài lòng của DN đối với website của các địa phương	78
Hình 5.14. Tỷ lệ trung bình các hồ sơ TTHC được thực hiện theo phương thức trực tuyến tại các địa phương	79
Hình 5.15. Tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện TTHC theo các phương thức tại các địa phương	79
Hình 5.16. Tỷ lệ DN đồng ý/đồng ý phần lớn về những lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến khối Địa phương	80
Hình 5.17. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn ở khối Địa phương	81
Hình 5.18. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn ở khối Địa phương	82
Hình 5.19. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn ở khối Địa phương	83
Hình 5.20. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ ở khối Địa phương	84
Hình 6.1. Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2022 khối Địa phương	86
Hình 6.2. Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối Địa phương	87
Hình 6.3. Mức độ cải thiện điểm số DDCI của khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021	88
Hình 6.4. Mức độ cải thiện 09 chỉ số thành phần của khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021 ..	88
Hình 6.5. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022	89

Hình 6.6. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022 so với 2021	90
Hình 6.7. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022.....	93
Hình 6.8. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	94
Hình 6.9. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022.....	96
Hình 6.10. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	97
Hình 6.11. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022.....	99
Hình 6.12. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	100
Hình 6.13. Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022	102
Hình 6.14. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	103
Hình 6.15. Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022	105
Hình 6.16. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	106
Hình 6.17. Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022.....	108
Hình 6.18. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022 so với 2021.....	109
Hình 6.19. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền Địa phương năm 2022	111
Hình 6.20. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền Địa phương năm 2022 so với 2021	112
Hình 6.21. Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022.....	115
Hình 6.22. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022 so với 2021.....	116
Hình 7.1. Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2022 khối Sở ban ngành.....	118
Hình 7.2. Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối Sở ban ngành	119
Hình 7.3. Mức độ cải thiện điểm số của DDCI khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	120
Hình 7.4. Mức độ cải thiện của 8 chỉ số thành phần của khối Sở ban ngành năm 2022 so với năm 2021.....	121
Hình 7.5. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022	122
Hình 7.6. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021.....	123
Hình 7.7. Xếp hạng và điểm số của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022.....	126
Hình 7.8. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021.....	127
Hình 7.9. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022	129

Hình 7.10. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	130
Hình 7.11. Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022 ..	132
Hình 7.12. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	133
Hình 7.13. Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022	135
Hình 7.14. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	136
Hình 7.15. Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022	138
Hình 7.16. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	139
Hình 7.17. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022	141
Hình 7.18. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	142
Hình 7.19. Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành năm 2022	145
Hình 7.20. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021	146

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ban QL Khu KT	Ban Quản lý khu Kinh tế
BHXH	Bảo hiểm xã hội
Cảnh sát PCCC	Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy
DDCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Sở, ban, ngành và địa phương
DN	Doanh nghiệp
FDI	Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
IPA	Ban Xúc tiến và Hỗ trợ đầu tư tỉnh Quảng Ninh
PCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Tỉnh
SBN	Sở, Ban, Ngành
Sở GTVT	Sở Giao thông vận tải
Sở KH-ĐT	Sở Kế hoạch – Đầu tư
Sở KH-CN	Sở Khoa học – Công nghệ
Sở LĐ, TB&XH	Sở Lao động – Thương binh – Xã hội
Sở NN&PTNT	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
Sở TN&MT	Sở Tài nguyên và Môi trường
Sở TT&TT	Sở Thông tin và Truyền thông
Sở VH-TT	Sở Văn hoá và Thể thao
UBND Tỉnh	UBND tỉnh Quảng Ninh
UBND huyện	UBND huyện/thị xã/thành phố thuộc tỉnh Quảng Ninh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TTHC	Thủ tục hành chính
TTPVHCC	Trung tâm phục vụ hành chính công
VCCI	Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
VBQPPL	Văn bản quy phạm pháp luật
VietAnalytics	Công ty Nghiên cứu thị trường Viet Analytics

CHƯƠNG I. MỞ ĐẦU

Báo cáo Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Sở ban ngành và địa phương (DDCI) của Quảng Ninh năm 2022 được triển khai trong bối cảnh đại dịch Covid-19 đã được khống chế về cơ bản; nền kinh tế Việt Nam bước vào giai đoạn hồi phục với những kết quả khá ngoạn mục. Tuy vậy, giống như nhiều nền kinh tế khác trên thế giới, nền kinh tế Việt Nam cũng phải đương đầu với tình trạng lạm phát tăng mạnh, chính sách tiền tệ thắt chặt, và nguy cơ suy thoái kinh tế toàn cầu có thể xảy đến bất cứ lúc nào. Trong bối cảnh thuận lợi và khó khăn đan xen đó, tỉnh Quảng Ninh đã đề ra mục tiêu cải thiện điểm số PCI 2022 so với năm 2021, tiếp tục duy trì vị trí dẫn đầu về PCI trong năm 2022 và trong những năm tiếp theo. Việc triển khai DDCI trên 13 địa phương và các sở ban ngành của Tỉnh luôn được coi là một hoạt động quan trọng, góp phần tìm kiếm các giải pháp để Tỉnh có thể đạt được mục tiêu đó; đảm bảo Quảng Ninh là tỉnh đi đầu cả nước về cải cách hành chính, chuyển đổi số, có môi trường đầu tư kinh doanh an toàn, thân thiện, hấp dẫn, đảm bảo tính minh bạch, bình đẳng, hiệu quả và bền vững.

Trong năm nay, Tổ công tác DDCI Quảng Ninh tiếp tục phối hợp với một đơn vị tư vấn độc lập tiến hành lấy ý kiến các DN. Số lượng DN tham gia khảo sát năm nay là 1.707 DN, trong đó có 610 DN đánh giá khối Địa phương và 1.097 DN đánh giá khối SBN, đạt tỷ lệ hồi đáp 28,5% trên tổng số 6.000 mẫu khảo sát. Tỷ lệ hồi đáp này thấp hơn so với các năm trước một phần do điều chỉnh phân bổ mẫu, ưu tiên nhiều hơn cho khối SBN; một phần khác là do thời gian khảo sát bị gián đoạn giữa hai dịp Tết Dương lịch và Tết Nguyên đán, khiến nhiều doanh nghiệp, nhất là các DN ở địa phương gặp khó khăn trong việc dành thời gian cần thiết để trả lời bảng hỏi. Mặc dù vậy, tỷ lệ hồi đáp 28,5% và con số 1.707 DN tham gia khảo sát vẫn là những con số đủ lớn để việc khảo sát, đánh giá đảm bảo được độ tin cậy về mặt thống kê xã hội học.

Bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh 2022 được xây dựng và vận hành dựa trên các nguyên tắc và phương pháp tương tự Bộ chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp Tỉnh (PCI) do Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) cùng Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa kỳ (USAID) triển khai. Bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh năm 2022 bao gồm 08 chỉ số thành phần cho khối Sở ban ngành và 09 chỉ số thành phần cho khối Địa phương, phản ánh các lĩnh vực điều hành kinh tế có tác động đến sự phát triển của khu vực DN. Một đơn vị cơ sở được coi là có chất lượng điều hành tốt khi có: 1) *Môi trường kinh doanh minh bạch, thông tin kinh doanh công khai, ứng dụng công nghệ thông tin tốt*; 2) *Chi phí không chính thức thấp*; 3) *Thời gian thanh tra, kiểm tra và thực hiện các quy định, thủ tục hành chính nhanh chóng*; 4) *Môi trường cạnh tranh bình đẳng*; 5) *Chính quyền cơ sở năng động, sáng tạo, hoạt động hiệu quả trong việc triển khai các chủ trương của UBND Tỉnh để giải quyết vấn đề cho DN*; 6) *Người đứng đầu đơn vị quyết đoán, lắng nghe ý kiến của DN và có những hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của DN*; 7) *Hoạt động Hỗ trợ và đối thoại với doanh nghiệp phát triển, có chất lượng cao*; 8) *Thủ tục giải quyết tranh chấp công bằng, hiệu quả và duy trì được an ninh trật tự*; và 9) *Tiếp cận đất đai và hệ thống cơ sở hạ tầng dễ dàng, thuận lợi (Chỉ số dành riêng cho khối địa phương)*.

Phương pháp luận DDCI về cơ bản tương tự như phương pháp luận PCI. Chi tiết sẽ được chúng tôi trình bày trong Chương 2. Nói vắn tắt, chỉ số DDCI được xây dựng theo quy trình 3 bước, gồm: (i) Thu thập thông tin từ dữ liệu điều tra; (ii) Tính toán các chỉ số thành phần và chuẩn hóa trên thang điểm 10; và (iii) Gán trọng số và tính điểm số DDCI tổng hợp gồm điểm trung bình có trọng số của các chỉ số thành phần trên thang điểm tối đa 100.

So với năm 2021 và các năm trước, Bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh 2022 có nhiều thay đổi và cải tiến. Thứ nhất, điều chỉnh, cập nhật bộ chỉ số DDCI theo những tiêu chí mới nhất của bộ chỉ số PCI 2021 của Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam. Cụ thể, đối với khối Địa phương, chúng tôi bổ sung 26 chỉ tiêu mới, chỉnh sửa nội dung hay cách diễn đạt của 10 chỉ tiêu và giữ nguyên 38 chỉ tiêu; đối với khối SBN, chúng tôi bổ sung 19 chỉ tiêu mới, chỉnh sửa nội dung hay cách diễn đạt của 5 chỉ tiêu và giữ nguyên 34 chỉ tiêu. Thứ hai, bổ sung thêm chiều cạnh “Chuyển đổi số” vào chỉ số “Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số” cho cả khai khối SBN và Địa phương. Đây là một chiều cạnh được bổ sung mới hoàn toàn trong bộ chỉ số PCI 2021 mà Viet Analytics đã nghiên cứu tiếp nhận những chỉ tiêu phù hợp nhất. Bên cạnh đó, 02 chỉ tiêu cứng là (1) Tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công so với kế hoạch và (2) Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới so với tổng doanh nghiệp đang hoạt động vẫn được giữ nguyên để tính chỉ số Tính năng động và hiệu lực của chính quyền địa phương.

Về cách triển khai khảo sát, DDCI Quảng Ninh tiếp tục duy trì giải pháp chỉ cho phép doanh nghiệp đánh giá tối đa 03 SBN, trong đó có một SBN được đề xuất ngay từ đầu dựa trên các quan sát của chúng tôi về tương tác của doanh nghiệp với các SBN; 02 SBN còn lại được doanh nghiệp đánh giá tự nguyện. Việc cải tiến phiếu khảo sát này giúp cho việc lựa chọn mẫu chính xác hơn và DN tham gia không bị nhầm lẫn khi đánh giá giữa các SBN.

Bên cạnh đó, trong năm 2022, chúng tôi thúc đẩy triển khai sử dụng platform khảo sát trực tuyến chuyên dụng, đảm bảo tính định danh và xác thực đối với DN tham gia khảo sát, cho hoạt động DDCI Quảng Ninh 2022. Hình thức này khảo sát ứng dụng công nghệ hiện đại này đã nhận được sự hưởng ứng rất lớn từ cộng đồng doanh nghiệp Quảng Ninh do tính thuận tiện, thao tác dễ dàng của nó.

Phiếu khảo sát năm nay, ngoài các nội dung khảo sát về DDCI, bên cạnh việc tiếp tục duy trì việc Đánh giá TTHC cụ thể của SBN, chúng tôi còn mở rộng thêm đánh giá về TTHC cho khối Địa phương; đồng thời, chúng tôi bổ sung thêm hai đánh giá mới về Chất lượng dịch vụ trực tuyến (ứng dụng CNTT/chuyển đổi số), và Đánh giá về những Khó khăn và nhu cầu trợ giúp của doanh nghiệp trong tỉnh. Các thống kê về đánh giá của DN đối với các khía cạnh khác nhau của việc thực hiện TTHC, chất lượng dịch vụ trực tuyến, khó khăn và nhu cầu trợ giúp của DN có thể giúp lãnh đạo Tỉnh tìm ra những dư địa cải cách mới, giúp DN giảm thời gian và chi phí thực hiện TTHC, thúc đẩy hơn nữa các giải pháp ứng dụng CNTT/chuyển đổi số trong công tác quản lý, tái định hướng và tìm ra các giải pháp hữu hiệu để đáp ứng sát thực hơn nhu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp.

CHƯƠNG II. TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN XÂY DỰNG CHỈ SỐ DDCI VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CỘNG ĐỒNG DOANH NGHIỆP TỈNH QUẢNG NINH

2.1. MỤC TIÊU, Ý NGHĨA CỦA BỘ CHỈ SỐ DDCI

DDCI (viết tắt của Department and District Competitiveness Index) là Bộ chỉ số đánh giá năng lực điều hành cấp Sở, ngành và Địa phương thuộc Tỉnh. Khảo sát DDCI trên cơ sở thăm dò mức độ hài lòng của nhà đầu tư, doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể, hợp tác xã đang đầu tư, hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn Tỉnh để nghiên cứu giải pháp nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Tỉnh hàng năm, đồng thời đề xuất giải pháp nhằm chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế, tồn tại của những lĩnh vực được khảo sát.

DDCI cho thấy những khác biệt về năng lực điều hành kinh tế của cấp Sở ban ngành và Địa phương. Mỗi chỉ số thành phần đều được quy ra các điểm số có sự tương đồng để so sánh giữa các Sở ban ngành và Địa phương trong lĩnh vực liên quan. Mỗi chỉ số thành phần được xây dựng từ nhiều chỉ tiêu nhỏ. Mỗi chỉ tiêu được chuẩn hóa theo thang điểm 10, đơn vị có thực tiễn tốt nhất sẽ đạt điểm 10, đơn vị có thực tiễn kém nhất tương ứng với điểm 1; các đơn vị còn lại sẽ có số điểm nằm giữa 1 và 10. Giá trị cao nhất và thấp nhất sẽ được cập nhật theo khoảng thời gian khảo sát.

Căn cứ vào Kế hoạch số 19/KH-UBND năm 2022, UBND tỉnh Quảng Ninh ban hành Kế hoạch số 216/KH-UBND triển khai Đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở, ban, ngành và địa phương – DDCI Quảng Ninh 2022. Đây là lần thứ 8 liên tiếp tỉnh Quảng Ninh triển khai chương trình đánh giá này, cho thấy cam kết mạnh mẽ của tỉnh trong việc lắng nghe đánh giá của doanh nghiệp để cải thiện môi trường kinh doanh. Theo đó, DDCI Quảng Ninh 2022 nhắm tới 04 mục tiêu chính như sau:

1) Tiếp tục thúc đẩy thi đua, nâng cao chất lượng điều hành kinh tế xã hội giữa các SBN trong tỉnh và các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh và các phòng, ban, phường, xã cấp cơ sở để từ đó tạo ra động lực cải cách quyết liệt, đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng giải quyết TTHC liên quan đến nhà đầu tư, doanh nghiệp; tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh trên các lĩnh vực.

2) Tạo kênh thông tin tin cậy, rộng rãi và minh bạch để các nhà đầu tư, DN tham gia đóng góp ý kiến xây dựng chính quyền địa phương và các SBN.

3) Kết quả DDCI Quảng Ninh 2022 được sử dụng để tham mưu giải pháp nâng cao Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) những năm tiếp theo, đồng thời đề xuất giải pháp nhằm chấn chỉnh, khắc

phục những hạn chế, tồn tại của những lĩnh vực khảo sát. Tạo sự lan tỏa truyền thông mạnh mẽ về DDCI Quảng Ninh 2022 như là điểm nhấn quan trọng trong nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh theo tinh thần Nghị quyết số 02/NQ-CP và quyết tâm nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh theo PCI quốc gia.

4) Kết quả khảo sát là căn cứ để xem xét, so sánh chất lượng điều hành kinh tế của chính quyền địa phương và của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh Quảng Ninh cho việc cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh; là tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua năm 2022 của các sở, ban, ngành và địa phương.

2.2. CẤU TRÚC CHỈ SỐ DDCI 2022 – CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN

DDCI là khảo sát 2 trong 1, bao gồm hệ thống chỉ số DDCI tính cho khối Sở ban ngành và hệ thống chỉ số DDCI tính cho khối Địa phương. Năm 2022, hệ thống chỉ số DDCI tính cho khối SBN gồm 08 chỉ số thành phần. Hệ thống chỉ số DDCI tính cho khối Địa phương có 09 chỉ số thành phần, nhiều hơn của khối SBN 01 chỉ số.

08 chỉ số thành phần trùng lặp để đánh giá khối SBN và khối Địa phương bao gồm:

(1) Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số

Đo lường khả năng tiếp cận các kế hoạch, các văn bản pháp lý, thông tin cần thiết cho hoạt động kinh doanh của DN của SBN, Địa phương. Chỉ số này cũng đánh giá liệu DN có thể tiếp cận một cách công bằng và công khai các văn bản này; mức độ tiện dụng của cổng thông tin điện tử, trang web các đơn vị hành chính của Tỉnh đối với DN. Đồng thời, chỉ số này cũng đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp với chất lượng của dịch vụ giải quyết TTHC trực tuyến của các SBN và địa phương.

(2) Chi phí không chính thức

Đo lường các khoản chi phí không chính thức mà DN phải trả, các trở ngại do những chi phí không chính thức này gây ra đối với hoạt động kinh doanh của DN, xu hướng tăng-giảm của hiện tượng này và liệu các cán bộ Nhà nước có sử dụng các quy định của địa phương để trục lợi hay không.

(3) Chi phí thời gian

Đo lường thời gian DN phải bỏ ra để thực hiện các thủ tục hành chính 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.

(4) Cạnh tranh bình đẳng

Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng nhằm đánh giá nỗ lực và kết quả điều hành của các đơn vị Sở ban ngành và địa phương nhằm tạo môi trường kinh doanh không phân biệt đối xử giữa DN lớn và DN nhỏ, giữa DN nhà nước và DN tư nhân, giữa DN FDI và khối DN trong nước. Chỉ số này đặc biệt có ý nghĩa với hoạt động khởi nghiệp và phát triển DN về lâu dài cho Tỉnh.

(5) Hỗ trợ doanh nghiệp

Chỉ số này dùng để đo lường mức độ sẵn sàng và hiệu quả của các chương trình hỗ trợ DN do các SBN và địa phương cung cấp. Chỉ số này cũng phản ánh mức độ hiệu quả trong việc hỗ trợ DN thông qua các hoạt động gặp gỡ, đối thoại DN để giải quyết các khó khăn mà DN gặp phải trong quá trình đầu tư và triển khai kinh doanh tại Quảng Ninh.

(6) Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự

Chỉ số này dùng để đo lường năng lực thực thi pháp luật, giải quyết hiệu quả các tranh chấp, khiếu nại các hành vi nhũng nhiễu của cán bộ công quyền cấp cơ sở. Đối với khối SBN, chỉ số này còn đo lường khả năng phổ biến, tuyên truyền, thực thi hiệu quả các văn bản pháp luật của các SBN tới cộng đồng DN.

Đối với khối địa phương, *chỉ số về An ninh trật tự* liên quan đến khả năng của chính quyền địa phương tạo cảm giác an toàn cho DN kinh doanh trên địa bàn, mức độ DN phải bỏ ra các chi phí để thuê các dịch vụ bảo vệ, an ninh để bảo vệ tài sản của DN hoặc các chi phí cho các tổ chức phi chính thống để được yên ổn làm ăn trên địa bàn.

(7) Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của hệ thống SBN, chính quyền Địa phương

Đo lường tính sáng tạo và khả năng phản ứng linh động của các phòng ban, bộ phận chuyên môn thuộc SBN và Địa phương trong quá trình thực thi chính sách của Tỉnh cũng như trong việc đưa ra các sáng kiến riêng nhằm phát triển khu vực kinh tế tư nhân, đồng thời đánh giá khả năng hỗ trợ của Sở ban ngành hoặc chính quyền địa phương trong việc triển khai các hoạt động đầu tư, kinh doanh trên địa bàn Tỉnh.

(8) Vai trò của người đứng đầu

Chỉ số này đo lường tính sáng tạo, sáng suốt của lãnh đạo đơn vị, sự nghiêm minh với cấp dưới trong quá trình thực thi chính sách của Tỉnh cũng như trong việc đưa ra các sáng kiến riêng nhằm phát triển khu vực DN, đồng thời đánh giá khả năng lắng nghe doanh nghiệp và thực hiện các lời hứa giải quyết các khó khăn vướng mắc của cộng đồng doanh nghiệp.

Ngoài 08 chỉ số nêu trên, để đánh giá năng lực điều hành của chính quyền địa phương, kể từ năm 2019, DDCI Quảng Ninh được bổ sung thêm chỉ số **Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng**. Chỉ số này đo lường về hai khía cạnh của vấn đề đất đai và cơ sở hạ tầng mà DN phải đối mặt: việc tiếp cận đất đai có dễ dàng không, chất lượng cơ sở hạ tầng kết nối với cơ sở kinh doanh của doanh nghiệp tại địa phương có tốt hay không, các hoạt động quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương cũng như hỗ trợ giải phóng mặt bằng tại địa phương có tốt hay không.

Độc giả có thể xem Danh sách chi tiết về các chỉ số thành phần, các chỉ tiêu được đưa vào tính toán trong mỗi chỉ số thành phần, trong phần Phụ lục 8.

2.3. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU

Phương pháp và quy trình chọn mẫu khảo sát

Mẫu khảo sát DDCI Quảng Ninh 2022 được rút từ danh sách đã được xác minh, sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên với từng địa phương và SBN. Dựa trên tổng thể các DN, hợp tác xã và hộ kinh doanh trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh (*gọi tắt bằng thuật ngữ “doanh nghiệp”*), nhóm nghiên cứu thực hiện theo ba bước xây dựng khung chọn mẫu và chọn mẫu khảo sát:

i) Nhận và tổng hợp danh sách các DN, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể cập nhật nhất từ Sở Kế hoạch và Đầu tư và Cục Thuế Tỉnh.

(ii) Nhận và tổng hợp danh sách các DN, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể do các đơn vị (sở, ngành và địa phương) được đánh giá cung cấp. Trong năm 2022, ngoài các địa phương trên địa bàn Tỉnh, các SBN cũng cung cấp danh sách các DN có tương tác trong năm vừa qua để đánh giá được xác thực nhất. Tổng cộng có 13 địa phương và 18 SBN đã tổng hợp và gửi danh sách DN cho Tổ công tác.

Trên cơ sở các mảnh dữ liệu này, nhóm nghiên cứu tiến hành ghép, nối các mảnh dữ liệu thành cơ sở dữ liệu tổng hợp và loại bỏ trùng lặp. Kết quả là khung chọn mẫu ban đầu.

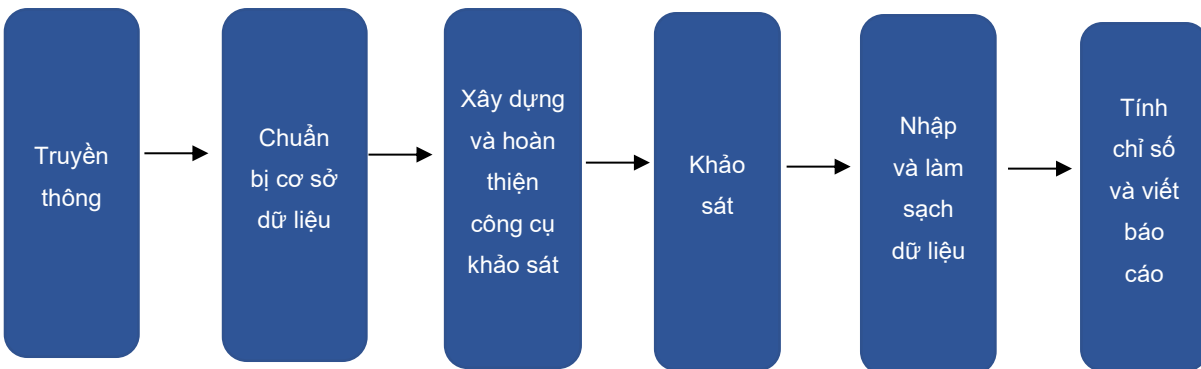
iii) Gọi điện thoại xác minh thông tin và cập nhật vào cơ sở dữ liệu, từ đó xây dựng khung chọn mẫu cho cả hai khối sở, ban ngành và địa phương.

iv) Chọn mẫu khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ. Đối với khối Địa phương, tỷ lệ chọn mẫu được đưa ra dựa trên tỷ lệ số DN ở địa phương đó trên tổng số DN trên tổng mẫu. Đối với khối SBN, tỷ lệ chọn mẫu được thiết lập thông qua số lượng DN tương tác với SBN. Nhằm hạn chế sự mất cân đối trong phân bổ mẫu giữa các SBN, nhóm nghiên cứu tiến hành chọn thêm mẫu cho các SBN có ít DN tương tác bằng cách xét thêm yếu tố ngành nghề kinh doanh của DN.

Phương pháp và quy trình triển khai khảo sát

Để thu thập được các số liệu cần thiết, quy trình thực hiện khảo sát được triển khai theo 6 bước, được thể hiện tại Hình 2.1 dưới đây.

Hình 2.1. Quy trình triển khai DDCI Quảng Ninh 2022



Nội dung và công tác thực hiện cụ thể ở mỗi bước được mô tả dưới đây.

Bước 1: Truyền thông

Để tăng tỷ lệ DN tham gia khảo sát, Tổ Công tác PCI Tỉnh đã phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc tăng cường thông tin về kế hoạch, mục đích khảo sát tới cộng đồng DN, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn Tỉnh. Nhiều kênh thông tin khác nhau đã được sử dụng như thông tin trực tiếp trong các cuộc họp của các cơ quan hay các địa phương thuộc Tỉnh; phổ biến trên các phương tiện truyền thông đại chúng; thông tin trên Cổng thông tin điện tử các các cơ quan, hiệp hội, đoàn thể, trên trang fanpage DDCI Quảng Ninh. Nhóm nghiên cứu cũng đã phối hợp với IPA hoàn thành clip giới thiệu về DDCI 2022 và được các kênh thông tin phát sóng rộng rãi và liên tục trong suốt thời gian diễn ra khảo sát.

Bước 2: Chuẩn bị cơ sở dữ liệu

Đây là bước chuẩn bị quan trọng giúp nhóm nghiên cứu xây dựng danh sách chọn mẫu. Do sự khác nhau trong đặc điểm thống kê của các đơn vị, địa phương, nhóm nghiên cứu phải dành nhiều nguồn lực để bổ sung các quan sát còn thiếu, các thông tin còn thiếu và cập nhật các trường thông tin quan trọng cho việc gửi phiếu như địa chỉ, số điện thoại liên hệ. Ngoài ra, việc chuẩn bị cơ sở dữ liệu còn bao gồm các công việc sau:

- Tổ chức lại số liệu (ghép nối các mảnh dữ liệu)
- Phân tích và loại bỏ trùng lặp

- Cập nhật lại thông tin vào danh sách dữ liệu khi xác minh

Để thực hiện Bước 2 có hiệu quả, Tổ công tác và cán bộ nghiên cứu đã được tập huấn về mục đích nghiên cứu, đặc điểm DN và các kỹ năng xác minh thông tin. Kết quả của Bước 2 là đầu vào cho khâu chọn mẫu tại Bước 3.

Bước 3: Hoàn thiện công cụ khảo sát

Bước 3 bao gồm 03 công việc chính:

- Hoàn thành chọn mẫu
- Hoàn thành phiếu hỏi và các hướng dẫn kỹ thuật
- Tập huấn cán bộ nghiên cứu

Trong đó, công việc chọn mẫu bao gồm việc xây dựng tiêu chí chọn mẫu và sử dụng phần mềm thống kê để rút mẫu. Đối với phiếu hỏi DDCI 2022, nhóm nghiên cứu xây dựng và hiệu chỉnh liên tục thông qua nghiên cứu tài liệu, thảo luận với chuyên gia độc lập, thảo luận với cán bộ IPA, và các đại diện của SBN và địa phương thuộc Tỉnh. Sau khi đã xây dựng được bản thảo phiếu khảo sát, tư vấn trường tiếp tục trao đổi với cán bộ của IPA để thống nhất bản cuối cùng và đi đến các hướng dẫn kỹ thuật liên quan. Tiếp theo, việc tập huấn cán bộ nghiên cứu nhằm củng cố kiến thức cơ bản về bảng hỏi, thống kê và khảo sát.

Bước 4: Khảo sát

Khảo sát được thực hiện thông qua 2 hình thức chính: Gửi bảng hỏi đến DN qua email và qua khảo sát điện thoại. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu còn lấy ý kiến của DN thông qua gặp mặt trực tiếp tại DN.

- *Khảo sát bằng platform khảo sát trực tuyến*: Năm 2022 là năm thứ 3 nhóm nghiên cứu sử dụng phương thức khảo sát bằng platform khảo sát trực tuyến với mã định danh xác thực cho DDCI Quảng Ninh. Về quy trình khảo sát qua bằng platform trực tuyến được thực hiện giống như năm 2021: đầu tiên, nhóm nghiên cứu gửi cho mỗi DN một đường dẫn (link) tới platform khảo sát trực tuyến kèm theo một tên đăng nhập và mật khẩu qua địa chỉ email duy nhất mà DN, hợp tác xã, hộ kinh doanh cung cấp. DN sẽ sử dụng tài khoản được cấp để đăng nhập vào nền tảng khảo sát trực tuyến đã được thiết kế sẵn để thực hiện trả lời bảng hỏi. Sau khi điền xong bảng hỏi, kết quả sẽ lưu trên hệ thống. Sau đó, hệ thống sẽ tự động gửi phiếu khảo sát PDF kết xuất câu trả lời của DN đến địa chỉ Email của DN.

Có hai cách thức để ghi nhận phiếu khảo sát của DN hợp lệ:

+ Cách thứ nhất: Sau khi kiểm tra phiếu khảo sát PDF, DN gửi lại phiếu khảo sát PDF về địa chỉ mail: ddciquangninh2022@gmail.com và/hoặc quangninh2022@ddcivietnam.com

+ Cách thứ hai: DN trả lời lại email xác nhận nội dung trên phiếu khảo sát PDF đúng với câu trả lời của DN.

Ngoài ra, việc DN trả lời mail xác nhận thông tin trên phiếu khảo sát trong quá trình gửi, điền, và nộp phiếu qua hệ thống thư điện tử, DN được nhóm nghiên cứu túc trực hỗ trợ qua kênh điện thoại.

- *Khảo sát bằng hình thức gọi điện thoại cho doanh nghiệp*: Phương tiện được sử dụng trong khảo sát là điện thoại. Điều tra viên đọc nội dung của từng câu hỏi trong bảng hỏi. Sau đó, điều tra viên tích chọn đáp án dựa trên câu trả lời của doanh nghiệp. Mỗi số điện thoại khảo sát tương ứng với một doanh nghiệp duy nhất. Tất cả các phiếu khảo sát qua điện thoại đều được ghi âm để giám sát chất lượng.

- *Khảo sát lấy ý kiến DN thông qua khảo sát thực địa tại từng địa phương:* Khảo sát thực địa để thu thập thêm thông tin định tính, tổng quan và bổ sung các vấn đề vướng mắc của DN trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh.

Đối với khảo sát trực tuyến, nếu các DN đã nhận được thư và e-mail, cán bộ chủ động thường xuyên liên hệ đề nghị DN hoàn thiện và gửi lại sớm nhất có thể và đốc thúc những DN chậm nộp phiếu khảo sát (sau 2 tuần kể từ khi nhận được phiếu khảo sát mà DN không có phản hồi gì thì được tính là chậm). Trong trường hợp DN có khó khăn, vướng mắc khi điền phiếu, cán bộ của Tổ công tác sẽ hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho DN.

Đối với khảo sát qua điện thoại, nếu doanh nghiệp không có mail, cán bộ liên hệ với doanh nghiệp đọc câu hỏi trên phiếu khảo sát và chọn đáp án theo câu trả lời của doanh nghiệp.

Bước 5: Nhập và làm sạch số liệu

Các công việc cần chuẩn bị trước khi nhập liệu:

- Thiết kế Form nhập liệu
- Tập huấn quy trình nhập liệu

Bước này bao gồm nhiều quá trình như: nhập số liệu, kiểm tra chéo tính đúng sai trong quá trình nhập liệu, nối số liệu, xuất số liệu. Các phiếu được nhập 2 lần bởi 2 người khác nhau để đảm bảo nhập đúng thông tin. Để đảm bảo tính chính xác của quá trình nhập phiếu, nhóm nghiên cứu sử dụng phần mềm nhập liệu chuyên dụng CsPro. Đây là phần mềm nhập liệu được Cục thống kê dân số Hoa Kỳ thiết kế và liên tục phát triển qua các năm. Sau khi nhập, nhóm nghiên cứu kết xuất dữ liệu để tiến hành làm sạch, xử lý thông qua phần mềm thống kê. Kết quả sẽ được các chuyên gia sử dụng, phân tích và tính toán các chỉ số.

Bước 6. Tính chỉ số và viết báo cáo

Nhóm nghiên cứu tiến hành tính chỉ số theo phương pháp chuẩn hóa điểm theo hệ số 10.

Với các thang điểm thuận công thức chuẩn hóa là:

$$\text{Điểm chuẩn hóa} = 9 * \frac{\text{Điểm của đơn vị đánh giá} - \text{Điểm nhỏ nhất}}{\text{Điểm lớn nhất} - \text{Điểm nhỏ nhất}} + 1$$

Với các thang điểm nghịch công thức chuẩn hóa là:

$$\text{Điểm chuẩn hóa} = 10 - 9 * \frac{\text{Điểm của đơn vị đánh giá} - \text{Điểm nhỏ nhất}}{\text{Điểm lớn nhất} - \text{Điểm nhỏ nhất}}$$

Với những tiêu chí có số liệu khảo sát trong 2 năm hoặc 3 năm, điểm nhỏ nhất và lớn nhất sẽ là điểm nhỏ nhất và lớn nhất các các đơn vị được đánh giá trong 2 hoặc 3 năm đó.

Việc xếp hạng nhóm các đơn vị trong mỗi khối, nhóm nghiên cứu áp dụng có chỉnh sửa phương pháp nhóm xếp hạng theo khái niệm thống kê về độ lệch chuẩn của PCI áp dụng từ năm 2017. Nhóm nghiên cứu cũng tiếp thu thực tế triển khai Chương trình DDCI các năm trước về cách xếp hạng nhóm các đơn vị. Cụ thể, chúng tôi phân hạng các đơn vị trong mỗi khối thành 04 nhóm: Rất tốt, Tốt, Khá và Chưa tốt như sau:

- Nhóm Rất tốt: nhóm 5 đơn vị có điểm lớn nhất trong bảng xếp hạng
- Nhóm Tốt: các đơn vị xếp hạng thứ 6 trở xuống đến doanh nghiệp có điểm trên hoặc bằng điểm trung vị
- Nhóm Khá: các đơn vị có điểm nằm trong một độ lệch chuẩn nhỏ hơn so với trung vị
- Nhóm Chưa Tốt: các đơn vị có điểm nhỏ hơn một độ lệch chuẩn so với trung vị

Các tính toán trong Báo cáo DDCI 2022 bao gồm:

- Tính điểm các chỉ số thành phần từ các chỉ tiêu đánh giá được gán trọng số
- Tính chỉ số DDCI của mỗi đơn vị tổng hợp từ các chỉ số thành phần
- Tính các chỉ tiêu tổng hợp của các SBN và địa phương
- Tính các chỉ số mới
- Phân tích xếp hạng, đối chiếu với các thông tin định tính, phỏng vấn sâu nếu có
- Rút ra các kết luận chính

2.4. MỘT SỐ ĐỔI MỚI TRONG PHƯƠNG PHÁP TÍNH BỘ CHỈ SỐ DDCI QUẢNG NINH 2022

DDCI Quảng Ninh 2022 có nhiều điểm mới so với các năm trước đó. Đặc biệt khi Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) công bố Báo cáo PCI 2021 với nhiều thay đổi so với các báo cáo trước đó, trong đó có nhiều chỉ tiêu mới được VCCI đưa vào và trong bối cảnh tỉnh Quảng Ninh quyết liệt triển khai Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025.

Bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh 2022 do Viet Analytics xây dựng dựa trên nguyên tắc kế thừa các bộ chỉ số DDCI đã được xây dựng trong những năm trước, có tham chiếu chặt chẽ với bộ chỉ số PCI 2021 của VCCI, và tương hợp với tính đặc thù trong mục đích và yêu cầu của tỉnh Quảng Ninh.

Cụ thể, nhóm nghiên cứu Viet Analytics đã có những điều chỉnh sau với Bộ chỉ số:

- Thứ nhất, bổ sung thêm chiều cạnh “Chuyển đổi số” vào chỉ số “Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số” cho cả hai khối SBN và Địa phương. Đây là một chiều cạnh mới hoàn toàn trong bộ chỉ số PCI 2021 của VCCI mà Viet Analytics đã nghiên cứu tiếp nhận những chỉ tiêu phù hợp nhất.

- Thứ hai, bổ sung 19 chỉ tiêu mới, chỉnh sửa 5 chỉ tiêu, giữ nguyên 34 chỉ tiêu, và loại bỏ 18 chỉ tiêu cũ ở khối SBN, nâng số chỉ tiêu ở khối SBN lên 58 chỉ tiêu (so với 57 chỉ tiêu của năm 2021).

- Thứ ba, bổ sung thêm 26 chỉ tiêu mới của ở khối Địa phương, chỉnh sửa 10 chỉ tiêu, giữ nguyên 39 chỉ tiêu, và loại bỏ 16 chỉ tiêu ở khối Địa phương, nâng số chỉ tiêu ở khối Địa phương lên 76 chỉ tiêu (so với 66 chỉ tiêu năm 2021).

Trong số các chỉ tiêu mới được bổ sung ở cả hai khối, chỉ số “Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số” và chỉ số “Chi phí thời gian” là hai chỉ số có nhiều chỉ tiêu mới nhất.

Chi tiết về những thay đổi trong các chỉ tiêu của hai khối SBN và ĐP có trong Phụ lục 8 của Báo cáo.

Bên cạnh đó, 02 chỉ tiêu cứng là Tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công so với kế hoạch và Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới so với tổng doanh nghiệp đang hoạt động vẫn được giữ nguyên để tính chỉ số Tính năng động và hiệu lực của chính quyền địa phương.

Phương pháp tính toán chỉ số

Phương pháp tính toán chỉ số của DDCI Quảng Ninh 2022 không có nhiều thay đổi so với năm 2021. Về cơ bản, nhóm nghiên cứu vẫn giữ 03 điều chỉnh chính so với năm 2020 như sau:

- Thứ nhất, Điểm nhỏ nhất trong công thức Điểm chuẩn hóa của DDCI 2022 được định nghĩa là điểm nhỏ nhất trong 3 năm 2020, 2021, và 2022. Điểm lớn nhất cũng tương tự, là điểm lớn nhất trong cả 3 năm 2020, 2021, và 2022. Như vậy, khoảng so sánh để tính điểm của hầu hết các chỉ tiêu (trừ những chỉ tiêu mới của năm 2022) đã được mở rộng hơn trong trường hợp chỉ so sánh trong 1 năm.

Khoảng đối chiếu rộng hơn này sẽ phản ánh tốt hơn phong độ của các đơn vị được đánh giá theo dòng thời gian.¹ Do đó, thúc đẩy hơn nữa cạnh tranh, thi đua giữa các SBN và chính quyền địa phương.

- Thứ hai, xử lý các chỉ tiêu có quá ít quan sát của một Đơn vị được đánh giá bằng cách gán trọng số 0%, tức không tính chỉ tiêu đó vào chỉ số thành phần của đơn vị đó. Cùng lúc, trọng số của các chỉ tiêu còn lại trong chỉ số đó sẽ tự động điều chỉnh tương ứng để đảm bảo rằng tổng trọng số của các chỉ tiêu cấu thành chỉ số đó vẫn bằng 100%.

Thông tin chi tiết về các chỉ tiêu không được tính trong chỉ số cho những đơn vị cụ thể được trình bày trong Phụ lục 5 của báo cáo.

2.5. THỐNG KÊ DOANH NGHIỆP THAM GIA KHẢO SÁT DDCI 2022

Mô tả quy trình chọn mẫu khảo sát

Quy mô khảo sát của DDCI Quảng Ninh 2022 là 6.000 doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể. Trong đó có 3.000 doanh nghiệp tham gia đánh giá khối địa phương và 3.000 doanh nghiệp đánh giá khối SBN.

Đầu tiên, nhóm nghiên cứu tổng hợp danh sách tất cả các DN từ Cục Thuế, Sở Kế hoạch và đầu tư, 13 Địa phương và 16 Sở ban ngành (Sở Giao thông Vận tải, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Sở Văn hóa & Thể thao, Sở Thông tin Truyền thông, Cục Hải Quan, Ban Quản lý Khu kinh tế, Bảo hiểm xã hội, Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Sở Xây dựng, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Sở Khoa học công nghệ, Sở Du lịch, Sở Công thương, Sở Y tế) cung cấp, với tổng cộng 16.419 DN. Sau đó, nhóm nghiên cứu tiến hành xác minh qua điện thoại các DN còn hoạt động sản xuất kinh doanh để thành lập cơ sở chọn mẫu.

Bảng 2.1. Các bước và kết quả xây dựng danh sách chọn mẫu

Bước	Danh sách doanh nghiệp	Số DN
1	Danh sách ban đầu (được tổng hợp từ nhiều nguồn: Cục Thuế, Sở Kế hoạch và Đầu tư; 16 Sở Ban Ngành và UBND 13 địa phương)	16.419
2	Danh sách DN xác minh được qua điện thoại, thiết lập cơ sở chọn mẫu	6885
3	Danh sách DN chọn mẫu cho từng Địa phương và SBN	6.000

Đối với chọn mẫu DN đánh giá địa phương

Lựa chọn 3.000 DN theo quy tắc:

¹ Phương pháp chuẩn hoá thang điểm 10 này được nhóm tác giả tham khảo từ phương pháp tính toán chỉ số đổi mới sáng tạo châu Âu (European Innovation Scoreboard) của Liên hiệp châu Âu. Ưu điểm của phương pháp này là nó cho phép điểm số quy đổi của các đơn vị được đánh giá không bị ảnh hưởng quá cực đoan khi số lượng dữ liệu so sánh ít. Tuy nhiên, nhược điểm của phương pháp này việc so sánh điểm số của các đơn vị được đánh giá giữa các năm sẽ phức tạp hơn, do sẽ bị điều chỉnh hàng năm. Tham khảo chi tiết tại: https://ec.europa.eu/info/research-and-innovation/statistics/performance-indicators/european-innovation-scoreboard_en

- Đối với TP Hạ Long: chọn tối đa 650 doanh nghiệp.
- Đối với các địa phương còn lại: dàn mẫu theo tỷ lệ tương ứng với phân bổ mẫu theo địa phương.

Kết quả dàn mẫu địa phương được thể hiện ở Bảng 2.2.

Bảng 2.2. Dàn mẫu theo địa phương

Mã địa phương	Địa phương	Số lượng mẫu	Tỷ lệ
1	Hạ Long	650	22%
2	Cẩm Phả	557	19%
3	Móng Cái	306	10%
4	Uông Bí	304	10%
5	Đông Triều	187	6%
6	Quảng Yên	297	10%
7	Vân Đồn	195	7%
8	Ba Chẽ	64	2%
9	Bình Liêu	85	3%
10	Tiên Yên	85	3%
11	Hải Hà	114	4%
12	Đầm Hà	83	3%
13	Cô Tô	73	2%
	Tổng	3.000	

Đối với chọn mẫu DN đánh giá SBN

Lựa chọn 3.000 DN theo quy tắc: Dàn mẫu để đề nghị doanh nghiệp đánh giá SBN đầu tiên sao cho phản ánh được mức độ đại diện tốt nhất cho các SBN.

- Đối với các Sở ban ngành có số doanh nghiệp tương tác lớn hơn (Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục Thuế, Bảo hiểm xã hội tỉnh): chọn tối đa 300 doanh nghiệp.

- Đối với các Sở ban ngành còn lại: dàn mẫu theo tỷ lệ tương ứng với phân bổ mẫu theo sở ban ngành.

Kết quả dàn mẫu theo SBN được thể hiện ở Bảng 2.3.

Bảng 2.3. Dàn mẫu theo Sở ban ngành

Mã SBN	Sở ban ngành	Số lượng mẫu	Tỷ lệ
1	Sở Giao thông Vận tải	118	4%
2	Sở Kế hoạch & Đầu tư	300	10%
3	Sở Tài nguyên & Môi trường	120	4%
4	Sở NN&PTNT	68	2%
5	Sở Tư pháp	94	3%
6	Sở Xây dựng	194	6%
7	Sở LĐ, TB&XH	220	7%
8	Sở Khoa học & Công nghệ	93	3%
9	Sở Du lịch	176	6%
10	Sở Công thương	176	6%
11	Cục Thuế	300	10%
12	Cục Hải quan	220	7%
13	Ban Quản lý Khu kinh tế	107	4%
14	Bảo hiểm Xã hội	300	10%
15	Sở Tài chính	96	3%
16	Sở Văn hóa & Thể thao	112	4%
17	Sở Giáo dục & Đào tạo	91	3%
18	Sở Y tế	138	5%
19	Sở Thông tin & Truyền thông	77	3%
Tổng		3.000	

Số lượng, tỷ lệ hồi đáp theo địa phương và SBN

Tổng số DN tham gia khảo sát DDCI Quảng Ninh 2022 là 1.707 DN. Trong đó có 610 DN đánh giá khối Địa phương, và 1.097 DN đánh giá khối SBN.

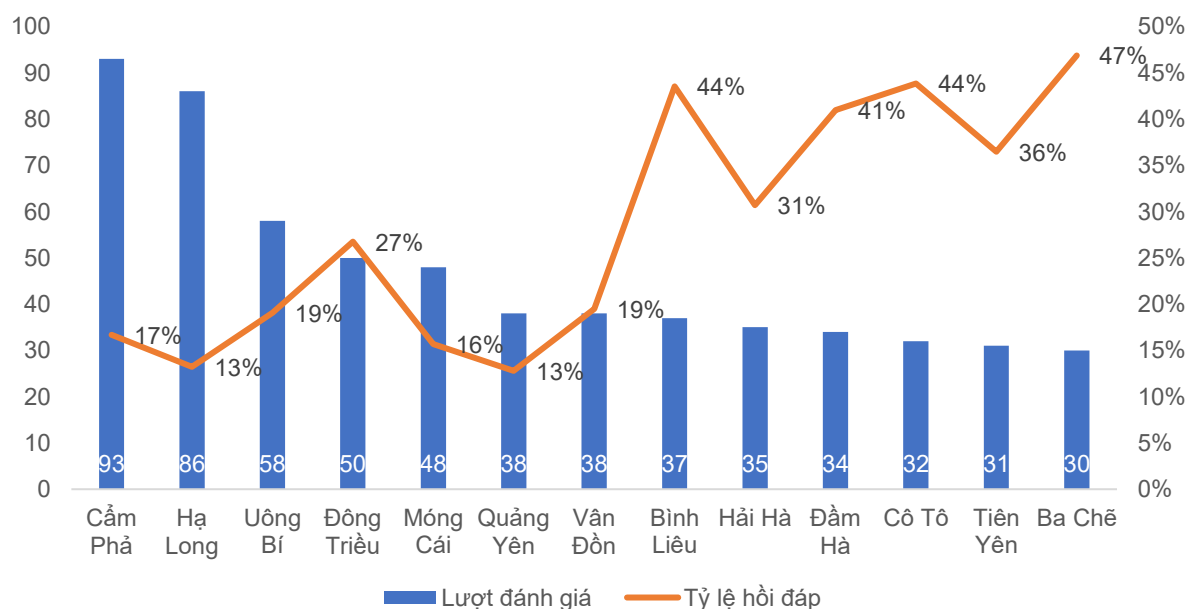
Về tỷ lệ hồi đáp, trong tổng số 6.000 phiếu/bộ phiếu khảo sát phát ra, đã thu về 1.707 phiếu/bộ phiếu hợp lệ, đạt 28,5%. Đối với khối Địa phương, số phiếu phát ra là 3.000 phiếu và tỷ lệ hồi đáp là 20,3%. Tỷ lệ này của phiếu B cao hơn nhiều, đạt 36,6%, tương đương với 1.097 bộ phiếu hợp lệ thu về trong số 3.000 bộ phiếu phát ra. Tỷ lệ hồi đáp chung của DDCI Quảng Ninh 2022 là 28,5%, thấp hơn so với các năm trước (do tỷ lệ hồi đáp thấp của khối Địa phương). Nguyên nhân chủ yếu là do cách thức phân bổ phiếu năm 2022 tập trung nhiều hơn cho khối SBN, giảm hạn mức phân bổ cho các địa phương lớn thường có tỷ lệ phản hồi cao như TP Hạ Long, TP Cẩm Phả, v.v.

Bảng 2.4. Tỷ lệ hồi đáp DDCI Quảng Ninh 2022 và thống kê các năm 2018 - 2022

	Khối Địa phương năm 2022 (Phiếu A)	Khối SBN năm 2022 (Phiếu B)	DDCI 2022	DDCI 2021	DDCI 2020	DDCI 2019	DDCI 2018
Số bộ phiếu phát ra	3.000	3.000	6.000	6.500	6.500	6.500	6.490
Số bộ phiếu thu về hợp lệ	610	1.097	1.707	2.307	2.356	2.252	1.986
Tỷ lệ hồi đáp	20,3%	36,6%	28,5%	35,5%	36,2%	34,65%	30,6%

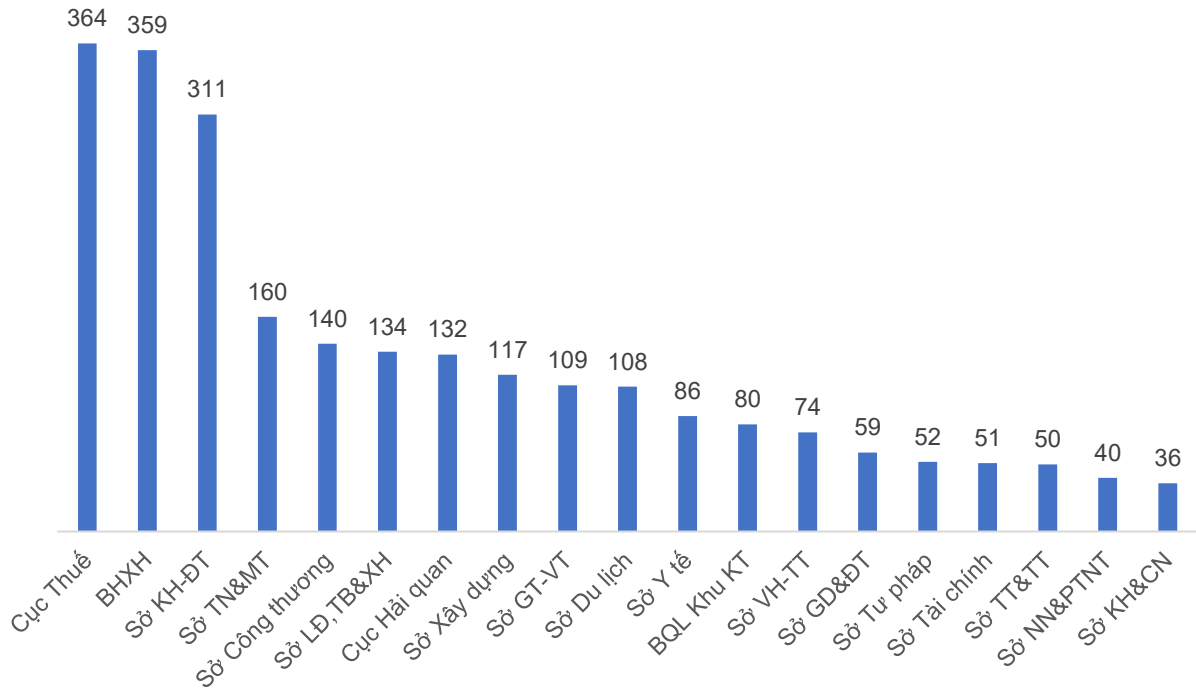
Về lượt đánh giá và tỷ lệ hồi đáp của từng địa phương, TP Cẩm Phả là địa phương có số lượt đánh giá cao nhất với 93 lượt, tiếp theo là TP Hạ Long (86 lượt). Đây cũng là các địa phương có số lượng mẫu khảo sát nhiều hơn các địa phương khác. Các địa phương có khá ít lượt đánh giá (từ 30 đến 35 lượt) là huyện Ba Chẽ, Tiên Yên, Cô Tô, Đầm Hà, Hải Hà. Tuy nhiên, các đơn vị có ít phiếu đánh giá nhất lại là những đơn vị có tỷ lệ hồi đáp cao nhất, ở mức trung bình khoảng 40%.

Hình 2.2. Lượt đánh giá và tỷ lệ hồi đáp theo địa phương



Về số lượt đánh giá của các SBN, Cục Thuế, BHXH, Sở KH-ĐT là 3 đơn vị có số lượt đánh giá nhiều nhất; lần lượt là 364, 359, và 311 lượt. Sở KH&CN là đơn vị có số lượt đánh giá thấp nhất, 36 lượt.

Hình 2.3. Tổng số lượt đánh giá của các sở, ban, ngành

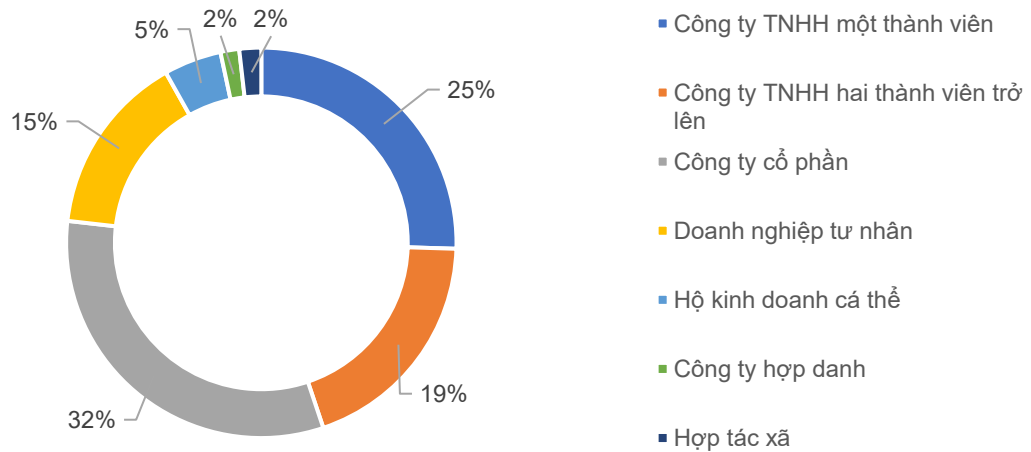


2.6. TỔNG QUAN ĐẶC ĐIỂM DOANH NGHIỆP QUẢNG NINH QUA MẪU KHẢO SÁT

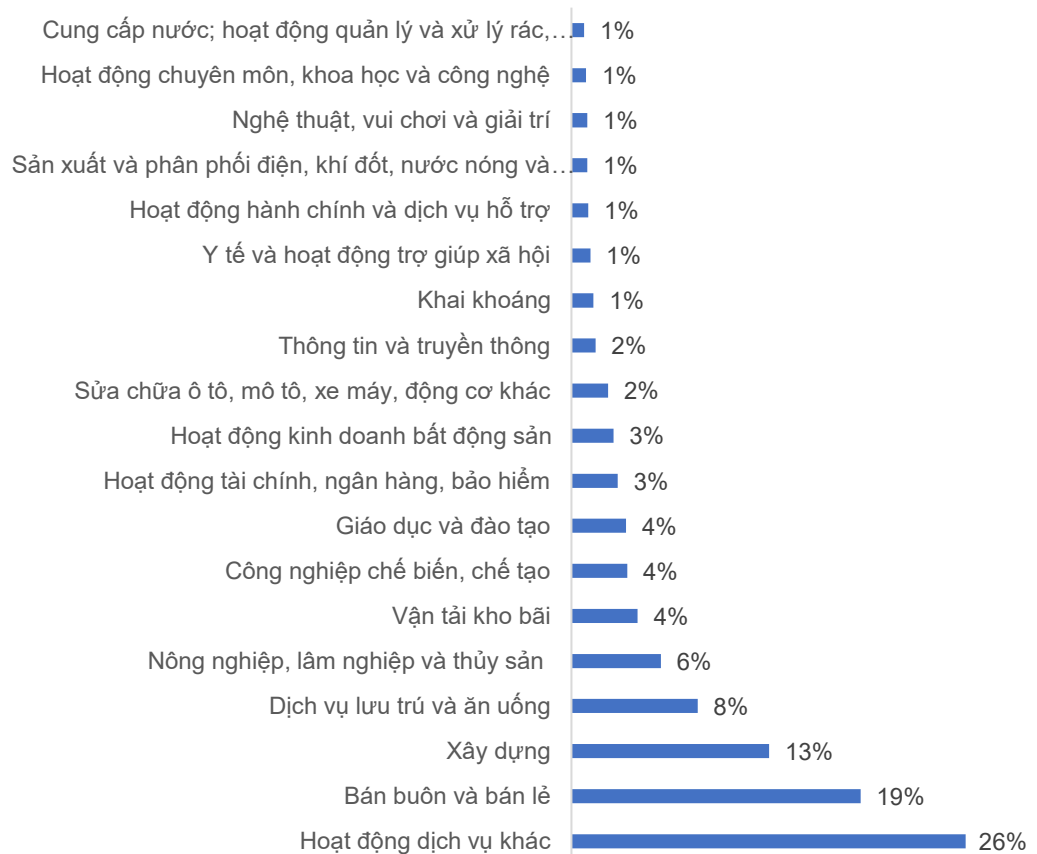
Loại hình các doanh nghiệp tham gia khảo sát

Tổng cộng có 1.707 DN đã tham gia khảo sát DDCI Quảng Ninh 2022. Trong đó, khoảng 22% là các DN mới được thành lập từ năm 2020 trở lại đây; 58% DN thành lập trong giai đoạn 2010-2019, và khoảng 21% DN thành lập trước năm 2010.

Về loại hình DN tham gia khảo sát DDCI, chiếm tỷ trọng lớn nhất là các công ty TNHH (44%), gồm công ty TNHH một thành viên (25%) và hai thành viên trở lên (19%). Tỷ trọng của công ty cổ phần và doanh nghiệp tư nhân lần lượt là 32% và 15%. Tổng tỷ trọng doanh nghiệp thuộc các loại hình còn lại (HKD, công ty hợp danh, HTX) chỉ chiếm khoảng 9%.

Hình 2.4. Thống kê về loại hình doanh nghiệp tham gia khảo sát**Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp**

Đa số các doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ, trong đó lĩnh vực bán buôn, bán lẻ chiếm 19%; lưu trú và ăn uống 8%. Nhóm DN hoạt động trong lĩnh vực xây dựng cũng chiếm tỷ trọng tương đối cao (13%), phù hợp với một tỉnh đang trên đà phát triển, mở rộng đô thị và các công trình trọng điểm như Quảng Ninh. Tiếp theo, ngành nông, lâm nghiệp, và thủy sản chiếm 6% và công nghiệp chế biến, chế tạo chiếm 4%. Các ngành khác chiếm tỷ trọng nhỏ, từ 1-3%.

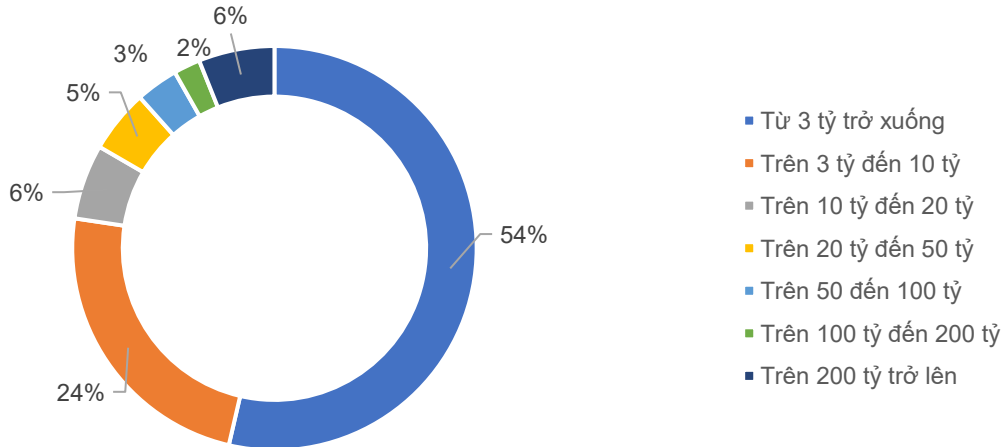
Hình 2.5. Thống kê về lĩnh vực hoạt động của các doanh nghiệp

Quy mô doanh nghiệp theo vốn và lao động

Xét về tổng vốn đầu tư của doanh nghiệp tại Quảng Ninh năm 2022, khoảng 54% DN có quy mô đầu tư từ 3 tỷ đồng trở xuống, và 24% đầu tư trên 3 tỷ đến 10 tỷ đồng. Trong khi đó, nhóm DN đầu tư trên 10 tỷ chiếm khoảng 22%.

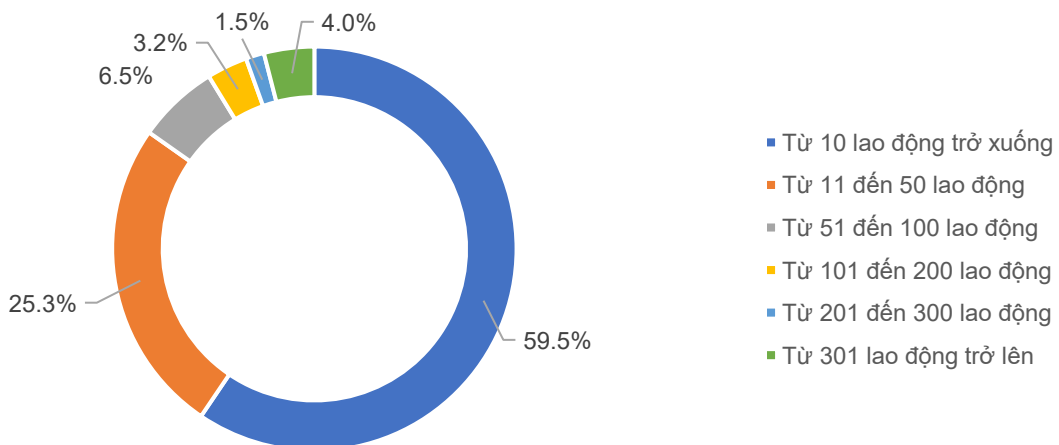
Hình 2.6. Thống kê về tổng vốn đầu tư của doanh nghiệp tại Quảng Ninh năm 2022

(Đơn vị: Việt Nam Đồng)



Thống kê về số lao động hiện đang làm việc tại các doanh nghiệp cho thấy quy mô lao động của hầu hết DN là vừa và nhỏ. Trên 59% DN có quy mô từ 10 lao động trở xuống và trên 25% DN có quy mô từ 11 đến 50 lao động. Số DN quy mô từ 51 đến 300 lao động chiếm trên 9%, và từ 300 lao động trở lên chiếm 4%. Bên cạnh đó, về số lượng lao động tuyển mới từ tháng 7/2021 đến nay, 89% DN tuyển mới từ 50 lao động trở xuống.

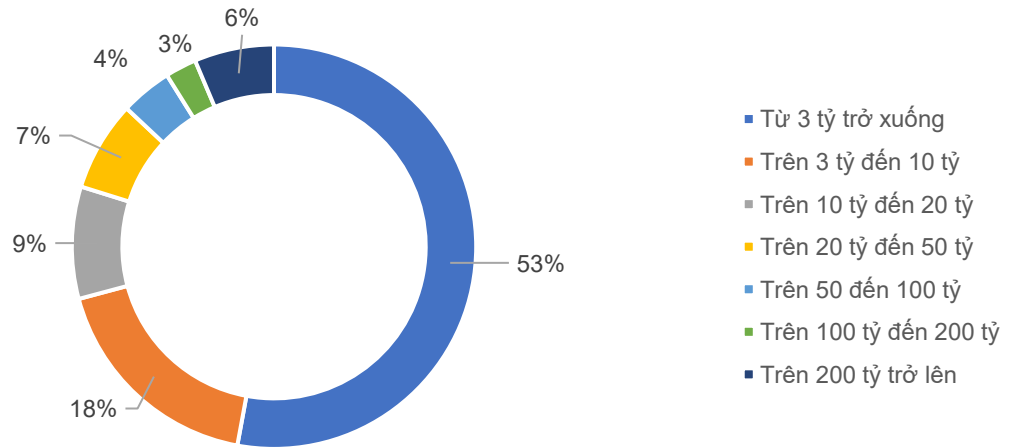
Hình 2.7. Thống kê về số lượng lao động tại các doanh nghiệp hiện nay



Về tổng doanh thu trong năm 2022, tỷ lệ DN đạt doanh thu trên 50 tỷ đồng chiếm 13%. Trong khi đó, DN có doanh thu dưới 3 tỷ chiếm 53% và DN có doanh thu từ 3 đến 50 tỷ đồng chiếm khoảng một phần ba tổng số DN.

Hình 2.8. Thống kê về tổng doanh thu của doanh nghiệp trong năm 2022

(Đơn vị: Việt Nam Đồng)



Tình hình hoạt động của Doanh nghiệp

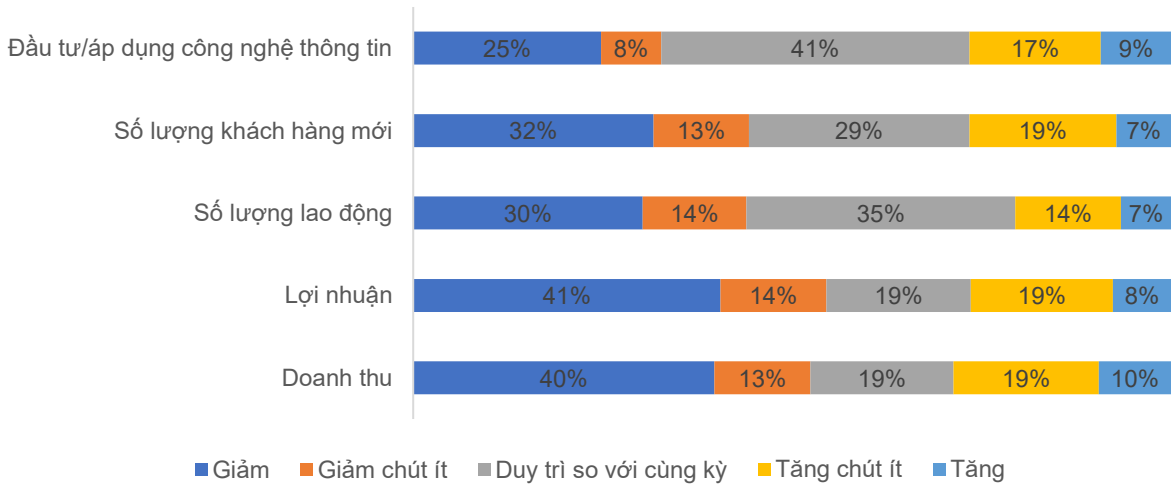
So sánh với năm 2021, tình hình hoạt động của DN năm 2022 có thêm nhiều tiến triển, tuy rằng vẫn chưa thực sự khởi sắc hoàn toàn. Cụ thể, năm 2022, tỷ lệ DN bị giảm về doanh thu, lợi nhuận, số lượng khách hàng mới, đều thấp hơn đáng kể so với năm trước. Tỷ lệ DN có doanh thu tăng là 29%, cao hơn mức 12% của năm 2021. Tỷ lệ DN có lợi nhuận tăng là 27%, cao hơn mức 10% của năm 2021. Các chỉ số về số lượng lao động và khách hàng mới đều tăng hơn. Về đầu tư/áp dụng công nghệ thông tin, có 26% DN cho biết họ đầu tư tăng đáng kể, tỷ lệ này cao hơn hẳn mức 16% của năm 2021.

Hình 2.10 miêu tả dự kiến quy mô kinh doanh trong năm 2023. Gần 50% DN tham gia khảo sát có dự định tăng quy mô trong khi 23% DN cân nhắc sẽ thu hẹp hoạt động sản xuất kinh doanh.

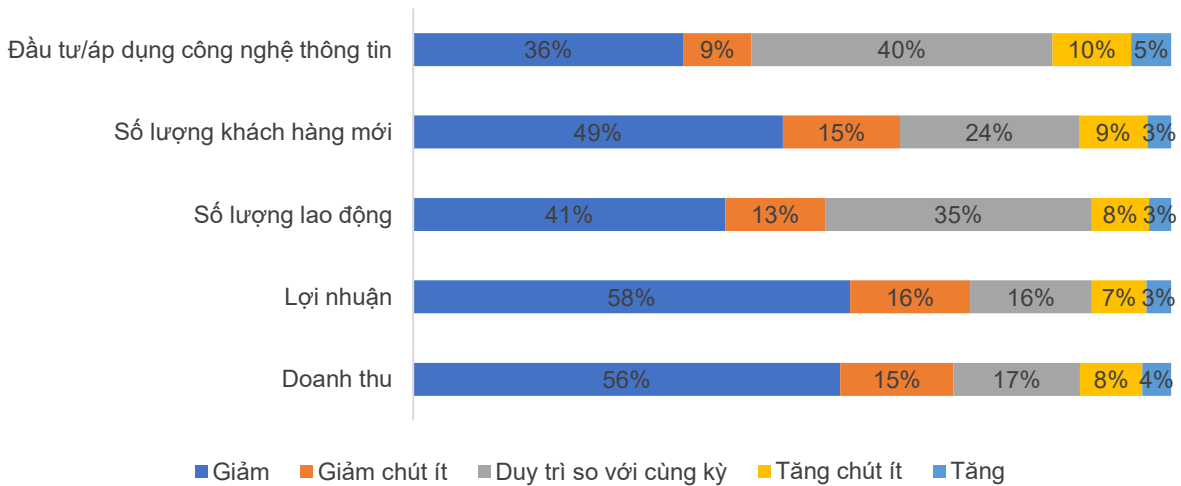
Như vậy, so với kết quả ghi nhận trong khảo sát DDCI 2021, tỷ lệ DN dự kiến mở rộng quy mô tăng 10 điểm phần trăm, cho thấy bức tranh về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp Quảng Ninh đã có khởi sắc.

Hình 2.9. Thống kê về tình hình hoạt động của Doanh nghiệp năm 2022 so với năm 2021

Kết quả khảo sát DDCI 2022

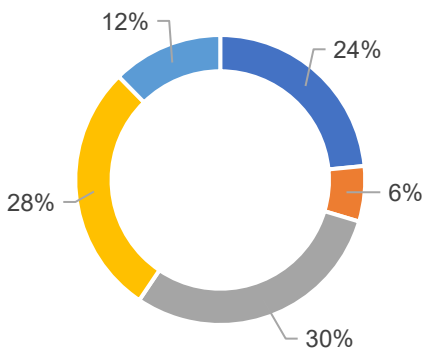


Kết quả khảo sát DDCI 2021

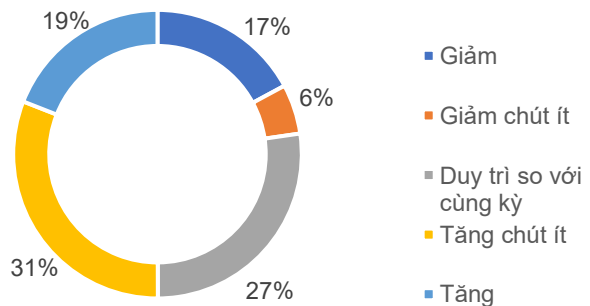


Hình 2.10. Dự kiến quy mô kinh doanh trong năm tới

Khảo sát năm 2021



Khảo sát năm 2022



CHƯƠNG III. NHỮNG KHÓ KHĂN VÀ NHU CẦU ĐƯỢC HỖ TRỢ CỦA DOANH NGHIỆP TỈNH QUẢNG NINH

Theo Báo cáo số 272/BC-UBND của UBND tỉnh Quảng Ninh ngày 18/11/2022, trên địa bàn tỉnh hiện có 17.600 doanh nghiệp và đơn vị phụ thuộc đăng ký, vốn đăng ký đạt 385.550 tỷ đồng. Số lượng DN đăng ký mới năm 2022 tăng khoảng 7,5% so với cùng kỳ, ghi nhận sự phát triển nhanh và liên tục của cộng đồng DN tỉnh Quảng Ninh. Tuy nhiên, cũng theo Báo cáo, sự phát triển của DN trong tỉnh còn không ít hạn chế, số DN trên địa bàn tỉnh chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và vừa (chiếm khoảng 98%), thiếu kinh nghiệm và khả năng cạnh tranh, nhất là trong thời kỳ hội nhập; nhiều doanh nghiệp chưa thực sự nắm bắt được cơ chế chính sách của tỉnh, chưa có nhiều doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng các dịch vụ hỗ trợ. Do vậy, nhiều chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp do các SBN và UBND chính quyền các địa phương đưa ra vẫn chưa nhận được sự tham gia như kỳ vọng của cộng đồng DN.

Mục đích của phân khảo sát này trong DDCI Quảng Ninh 2022 là giúp các cơ quan chính quyền trong tỉnh Quảng Ninh nhận diện khách quan những khó khăn của DN trong tỉnh cũng như những vấn đề nổi bật mà DN mong muốn được trợ giúp trong giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid-19, qua đó phát triển cách tiếp cận, xây dựng hoặc điều chỉnh những chương trình hỗ trợ DN cho phù hợp với nhu cầu thật của DN.

3.1. NHỮNG KHÓ KHĂN CỦA DOANH NGHIỆP TỈNH QUẢNG NINH QUA KHẢO SÁT DDCI 2022

3.1.1. Tổng quan về mẫu khảo sát

Khảo sát về những khó khăn và nhu cầu được hỗ trợ của DN tỉnh Quảng Ninh có mẫu khảo sát là tổng số 1.707 DN tham gia khảo sát DDCI 2022 của cả khối SBN và Địa phương. Khảo sát được thực hiện ở phần “Thông tin doanh nghiệp” được gắn ở cuối mỗi phiếu/bộ phiếu khảo sát. Phần khảo sát về những khó khăn và nhu cầu hỗ trợ của DN bao quát những khía cạnh:

- Tìm kiếm thông tin thị trường
- Tuyển dụng lao động phổ thông
- Tuyển dụng lao động trình độ cao
- Xây dựng và phát triển thương hiệu
- Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu
- Tiếp cận vay vốn
- Quản lý chất lượng và cải thiện năng suất

- Mở rộng bán hàng trên các kênh siêu thị, thương mại điện tử
- Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số
- Phát triển hệ thống kênh phân phối truyền thống
- Tìm kiếm đối tác kinh doanh và mở rộng thị trường

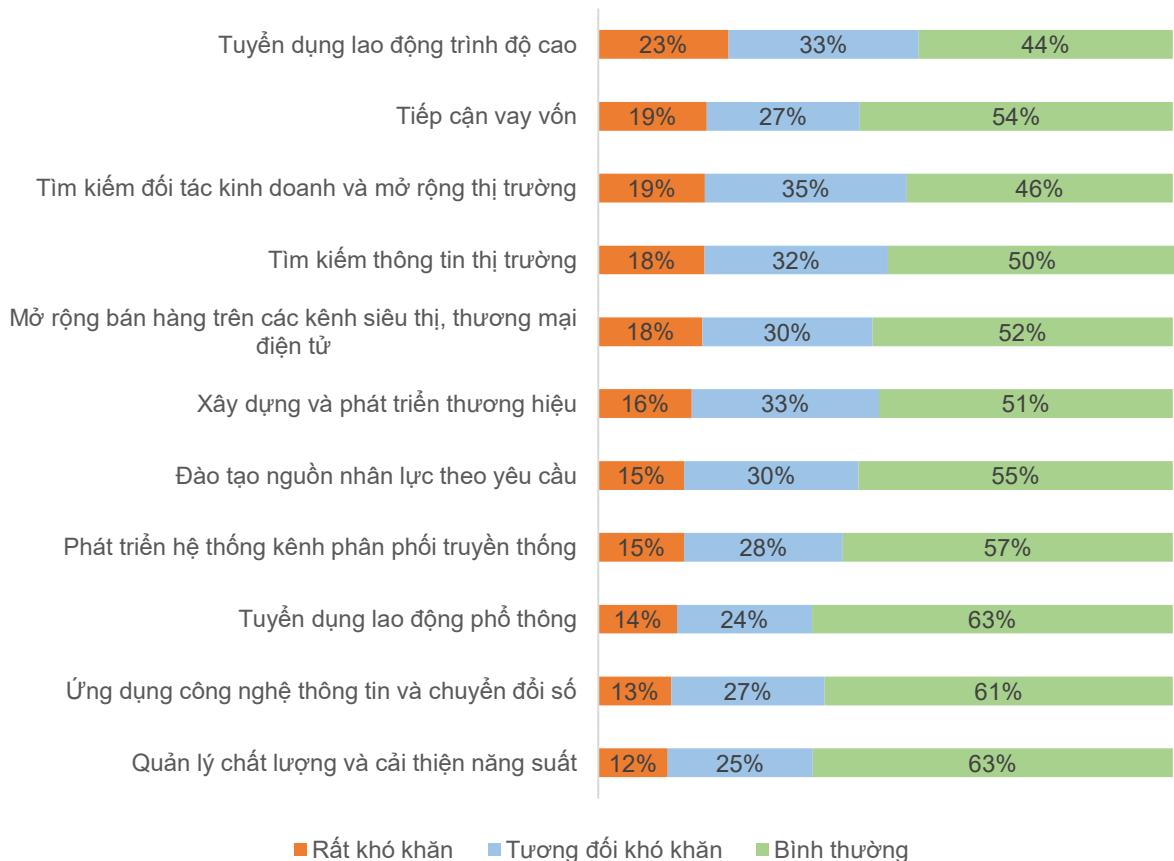
Mỗi khía cạnh tương ứng với một câu hỏi trong bảng hỏi. Thống kê cho thấy, tất cả các câu hỏi đều có mức độ tương tác cao của DN, ở mức từ 1.200 đến 1.350 lượt trả lời cho mỗi câu hỏi. Điều này thể hiện mức độ quan tâm rất lớn của DN trong việc bày tỏ khó khăn của mình với các cơ quan chính quyền và mong muốn được trợ giúp. Mức độ tương tác cao như vậy cũng đảm bảo rằng khảo sát này phản ánh được tương đối chính xác những khó khăn và nhu cầu thật của DN tỉnh Quảng Ninh.

3.1.2. Mức độ khó khăn chung

Hình 3.1 trình bày những khó khăn chung của toàn bộ DN tỉnh Quảng Ninh theo từng vấn đề, sắp xếp theo mức độ phản ánh “rất khó khăn” từ cao xuống thấp. Đối với mỗi vấn đề, dải tỷ lệ DN phản ánh “rất khó khăn” và “tương đối khó khăn” dần đều và dao động từ 56% xuống 37%. Như vậy, nhìn chung tỷ lệ DN phản ánh khó khăn trong các vấn đề là tương đối đồng đều, không có vấn đề nào DN gặp nhiều khó khăn bất thường hơn hẳn những vấn đề khác.

Quan sát trên tổng thể, vấn đề “Tuyển dụng lao động trình độ cao” được nhiều DN phản ánh khó khăn nhất, với 23% DN phản ánh “rất khó khăn” và 33% phản ánh “tương đối khó khăn”. Tiếp theo là vấn đề “Tiếp cận vay vốn” với 19% DN phản ánh “rất khó khăn” và 27% phản ánh “tương đối khó khăn”. Đứng thứ ba là “Tìm kiếm đối tác kinh doanh và mở rộng thị trường” với tổng cộng gần 54% DN phản ánh “khó khăn” và tương “đối khó khăn”.

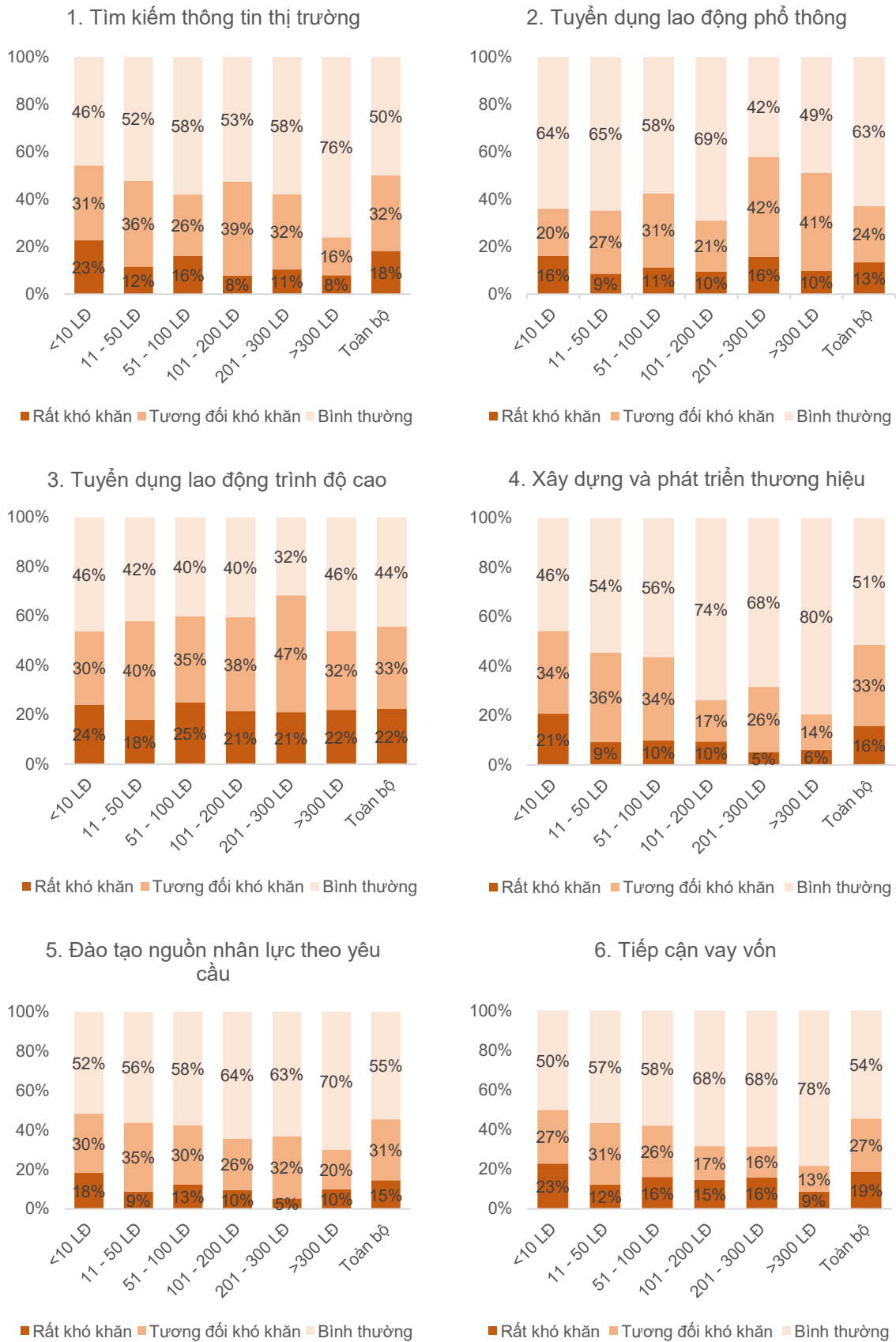
Các vấn đề khác như Tìm kiếm thông tin thị trường, Mở rộng bán hàng trên các kênh siêu thị, thương mại điện tử đều được DN phản ánh mức độ “rất khó khăn” với tỷ lệ 18%. Tiếp theo là Xây dựng và phát triển thương hiệu (16% “rất khó khăn”), Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu (16% “rất khó khăn”), Phát triển hệ thống kênh phân phối truyền thống (15% “rất khó khăn”). Cuối cùng, các vấn đề Tuyển dụng lao động phổ thông, Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, Quản lý chất lượng và cải thiện năng suất được các DN lần lượt phản ánh mức độ “rất khó khăn” với tỷ lệ 14%, 13% và 12%.

Hình 3.1. Tổng quan về những khó khăn chung của DN theo từng lĩnh vực tỉnh Quảng Ninh**3.1.3. Mức độ khó khăn theo quy mô doanh nghiệp**

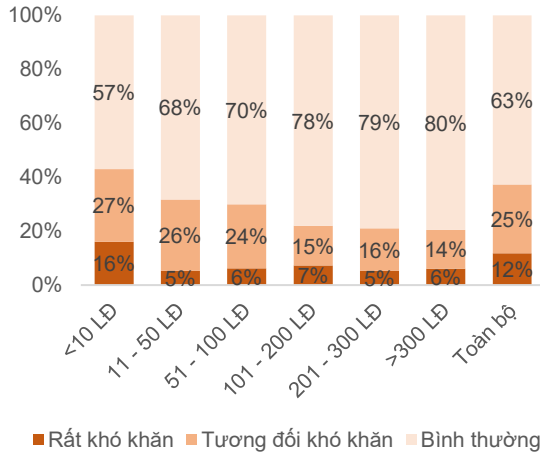
Hình 3.2 miêu tả mức độ phản ánh khó khăn của các doanh nghiệp (theo quy mô lao động) xét trên từng vấn đề. Có thể thấy, mỗi nhóm doanh nghiệp gặp khó khăn ở mức độ khác nhau đối với từng vấn đề. Tuy nhiên có thể thấy một quy luật, đó là đối với hầu hết các vấn đề, nhóm doanh nghiệp có quy mô siêu nhỏ (từ 10 lao động trở xuống) là nhóm phản ánh khó khăn nhiều nhất, trừ lĩnh vực tuyển dụng lao động. Ở lĩnh vực tuyển dụng lao động phổ thông, các nhóm phản ánh “rất khó khăn” dao động ở tỷ lệ 9% đến 16%; còn với việc tuyển dụng lao động trình độ cao, tỷ lệ này khá đồng đều, dao động ở mức 18% đến 25%. Vấn đề đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu cũng có tỷ lệ DN phản ánh khó khăn chênh lệch nhau không quá lớn, dao động từ 5% đến 18%.

Đối với các vấn đề còn lại, tỷ lệ doanh nghiệp siêu nhỏ phản ánh “rất khó khăn” đều cao hơn hẳn so với các nhóm khác, dao động ở mức 16% đến 23%. Ví dụ, vấn đề Xây dựng và phát triển thương hiệu, 21% DN siêu nhỏ phản ánh “rất khó khăn”, trong khi ở nhóm DN có trên 200 lao động, tỷ lệ này chỉ là 5 – 6%. Hoặc vấn đề Tiếp cận vay vốn, tỷ lệ “rất khó khăn” ở nhóm siêu nhỏ là 23%, trong khi ở nhóm DN có trên 300 lao động, tỷ lệ này chỉ là 9%.

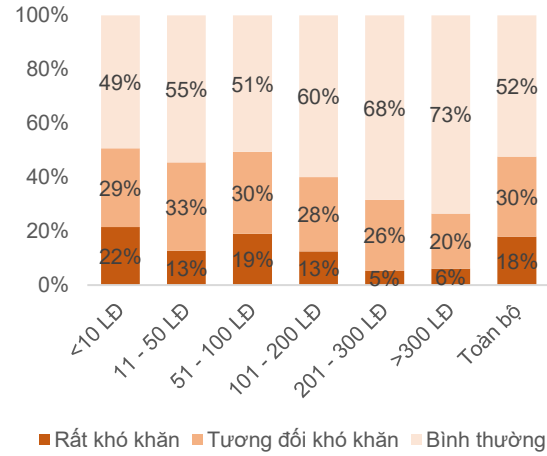
Hình 3.2. Mức độ khó khăn của doanh nghiệp theo quy mô lao động



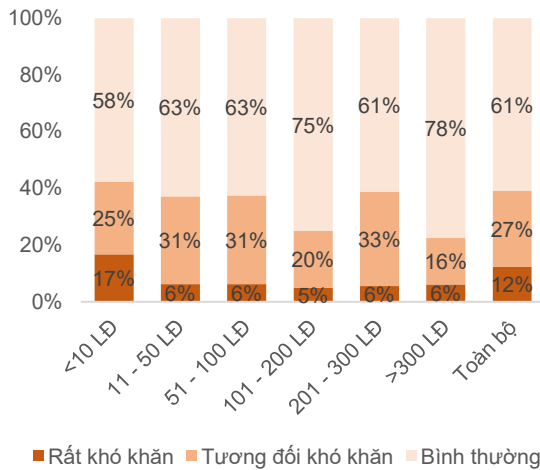
7. Quản lý chất lượng và cải thiện năng suất



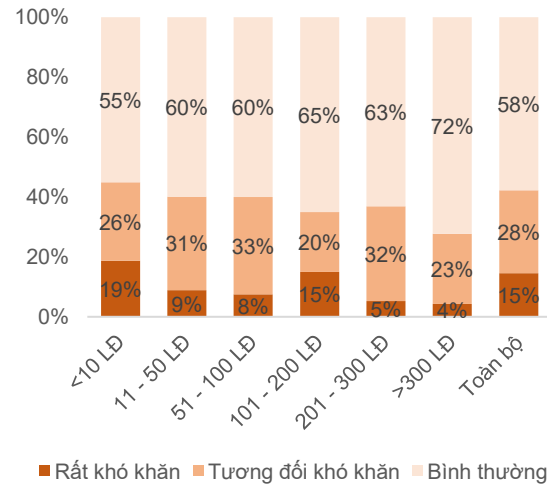
8. Mở rộng bán hàng trên các kênh siêu thị, thương mại điện tử



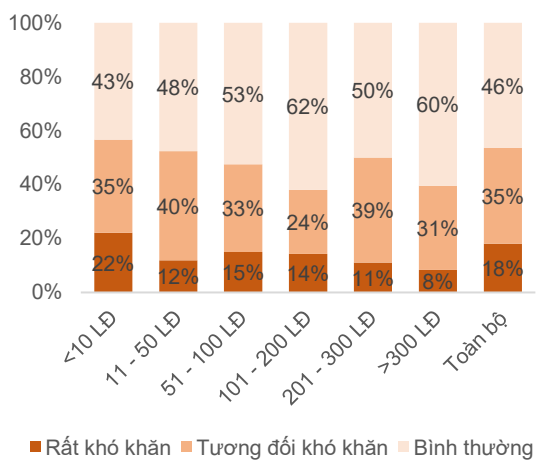
9. Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số



10. Phát triển hệ thống kênh phân phối truyền thống



11. Tìm kiếm đối tác kinh doanh và mở rộng thị trường

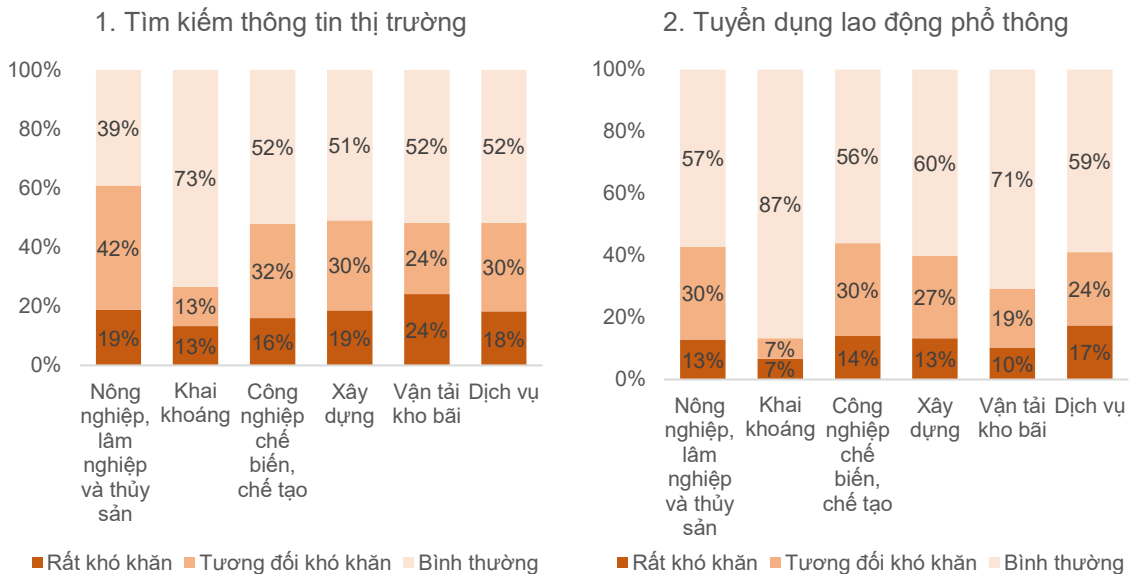


3.1.4. Mức độ khó khăn theo lĩnh vực hoạt động

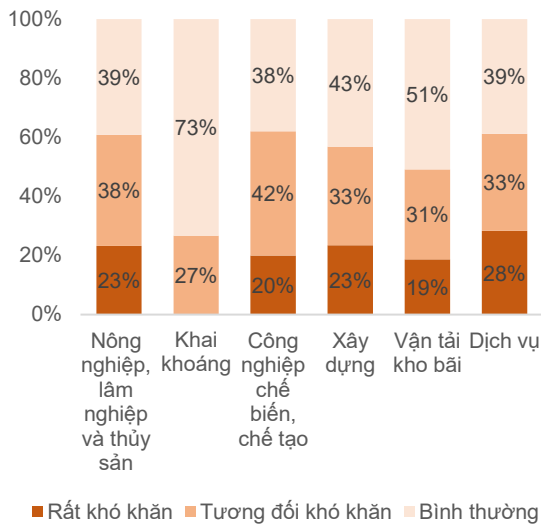
Hình 3.3 miêu tả mức độ phản ánh khó khăn của các doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động. Do đa số doanh nghiệp của Tỉnh là doanh nghiệp siêu nhỏ và hoạt động chủ yếu trong các lĩnh vực dịch vụ khác nhau, nên lĩnh vực Dịch vụ phản ánh tương đối rõ ràng những khó khăn chung của DN trong toàn tỉnh. Bên cạnh đó, nhóm doanh nghiệp thuộc lĩnh vực ngành nghề “Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản” cũng phản ánh mức độ khó khăn tương đối cao và khá tương đồng với nhóm Dịch vụ.

Bốn nhóm ngành nghề khác là Khai khoáng, Công nghiệp chế biến, chế tạo, Xây dựng, và Vận tải kho bãi có mức độ phản ánh khó khăn khác nhau đối với từng vấn đề. Cụ thể, các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành nghề “Khai khoáng” gặp khó khăn nhiều nhất trong các vấn đề Tìm kiếm thông tin thị trường; Mở rộng bán hàng trên các kênh siêu thị, thương mại điện tử; Phát triển hệ thống kênh phân phối truyền thống, với tỷ lệ phản ánh “rất khó khăn” trên 10%. Nhóm các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực “Công nghiệp chế biến, chế tạo” đặc biệt gặp khó khăn trong các lĩnh vực Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Tiếp cận vay vốn, với tỷ lệ phản ánh “rất khó khăn” trên 20%. Nhóm doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Xây dựng gặp khó khăn về Tìm kiếm thông tin thị trường, Tuyển dụng lao động trình độ cao, Tiếp cận vay vốn, Tìm kiếm đối tác kinh doanh và mở rộng thị trường, với tỷ lệ phản ánh “rất khó khăn” ở mức 18 – 23%. Cuối cùng là nhóm doanh nghiệp “Vận tải kho bãi”. Đây cũng là nhóm doanh nghiệp gặp khó khăn đáng kể, đặc biệt trong các vấn đề Tuyển dụng lao động, Tiếp cận vay vốn, Mở rộng thị trường và tìm kiếm đối tác, với tỷ lệ phản ánh “rất khó khăn” ở mức 17 – 24%.

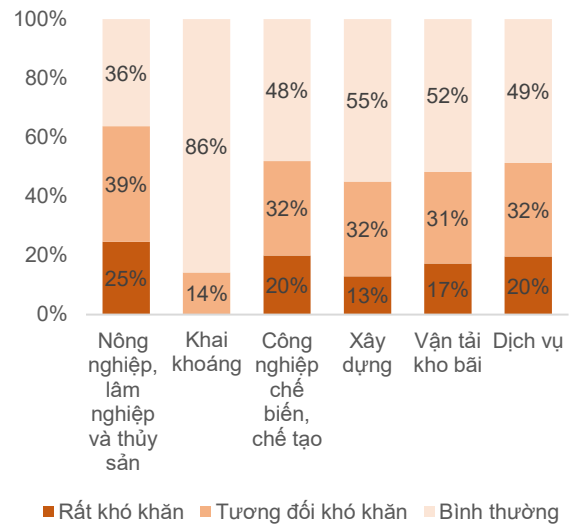
Hình 3.3. Mức độ khó khăn của doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động



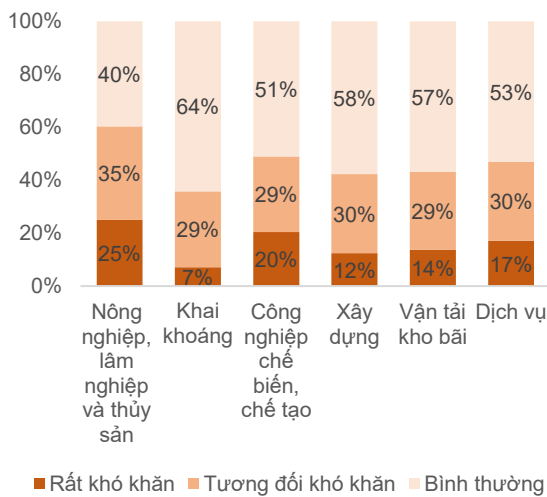
3. Tuyển dụng lao động trình độ cao



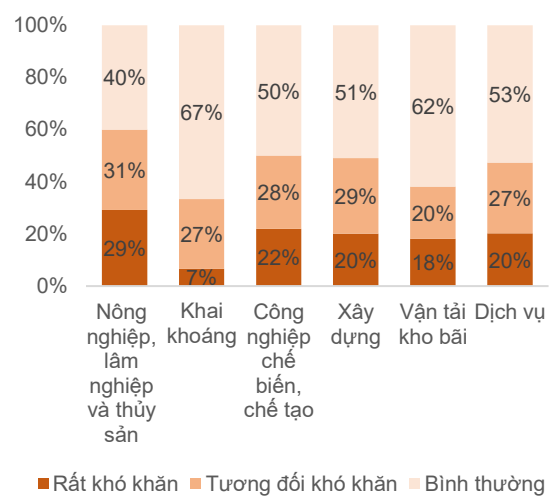
4. Xây dựng và phát triển thương hiệu



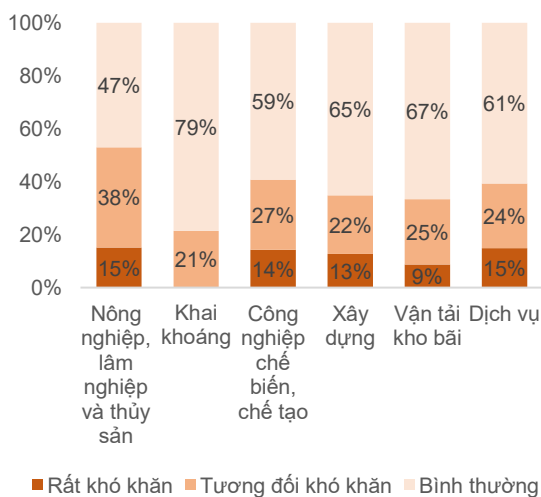
5. Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu



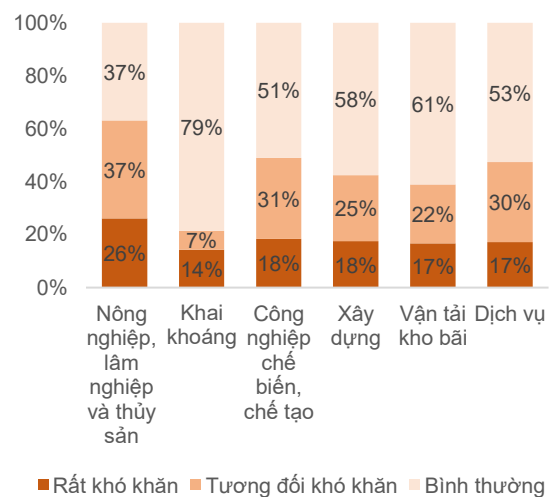
6. Tiếp cận vay vốn



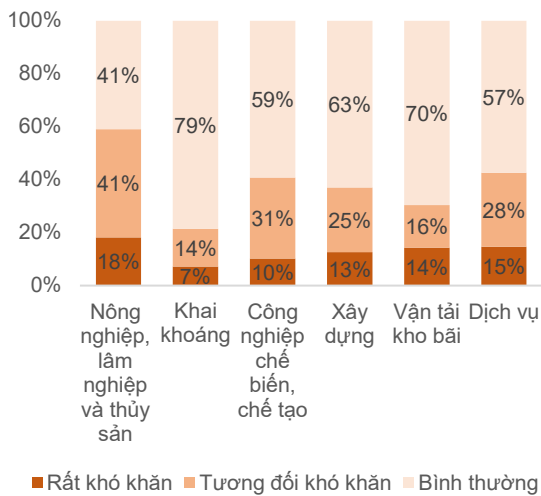
7. Quản lý chất lượng và cải thiện năng suất



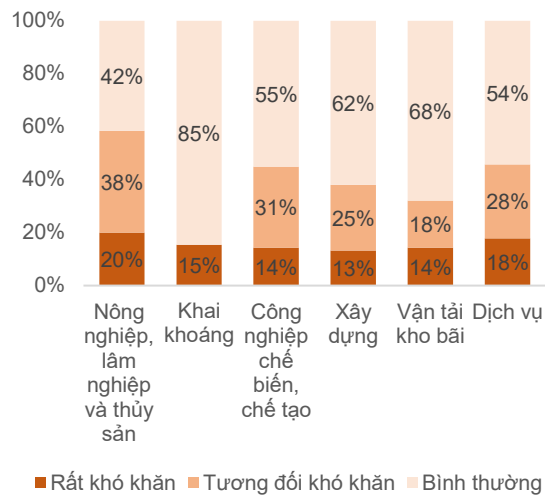
8. Mở rộng bán hàng trên các kênh siêu thị, thương mại điện tử



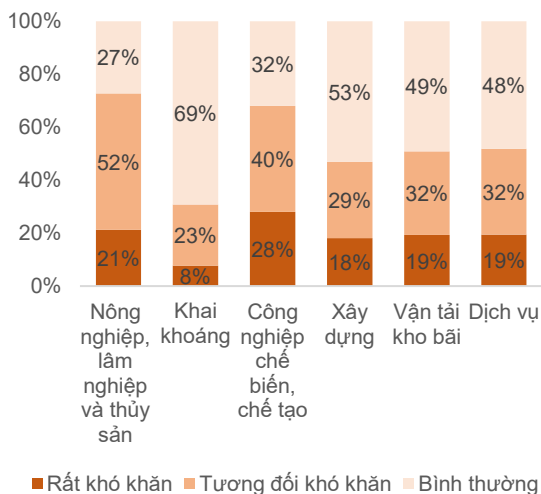
9. Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số



10. Phát triển hệ thống kênh phân phối truyền thống



11. Tìm kiếm đối tác kinh doanh và mở rộng thị trường



3.2. NHU CẦU ĐƯỢC HỖ TRỢ CỦA DOANH NGHIỆP

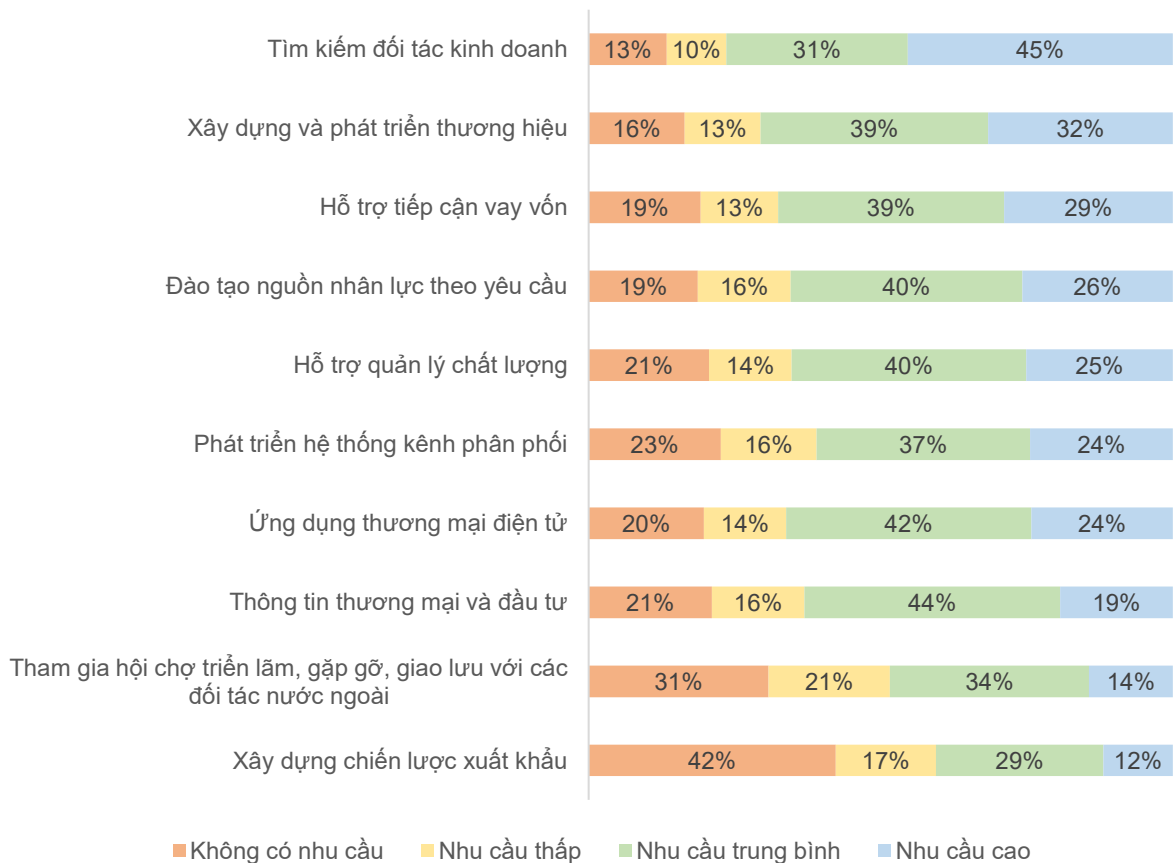
3.2.1. Nhu cầu được hỗ trợ chung của doanh nghiệp toàn Tỉnh

Hình 3.4 trình bày những nhu cầu mà DN mong muốn các cơ quan chính quyền hỗ trợ, được trình bày theo thứ tự tỷ lệ phản ánh có “nhu cầu cao” từ cao xuống thấp. Dải tỷ lệ DN phản ánh các khía cạnh mà DN có “nhu cầu cao” dao động từ 45% xuống 12% và không đồng đều giữa các khía cạnh, cho thấy có những khía cạnh DN có nhu cầu được trợ giúp cao hơn hẳn những khía cạnh khác.

Quan sát cho thấy, “Tìm kiếm đối tác kinh doanh” là vấn đề mà nhiều DN tỉnh Quảng Ninh mong muốn được hỗ trợ nhất, với tỷ lệ 45% phản ánh “nhu cầu cao”. Đây cũng là tỷ lệ vượt lên hẳn những vấn đề khác. Tiếp theo là vấn đề “Xây dựng và phát triển thương hiệu”, với 32% phản ánh “nhu cầu cao”. Đứng ở vị trí thứ ba là “Hỗ trợ tiếp cận vay vốn” (29% “nhu cầu cao”).

Những vấn đề Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu, Hỗ trợ quản lý chất lượng, Phát triển hệ thống kênh phân phối, Ứng dụng thương mại điện tử cũng có tỷ lệ DN phản ánh có “nhu cầu cao”, ở mức từ 24% đến 26%. Khoảng 19% DN có nhu cầu cao được hỗ trợ về “Thông tin thương mại và đầu tư”. Trong khi đó, hai vấn đề liên quan tới yếu tố “nước ngoài” là “Tham gia hội chợ triển lãm, gặp gỡ, giao lưu với các đối tác nước ngoài” và “Xây dựng chiến lược xuất khẩu” chỉ có 14% và 12% DN có nhu cầu cao được hỗ trợ. Điều này phần nào cho thấy tỷ lệ các DN lớn, có năng lực sản xuất hàng xuất khẩu ở Tỉnh vẫn chưa thực sự lớn.

Hình 3.4. Tổng quan về nhu cầu được hỗ trợ của DN tỉnh Quảng Ninh



3.2.2. Nhu cầu được hỗ trợ theo quy mô doanh nghiệp

Hình 3.5 miêu tả mức độ nhu cầu được hỗ trợ của các doanh nghiệp theo quy mô lao động. Điểm đáng chú ý nhất là, trong khi nhóm doanh nghiệp siêu nhỏ (dưới 10 lao động) có tỷ lệ phản ánh khó khăn cao nhất, thì đối với nhu cầu được chính quyền hỗ trợ, nhóm doanh nghiệp có quy mô từ trên 300 lao động trở lên là nhóm có tỷ lệ bày tỏ mong muốn được hỗ trợ cao nhất. Đặc biệt ở các vấn đề như Xây dựng chiến lược xuất khẩu, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Hỗ trợ tiếp cận vay vốn, Thương mại điện tử, Quản lý chất lượng, Phát triển kênh phân phối, nhóm doanh nghiệp này đều có nhu cầu được hỗ trợ cao, với tỷ lệ từ 30 – 50%.

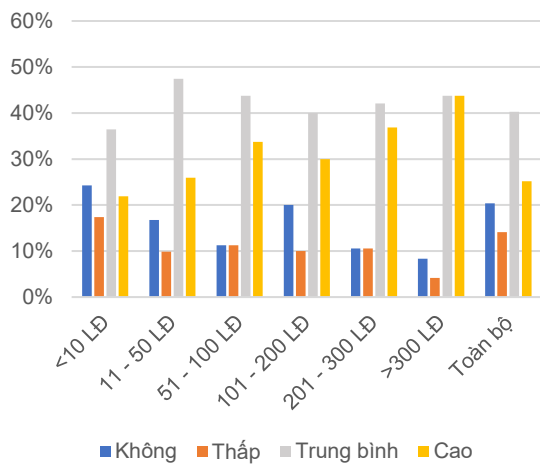
Tuy không có nhu cầu hỗ trợ cao như nhóm DN “lớn” (trên 300 lao động), nhóm doanh nghiệp “nhỏ” (có quy mô 51 – 300 lao động) cũng có nhu cầu được hỗ trợ khá cao ở hầu hết các vấn đề. Đặc biệt các vấn đề như Thông tin thương mại đầu tư, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Hỗ trợ tiếp cận vay vốn, Thương mại điện tử, Quản lý chất lượng, Phát triển kênh phân phối, nhóm này cũng có tỷ lệ mong muốn hỗ trợ cao dao động ở khoảng 20 – 40%.

Cuối cùng, tất cả các doanh nghiệp thuộc các nhóm quy mô lao động khác nhau đều mong muốn được các cơ quan chính quyền hỗ trợ trong việc tìm kiếm đối tác kinh doanh, với tỷ lệ phản ánh “nhu cầu cao” ở mức 45 – 53%.

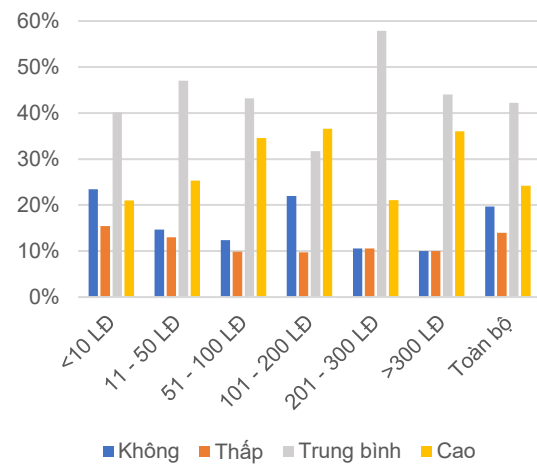
Hình 3.5. Nhu cầu được hỗ trợ của doanh nghiệp theo quy mô lao động



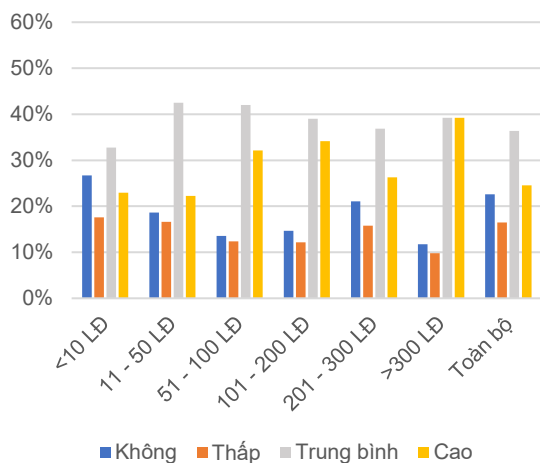
7. Hỗ trợ quản lý chất lượng



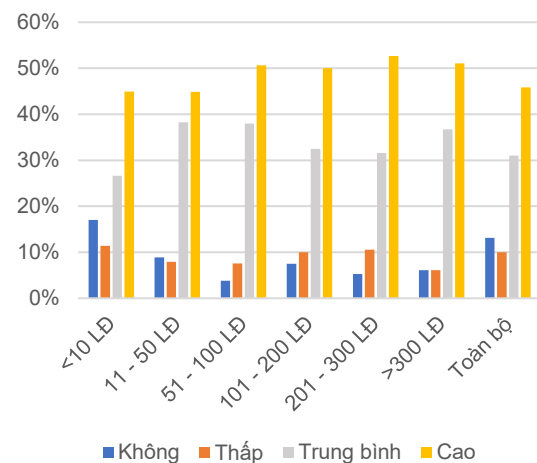
8. Ứng dụng thương mại điện tử



9. Phát triển hệ thống kênh phân phối



10. Tìm kiếm đối tác kinh doanh



3.2.3. Nhu cầu được hỗ trợ theo nhóm ngành nghề

Hình 3.6 miêu tả mức độ nhu cầu được hỗ trợ của các doanh nghiệp theo nhóm ngành nghề. Điểm đáng chú ý nhất là, nhóm ngành nghề “Công nghiệp chế biến chế tạo” là nhóm có nhu cầu được hỗ trợ cao nhất trong các nhóm ngành nghề, với mong muốn được hỗ trợ cao ở đa số các vấn đề, với tỷ lệ trung bình dao động ở mức 30 – 35%. Đặc biệt những vấn đề như Xây dựng và phát triển thương hiệu (35%), Hỗ trợ tiếp cận vay vốn (36%), Phát triển hệ thống kênh phân phối (35%), Ứng dụng thương mại điện tử (34%) và tìm kiếm đối tác kinh doanh (55%).

Nhóm doanh nghiệp Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản có nhu cầu cao nhất về Hỗ trợ tiếp cận vay vốn (44%), Xây dựng và phát triển thương hiệu (32%), Hỗ trợ quản lý chất lượng (30%) và Tìm kiếm đối tác kinh doanh (53%).

Nhóm doanh nghiệp Xây dựng cũng có nhu cầu hỗ trợ cao trong việc Tiếp cận vay vốn cao (30%), Xây dựng và phát triển thương hiệu (26%) và Tìm kiếm đối tác kinh doanh (41%).

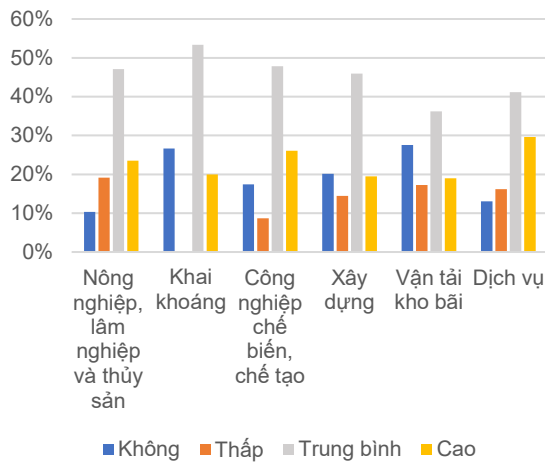
Nhóm doanh nghiệp Vận tải kho bãi có nhu cầu cao về Tìm kiếm đối tác kinh doanh (44%), Xây dựng và phát triển thương hiệu (24%), Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu (19%) và Hỗ trợ tiếp cận vay vốn (26%).

Cuối cùng, các doanh nghiệp thuộc nhóm Dịch vụ, vốn chiếm phần lớn các doanh nghiệp có quy mô siêu nhỏ hoạt động tại tỉnh Quảng Ninh, có các nhu cầu được trợ giúp khá tương đồng với mức “chung” của các DN trong tỉnh, như đã được trình bày tại phần trên.

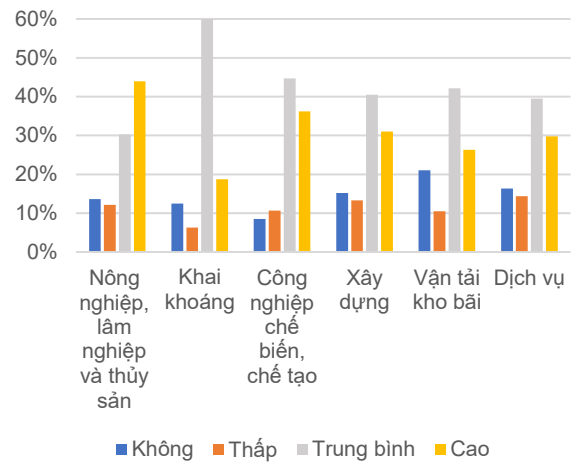
Hình 3.6. Nhu cầu được hỗ trợ của doanh nghiệp theo nhóm ngành nghề



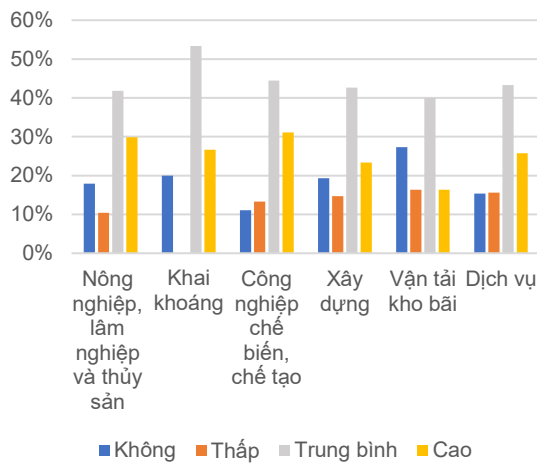
5. Đào tạo nguồn nhân lực



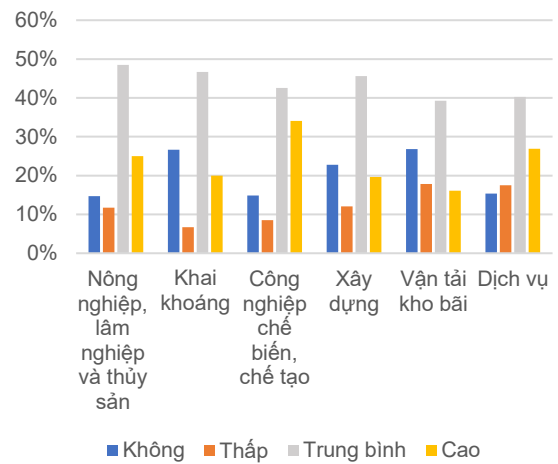
6. Hỗ trợ tiếp cận vay vốn



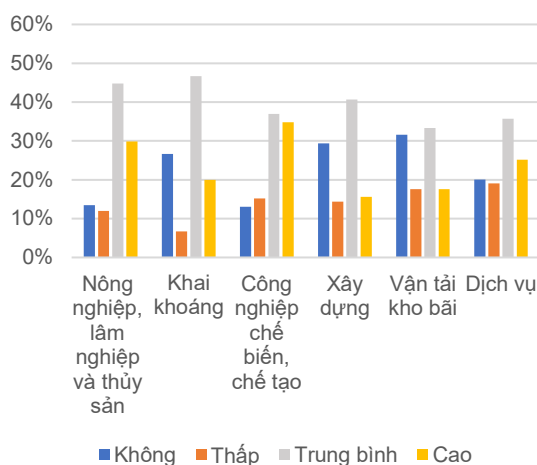
7. Hỗ trợ quản lý chất lượng



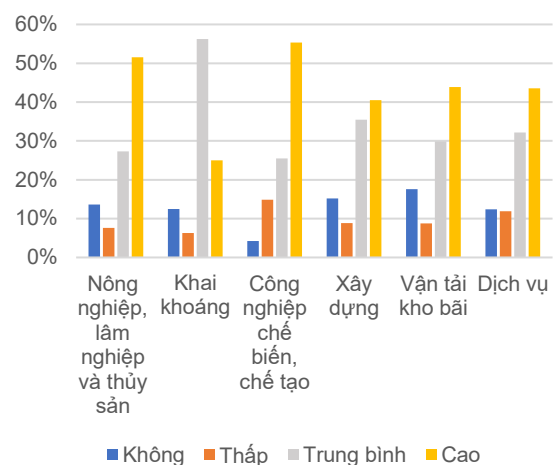
8. Ứng dụng thương mại điện tử



9. Phát triển hệ thống kênh phân phối



10. Tìm kiếm đối tác kinh doanh



3.3. KẾT LUẬN

Tổng kết lại các vấn đề và nhu cầu được hỗ trợ của DN tỉnh Quảng Ninh, có thể rút ra một số kết luận sơ bộ sau.

Về những khó khăn

Quan sát trên tổng thể toàn bộ các doanh nghiệp (theo quy mô lao động cũng như theo các nhóm ngành nghề), các vấn đề như Tuyển dụng lao động, Tiếp cận vay vốn và Tìm kiếm đối tác kinh doanh là những vấn đề được nhiều doanh nghiệp phản ánh khó khăn nhất.

Quan sát trên các nhóm doanh nghiệp theo quy mô lao động, nhóm doanh nghiệp siêu nhỏ (dưới 10 lao động) là nhóm phản ánh khó khăn nhiều nhất ở tất cả các vấn đề; trong khi các nhóm doanh nghiệp có quy mô lớn hơn thì phản ánh khó khăn với tỷ lệ cao ở các vấn đề như Cải tiến chất lượng, Mở rộng thị trường, Ứng dụng công nghệ thông tin và Tìm kiếm đối tác.

Quan sát trên các nhóm doanh nghiệp theo ngành nghề, các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành nghề “Khai khoáng” gặp khó khăn nhiều nhất trong các vấn đề Tìm kiếm thông tin thị trường; Mở rộng bán hàng trên các kênh thương mại điện tử. Nhóm các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực “Công nghiệp chế biến, chế tạo” gặp khó khăn trong các khía cạnh Tuyển dụng lao động, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Tiếp cận vay vốn. Nhóm doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Xây dựng gặp khó khăn về Tìm kiếm thông tin thị trường, Tuyển dụng lao động trình độ cao. Nhóm doanh nghiệp “Vận tải kho bãi” gặp khó khăn đáng kể trong các vấn đề Tuyển dụng lao động, Tiếp cận vay vốn, Mở rộng thị trường.

Về nhu cầu được hỗ trợ

Quan sát tổng thể các doanh nghiệp trong tỉnh cho thấy vấn đề “Tìm kiếm đối tác kinh doanh” là vấn đề mà nhiều DN tỉnh Quảng Ninh mong muốn được hỗ trợ nhất, với tỷ lệ 45% phản ánh “nhu cầu cao”. Đây cũng là tỷ lệ vượt lên hẳn những vấn đề khác. Tiếp theo là các vấn đề “Xây dựng và phát triển thương hiệu” (32%) và “Hỗ trợ tiếp cận vay vốn” (29%).

Xét trên khía cạnh quy mô lao động, nhóm doanh nghiệp có quy mô từ 300 lao động trở lên là nhóm có tỷ lệ bày tỏ mong muốn được hỗ trợ cao nhất, đặc biệt ở các vấn đề như Xây dựng chiến lược xuất khẩu, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Hỗ trợ tiếp cận vay vốn, Thương mại điện tử, Quản lý chất lượng, Phát triển kênh phân phối (tỷ lệ nhu cầu cao trong khoảng 30 – 50%). Tiếp theo là nhóm có quy mô từ 51 – 300 lao động (tỷ lệ nhu cầu cao trong khoảng 20 – 40%).

Xét trên các nhóm ngành nghề, nhóm doanh nghiệp “Công nghiệp chế biến chế tạo” là nhóm có nhu cầu được hỗ trợ cao nhất ở đa số các vấn đề, với tỷ lệ trung bình dao động ở mức 30 – 35%. Nhóm doanh nghiệp Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản có nhu cầu cao nhất về Hỗ trợ tiếp cận vay vốn (44%), Hỗ trợ quản lý chất lượng (30%), Hỗ trợ quản lý chất lượng (30%) và Tìm kiếm đối tác kinh doanh (53%). Nhóm doanh nghiệp Xây dựng cũng có nhu cầu hỗ trợ cao trong Tiếp cận vay vốn (30%), Xây dựng và phát triển thương hiệu (26%) và Tìm kiếm đối tác kinh doanh (41%). Nhóm doanh nghiệp Vận tải kho bãi có nhu cầu cao về Tìm kiếm đối tác kinh doanh (44%), Xây dựng và phát triển thương hiệu (24%), Đào tạo nguồn nhân lực theo yêu cầu (19%) và Hỗ trợ tiếp cận vay vốn (26%).

CHƯƠNG IV. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI CÁC SỞ BAN NGÀNH VÀ ĐỊA PHƯƠNG

Bên cạnh việc tiếp tục duy trì phần đánh giá một số TTHC cụ thể có nhiều tương tác cho khối SBN, khảo sát DDCI Quảng Ninh năm 2022 còn mở rộng việc đánh giá này cho khối Địa phương.

Đối với cả hai khối, DN được đề nghị chọn một TTHC mà DN cho rằng phức tạp nhất khi tương tác với Đơn vị được đánh giá trong năm vừa qua. Nếu TTHC không có trong danh sách TTHC được đính kèm với phiếu khảo sát, DN có thể viết tên TTHC đó ra. Sau khi đã chọn được TTHC để đánh giá, DN trả lời lần lượt các câu hỏi về cách thức thực hiện, và mức độ hài lòng đối với mỗi công đoạn của thủ tục, lần lượt là Tìm hiểu thủ tục, Chuẩn bị hồ sơ, Nộp hồ sơ, Chính sửa hồ sơ (nếu có), và Nhận kết quả. Ngoài ra, khảo sát còn tập trung vào khía cạnh thời gian thực hiện TTHC, qua đó giúp so sánh và tìm ra những loại thủ tục nào thuộc quản lý của SBN hoặc Địa phương còn gây mất thời gian cho DN.

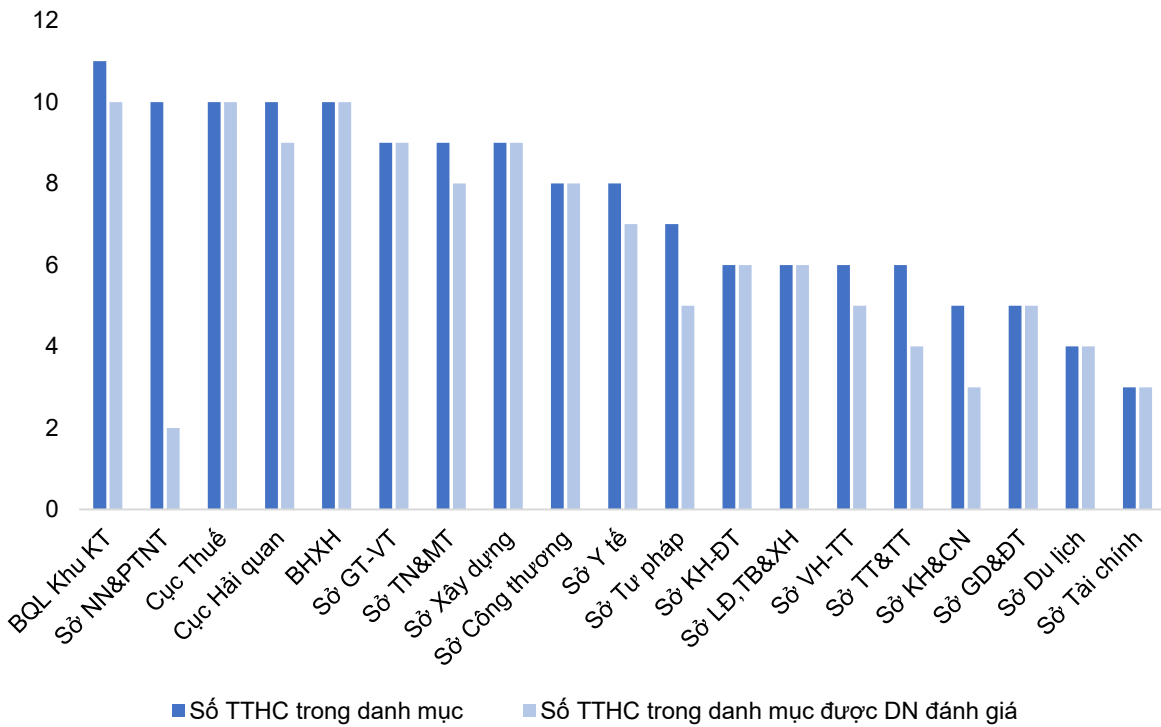
4.1. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ TTHC TẠI CÁC SỞ, BAN, NGÀNH

4.1.1. Tổng quan về mẫu khảo sát

Năm 2022, tổng cộng có 142 TTHC được các SBN lựa chọn để đưa vào Danh mục TTHC đánh giá. Nhóm nghiên cứu đề nghị các SBN tự lựa chọn những TTHC có nhiều tương tác nhất với DN của mỗi đơn vị. Trong danh sách này, 123 thủ tục đã nhận được đánh giá của DN. Ban Quản lý Khu Kinh tế, Cục Thuế và BHXH là những đơn vị có nhiều thủ tục hành chính được đánh giá nhất (10 TTHC mỗi đơn vị); Sở GT-VT và Sở Xây dựng đều có 9 TTHC được đánh giá. Sở KH&CN (3 TTHC), Sở Tài chính (3 TTHC) và Sở NN&PTNT (2 TTHC) là các đơn vị có ít TTHC được đánh giá nhất.

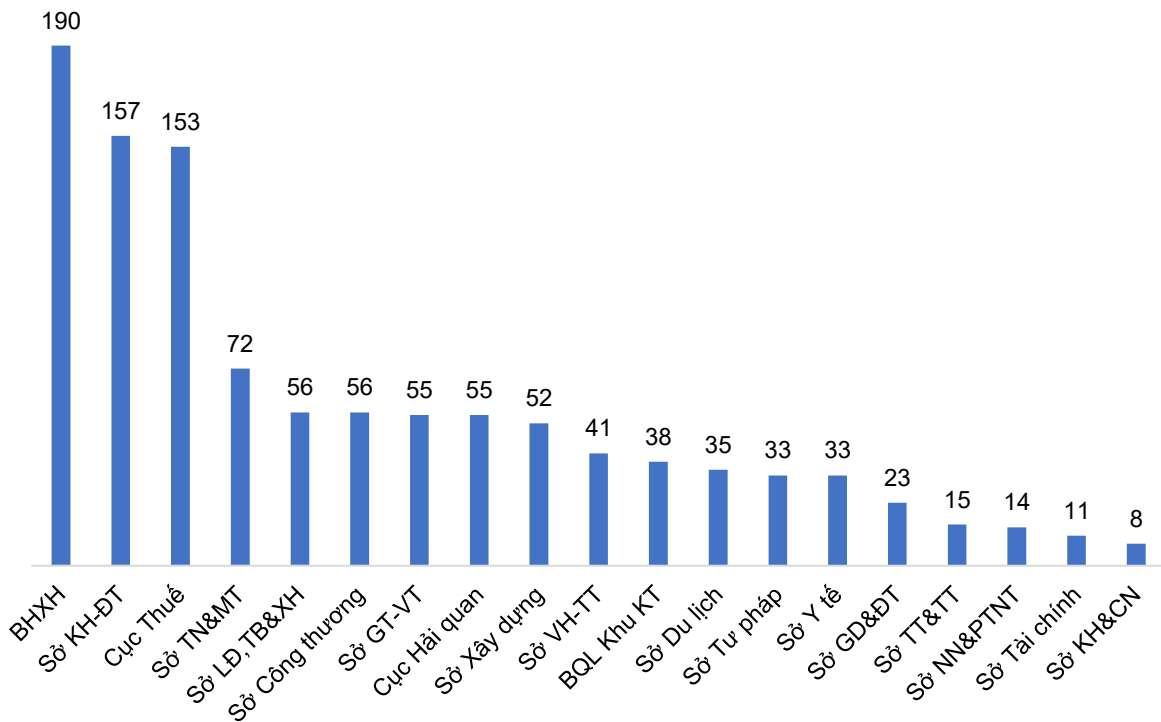
Tỷ lệ trung bình giữa số TTHC của các SBN được DN lựa chọn đánh giá (123) so với số TTHC trong danh mục (142) là rất cao, tương đương mức 86,6%. Tuy nhiên, đáng chú ý là Sở NN&PTNT chỉ có 2 trong số 10 TTHC trong danh mục được DN lựa chọn đánh giá, tương đương với tỷ lệ 20%.

Hình 4.1. Số TTHC trong danh mục và số thủ tục DN đánh giá ở khối Sở ban ngành



Tổng số lượt đánh giá TTHC của các SBN là 1.097. Trong đó, BHXH là đơn vị nhận được nhiều lượt đánh giá nhất, với 190 lượt. Tiếp sau là Sở KH-ĐT và Cục Thuế với số lượt đánh giá lần lượt là 157 và 153 lượt. Trong khi đó, có một số SBN có ít lượt đánh giá (dưới 20 lượt), bao gồm: Sở TT&TT, Sở NN&PTNT, Sở Tài chính và Sở KH&CN.

Hình 4.2. Số lượt đánh giá TTHC ở khối Sở ban ngành



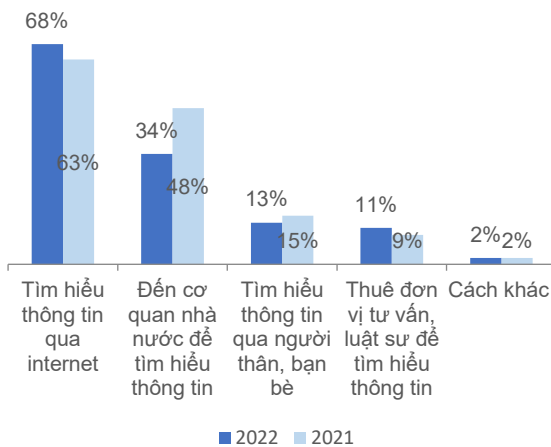
4.1.2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính ở khối Sở ban ngành

Bước 1: Tìm hiểu thủ tục

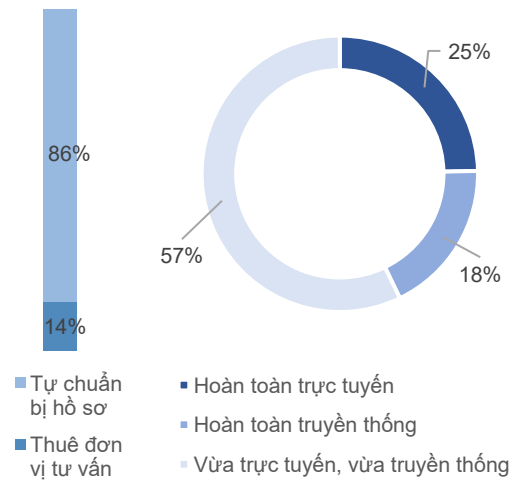
Hình 4.3 cho thấy cách thức DN thực hiện 04 công đoạn chính của một TTHC. Ở bước Tìm hiểu thủ tục, 68% DN cho biết họ đã tìm hiểu thông tin qua internet, tăng 5 điểm phần trăm so với năm trước. So với năm 2021, tỷ lệ DN lựa chọn cách truyền thống (trực tiếp đến cơ quan nhà nước) đã giảm từ 48% xuống chỉ còn 34%. Tỷ lệ DN tìm hiểu qua người thân, bạn bè là 13% và Thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư là khoảng 11%. Thống kê này cho thấy, Internet tiếp tục đã trở thành một kênh chính và ngày càng được yêu thích của đa số DN ở Quảng Ninh khi họ tìm hiểu về thủ tục hành chính.

Hình 4.3. Cách thức doanh nghiệp thực hiện TTHC ở từng công đoạn ở khối Sở ban ngành

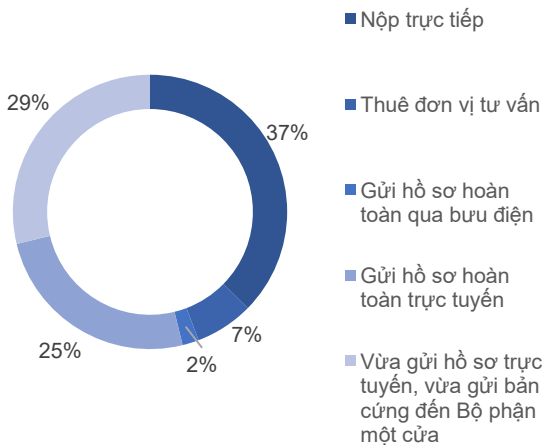
Bước 1: Tìm hiểu thủ tục



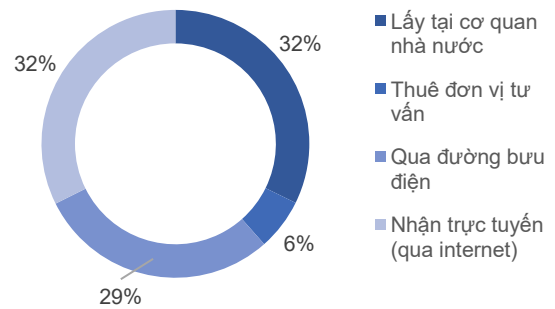
Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ



Bước 3: Nộp hồ sơ



Bước 4: Nhận kết quả



Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ

Có 14% DN cho biết họ thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư để chuẩn bị hồ sơ, **tăng đáng kể từ tỷ lệ 8% của năm trước**; trong khi đó, 86% DN tự chuẩn bị hồ sơ.

Trong số các doanh nghiệp tự chuẩn bị hồ sơ, có 25% DN cho biết họ làm hoàn toàn theo phương thức trực tuyến; 18% cho biết họ làm theo phương thức truyền thống (toàn bộ giấy tờ yêu cầu, form

mẫu đều chuẩn bị trên giấy); 57% vừa trực tuyến, vừa truyền thống (một số giấy tờ yêu cầu, form mẫu điều trực tuyến; một số khác điền trên giấy).

Bảng 4.1 cho thấy hầu hết doanh nghiệp đều đánh giá rất cao tính công khai, minh bạch về yêu cầu thành phần hồ sơ, phí và lệ phí giải quyết TTHC với tỷ lệ đánh giá tích cực cho cả 2 tiêu chí ở mức trên dưới 99%.

Bảng 4.1. Đánh giá tính công khai, minh bạch về quy trình thực hiện TTHC khối Sở ban ngành

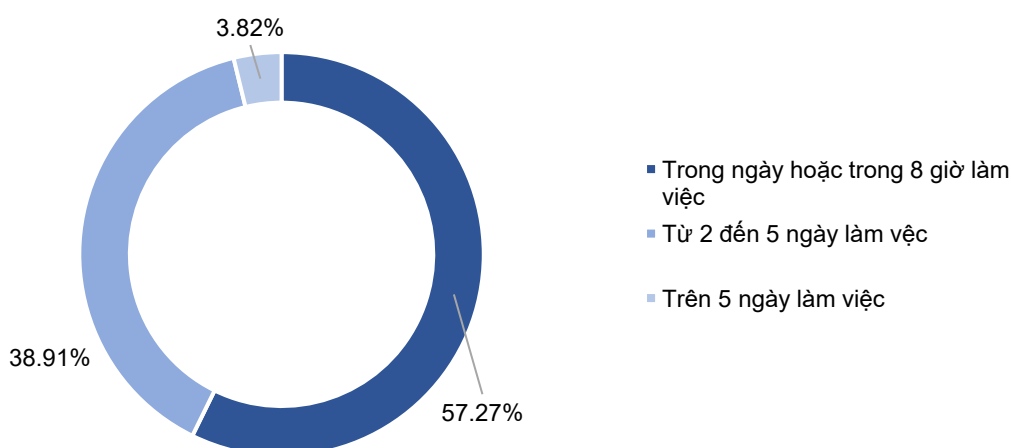
STT	Đánh giá	Tỷ lệ DN Đồng ý/ Đồng ý phần lớn
1	Các yêu cầu về thành phần hồ sơ TTHC công khai, dễ thực hiện	98,35%
2	Phí và lệ phí giải quyết TTHC được công khai, đúng quy định của pháp luật	99,34%

Bước 3: Nộp hồ sơ

So với năm 2021, tỷ lệ DN chọn cách nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công hoặc địa điểm thực hiện TTHC của SBN đã giảm từ 55% xuống còn 37%. Số lượng DN gửi hồ sơ hoàn toàn trực tuyến là 25%. Trong khi đó, có 29% DN chọn phương thức vừa gửi hồ sơ trực tuyến, vừa gửi bản cứng tới bộ phận một cửa của SBN. Chỉ có 2% DN lựa chọn cách gửi hồ sơ hoàn toàn qua đường bưu điện. Số DN thuê đơn vị tư vấn nộp hồ sơ là 7%.

Đối với các DN tiến hành nộp hồ sơ TTHC trực tuyến, có 57% DN cho biết họ nhận được phản hồi “Hồ sơ đã được tiếp nhận” trong ngày hoặc trong 8 giờ làm việc; 39% nhận được phản hồi trong vòng từ 2 đến 5 ngày; trong khi đó, có 4% DN cho biết họ nhận được phản hồi sau 5 ngày làm việc.

Hình 4.4. Thời gian DN nhận được phản hồi “Hồ sơ được tiếp nhận” khi gửi hồ sơ trực tuyến ở khối Sở ban ngành



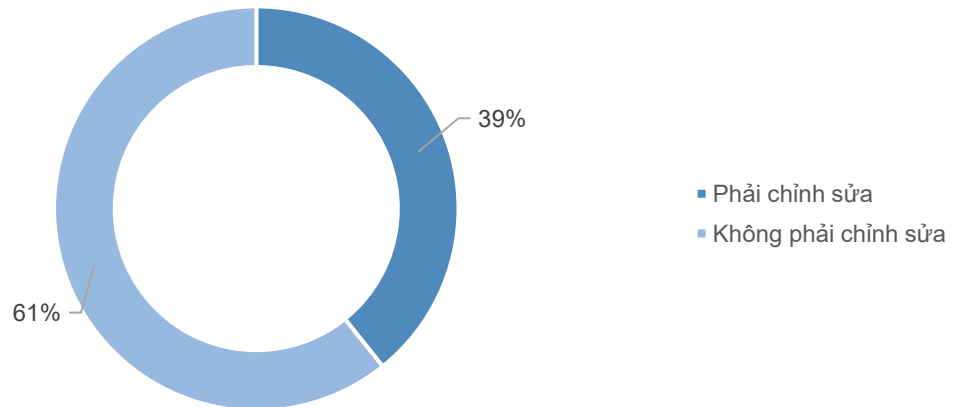
Bước 4: Nhận kết quả

Năm 2022, tỷ lệ DN đến nhận kết quả hồ sơ *trực tiếp* tại cơ quan nhà nước đã giảm từ mức 39% năm 2021 xuống mức 32%; đồng thời tỷ lệ nhận qua đường bưu điện và trực tuyến cũng tăng nhẹ, đạt mức 29% và 32%. Tỷ lệ DN thuê tư vấn cho công đoạn này là 6%.

Điều chỉnh, bổ sung hồ sơ

Năm 2022, tỷ lệ DN cho biết phải điều chỉnh, bổ sung hồ sơ khi làm TTHC tại các SBN vẫn ở mức xấp xỉ 39%, gần như không thay đổi so với năm 2021.

Hình 4.5. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC năm 2022 tại khối Sở ban ngành



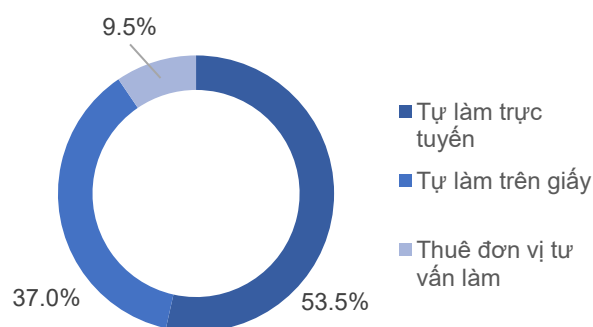
Trong số những DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC, 37% DN đã điều chỉnh bằng phương thức truyền thống, 53% điều chỉnh trực tuyến qua mạng internet, và 10% thuê đơn vị tư vấn. Như vậy, so với năm 2021, tỷ lệ tự điều chỉnh trực tuyến đã tăng đáng kể (năm 2021 là 45%).

Về mức độ chỉnh sửa, 65% DN cho biết họ phải chỉnh sửa hồ sơ 1 lần; 24% cho biết phải chỉnh sửa 2 lần; và 12% cho biết phải chỉnh sửa 3 lần hoặc nhiều hơn.

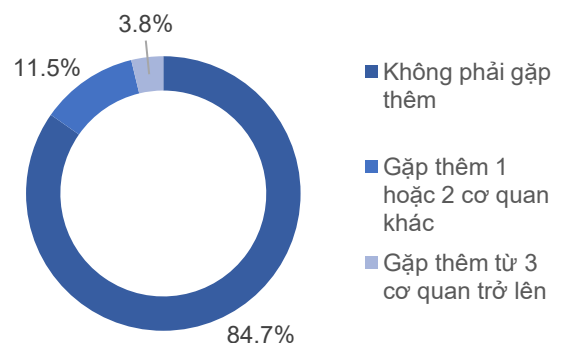
Bên cạnh đó, khoảng 85% DN cho biết trong toàn bộ quá trình hoàn thiện hồ sơ, họ không phải gặp thêm một cơ quan nào khác, tăng đáng kể so với tỷ lệ 73% của năm 2021; gần 12% phải gặp thêm từ 1 hoặc 2 cơ quan khác, và gần 4% phải gặp thêm từ 3 cơ quan trở lên. Điều này phản ánh khả năng phối hợp giữa các SBN đã có sự cải thiện đáng kể so với năm 2021.

Hình 4.6. Phương thức và số cơ quan khác mà DN phải gặp thêm để chỉnh sửa hồ sơ ở khối Sở ban ngành

(a) Phương thức chỉnh sửa hồ sơ TTHC



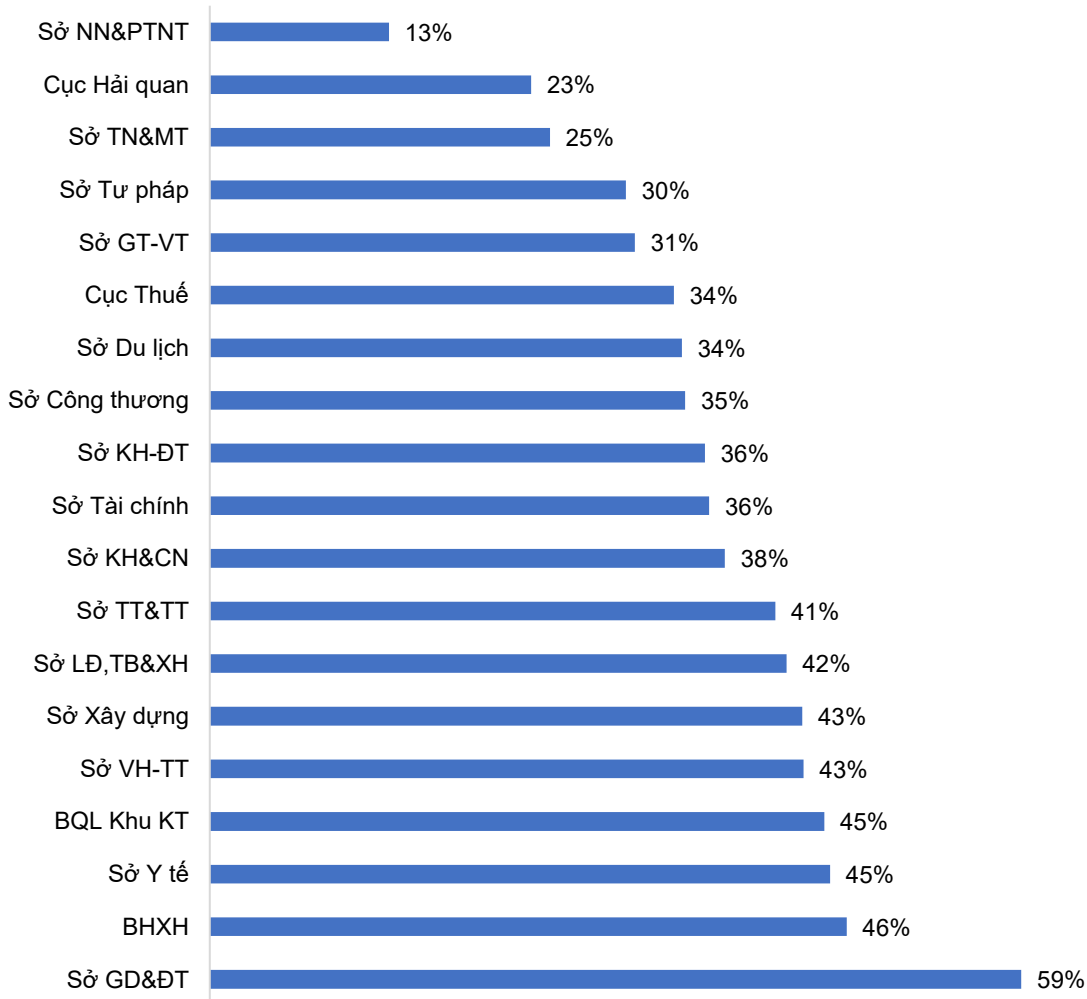
(b) Tỷ lệ DN phải gặp thêm cơ quan khác



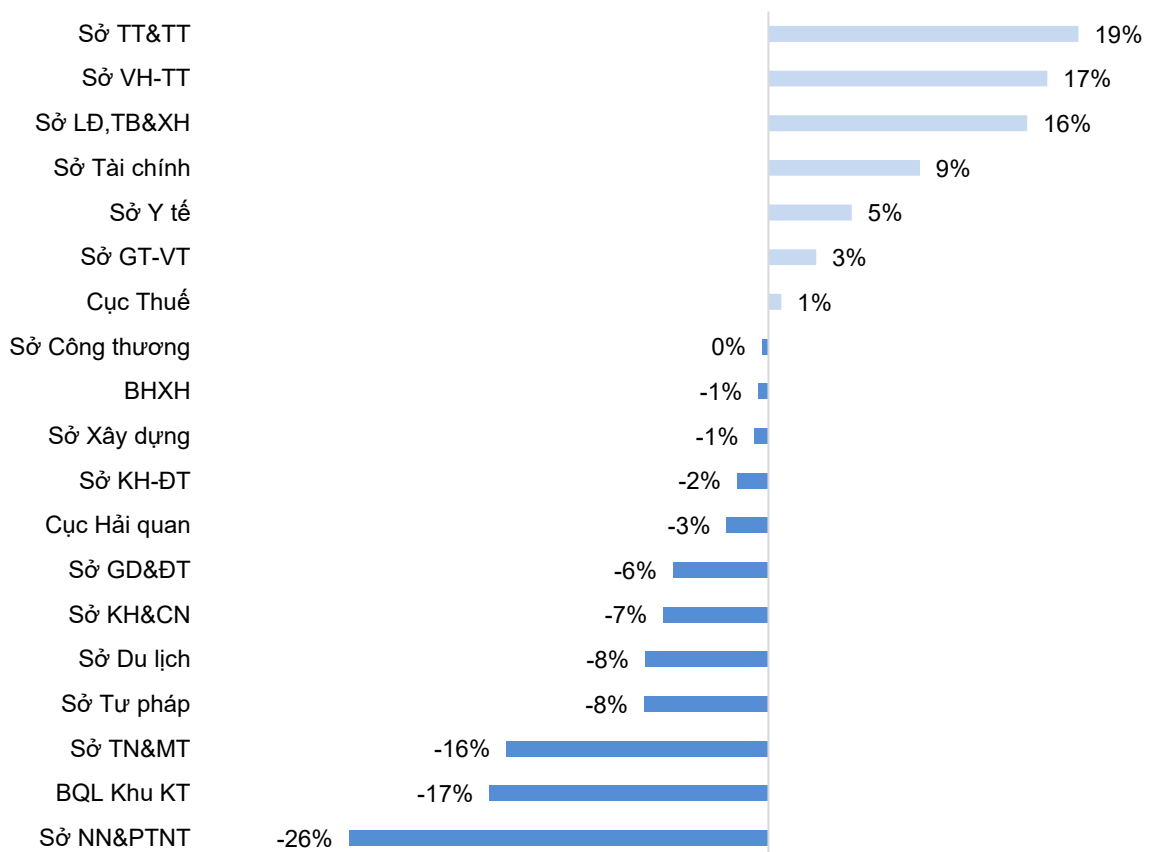
Tỷ lệ DN phải thực hiện thêm bước điều chỉnh hồ sơ có thể phản ánh phần nào về mức độ phức tạp của TTHC của đơn vị quản lý. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ cao chứng tỏ hồ sơ TTHC còn phức tạp đối với phần lớn DN, cũng như các bước Tìm hiểu và Chuẩn bị hồ sơ vẫn chưa hiệu quả.

Hình 4.7 cho thấy tỷ lệ DN phải thực hiện thêm bước chỉnh sửa hồ sơ khi thực hiện TTHC của các SBN. Tỷ lệ này dao động ở một khoảng khá rộng, từ 13% đến 59%. Các đơn vị còn có tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ cao (ở mức trên 40%) lần lượt là Sở GD&ĐT, BHXH, Sở Y tế, BQL Khu KT. Sở VH-TT, Sở Xây dựng, Sở LĐ, TB&XH và Sở TT&TT.

Hình 4.7. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC theo sở ban ngành



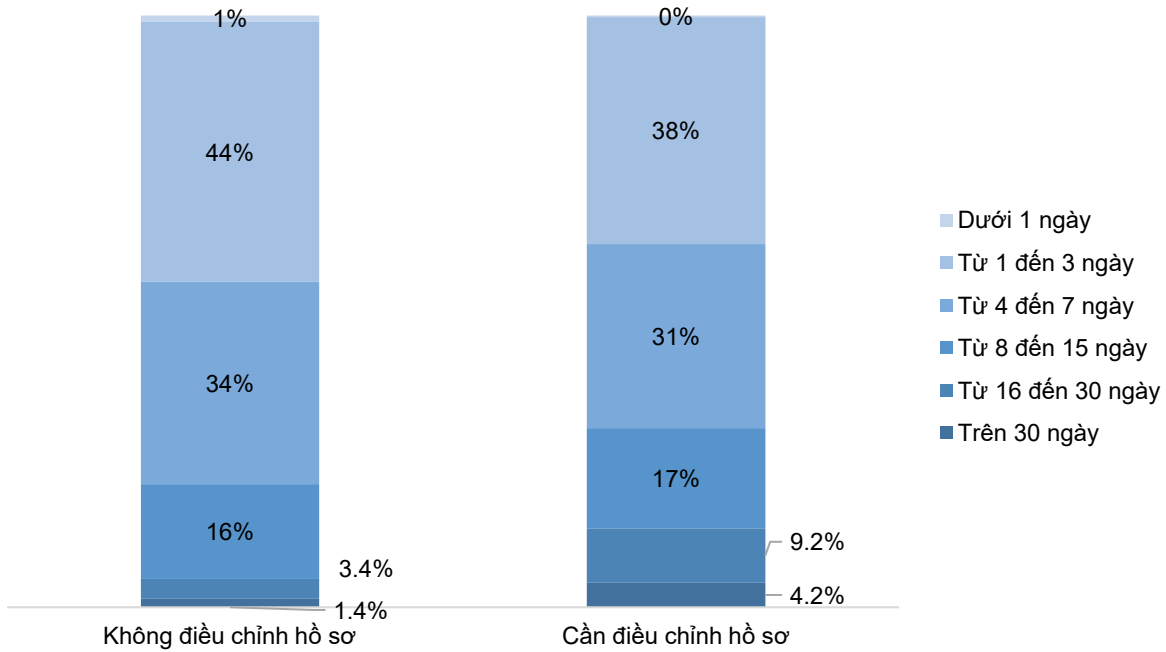
Về mức độ thay đổi tỷ lệ chỉnh sửa hồ sơ so với năm 2021, Sở NN&PTNT ghi nhận mức giảm ấn tượng nhất (-26%). BQL Khu KT và Sở TN&MT cũng là hai đơn vị có tỷ lệ giảm đáng ghi nhận, ở mức -17% và -16%. Ở chiều ngược lại, Sở TT&TT, Sở VH-TT và Sở LĐ, TB&XH là các đơn vị có tỷ lệ hồ sơ phải chỉnh sửa tăng cao nhất, lần lượt là 19%, 17% và 16%.

Hình 4.8. Mức độ thay đổi về tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC tại các SBN năm 2022 so với năm 2021

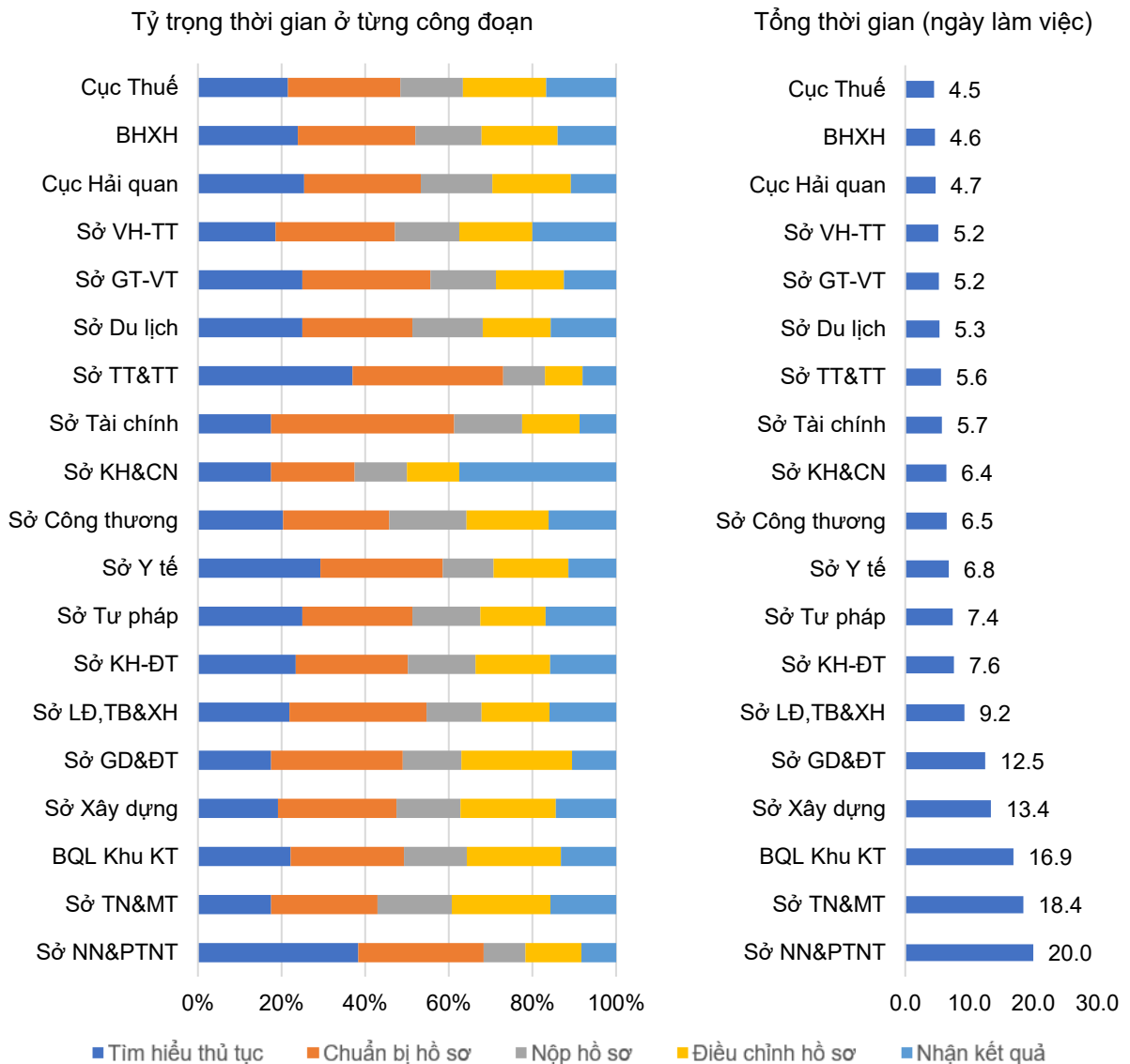
4.1.3. Thời gian thực hiện thủ tục hành chính ở khối Sở ban ngành

Cũng gần tương tự như năm 2021, nhìn chung tổng thời gian mà DN phải bỏ ra để thực hiện TTHC (từ khi chính thức tìm hiểu thủ tục đến khi nhận được kết quả cuối cùng) có sự khác biệt khá lớn. Nếu phân tách DN ra làm 02 nhóm: Không phải chỉnh sửa hồ sơ và Cần chỉnh sửa hồ sơ, có thể thấy sự khác biệt đáng kể. Cụ thể, gần 80% DN trong nhóm Không phải điều chỉnh hồ sơ hoàn thiện TTHC trong vòng 7 ngày làm việc, trong khi ở nhóm Cần điều chỉnh hồ sơ tỷ lệ này khoảng 70%. Tỷ lệ DN phải bỏ ra thời gian từ 16 ngày trở lên ở nhóm Cần điều chỉnh hồ sơ (13,3%) cao hơn gần gấp ba so với nhóm Không điều chỉnh (4,8%).

Hình 4.9. Tỷ lệ DN phải bỏ ra số ngày khác nhau để thực hiện một TTHC tại khối Sở ban ngành

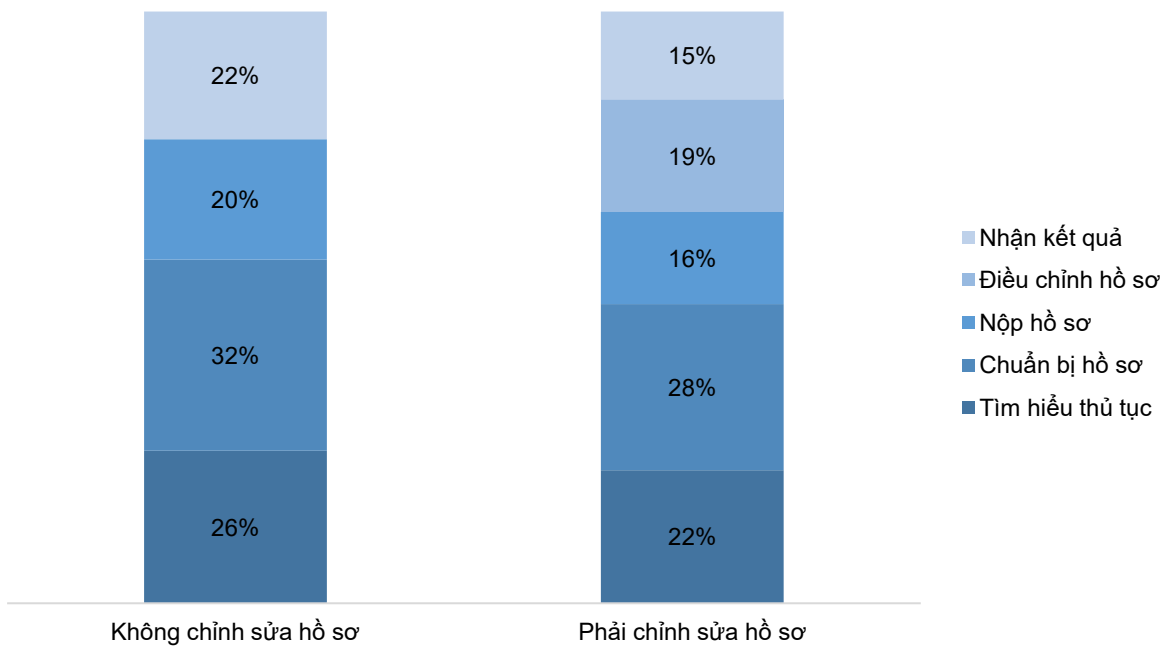


So sánh, thời gian trung bình thực hiện TTHC của DN tại các SBN năm 2022 cho thấy Cục Thuế là đơn vị có thời gian thực hiện ngắn nhất, với 4,5 ngày làm việc. Ở chiều ngược lại, Sở NN&PTNT ghi nhận trung bình thời gian thực hiện TTHC dài nhất (20 ngày). Các SBN mà DN tương tác nhiều như Sở TN&MT hay BQL Khu KT cũng được cho là thời gian thực hiện TTHC kéo dài, lần lượt là 18,4 và 16,9 ngày. Thời gian trung bình ở những đơn vị này cao chủ yếu bởi vì có một số trường hợp cá biệt thực hiện TTHC ở các đơn vị này, với thời gian thực hiện lên đến hơn 100 ngày. Vì thế, những con số này chỉ có tính tham khảo, chưa phản ánh đúng thực chất đặc thù của mỗi SBN cũng như độ phức tạp của mỗi TTHC tại từng SBN.

Hình 4.10. Trung bình tỷ trọng và tổng thời gian DN bỏ ra để thực hiện một TTHC ở khối Sở ban ngành

Về trung bình tỷ trọng thời gian mà DN phải bỏ ra cho từng công đoạn, tỷ lệ ở cả hai nhóm đều cho thấy sự tương đồng nhất định, và không có sự khác biệt lớn so với kết quả năm 2021. Nhìn chung, bước Chuẩn bị hồ sơ là tốn nhiều thời gian nhất (khoảng 1/3 tổng thời gian). Bên cạnh đó, bước Tìm hiểu thủ tục cũng chiếm khá nhiều thời gian: 26% của nhóm Không chỉnh sửa hồ sơ, và 22% của nhóm còn lại. Đối với nhóm Phải chỉnh sửa hồ sơ, bước Chính sửa hồ sơ trung bình chiếm khoảng 19% tổng số thời gian.

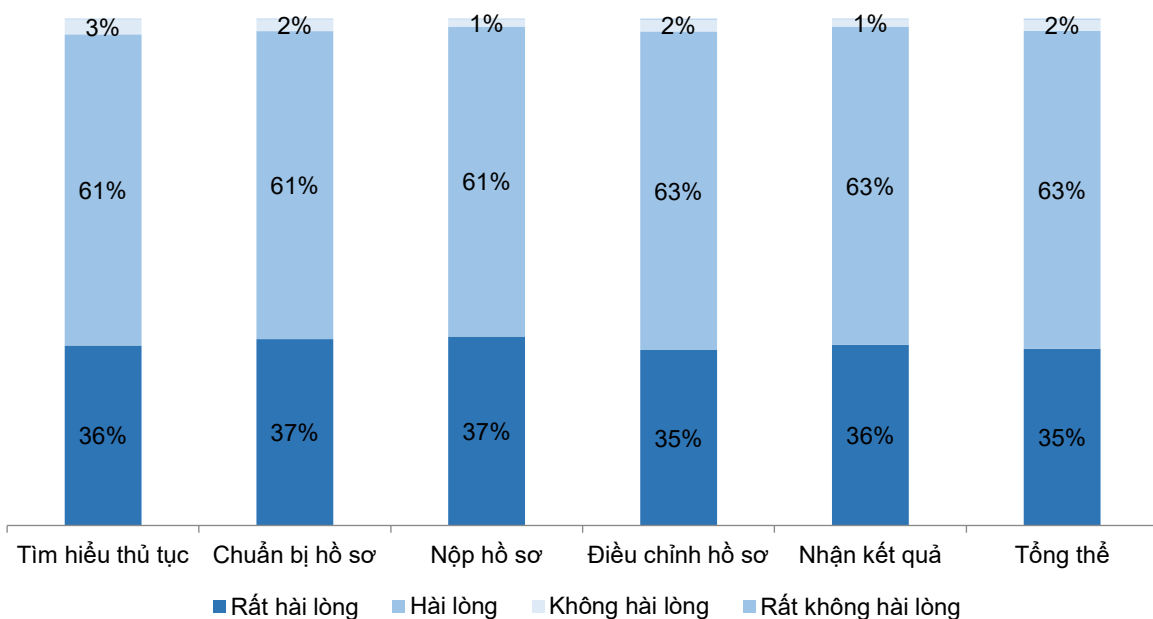
Hình 4.11. Tỷ trọng thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra ở từng công đoạn thực hiện TTHC ở khối Sở ban ngành



4.1.4. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính ở khối Sở ban ngành

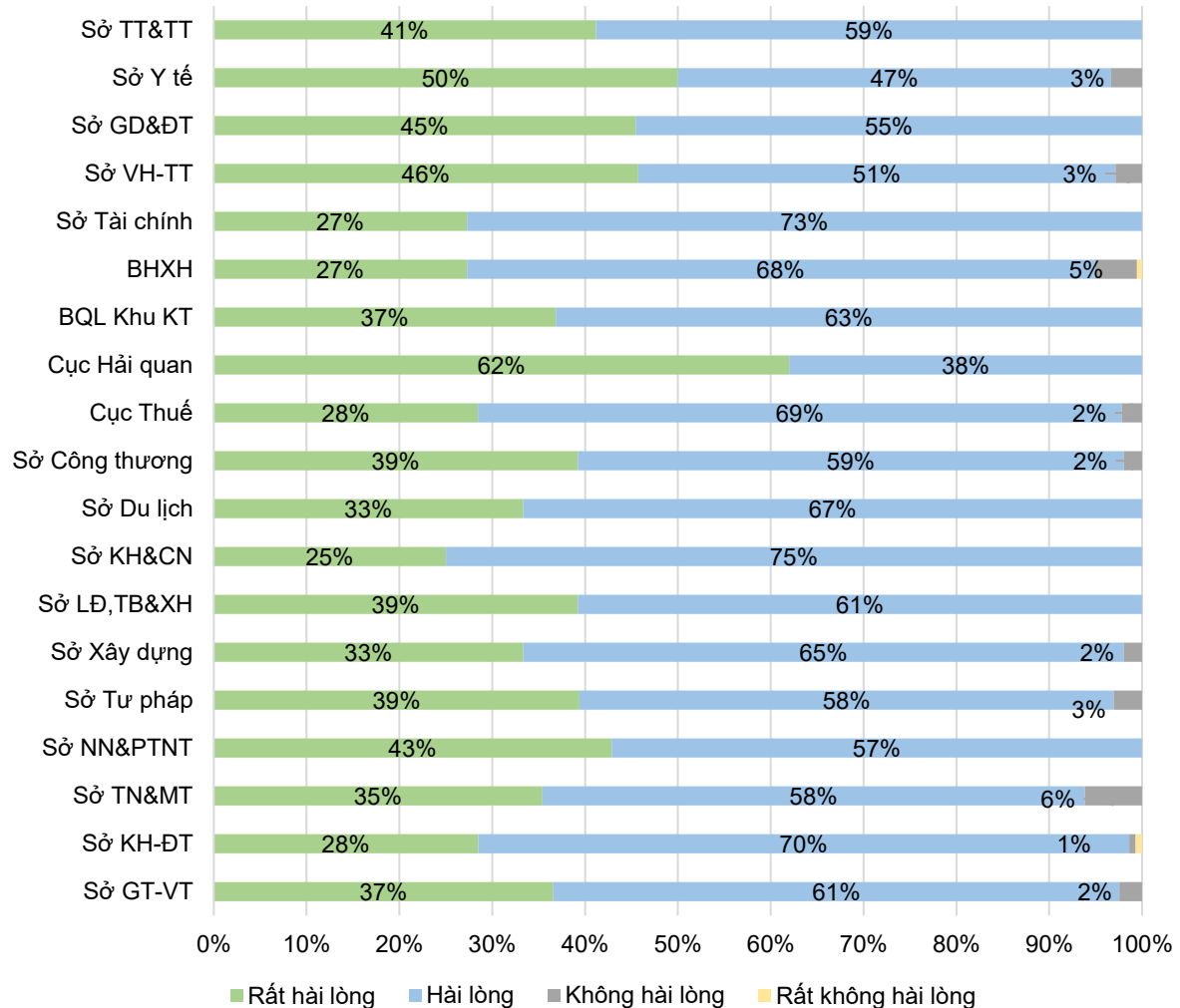
Về chất lượng phục vụ của các SBN trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính, tỷ lệ DN rất hài lòng tương đối cao (35%), cải thiện hơn 9% so với năm 2021 (26%). Tỷ lệ Rất hài lòng ở tất cả các công đoạn đều ghi nhận tỷ lệ đánh giá tích cực, từ 35-37%, hơn hẳn so với năm trước (18-27%). Tỷ lệ DN không hài lòng ở các công đoạn chỉ chiếm tỷ lệ từ 1-3%, giảm đáng kể so với mức 2-7% của năm trước.

Hình 4.12. Tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp ở các công đoạn thực hiện TTHC ở khối Sở ban ngành



Tỷ lệ DN Rất hài lòng với chất lượng phục vụ của SBN trong toàn bộ quá trình thực hiện TTHC ở các SBN dao động trong khoảng từ 25% đến 62%. Cục Hải quan là đơn vị có tỷ lệ Rất hài lòng cao nhất. Một số SBN còn có tỷ lệ không hài lòng cao hơn 3% là Sở TN&MT (6%), BHXH (5%). Lưu ý rằng những con số này chỉ mang tính tham khảo, do số lượt đánh giá TTHC không đồng đều giữa các SBN.

Hình 4.13. Tỷ lệ DN hài lòng với chất lượng phục vụ của các sở ban ngành trong quá trình thực hiện TTHC



4.2. KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ TTHC TẠI CÁC ĐỊA PHƯƠNG

4.2.1. Tổng quan về mẫu khảo sát

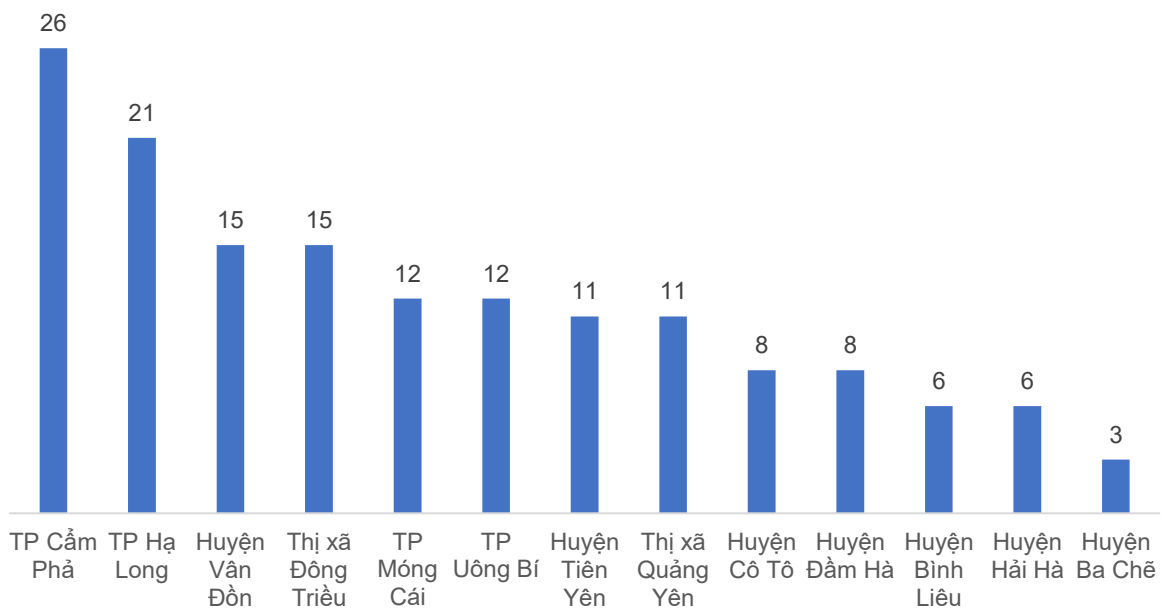
Năm 2022 là năm đầu tiên nhóm nghiên cứu DDCI mở rộng khảo sát mức độ hài lòng của DN đối với các thủ tục hành chính cụ thể tại chính quyền cấp huyện, thị xã và thành phố trực thuộc tỉnh. DN được yêu cầu chọn thủ tục hành chính mà DN cho rằng “phức tạp nhất” khi làm việc với TT hành chính công của chính quyền địa phương năm qua. Trong tổng số 610 DN tham gia khảo sát đánh giá khối Địa phương, có 154 DN đã tham gia đánh giá (hợp lệ) về mức độ hài lòng với TTHC cụ thể.

Tổng cộng có 34 TTHC được các UBND chính quyền địa phương chọn để đưa vào Danh mục TTHC đánh giá. Kết quả, đã có 29/34 thủ tục nhận được phiếu đánh giá; 5/34 thủ tục không có phiếu đánh

giá. Trong số các thủ tục được đánh giá, thủ tục “Đăng ký, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất” được đánh giá nhiều nhất (29 lượt), tiếp theo là “Thuế” (14 lượt), “Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất” (9 lượt); “Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH bắt buộc, BHYT, BHTN, BHTNLĐBNN; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, Đăng ký đóng, đăng ký lại, điều chỉnh đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện; cấp sổ BHXH, Giải quyết hưởng chế độ ốm đau, Giải quyết hưởng chế độ thai sản, Cấp lại, đổi, điều chỉnh thông tin trên sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế” (8 lượt), “Đăng ký thành lập mới hợp tác xã” (6 lượt), An toàn thực phẩm (6 lượt). Các TTHC còn lại đều được đánh giá dưới 5 lượt.

Hình 4.14 trình bày lượt phiếu đánh giá sự hài lòng của DN với TTHC cho từng địa phương. TP Cẩm Phả là đơn vị có nhiều lượt đánh giá nhất (26 lượt), tiếp theo là TP Hạ Long (21 lượt). Ở chiều ngược lại, Huyện Ba Chẽ là đơn vị có ít lượt đánh giá nhất (3 lượt). Các đơn vị khác cũng có lượt đánh giá thấp là Huyện Đàm Hà (8 lượt), Huyện Cô Tô (8 lượt), Huyện Bình Liêu (6 lượt), Huyện Hải Hà (6 lượt). Do nhiều đơn vị có ít lượt đánh giá, nên việc khảo sát lần này chỉ có tính chất giúp các địa phương tham khảo mức độ hài lòng của DN với việc giải quyết những thủ tục hành chính nhất định chứ chưa có ý nghĩa đánh giá, xếp hạng các đơn vị về phương diện này.

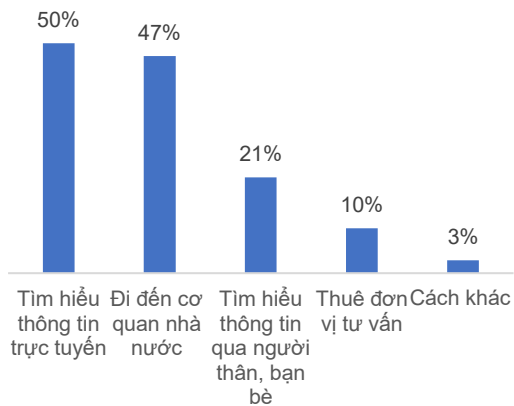
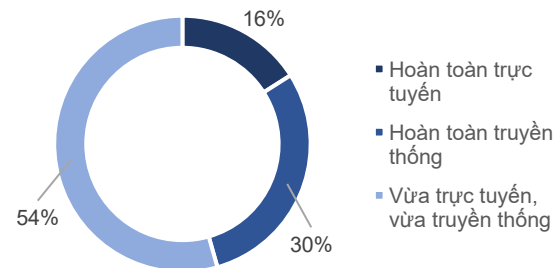
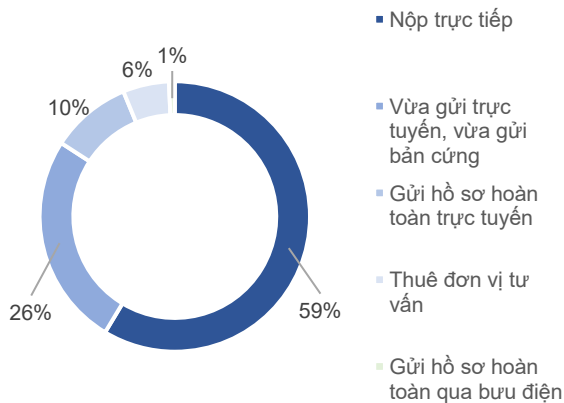
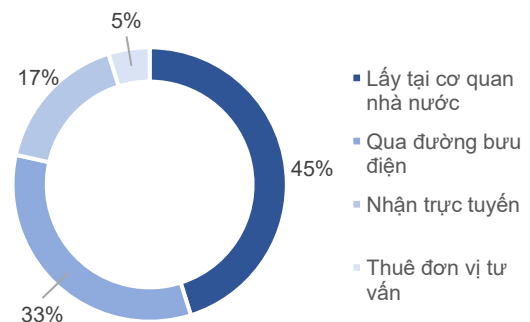
Hình 4.14: Lượt phiếu DN đánh giá TTHC ở các địa phương



4.2.2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính ở khối Địa phương

Bước 1: Tìm hiểu thủ tục

Hình 4.15 cho thấy cách thức DN thực hiện 04 công đoạn chính của một TTHC. Ở bước Tìm hiểu thủ tục, 50% DN cho biết họ đã tìm hiểu thông tin qua internet. Trong khi đó, gần một nửa số DN vẫn chọn cách truyền thống đó là trực tiếp đến TT hành chính công (47%). Tỷ lệ DN tìm hiểu qua người thân, bạn bè là 21% và Thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư là khoảng 10%. Thống kê này cho thấy tỷ lệ DN sử dụng kênh Internet để tìm hiểu về TTHC ở cấp địa phương thấp hơn đáng kể so với ở khối SBN (68%).

Hình 4.15. Cách thức doanh nghiệp thực hiện TTHC ở từng công đoạn**Bước 1: Tìm hiểu thủ tục****Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ****Bước 3: Nộp hồ sơ****Bước 4: Nhận kết quả****Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ**

Có 87% DN cho biết họ tự chuẩn bị hồ sơ, trong khi đó, tỷ lệ thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư để chuẩn bị hồ sơ là 13%. Trong số các doanh nghiệp tự chuẩn bị hồ sơ, chỉ có 16% DN cho biết họ chuẩn bị hoàn toàn trực tuyến; 54% vừa trực tuyến vừa truyền thống; và một tỷ lệ không nhỏ DN vẫn chuẩn bị hồ sơ theo cách hoàn toàn truyền thống (30%).

Bảng 4.2 cho thấy hầu hết doanh nghiệp đều đánh giá rất cao tính công khai, minh bạch về yêu cầu thành phần hồ sơ, phí và lệ phí giải quyết TTHC tại các Địa phương, với tỷ lệ đánh giá tích cực cho cả 2 tiêu chí đều ở mức rất cao, 96,77% và 99,19%.

Bảng 4.2. Đánh giá của DN về tính công khai, minh bạch về quy trình thực hiện TTHC tại các địa phương

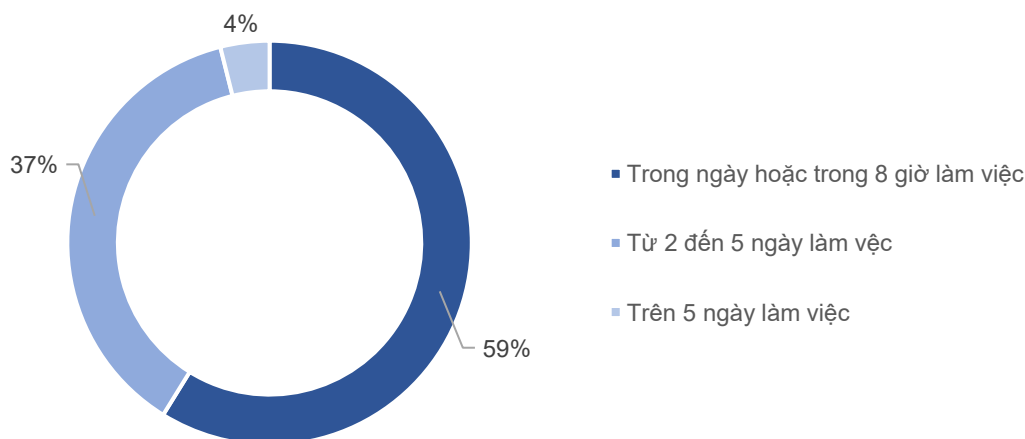
STT	Đánh giá	Tỷ lệ DN Đồng ý/ Đồng ý phần lớn
1	Các yêu cầu về thành phần hồ sơ TTHC công khai, dễ thực hiện	96,77%
2	Phí và lệ phí giải quyết TTHC được công khai, đúng quy định của pháp luật	99,19%

Bước 3: Nộp hồ sơ

Khi nộp hồ sơ, 59% DN vẫn phải trực tiếp đến TT phục vụ hành chính công của địa phương để nộp. Khoảng 26% số DN vừa gửi hồ sơ trực tuyến, vừa gửi bản cứng qua bưu điện hoặc đến nộp trực tiếp. Có 10% DN chọn cách gửi hồ sơ hoàn toàn trực tuyến và chỉ có 1% chọn cách gửi hoàn toàn qua bưu điện. Số DN thuê đơn vị tư vấn đề nộp hồ sơ chiếm 6%.

Đối với các doanh nghiệp gửi hồ sơ trực tuyến, Hình 4.16 cho thấy, 59% DN nhận được phản hồi “Hồ sơ đã được tiếp nhận” trong ngày hoặc trong 8 giờ làm việc; 37% nhận được phản hồi trong vòng từ 2 đến 5 ngày làm việc; chỉ có 4% nhận được phản hồi sau 5 ngày làm việc.

Hình 4.16. Thời gian doanh nghiệp nhận được phản hồi sau khi gửi hồ sơ trực tuyến tại các địa phương



Bước 4: Nhận kết quả

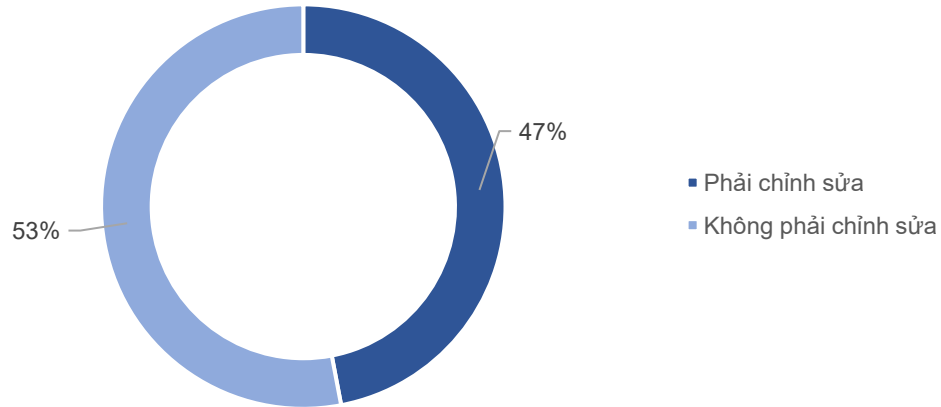
Cuối cùng, khi nhận kết quả hồ sơ, 45% DN đến nhận tại cơ quan nhà nước, 33% DN nhận qua bưu điện, 17% nhận trực tuyến, và 5% thuê đơn vị tư vấn. Có thể thấy, việc sử dụng kênh bưu điện để gửi kết quả hồ sơ phổ biến hơn đáng kể so với bước gửi hồ sơ; và tỷ lệ DN trực tiếp đến cơ quan nhà nước để nộp hồ sơ cũng cao hơn đáng kể so với tỷ lệ nhận kết quả tại cơ quan nhà nước.

Chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ

Đối với một số hồ sơ TTHC, vì nhiều lý do, chẳng hạn như cần phải bổ sung một số giấy tờ theo quy định, điều chỉnh thông tin cho chính xác, nên khoảng 47% DN đã phải thực hiện thêm một công đoạn nữa đó là điều chỉnh, bổ sung, và hoàn thiện hồ sơ TTHC. So với khối SBN, tỷ lệ hồ sơ TTHC ở khối địa phương phải chỉnh sửa cao hơn đáng kể.

Trong số các DN phải chỉnh sửa hồ sơ, tỷ lệ DN phải chỉnh sửa 1 lần là 71%, 2 lần là 18% và từ 3 lần trở lên là 11%. Đây cũng là những con số đáng lưu ý.

Hình 4.17. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC ở các địa phương

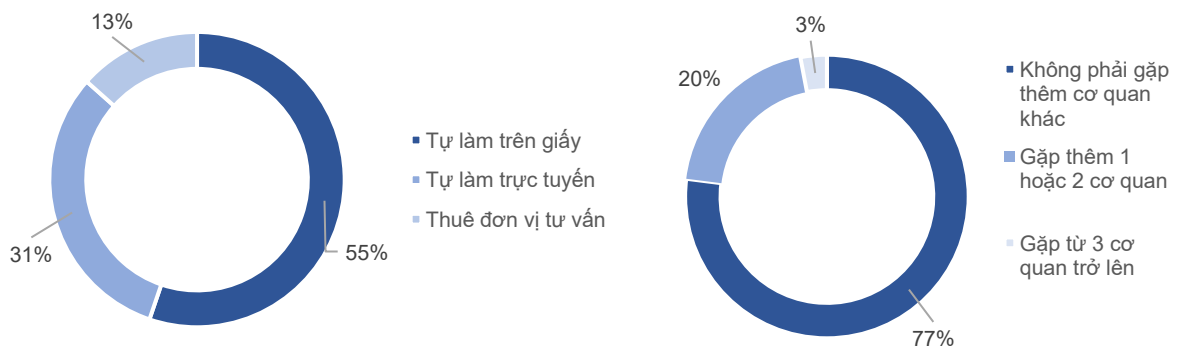


Về cách thức chỉnh sửa hồ sơ TTHC, 55% DN đã điều chỉnh trên giấy, 31% điều chỉnh trực tuyến qua mạng internet, và 13% thuê đơn vị tư vấn. Đây là những con số khá tương đồng với khối SBN. Bên cạnh đó, khoảng 77% DN điều chỉnh hồ sơ không phải gặp thêm cơ quan nào khác, 20% phải gặp thêm từ 1 hoặc 2 cơ quan khác, và 3% phải gặp thêm từ 3 cơ quan trở lên.

Hình 4.18. Phương thức và số cơ quan khác mà DN phải gặp thêm để chỉnh sửa hồ sơ

(a) Phương thức chỉnh sửa hồ sơ TTHC

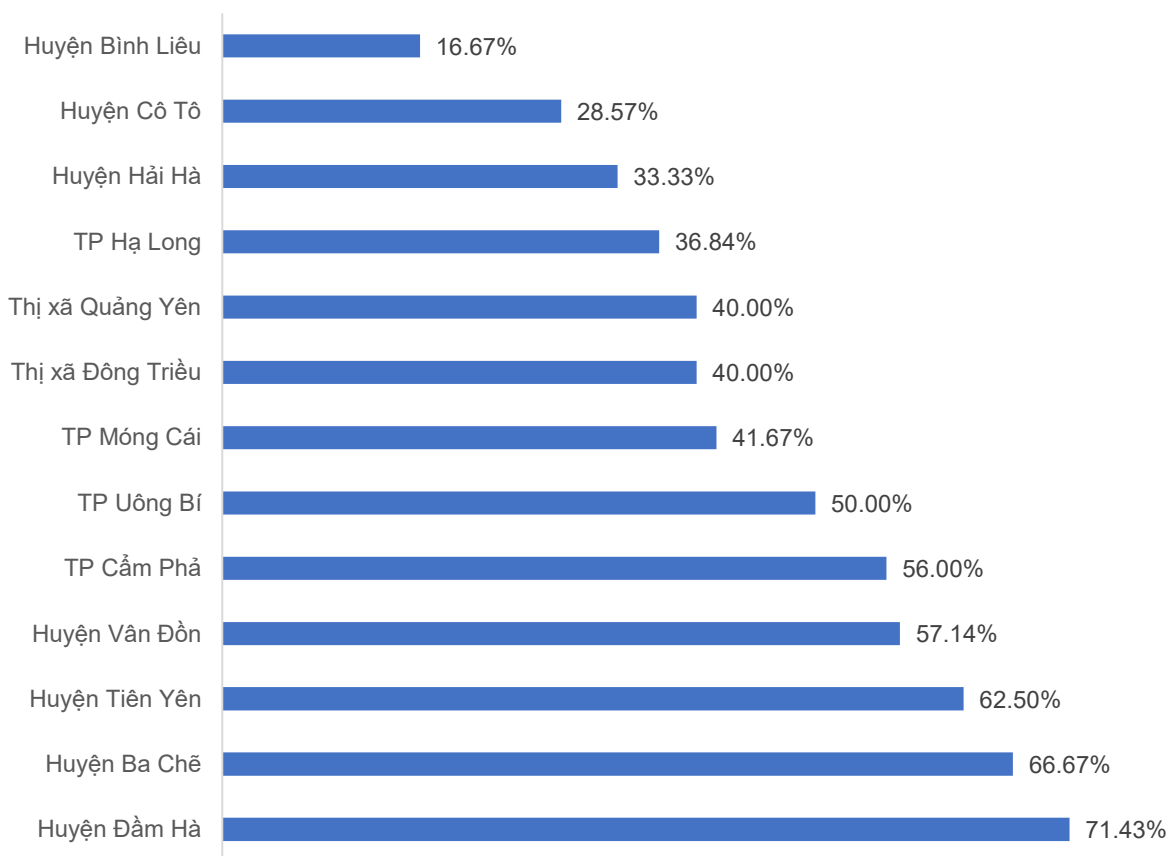
(b) Tỷ lệ DN phải gặp thêm cơ quan khác



Tỷ lệ DN phải thực hiện thêm bước điều chỉnh hồ sơ có thể phản ánh phần nào về mức độ phức tạp của TTHC mà một đơn vị quản lý. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ cao chứng tỏ hồ sơ TTHC còn phức tạp đối với phần lớn DN, các bước Tìm hiểu và Chuẩn bị hồ sơ vẫn chưa hiệu quả. Hình 4.19 cho thấy tỷ lệ DN phải thực hiện thêm bước chỉnh sửa hồ sơ khi thực hiện TTHC của các địa phương. Tỷ lệ này dao động ở một khoảng khá rộng, từ 17% đến 71%. Các đơn vị còn có tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ cao hơn hẳn các địa phương khác lần lượt là Huyện Đàm Hà, Huyện Ba Chẽ và Huyện Tiên Yên. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng trong khảo sát mức độ hài lòng của DN với TTHC lần này, nhiều địa

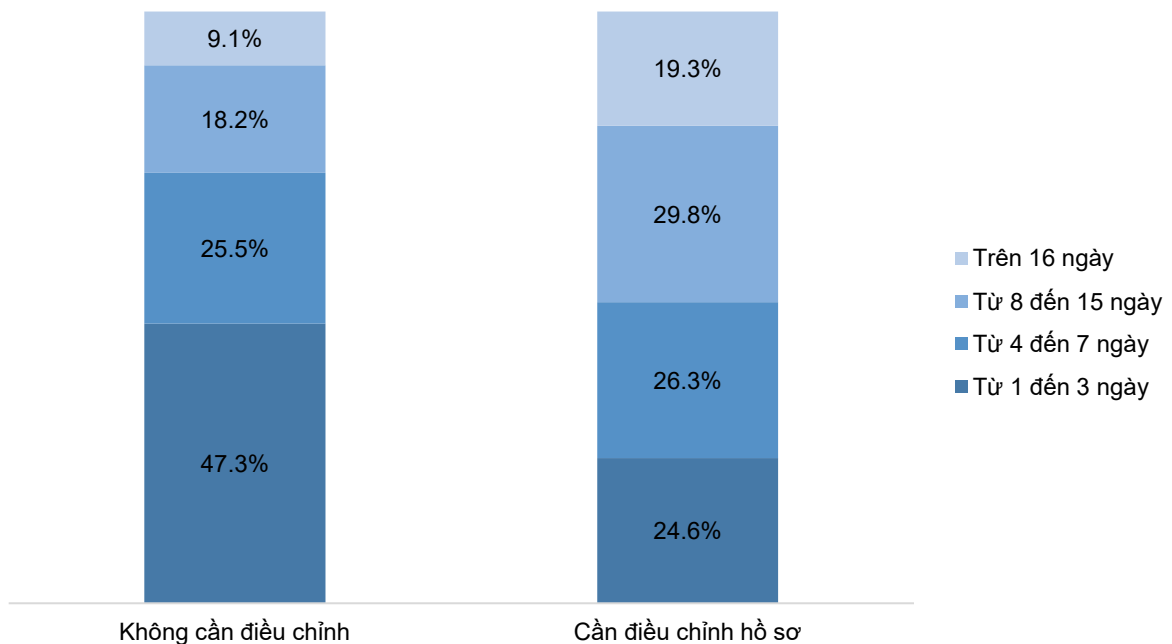
phương có phiếu đánh giá rất thấp, nên các con số này chỉ mang tính tham khảo, không đủ độ tin cậy để phản ánh đúng thực tiễn.

Hình 4.19. Tỷ lệ DN phải chỉnh sửa hồ sơ TTHC theo địa phương



4.2.3. Thời gian thực hiện thủ tục hành chính

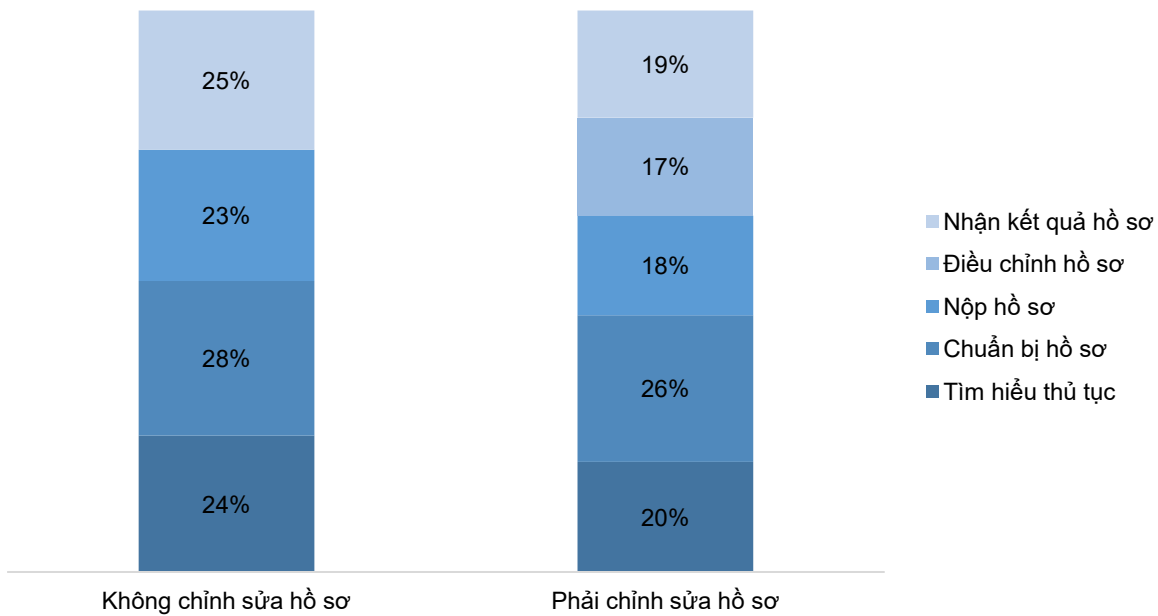
Nhìn chung, cũng giống như ở khối SBN, tổng thời gian mà DN phải bỏ ra để thực hiện TTHC (từ khi chính thức tìm hiểu thủ tục đến khi nhận được kết quả cuối cùng) ở khối Địa phương có sự khác biệt khá lớn. Nếu phân tách DN ra làm 02 nhóm: Không phải chỉnh sửa hồ sơ và Cần chỉnh sửa hồ sơ, có thể thấy sự khác biệt đáng kể. Cụ thể, khoảng 73% DN trong nhóm Không điều chỉnh hồ sơ hoàn thiện TTHC trong vòng 7 ngày làm việc, trong khi tỷ lệ này ở nhóm Cần điều chỉnh hồ sơ chỉ chiếm khoảng 51%. Tỷ lệ DN phải bỏ ra thời gian từ 16 ngày trở lên ở nhóm Cần điều chỉnh hồ sơ (19%) cao hơn gấp đôi so với nhóm còn lại (9%). Những con số này khá tương đồng so với những con số ở khối SBN.

Hình 4.20. Tỷ lệ doanh nghiệp phải bỏ ra số ngày khác nhau để thực hiện một TTHC

Trong khảo sát DDCI 2022, do số lượng DN đánh giá mức độ hài lòng về TTHC ở nhiều địa phương là rất thấp, nên khác với khối SBN, chúng tôi không tính toán, so sánh số thời gian trung bình DN phải bỏ ra để thực hiện TTHC (được cho là “phức tạp nhất”) ở từng địa phương.

Hình 4.21 miêu tả tỷ trọng thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra cho từng công đoạn thực hiện TTHC. Đối với các hồ sơ không cần chỉnh sửa, có thể thấy tỷ trọng thời gian cho bốn công đoạn Tìm hiểu, Chuẩn bị, Nộp hồ sơ và Nhận kết quả ở khối Địa phương khá tương đồng nhau, từ 23% đến 28%. Trong khi đó, với các hồ sơ phải chỉnh sửa, tỷ trọng thời gian cho việc chỉnh sửa chiếm 17% trong toàn bộ quy trình. Đáng lưu ý là, thời gian mà DN dành cho hai công đoạn cuối (“nộp hồ sơ” và “nhận kết quả”) ở khối Địa phương chiếm tỷ trọng lớn hơn ở khối SBN. Cụ thể, đối với các TTHC không phải chỉnh sửa, tỷ trọng thời gian DN dành cho hai công đoạn “nộp hồ sơ” và “nhận kết quả” ở khối Địa phương là 48%, ở khối SBN là 42%. Đối với các TTHC phải chỉnh sửa, tỷ lệ này lần lượt là 37% ở khối Địa phương và 31% ở khối SBN.

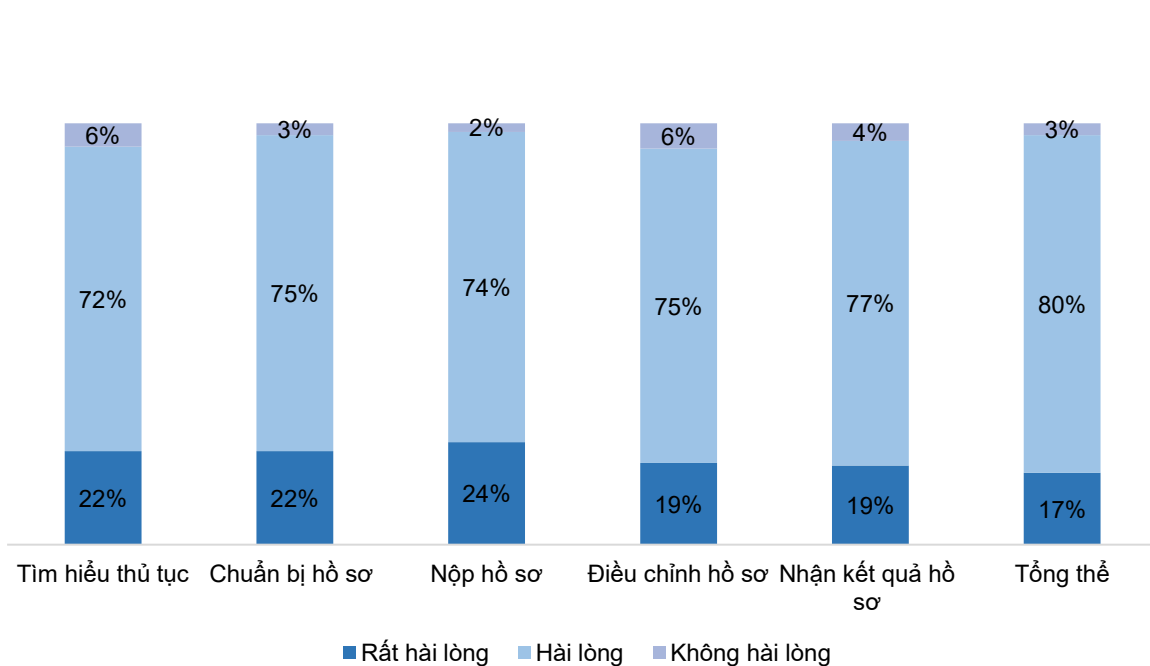
Hình 4.21. Tỷ trọng thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra ở từng công đoạn ở khối Địa phương



4.2.4. Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính tại các địa phương

Xét tổng thể, tỷ lệ DN rất hài lòng/hài lòng với chất lượng phục vụ của các địa phương trong toàn bộ quá trình thực hiện thủ tục hành chính là rất cao, đạt 97%. Nếu xét về tỷ lệ Rất hài lòng, con số này của khối Địa phương là 17%, thấp hơn con số 35% của khối SBN. Tương tự, tất cả các công đoạn đều ghi nhận tỷ lệ đánh giá Rất hài lòng ở mức 19-24%, thấp hơn so với mức 35-37% của khối SBN. Tỷ lệ DN không hài lòng ở các công đoạn chỉ chiếm tỷ lệ từ 2-6%.

Hình 4.22. Tỷ lệ hài lòng của doanh nghiệp ở các công đoạn thực hiện TTHC



Do số lượng đánh giá của doanh nghiệp với các TTHC ở từng địa phương có sự khác biệt quá lớn, nhiều địa phương có số phiếu đánh giá thấp, nên chúng tôi không tính toán và so sánh về mức độ hài lòng với việc thực hiện TTHC của DN ở từng địa phương.

4.3. KẾT LUẬN

Đây là năm thứ hai Quảng Ninh thực hiện khảo sát mức độ hài lòng của DN về việc thực hiện TTHC tại các SBN và năm đầu tiên tại các Địa phương. Từ việc phân tích các số liệu từ khảo sát, một số kết luận chính có thể được rút ra như sau.

Thủ tục hành chính khối Sở ban ngành

Thứ nhất, nhìn chung tỷ lệ DN hài lòng về việc phục vụ thực hiện TTHC tại các SBN tỉnh Quảng Ninh năm 2022 vẫn tiếp tục đạt mức rất cao, ở mức trên 90% cho tất cả các công đoạn. Tỷ lệ Rất Hài lòng cũng đã tăng lên đáng kể. Đây là điểm tích cực cần được các SBN duy trì và phát huy.

Thứ hai, xu hướng DN coi phương thức trực tuyến là cách thức chính để tìm kiếm thông tin, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ và nhận kết quả TTHC ngày càng gia tăng và chắc chắn sẽ là xu hướng thống lĩnh trong thời gian tới. Bên cạnh đó, xu hướng thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư để thực hiện các TTHC cũng có xu hướng tăng, phản ánh tính chuyên nghiệp ngày càng cao trong hoạt động của các doanh nghiệp.

Thứ ba, tỷ lệ DN phải điều chỉnh hồ sơ khi thực hiện TTHC ở các SBN nhìn chung vẫn còn lớn và chưa có sự cải thiện đáng kể so với năm 2021. Để khắc phục tình trạng này, các SBN cần tiếp tục chú trọng hỗ trợ, cung cấp thông tin, hướng dẫn DN ngay từ các bước tìm hiểu thủ tục và chuẩn bị hồ sơ của DN.

Thứ tư, liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến, hiện tượng một số SBN vẫn “ngâm hồ sơ” trong phòng chờ thay vì bấm nút “Hồ sơ đã được chấp nhận” ngay trong ngày hoặc trong 8 giờ làm việc vẫn còn khá phổ biến. Hơn 41% DN phản ánh chỉ nhận được thông báo này sau 2 ngày trở lên. Hiện tượng này tuy giúp cho một số SBN có tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn ở mức cao nhưng kém thực chất.

Thứ năm, tổng thời gian trung bình DN thực hiện TTHC của một số SBN vẫn còn khá cao, như Sở NN&PTNT, Sở TN-MT, BQL Khu KT, Sở Xây dựng, với số ngày làm việc trung bình cho 1 TTHC phức tạp lên tới 10 -20 ngày. Tuy đây có thể là nét đặc thù của TTHC của những SBN này, nhưng cũng là con số mà các đơn vị này cần rà soát lại các khâu thực hiện TTHC để tối ưu hóa thời gian, đặc biệt giảm tối đa khâu chỉnh sửa hồ sơ.

Thủ tục hành chính khối Địa phương

Thứ nhất, nhìn chung tỷ lệ DN rất hài lòng/hài lòng về việc phục vụ thực hiện TTHC tại các địa phương của tỉnh Quảng Ninh năm 2022 đều ở mức rất cao, từ 94% đến 98% cho tất cả các công đoạn. Tuy vậy, nếu xét riêng tỷ lệ Rất hài lòng thì điểm số của Khối Địa phương hiện vẫn còn thấp hơn đáng kể so với Khối SBN. Những con số cho thấy Khối Địa phương cần phải nỗ lực hơn nữa để mang lại chất lượng phục vụ tương đồng với Khối SBN.

Thứ hai, so với Khối SBN, tỷ lệ DN lựa chọn phương thức trực tuyến để thực hiện các TTHC ở tất cả các công đoạn đều ở mức thấp hơn. Điều này có thể do khoảng cách địa lý gần gũi giữa DN và các trung tâm hành chính công tại địa phương, nên nhiều DN vẫn ưa thích lựa chọn phương thức thực

hiện TTHC trực tiếp. Tuy nhiên, các địa phương cũng có thể tìm hiểu thêm các nguyên nhân khác để khuyến khích DN thực hiện phương thức trực tuyến nhiều hơn.

Thứ ba, tỷ lệ DN phải điều chỉnh hồ sơ khi thực hiện TTHC tại khối địa phương nhìn chung cao hơn so với khối SBN; đồng thời, tỷ trọng thời gian DN phải bỏ ra cho các công đoạn Nộp hồ sơ và Nhận kết quả cũng khá lớn. Đây là những điểm các địa phương nên lưu ý để tìm giải pháp khắc phục.

CHƯƠNG V. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở QUẢNG NINH

5.1. MỤC ĐÍCH CỦA KHẢO SÁT VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA TỈNH QUẢNG NINH

Theo Báo cáo số 272/BC-UBND của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc triển khai Nghị quyết số 02/NQ-CP về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2022, phần liên quan đến việc thực hiện mục tiêu “Chuyển đổi số đồng bộ với thực hiện cải cách hành chính”, năm 2022, Tỉnh đã có 10 dự án, nhiệm vụ được phê duyệt và 5 dự án, nhiệm vụ đang trong quá trình thực hiện đầu tư. Tỉnh Quảng Ninh đã thành lập 1.473 Tổ công nghệ số cộng đồng địa phương và 11 Tổ công nghệ số cộng đồng doanh nghiệp bao phủ 177/117 xã, phường, thị trấn và 1.452/1.452 thôn, bản, khu phố. Đây là những con số cho thấy quyết tâm rất lớn của lãnh đạo tỉnh Quảng Ninh trong việc duy trì vị trí dẫn đầu về cải cách hành chính và chuyển đổi số trong cả nước.

Để góp phần thực hiện mục tiêu đó, việc khảo sát ý kiến cộng đồng doanh nghiệp về các phương diện ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong việc thực hiện các TTHC tại các SBN và địa phương sẽ giúp các SBN và UBND chính quyền địa phương nhìn ra những điểm được và chưa được trong ứng dụng CNTT/Chuyển đổi số để có thể phục vụ DN tốt hơn.

Việc khảo sát ý kiến DN về Ứng dụng CNTT/Chuyển đổi số bao quát các vấn đề sau:

- Mức độ, tần suất DN truy cập website/cổng thông tin điện tử của SBN và Địa phương; lý do không truy cập; mức độ hài lòng chung với chất lượng website
- Tỷ lệ DN thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến
- Mức độ dễ dàng khi DN thực hiện TTHC trực tuyến
- Các lợi ích liên quan tới việc thực hiện TTHC trực tuyến theo cảm nhận của DN (tiết kiệm thời gian, chi phí, không phải lặp lại việc kê khai thông tin, nộp giấy tờ).

Đây sẽ là những thông tin hữu ích cho các SBN và Địa phương tham khảo để nhìn ra các điểm mạnh, yếu và tìm ra các giải pháp khắc phục, nâng cao chất lượng phục vụ DN liên quan tới khía cạnh ứng dụng CNTT/chuyển đổi số tại đơn vị của mình.

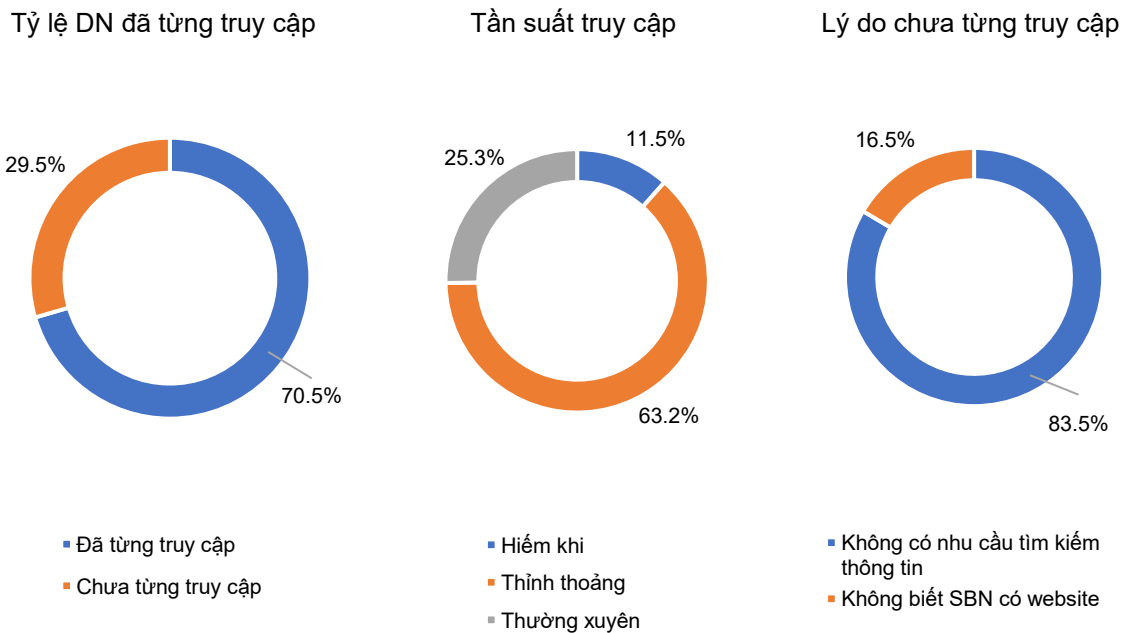
5.2. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở KHỐI SỞ BAN NGÀNH

5.2.1. Mức độ doanh nghiệp truy cập website của các sở ban ngành

Trong số 2.462 phiếu đánh giá trong khảo sát DDCI 2022 khối SBN, có 1.734 phiếu cho biết đã từng truy cập cổng TTĐT (website) của đơn vị được đánh giá trong năm vừa qua. Cục Thuế là đơn vị có nhiều phiếu DN đánh giá từng truy cập website nhất (325 phiếu), trong khi đó, Sở NN&PTNT là đơn vị có số phiếu thấp nhất (16 phiếu).

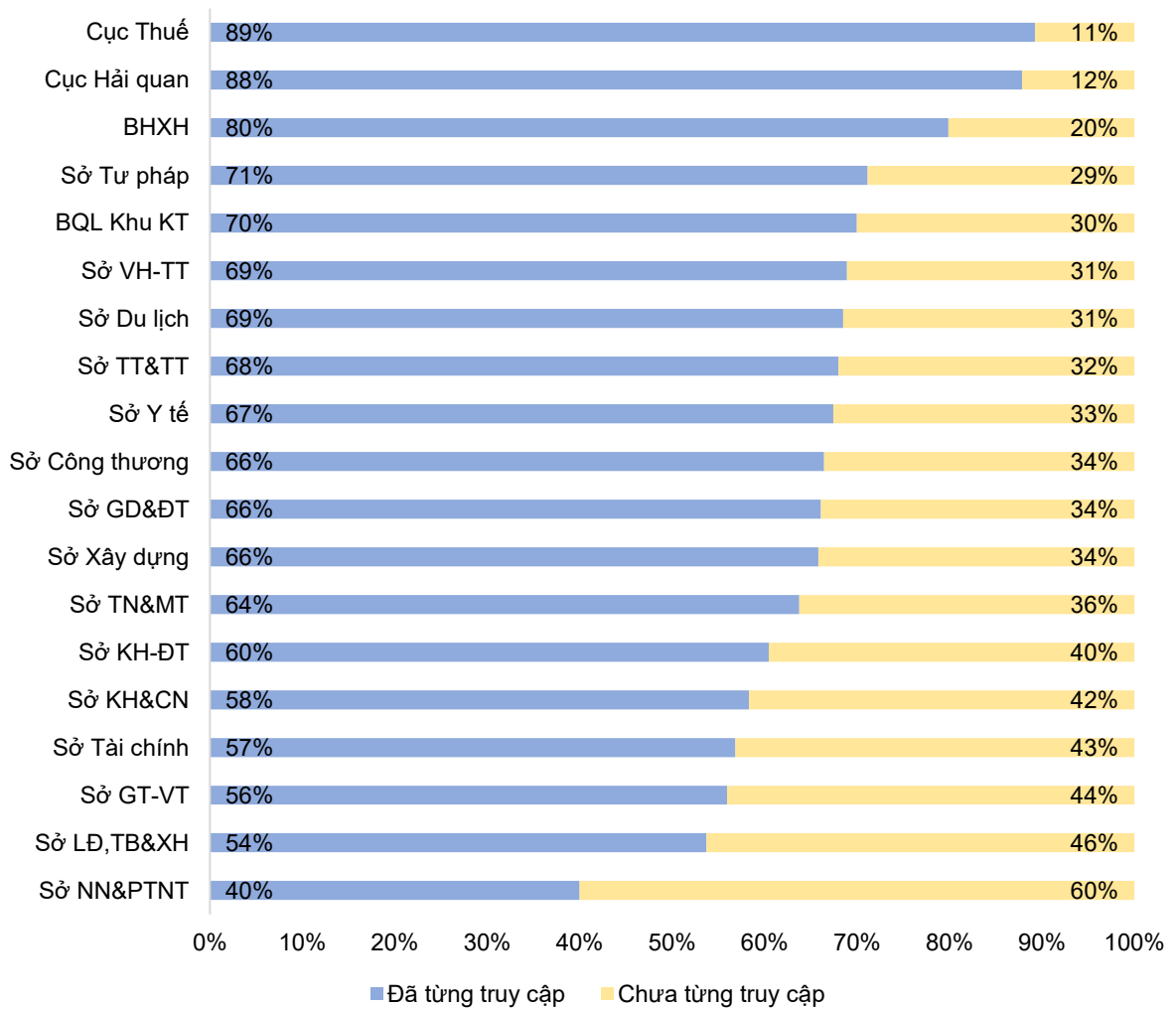
Tỷ lệ trung bình DN đã từng truy cập website của SBN là 70,5%, trong khi tỷ lệ DN cho biết chưa từng truy cập là 29,5%. Trong số các DN từng truy cập, có 25,3% cho biết họ truy cập với tỷ lệ thường xuyên; 63,2% truy cập với tần suất thỉnh thoảng; 11,5% chỉ hiếm khi truy cập. Với các DN chưa từng truy cập, lý do chính đưa ra là “không có nhu cầu tìm kiếm thông tin”, với tỷ lệ 83,5%; số DN còn lại (16,5%) không biết SBN có website.

Hình 5.1. Tình trạng doanh nghiệp truy cập website của khối Sở ban ngành



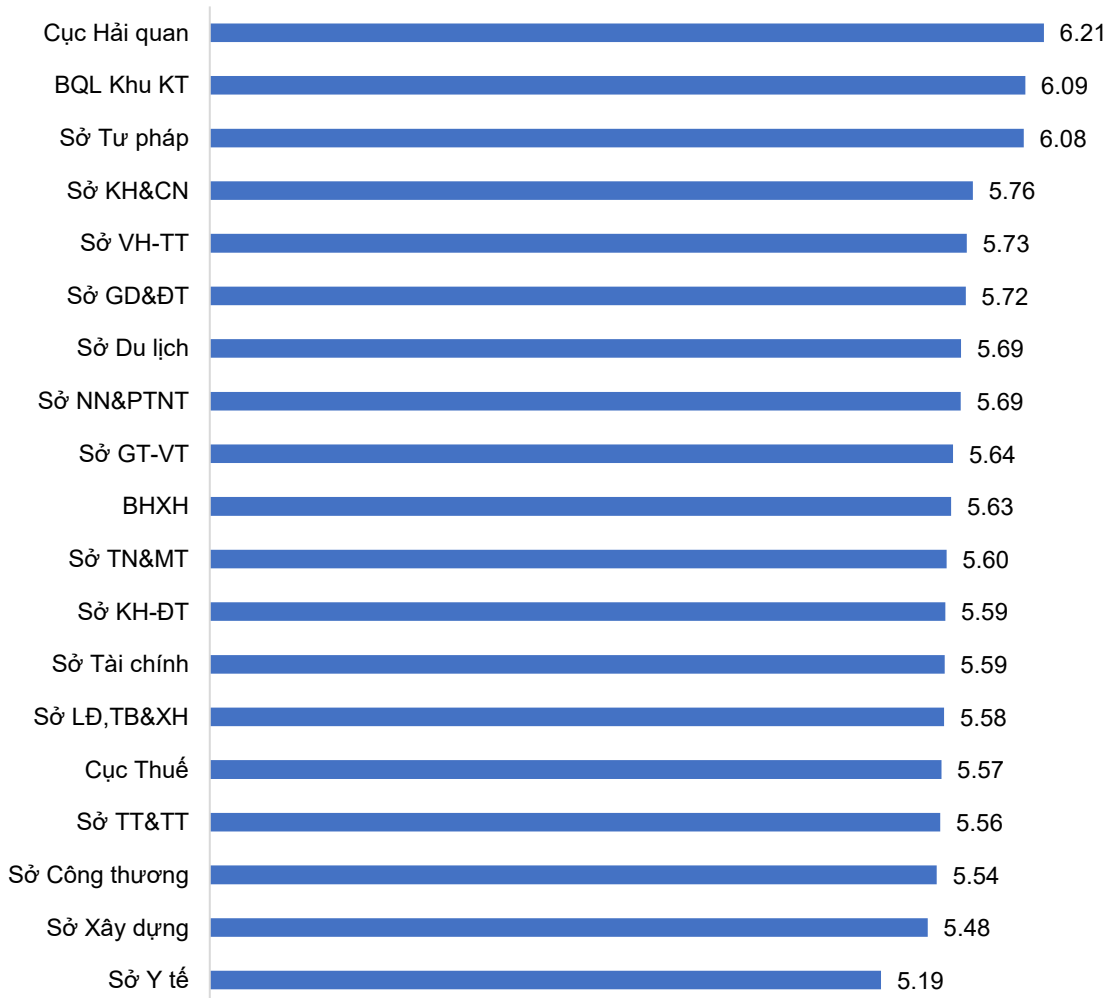
Phân tích kết quả chi tiết theo từng SBN, Cục Thuế và Cục Hải quan là hai đơn vị có tỷ lệ DN từng truy cập website lớn nhất, lần lượt ở mức 89% và 88% (Hình 5.2). Đứng ở vị trí thứ ba là BHXH tỉnh (80%). Các đơn vị còn lại đều có tỷ lệ truy cập ở mức 71% trở xuống. Đáng lưu ý là Sở NN&PTNT chỉ có tỷ lệ truy cập ở mức 40%, là đơn vị có tỷ lệ DN truy cập thấp nhất.

Hình 5.2. Tỷ lệ DN đã từng truy cập website theo các sở ban ngành



Về mức độ hài lòng chung đối với website của SBN trên thang điểm 1 – 7 (cân nhắc trên tất cả các khía cạnh về thiết kế, nội dung, tình trạng kết nối, mức độ cập nhật thông tin...), Cục Hải quan là đơn vị có điểm số cao nhất (6,21). BQL Khu KT và Sở Tư pháp đứng ở hai vị trí tiếp theo với điểm số lần lượt là 6,09 và 6,08. Sở Y tế là đơn vị có điểm số thấp nhất (5,19 điểm). Điểm trung vị về mức độ hài lòng với các website của SBN là 5,63 (trên thang điểm 7) cho thấy, nhìn chung các website của khối SBN tỉnh Quảng Ninh được cộng đồng DN đánh giá cao về tổng thể.

Hình 5.3. Mức độ hài lòng của DN đối với website của các Sở ban ngành
(tính trên thang điểm 7)



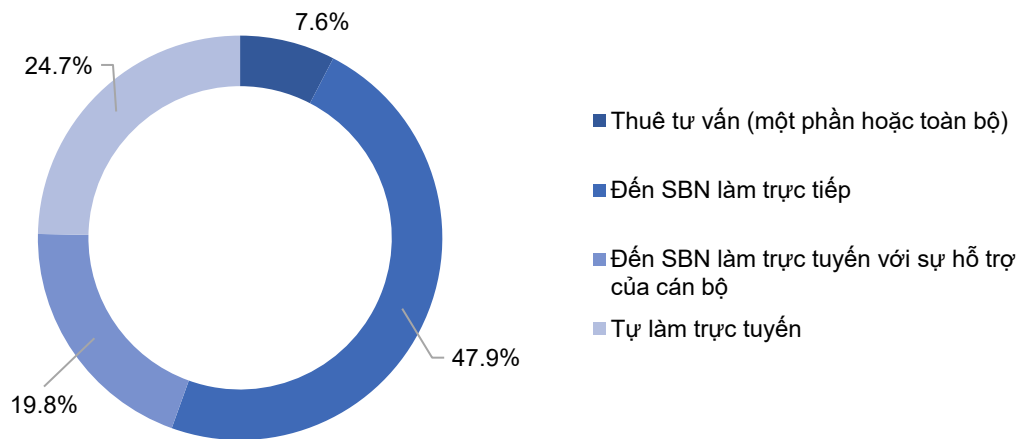
5.2.2. Mức độ doanh nghiệp thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến

Có 1.403 phiếu đánh giá cho biết đã thực hiện TTHC tại SBN trong vòng 1 năm vừa qua. BHXH là đơn vị có nhiều phiếu DN đánh giá đã từng thực hiện TTHC trong năm qua nhất (229 phiếu), trong khi đó, Sở KH&CN là đơn vị có số phiếu thấp nhất (10 phiếu).

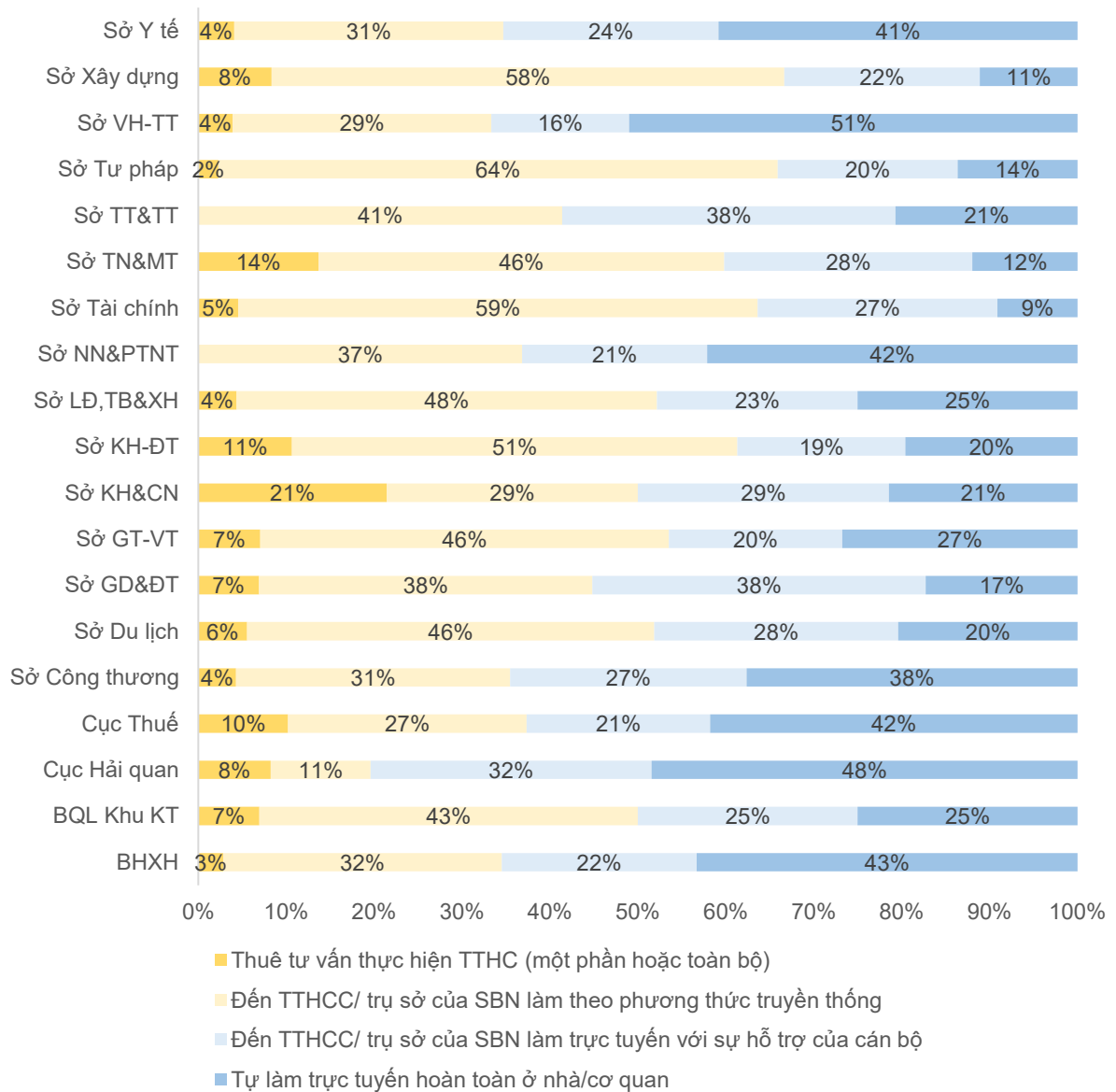
Kết quả khảo sát cho thấy khoảng 24,7% các hồ sơ TTHC được DN tự làm trực tuyến khi thực hiện TTHC tại SBN; trong khi đó, gần 20% hồ sơ TTHC được làm trực tuyến với sự hỗ trợ của cán bộ. Tổng cộng lại, số lượng hồ sơ TTHC trực tuyến chiếm khoảng trên 44%. Trong khi đó, vẫn còn khoảng gần 48% hồ sơ TTHC được DN đến SBN làm trực tiếp; và 7,6% TTHC được DN thuê bên tư vấn thực hiện một phần hoặc toàn bộ các công đoạn.

Về việc thực hiện TTHC trực tuyến, Sở VH-TT là đơn vị có tỷ lệ DN tự thực hiện TTHC trực tuyến cao nhất (51%). Tiếp theo là Cục Hải quan (48%), BHXH (43%), Cục Thuế (42%) và Sở NN&PTNT (42%). Đơn vị có tỷ lệ DN tự làm TTHC trực tuyến thấp nhất là Sở Tài chính (9%) (xem Hình 5.5).

Hình 5.4. Tỷ lệ các hồ sơ TTHC được thực hiện theo phương thức trực tuyến tại các SBN



Hình 5.5. Tỷ lệ doanh nghiệp thực hiện TTHC theo các phương thức tại các SBN

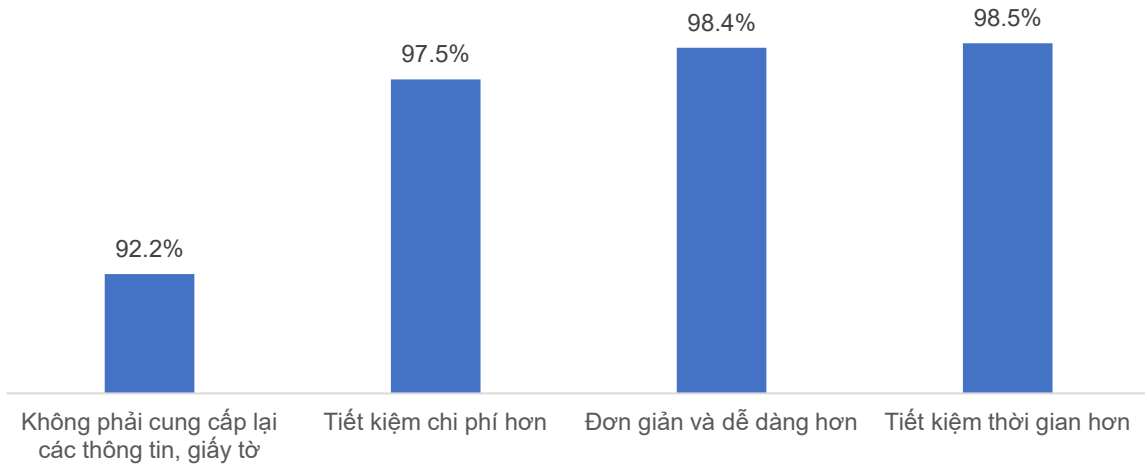


5.2.3. Những tiện lợi khi thực hiện TTHC trực tuyến

Khảo sát về sự tiện lợi với DN khi thực hiện TTHC trực tuyến bao quát các vấn đề (i) Mức độ đơn giản và dễ dàng hơn so với phương thức truyền thống; (ii) Khả năng tiết kiệm thời gian hơn; (iii) Khả năng tiết kiệm chi phí hơn; và (iv) Lợi ích khi không phải cung cấp lại nhiều lần một loại thông tin, giấy tờ.

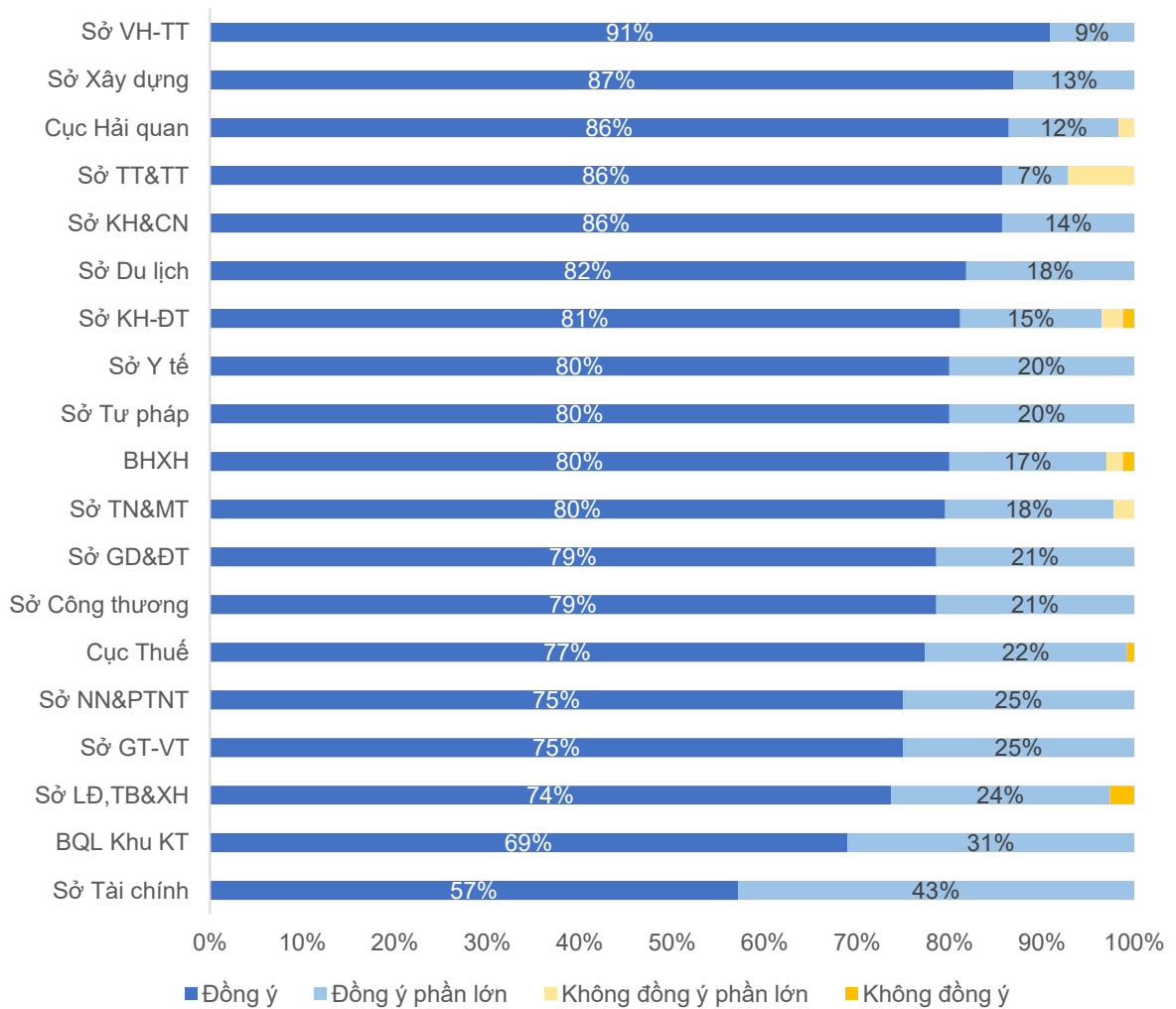
Kết quả khảo sát việc thực hiện TTHC trực tuyến của các DN tại các SBN trên 4 khía cạnh này cho thấy, hầu hết các DN đều đánh giá rất cao lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến ở 4 phương diện trên. Cụ thể, 98% DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn; cũng khoảng 99% cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn; gần 98% DN cho rằng tiết kiệm chi phí hơn; và trên 92% cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến có lợi thế khi DN không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh.

Hình 5.6. Tỷ lệ DN đồng ý/đồng ý phần lớn về những lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến khỏi SBN



Mức độ đơn giản và dễ dàng hơn so với phương thức truyền thống

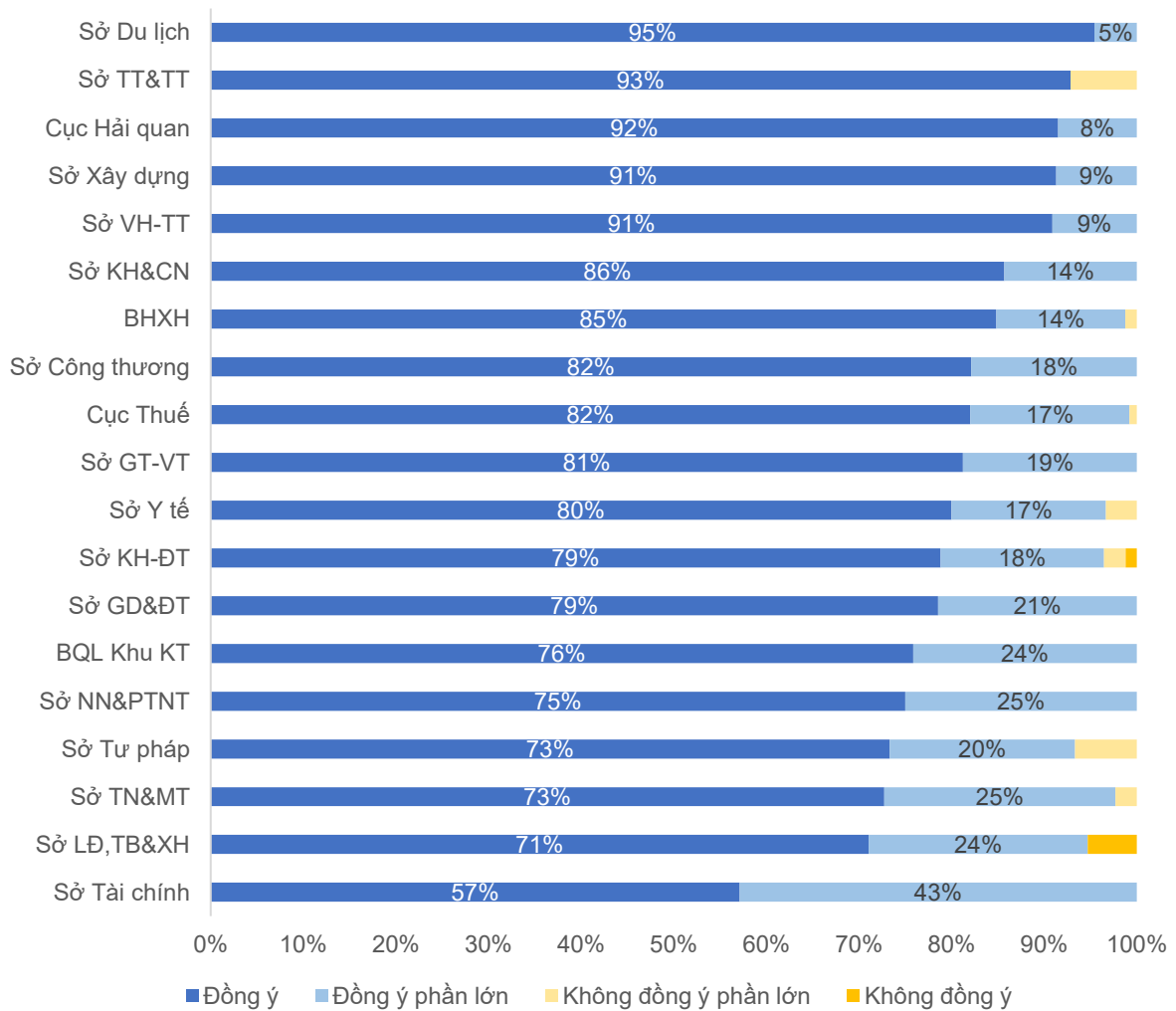
Nhìn chung, trung bình trong toàn Tỉnh có tới gần 99% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các SBN cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn phương thức truyền thống. Tính toán trên từng SBN cho thấy, có 13/19 SBN nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Xét riêng về tỷ lệ DN cho ý kiến Đồng ý, Sở Tài chính và Ban QL Khu kinh tế có tỷ lệ thấp hơn so với các SBN khác, lần lượt đạt 57% và 69%. Tỷ lệ “không đồng ý/không đồng ý phần lớn” chỉ xuất hiện ở 6 đơn vị, trong đó Cục Thuế là đơn vị có tỷ lệ không đồng ý lớn nhất (6%).

Hình 5.7. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn ở khối SBN

Khả năng tiết kiệm thời gian hơn

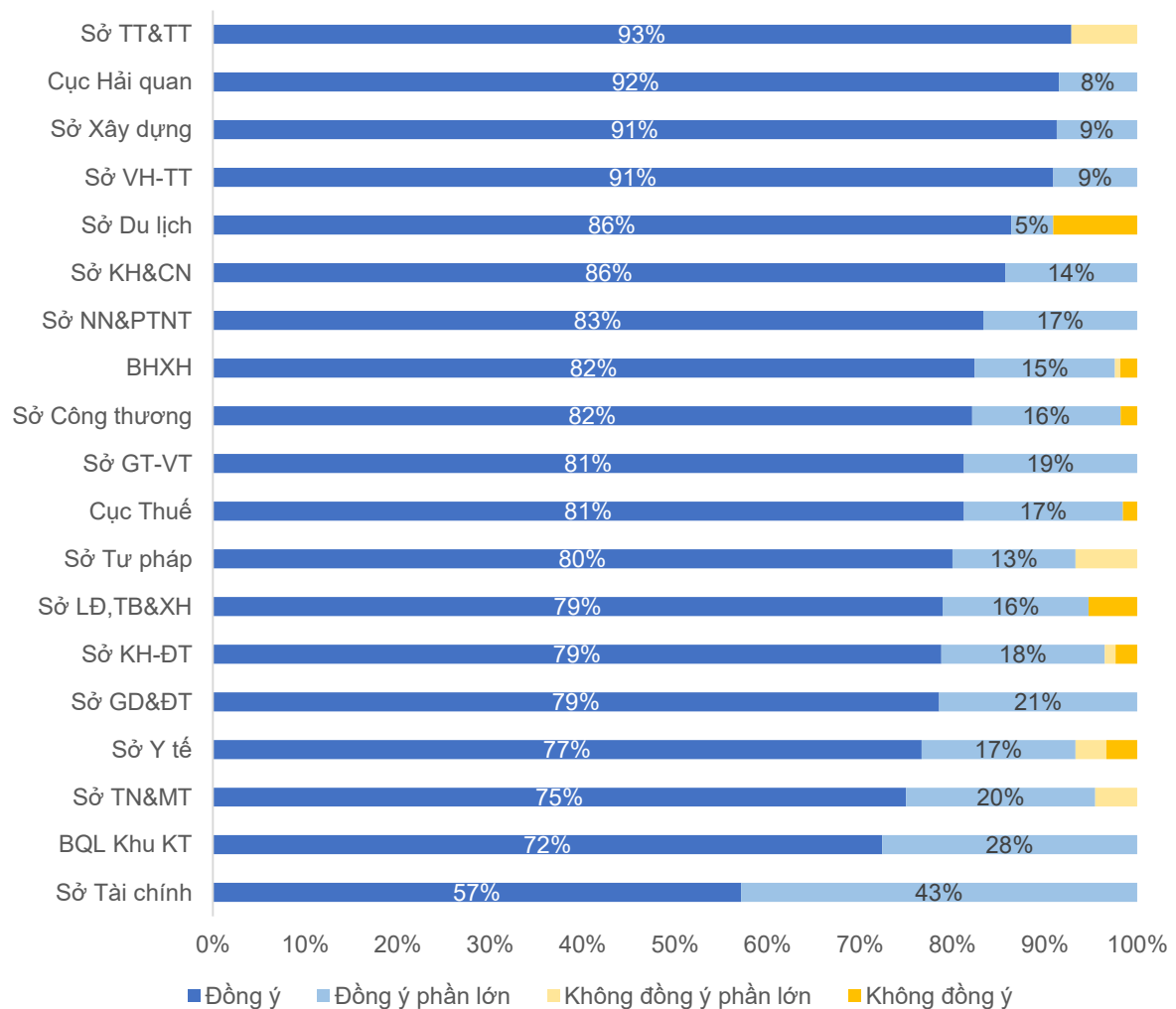
Trung bình trong toàn tỉnh, cũng có tới gần 99% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các SBN cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống. Tính toán trên từng SBN cho thấy, có 11/19 SBN nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Xét riêng về tỷ lệ DN cho ý kiến Đồng ý, Sở Tài chính là đơn vị có tỷ lệ thấp nhất, đạt 57%. Tỷ lệ “không đồng ý/không đồng ý phần lớn” chỉ xuất hiện ở 8 đơn vị, trong đó Cục Thuế (7%) và Sở KH&CN (7%) là hai đơn vị có tỷ lệ không đồng ý lớn nhất.

Hình 5.8. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn ở khối SBN



Khả năng tiết kiệm chi phí hơn

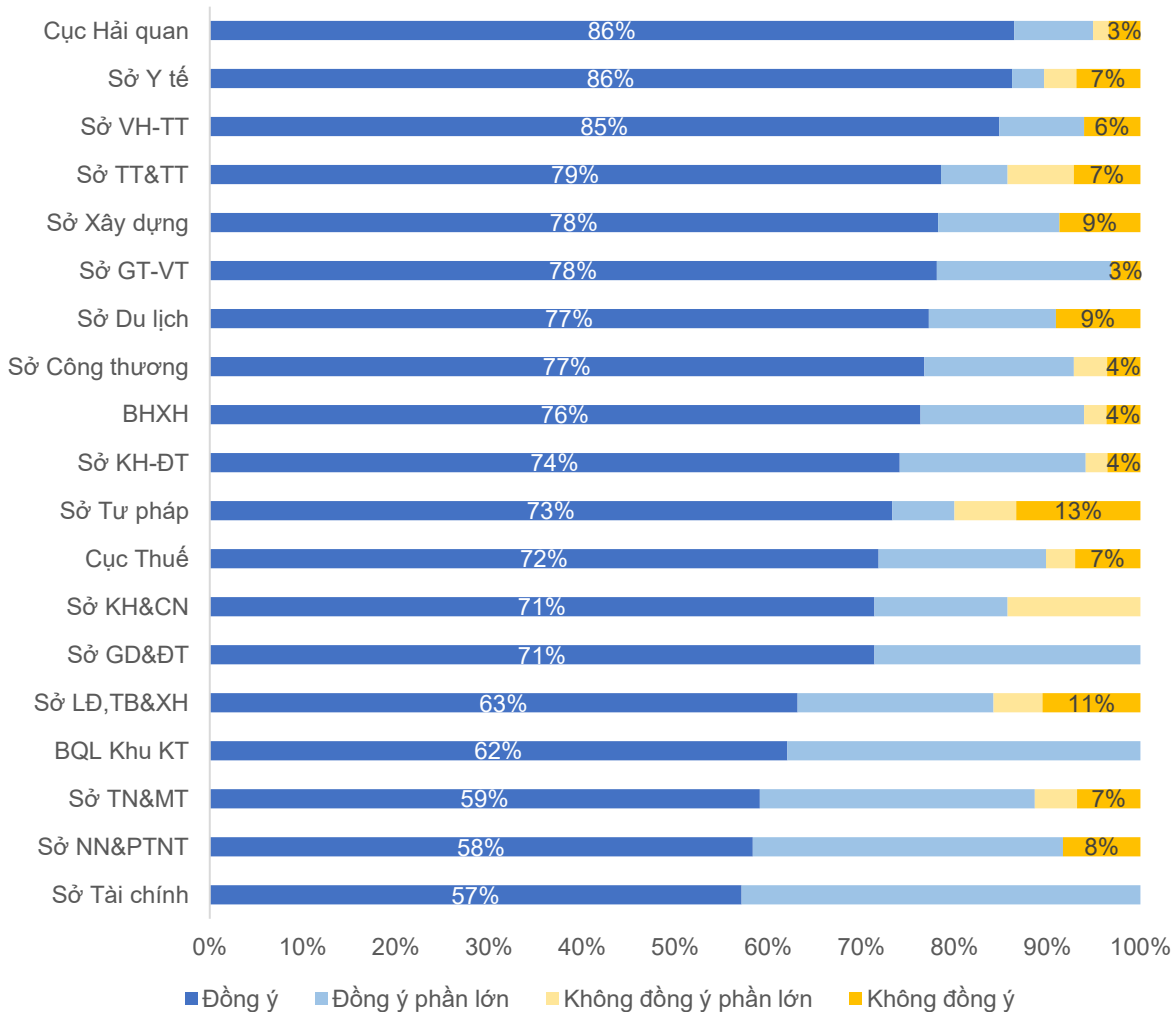
Trung bình trong toàn tỉnh, có tới gần 98% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các SBN cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống. Tính toán trên từng SBN cho thấy, có 10/19 SBN nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Tỷ lệ “không đồng ý/không đồng ý phần lớn” xuất hiện ở 9 đơn vị, trong đó Sở GD&ĐT là đơn vị có tỷ lệ không đồng ý cao nhất (9%).

Hình 5.9. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn ở khối SBN

Lợi ích khi không phải cung cấp lại nhiều lần một loại thông tin, giấy tờ.

Khảo sát về việc “Khi thực hiện TTHC trực tuyến, Doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống”, trung bình các SBN toàn tỉnh có 92% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Tính toán trên từng SBN cho thấy, có 3/19 SBN nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Tuy nhiên, so với các tiêu chí khác ở trên, tỷ lệ Đồng ý ở tiêu chí này thấp hơn đáng kể. Có tới 5 đơn vị nhận được tỷ lệ Đồng ý dưới 70%. Tỷ lệ “không đồng ý/không đồng ý phần lớn” xuất hiện ở 16 đơn vị khác, trong đó Sở KH&CN là đơn vị có tỷ lệ này cao nhất (14%).

Hình 5.10. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN không phải cung cấp lại nhiều lần thông tin, giấy tờ hơn ở khối SBN



5.3. ĐÁNH GIÁ CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

5.3.1. Mức độ doanh nghiệp truy cập website của địa phương

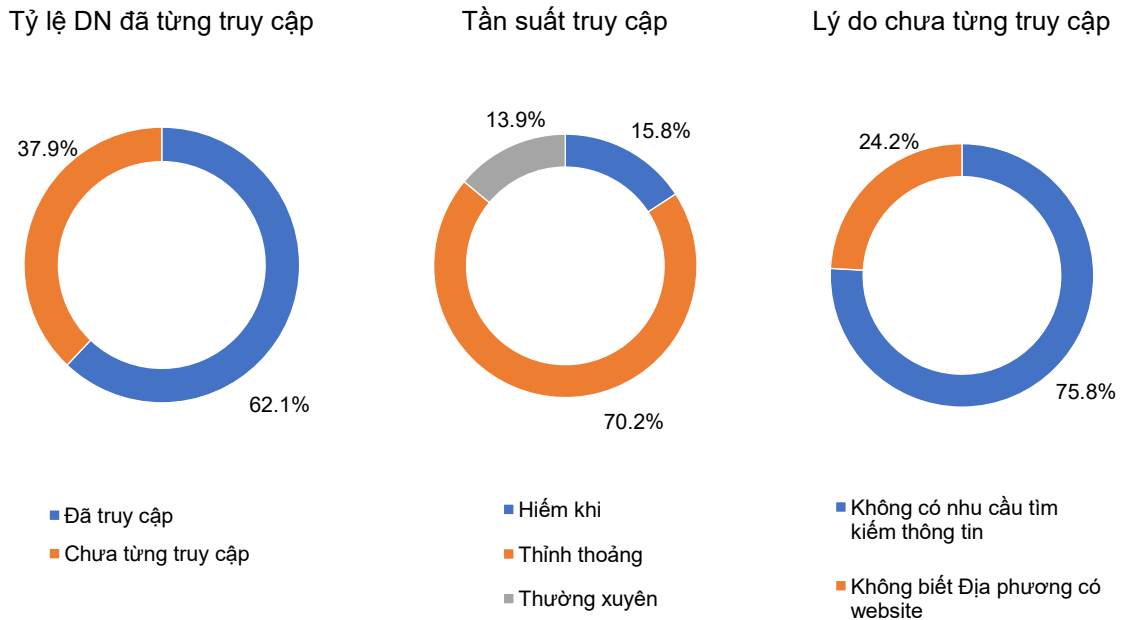
Trong số 605 DN tham gia khảo sát DDCI 2022 khối Địa phương có 373 DN cho biết đã từng truy cập cổng TTĐT (website) của UBND chính quyền địa phương. Website của UBND TP Hạ Long là nơi có nhiều DN từng truy cập nhất (62 DN), trong khi đó, website của UBND Huyện Tiên Yên có số DN truy cập thấp nhất (15 DN).

Xét tổng thể, tỷ lệ trung bình DN đã từng truy cập website của các địa phương là 62,1%, trong khi tỷ lệ DN cho biết chưa từng truy cập là 37,9%. Như vậy, tỷ lệ truy cập trung bình vào website tại khối địa phương thấp hơn đáng kể so với khối SBN.

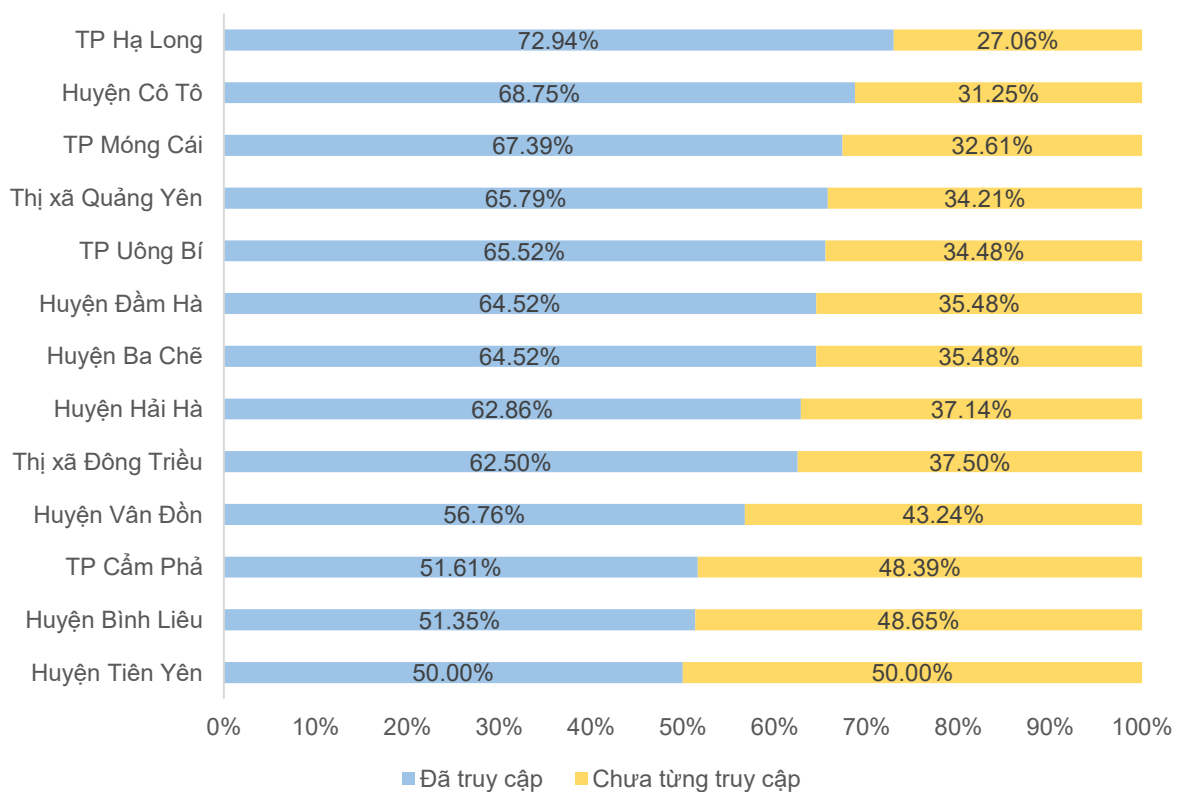
Trong số các DN từng truy cập, chỉ có 13,9% cho biết họ truy cập với tỷ lệ thường xuyên; 70,2% truy cập với tần suất thỉnh thoảng; 13,9% chỉ hiếm khi truy cập. Với các DN chưa từng truy cập, lý do chính đưa ra là “không có nhu cầu tìm kiếm thông tin”, với tỷ lệ 75,8%; số DN còn lại (24,2%) không

biết Địa phương có website. Như vậy, so với khối SBN, tỷ lệ DN thường xuyên truy cập website của khối Địa phương cũng thấp hơn nhiều; đồng thời tỷ lệ DN “không biết” Địa phương có website cũng cao hơn nhiều so với tỷ lệ này ở khối SBN.

Hình 5.11. Tình hình DN truy cập website của khối Địa phương



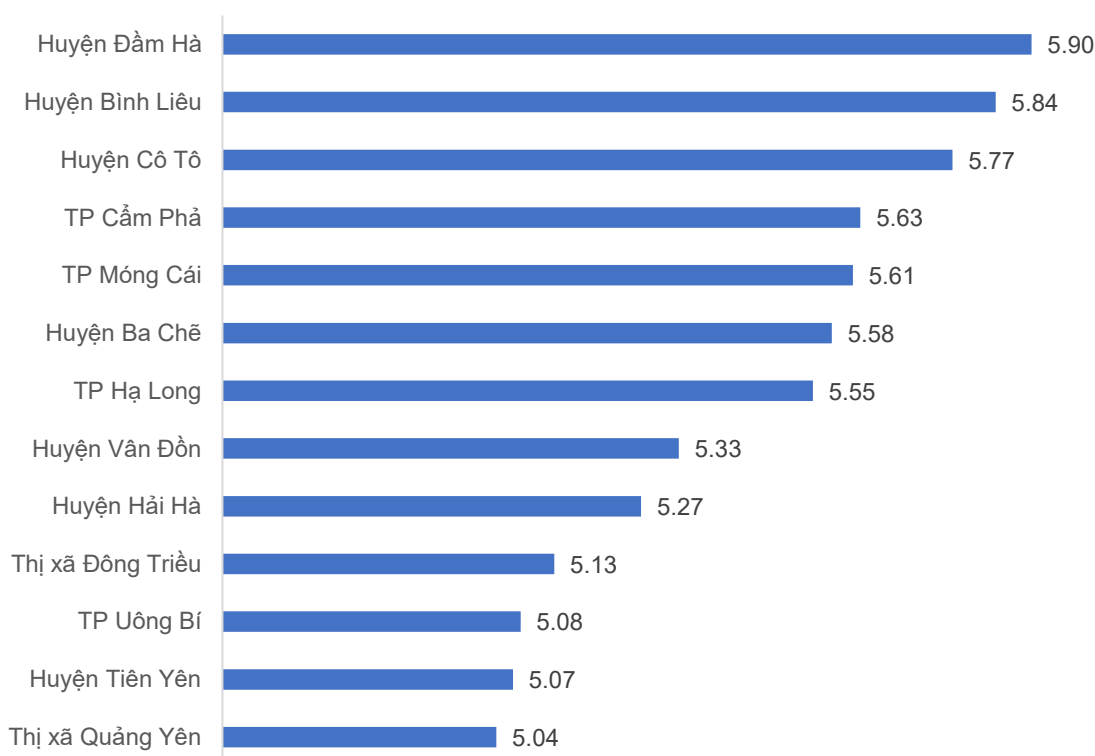
Hình 5.12. Tỷ lệ DN đã từng truy cập website theo địa phương



Hình 5.12 phân tích kết quả chi tiết theo từng địa phương, theo đó tổng cộng có 9/13 đơn vị có tỷ lệ truy cập từ 60% trở lên. TP Hạ Long là đơn vị có tỷ lệ DN từng truy cập website lớn nhất, với 73% (Hình 5.12). Đơn vị có tỷ lệ truy cập thấp nhất là Huyện Tiên Yên (50%).

Về mức độ hài lòng chung đối với website của khối Địa phương trên thang điểm 1 – 7 (cân nhắc trên tất cả các khía cạnh về thiết kế, nội dung, tình trạng kết nối, mức độ cập nhật thông tin...), Huyện Đàm Hà là đơn vị có điểm số cao nhất (5,90 điểm). Đơn vị có điểm thấp nhất là TX Quảng Yên (5,04 điểm). Điểm trung vị về mức độ hài lòng với các website của khối Địa phương là 5,55 (trên thang điểm 7) thấp hơn so với khối SBN.

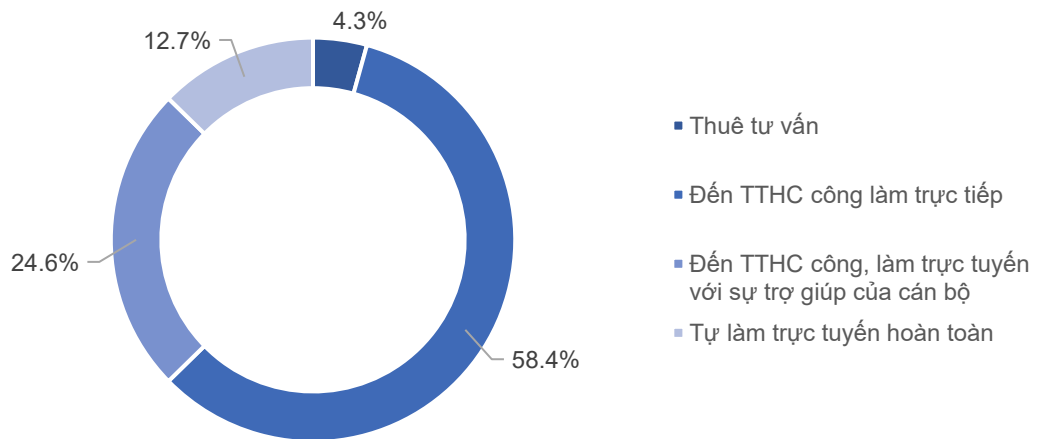
Hình 5.13. Mức độ hài lòng của DN đối với website của các địa phương
(tính trên thang điểm 7)



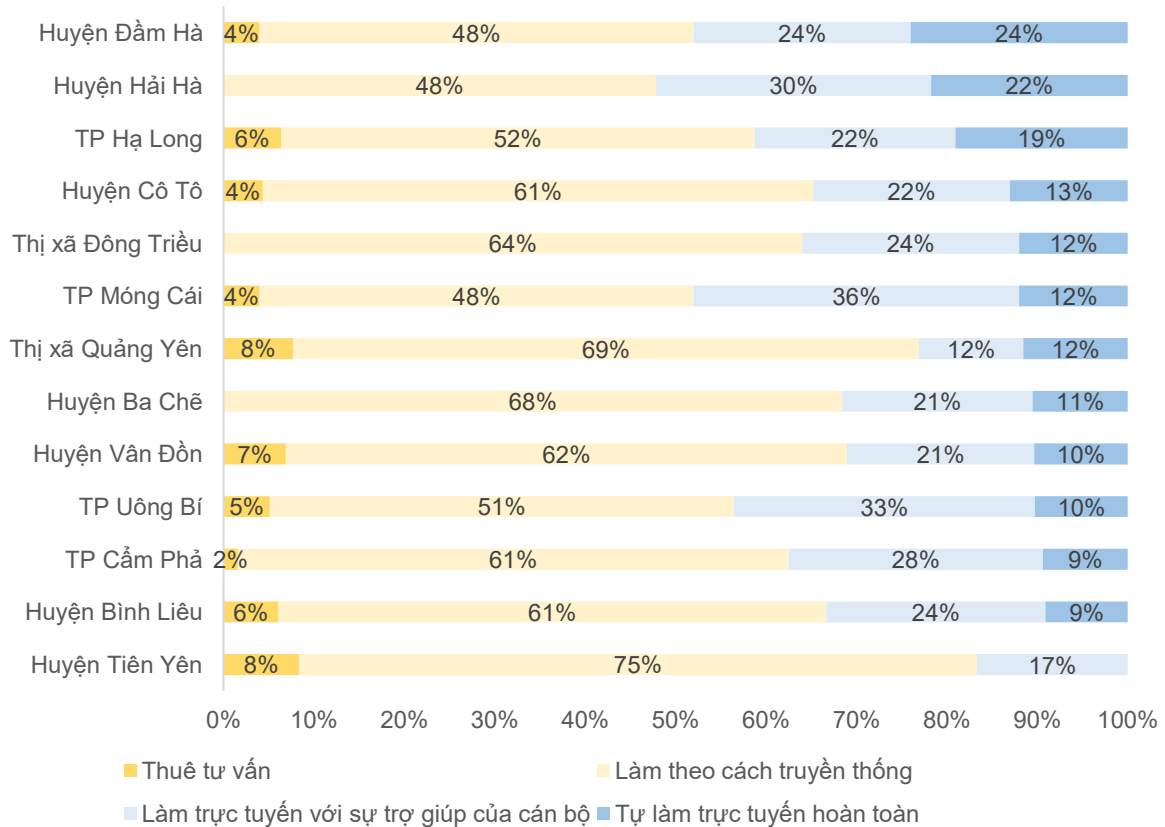
5.3.2. Mức độ doanh nghiệp thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến

Trong số các DN tham gia khảo sát đánh giá khối Địa phương, có 349 DN cho biết đã thực hiện TTHC tại địa phương trong vòng 1 năm vừa qua. TP Hạ Long là đơn vị có nhiều DN từng thực hiện TTHC nhất (52 DN), trong khi đó, Huyện Ba Chẽ là đơn vị có số DN thực hiện TTHC thấp nhất (17 DN).

Kết quả khảo sát cho thấy khoảng 12,7% các hồ sơ TTHC được DN tự làm trực tuyến khi thực hiện TTHC tại địa phương; trong khi đó, khoảng 24,6% hồ sơ TTHC được làm trực tuyến với sự hỗ trợ của cán bộ. Tổng cộng lại, số lượng hồ sơ TTHC trực tuyến chiếm khoảng trên 37%. Trong khi đó, vẫn còn trên 58% hồ sơ TTHC được DN đến TTHCC làm trực tiếp; và 4,3% TTHC được DN thuê bên tư vấn thực hiện một phần hoặc toàn bộ các công đoạn. Như vậy so với khối SBN, tỷ lệ DN tự làm TTHC trực tuyến thấp hơn đáng kể.

Hình 5.14. Tỷ lệ trung bình các hồ sơ TTHC được thực hiện theo phương thức trực tuyến tại các địa phương

Tính toán theo từng địa phương, Huyện Đầm Hà và Huyện Hải Hà là 2 đơn vị có tỷ lệ hồ sơ TTHC được thực hiện theo phương thức trực tuyến cao nhất. Huyện Đầm Hà đạt tỷ lệ hồ sơ TTHC trực tuyến 48%, trong đó 24% được DN tự làm trực tuyến, 24% được DN làm trực tuyến với sự trợ giúp của cán bộ. Huyện Hải Hà có tỷ lệ hồ sơ TTHC được thực hiện trực tuyến là 52%, trong đó 22% do DN tự thực hiện, 30% thực hiện với sự trợ giúp của cán bộ. Ở chiều ngược lại, Huyện Tiên Yên là đơn vị có tỷ lệ hồ sơ TTHC được thực hiện trực tuyến thấp nhất (17%).

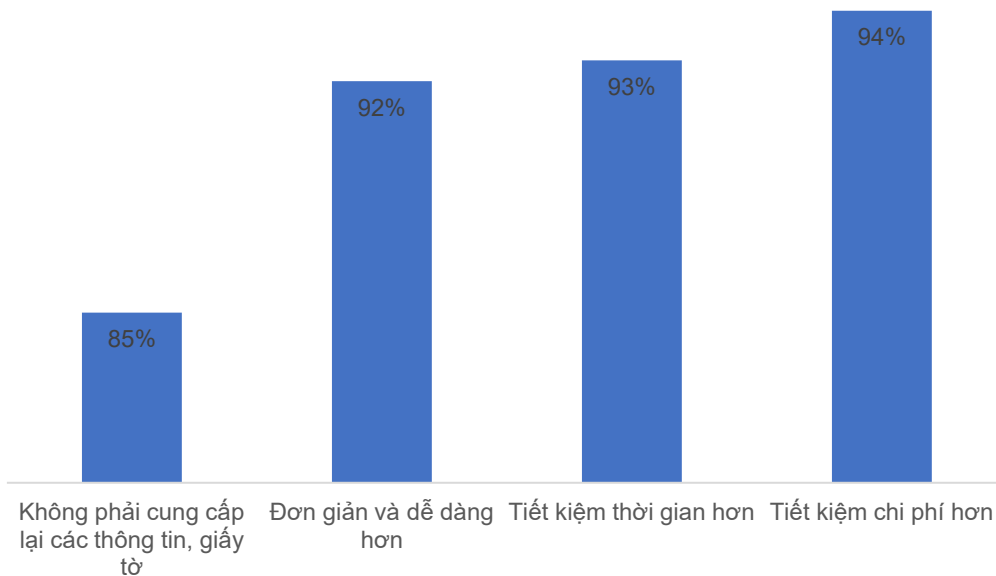
Hình 5.15. Tỷ lệ các hồ sơ TTHC được thực hiện theo các phương thức tại các địa phương

5.3.3. Những tiện lợi khi thực hiện TTHC trực tuyến

Cũng giống như ở khối SBN, Khảo sát về sự tiện lợi với DN khi thực hiện TTHC trực tuyến tại các địa phương bao quát các vấn đề (i) Mức độ đơn giản và dễ dàng hơn so với phương thức truyền thống; (ii) Khả năng tiết kiệm thời gian hơn; (iii) Khả năng tiết kiệm chi phí hơn; và (iv) Lợi ích khi không phải cung cấp lại nhiều lần một loại thông tin, giấy tờ.

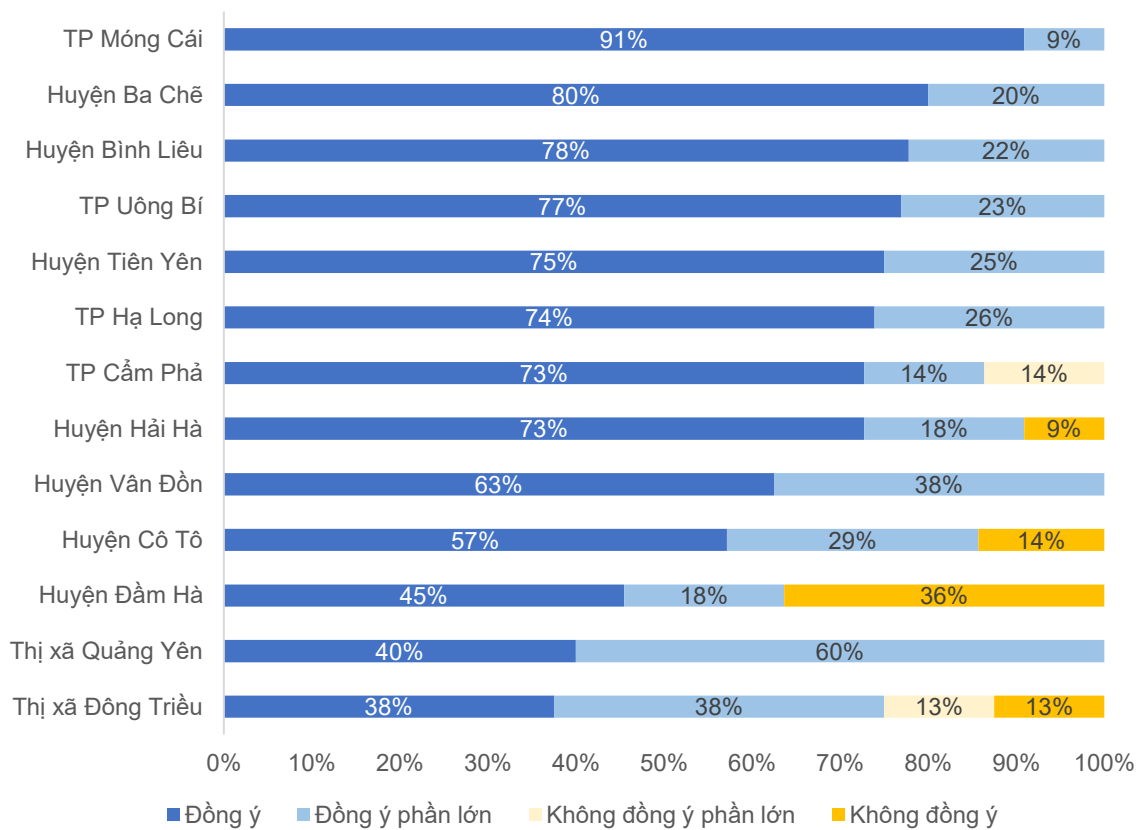
Kết quả khảo sát việc thực hiện TTHC trực tuyến của các DN tại các địa phương trên 4 khía cạnh này cho thấy, hầu hết các DN đều đánh giá rất cao lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến ở 4 phương diện trên. Cụ thể, 92% DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn; cũng khoảng 93% cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn; gần 94% DN cho rằng tiết kiệm chi phí hơn; và trên 85% cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến có lợi thế khi DN không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh.

Hình 5.16. Tỷ lệ DN đồng ý/đồng ý phần lớn về những lợi ích của việc thực hiện TTHC trực tuyến khối Địa phương



Mức độ đơn giản và dễ dàng hơn so với phương thức truyền thống

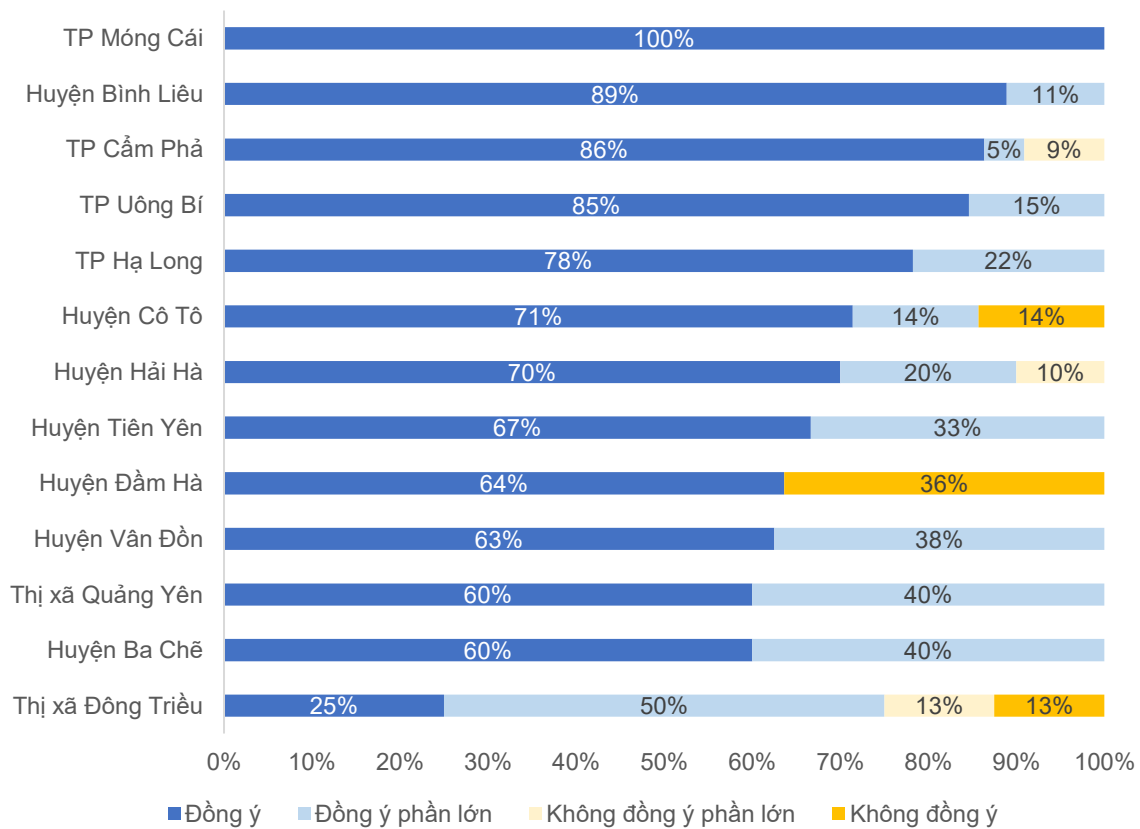
Nhìn chung toàn tỉnh, có tới 92% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các địa phương cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn phương thức truyền thống. Tính toán trên từng địa phương cho thấy, có 8/13 địa phương nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này.

Hình 5.17. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn ở khối Địa phương

Khả năng tiết kiệm thời gian hơn

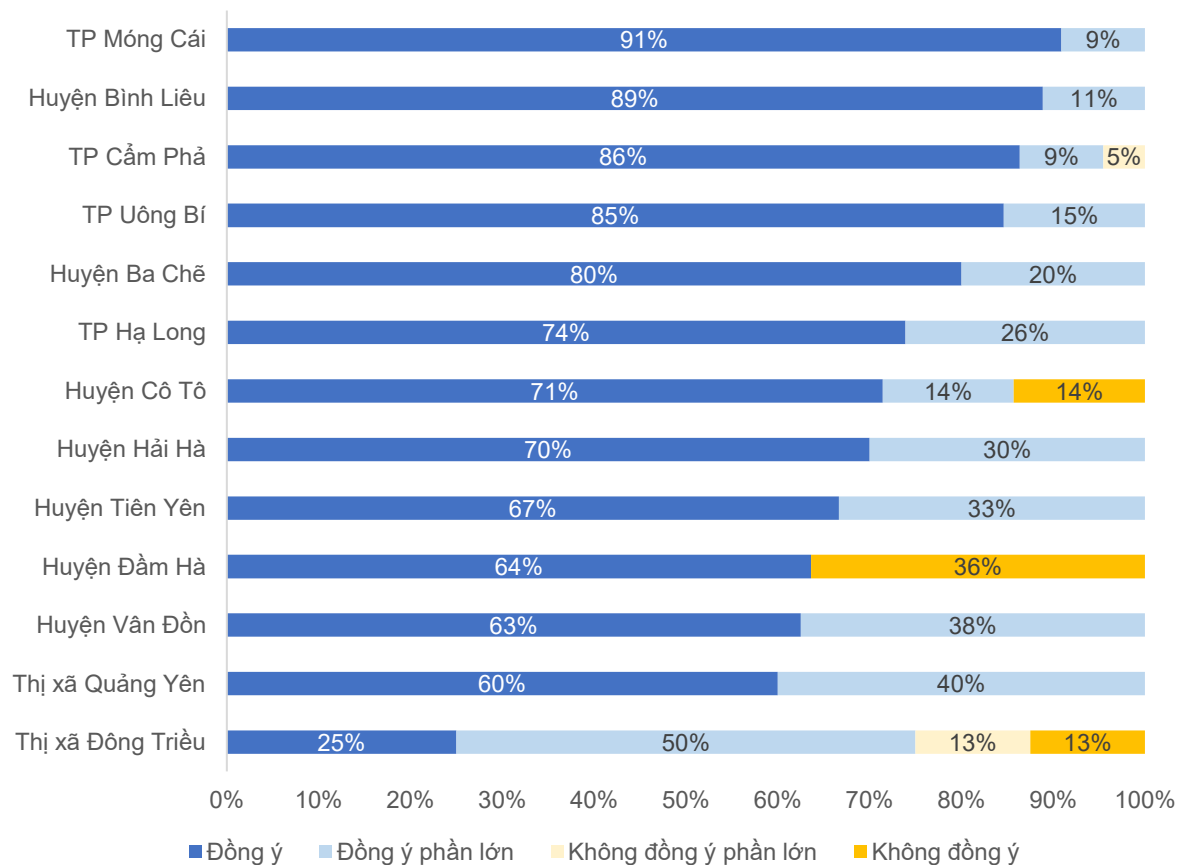
Trung bình toàn tỉnh, có 93% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các địa phương cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống. Tính toán trên từng địa phương cho thấy, có 8/13 địa phương nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này.

Hình 5.18. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm thời gian hơn ở khối Địa phương



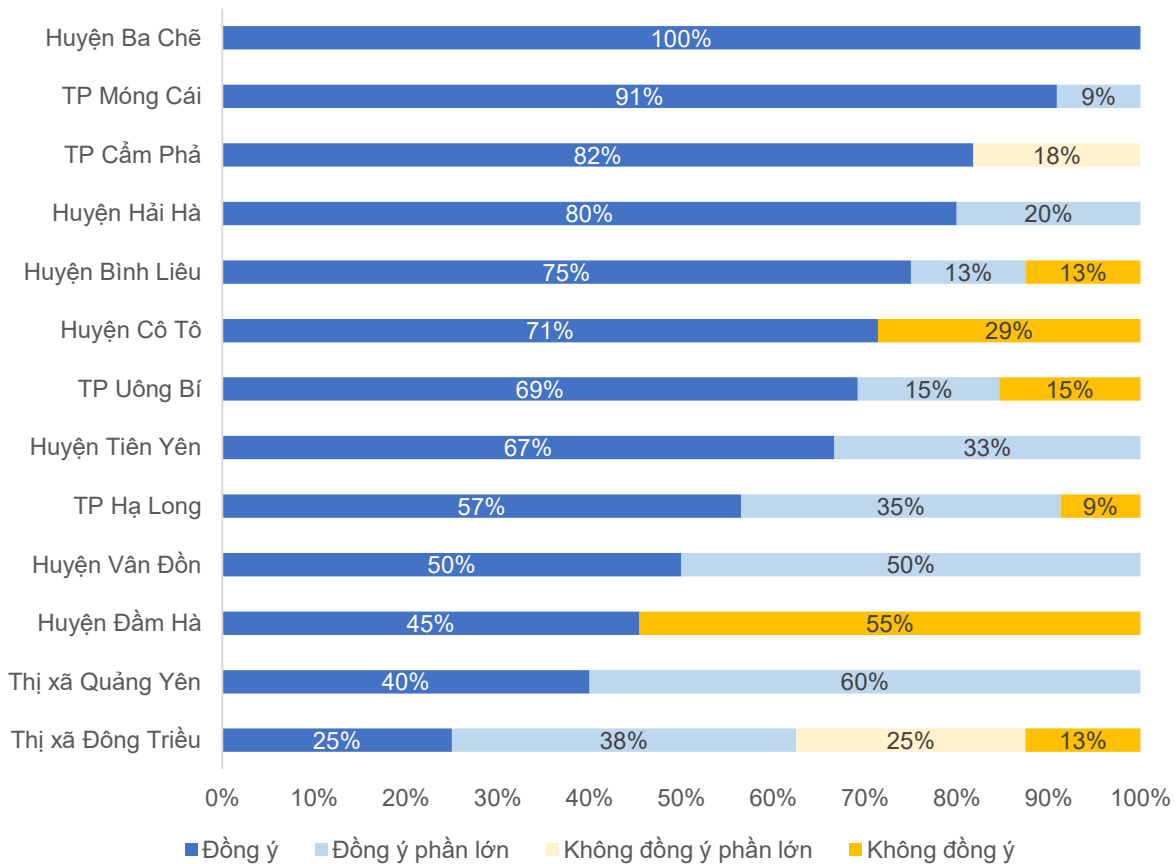
Khả năng tiết kiệm chi phí hơn

Trung bình trong toàn tỉnh, có tới 94% DN tham gia khảo sát từng thực hiện TTHC trực tuyến tại các địa phương cho rằng, việc thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống. Tính toán trên từng địa phương cho thấy, có 9/13 địa phương nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này.

Hình 5.19. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN tiết kiệm chi phí hơn ở khối Địa phương**Lợi ích khi không phải cung cấp lại nhiều lần một loại thông tin, giấy tờ**

Khảo sát về việc “Khi thực hiện TTHC trực tuyến, Doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống”, trung bình toàn tỉnh có 85% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Tính toán trên từng địa phương cho thấy, có 6/13 địa phương nhận được tỷ lệ 100% DN đồng ý/đồng ý phần lớn với quan điểm này. Điều này cho thấy, việc thực hiện TTHC trực tuyến ở cấp huyện, thị xã và thành phố trực thuộc tỉnh Quảng Ninh nhiều nơi vẫn còn rườm rà, cần nhiều loại giấy tờ có thể giảm bớt được.

Hình 5.20. Tỷ lệ DN cho rằng thực hiện TTHC trực tuyến giúp DN không phải cung cấp lại thông tin, giấy tờ ở khối Địa phương



5.4. KẾT LUẬN

Đây là năm đầu tiên DDCI Quảng Ninh đánh giá chuyên sâu ý kiến doanh nghiệp liên quan đến các khía cạnh ứng dụng công nghệ thông tin/chuyển đổi số. Trong các năm trước đây, nội dung về truy cập website cũng được khảo sát nhưng chỉ dừng ở mục đích tính điểm xếp hạng DDCI chứ không phân tích chuyên sâu.

Về tỷ lệ truy cập và tần suất truy cập website, giữa hai khối SBN và Địa phương có tỷ lệ/tần suất truy cập tương đối khác nhau. Ở khối SBN, 71% phiếu DN đánh giá cho biết đã từng truy cập website, trong đó tỷ lệ truy cập thường xuyên là 25%; trong khi ở khối Địa phương, chỉ có 62% DN cho biết từng truy cập website, trong đó tỷ lệ truy cập thường xuyên là 14%. Về chất lượng website khối SBN, điểm trung vị do DN đánh giá là 5,63 điểm (trên thang điểm 7), trong khi khối Địa phương được 5,55 điểm. Những con số này cho thấy khối địa phương cần phải cải thiện chất lượng và nội dung website tốt hơn nữa để hấp dẫn các DN truy cập.

Về tỷ lệ DN thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, khối SBN ghi nhận 44% hồ sơ được thực hiện theo cách này, trong đó có 25% hồ sơ do DN tự tiến hành hoàn toàn. Ở khối Địa phương, các con số này là 37% và 13%. Đây là những con số rất đáng lưu ý, đặc biệt là với những SBN và Địa phương có tỷ lệ DN thực hiện TTHC trực tuyến thấp. Các địa phương đặc biệt cần chú trọng việc hướng dẫn DN

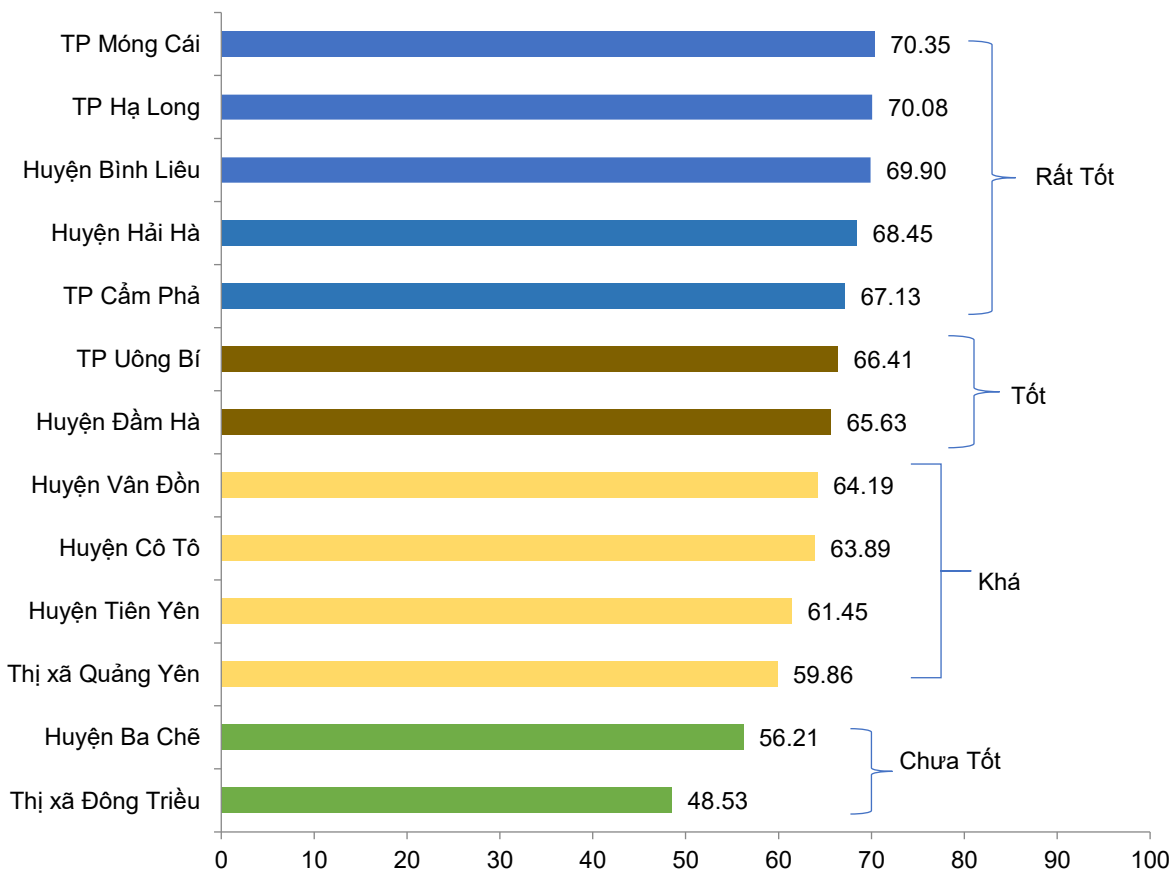
tự thực hiện TTHC để giảm bớt khối lượng công việc của công chức, viên chức tại các Trung tâm phục vụ hành chính công.

Kết quả khảo sát về các phương diện lợi ích của thực hiện TTHC trực tuyến cho thấy, ở cả hai khối SBN và địa phương, tỷ lệ DN cho rằng việc thực hiện TTHC trực tuyến là đơn giản và dễ dàng hơn; tiết kiệm thời gian và chi phí hơn đều rất cao, trung bình ở mức từ 92% đến 99%. Riêng ở khía cạnh “không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh”, tỷ lệ ở khối SBN là 92%, ở khối Địa phương là 85%. Những con số này cho thấy DN đánh giá rất cao lợi ích của phương thức thực hiện TTHC trực tuyến. Tuy nhiên, những con số này cũng cho thấy công tác cải cách TTHC trong thời gian tới của tỉnh Quảng Ninh cần tập trung hơn nữa vào việc liên thông hệ thống CSDL giữa các cơ quan chính quyền trong Tỉnh nhằm giảm các yêu cầu cung cấp các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh.

CHƯƠNG VI. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP ĐỊA PHƯƠNG

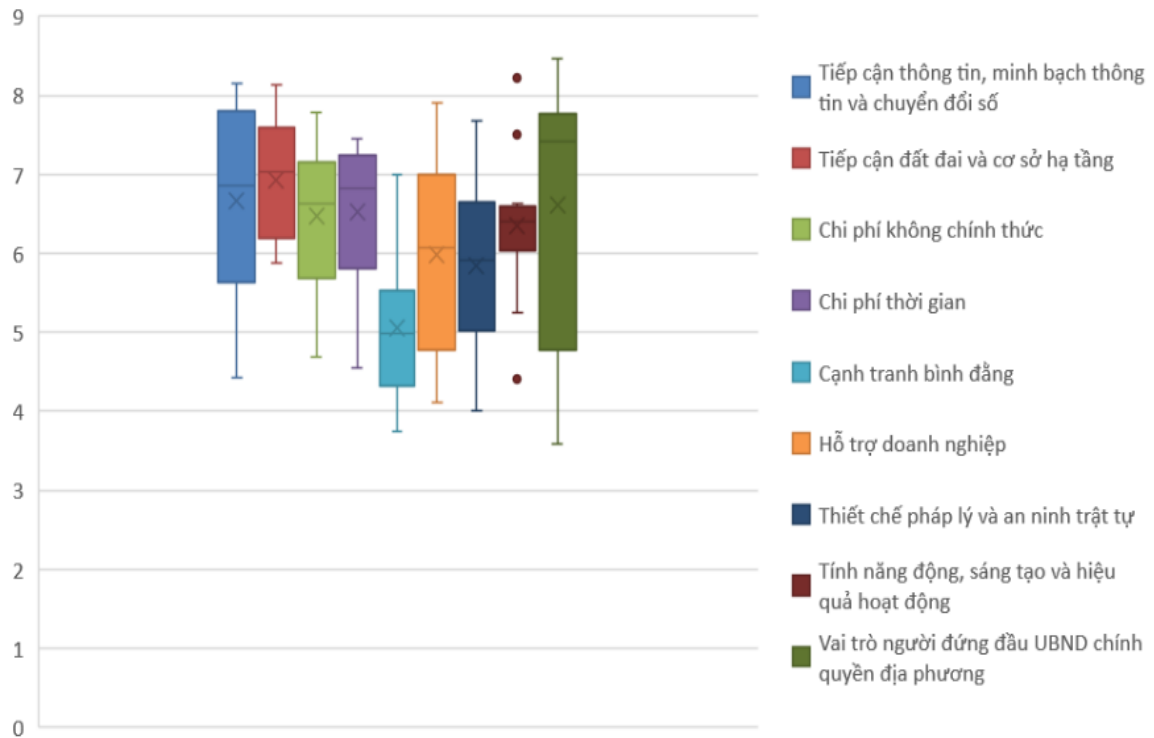
6.1. XẾP HẠNG DDCI 2022 KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.1. Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2022 khối Địa phương



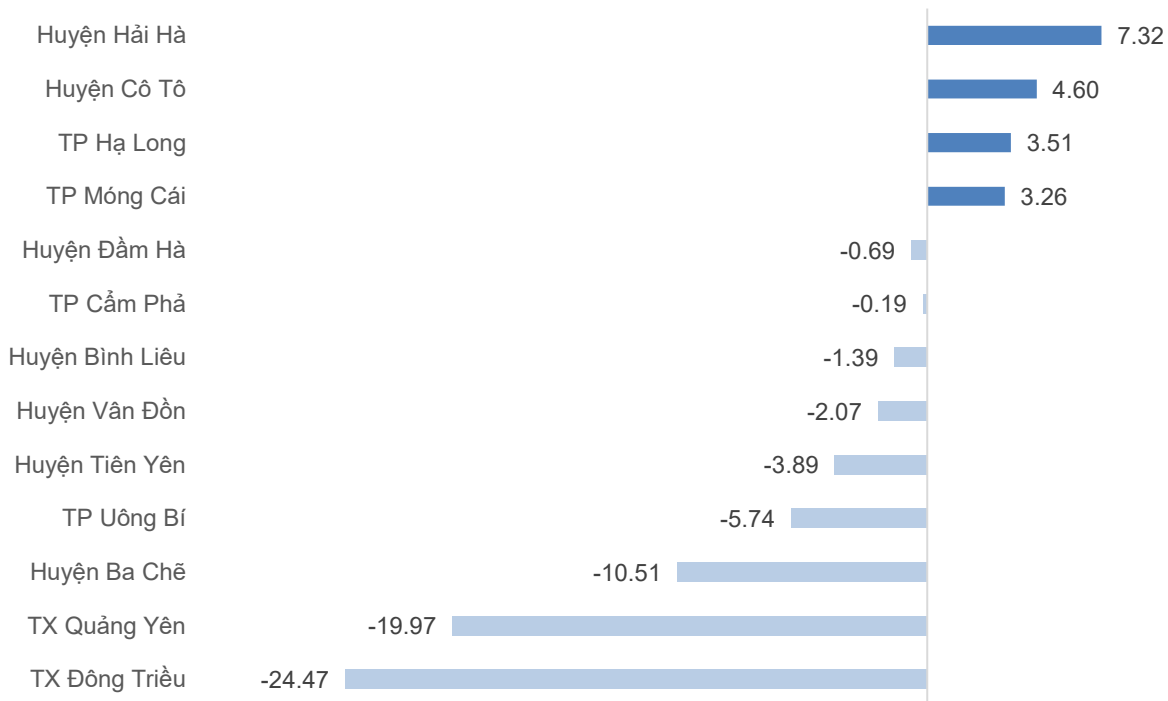
Bảng xếp hạng DDCI Quảng Ninh 2022 Khối Địa phương được thực hiện với 13 địa phương. Điểm trung vị của khối địa phương năm 2022 là 65,63 điểm, giảm so với mức 66,72 của năm 2021. Mức giảm này chủ yếu là do bộ chỉ số DDCI khối Địa phương năm 2022 đã bổ sung thêm nhiều chỉ tiêu mới trong khi loại bỏ bớt những chỉ tiêu mà các địa phương đã có điểm hội tụ cao trong những năm trước.

Về xếp hạng, TP Móng Cái dẫn đầu với 70,35 điểm. Đứng thứ 2 và thứ 3 lần lượt là TP Hạ Long và Huyện Bình Liêu với mức điểm lần lượt là 70,08 và 69,90 điểm. Ngoài TP Cẩm Phả (xếp thứ 5), Huyện Hải Hà cũng lọt vào top 5 với 68,45 điểm. Như vậy, nhóm 5 địa phương dẫn đầu đã có sự xáo trộn nhất định so với năm 2021.

Hình 6.2. Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối Địa phương

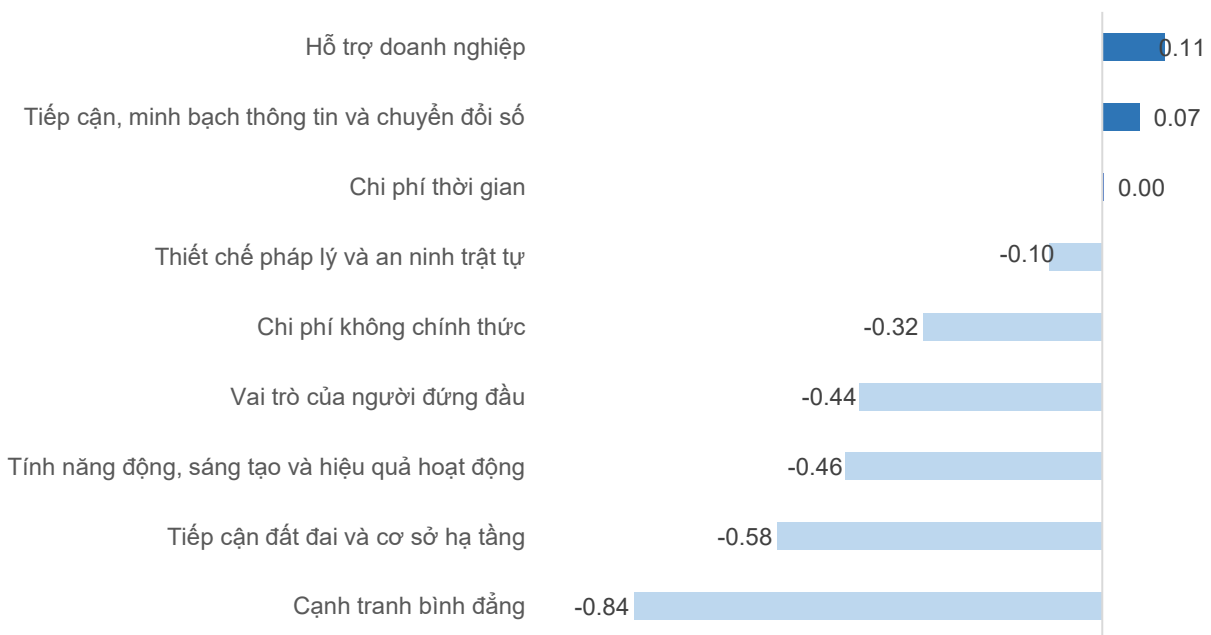
Hình 6.2 minh họa biểu đồ hộp của các chỉ số thành phần DDCI khối Địa phương năm 2022. Một điểm đáng ghi nhận ở đây là điểm trung vị của các chỉ số thành phần đều lớn hơn 5, phản ánh đa phần các địa phương đều nỗ lực vươn lên và hội tụ ở cận trên. Trong các chỉ số, Vai trò của người đứng đầu và Khả năng tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng là hai chỉ số có điểm trung vị cao hơn cả, lần lượt là 7,42 và 7,04. Các chỉ số có độ hội tụ cao là Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động và Cạnh tranh bình đẳng, với tứ phân vị lần lượt là 0,82 và 1,2 điểm. Tuy vậy, Cạnh tranh bình đẳng lại hội tụ về mức điểm khá thấp so với các chỉ số khác. Có dải điểm phân tán rộng lần lượt là các chỉ số Vai trò người đứng đầu, Hỗ trợ doanh nghiệp và Tiếp cận thông tin, minh bạch thông tin, và chuyển đổi số, với tứ phân vị khá rộng. Điều này cho thấy năng lực điều hành có sự khác biệt lớn giữa các địa phương ở những khía cạnh này.

Hình 6.3. Mức độ cải thiện điểm số DDCI của khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021



Hình 6.3 minh họa mức độ cải thiện điểm số DDCI của các đơn vị thuộc Khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021. Điểm sáng về mức độ cải thiện điểm số DDCI của năm nay là Huyện Hải Hà, tăng 7,32 điểm so với năm trước. Đây là địa phương từng đứng trong nhóm cuối bảng xếp hạng DDCI năm 2019 (vị trí 11) và năm 2020 (vị trí 12), nhưng năm nay đã tăng 8 bậc, vươn lên đứng thứ 4 bảng xếp hạng. Ở chiều ngược lại, TX Đông Triều là địa phương bị mất điểm nhiều nhất (-24,47 điểm), rơi 11 bậc và ở vị trí cuối bảng.

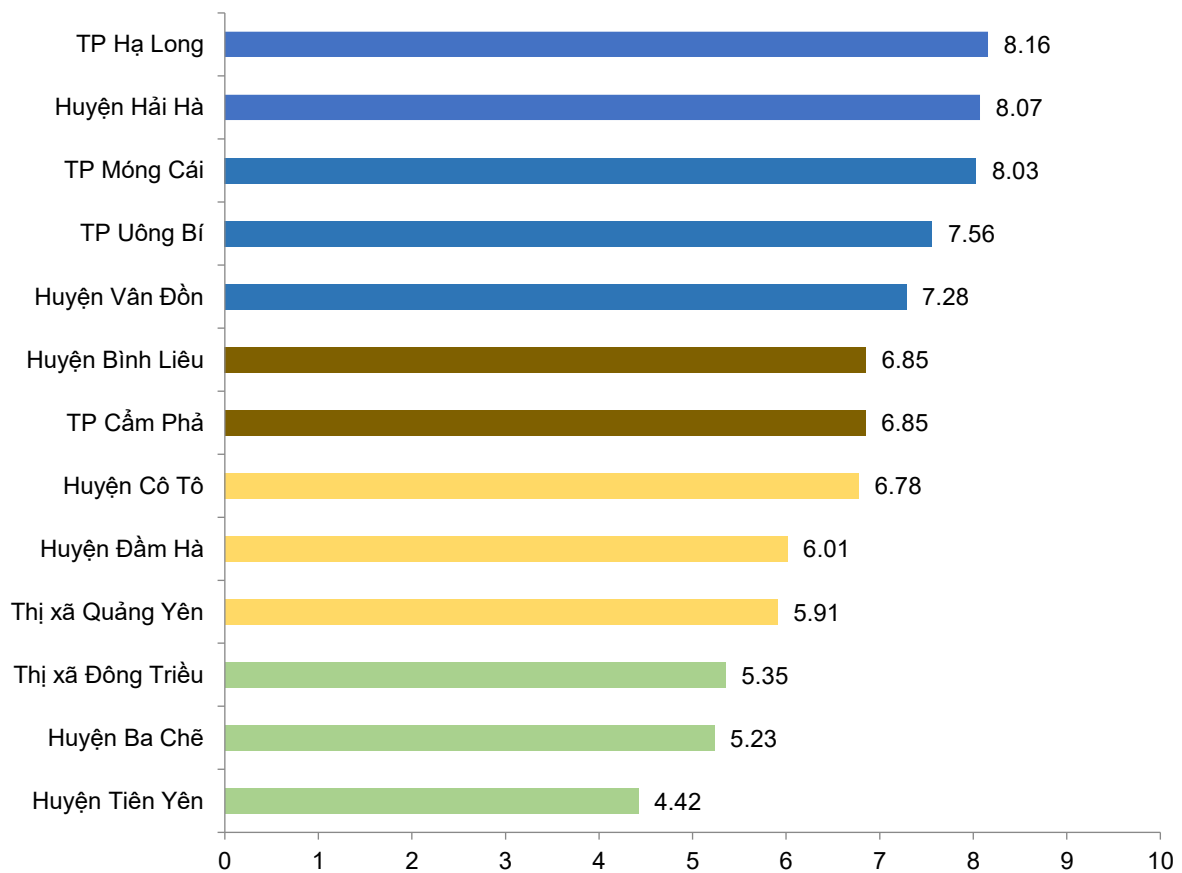
Hình 6.4. Mức độ cải thiện 09 chỉ số thành phần của khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021



Hình 6.4 cho thấy mức độ cải thiện điểm của 09 chỉ số thành phần của khối Địa phương năm 2022 so với năm 2021. Chỉ có hai chỉ số có cải thiện điểm so với năm trước, đó là chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp (0,11 điểm) và chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số (0,07 điểm). Chỉ số Chi phí thời gian không có sự thay đổi. Các chỉ số còn lại đều sụt giảm điểm ở mức nhất định so với năm 2021, trong đó sụt giảm nhiều nhất là chỉ số Cạnh tranh bình đẳng (-0,84 điểm).

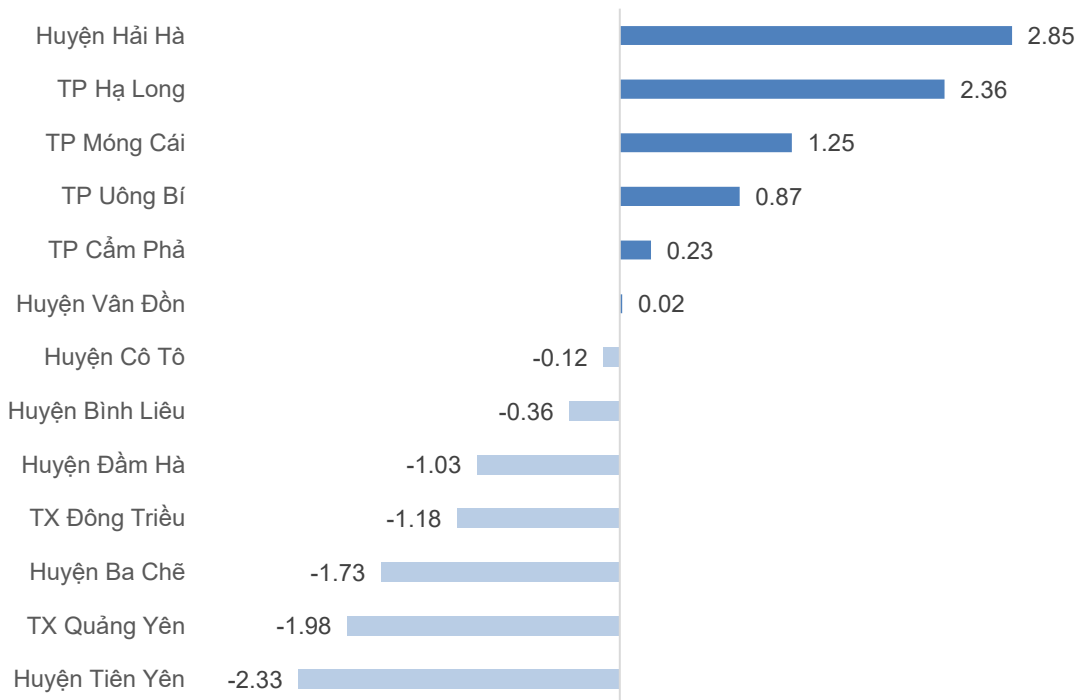
6.2. CHỈ SỐ TIẾP CẬN, MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ

Hình 6.5. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022



Dẫn đầu chỉ số Tính minh bạch, tiếp cận thông tin và chuyển đổi số là TP Hạ Long với 8,16 điểm. Khoảng cách giữa địa phương đứng đầu và đứng cuối về mặt điểm số khá lớn, cho thấy có sự chênh lệch đáng kể giữa nhóm địa phương đứng đầu và nhóm địa phương đứng cuối ở chỉ số này. Huyện Tiên Yên là đơn vị đứng cuối bảng, với 4,42 điểm.

Hình 6.6. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022 so với 2021



Nhìn vào mức độ cải thiện điểm số của chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin có thể thấy 6/13 địa phương có sự cải thiện điểm. Huyện Tiên Yên là địa phương bị tụt nhiều điểm nhất (-2,33 điểm).

Bảng 6.1. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Mức độ dễ dàng tiếp cận thông tin	T	0,90	0,90	0,79	0,94
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng dễ dàng tiếp cận các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương	T	0,81		0,73	0,91
3	Doanh nghiệp nhận được thông tin, văn bản mà doanh nghiệp cần khi yêu cầu chính quyền địa phương cung cấp	T	0,89	0,88	0,77	0,97
4	Tỷ lệ doanh nghiệp thỉnh thoảng hoặc thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử	T	0,52	0,49	0,43	0,61
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền công khai, minh bạch lấy ý kiến về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương	T	0,88	0,84	0,81	0,96

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định "Chính quyền phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đầu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ"	T	1,00		1,00	1,00
7	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của chính quyền địa phương	T	0,73		0,50	0,86
8	Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến	T	0,39		0,18	0,55
9	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến là không khó khăn	T	0,92		0,64	1,00
10	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	T	0,93		0,64	1,00
11	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	T	0,94		0,64	1,00
12	Khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống	T	0,85	0,90	0,45	1,00

Chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số được cấu thành từ 12 chỉ tiêu thuận. Trong đó có 5/12 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Nhìn chung, điểm của các chỉ tiêu thuận đều ở các mức khá cao.

Về khía cạnh mức độ tiếp cận thông tin, 90% DN đánh giá mức độ tiếp cận thông tin dễ dàng; 81% DN dễ dàng tiếp cận các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương. Đối với các thông tin không được công bố công khai, nhưng không thuộc phạm vi bí mật nhà nước, 89% DN đánh giá Chính quyền địa phương sẵn sàng cung cấp nếu DN đề nghị.

Đối với khía cạnh công khai các thông tin, 88% DN đánh giá chính quyền công khai, minh bạch lấy ý kiến về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương. 100% DN đánh giá Chính quyền phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đầu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ. 73% DN cho biết luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của chính quyền địa phương.

Đối với khía cạnh thực hiện TTHC trực tuyến, 39% DN đã từng thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến. 92% DN đánh giá việc thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến là không khó khăn. Hơn 93% DN cho biết thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến tiết kiệm thời gian và chi phí so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp). Tuy nhiên, vẫn có 15% DN cho biết phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống.

- Nên thiết lập kênh thông tin đường dây nóng
- Phổ biến các chính sách mới trên mạng xã hội

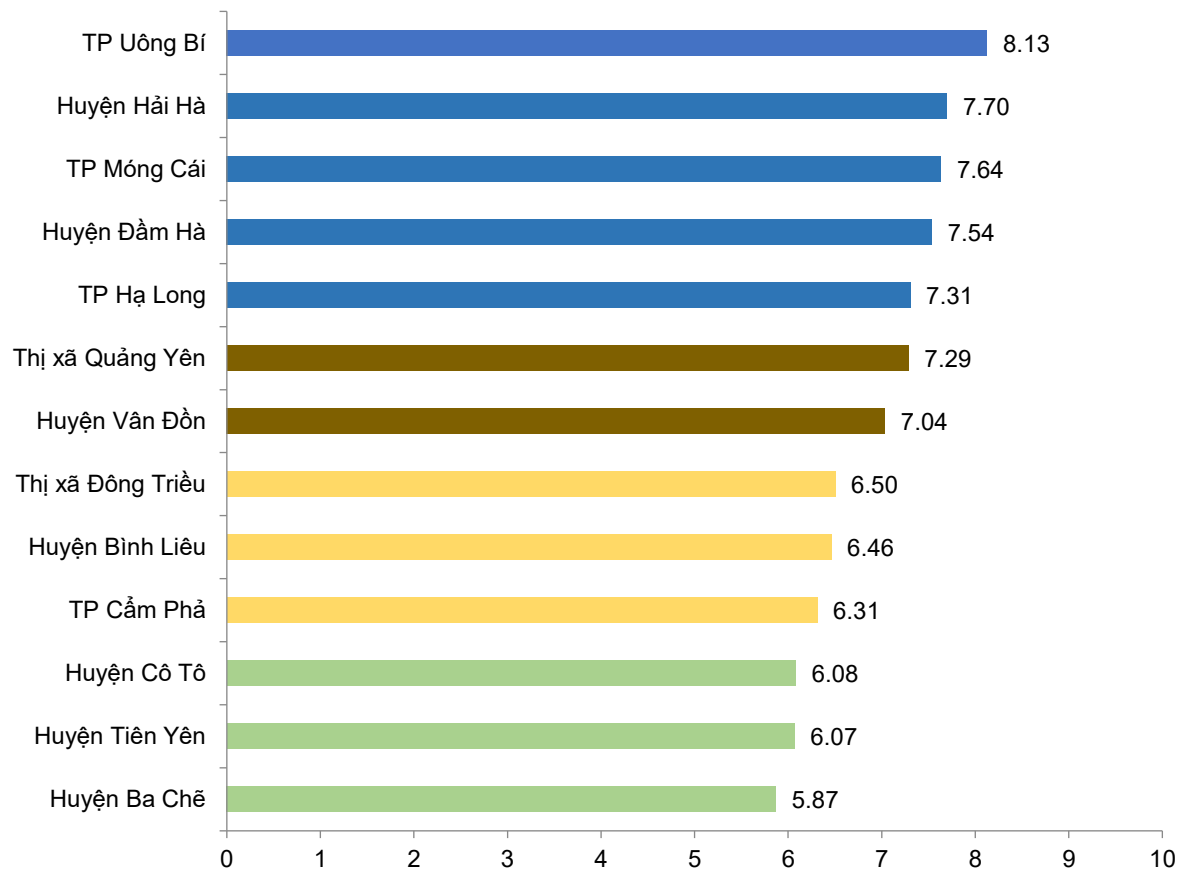
DN TP Hạ Long

- Giải quyết các vấn đề nhanh gọn hơn
- Thủ tục giấy tờ đơn giản hơn

DN TP Cẩm Phả

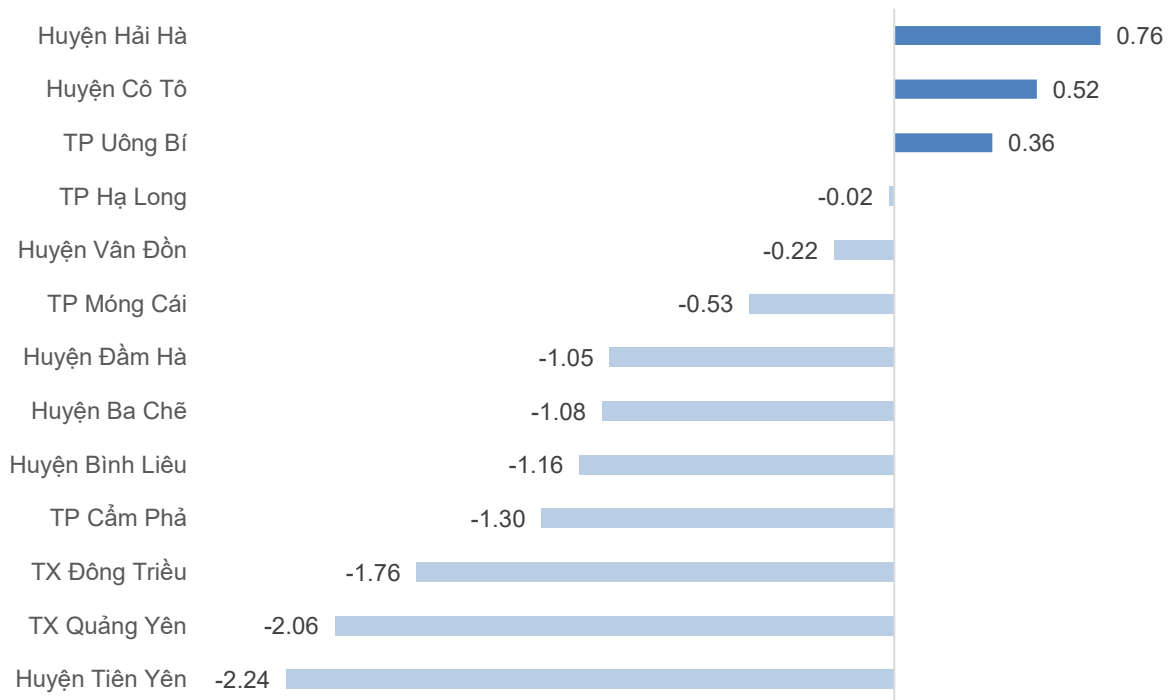
6.3. CHỈ SỐ TIẾP CẬN ĐẤT ĐAI VÀ CƠ SỞ HẠ TẦNG CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.7. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022



TP Uông Bí là địa phương dẫn đầu chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng với số điểm cao, 8,13 điểm. Địa phương đứng cuối bảng là huyện Ba Chẽ với 5,87 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 7,04 điểm, giảm 0,58 điểm so với điểm trung vị của năm 2021.

Hình 6.8. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022 so với 2021



Trong các địa phương, Huyện Hải Hà, Huyện Cô Tô và TP Ưông Bí là 3 địa phương có sự cải thiện ở điểm số này. Tuy nhiên, mức tăng điểm chưa quá ấn tượng. Huyện Tiên Yên và TX Quảng Yên là hai địa phương bị sụt giảm mạnh nhất ở chỉ số này, lần lượt là -2,24 và -2,06 điểm.

Bảng 6.2. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh năm 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh năm 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp không tìm kiếm được mặt bằng phù hợp với nhu cầu	N	0,41		0,00	0,62
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá khu vực doanh nghiệp tư nhân gặp khó khăn trong việc tìm kiếm mặt bằng phù hợp khi có nhu cầu tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh	N	0,42		0,20	0,88
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chất lượng cơ sở hạ tầng có cải thiện	T	0,74	0,78	0,67	0,85

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh năm 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh năm 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ rủi ro khi sử dụng đất của doanh nghiệp tại địa phương	N	0,11	0,14	0,04	0,29
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức bồi thường cho mặt bằng kinh doanh của doanh nghiệp là thoả đáng nếu như bị thu hồi	T	0,94	0,91	0,85	1,00
6	Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực tiến độ và chất lượng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đai tại địa phương	T	0,68	0,46	0,61	0,74
7	Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực về nỗ lực hỗ trợ của chính quyền huyện/thành phố trong công tác giải phóng mặt bằng	T	0,74	0,48	0,64	0,88

Chỉ số Tiếp cận đất đai và phát triển cơ sở hạ tầng cơ sở hạ tầng được cấu thành từ 4 chỉ tiêu thuận và 3 chỉ tiêu nghịch. Có 5/7 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

Đối với các chỉ tiêu nghịch, trung bình toàn tỉnh, vẫn có 41% DN không tìm kiếm được mặt bằng phù hợp với nhu cầu và 42% DN đánh giá khu vực DN tư nhân gặp khó khăn trong việc tìm kiếm mặt bằng phù hợp khi có nhu cầu tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh. Khoảng 11% đánh giá mức độ rủi ro khi sử dụng đất cao.

Đối với các chỉ tiêu thuận, khoảng 74% DN đánh giá chất lượng cơ sở hạ tầng có cải thiện, thấp hơn một chút so với năm 2021. Với các khía cạnh liên quan đến tiến độ và chất lượng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương còn khá khiêm tốn, với chỉ khoảng 68% DN đánh giá tích cực (mức 4 và 5 trên thang điểm 5). Tương tự, trung bình chỉ có hơn 74% DN đánh giá tích cực về sự hỗ trợ của chính quyền địa phương trong công tác giải phóng mặt bằng.

- Nâng cao chất lượng du lịch dịch vụ, nâng cấp đường xá ra các bãi tắm.
- Quy hoạch lại các bãi tắm sao cho đồng bộ giữ chân khách được lâu hơn.
- Cần có các bể nước thải xử lý trước khi cho xuống biển.

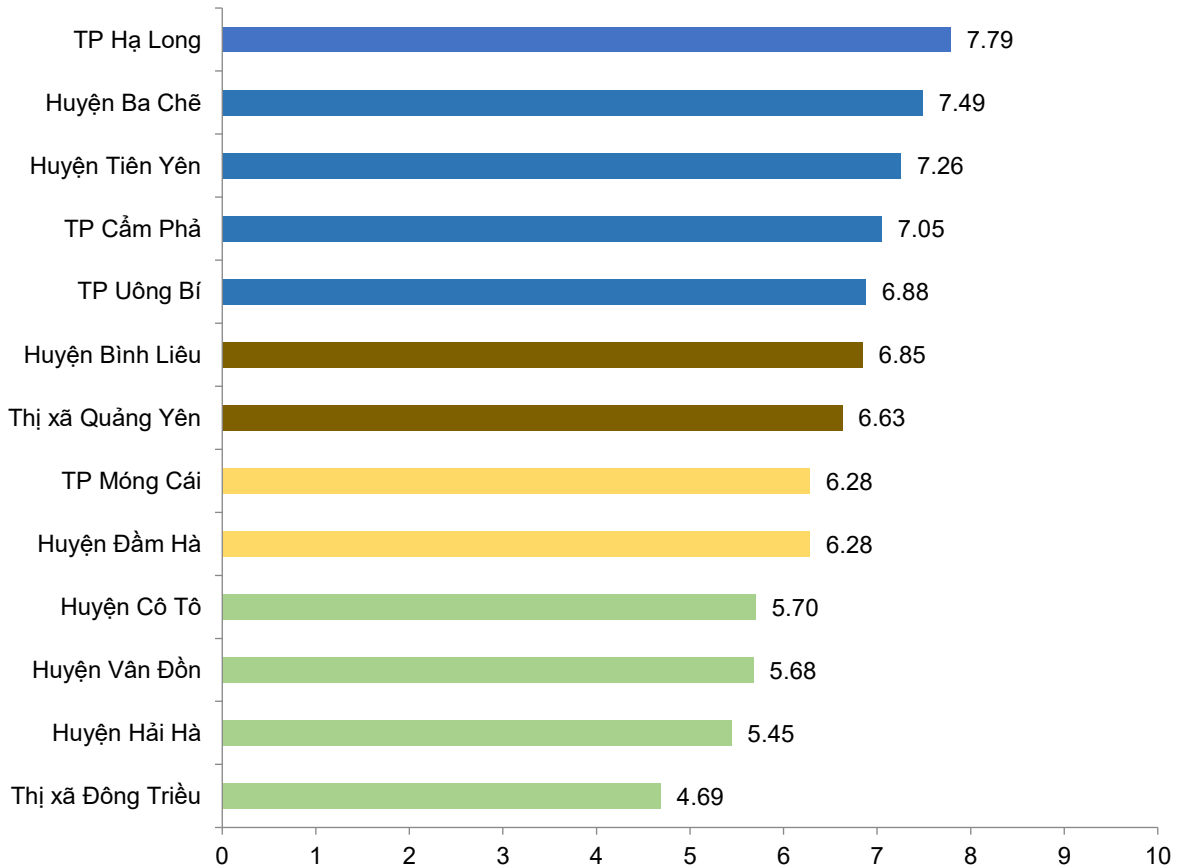
DN huyện Cô Tô

- Cải thiện về cơ sở hạ tầng giao thông trong thành phố
- Cải tiến về việc xử lý rác thải

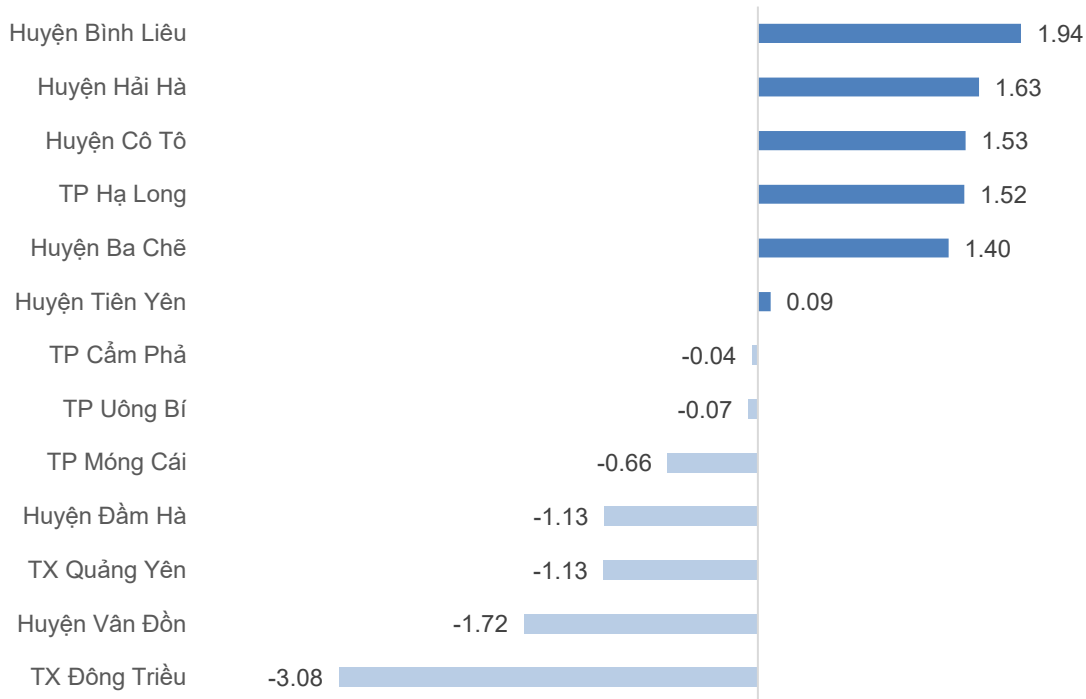
DN TP Cẩm Phả

6.4. CHỈ SỐ CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.9. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022



Dẫn đầu chỉ số Chi phí không chính thức năm 2022 là TP Hạ Long với điểm số là 7,79 điểm. Địa phương xếp cuối bảng là TX Đông Triều với 4,69 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,63 điểm, giảm 0,32 điểm so với năm 2021.

Hình 6.10. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022 so với 2021

Huyện Bình Liêu và Huyện Hải Hà là 2 địa phương có sự cải thiện đáng kể ở Chỉ số này. Ở chiều ngược lại, TX Đông Triều và Huyện Vân Đồn lần lượt là 2 địa phương bị mất điểm nhiều nhất.

Bảng 6.3. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng nhũng nhiễu còn phổ biến tại cơ quan chính quyền địa phương	N	0,26	0,24	0,13	0,32
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng "Chỉ có những doanh nghiệp có 'quan hệ' hoặc chi 'hoa hồng' cho cán bộ của chính quyền địa phương mới có thể thắng thầu"	N	0,22		0,15	0,35
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá "Doanh nghiệp không cần phải có mối quan hệ với cán bộ nhà nước để được thuận lợi hơn trong việc tiếp cận thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương"	T	0,83		0,68	0,93

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi khi làm thủ tục hành chính	N	0,05	0,06	0,00	0,12
5	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức là đương nhiên tại đơn vị được đánh giá	N	0,26	0,24	0,18	0,35
6	Tình trạng doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ các cơ quan chính quyền địa phương	N	0,06	0,10	0,03	0,10

Chỉ số Chi phí không chính thức năm 2022 được cấu thành từ 5 chỉ tiêu nghịch và 1 chỉ tiêu thuận. Có 4/6 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

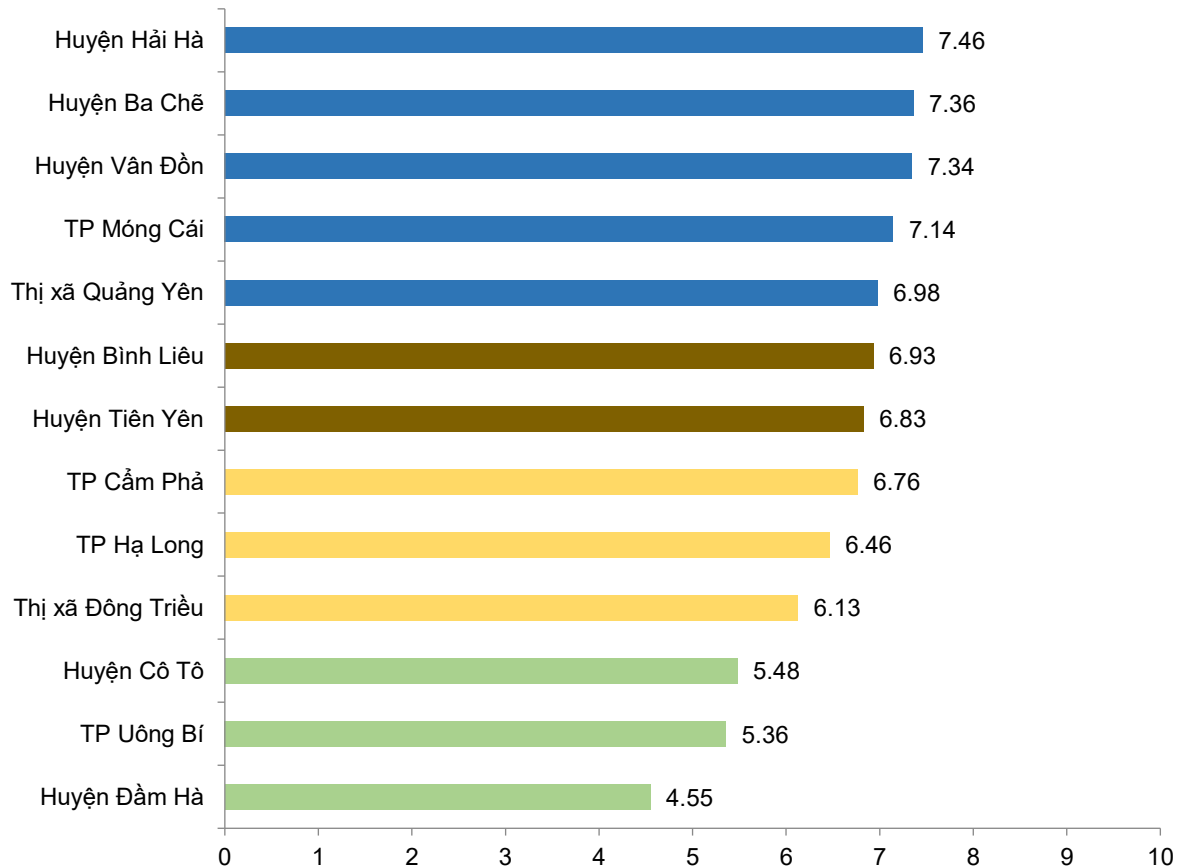
So với năm 2021, điểm trung bình toàn tỉnh của các chỉ tiêu không có sự thay đổi đáng kể. Cụ thể, 26% DN nhận định hiện tượng những nhiễu còn phổ biến ở các cơ quan chính quyền địa phương; 22% DN cho rằng chỉ có những doanh nghiệp có 'quan hệ' hoặc chi 'hoa hồng' cho cán bộ của chính quyền địa phương mới có thể thắng thầu; 5% DN phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi khi làm thủ tục hành chính. Mặc dù vậy, trong năm qua, tình trạng DN phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ các cơ quan chính quyền địa phương đã có sự cải thiện so với năm 2021. Năm 2022, 6% DN vẫn phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ các cơ quan chính quyền địa phương so với khoảng 10% DN của năm 2021.

Cần nghiêm khắc hơn với những cán bộ gây những nhiễu

DN TP Cẩm Phả

6.5. CHỈ SỐ CHI PHÍ THỜI GIAN CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

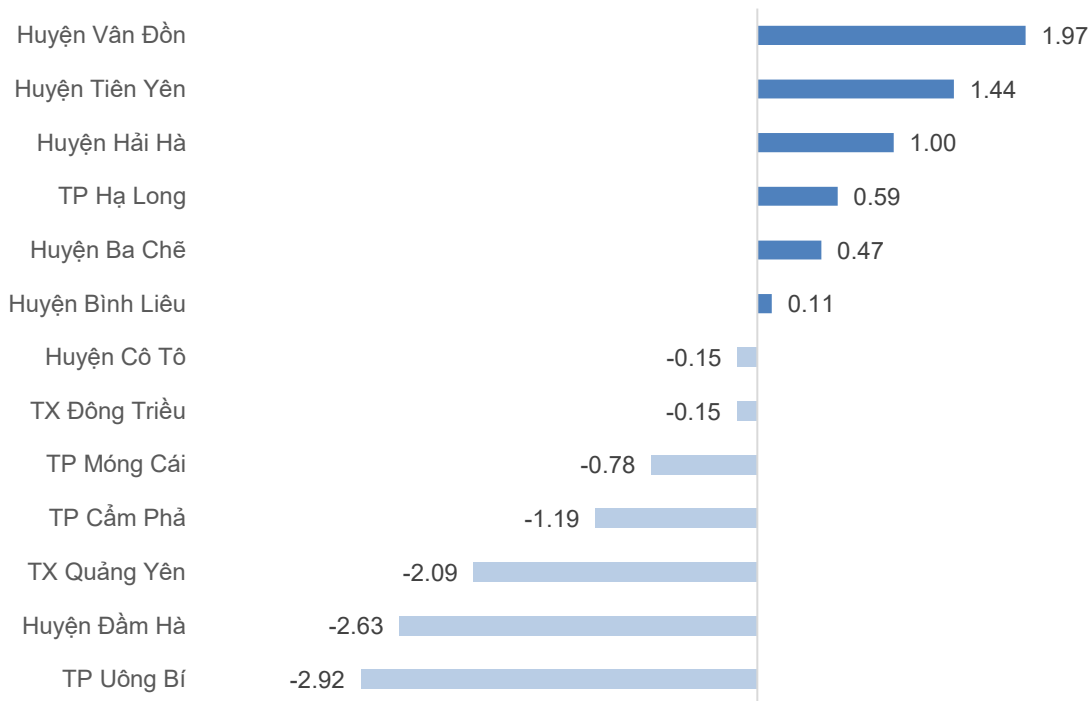
Hình 6.11. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022



Xếp ngôi đầu bảng chỉ số Chi phí thời gian là Huyện Hải Hà với số điểm 7,46 điểm. Xếp thứ 2 và thứ 3 lần lượt là Huyện Ba Chẽ và Huyện Vân Đồn. Huyện Đầm Hà xếp cuối bảng với 4,55 điểm.

Điểm trung vị của chỉ số Chi phí thời gian 2022 là 6,83 điểm, gần như không thay đổi so với mức điểm 6,82 điểm của năm 2021. Điều này cho thấy DN chưa ghi nhận sự cải thiện đáng kể của chỉ số này đối với các địa phương.

Hình 6.12. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022 so với 2021



Số địa phương tăng điểm và giảm điểm khá cân đối. Huyện Vân Đồn là địa phương tăng nhiều điểm nhất (1,97 điểm). Đây cũng là năm thứ hai liên tiếp, Huyện Vân Đồn dẫn đầu về mức tăng điểm ở chỉ số Chi phí thời gian. Sự tăng điểm liên tục trong hai năm liên tiếp đã giúp Huyện Vân Đồn vươn lên vị trí thứ ba của chỉ số này. TP Uông Bí bị giảm tới -2,92 điểm. Đây cũng là lý do khiến địa phương này rơi xuống vị trí gần cuối của chỉ số này.

Bảng 6.4. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính	N	0,47		0,14	0,64
2	Thời gian nhận được phản hồi "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến	N	0,18		0,00	0,27
3	Mức độ doanh nghiệp đánh giá số lần hồ sơ bị trả lại nhiều nhất sau khi đã được tiếp nhận hợp lệ	N	0,04	0,08	0,00	0,08
4	Thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra để thực hiện thủ tục hành chính phức tạp nhất	N	0,30		0,05	0,50

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
5	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết Trung tâm hành chính công có cán bộ đón tiếp, hướng dẫn	T	0,95		0,88	1,00
6	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng cơ sở vật chất của Trung tâm hành chính công có chất lượng tốt	T	0,97		0,88	1,00
7	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cán bộ tại Trung tâm hành chính công (hoặc các bộ phận có giao dịch với doanh nghiệp) ứng xử thân thiện, chuyên nghiệp, đúng mực	T	0,95	0,97	0,82	1,00
8	Số lần thanh kiểm tra riêng	N	0,12		0,05	0,39
9	Thời gian thanh kiểm tra riêng	N	0,06		0,03	0,12
10	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra gây cản trở đáng kể đến quá trình sản xuất kinh doanh	N	0,08	0,09	0,00	0,23

Năm 2022, Chỉ số Chi phí thời gian bao gồm 3 chỉ tiêu thuận và 7 chỉ tiêu nghịch. Chỉ có 3/10 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Các chỉ tiêu thuận có mức điểm trung bình toàn tỉnh rất cao, có một số đơn vị còn đạt điểm tuyệt đối, tức 100% DN đánh giá tốt về các chỉ tiêu này.

Theo thống kê, trong số DN đã từng đến thực hiện TTHC ở TTPVHCC của các địa phương, 95% DN đánh giá Trung tâm hành chính công có cán bộ đón tiếp, hướng dẫn; 97% DN đánh giá cơ sở vật chất của Trung tâm hành chính công có chất lượng tốt và 95% DN đánh giá cán bộ tại Trung tâm hành chính công (hoặc các bộ phận có giao dịch với doanh nghiệp) ứng xử thân thiện, chuyên nghiệp, đúng mực.

Đối với các chỉ tiêu nghịch, có khoảng 47% DN phản ánh còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính. Có thể tình trạng này chủ yếu liên quan đến TTHC “Đăng ký, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất” hoặc “Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất”.

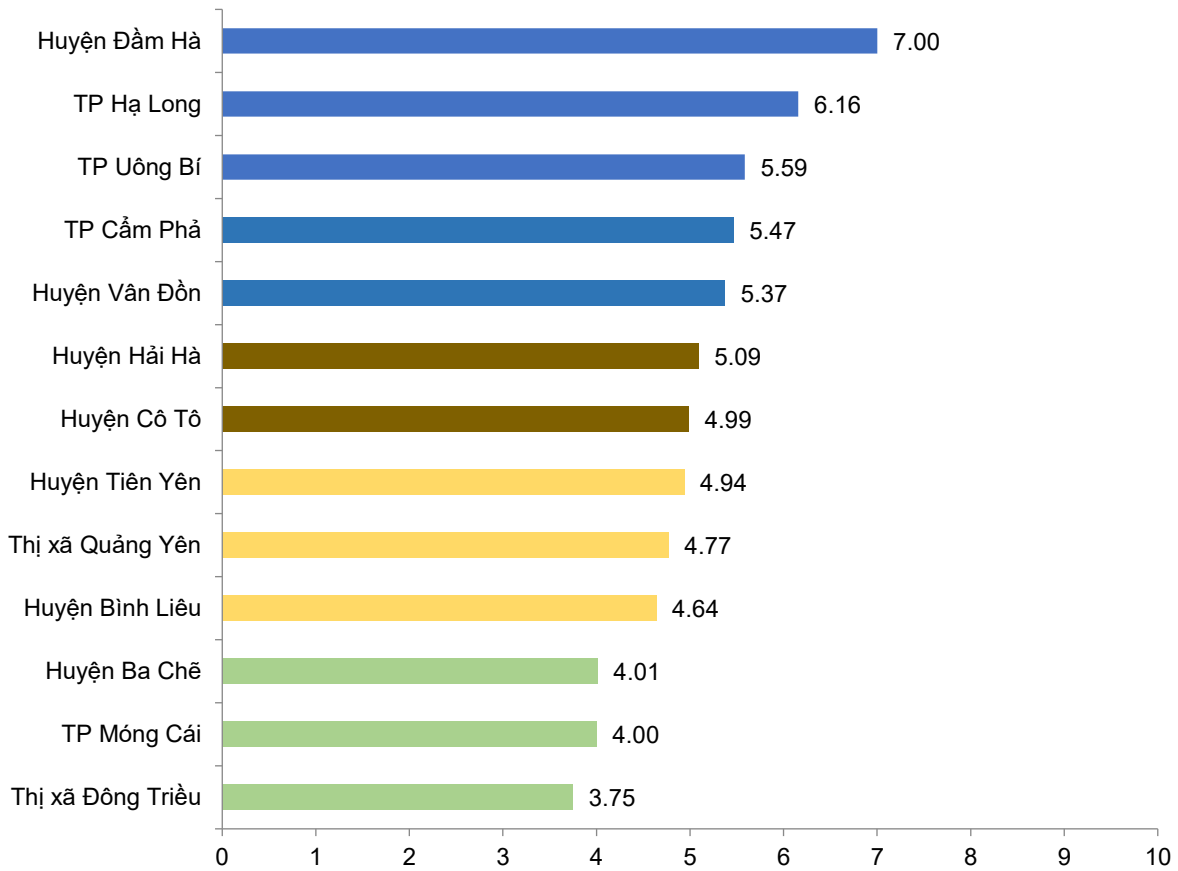
Liên quan đến hoạt động thanh, kiểm tra riêng, 8% DN bị các hoạt động này gây cản trở đáng kể đến hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Rút ngắn thời gian xin các thủ tục hành chính nhanh hơn nữa

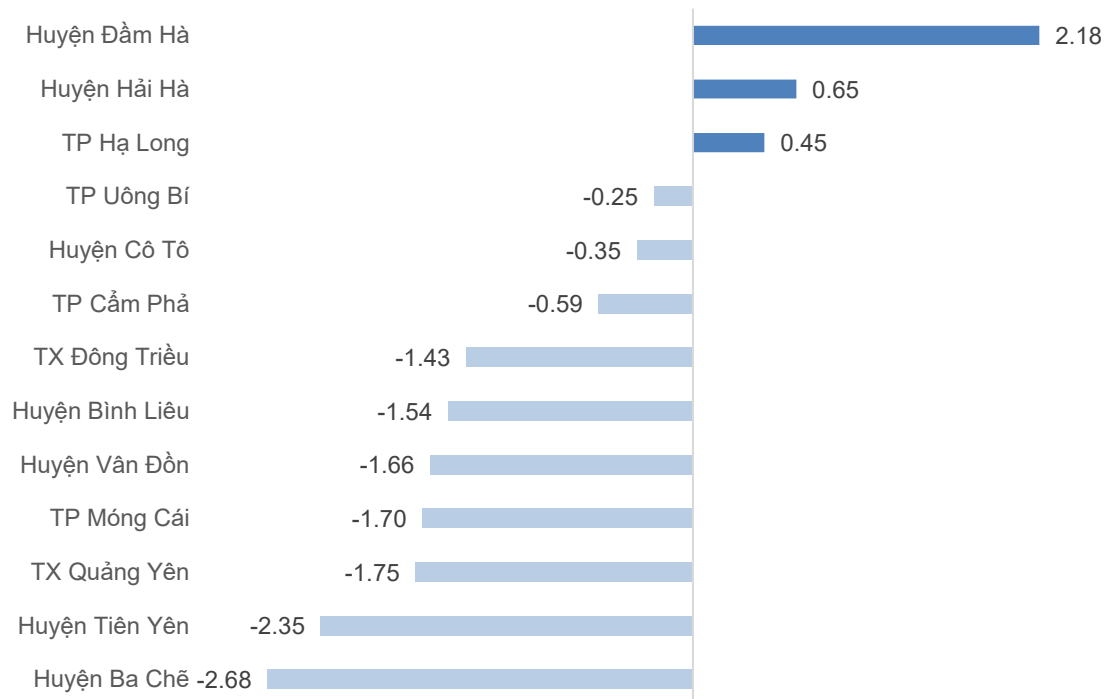
DN TP Hạ Long

6.6. CHỈ SỐ CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.13. Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022



Dẫn đầu chỉ số Cạnh tranh bình đẳng năm 2022 là Huyện Đàm Hà với 7,00 điểm. Đứng cuối bảng là TX Đông Triều với 3,75 điểm. Điểm trung vị của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng năm 2022 là 4,99 điểm, thấp hơn 0,84 điểm so với năm 2021.

Hình 6.14. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022 so với 2021

Huyện Đầm Hà có mức điểm cải thiện nhiều nhất so với các địa phương khác. Tăng 2,18 điểm giúp địa phương này cải thiện đáng kể thứ hạng và trở thành địa phương dẫn đầu chỉ số Cạnh tranh bình đẳng năm 2022. Ở chiều ngược lại, Huyện Ba Chẽ bị giảm điểm nhiều nhất (-2,68 điểm).

Bảng 6.5. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh chính quyền địa phương có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân	T	0,84		0,77	0,93
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng sự quan tâm của chính quyền địa phương dành cho doanh nghiệp không phụ thuộc vào quy mô đóng góp của doanh nghiệp	T	0,78	0,88	0,60	0,94
3	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng hoạt động đối thoại doanh nghiệp chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn	N	0,43	0,41	0,24	0,63
4	Mức độ hiện diện của doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu với cán bộ của chính quyền địa phương	N	0,31	0,26	0,13	0,43

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
5	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định chính quyền địa phương ưu tiên thu hút đầu tư từ các doanh nghiệp lớn hơn là phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa	N	0,60		0,43	0,73
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc chính quyền địa phương dành ưu tiên cho các doanh nghiệp lớn gây khó khăn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa	N	0,42		0,32	0,59

Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng được cấu thành từ 4 chỉ tiêu nghịch và 2 chỉ tiêu thuận. Có 3/6 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Xét tổng thể, các chỉ tiêu giữ nguyên đều kém tích cực so với năm 2021.

Phổ điểm của mỗi chỉ tiêu nghịch khá rộng. Điều này cho thấy có sự khác biệt lớn giữa các địa phương ở các khía cạnh này.

Theo thống kê từ khảo sát, vẫn còn khoảng 31% DN cho rằng có sự hiện diện của các doanh nghiệp sân sau/thân hữu với cán bộ thuộc chính quyền địa phương. Ngoài ra, trong số các DN từng tham gia các hoạt động đối thoại của chính quyền địa phương trong năm qua, 43% đánh giá đối thoại chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn.

Về các chỉ tiêu thuận có khoảng 84% DN phản ánh chính quyền địa phương có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân. 78% DN cho rằng quan tâm của chính quyền chính quyền địa phương dành cho doanh nghiệp không phụ thuộc vào quy mô đóng góp của doanh nghiệp.

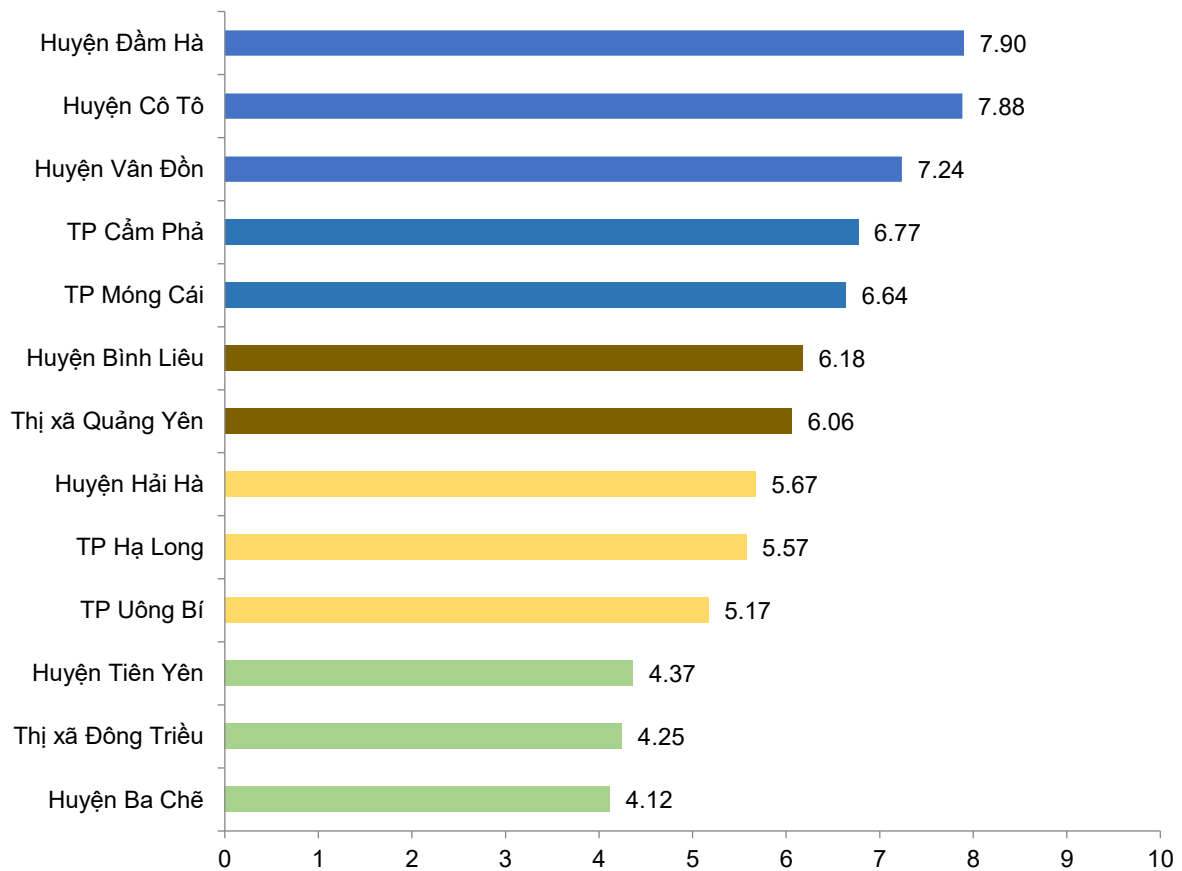
- Tạo môi trường cạnh tranh công bằng hơn nữa giữa các doanh nghiệp
- Đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ để doanh nghiệp tiếp cận được nhanh chóng

DN TP Móng Cái

- Quan tâm hơn nữa đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
- Nâng cao chất lượng môi trường đầu tư và kinh doanh

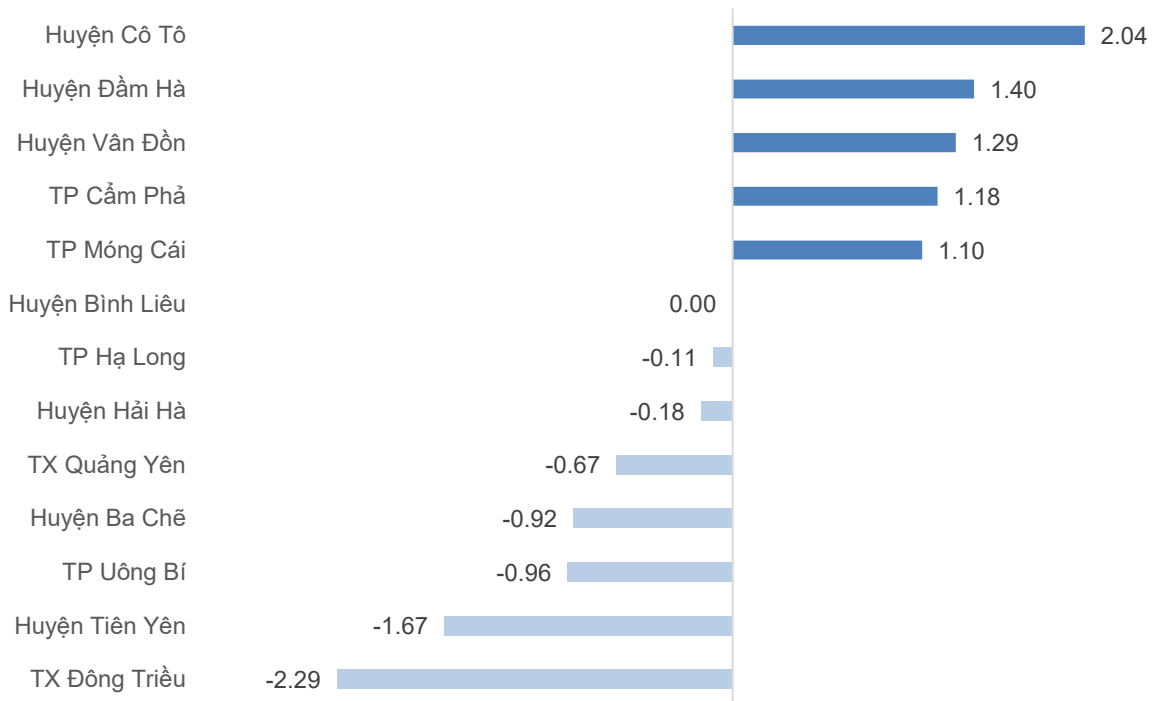
DN Huyện Đầm Hà

6.7. CHỈ SỐ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.15. Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022

Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp năm 2022 ghi nhận vị trí đứng đầu thuộc về Huyện Đàm Hà với 7,90 điểm. Huyện Ba Chẽ tiếp tục xếp cuối cùng chỉ số này với 4,12 điểm. Như vậy phổ điểm của chỉ số này năm nay khá rộng, chênh lệch giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối tới 3,78 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,06 điểm, cao hơn so với năm 2021.

Hình 6.16. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022 so với 2021



Năm 2022 khá nhiều địa phương cải thiện điểm số ở chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp, đặc biệt là huyện Cô Tô và huyện Đàm Hà. Với kết quả này, hai địa phương trên đã vươn lên mạnh mẽ trong bảng xếp hạng để dẫn đầu chỉ số này trong năm 2022. Trong khi đó, TX Đông Triều bị mất điểm nhiều nhất (-2,29 điểm) và rơi xuống nhóm cuối.

Bảng 6.6. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Mức độ doanh nghiệp được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương	T	0,32		0,15	0,47
2	Mức độ doanh nghiệp đánh giá thủ tục để được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương là dễ dàng	T	0,93		0,82	1,00
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương là thực chất	T	0,79	0,83	0,73	0,89

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương đã có cải thiện nhiều	T	0,86	0,76	0,73	0,94
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp	T	0,33		0,19	0,41
6	Tỷ lệ doanh nghiệp được mời tham gia các chương trình đối thoại doanh nghiệp của chính quyền địa phương	T	0,41	0,36	0,25	0,57
7	Chất lượng của hoạt động đối thoại của chính quyền địa phương	T	0,96	0,93	0,82	1,00

Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương được cấu thành từ 7 chỉ tiêu thuận. Có 4/7 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Xét tổng thể, các chỉ tiêu giữ nguyên đều tích cực hơn so với năm 2021 ngoại trừ chỉ tiêu Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương là thực chất.

Đối với các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương đã thu hút được khoảng 32% DN tham gia/được hưởng. Trong đó, 93% DN đánh giá thủ tục để được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương là dễ dàng; 79% DN đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương thực chất; 86% DN đánh giá hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương đã có cải thiện nhiều.

Về hoạt động đối thoại doanh nghiệp, trong năm 2022, hơn 41% DN tham gia các hoạt động đối thoại. Ngoài ra, 33% DN đánh giá chính quyền địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp.

Huyện Vân Đồn đã làm rất tốt việc gặp gỡ tiếp xúc doanh nghiệp trong năm 2022.

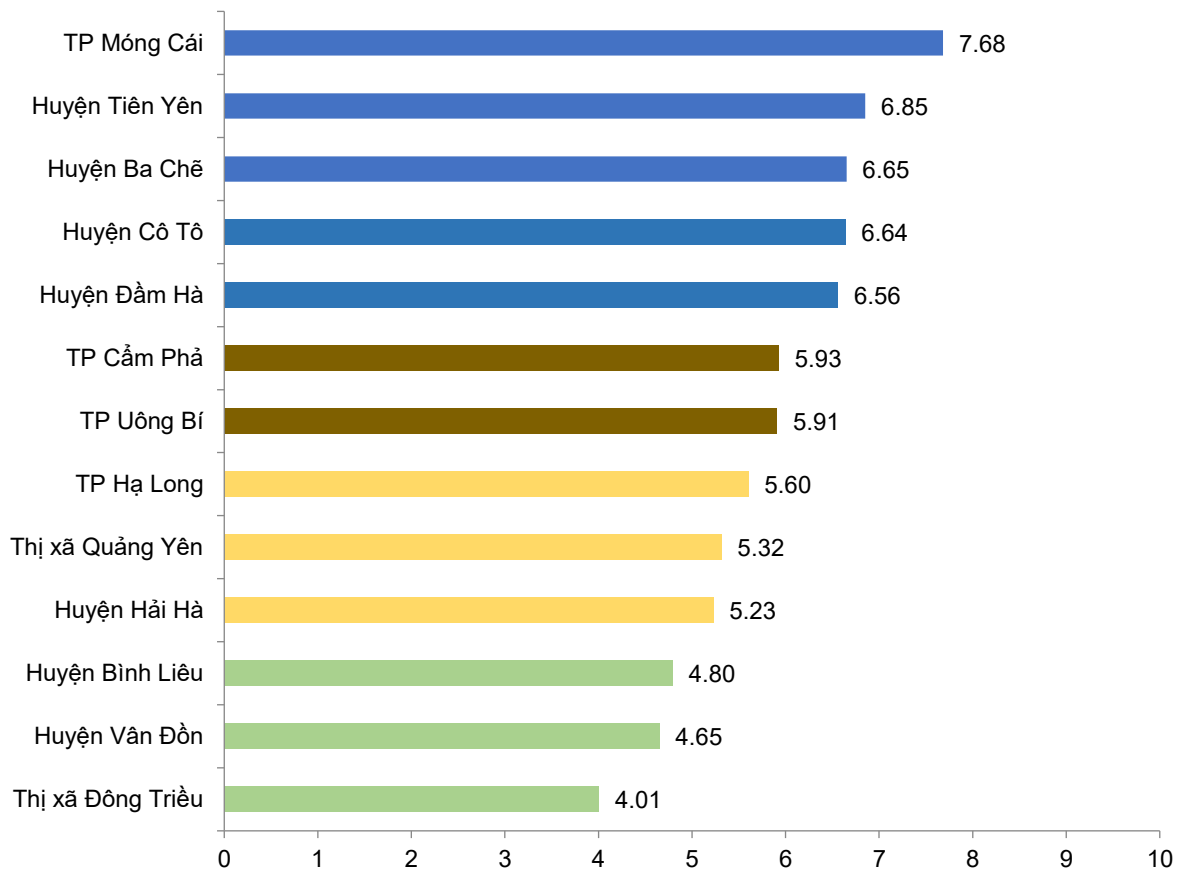
DN Huyện Vân Đồn

Tạo nhiều hơn buổi gặp mặt các doanh nghiệp

DN TP Hạ Long

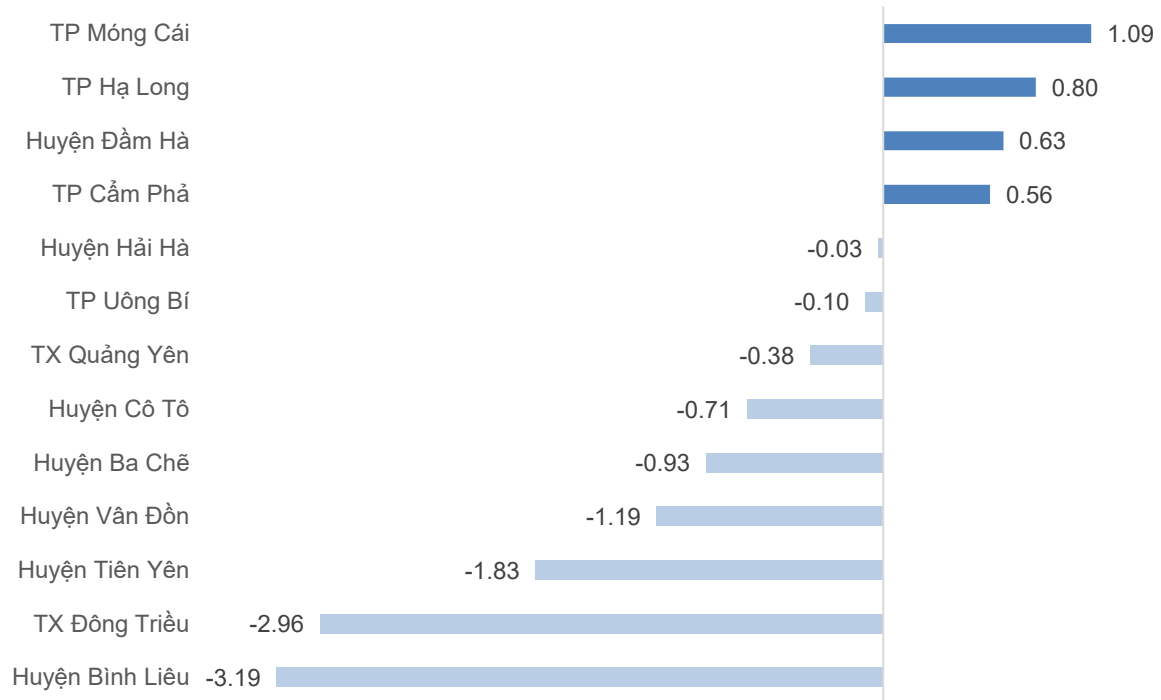
6.8. CHỈ SỐ THIẾT CHẾ PHÁP LÝ VÀ AN NINH TRẬT TỰ CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.17. Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022



Chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự năm 2022 ghi nhận vị trí đứng đầu thuộc về TP Móng Cái với 7,68 điểm. Huyện Tiên Yên đứng thứ hai với 6,85 điểm. Địa phương đứng cuối bảng là TX Đông Triều, với 4,01 điểm. Phổ điểm rộng, khoảng 3,67 điểm, cho thấy có sự chênh lệch đáng kể giữa các địa phương ở hầu hết các chỉ tiêu thành phần của chỉ số này. Trung vị của năm 2022 là 5,91 điểm, thấp hơn so với 6,00 điểm của năm 2021.

Hình 6.18. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022 so với 2021



TP Móng Cái và TP Hạ Long là 2 địa phương có mức độ cải thiện điểm số tốt nhất, tăng lần lượt 1,09 điểm và 0,80 điểm. Ngược lại, Huyện Bình Liêu và TX Đông Triều là 2 địa phương giảm điểm nhiều nhất.

Bảng 6.7. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng trộm cắp, đột nhập trái phép còn phổ biến trên địa bàn	N	0,31	0,38	0,19	0,46
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương giải quyết có hiệu quả các vụ việc mất cắp, thiệt hại tài sản trên địa bàn	T	0,78	0,80	0,60	0,91
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng lấn chiếm đất đai, xây dựng trái phép, vi phạm quy định bảo vệ môi trường còn phổ biến trên địa bàn	N	0,41	0,43	0,23	0,53

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền huyện/thành phố kiên quyết xử lý các vụ lấn chiếm đất đai, xây dựng trái phép, vi phạm quy định bảo vệ môi trường	T	0,87	0,82	0,78	0,94
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá phải bỏ nhiều chi phí để thuê các dịch vụ bảo vệ, an ninh trật tự	N	0,30	0,32	0,13	0,44
6	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn phải trả các chi phí bảo kê	N	0,16	0,14	0,07	0,24
7	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh hiện tượng bảo kê còn phổ biến trên địa bàn	N	0,15	0,19	0,00	0,22
8	Tỷ lệ doanh nghiệp tin tưởng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của chính quyền địa phương làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp	T	0,79		0,65	0,86
9	Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng tòa án cấp huyện để phân xử trong trường hợp có tranh chấp	T	0,91		0,82	0,98

Chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự năm 2022 bao gồm 4 chỉ tiêu thuận và 5 chỉ tiêu nghịch, giống như năm 2021. Có 7/9 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021, những chỉ tiêu này ít có thay đổi so với năm trước.

Về một số thống kê cụ thể, trên toàn tỉnh, 87% DN đánh giá chính quyền huyện/thành phố kiên quyết xử lý các vụ lấn chiếm đất đai, xây dựng trái phép, vi phạm quy định bảo vệ môi trường. 78% DN đánh giá chính quyền địa phương giải quyết có hiệu quả các vụ việc mất cắp, thiệt hại tài sản trên địa bàn. Tuy nhiên vẫn còn 31% DN phản ánh hiện tượng trộm cắp, đột nhập trái phép còn phổ biến trên địa bàn. 30% DN phải bỏ nhiều chi phí để thuê các dịch vụ bảo vệ, an ninh trật tự. Khoảng 15% DN phản ánh hiện tượng bảo kê còn phổ biến trên địa bàn.

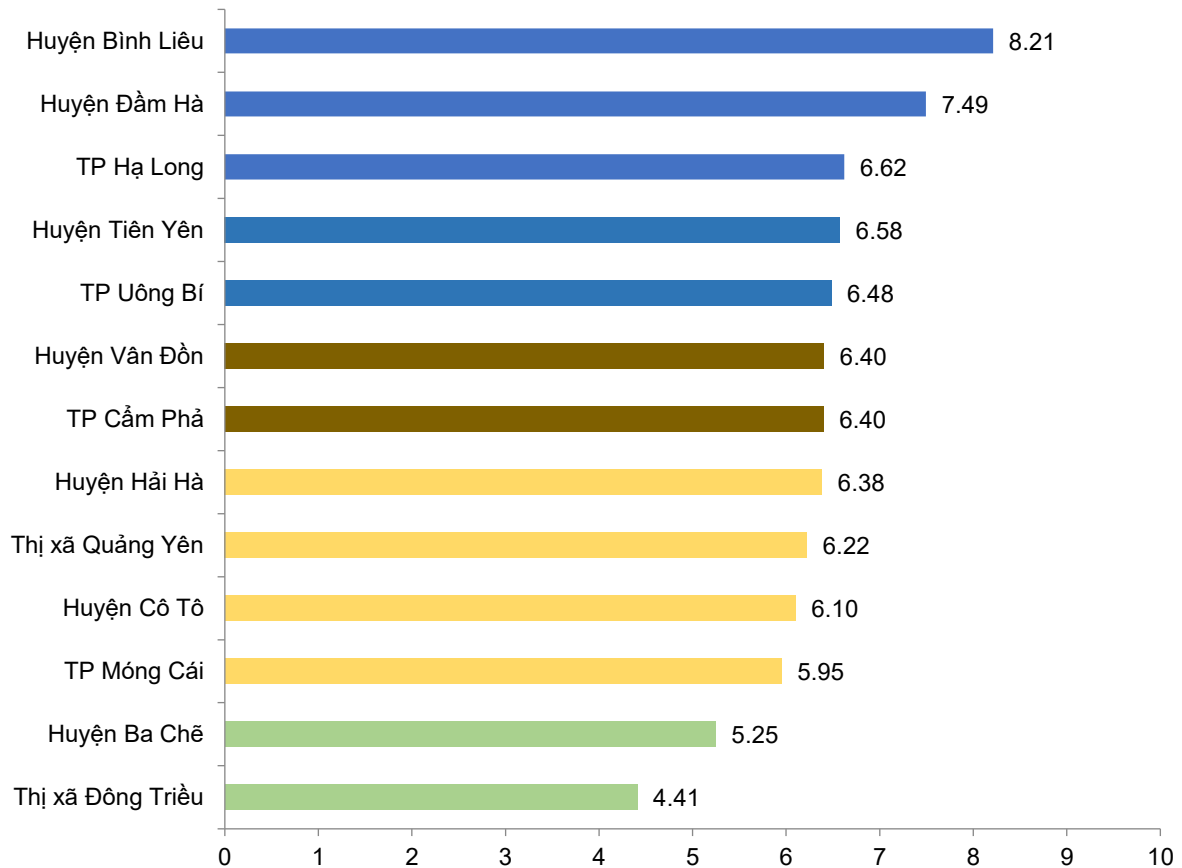
Có 79% DN tin tưởng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của chính quyền địa phương làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp. 91% DN sẵn sàng sử dụng tòa án cấp huyện để phân xử trong trường hợp có tranh chấp.

Nhanh chóng và thực hiện ngay trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo

DN TX Quảng Yên

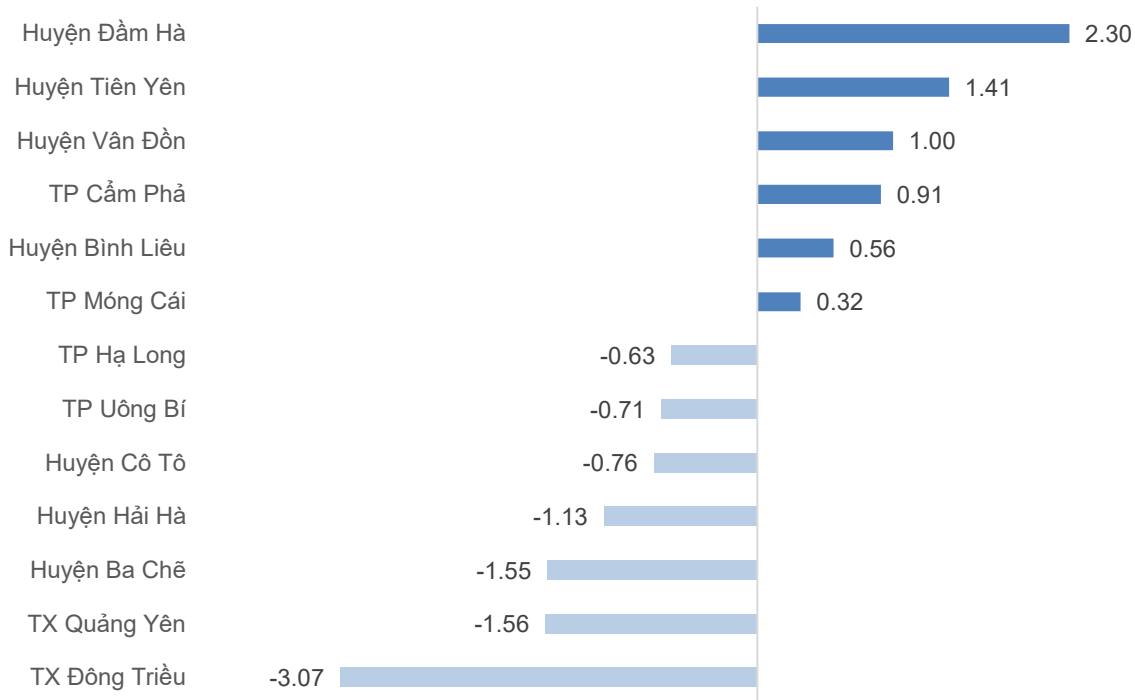
6.9. CHỈ SỐ TÍNH NĂNG ĐỘNG, SÁNG TẠO VÀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.19. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương năm 2022



Chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương ghi nhận vị trí dẫn đầu thuộc về Huyện Bình Liêu với 8,21 điểm. Tiếp theo là Huyện Đàm Hà với 7,49 điểm. Địa phương đứng cuối là TX Đông Triều, với 4,41 điểm. Khoảng điểm lớn giữa nhóm địa phương đứng đầu và nhóm địa phương đứng cuối cho thấy sự chênh lệch đáng kể về chỉ số này.

Hình 6.20. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền Địa phương năm 2022 so với 2021



So với năm 2021, có 6/13 địa phương đã có sự cải thiện điểm số; trong đó, Huyện Đầm Hà tăng điểm nhiều nhất (2,30 điểm). TX Đông Triều và TX Quảng Yên bị giảm điểm nhiều nhất, lần lượt là -1,56 và -3,07 điểm. Đây là lý do khiến cho 2 địa phương này bị tụt hạng rất nhiều.

Bảng 6.8. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định môi trường đầu tư, hoạt động hỗ trợ đầu tư của địa phương có nhiều cải thiện	T	0,91		0,77	0,96
2	Tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công thực tế so với kế hoạch	T	0,90	0,81	0,81	1,00
3	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới so với tổng số doanh nghiệp còn hoạt động của địa phương	T	0,17	0,10	0,13	0,23
4	Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng về khả năng nắm bắt và xử lý những bất cập, vướng mắc của	T	0,91	0,90	0,82	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
	doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn của chính quyền địa phương					
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh	T	0,91	0,89	0,80	1,00
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	0,87		0,75	0,96
7	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	0,91	0,90	0,82	1,00
8	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	0,34	0,22	0,18	0,48
9	Mức độ hài lòng đối với cổng thông tin điện tử	T	0,74		0,68	0,84
10	Mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ về thực hiện thủ tục hành chính	T	0,76		0,68	0,87

Chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương bao gồm 9 chỉ tiêu thuận và 1 chỉ tiêu nghịch. Có 6/10 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

91% DN nhận định chính quyền địa phương tích cực trên các phương diện sau: (1) chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh; (2) sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn. Mặc dù vậy, tỷ lệ DN đánh giá chính quyền địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh là 34%, cao hơn 12 điểm phần trăm so với năm 2021.

Năm 2022 là năm thứ hai đưa 2 chỉ tiêu cứng liên quan đến tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công theo kế hoạch và tỷ lệ DN thành lập mới so với tổng DN còn hoạt động của địa phương vào đánh giá. So với năm 2021, cả hai chỉ tiêu này đều có sự cải thiện đáng kể. Về mức độ giải ngân vốn đầu tư công, trung bình các địa phương đã thực hiện được đúng kế hoạch trên 80% kế hoạch. Huyện Vân Đồn là địa phương có tiến độ giải ngân cao nhất, đạt 99,7% kế hoạch; và TP Móng Cái là địa phương có tiến độ giải ngân thấp nhất, đạt 80,9% kế hoạch. Huyện Bình Liêu là địa phương có tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới cao nhất (22,7%), trong khi TP Cẩm Phả và TX Đông Triều có tỷ lệ thấp nhất (13,4%).

Bảng 6.9. Tình hình giải ngân vốn đầu tư công và thành lập doanh nghiệp mới tại các địa phương của Quảng Ninh năm 2022

Địa phương	Giải ngân vốn đầu tư công năm 2022 (triệu đồng)			Số doanh nghiệp thành lập mới năm 2022		
	Kế hoạch	Thực hiện	Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch giải ngân vốn đầu tư công	Số doanh nghiệp đang hoạt động đến 31/12/2022	Số doanh nghiệp thành lập mới năm 2022	Tỷ lệ DN thành lập mới trên tổng số DN đang hoạt động
Hạ Long	2.244.097	1.868.961	83,3%	7.186	997	13,9%
Cẩm Phả	974.979	901.560	92,5%	2.228	298	13,4%
Móng Cái	657.384	531.555	80,9%	1.592	242	15,2%
Uông Bí	399.995	351.213	87,8%	972	159	16,4%
Đông Triều	1.349.840	1.154.360	85,5%	1.269	170	13,4%
Quảng Yên	521.528	501.208	96,1%	591	128	21,7%
Vân Đồn	886.382	883.985	99,7%	484	75	15,5%
Ba Chẽ	568.383	524.979	92,4%	52	8	15,4%
Bình Liêu	527.082	429.405	81,5%	97	22	22,7%
Tiên Yên	364.484	353.396	97,0%	157	24	15,3%
Hải Hà	312.096	254.460	81,5%	344	64	18,6%
Đầm Hà	472.342	440.056	93,2%	119	25	21,0%
Cô Tô	175.626	164.554	93,7%	37	8	21,6%

Nguồn: Dữ liệu do Sở Kế hoạch & Đầu tư tỉnh Quảng Ninh cung cấp.

- Quan tâm chỉ đạo và đi sát thực tế với nhân dân.
- Tạo nhiều môi trường thuận lợi, giúp các doanh nghiệp phát triển hơn.

DN TP Uông Bí

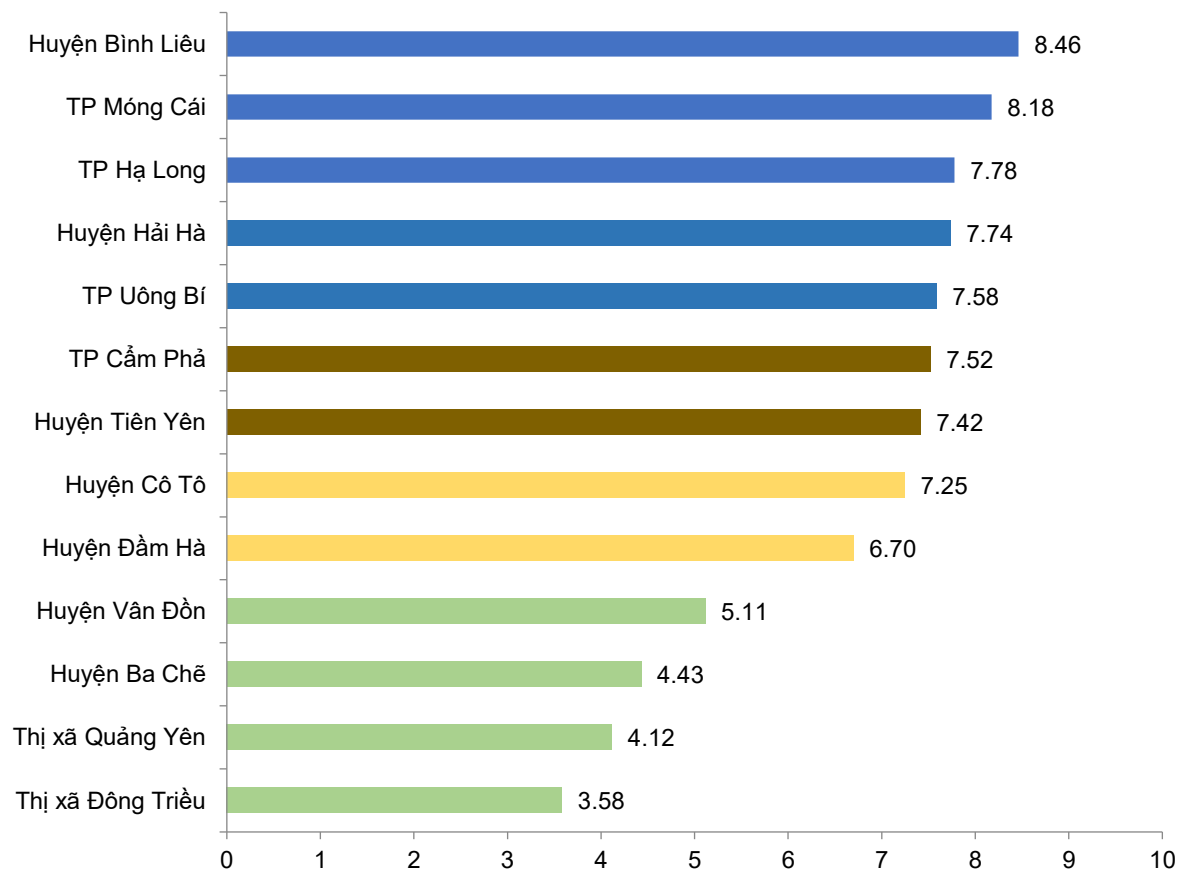
- Tổ chức quán triệt, tuyên truyền, phổ biến về nội dung của Nghị quyết Trung ương, Nghị quyết Đảng bộ tỉnh, Đảng bộ huyện đến các cấp, người dân và DN tạo sự đồng thuận để đưa Nghị quyết vào cuộc sống, tạo bước phát triển toàn diện, đột phá của huyện trong thời gian tới.

- Tiếp tục duy trì việc cung cấp thông tin các dự án, kế hoạch thu hút đầu tư để doanh nghiệp tiếp cận; tổ chức nhiều hơn nữa chương trình cafe doanh nghiệp, tọa đàm đối thoại giữa các doanh nghiệp và lãnh đạo UBND nhiều hơn nữa.

DN huyện Hải Hà

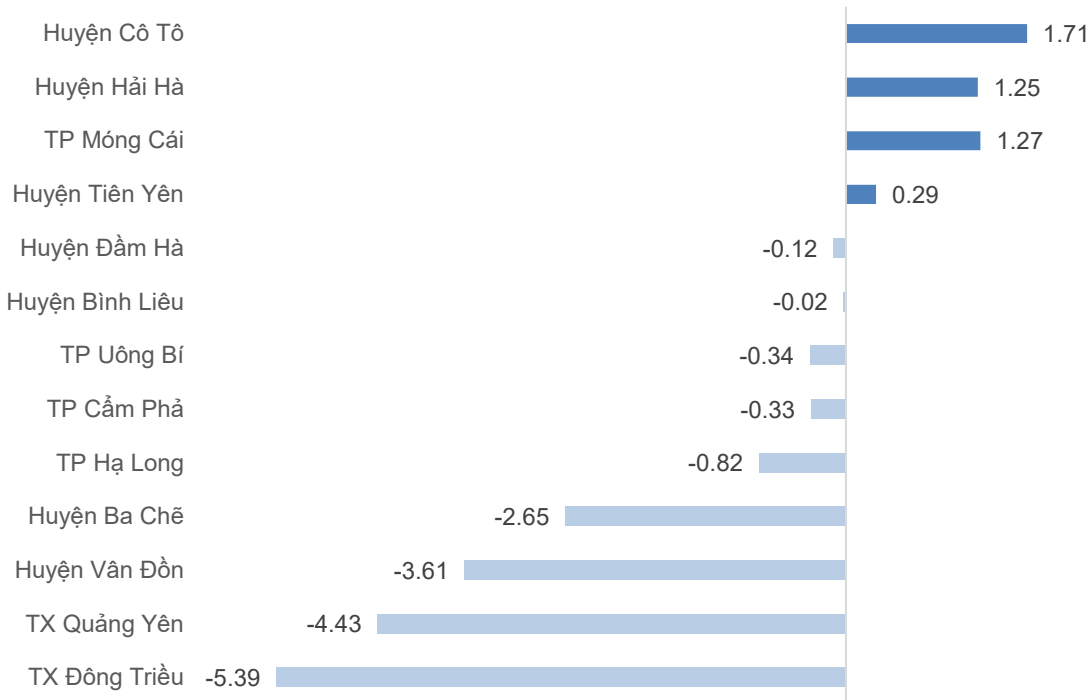
6.10. CHỈ SỐ VAI TRÒ NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU UBND CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

Hình 6.21. Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022



Đứng đầu chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Địa phương năm 2022 là Huyện Bình Liêu, với điểm số cao (8,46 điểm). Đứng ở vị trí thứ 2 và thứ 3 lần lượt là TP Móng Cái và TP Hạ Long. Có thể thấy thứ hạng của chỉ số này đã có sự thay đổi mạnh so với năm 2021.

Hình 6.22. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022 so với 2021



Huyện Cô Tô là địa phương có mức cải thiện điểm cao nhất ở chỉ số Vai trò người đứng đầu, với 1,92 điểm tăng. Điều này phản ánh một sự thay đổi lớn trong đánh giá của doanh nghiệp về lãnh đạo UBND huyện Cô Tô. Bên cạnh đó, có một vài địa phương bị giảm điểm mạnh như TX Quảng Yên và TX Đông Triều.

Bảng 6.10. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu chính quyền địa phương chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp hành chính địa phương	T	0,97	0,95	0,85	1,00
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương đề cao công nghệ thông tin, chuyển đổi số để cải thiện quy trình quản lý trong thủ tục hành chính	T	0,97		0,85	1,00
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương quan tâm đến	T	0,97	0,95	0,85	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
	việc cải thiện văn hóa ứng xử của công chức và hệ thống chính quyền					
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương trực tiếp tham gia đối thoại với doanh nghiệp	T	0,95		0,81	1,00
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu chính quyền địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp trong các buổi đối thoại	T	1,00		1,00	1,00
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá lãnh đạo của chính quyền địa phương đã giám sát, có nhiều biện pháp kịp thời để ngăn chặn/cải thiện tình trạng những nhiễu tại các cơ quan của Chính quyền địa phương	T	0,81		0,69	0,90
7	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định lãnh đạo chính quyền địa phương sát sao trong chỉ đạo, điều hành công tác hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, kiến nghị của doanh nghiệp	T	0,87		0,74	0,96
8	Mức độ ủng hộ của doanh nghiệp với người đứng đầu UBND chính quyền địa phương	T	0,72		0,64	0,77

Chỉ số Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương bao gồm 8 chỉ tiêu thuận. Chỉ có 2/8 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

Nhìn chung các đánh giá của DN về các khía cạnh của Vai trò người đứng đầu là tốt. 97% DN đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương quan tâm đến việc cải thiện văn hóa ứng xử của công chức và hệ thống chính quyền. 100% DN tham gia các buổi đối thoại đánh giá người đứng đầu chính quyền địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp trong các buổi đối thoại. Tuy nhiên, mức độ DN ủng hộ lãnh đạo UBND chính quyền địa phương chỉ đạt 0,72 điểm năm 2022. Địa phương thấp nhất chỉ đạt 0,64 điểm.

Mong lãnh đạo đảng Ủy ban nhân dân tiếp tục phát huy những mặt tích cực trong hoạt động hỗ trợ các doanh nghiệp trên địa bàn.

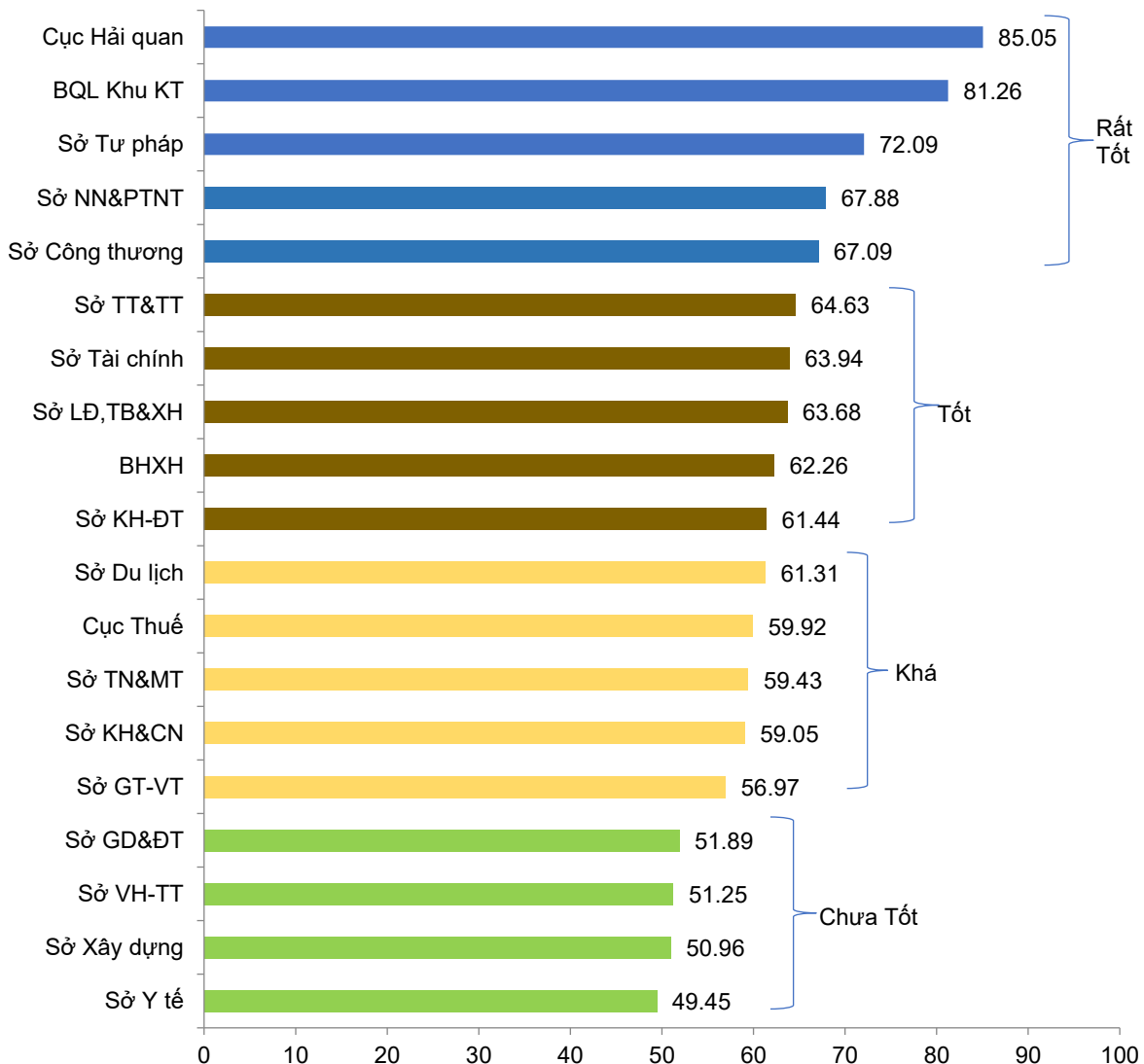
DN Huyện Bình Liêu

CHƯƠNG VII. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP SỞ BAN NGÀNH

7.1. XẾP HẠNG DDCI 2022 KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Bảng xếp hạng DDCI Quảng Ninh 2022 dành cho khối Sở ban ngành được thực hiện với 19 đơn vị, ít hơn 3 đơn vị so với năm 2021. Cụ thể, có các SBN sau đây không được khảo sát, đánh giá so với năm 2021: Chi nhánh NHNN, Cảnh sát PCCC và Cục Quản lý thị trường.

Hình 7.1. Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2022 khối Sở ban ngành

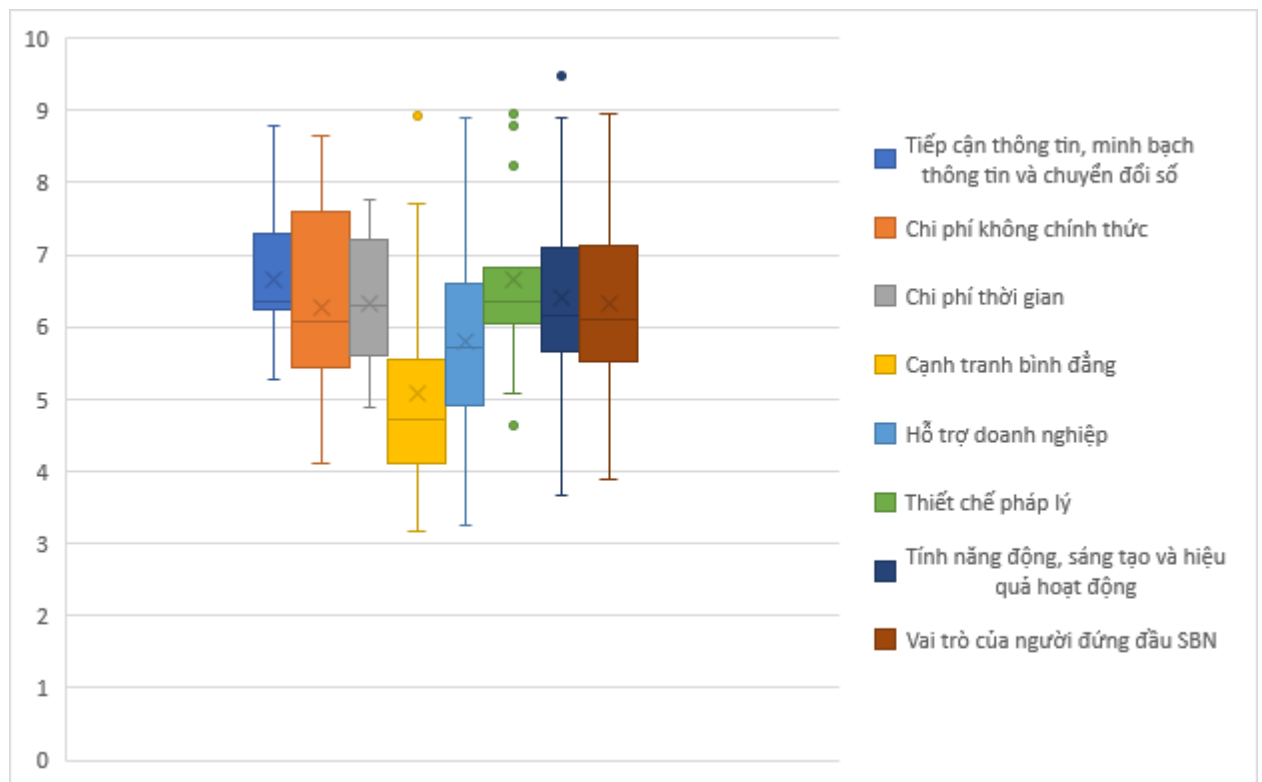


Theo phương pháp xếp hạng DDCI trình bày ở trên, có 05 đơn vị thuộc nhóm Rất Tốt là: Cục Hải quan, BQL Khu KT, Sở Tư pháp, Sở NN&PTNT và Sở Công Thương. Như vậy, so với bảng xếp hạng DDCI 2021, thứ hạng của 2 đơn vị dẫn đầu không có sự thay đổi, đó là Cục Hải Quan (vị trí thứ nhất, với 85,05 điểm) và BQL Khu kinh tế (vị trí thứ hai, với 81,26 điểm). Đây cũng là 2 đơn vị có điểm số vượt lên cao hẳn so với các đơn vị khác. Trong khi đó, 3 vị trí tiếp theo thuộc Tốp 5 đã có sự thay đổi. Cụ thể là Sở Tư pháp (72,09 điểm), Sở NN&PTNT (67,88 điểm) và Sở Công thương (67,09 điểm) đã thay thế Sở KH-ĐT, Sở Du lịch và Sở TT&TT để chiếm giữ các vị trí 3-5 trên bảng xếp hạng.

Ở chiều ngược lại, Sở Y tế năm nay rớt xuống cuối bảng xếp hạng với 49,45 điểm. Các đơn vị khác thuộc nhóm “Chưa tốt” là Sở GD&ĐT, Sở VH-TT và Sở Xây dựng; trong đó đáng lưu ý là Sở Xây dựng cũng thuộc nhóm “Chưa tốt” của bảng xếp hạng năm 2021.

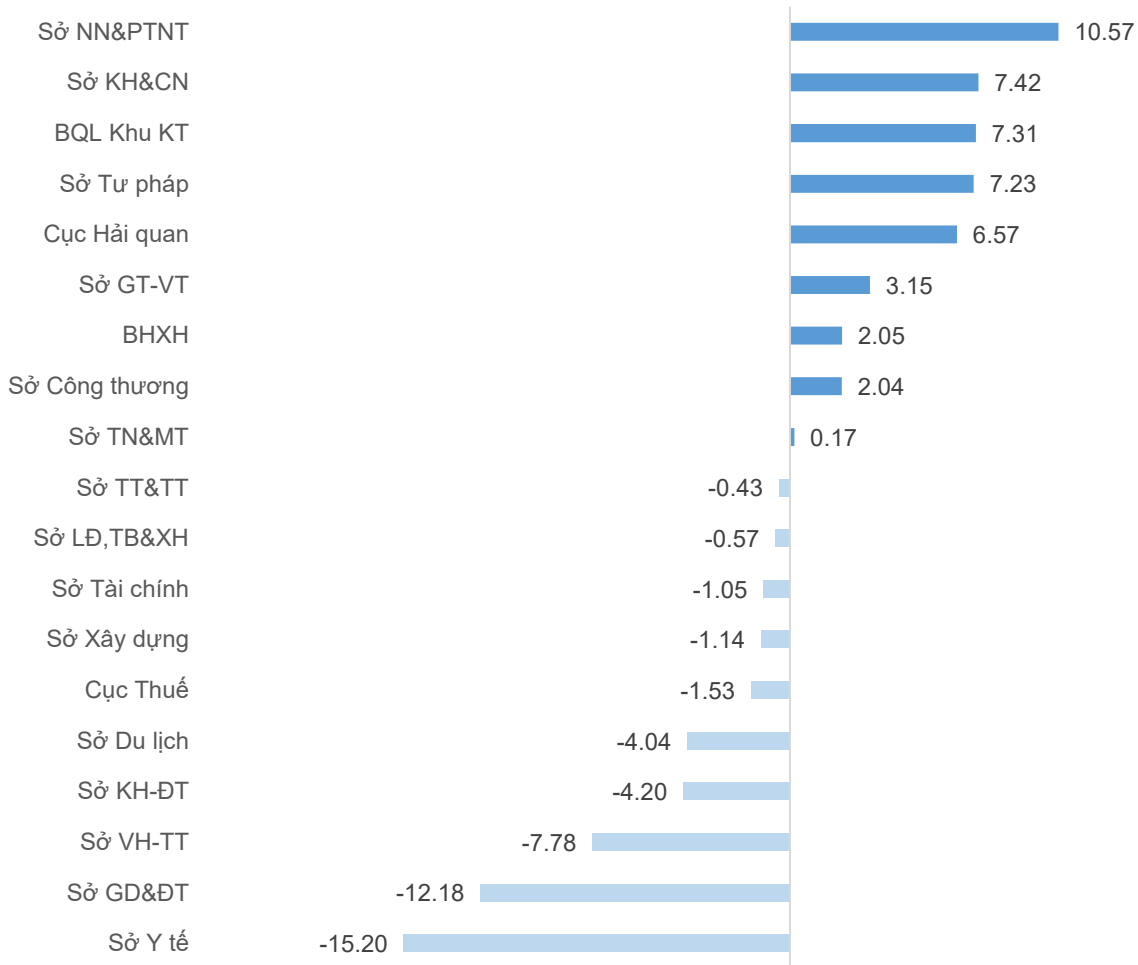
Chênh lệch điểm số giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối là 35,6 điểm. Điểm trung vị của năm 2022 là 61,44 điểm, thấp hơn một chút so với điểm trung vị năm 2021 (63,46 điểm). Hiện tượng giảm điểm trung vị này có lẽ chủ yếu là do bộ chỉ số DDCI 2022 đã thay đổi tương đối nhiều các chỉ tiêu so với năm DDCI 2021 chứ không phải là do các SBN bị doanh nghiệp đánh giá kém hơn so với năm trước.

Hình 7.2. Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối Sở ban ngành



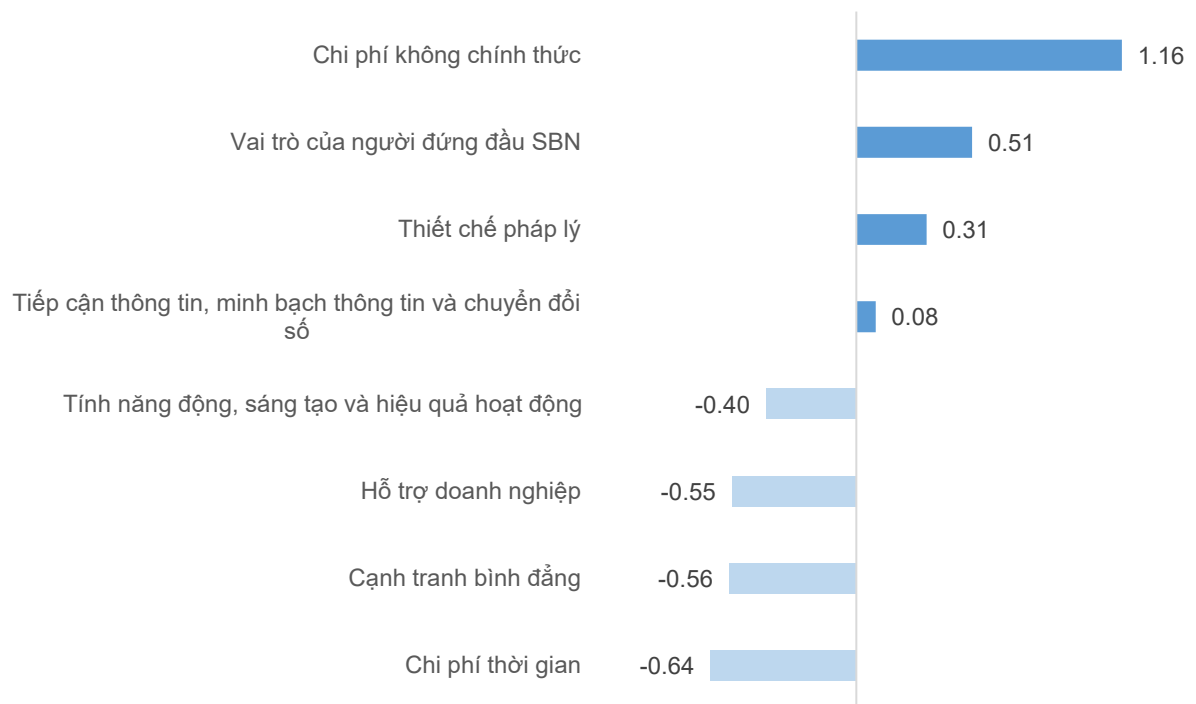
Hình 7.2 minh họa biểu đồ hộp của các chỉ số thành phần DDCI khối Sở ban ngành năm 2022. Những chỉ số thành phần có khoảng tứ phân vị càng nhỏ thể hiện sự hội tụ càng cao. Độ hội tụ càng cao thể hiện đánh giá của DN đối với chỉ số đó không có sự khác biệt nhiều giữa các SBN. Theo đó, chỉ số Chi phí thời gian có độ hội tụ cao nhất, và đây cũng là chỉ số có điểm trung vị khá cao so với các chỉ số khác. Các chỉ số còn lại có khoảng biến thiên khá lớn, khoảng 4 đến 6 điểm. Có 6/8 chỉ số có điểm trung vị lớn hơn 6, trong khi Cạnh tranh bình đẳng là chỉ số có điểm trung vị thấp nhất (4,73 điểm). Đây cũng là chỉ số duy nhất có trung vị nằm ở mức dưới 5 điểm. Ngoài ra, đáng lưu ý là chỉ số Thiết chế pháp lý có 3 đơn vị có điểm số cao hơn hẳn và 1 đơn vị có điểm số thấp hơn hẳn các SBN còn lại.

Hình 7.3. Mức độ cải thiện điểm số của DDCI khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Điểm số và xếp hạng của DDCI khối SBN năm 2022 có những thay đổi đáng kể so với năm 2021. Trong số 19 SBN được khảo sát, xếp hạng, có 10 đơn vị bị mất điểm, trong đó giảm nhiều nhất là Sở Y tế (-15,20 điểm), Sở GD&ĐT (-12,18 điểm), Sở VH-TT (-7,78 điểm). Điều này khiến Sở Y tế bị rơi từ vị trí thứ 9 xuống vị trí cuối bảng (giảm 10 bậc); Sở GD&ĐT rơi từ vị trí 11/22 năm 2021 (nhóm “Tốt”) xuống vị trí 16/19 năm 2022 (nhóm “Chưa tốt”). Sở KH-ĐT, Sở Du lịch và Sở TT&TT cũng thuộc nhóm bị mất điểm, khiến ba đơn vị này bị rơi khỏi топ các đơn vị dẫn đầu.

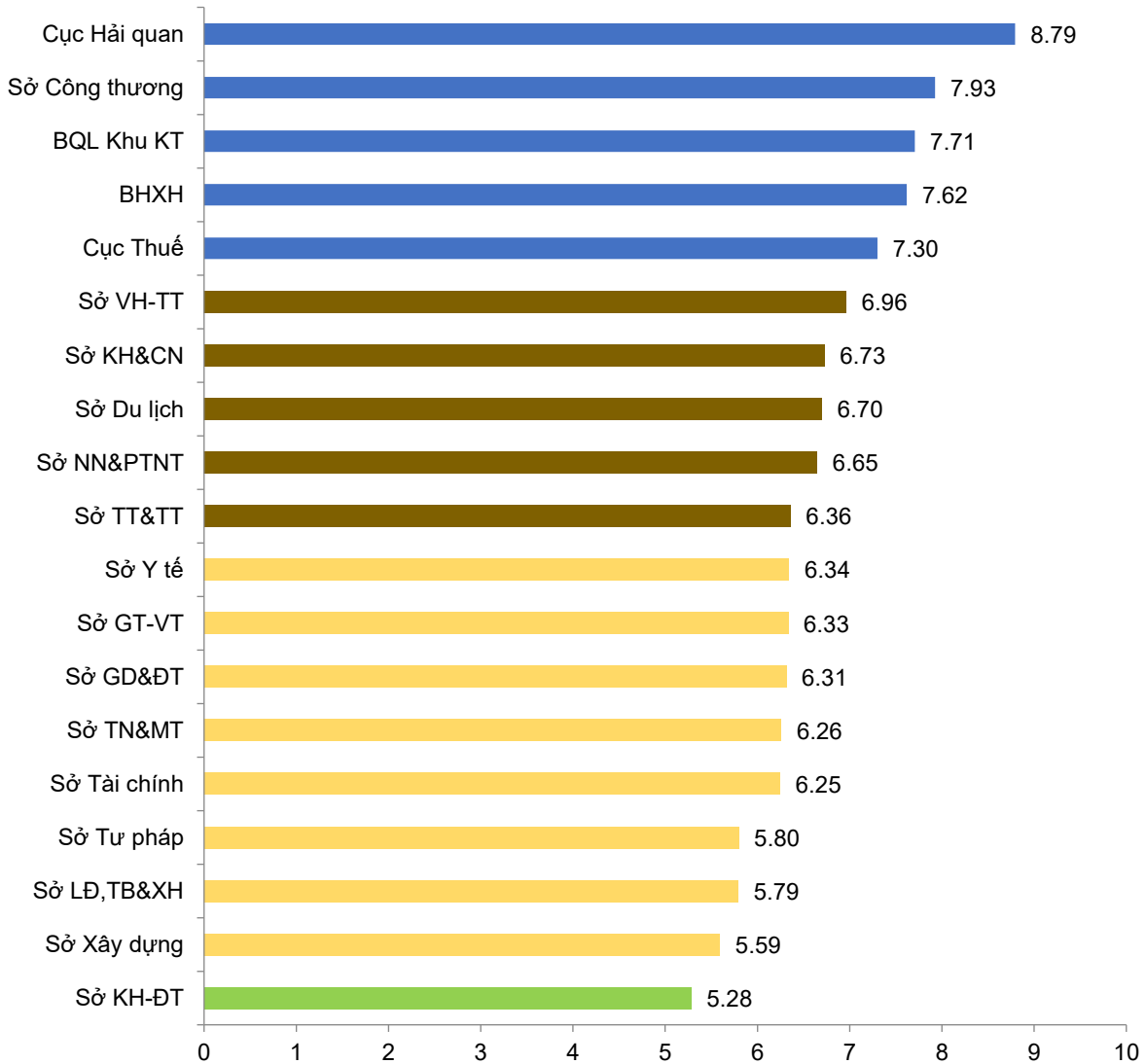
Ở chiều ngược lại, Sở NN&PTNT là đơn vị có điểm số tăng mạnh nhất so với năm trước (10,57 điểm), giúp cho đơn vị này tăng mạnh từ vị trí thứ 17 (nhằm nhóm “Khá” năm 2021) lên vị trí thứ 4 trên bảng xếp hạng. Sở KH&CN, BQL Khu Kinh tế, Sở Tư pháp và Cục Hải Quan cũng là 4 đơn vị có điểm số tăng ấn tượng. Điều này đã giúp cho các đơn vị này giữ được vị trí hoặc thăng hạng đáng kể trên bảng xếp hạng.

Hình 7.4. Mức độ cải thiện của 8 chỉ số thành phần của khối Sở ban ngành năm 2022 so với năm 2021

Có 4/8 chỉ số thành phần có điểm trung vị tăng so với năm 2021, trong khi 4 chỉ số còn lại có điểm trung vị giảm. Số điểm tăng dao động từ 0,08 đến 1,16 điểm. Trong khi đó, các chỉ số thành phần có trung vị giảm dao động từ -0,64 đến -0,40 điểm. Chi phí không chính thức là chỉ số có mức độ cải thiện cao nhất (+1,16 điểm); còn Chi phí thời gian là chỉ số bị mất điểm nhiều nhất (-0,64 điểm).

7.2. CHỈ SỐ TIẾP CẬN, MINH BẠCH THÔNG TIN VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

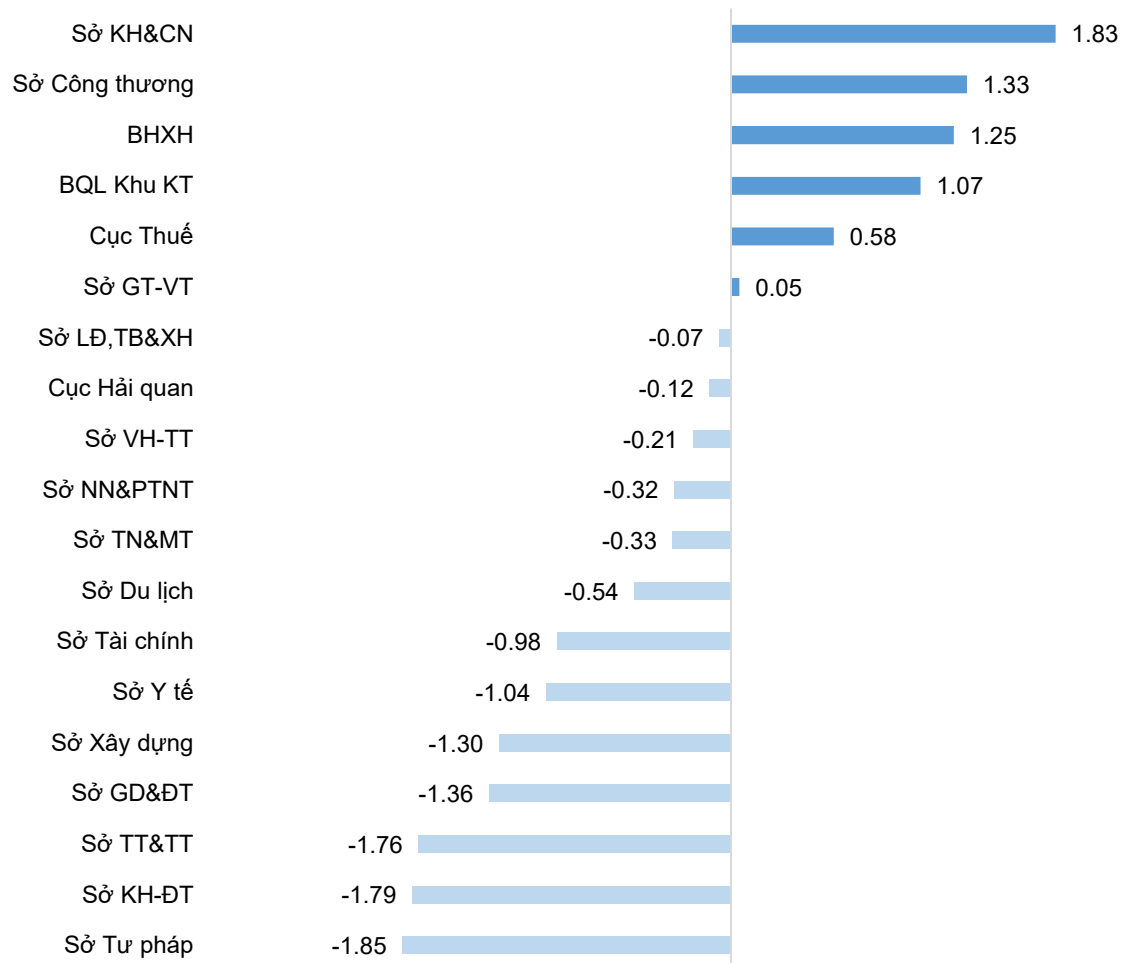
Hình 7.5. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022



So với năm 2021, chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số năm 2022 có những thay đổi đáng kể về số lượng và thành phần các chỉ tiêu con, đặc biệt có bổ sung thêm 5 chỉ tiêu liên quan tới chuyển đổi số. Do vậy kết quả của chỉ số này đối với từng SBN cũng có những biến động đáng kể so với năm 2021.

Đơn vị đứng đầu bảng xếp hạng chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số là Cục Hải Quan, với 8,79 điểm. Đây cũng là năm thứ 2 Cục Hải Quan giữ ngôi đầu ở chỉ số này. Tuy nhiên, vị trí của 4 đơn vị tiếp theo trên bảng xếp hạng đã có sự thay đổi. Sở Công thương, BQL Khu KT, BHXH và Cục Thuế đã thay thế Sở TT&TT, Sở GD&ĐT, Sở Tư pháp và Sở Y tế để chiếm vị trí 2-5 trên bảng xếp hạng. Trong đó đáng lưu ý là Sở GD&ĐT và Sở Y tế là hai đơn vị bị tụt hạng khá nhiều (Sở GD&ĐT rớt từ vị trí 3 năm 2021 xuống vị trí 13 năm 2022; Sở Y tế rớt từ vị trí 5 năm 2021 xuống vị trí 10 năm 2022). Đơn vị đứng cuối bảng xếp hạng chỉ số này là Sở KH-ĐT với 5,28 điểm. Điểm trung vị năm 2022 của chỉ số này là 6,36 điểm, thấp hơn một chút so với năm 2021.

Hình 7.6. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Ở chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số, có 13/19 SBN bị mất điểm so với năm 2021. Lưu ý rằng mức độ mất điểm này ở một số SBN có thể là do thay đổi các chỉ tiêu cấu thành chỉ số thành phần này hơn là sự sụt giảm về chất lượng phục vụ. Đơn vị bị mất điểm nhiều nhất là Sở Tư pháp (-1,85 điểm). Sở KH-ĐT và Sở TT&TT cũng là hai đơn vị bị mất nhiều điểm. Trong khi đó, Sở KH-CN là đơn vị có điểm số tăng ấn tượng nhất (1,83 điểm). Sở Công thương và BHXH cũng là hai đơn vị được ghi nhận mức tăng điểm đáng kể (1,33 và 1,25 điểm), giúp cho hai đơn vị này lọt vào top 5 trên bảng xếp hạng chỉ số này năm nay.

Bảng 7.1. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Mức độ tiếp cận thông tin	T	0,96	0,79	0,93	0,98
2	Doanh nghiệp nhận được thông tin, văn bản mà doanh nghiệp cần khi yêu cầu SBN cung cấp	T	0,92	0,73	0,86	0,99
3	Tỷ lệ doanh nghiệp thỉnh thoảng hoặc thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử	T	0,62	0,42	0,35	0,85
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định "SBN phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đầu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ"	T	1,00		1,00	1,00
5	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của sở, ban, ngành	T	0,84		0,73	0,97
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến	T	0,58		0,35	0,81
7	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến là không khó khăn	T	0,98		0,93	1,00
8	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	T	0,99		0,93	1,00
9	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	T	0,98		0,91	1,00
10	Khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan	T	0,92		0,80	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
	hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống					

Chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số được cấu thành từ 10 chỉ tiêu thuận. Có 3/10 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Cả ba chỉ tiêu này đều có sự cải thiện so với năm trước.

Có tới 7/10 chỉ tiêu có điểm số trung bình rất cao (trên 0,9 điểm) và khoảng chênh lệch giá trị nhỏ giữa các đơn vị. Các SBN tiếp tục duy trì điểm số cao và có cải thiện về điểm số ở các chỉ tiêu liên quan tới tiếp cận thông tin (0,96 điểm), cũng như chỉ tiêu liên quan tới việc DN nhận được thông tin, văn bản mà DN cần khi yêu cầu SBN cung cấp (0,92 điểm).

Về chỉ tiêu số 3 liên quan tới tỷ lệ DN thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử, có sự khác biệt khá lớn giữa đơn vị đứng đầu (0,85 điểm) và đơn vị đứng cuối (0,35 điểm). Ở chỉ tiêu số 6 liên quan tới tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến, cũng có sự chênh lệch lớn về điểm số giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối (0,81 và 0,35 điểm). Điều đó cho thấy có sự khác biệt đáng kể giữa các SBN trong việc hỗ trợ DN thực hiện TTHC trực tuyến.

Liên quan tới việc DN luôn nhận được thông báo của SBN về kết quả thanh, kiểm tra (chỉ tiêu số 5), điểm trung bình được ghi nhận là 0,84. Tuy nhiên đáng lưu ý là điểm của đơn vị thấp nhất chỉ đạt 0,73, cho thấy vẫn còn không ít DN chưa hài lòng về việc thông báo kết quả thanh, kiểm tra của các SBN.

Chỉ tiêu số 4 liên quan tới việc "SBN phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đấu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ", do tỷ lệ DN từng tham gia đấu thầu chưa cao, nên có một số SBN có mẫu quan sát thấp và có 3 SBN không có mẫu quan sát. Nhìn chung tất cả các DN đều đánh giá SBN phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đấu thầu công khai, minh bạch, do vậy các SBN đều nhận điểm tuyệt đối ở chỉ số này. Do số quan sát thấp và không có sự khác biệt về điểm số giữa các đơn vị, nên trong tính toán DDCI 2022 chỉ số này chỉ có tính tham khảo, không được cấp trọng số.

- Thông tin các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động doanh nghiệp qua email

DN TP Hạ Long – đánh giá Sờ Công thương

- Đội ngũ hỗ trợ kê khai trực tuyến cần giúp đỡ doanh nghiệp nhiều hơn trong quá trình kê khai

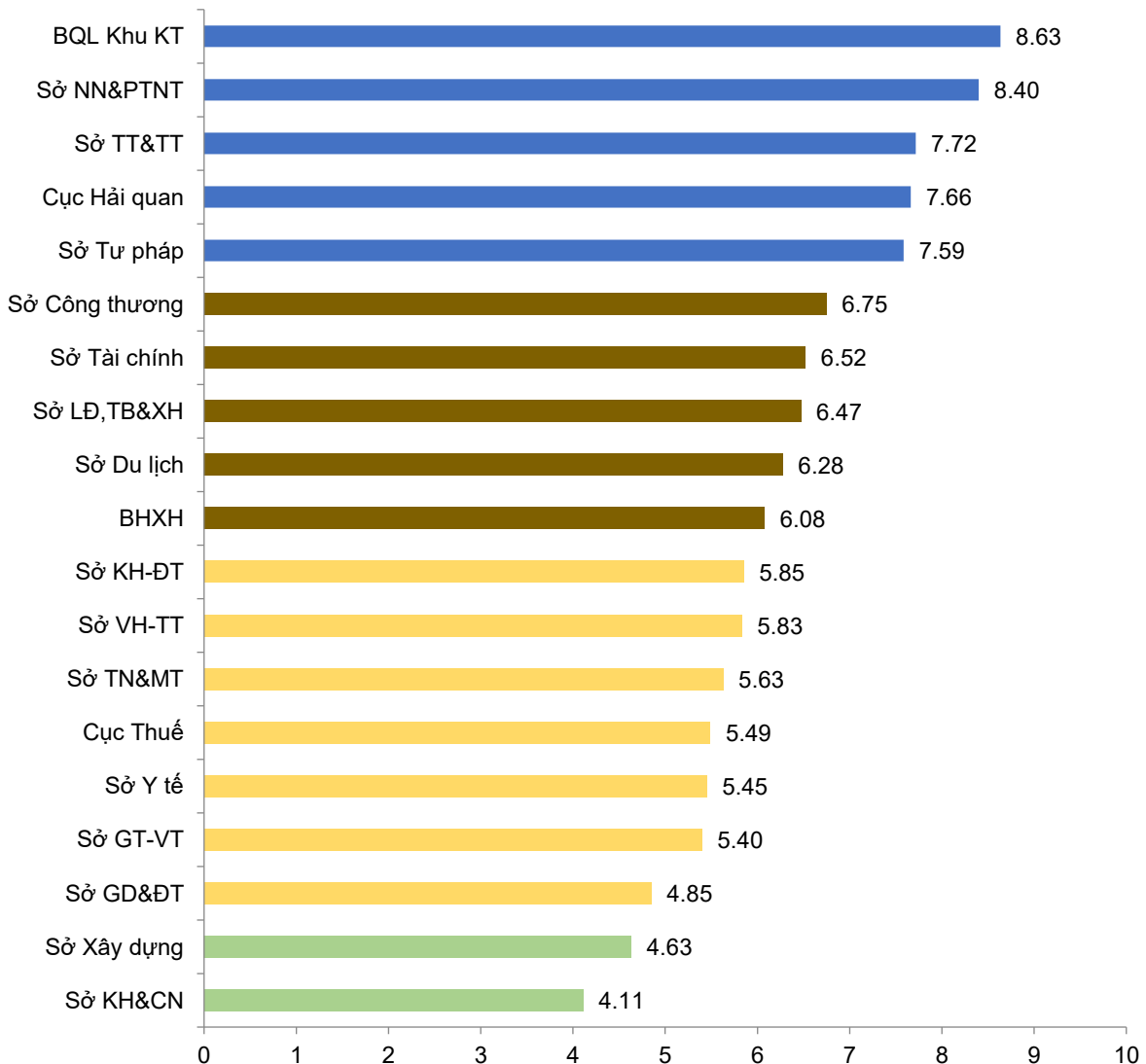
DN TP Hạ Long – đánh giá Cục Thuế

- Mong các lãnh đạo tiếp tục quan tâm đến các DN vừa và nhỏ, tạo thêm đc môi trường phát triển lành mạnh công bằng minh bạch và thông minh cho các doanh nghiệp yên tâm phát triển.
- Tiếp tục đẩy mạnh và phổ cập các thông tin và phương thức tiếp cận với công nghệ số hóa
- Đơn giản hóa nội dung thủ tục và bộ hồ sơ giấy kèm theo khi Doanh nghiệp nộp hồ sơ giấy tại trạm kiểm soát hàng.

DN ngoài tỉnh Quảng Ninh – đánh giá Cục Hải Quan

7.3. CHỈ SỐ CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.7. Xếp hạng và điểm số của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022

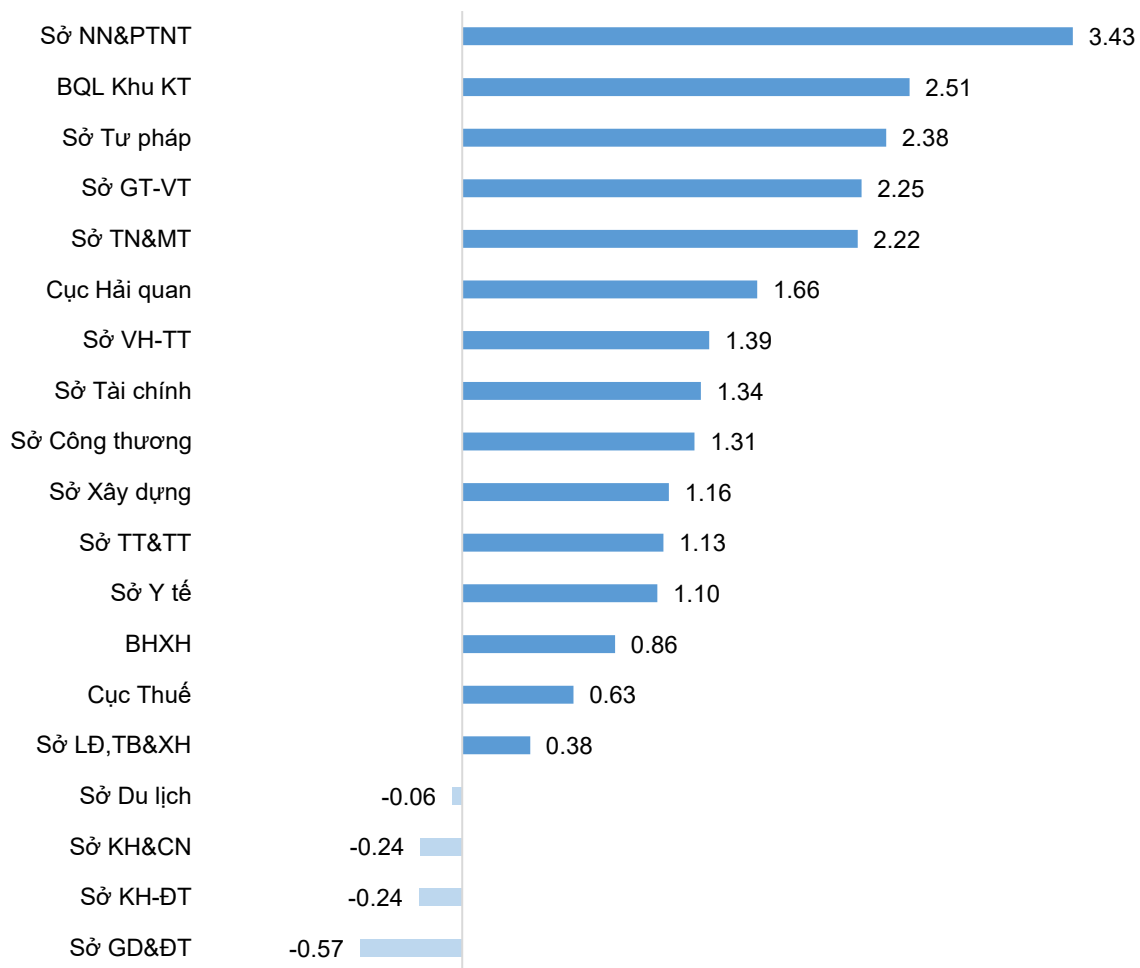


Phổ điểm của chỉ số Chi phí không chính thức năm 2022 khá rộng so với năm 2021. Đơn vị đứng đầu bảng xếp hạng là BQL Khu Kinh tế (8,63 điểm), có điểm số chênh lệch khá cao so với đơn vị đứng cuối (Sở KH&CN, 4,11 điểm). Điểm trung vị của chỉ số này là 6,08, có cải thiện đáng kể so với năm

2021 (5,10 điểm). Đây cũng là chỉ số có mức độ cải thiện cao nhất trong các chỉ số thành phần so với năm 2021.

5 đơn vị dẫn đầu về chỉ số Chi phí không chính thức là BQL Khu KT, Sở NN&PTNT, Sở TT&TT, Cục Hải quan và Sở Tư pháp với mức điểm khá cao, dao động từ 7,59 tới 8,63 điểm. Ở chiều ngược lại, 2 đơn vị có điểm số “Chưa Tốt” là Sở Xây dựng và Sở KH&CN, với lần lượt 4,63 và 4,11 điểm.

Hình 7.8. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Hình 7.8 cho thấy có sự gia tăng điểm số đáng kể ở đa số các SBN năm 2022 so với năm 2021. Có tới 15/19 SBN tăng điểm; 4/19 SBN còn lại bị mất điểm không nhiều. Đặc biệt đáng chú ý là Sở NN&PTNT, tăng tới 3,43 điểm, giúp cho đơn vị này nhảy vọt từ vị trí 13 (nhóm “Khá”) năm 2021 lên vị trí thứ 2 (nhóm “Rất tốt”) năm 2022. Các đơn vị khác như BQL Khu KT, Sở Tư pháp, Sở GT-VT, Sở TN-MT cũng ghi nhận sự tăng điểm đáng kể, từ 2,22 đến 2,51 điểm. Ở chiều ngược lại, Sở GD&ĐT là đơn vị mất điểm nhiều nhất, với 0,57 điểm, khiến cho đơn vị này chỉ đạt 4,85 điểm.

Bảng 7.2. Điểm số các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng những nhiễu còn phổ biến tại SBN	N	0,18	0,32	0,05	0,27
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng "Chỉ có những doanh nghiệp có 'quan hệ' hoặc chi 'hoa hồng' cho cán bộ của SBN mới có thể thắng thầu"	N	0,19		0,10	0,25
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá doanh nghiệp không cần phải có mối quan hệ với cán bộ nhà nước để được thuận lợi hơn trong việc tiếp cận thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tại SBN	T	0,85		0,75	0,92
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi khi làm thủ tục hành chính	N	0,07	0,04	0,00	0,17
5	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức là đương nhiên tại đơn vị được đánh giá	N	0,19	0,17	0,07	0,41
6	Tình trạng doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ của SBN	N	0,04	0,05	0,00	0,07

Chỉ số Chi phí không chính thức năm 2022 được cấu thành từ 5 chỉ tiêu nghịch và 1 chỉ tiêu thuận. Có 4/6 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

Các chỉ tiêu năm nay có các khoảng điểm rộng-hẹp khác nhau đáng kể, cho thấy tỷ lệ DN đánh giá các SBN ở một số chỉ tiêu có sự khác biệt đáng lưu ý. Trong các chỉ tiêu này, tỷ lệ DN cho rằng hiện tượng nhiễu vẫn còn phổ biến tại SBN đã giảm đáng kể so với năm trước (18% so với 32%); đồng thời tỷ lệ DN đánh giá việc “có mối quan hệ với cán bộ” sẽ giúp DN giải quyết TTTC thuận lợi hơn cũng đã giảm đáng kể (chỉ còn khoảng 15% DN). Tuy nhiên, cần lưu ý rằng, vẫn còn 19% DN cho rằng DN cần “quan hệ” hoặc “chi hoa hồng” cho cán bộ SBN để thắng thầu, và chi phí không chính thức là “đương nhiên” ở đơn vị được đánh giá.

Về hiện tượng “cán bộ gây khó khăn để trục lợi” và “chi phí không chính thức”, khảo sát ghi nhận đánh giá khá tích cực của các DN. Ở một số SBN thậm chí không có hiện tượng này. Tuy nhiên, trung bình toàn tỉnh, vẫn có khoảng 7% DN phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi.

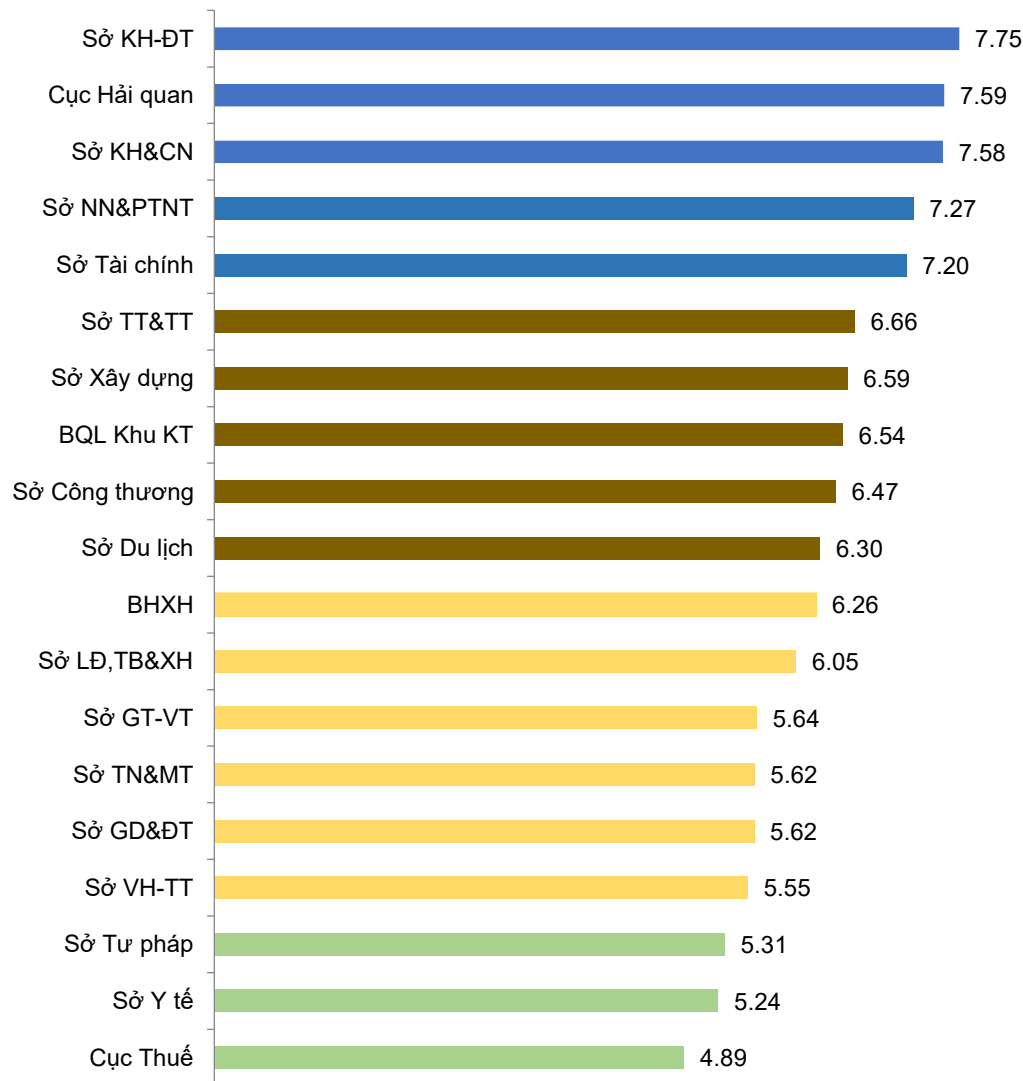
1. Cần có những buổi chia sẻ về các thủ tục pháp lý cho các doanh nghiệp du lịch mới. Hướng dẫn chi tiết về việc thực hiện các thủ tục pháp lý cho doanh nghiệp.

2. Nên có các buổi hướng dẫn doanh nghiệp thực hiện thủ tục pháp lý trước khi tiến hành kiểm tra.

DN TP Hạ Long – đánh giá Sở Du lịch

7.4. CHỈ SỐ CHI PHÍ THỜI GIAN CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

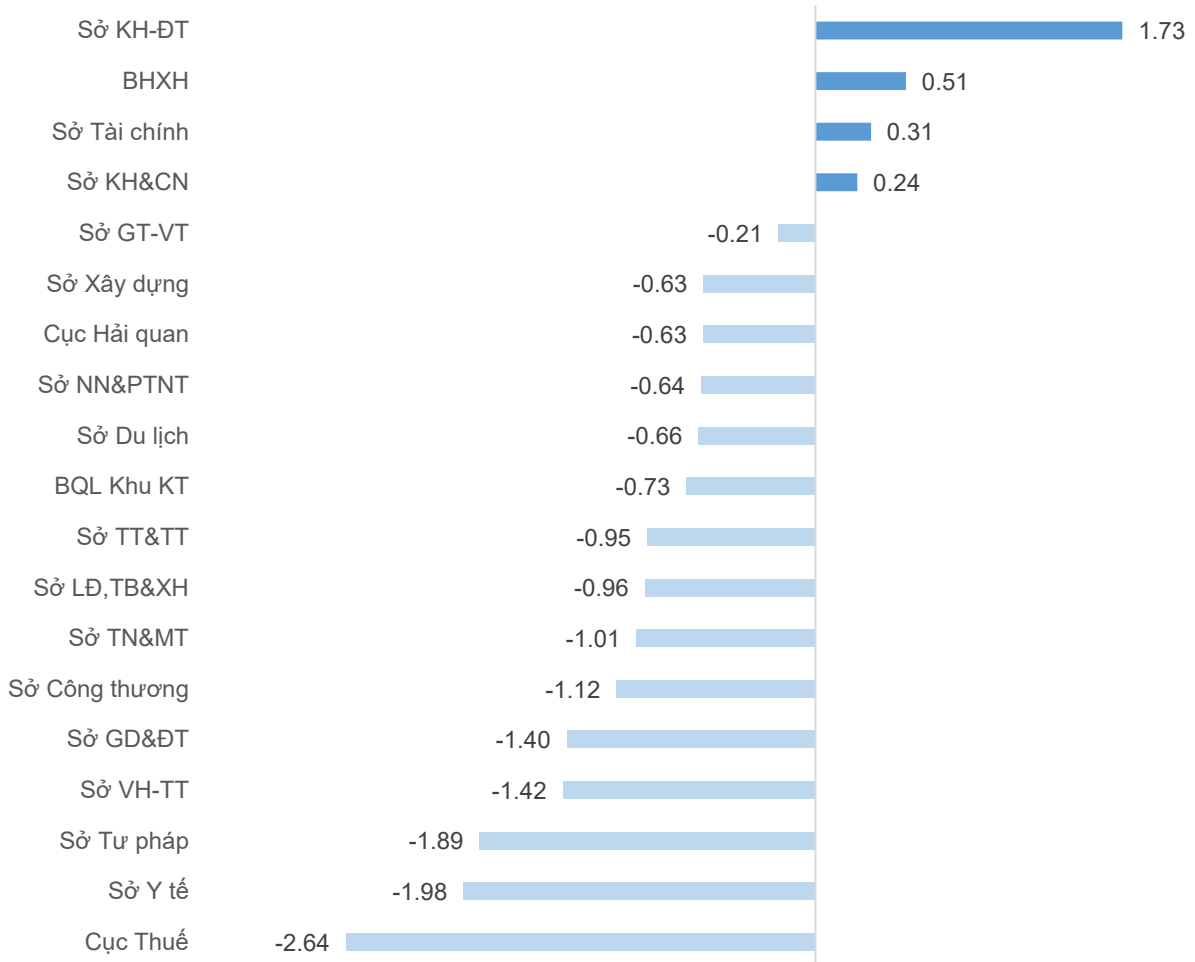
Hình 7.9. Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022



Chỉ số Chi phí thời gian năm 2022 có bổ sung, cập nhật 5 chỉ tiêu mới so với năm 2021 và chỉ giữ lại 3 chỉ tiêu cũ, do vậy có khá nhiều biến động về điểm số trung bình và điểm số giữa các đơn vị. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,30, giảm đáng kể so với mức 7,21 điểm của năm 2021.

Vị trí dẫn đầu của chỉ số Chi phí thời gian năm nay ghi nhận Sở KH-ĐT, với 7,75 điểm. Cục Hải quan và Sở KH&CN đứng thứ hai và thứ ba với lần lượt 7,59 và 7,58 điểm. Đứng cuối bảng là Cục Thuế với 4,89 điểm, kém đơn vị đứng đầu 2,86 điểm.

Hình 7.10. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Về mức độ cải thiện so với năm 2021, chỉ có 4/19 đơn vị ghi nhận điểm số tăng, trong đó Sở KH-ĐT có mức tăng cao nhất, 1,73 điểm. Các đơn vị còn lại đều bị mất điểm, trong đó Cục Thuế là đơn vị mất nhiều điểm nhất (-2,64 điểm). Sáu đơn vị khác là Sở TN&MT, Sở Công thương, Sở GD&ĐT, Sở VH-TT, Sở Tư pháp và Sở Y tế cũng bị mất từ 1 đến 2 điểm.

Bảng 7.3. Điểm số trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính	N	0,28		0,09	0,36
2	Thời gian nhận được phản hồi "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến	N	0,23		0,05	0,36
3	Mức độ doanh nghiệp đánh giá số lần hồ sơ bị trả lại nhiều nhất sau khi đã được tiếp nhận hợp lệ	N	0,08	0,11	0,01	0,15
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cán bộ tại trung tâm hành chính công (hoặc các bộ phận có giao dịch với doanh nghiệp) ứng xử thân thiện, chuyên nghiệp, đúng mực	T	0,94	0,98	0,84	1,00
5	Mức độ chủ động phối hợp giải quyết công việc liên ngành giữa các sở, ban, ngành	T	0,96		0,88	0,99
6	Số lần thanh kiểm tra riêng	N	0,10		0,04	0,17
7	Thời gian thanh kiểm tra riêng	N	0,08		0,02	0,21
8	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra gây cản trở đáng kể đến quá trình sản xuất kinh doanh	N	0,08	0,08	0,00	0,18

Chỉ số Chi phí thời gian được cấu thành từ 6 chỉ tiêu nghịch và 2 chỉ tiêu thuận, trong đó có 3/8 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021. Điểm số của các chỉ tiêu thuận là rất cao (trên 0,94 điểm) và độ chênh lệch điểm giữa các đơn vị là khá nhỏ. Tỷ lệ DN cho rằng cán bộ bộ tại TT hành chính công hoặc cán bộ có giao dịch với DN ứng xử chuyên nghiệp, đúng mực đạt gần 94%. Mức độ chủ động phối hợp giải quyết công việc liên ngành giữa các SBN cũng được cộng đồng DN đánh giá cao, với 0,96 điểm.

Về các chỉ tiêu nghịch, trung bình toàn tỉnh vẫn có khoảng 28% DN đánh giá còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết TTHC tại các SBN; các vấn đề liên quan tới hoạt động thanh tra, kiểm tra (số lần thanh kiểm tra, thời gian thanh kiểm tra) cũng nhận được điểm số tích cực cao, mặc dù trung bình các SBN vẫn còn khoảng 8% DN cho rằng hoạt động thanh, kiểm tra gây cản trở đáng kể tới hoạt động sản xuất – kinh doanh của DN.

Chỉ tiêu Thời gian nhận được thông báo "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến có kết quả chưa thực sự tốt. Vấn đề này được chúng tôi trình bày chi tiết tại Chương V (Đánh giá của DN về Chuyển đổi số ở Quảng Ninh) của Báo cáo này.

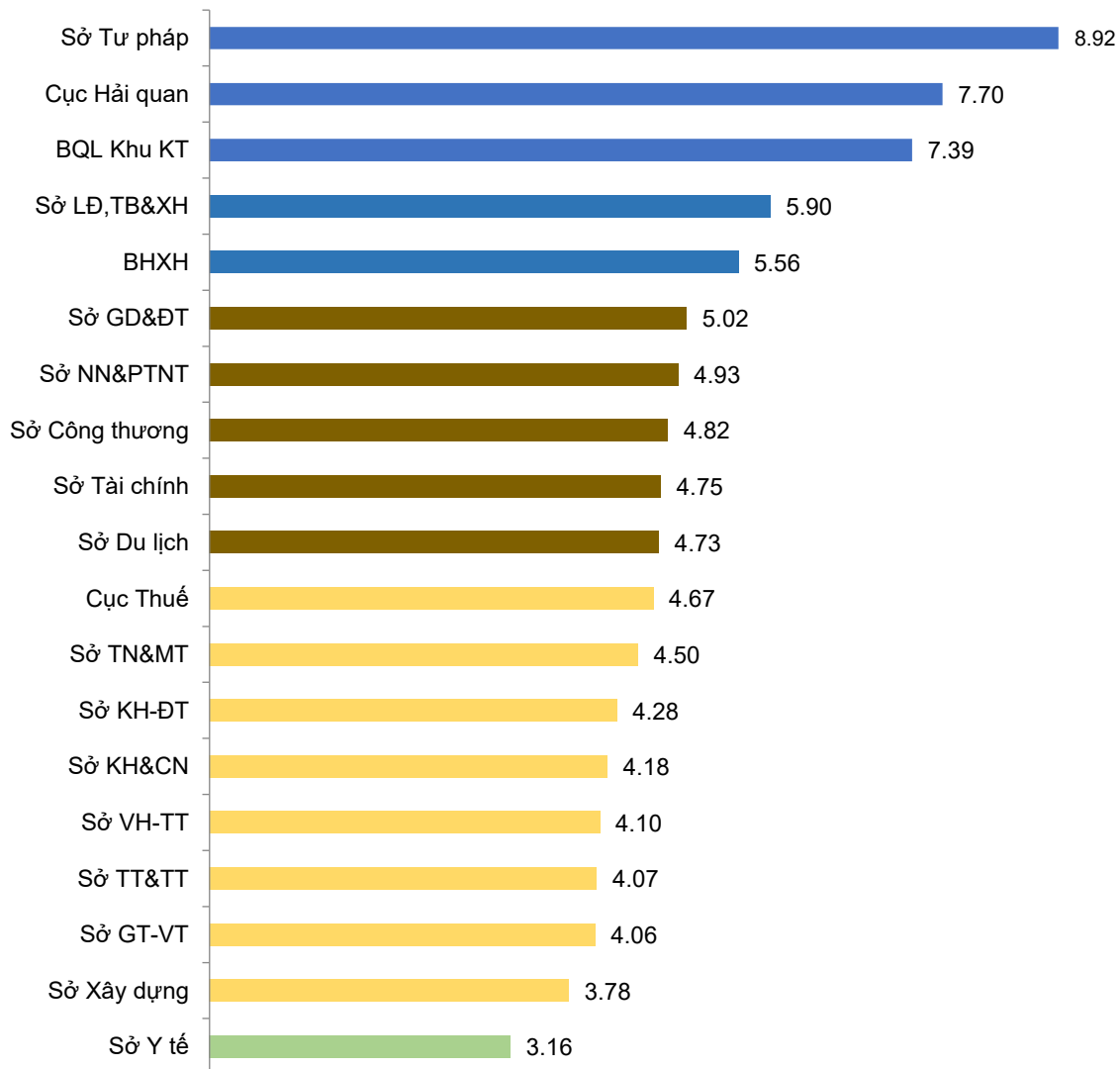
- Đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Rút ngắn thời gian làm thủ tục

DN TP Móng Cái – đánh giá Ban Quản Lý Khu Kinh Tế

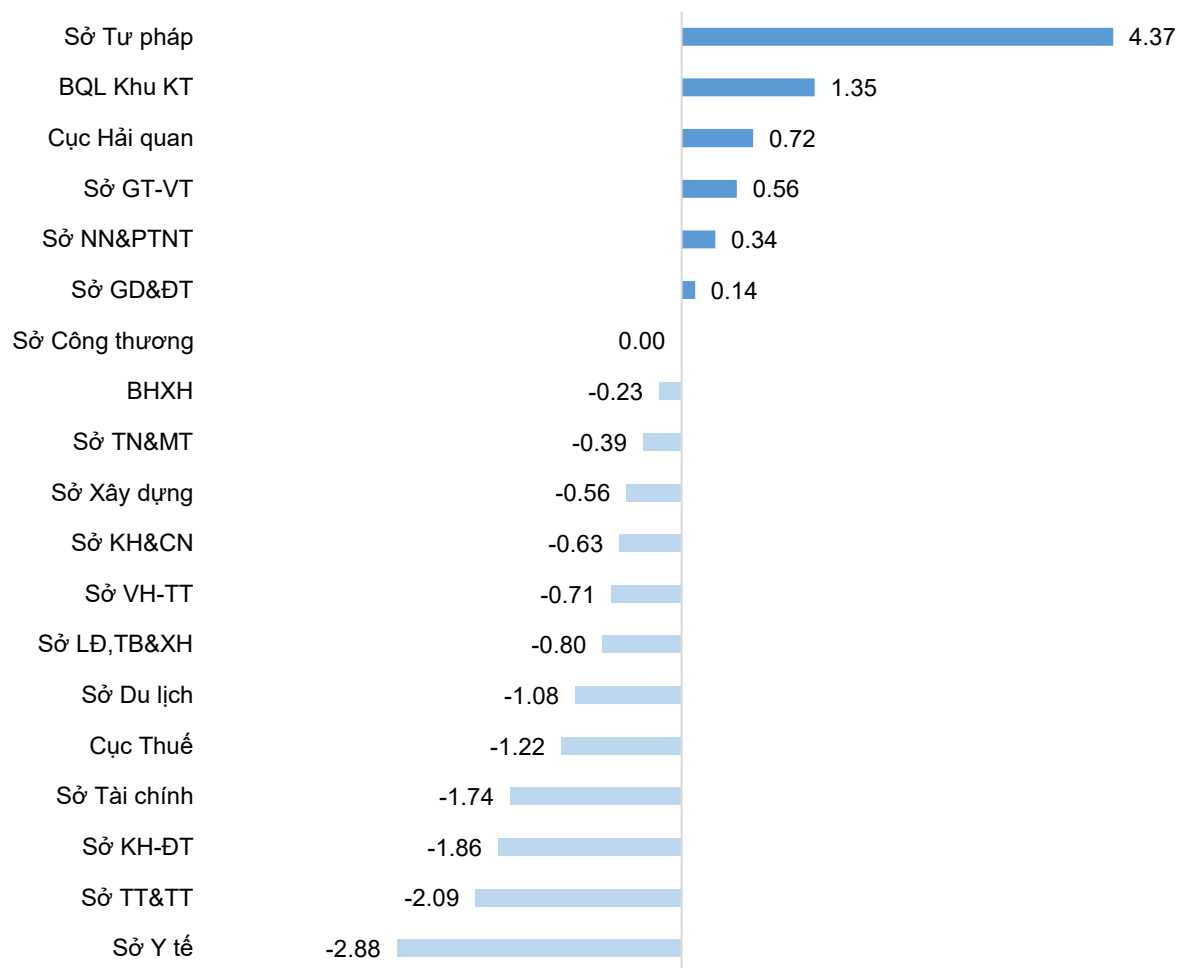
7.5. CHỈ SỐ CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.11. Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022



Cạnh tranh bình đẳng là chỉ số duy nhất của DDCI khối SBN năm 2022 có điểm trung vị dưới 5 (4,73 điểm). Đây cũng là chỉ số có phổ điểm rộng nhất, với sự khác biệt về điểm số rất lớn giữa nhóm các đơn vị đứng đầu và đứng cuối.

Dẫn đầu chỉ số Cạnh tranh bình đẳng là Sở Tư pháp với 8,92 điểm. Tiếp theo là Cục Hải Quan và BQL Khu KT với số điểm lần lượt là 7,70 và 7,39. Đơn vị có điểm số thấp nhất là Sở Y tế với 3,16 điểm. Các đơn vị khác như Sở Xây dựng và Sở GTVT vẫn chưa thực sự cải thiện được vị trí so với năm 2021.

Hình 7.12. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021

Chỉ có 6/19 SBN có sự gia tăng về điểm số ở chỉ số này, trong đó ấn tượng nhất là Sở Tư pháp, với 4,37 điểm, qua đó giúp cho đơn vị này nhảy lên đứng đầu bảng xếp hạng. BQL Khu KT và Cục Hải quan tiếp tục có sự cải thiện đáng kể về điểm số. Trong khi ở chiều ngược lại, có 12/19 đơn vị bị mất điểm, trong đó có 5 đơn vị bị mất điểm nhiều nhất là Sở Du lịch (-1,08 điểm), Cục Thuế (-1,22 điểm), Sở Tài chính (-1,74 điểm), Sở KH-ĐT (-1,86 điểm), Sở TT&TT (-2,09 điểm) và Sở Y tế (-2,88 điểm).

Bảng 7.4. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh SBN có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân	T	0,87		0,81	0,98

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng sự quan tâm của SBN dành cho doanh nghiệp không phụ thuộc vào quy mô đóng góp của doanh nghiệp	T	0,74	0,66	0,70	0,86
3	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng hoạt động đối thoại doanh nghiệp chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn	N	0,33	0,30	0,10	0,58
4	Mức độ hiện diện của doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu của SBN	N	0,18	0,17	0,11	0,30
5	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định SBN ưu tiên thu hút đầu tư từ các doanh nghiệp lớn hơn là phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa	N	0,32		0,23	0,43
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc SBN dành ưu tiên cho các doanh nghiệp lớn gây khó khăn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa	N	0,34		0,10	0,43

Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng năm 2022 được cấu thành từ 6 chỉ tiêu, bao gồm 4 chỉ tiêu nghịch và 2 chỉ tiêu thuận, trong đó có 3/6 chỉ tiêu được giữ nguyên so với năm 2021. Những chỉ tiêu được giữ nguyên này có điểm số ít thay đổi so với năm trước. Một số chỉ tiêu có phổ điểm năm 2022 khá rộng, cho thấy sự khác biệt khá lớn về tỷ lệ DN đánh giá tích cực. Cụ thể, đối với chỉ tiêu số 3, trung bình có 33% DN đánh giá rằng hoạt động đối thoại DN của các SBN chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn, tuy nhiên ở đơn vị tốt nhất, tỷ lệ này chỉ là 10%, trong khi ở đơn vị đứng cuối, tỷ lệ này lên tới 58%.

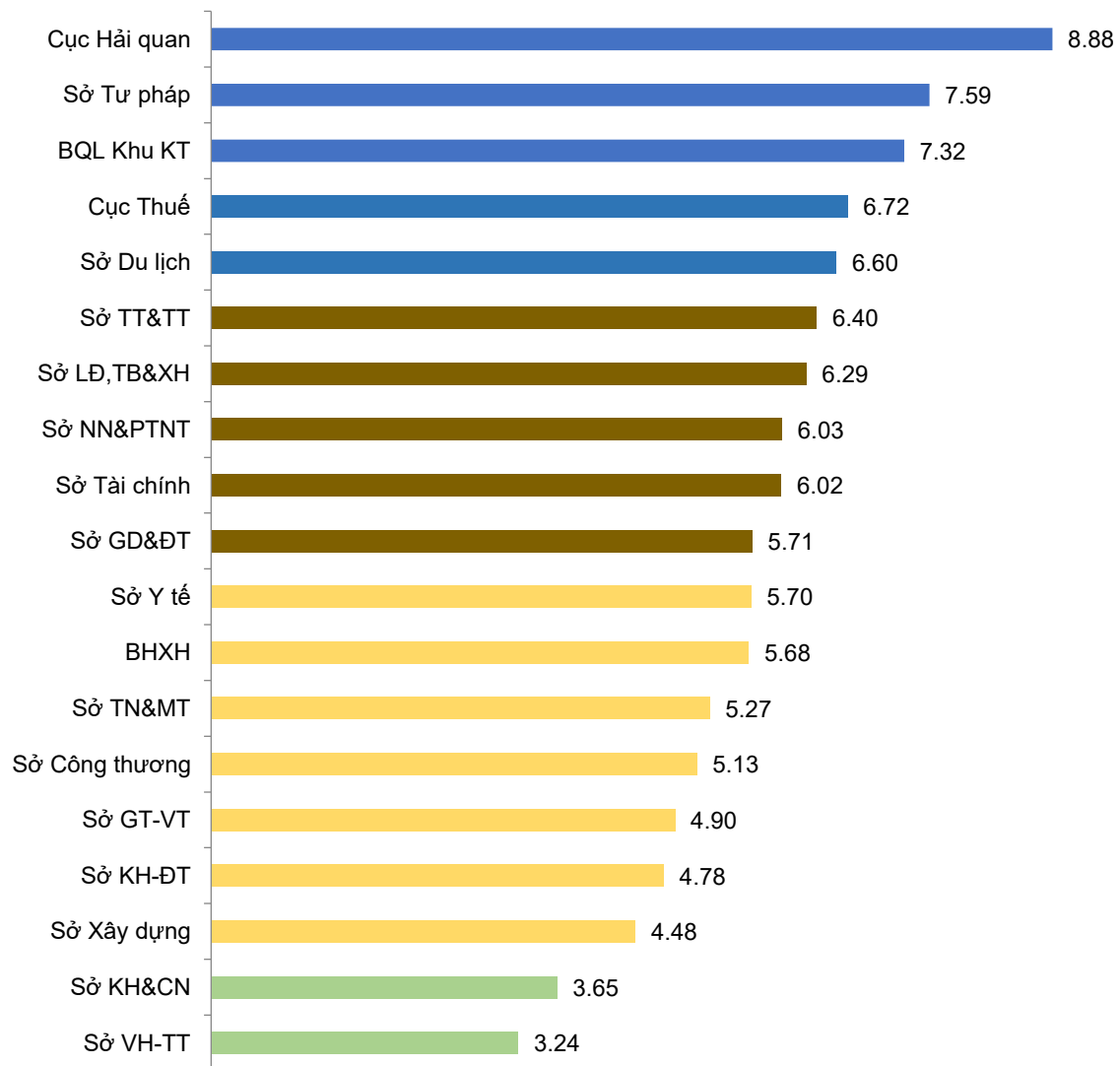
Mặc dù trên 87% DN đánh giá rằng SBN có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khối DN tư nhân, nhìn chung vẫn còn trên dưới 1/3 DN cho rằng các SBN có sự ưu tiên thu hút đầu tư từ các DN lớn hơn là phát triển DN nhỏ và vừa; và sự ưu tiên này gây khó khăn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Mong các lãnh đạo cục thuế quan tâm hơn với các doanh nghiệp nhỏ và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp nhỏ được phát triển.

DN TP Hạ Long – đánh giá Cục Thuế

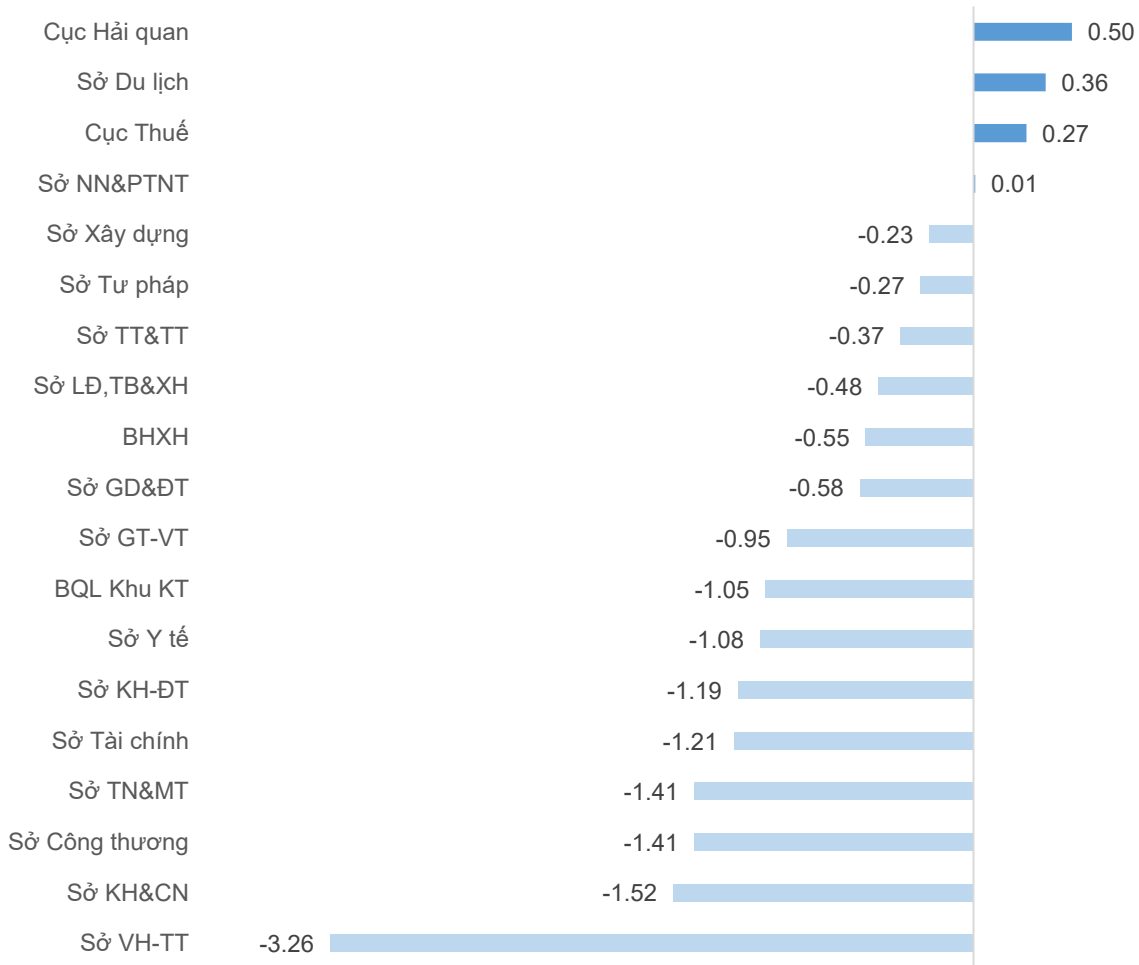
7.6. CHỈ SỐ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.13. Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022



Dẫn đầu trong bảng xếp hạng của Chỉ số Hỗ trợ Doanh nghiệp của năm 2022 tiếp tục là Cục Hải quan với 8,88 điểm, tăng nhẹ so với mức điểm của chính đơn vị này trong năm 2021(8,38 điểm). Sở Tư pháp nhảy từ vị trí thứ 4 lên vị trí thứ 2, với 7,59 điểm, trong khi BQL khu KT vẫn giữ được vị trí top 3 với 7,32 điểm. Đơn vị xếp hạng thấp nhất là Sở VH-TT, với 3,24 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 5,71 điểm, thấp hơn đáng kể so với năm 2021.

Hình 7.14. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Chỉ có 4/19 đơn vị có điểm tăng nhẹ so với năm 2021, còn lại 15/19 đơn vị khác đều mất điểm ở chỉ số này, trong đó Sở VH-TT là đơn vị bị mất điểm nhiều nhất (-3,26 điểm), khiến đơn vị này tụt từ vị trí 11/21 năm 2021 xuống vị trí cuối bảng. Bảy đơn vị khác là BQL Khu KT, Sở Y tế, Sở KH-ĐT, Sở Tài chính, Sở TN&MT, Sở Công thương, Sở KH&CN cũng bị mất từ 1 đến 1,5 điểm.

Bảng 7.5. Điểm trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Mức độ doanh nghiệp được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của SBN	T	0,41		0,28	0,60
2	Mức độ doanh nghiệp đánh giá thủ tục để được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của SBN là dễ dàng	T	0,98		0,90	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của SBN là thực chất	T	0,87	0,89	0,79	0,95
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của SBN đã có cải thiện nhiều	T	0,89	0,82	0,79	0,96
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp	T	0,41	0,55	0,29	0,56
6	Tỷ lệ doanh nghiệp được mời tham gia các chương trình đối thoại doanh nghiệp của SBN	T	0,33	0,29	0,18	0,64
7	Chất lượng của hoạt động đối thoại của SBN	T	0,95	0,96	0,83	1,00

Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối SBN được cấu thành từ 7 chỉ tiêu thuận, trong đó có 5 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021.

Tính từ tháng 7/2021, trung bình đã có khoảng 41% DN tham gia ít nhất một chương trình hỗ trợ của các SBN; trong đó, khoảng 87% đánh giá các chương trình thực chất hoặc phần nào thực chất, 89% đánh giá chất lượng của các chương trình đã cải thiện nhiều hoặc rất nhiều, và gần 98% DN cho rằng thủ tục để tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ đó là dễ dàng. Về chất lượng hoạt động đối thoại của SBN (chỉ tiêu gộp), có 94% cho rằng các vấn đề, quan ngại của DN được phản ánh đầy đủ trong các cuộc đối thoại, và 97% đánh giá SBN có kế hoạch cụ thể để tiếp thu ý kiến DN và thay đổi sau đối thoại.

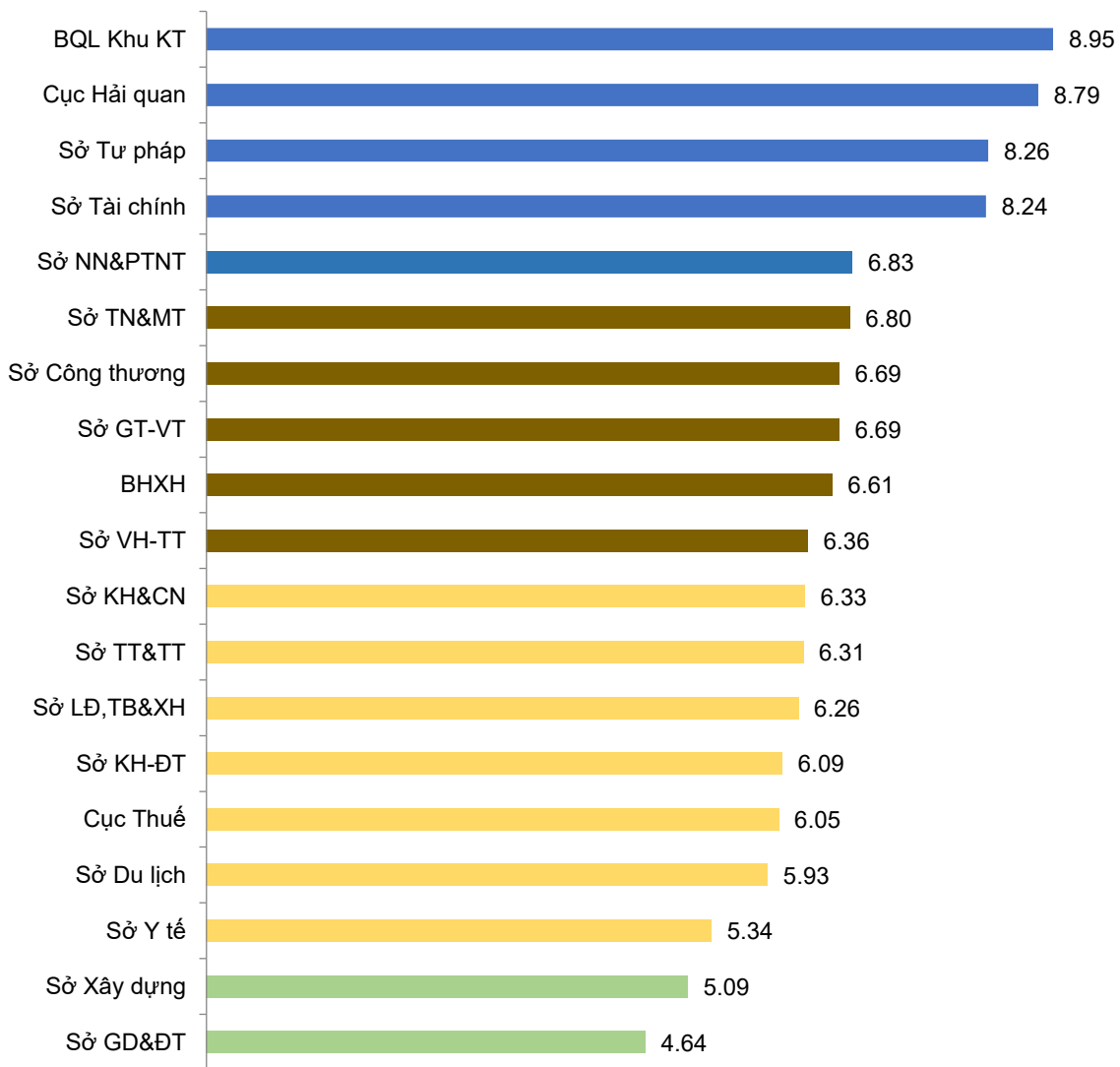
Tuy nhiên, liên quan tới khía cạnh cụ thể về việc SBN triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ DN, điểm số trung bình toàn tỉnh còn khá thấp (0,41 điểm). Điều này có lẽ liên quan tới việc thông tin tuyên truyền về giải pháp hỗ trợ của các SBN tới các DN còn chưa thực sự tốt, khiến cho nhiều DN chưa biết tới để tham gia/hưởng các chương trình này.

Hỗ trợ doanh nghiệp nhiều hơn, bổ sung cập nhật kiến thức cho doanh nghiệp nhiều hơn

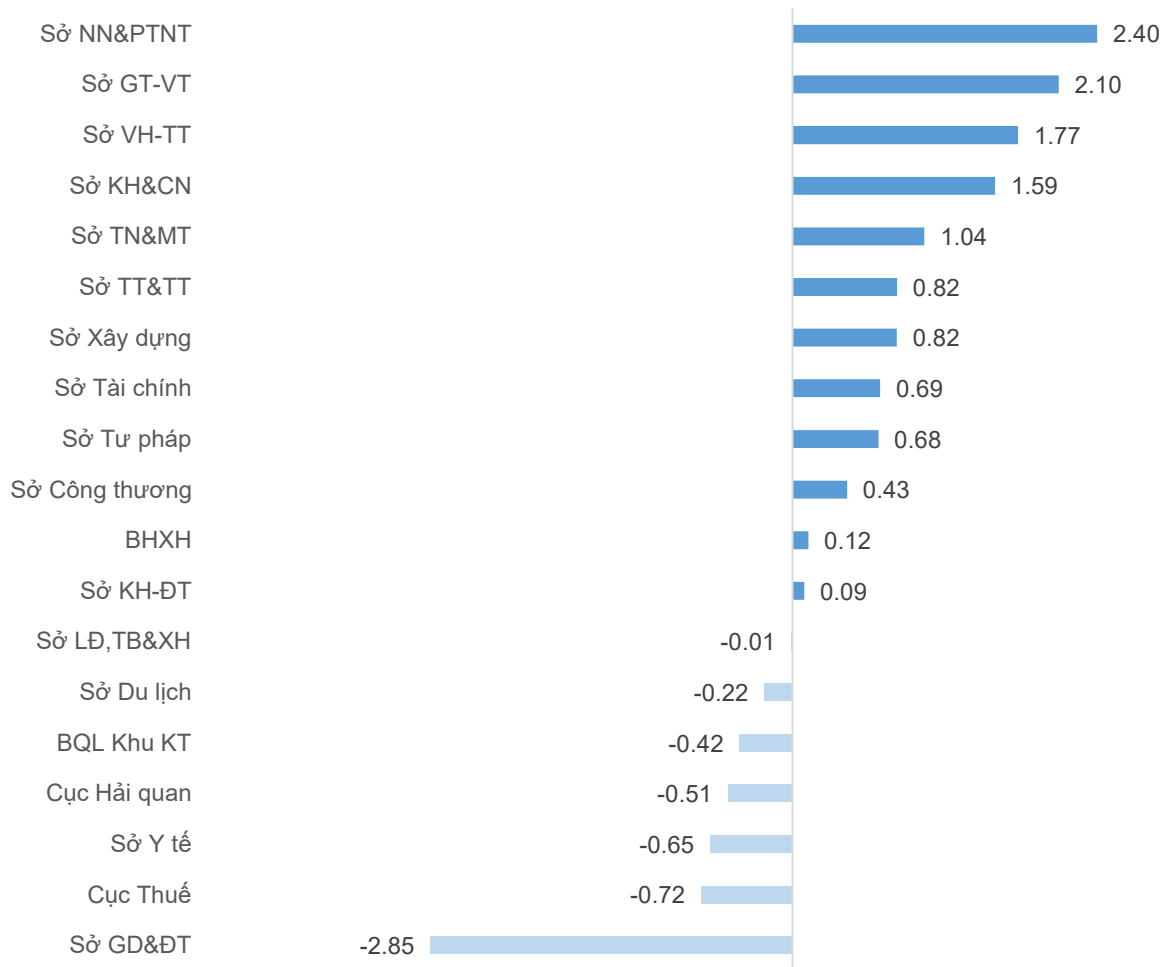
DN TP Ưông Bí - đánh giá Sở GTVT

7.7. CHỈ SỐ THIẾT CHẾ PHÁP LÝ CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.15. Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022



Chỉ số Thiết chế pháp lý của khối SBN tiếp tục ghi nhận vị trí đứng đầu thuộc về BQL khu KT với 8,95 điểm. Các vị trí thứ 2 và thứ 3 tiếp tục thuộc về Cục Hải quan và Sở Tư pháp, với 8,79 và 8,26 điểm. Như vậy, đã không có sự thay đổi về thứ hạng của 3 đơn vị đứng đầu ở chỉ số này so với năm 2021. Ở chiều ngược lại, Sở GD&ĐT là đơn vị đứng cuối bảng, với 4,64 điểm. Như vậy, Sở GD&ĐT là đơn vị có sự thay đổi mạnh nhất về thứ hạng, từ hạng “Rất tốt” năm 2021 xuống hạng “Chưa tốt” năm 2022.

Hình 7.16. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021

Về mặt cải thiện điểm số, có 12/19 SBN có điểm tăng so với năm 2021; trong đó, nổi bật là Sở NN&PTNT (tăng 2,40 điểm). Sở NN&PTNT đã thăng hạng từ nhóm “Chưa tốt” năm 2021 lên vị trí cao nhất thuộc nhóm “Tốt” năm 2022. Ở chiều ngược lại, Sở GD&ĐT bị mất điểm nhiều nhất (-2,85 điểm), rơi từ vị trí thứ 5 năm 2021 xuống vị trí cuối bảng năm 2022.

Bảng 7.6. Điểm số trung bình các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành cung cấp kịp thời và đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý	T	0,89	0,88	0,77	0,96

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý của sở, ban, ngành do cấp tỉnh ban hành chậm so với nhu cầu thực tiễn	N	0,45	0,39	0,33	0,55
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý của sở, ban, ngành do cấp tỉnh ban hành có tính khả thi thấp	N	0,41	0,38	0,21	0,52
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nhất quán giữa các loại hình doanh nghiệp	T	0,97	0,94	0,50	1,00
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy định, quy trình	T	0,97	0,97	0,50	1,00
6	Tỷ lệ doanh nghiệp tin tưởng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của SBN làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp	T	0,79	0,79	0,72	0,91

Chỉ số Thiết chế pháp lý của khối SBN được cấu thành từ 4 chỉ tiêu thuận và 2 chỉ tiêu nghịch. Cả 6 chỉ tiêu này đều giữ nguyên như năm 2021. Các chỉ tiêu thuận đánh giá về khía cạnh thực thi VBPL ghi nhận tỷ lệ DN đánh giá tích cực cao, ở mức 97%.

Khoảng 89% DN đánh giá SBN cung cấp kịp thời và đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý. Tuy nhiên, vẫn còn khoảng 41% DN đánh giá VBQPPL liên quan đến lĩnh vực quản lý của SBN do cấp tỉnh ban hành có tính khả thi thấp; và 45% đánh VBQPPL liên quan đến lĩnh vực quản lý của SBN do cấp tỉnh ban hành chậm so với nhu cầu thực tiễn. Cả hai chỉ tiêu này đều có điểm số kém tích cực hơn so với năm 2021.

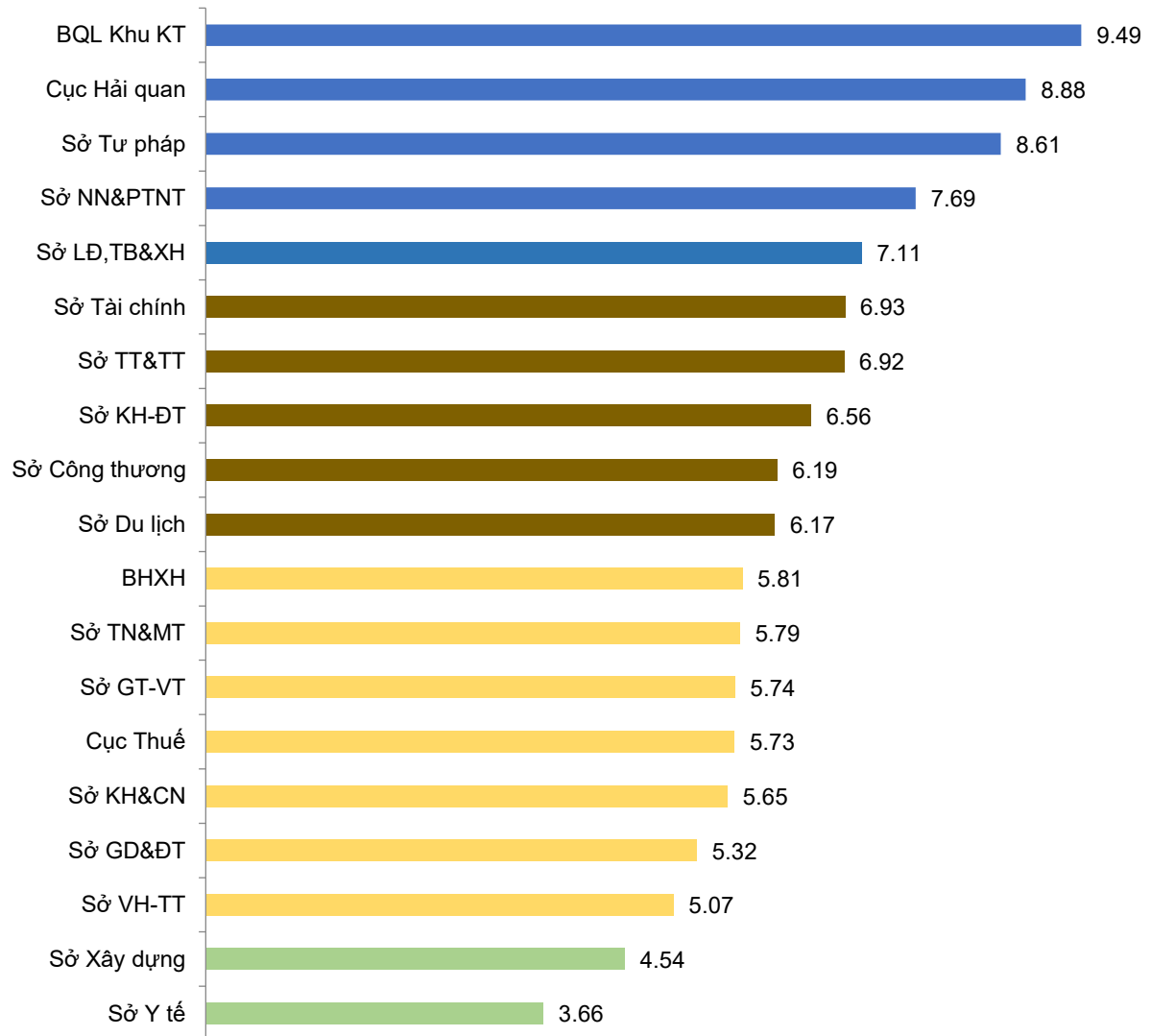
Còn đối với khía cạnh chấp hành luật pháp của SBN, có khoảng 79% doanh nghiệp tin tưởng rằng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của SBN làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp.

- Thường xuyên phổ biến chính sách, giải pháp hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp
- Tổ chức thường xuyên các buổi phổ biến, chính sách pháp luật cho doanh nghiệp

DN TP Ủng Bí – đánh giá Sở Công Thương

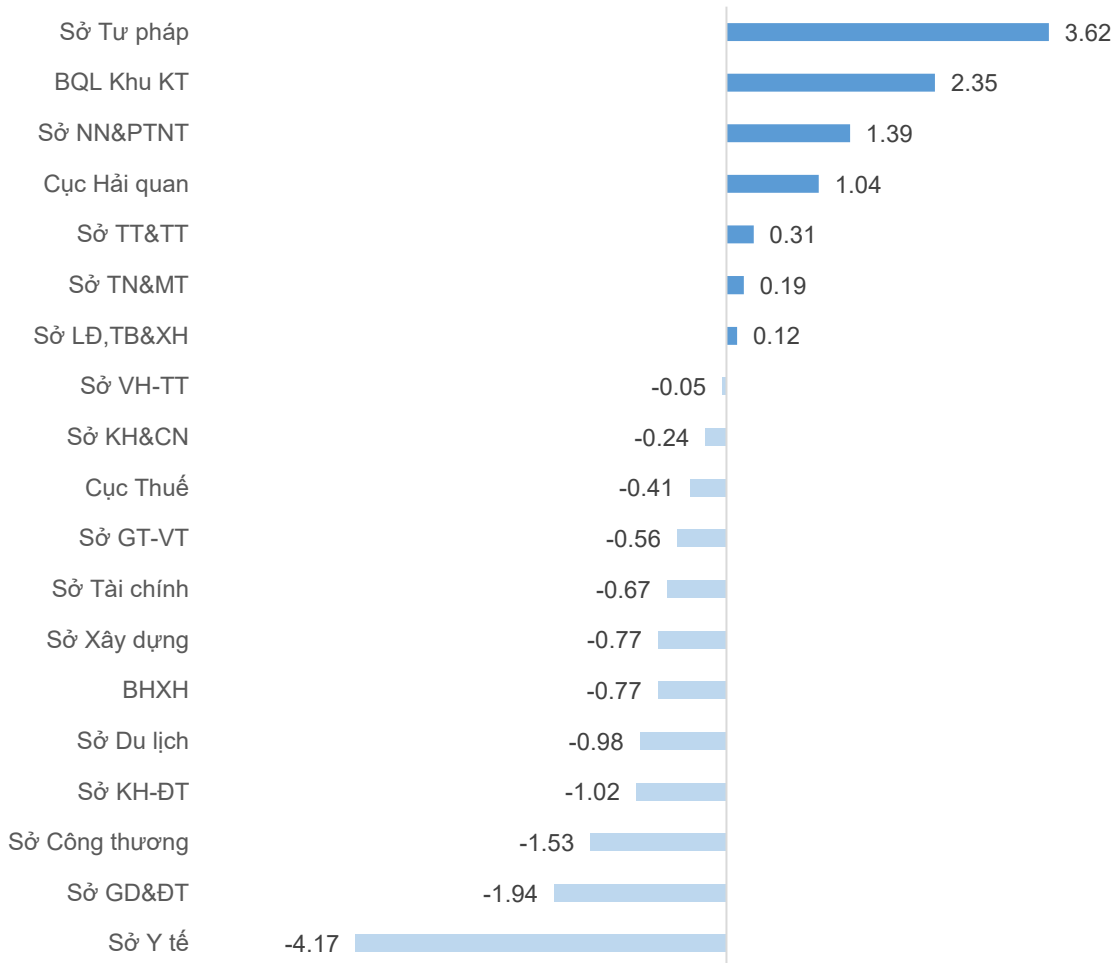
7.8. CHỈ SỐ TÍNH NĂNG ĐỘNG, SÁNG TẠO VÀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.17. Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022



Đơn vị dẫn đầu về chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối SBN năm 2022 là BQL Khu Kinh tế với 9,49 điểm. Như vậy, BQL Khu KT đã nhảy vọt từ vị trí thứ 9 năm 2021 lên vị trí thứ Nhất năm 2022 ở chỉ số này. Trong số các đơn vị thuộc nhóm “Rất tốt” của năm 2021 chỉ có duy nhất Cục Hải quan vẫn còn giữ được thứ hạng của mình, với 8,88 điểm; còn lại các đơn vị khác như Sở Y tế, Sở Công thương và Sở Tài chính đều bị rớt hạng. Đáng chú ý là Sở Y tế đã rơi từ vị trí số 3 năm 2021 xuống vị trí cuối bảng năm 2022, với 3,66 điểm. Trung vị của chỉ số này năm nay là 6,17 điểm.

Hình 7.18. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Chỉ có 7/19 SBN có cải thiện về điểm số so với năm 2021, trong đó cải thiện điểm nhiều nhất là Sở Tư pháp (3,62 điểm). Điều này không những giúp cho Sở Tư pháp thăng thứ hạng từ nhóm “Chưa tốt” năm 2021 lên nhóm “Rất tốt” năm 2022, mà còn giúp cho đơn vị này xếp ở vị trí thứ 3 của chỉ số này. Ở chiều ngược lại, Sở Y tế là đơn vị mất điểm nhiều nhất (-4,17 điểm), khiến cho đơn vị này rơi hạng từ nhóm “Rất tốt” năm 2021 xuống cuối bảng năm 2022.

Bảng 7.7. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định SBN đã đóng góp tích cực vào việc cải thiện môi trường đầu tư, hoạt động hỗ trợ đầu tư chung của tỉnh	T	0,96		0,92	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
2	Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng về khả năng nắm bắt và xử lý những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn của SBN	T	0,95	0,94	0,86	1,00
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh	T	0,95	0,94	0,86	1,00
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp của tỉnh	T	0,94	0,93	0,88	0,99
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	0,16	0,28	0,11	0,21
6	Mức độ hài lòng đối với cổng thông tin điện tử	T	0,84		0,75	0,94
7	Mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ về thực hiện thủ tục hành chính	T	0,88		0,86	0,98

Chỉ số Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của khối SBN được cấu thành từ 6 chỉ tiêu thuận và 1 chỉ tiêu nghịch. Trong số này, có 4/7 chỉ tiêu được giữ nguyên như năm 2021, và đều có giá trị tích cực hơn năm 2021.

Tất cả các chỉ tiêu thuận đều có tỷ lệ DN đánh giá tích cực cao, điển hình là khía cạnh SBN nắm bắt và xử lý những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn của SBN (95% DN); SBN chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh (95%); SBN sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp của tỉnh (94%). Tỷ lệ DN đánh giá SBN có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định /chủ trương của UBND tỉnh giảm đáng kể so với năm trước (từ 28% xuống 16%).

Về hiệu quả hoạt động, trung bình các SBN ghi nhận mức độ hài lòng cao của DN với cổng thông tin điện tử (0,84 điểm) và chất lượng phục vụ về thực hiện TTHC (0,88 điểm). Tuy nhiên, có điểm cần lưu ý là ở một số SBN, mức độ hài lòng của DN về cổng thông tin điện tử vẫn chỉ đạt mức 0,75 điểm, nên vẫn cần thêm các biện pháp để cải thiện.

1- Chủ động tham mưu UBND tỉnh cắt giảm TTHC đối với doanh nghiệp.

2 - Chủ động đề xuất phân cấp giải quyết TTHC theo quy định.

DN huyện Hải Hà – đánh giá Sở Xây Dựng

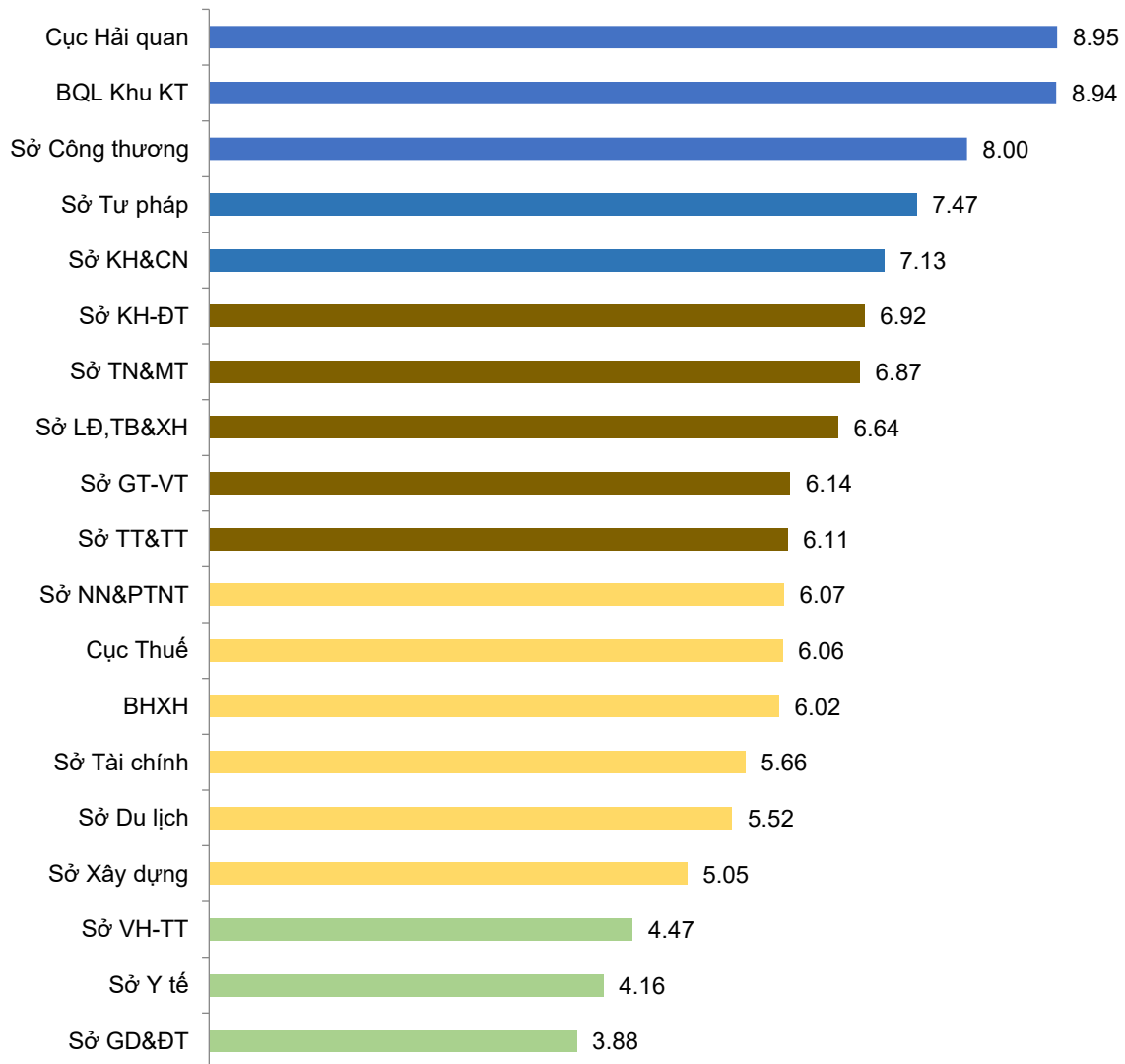
1. Tiếp tục quan tâm hỗ trợ doanh nghiệp

2. *Đẩy mạnh công tác xúc tiến, thu hút khách quốc tế, đặc biệt thị trường Trung Quốc - thị trường khổng lồ với chiến dịch Revenge Travel - Du lịch phục thù đang hồi phục sau đại dịch. Phát triển liên kết vùng, liên kết các đơn vị dịch vụ. Tạo sự cạnh tranh về giá so với các điểm du lịch: Phú Quốc, Nha Trang, Sapa... Hạ Long vẫn coi là điểm đất đỏ đặc biệt với thị trường nội địa. Mở khóa đào tạo nguồn du lịch có chất lượng, khóa học về xúc tiến bằng công nghệ bắt kịp quy mô và xu hướng phát triển từ "nâu sang xanh" của tỉnh.*

DN huyện Hải Hà – đánh giá Sở Du lịch

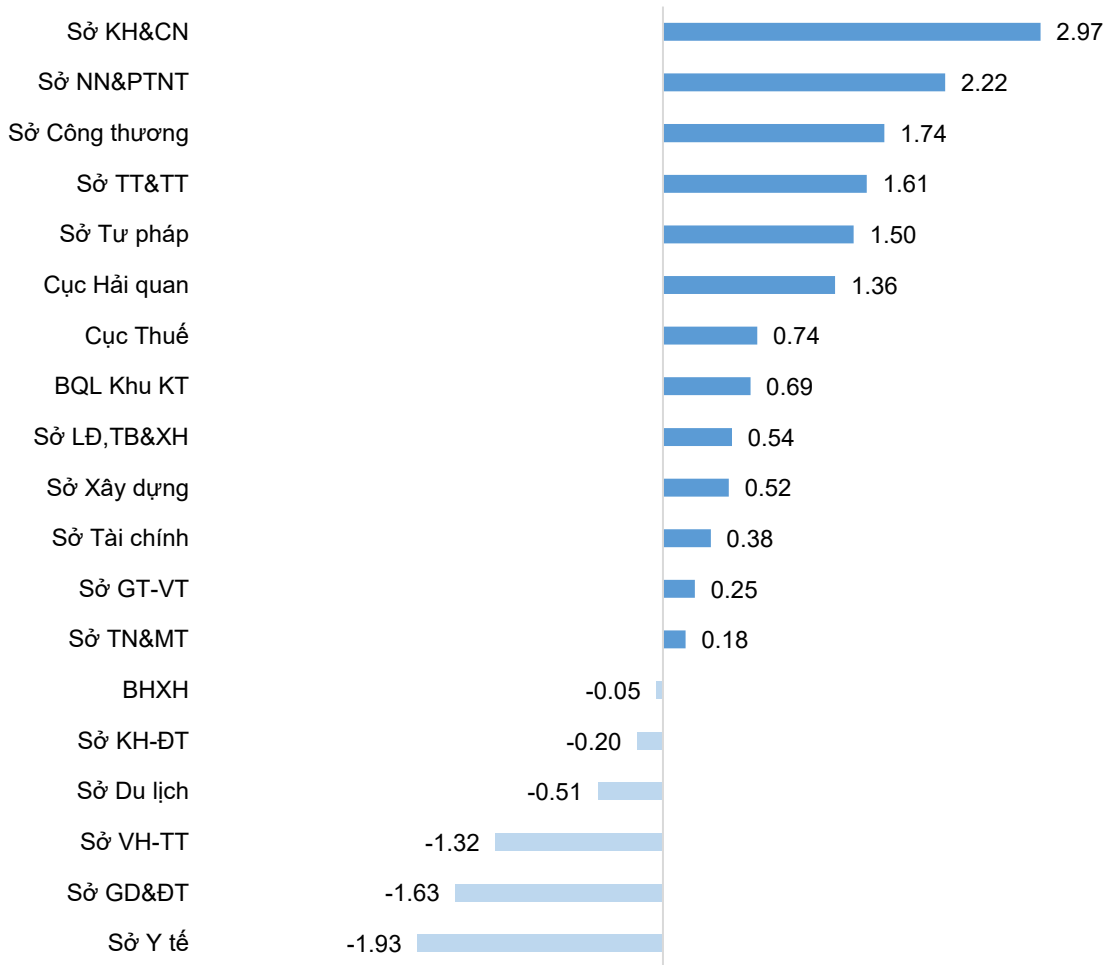
7.9. CHỈ SỐ VAI TRÒ NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Hình 7.19. Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành năm 2022



Chỉ số Vai trò người đứng đầu năm 2022 ghi nhận sự hoán đổi 2 vị trí đứng đầu giữa Cục Hải quan và BQL Khu KT so với năm 2021. Hai đơn vị này năm nay có điểm số ở mức gần tương đương nhau (8,95 và 8,94 điểm). Ở chiều ngược lại, Sở GD&ĐT là đơn vị đứng cuối bảng, với 3,88 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,11 điểm.

Hình 7.20. Mức độ cải thiện điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành năm 2022 so với 2021



Phần lớn SBN đều có xu hướng tăng điểm so với năm 2021 ở chỉ số này, trong đó nổi bật là Sở KH&CN (+2,97 điểm) và Sở NN&PTNT (+2,22 điểm). Ở chiều ngược lại, Sở Y tế và Sở GD&ĐT tiếp tục là hai đơn vị bị mất điểm nhiều nhất (-1,93 và -1,63 điểm).

Bảng 7.8. Điểm số trung bình toàn tỉnh các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành năm 2022

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp thủ tục hành chính tại đơn vị của mình	T	0,97	0,97	0,88	1,00
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN đề cao công nghệ thông tin, chuyển đổi	T	0,98	0,96	0,88	1,00

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn tỉnh 2022	Điểm trung bình toàn tỉnh 2021	Điểm đơn vị thấp nhất	Điểm đơn vị cao nhất
	số để cải thiện quy trình quản lý trong thủ tục hành chính					
3	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN quan tâm đến việc cải thiện văn hóa ứng xử của công chức và hệ thống chính quyền	T	0,97	0,96	0,88	1,00
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN trực tiếp tham gia đối thoại với doanh nghiệp	T	0,90	0,94	0,71	1,00
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp trong các buổi đối thoại	T	0,99	0,96	0,97	1,00
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá lãnh đạo của SBN đã giám sát, có nhiều biện pháp kịp thời để ngăn chặn/cải thiện tình trạng nhũng nhiễu tại các cơ quan của SBN	T	0,88		0,81	1,00
7	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định lãnh đạo SBN sát sao trong chỉ đạo, điều hành công tác hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, kiến nghị của doanh nghiệp	T	0,92	0,94	0,73	1,00
8	Mức độ ủng hộ của doanh nghiệp với người đứng đầu SBN	T	0,82		0,74	0,89

Chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối SBN được hình thành từ 8 chỉ tiêu thuận. Nhìn chung, điểm trung bình ở hầu hết các chỉ tiêu năm 2022 đều cao hơn một chút so với năm 2021.

Về chỉ tiêu “Mức độ ủng hộ của DN với người đứng đầu SBN” năm 2022, đây là một chỉ tiêu gộp từ hai chỉ tiêu “tỷ lệ DN ủng hộ người đứng đầu” và “tỷ lệ DN cần thay đổi người đứng đầu”. Điểm số trung bình của tỉnh đạt mức khá cao (0,82 điểm), trong đó SBN có điểm thấp nhất là 0,74 và SBN có điểm cao nhất là 0,89.

1. Tiếp tục phát huy vai trò là người đứng đầu trong việc chỉ đạo, lãnh đạo các Phòng, ban thực hiện nhiệm vụ được giao. Dám làm và chịu trách nhiệm.

2. Rất hiểu là do hạn chế về mặt thời gian. Tuy nhiên, rất mong Lãnh đạo Sở quan tâm trực tiếp hơn nữa đến thực trạng của Doanh nghiệp.

DN TP Hạ Long – đánh giá Sở Tài Nguyên Và Môi Trường

CHƯƠNG VIII. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

KẾT LUẬN

DDCI Quảng Ninh 2022 vẫn được duy trì triển khai đúng kế hoạch như là một nhiệm vụ để triển khai Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021 về đẩy mạnh cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.

Để đáp ứng yêu cầu đề ra của Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 09/4/2021, DDCI Quảng Ninh 2022 đã có những thay đổi mạnh mẽ, từ việc cấu trúc lại bộ chỉ số cho đến phương thức triển khai thực hiện. Những cải thiện đáng kể của bộ chỉ số là: (1) Cập nhật, điều chỉnh bộ chỉ số để tương thích với những điểm mới trong bộ chỉ số PCI 2021 của Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI). Cụ thể, đối với khối Địa phương, 25 chỉ tiêu mới được bổ sung, 12 chỉ tiêu được chỉnh sửa nội dung hay cách diễn đạt và 38 chỉ tiêu được giữ nguyên; đối với khối SBN, 18 chỉ tiêu mới được bổ sung, 11 chỉ tiêu được chỉnh sửa nội dung hay cách diễn đạt, và 29 chỉ tiêu được giữ nguyên; (2) Bên cạnh việc tiếp tục triển khai đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với những thủ tục hành chính cụ thể tại các sở ban ngành, đây là năm đầu tiên nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát những khó khăn và nhu cầu hỗ trợ của doanh nghiệp; (3) Đặc biệt, trong Báo cáo này, lần đầu tiên nhóm nghiên cứu triển khai thêm phần khảo sát về mức độ Ứng dụng công nghệ thông tin/Chuyển đổi số của các SBN và chính quyền địa phương từ trải nghiệm của DN trong Tỉnh.

Hoạt động khảo sát năm nay đã được triển khai gần như hoàn toàn trực tuyến; chỉ một số ít được khảo sát qua điện thoại. Việc áp dụng phương thức khảo sát trực tuyến thay cho phương pháp khảo sát qua đường bưu điện đã góp phần quan trọng trong việc triển khai những nội dung khó trong hoạt động khảo sát như việc đánh giá chi tiết các thủ tục hành chính.

Mặc dù gặp nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh sau đại dịch Covid-19 cũng như bất ổn kinh tế vĩ mô trên toàn cầu cho chính sách thắt chặt tiền tệ của các nước phương Tây để đối phó với lạm phát tăng cao, nhưng cộng đồng doanh nghiệp của Tỉnh vẫn tích cực tham gia, với 1.707 doanh nghiệp. Số lượng tham gia năm nay giảm so với năm trước chủ yếu là do quy mô mẫu khảo sát đã giảm từ 6.500 DN xuống còn 6.000 DN. Một lý do khác đến từ việc thay đổi phương thức khảo sát, từ phiếu giấy sang phiếu điện tử, khiến nhiều DN nhỏ và vừa còn bỡ ngỡ.

Về các khó khăn của doanh nghiệp

Nhìn chung, đa số doanh nghiệp của tỉnh Quảng Ninh, tuy hoạt động kinh doanh đã khởi sắc hơn, nhưng vẫn tiếp tục phải vật lộn với muôn vàn khó khăn trong giai đoạn phục hồi kinh tế. Bên cạnh đó, triển vọng kinh doanh năm 2023 tuy đã khả quan hơn năm 2022, nhưng tỷ lệ DN dự kiến mở rộng quy mô trong năm vẫn ở mức thấp (19%).

Xét tổng thể, các vấn đề về Tuyển dụng lao động, Tiếp cận vay vốn và Tìm kiếm đối tác kinh doanh được nhiều doanh nghiệp phản ánh khó khăn nhất. Nhóm doanh nghiệp siêu nhỏ (dưới 10 lao động) phản ánh khó khăn ở tất cả các vấn đề; trong khi các nhóm doanh nghiệp có quy mô lớn hơn thì phản ánh khó khăn với tỷ lệ cao ở các vấn đề như Cải tiến chất lượng, Mở rộng thị trường, Ứng dụng công

nghệ thông tin và Tìm kiếm đối tác. Xét theo ngành nghề, các doanh nghiệp thuộc nhóm ngành nghề “Khai khoáng” gặp khó khăn nhiều nhất trong các vấn đề Tìm kiếm thông tin thị trường. Nhóm các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực “Công nghiệp chế biến, chế tạo” gặp khó khăn trong các khía cạnh Tuyển dụng lao động, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Tiếp cận vay vốn. Nhóm doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Xây dựng gặp khó khăn về Tìm kiếm thông tin thị trường, Tuyển dụng lao động trình độ cao. Nhóm doanh nghiệp “Vận tải kho bãi” gặp khó khăn đáng kể trong các vấn đề Tuyển dụng lao động, Tiếp cận vay vốn, Mở rộng thị trường.

Về đánh giá các TTHC cụ thể

Đây là năm thứ hai DDCI Quảng Ninh triển khai nội dung đề nghị doanh nghiệp đánh giá cụ thể những TTHC mà các SBN có tương tác nhiều nhất với DN. Trong năm nay, DDCI Quảng Ninh cũng triển khai nội dung này cho khối Địa phương. Với khối Sở ban ngành, thứ nhất, nhìn chung tỷ lệ DN hài lòng về việc phục vụ thực hiện TTHC tại các SBN tỉnh Quảng Ninh năm 2022 vẫn tiếp tục đạt mức rất cao, trên 90% cho tất cả các công đoạn. Tỷ lệ Rất Hài lòng cũng đã tăng lên đáng kể. Thứ hai, xu hướng DN coi phương thức trực tuyến là cách thức chính để tìm kiếm thông tin, chuẩn bị hồ sơ, nộp hồ sơ và nhận kết quả TTHC ngày càng gia tăng. Bên cạnh đó, xu hướng thuê đơn vị tư vấn hoặc luật sư để thực hiện các TTHC cũng có xu hướng tăng, phản ánh tính chuyên nghiệp ngày càng cao trong hoạt động của các doanh nghiệp. Thứ ba, tỷ lệ DN phải điều chỉnh hồ sơ khi thực hiện TTHC ở các SBN vẫn còn lớn và chưa có sự cải thiện đáng kể so với năm 2021. Thứ tư, liên quan đến nộp hồ sơ trực tuyến, hiện tượng một số SBN vẫn “ngâm hồ sơ” trong phòng chờ thay vì bấm nút “Hồ sơ đã được chấp nhận” ngay trong ngày hoặc trong 8 giờ làm việc vẫn còn khá phổ biến. Hơn 41% DN phản ánh chỉ nhận được thông báo này sau 2 ngày trở lên. Hiện tượng này tuy giúp cho một số SBN có tỷ lệ giải quyết hồ sơ TTHC đúng hạn ở mức cao nhưng kém thực chất.

Đối với khối Địa phương, thứ nhất, nhìn chung tỷ lệ DN rất hài lòng/hài lòng về việc phục vụ thực hiện TTHC tại các địa phương của tỉnh Quảng Ninh năm 2022 đều ở mức rất cao, từ 94% đến 98% cho tất cả các công đoạn. Tuy vậy, nếu xét riêng tỷ lệ Rất hài lòng thì điểm số của Khối Địa phương hiện vẫn còn thấp hơn đáng kể so với Khối SBN. Những con số cho thấy Khối Địa phương cần phải nỗ lực hơn nữa để mang lại chất lượng phục vụ tương đồng với Khối SBN. Thứ hai, so với Khối SBN, tỷ lệ DN lựa chọn phương thức trực tuyến để thực hiện các TTHC ở tất cả các công đoạn đều ở mức thấp hơn. Điều này có thể do khoảng cách địa lý gần gũi giữa DN và các trung tâm hành chính công tại địa phương, nên nhiều DN vẫn ưa thích lựa chọn phương thức thực hiện TTHC trực tiếp. Tuy nhiên, các địa phương cũng có thể tìm hiểu thêm các nguyên nhân khác để khuyến khích DN thực hiện phương thức trực tuyến nhiều hơn. Thứ ba, tỷ lệ DN phải điều chỉnh hồ sơ khi thực hiện TTHC tại khối địa phương nhìn chung cũng cao hơn so với khối SBN; đồng thời, tỷ trọng thời gian DN phải bỏ ra cho các công đoạn Nộp hồ sơ và Nhận kết quả cũng khá lớn. Đây là những điểm các địa phương nên lưu ý để tìm giải pháp khắc phục.

Về ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số

Đây là năm đầu tiên DDCI Quảng Ninh đánh giá chuyên sâu ý kiến doanh nghiệp liên quan đến các khía cạnh ứng dụng công nghệ thông tin/chuyển đổi số. Trong các năm trước đây, nội dung về truy cập website cũng được khảo sát nhưng chỉ dừng ở mục đích tính điểm xếp hạng DDCI chứ không phân tích chuyên sâu.

Về tỷ lệ truy cập và tần suất truy cập website, giữa hai khối SBN và Địa phương có tỷ lệ/tần suất truy cập tương đối khác nhau. Ở khối SBN, 71% phiếu DN đánh giá cho biết đã từng truy cập website, trong đó tỷ lệ truy cập thường xuyên là 25%; trong khi ở khối Địa phương, chỉ có 62% DN cho biết từng truy cập website, trong đó tỷ lệ truy cập thường xuyên là 14%. Về chất lượng website khối SBN, điểm

trung vị do DN đánh giá là 5,63 điểm (trên thang điểm 7), trong khi khối Địa phương được 5,55 điểm. Những con số này cho thấy khối địa phương cần phải cải thiện chất lượng và nội dung website tốt hơn nữa để hấp dẫn các DN truy cập.

Về tỷ lệ DN thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, khối SBN ghi nhận 44% hồ sơ được thực hiện theo cách này, trong đó có 25% hồ sơ do DN tự tiến hành hoàn toàn. Ở khối Địa phương, các con số này là 37% và 13%. Các địa phương đặc biệt cần chú trọng việc hướng dẫn DN tự thực hiện TTHC để giảm bớt khối lượng công việc của công chức, viên chức tại các Trung tâm phục vụ hành chính công.

Kết quả khảo sát về các phương diện lợi ích của thực hiện TTHC trực tuyến cho thấy, ở cả hai khối SBN và địa phương, các doanh nghiệp đều ghi nhận ưu điểm của thực hiện TTHC trên ba tiêu chí Đơn giản và dễ dàng hơn; Tiết kiệm thời gian hơn; và Tiết kiệm chi phí hơn đều rất cao, trung bình ở mức từ 92% đến 99%. Riêng ở khía cạnh “không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh”, tỷ lệ ở khối SBN là 92%, ở khối Địa phương là 85%. Những con số này cho thấy công tác cải cách TTHC trong thời gian tới của tỉnh Quảng Ninh cần tập trung hơn nữa vào việc liên thông hệ thống CSDL giữa các cơ quan chính quyền trong Tỉnh nhằm giảm các yêu cầu cung cấp các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh.

Về các chỉ số tổng hợp DDCI

Về các chỉ số tổng hợp DDCI, điểm trung vị của cả khối địa phương và SBN đều giảm so với năm trước. Nguyên nhân giảm, chủ yếu là do việc điều chỉnh bộ chỉ số DDCI năm 2022 so với năm trước. Ở khối Địa phương, TP Móng Cái vươn lên mạnh mẽ để chiếm vị trí dẫn đầu. Trong khi đó, quán quân của năm 2021, TX Quảng Yên đã bị rớt hạng đáng kể, xuống vị trí thứ 11. TX Đông Triều cũng bị tụt hạng đáng kể, từ thứ 2 năm trước xuống vị trí cuối cùng. Ngoài ra còn phải kể đến sự vươn lên mạnh mẽ của Huyện Hải Hà và TP Hạ Long. Huyện Hải Hà là đơn vị thăng hạng mạnh nhất, từ vị trí thứ 12 lên vị trí thứ 4. TP Hạ Long đã vươn lên vị trí 2 từ vị trí thứ 8. Năm nay, do thay đổi của bộ chỉ số, khoảng cách điểm giữa đơn vị đầu và đơn vị cuối đã được nới rộng, cho thấy có sự khác biệt giữa các chính quyền địa phương trong việc thực hiện các nội dung mới về cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

Với khối SBN, hai đơn vị dẫn đầu tiếp tục là Cục Hải Quan và BQL Khu kinh tế. Ba gương mặt mới trong топ 5 là Sở Tư pháp, Sở NN&PTNT, và Sở Công thương. Sở NN&PTNT là đơn vị thăng hạng mạnh nhất, từ vị trí thứ 17 lên vị trí thứ 4. Ở chiều ngược lại, Sở Y tế bị tụt hạng mạnh nhất, từ vị trí thứ 9 xuống cuối bảng. Các đơn vị như sở GD&ĐT, Sở KH-ĐT, Sở Du lịch và Sở TT&TT cũng đều tụt hạng.

Về các chỉ số thành phần, trong khối Địa phương, các chỉ số Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng, Chi phí thời gian hội tụ về mức điểm cao, dù điểm trung bình có thấp hơn so với năm trước. Trong khi đó, chỉ số Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số và Hỗ trợ doanh nghiệp đều tích cực hơn năm 2021, dù rằng có sự không đồng đều giữa các địa phương. Ở khối Sở ban ngành, các chỉ số Thiết chế pháp lý, Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số có sự hội tụ về mức điểm cao và đều có điểm trung bình cao hơn năm trước. Trong khi đó, chỉ số Chi phí phi chính thức đã có sự cải thiện vượt trội, dù không đồng đều giữa các sở ban ngành.

KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

Từ những kết luận trên đây, nhóm nghiên cứu đưa ra những khuyến nghị chính sách như sau nhằm cải thiện mạnh mẽ và thực chất hơn nữa môi trường đầu tư kinh doanh; duy trì vị trí dẫn đầu cả nước

về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI theo tinh thần của Nghị quyết số 05-NQ/TU về đẩy mạnh cải cách TTHC, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp tỉnh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030.

Khuyến nghị chung

Thứ nhất, trong bối cảnh chung về diễn biến phức tạp, khó lường của kinh tế thế giới trong giai đoạn các ngân hàng trung ương của các nước phương Tây thắt chặt tiền tệ để đối phó với lạm phát, chính quyền các cấp của tỉnh Quảng Ninh cần tập trung phát huy nội lực, khai thác hiệu quả vốn đầu tư công như là vốn môi để cải thiện cơ sở hạ tầng của Quảng Ninh. Đây là giải pháp thực sự có ý nghĩa trong giai đoạn hiện nay để tạo ra lợi thế cạnh tranh cho Tỉnh. Một số địa phương lớn như TP Hạ Long, TP Móng Cái, TX Đông Triều cần nỗ lực hơn nữa trong việc đẩy mạnh tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công.

Thứ hai, triển vọng kinh doanh của các DN tại Quảng Ninh tuy có khả quan hơn so với năm 2021 nhưng tâm lý bi quan vẫn bao trùm. Chính quyền các cấp nên lắng nghe và chủ động hơn nữa trong việc tìm ra các biện pháp và thực hiện hỗ trợ DN địa phương vượt qua những khó khăn một cách hiệu quả. Như Báo cáo đã chỉ ra, các DN trong Tỉnh cho thấy vấn đề “Tìm kiếm đối tác kinh doanh” là cần được hỗ trợ nhất, với tỷ lệ 45% phản ánh “nhu cầu cao”, vượt lên hẳn những vấn đề khác. Tiếp theo là các vấn đề “Xây dựng và phát triển thương hiệu” (32%) và “Hỗ trợ tiếp cận vay vốn” (29%).

Thứ ba, với nhóm các doanh nghiệp lớn, quy mô từ 300 lao động trở lên, các cơ quan của Tỉnh cần đưa ra các giải pháp cụ thể hỗ trợ các vấn đề như Xây dựng chiến lược xuất khẩu, Xây dựng và phát triển thương hiệu, Đào tạo nguồn nhân lực, Hỗ trợ tiếp cận vay vốn, Thương mại điện tử, Quản lý chất lượng, Phát triển kênh phân phối (tỷ lệ nhu cầu cao trong khoảng 30 – 50%).

Thứ tư, tỉnh Quảng Ninh cần tích cực triển khai giải pháp hỗ trợ nhóm doanh nghiệp “Công nghiệp chế biến chế tạo” (theo Nghị quyết 01 của BCH Đảng bộ Tỉnh). Đây là nhóm có nhu cầu được hỗ trợ cao nhất ở đa số các vấn đề, với tỷ lệ trung bình dao động ở mức 30 – 35%. Điểm xếp hạng năm nay của các địa phương tập trung nhiều DN trong các ngành chế biến-chế tạo như TX Đông Triều, TX Quảng Yên, TP Uông Bí đều bị sụt giảm. Các giải pháp về Hỗ trợ tìm kiếm đối tác kinh doanh, Hỗ trợ phát triển thương mại điện tử, Hỗ trợ tiếp cận vốn, Xây dựng thương hiệu cần được lưu tâm hơn cả.

Thứ năm, nhanh chóng hoàn thiện số hoá, ký số và lưu trữ điện tử đối với hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC; đẩy mạnh đồng bộ hoá, kết nối và chia sẻ hệ thống CSDL giữa các cơ quan trên toàn Tỉnh, để giảm bớt việc người dân và doanh nghiệp phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được xác nhận trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh.

Thứ sáu, cần nghiên cứu, rà soát các quy định về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các đơn vị khối SBN và địa phương về cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh để đảm bảo thống nhất, đồng bộ từ cấp tỉnh đến các sở ban ngành, địa phương; Nội dung nhiệm vụ về cải thiện môi trường đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh phải được xây dựng và điều chỉnh hàng năm và phải được kiểm đếm, đánh giá trong báo cáo Kinh tế xã hội định kỳ của tất cả các Sở ban ngành, địa phương.

Khuyến nghị cho khối SBN

Thứ bảy, các SBN cần tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số, thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến, đặc biệt là những sở có tỷ lệ thực hiện TTHC theo phương thức trực tuyến thấp như Sở TT&TT, Sở Tư pháp, Sở LĐ, TB & XH, và Sở KHĐT. Một số SBN có tỷ lệ hồ sơ phải chỉnh sửa hồ sơ cao cần chủ động rà soát lại các sổ tay hướng dẫn rõ ràng, để thực hiện để sao cho DN có thể thực hiện dễ dàng và chuẩn xác các TTHC, để giảm thiểu hơn nữa số hồ sơ cần phải chỉnh sửa, qua đó giảm hơn nữa thời gian thực hiện TTHC. Một số SBN có tỷ lệ truy cập cổng thông tin điện tử thấp như Sở

LĐ, TB&XH, Sở Tài chính, Sở GT-VT cần chú trọng thêm về nội dung thông tin của website để hấp dẫn doanh nghiệp truy cập thường xuyên hơn.

Thứ tám, các SBN cần rà soát lại nguyên nhân và đưa ra giải pháp khắc phục hiện tượng hồ sơ nộp trực tuyến bị “ngâm” ở phòng chờ (tức không được kích hoạt trạng thái “hồ sơ đã được tiếp nhận” trong ngày). Đây là hiện tượng khá phổ biến ở nhiều sở SBN, đặc biệt như Sở Tài chính, Sở LĐ, TB&XH, Sở Xây dựng, Sở TN&MT, Sở Công thương, Sở KH&ĐT, Sở GT-VT...

Thứ chín, các SBN cần chú trọng hơn đến việc hỗ trợ cho khu vực DNNVV. Tỉnh Quảng Ninh là một tỉnh phát triển mạnh dựa vào du lịch và cung cấp các dịch vụ logistics nên khu vực DNNVV rất quan trọng. Mặc dù thu hút doanh nghiệp lớn đầu tư vào Tỉnh là rất cần thiết, nhưng cần tăng cường đối thoại hơn nữa với nhóm doanh nghiệp này. Những SBN cần lưu ý là: Sở TT&TT, Sở VH-TT, và Sở KH&ĐT.

Thứ mười, các SBN cần tăng cường công tác tham mưu cho UBND tỉnh trong việc ban hành các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực kịp thời với nhu cầu thực tiễn và có tính khả thi cao hơn. Đây là hai chỉ tiêu mà cộng đồng DN đánh giá là các SBN suy giảm hơn so với năm trước. Những SBN cần lưu ý là: Sở Xây dựng, Sở Du lịch, Sở Công thương, Cục Thuế, và Sở TT&TT.

Khuyến nghị cho khối Địa phương

Thứ mười một, chính quyền các địa phương cần đặc biệt đẩy mạnh chuyển đổi số. So với khối SBN, mức độ ứng dụng thực hiện TTHC trực tuyến cũng như truy cập cổng thông tin điện tử của các địa phương đều thấp hơn. Tình trạng DN phải đến cơ quan nhà nước để tìm hiểu thông tin TTHC cũng như nộp hồ sơ TTHC bằng phương thức truyền thống vẫn ở mức cao. Những địa phương cần đặc biệt phải chú trọng đẩy mạnh chuyển đổi số là: huyện Tiên Yên, huyện Ba Chẽ, TX Quảng Yên, và huyện Vân Đồn.

Thứ mười hai, tình trạng DN phản ánh phải mất thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính còn cao. Có thể tình trạng này chủ yếu liên quan đến TTHC “Đăng ký, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất” hoặc “ Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất”. Một số địa phương cần lưu ý kiểm tra lại việc bố trí thêm cán bộ hoặc cách thức hẹn gặp người dân và doanh nghiệp sao cho phù hợp hơn tại trung tâm phục vụ hành chính công là: huyện Cô Tô, TX Quảng Yên, TP Cẩm Phả, TP Móng Cái và huyện Vân Đồn.

Thứ mười ba, giống như khối SBN, tình trạng DNNVV phản ánh không được quan tâm, hỗ trợ như các doanh nghiệp lớn tăng cao hơn so với năm trước. Đây là vấn đề mà chính quyền địa phương cần lưu ý trong quá trình triển khai các chính sách hỗ trợ và đối thoại doanh nghiệp. Những địa phương cần lưu ý là: TP Uông Bí, TX Đông Triều.

Thứ mười bốn, trong năm 2022, Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh tăng mạnh so với hai năm trước. Điều này phản ánh sự thận trọng của các chính quyền địa phương trong việc triển khai các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh. Để giúp cho tỉnh Quảng Ninh tiếp tục đẩy mạnh cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, lãnh đạo các địa phương cần phát huy tinh thần sáng tạo, dám nghĩ dám làm vì lợi ích chung.

Một số khuyến nghị khác

Thứ mười lăm, Hồ sơ 32 đơn vị được đánh giá trong bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh năm 2022 cung cấp chi tiết rất nhiều thông tin về từng chỉ tiêu đánh giá, bao gồm: điểm số của đơn vị, điểm số lớn

nhất, điểm số nhỏ nhất, điểm số trung bình toàn khối năm 2022; điểm năm 2020 và 2021 với các chỉ tiêu được giữ nguyên; và phân loại đánh giá điểm số của từng chỉ tiêu theo bốn mức (Rất tốt, Tốt, Khá, Chưa tốt) để các đơn vị nắm bắt được vị trí của mình. Các SBN và chính quyền địa phương cần tập trung nghiên cứu kỹ những chỉ tiêu, chỉ số PCI và DDCI Quảng Ninh 2022 để nhận diện những điểm mạnh, điểm yếu của đơn vị mình trong lĩnh vực cải cách TTHC và cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, từ đó chủ động đề ra các giải pháp và triển khai có hiệu quả các hoạt động để cải thiện những chỉ số, chỉ tiêu này.

Thứ mười sáu, việc triển khai bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh năm 2022 gần như hoàn toàn trực tuyến trong năm nay về cơ bản thuận lợi. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai, một số doanh nghiệp vẫn mong muốn được khảo sát bằng phiếu giấy qua đường bưu điện vì một số lý do khách quan như: hệ thống máy tính của DN không cho phép tham gia khảo sát trực tuyến; quy định của công ty không cho phép tham gia khảo sát trực tuyến; DN quen với khảo sát bằng phiếu giấy qua đường bưu điện hơn, v.v. Vì lẽ đó, trong việc triển khai bộ chỉ số DDCI Quảng Ninh năm 2023 vẫn nên duy trì tỷ lệ khoảng 5-10% tổng số phiếu khảo sát qua đường bưu điện để đáp ứng nhu cầu của những DN đề nghị lựa chọn hình thức này.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: BẢNG TRỌNG SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỞI SỞ BAN NGÀNH

STT	Chỉ số thành phần	Trọng số
1	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số	15,0%
2	Chi phí không chính thức	10,0%
3	Chi phí thời gian	15,0%
4	Cạnh tranh bình đẳng	5,0%
5	Hỗ trợ doanh nghiệp	15,0%
6	Thiết chế pháp lý	5,0%
7	Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động	15,0%
8	Vai trò của người đứng đầu SBN	20,0%

PHỤ LỤC 2: BẢNG TRỌNG SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

STT	Chỉ số thành phần	Trọng số
1	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số	15,0%
2	Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng	10,0%
3	Chi phí không chính thức	10,0%
4	Chi phí thời gian	15,0%
5	Cạnh tranh bình đẳng	5,0%
6	Hỗ trợ doanh nghiệp	10,0%
7	Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	5,0%
8	Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động	15,0%
9	Vai trò người đứng đầu UBND chính quyền địa phương	15,0%

PHỤ LỤC 3: TỔNG HỢP ĐIỂM SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

2022	1. Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyên đổi số	2. Tiếp cận đất đai và CSHT	3. Chi phí không chính thức	4. Chi phí thời gian	5. Cạnh tranh bình đẳng	6. Hỗ trợ doanh nghiệp	7. Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	8. Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương	9. Vai trò người đứng đầu	DDCI 2022	DDCI 2021
TP Móng Cái	8,03	7,64	6,28	7,14	4,00	6,64	7,68	5,95	8,18	70,35	67,10
TP Hạ Long	8,16	7,31	7,79	6,46	6,16	5,57	5,60	6,62	7,78	70,08	66,57
Huyện Bình Liêu	6,85	6,46	6,85	6,93	4,64	6,18	4,80	8,21	8,46	69,90	71,28
Huyện Hải Hà	8,07	7,70	5,45	7,46	5,09	5,67	5,23	6,38	7,74	68,45	61,13
TP Cẩm Phả	6,85	6,31	7,05	6,76	5,47	6,77	5,93	6,40	7,52	67,13	67,32
TP Uông Bí	7,56	8,13	6,88	5,36	5,59	5,17	5,91	6,48	7,58	66,41	72,14
Huyện Đầm Hà	6,01	7,54	6,28	4,55	7,00	7,90	6,56	7,49	6,70	65,63	66,32
Huyện Vân Đồn	7,28	7,04	5,68	7,34	5,37	7,24	4,65	6,40	5,11	64,19	59,29
Huyện Cô Tô	6,78	6,08	5,70	5,48	4,99	7,88	6,64	6,10	7,25	63,89	66,26
Huyện Tiên Yên	4,42	6,07	7,26	6,83	4,94	4,37	6,85	6,58	7,42	61,45	65,34
TX Quảng Yên	5,91	7,29	6,63	6,98	4,77	6,06	5,32	6,22	4,12	59,86	79,83
Huyện Ba Chẽ	5,23	5,87	7,49	7,36	4,01	4,12	6,65	5,25	4,43	56,21	66,72
TX Đông Triều	5,35	6,50	4,69	6,13	3,75	4,25	4,01	4,41	3,58	48,53	73,00

PHỤ LỤC 4: TỔNG HỢP ĐIỂM SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỎI SỞ BAN NGÀNH

2022	1. Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyên đổi số	2. Chi phí không chính thức	3. Chi phí thời gian	4. Cạnh tranh bình đẳng	5. Hỗ trợ doanh nghiệp	6. Thiết chế pháp lý	7. Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động của SBN	8. Vai trò người đứng đầu	DDCI 2022	DDCI 2021
Cục Hải quan	8,79	7,66	7,59	7,70	8,88	8,79	8,88	8,95	85,05	78,48
BQL Khu KT	7,71	8,63	6,54	7,39	7,32	8,95	9,49	8,94	81,26	73,95
Sở Tư pháp	5,80	7,59	5,31	8,92	7,59	8,26	8,61	7,47	72,09	64,85
Sở NN&PTNT	6,65	8,40	7,27	4,93	6,03	6,83	7,69	6,07	67,88	57,32
Sở Công thương	7,93	6,75	6,47	4,82	5,13	6,69	6,19	8,00	67,09	65,05
Sở TT&TT	6,36	7,72	6,66	4,07	6,40	6,31	6,92	6,11	64,63	65,06
Sở Tài chính	6,25	6,52	7,20	4,75	6,02	8,24	6,93	5,66	63,94	64,98
Sở LĐ, TB&XH	5,79	6,47	6,05	5,90	6,29	6,26	7,11	6,64	63,68	64,25
BHXH	7,62	6,08	6,26	5,56	5,68	6,61	5,81	6,02	62,26	60,02
Sở KH-ĐT	5,28	5,85	7,75	4,28	4,78	6,09	6,56	6,92	61,44	65,64
Sở Du lịch	6,70	6,28	6,30	4,73	6,60	5,93	6,17	5,52	61,31	65,35
Cục Thuế	7,30	5,49	4,89	4,67	6,72	6,05	5,73	6,06	59,92	61,45
Sở TN&MT	6,26	5,63	5,62	4,50	5,27	6,80	5,79	6,87	59,43	59,25
Sở KH&CN	6,73	4,11	7,58	4,18	3,65	6,33	5,65	7,13	59,05	51,63
Sở GT-VT	6,33	5,40	5,64	4,06	4,90	6,69	5,74	6,14	56,97	53,82
Sở GD&ĐT	6,31	4,85	5,62	5,02	5,71	4,64	5,32	3,88	51,89	64,07
Sở VH-TT	6,96	5,83	5,55	4,10	3,24	6,36	5,07	4,47	51,25	59,02
Sở Xây dựng	5,59	4,63	6,59	3,78	4,48	5,09	4,54	5,05	50,96	52,1
Sở Y tế	6,34	5,45	5,24	3,16	5,70	5,34	3,66	4,16	49,45	64,65

PHỤ LỤC 5: DANH SÁCH CÁC CHỈ TIÊU KHÔNG ĐƯỢC TÍNH CỦA MỘT SỐ SỞ BAN NGÀNH VÀ ĐỊA PHƯƠNG

Các chỉ tiêu không được tính điểm do không đảm bảo số quan sát ở khối Sở ban ngành

STT	TÊN CHỈ TIÊU	Tên chỉ số	Sở Tư pháp
1	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nhất quán giữa các loại hình doanh nghiệp	Thiết chế pháp lý	Không tính
2	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy định, quy trình	Thiết chế pháp lý	Không tính

Các chỉ tiêu không được tính điểm do không đảm bảo số quan sát ở khối Địa phương

STT	TÊN CHỈ TIÊU	Tên chỉ số	TP Móng Cái	TX Quảng Yên	Huyện Vân Đồn	Huyện Ba Chẽ	Huyện Tiên Yên	Huyện Hải Hà
1	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của chính quyền địa phương	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số	Không tính		Không tính			Không tính
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến là không khó khăn	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số		Không tính		Không tính	Không tính	
3	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số		Không tính		Không tính	Không tính	
4	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số		Không tính		Không tính	Không tính	

STT	TÊN CHỈ TIÊU	Tên chỉ số	TP Móng Cái	TX Quảng Yên	Huyện Vân Đồn	Huyện Ba Chẽ	Huyện Tiên Yên	Huyện Hải Hà
		chuyển đổi số						
5	Khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống	Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số		Không tính		Không tính	Không tính	
6	Tỷ lệ doanh nghiệp không tìm kiếm được mặt bằng phù hợp với nhu cầu	Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng						Không tính
7	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá khu vực doanh nghiệp tư nhân gặp khó khăn trong việc tìm kiếm mặt bằng phù hợp khi có nhu cầu tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh	Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng						Không tính
8	Thời gian nhận được phản hồi "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến	Chi phí thời gian		Không tính		Không tính	Không tính	
9	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra gây cản trở đáng kể đến quá trình sản xuất kinh doanh	Chi phí thời gian	Không tính		Không tính			Không tính

PHỤ LỤC 6: DANH SÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KHÓI SỞ BAN NGÀNH ĐƯỢC DOANH NGHIỆP ĐÁNH GIÁ

Mã TTHC	Tên TTHC	Thời gian trung bình	Thời gian lớn nhất	Thời gian nhỏ nhất	Tỷ lệ điều chỉnh hồ sơ	Tỷ lệ rất hài lòng	Tỷ lệ hài lòng	Số lượt đánh giá
01. Sở Giao thông vận tải								
01_01	Cấp Giấy chứng nhận thẩm định thiết kế xe cơ giới cải tạo	4.3	7	2	60%	25%	75%	6
01_02	Đăng ký xe máy chuyên dùng từ tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác chuyển đến	2.0	2	2	50%	50%	50%	2
01_03	Di chuyển đăng ký xe máy chuyên dùng ở khác tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	1.0	1	1	0%	0%	100%	1
01_04	Cấp Giấy chứng nhận đăng ký, biển số xe máy chuyên dùng lần đầu	3.5	5	2	0%	50%	50%	2
01_05	Sang tên đăng ký xe máy chuyên dùng trong cùng một tỉnh, thành phố	5.0	5	5	0%	100%	0%	1
01_06	Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển quyền sở hữu phương tiện đồng thời thay đổi cơ quan đăng ký phương tiện	7.8	10	7	17%	17%	83%	6
01_07	Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp chuyển quyền sở hữu phương tiện nhưng không thay đổi cơ quan đăng ký phương tiện	6.3	10	3	60%	20%	60%	6
01_08	Đăng ký lại phương tiện trong trường hợp phương tiện thay đổi tên, tính năng kỹ thuật	6.2	10	2	20%	60%	40%	5
01_09	Đăng ký phương tiện lần đầu đối với phương tiện chưa khai thác trên đường thủy nội địa	6.6	14	3	20%	20%	80%	5
01_99	Khác	4.2	7	1	30%	50%	50%	10
02. Sở Kế hoạch và Đầu tư								
02_01	Cấp Giấy Chứng nhận đầu tư	7.9	60	1	38%	29%	71%	23
02_02	Đăng ký Thành lập Doanh nghiệp	7.0	25	1	37%	28%	72%	30
02_03	Điều chỉnh giấy chứng nhận đầu tư	9.0	45	1	56%	25%	75%	16
02_04	Điều chỉnh thành lập doanh nghiệp	5.3	20	1	43%	30%	70%	25
02_05	Tham mưu cấp mới QĐ chủ trương đầu tư	19.3	60	3	22%	11%	78%	9
02_06	Tham mưu điều chỉnh QĐ chủ trương đầu tư	5.5	30	1	10%	25%	70%	22
02_99	Khác	6.9	30	1	41%	38%	62%	32
03. Sở Tài nguyên và Môi trường								
03_01	Thủ tục giao đất, cho thuê đất không thông qua hình thức đấu giá quyền sử dụng đất đối với dự án không phải trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền	20.2	100	1	54%	20%	72%	26



05_07	Đăng ký hoạt động của Tổ chức hành nghề luật sư	15.0	15	15	0%	100%	0%	2
05_99	Khác	7.9	25	1	18%	45%	55%	11
06. Sở Xây dựng								
06_01	Thẩm định, phê duyệt Đồ án quy hoạch	13.4	30	2	45%	27%	64%	11
06_02	Thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ quy hoạch/điều chỉnh nhiệm vụ quy hoạch	17.4	60	1	50%	17%	83%	6
06_03	Thủ tục Tiếp nhận hồ sơ công bố hợp quy của tổ chức, cá nhân đối với sản phẩm, hàng hóa vật liệu xây dựng	6.9	15	0.5	25%	50%	50%	4
06_04	Thẩm định thiết kế, dự toán xây dựng/thiết kế, dự toán xây dựng điều chỉnh	13.1	30	1	71%	14%	86%	7
06_05	Kiểm tra công tác nghiệm thu đưa công trình vào sử dụng đối với các công trình xây dựng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng (Đối với công trình cấp III và cấp IV)	7.0	7	7	100%	100%	0%	1
06_06	Thẩm định dự án/dự án điều chỉnh hoặc thẩm định thiết kế cơ sở/thiết kế cơ sở điều chỉnh; thẩm định báo cáo kinh tế- kỹ thuật đầu tư xây dựng công trình; Trường hợp thẩm định thiết kế bản vẽ thi công và dự toán của Báo cáo kinh tế - kỹ thuật đầu tư xây dựng (trừ thiết kế công nghệ và các nội dung khác) đối với dự án sử dụng vốn nhà nước ngoài ngân sách, dự án PPP và dự án sử dụng vốn khác	15.3	40	3	38%	25%	75%	8
06_07	Thẩm định dự án/dự án điều chỉnh hoặc thẩm định thiết kế cơ sở/thiết kế cơ sở điều chỉnh; thẩm định báo cáo kinh tế- kỹ thuật đầu tư xây dựng công trình; Trường hợp thẩm định thiết kế cơ sở/thiết kế cơ sở điều chỉnh - Đối với dự án nhóm A, B	10.7	30	1	33%	67%	33%	3
06_08	Thẩm định thiết kế, dự toán xây dựng/thiết kế, dự toán xây dựng điều chỉnh; Trường hợp thẩm định thiết kế kỹ thuật, dự toán (trường hợp thiết kế 3 bước), thiết kế bản vẽ thi công, dự toán (trường hợp thiết kế 2 bước) đối với dự án sử dụng vốn nhà nước ngoài ngân sách, dự án PPP; thẩm định thiết kế kỹ thuật (trường hợp thiết kế 3 bước), thiết kế bản vẽ thi công (trường hợp thiết kế 2 bước) đối với dự án sử dụng vốn khác	20.6	60	3	20%	40%	60%	5
06_09	Thủ tục Thẩm định dự án/dự án điều chỉnh hoặc thẩm định thiết kế cơ sở/thiết kế cơ sở điều chỉnh; thẩm định báo cáo kinh tế- kỹ thuật đầu tư xây dựng công trình	12.0	14	10	50%	100%	0%	3
06_99	Khác	4.7	10	1	25%	25%	75%	4
07. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội								
07_01	Khai báo các máy, thiết bị có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động	8.6	20	1	50%	17%	83%	7
07_02	Thủ tục kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng hóa nhóm 2 nhập khẩu (hàng hóa, sản phẩm thuộc trách nhiệm quản lý của Bộ Lao động - Thương binh	13.0	30	5	43%	0%	100%	7

10_04	Cấp giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện ATTP	4.0	4	4	0%	0%	0%	100%	3
10_05	Cấp sửa đổi, bổ sung giấy phép bán buôn sản phẩm thuốc lá	5.0	5	5	100%	0%	0%	100%	1
10_06	Đăng ký hoạt động khuyến mại đối với chương trình khuyến mại mang tính may rủi thực hiện trên địa bàn 01 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	11.0	30	3	40%	40%	40%	60%	5
10_07	Thông báo hoạt động khuyến mại	5.0	15	1	40%	40%	40%	60%	10
10_08	Thông báo sửa đổi, bổ sung nội dung chương trình khuyến mại	1.3	2	1	0%	0%	0%	100%	3
10_99	Khác	7.9	30	0.3	32%	50%	44%	44%	23
11. Cục Thuế									
11_01	Đăng ký người phụ thuộc (NPT) giảm trừ gia cảnh đối với cá nhân có thu nhập từ tiền lương, tiền công	3.9	20	1	27%	31%	69%	69%	27
11_02	Đề nghị điều chỉnh sai sót liên quan đến khoản nợ ngân sách nhà nước	5.7	30	1	45%	22%	75%	75%	40
11_03	Khai khấu trừ thuế thu nhập cá nhân đối với tổ chức, cá nhân trả thu nhập từ tiền lương, tiền công	3.7	7	1	15%	26%	74%	74%	22
11_04	Khai lệ phí môn bài	5.0	5	5	50%	50%	50%	50%	2
11_05	Khai phí bảo vệ môi trường đối với khai thác khoáng sản	2.0	3	1	0%	0%	100%	100%	2
11_06	Khai quyết toán thuế thu nhập cá nhân đối với tổ chức, cá nhân trả thu nhập từ tiền lương, tiền công	3.4	7	1	53%	33%	67%	67%	20
11_07	Khai quyết toán thuế thu nhập doanh nghiệp	4.4	20	0.1	38%	45%	55%	55%	13
11_08	Khai thuế giá trị gia tăng dành cho dự án đầu tư	3.0	3	3	50%	0%	100%	100%	2
11_09	Khai thuế GTGT theo phương pháp khấu trừ	6.7	15	1	29%	17%	50%	50%	8
11_10	Khai thuế tài nguyên đối với cơ sở khai thác tài nguyên	5.8	10	2	20%	20%	80%	80%	5
11_99	Khác	3.9	10	1	18%	36%	64%	64%	12
12. Cục Hải quan									
12_01	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa của người xuất cảnh, nhập cảnh và phương tiện xuất cảnh, nhập cảnh qua biên giới	2.0	5	1	38%	63%	38%	38%	8
12_02	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa kinh doanh tạm nhập - tái xuất	2.0	5	1	83%	40%	60%	60%	6
12_03	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu	2.1	8	0.1	33%	79%	21%	21%	15
12_04	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa từ kho ngoại quan đưa ra nước ngoài	1.0	1	1	0%	0%	100%	100%	1
12_05	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa từ nước ngoài đưa vào kho ngoại quan	5.0	5	5	0%	50%	50%	50%	2
12_07	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa vận chuyển kết hợp	4.0	7	1	50%	50%	50%	50%	2
12_08	Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu	5.0	5	5	0%	50%	50%	50%	2
12_09	Thủ tục hải quan nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để sản xuất hàng xuất khẩu	16.3	100	1	13%	86%	14%	14%	8

12_10	Thủ tục kiểm tra và xác định xuất xứ hàng hóa nhập khẩu	4.4	10	1	33%	40%	60%	6
12_99	Khác	2.0	2	2	25%	50%	50%	5
13. Ban Quản lý Khu kinh tế								
13_01	Thủ tục mua bán hàng hóa giữa Doanh nghiệp chế xuất với Doanh nghiệp nội địa	1.0	1	1	100%	0%	100%	1
13_02	Thủ tục nhập khẩu nguyên liệu, vật tư để thực hiện hợp đồng gia công cho thương nhân nước ngoài	11.3	30	1	25%	25%	75%	4
13_03	Điều chỉnh Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư (đối với dự án thuộc diện điều chỉnh quyết định chủ trương đầu tư của Ủy ban nhân dân tỉnh)	12.6	30	1	50%	38%	63%	8
13_05	Báo cáo giải trình nhu cầu, thay đổi nhu cầu sử dụng người lao động nước ngoài	7.5	10	5	33%	33%	67%	3
13_06	Cấp giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc trong Khu công nghiệp	7.5	21	1	40%	20%	80%	5
13_07	Cấp lại giấy phép lao động cho người nước ngoài làm việc trong Khu công nghiệp	3.5	5	2	0%	100%	0%	2
13_08	Chấp thuận địa điểm nghiên cứu lập quy hoạch	7.0	7	7	100%	100%	0%	1
13_09	Thẩm định, phê duyệt, phê duyệt điều chỉnh: Nhiệm vụ Quy hoạch khu chức năng đặc thù	60.0	60	60	0%	0%	100%	1
13_10	Thẩm định hồ sơ thiết kế cơ sở của dự án đầu tư xây dựng (đối với các công trình trong các Khu công nghiệp)	7.0	15	1	67%	67%	33%	3
13_11	Thẩm định, phê duyệt, phê duyệt điều chỉnh: Quy hoạch chi tiết khu chức năng đặc thù, Quy hoạch tổng mặt bằng (kèm theo phương án kiến trúc công trình)	34.6	100	1	50%	33%	67%	6
13_99	Khác	15.0	15	15	50%	50%	50%	4
14. Bảo hiểm xã hội								
14_01	Thủ tục xuất khẩu sản phẩm gia công cho thương nhân nước ngoài	3.3	10	1	50%	35%	65%	19
14_02	Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ, BNN; Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT	4.1	15	1	52%	10%	85%	21
14_03	Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ, BNN; Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT (Điều chỉnh mức đóng)	2.4	5	1	29%	36%	57%	16
14_04	Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐ, BNN; Cấp sổ BHXH, thẻ BHYT (Hồ sơ giấy)	4.8	20	1	50%	33%	58%	12
14_05	Điều chỉnh nội dung đã ghi trên sổ BHXH	4.5	10	1	23%	27%	68%	22
14_06	Giải quyết chế độ hưởng ốm đau	4.4	15	1	73%	36%	45%	11
14_07	Giải quyết hưởng BHXH một lần	11.7	20	1	60%	20%	80%	5
14_08	Giải quyết hưởng chế độ thai sản	6.0	30	0.2	56%	12%	81%	27



14_09	Thanh toán cho phí khám chữa bệnh BHYT với cơ ở khám chữa bệnh BHYT	4.2	8	1	43%	50%	50%	7
14_10	Giải quyết hưởng trợ cấp nghỉ dưỡng sức, phục hồi sức khỏe sau ốm đau, thai sản, TNLD, BNN	4.9	20	1	71%	29%	65%	17
14_99	Khác	4.8	15	0.5	28%	35%	65%	33
15. Sở Tài chính								
15_01	Thủ tục quyết toán kinh phí sản phẩm công ích giống nông nghiệp, thủy sản	4.3	7	2	50%	50%	50%	5
15_02	Thủ tục tạm ứng kinh phí sản phẩm công ích giống nông nghiệp, thủy sản	2.0	2	2	0%	0%	100%	1
15_03	Thủ tục thanh toán kinh phí sản phẩm công ích giống nông nghiệp, thủy sản	8.0	8	8	0%	0%	100%	1
15_99	Khác	7.5	15	5	50%	25%	75%	4
16. Sở Văn hóa, Thể thao								
16_01	Cấp giấy phép tổ chức biểu diễn nghệ thuật, trình diễn thời trang cho các tổ chức thuộc địa phương	4.1	7	2	0%	50%	50%	7
16_03	Cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh hoạt động thể thao	12.0	20	1	67%	33%	67%	3
16_04	Thủ tục cấp lại giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh hoạt động thể thao trong trường hợp thay đổi nội dung ghi trong giấy chứng nhận	3.0	3	3	0%	0%	100%	1
16_05	Tiếp nhận hồ sơ thông báo sản phẩm quảng cáo trên băng quảng cáo bảng-rôn	4.6	7	2	67%	50%	50%	15
16_06	Tổ chức biểu diễn nghệ thuật trên địa bàn quản lý (không thuộc trường hợp trong khuôn khổ hợp tác quốc tế của các hội chuyên ngành về nghệ thuật biểu diễn thuộc Trung ương, đơn vị sự nghiệp công lập có chức năng biểu diễn nghệ thuật thuộc Trung ương)	4.0	5	3	0%	50%	50%	2
16_99	Khác	5.6	10	1	33%	50%	38%	13
17. Sở Giáo dục và Đào tạo								
17_01	Cấp phép hoạt động giáo dục kỹ năng sống và hoạt động giáo dục ngoài giờ chính khóa	9.3	20	3	75%	50%	50%	4
17_02	Cấp phép tổ chức đào tạo bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học	7.8	15	2	50%	50%	50%	4
17_03	Cho phép trung tâm ngoại ngữ, tin học hoạt động giáo dục	40.0	60	20	100%	50%	50%	3
17_04	Thành lập, cho phép thành lập trung tâm ngoại ngữ, tin học	15.0	15	15	100%	0%	100%	1
17_05	Cấp chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ tư vấn du học	9.7	15	1	0%	50%	50%	6
17_99	Khác	10.8	15	4	80%	40%	60%	5
18. Sở Y tế								

18_01	Cấp, cấp lại và cấp đổi Giấy chứng nhận cơ sở đủ điều kiện an toàn thực phẩm đối với cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm, dịch vụ ăn uống thuộc thẩm quyền quản lý ngành Y tế	5.6	15	1	30%	20%	80%	10
18_02	Cấp số tiếp nhận Phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm sản xuất trong nước	2.7	5	1	33%	33%	67%	3
18_03	Công bố cơ sở đủ điều kiện thực hiện khám sức khỏe cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền của Sở Y tế.	4.0	5	3	100%	100%	0%	2
18_04	Phê duyệt bổ sung danh mục kỹ thuật của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế	1.0	1	1	0%	100%	0%	1
18_05	Thay đổi người chịu trách nhiệm chuyên môn của cơ sở khám chữa bệnh thuộc thẩm quyền của Sở Y tế	15.0	15	15	50%	100%	0%	2
18_07	Công bố cơ sở đủ điều kiện tiêm chủng	1.0	1	1	100%	100%	0%	1
18_99	Khác	10.6	60	1	60%	50%	40%	13
19. Sở Thông tin và Truyền thông								
19_01	Cấp giấy phép xuất bản báo tin (địa phương)	6.0	7	5	50%	50%	50%	2
19_02	Cấp giấy phép thiết lập trang thông tin điện tử tổng hợp	3.0	3	3	0%	50%	50%	2
19_05	Cấp giấy phép xuất bản tài liệu không kinh doanh	1.0	1	1	33%	33%	67%	3
19_06	Đăng ký sử dụng máy photocopy màu, máy in có chức năng photocopy màu	20.0	20	20	100%	0%	100%	1
19_99	Khác	6.3	10	3	29%	57%	43%	7

PHỤ LỤC 7: DANH SÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KHÓI ĐỊA PHƯƠNG ĐƯỢC DOANH NGHIỆP ĐÁNH GIÁ

Mã TTHC	Tên TTHC	Thời gian trung bình	Thời gian lớn nhất	Thời gian nhỏ nhất	Tỷ lệ điều chỉnh hồ sơ	Tỷ lệ rất hài lòng	Tỷ lệ hài lòng	Số lượt đánh giá
1	Đăng ký thành lập mới Hợp tác xã	14.5	60	1	83%	17%	83%	6
2	Đăng ký thay đổi nội dung của hợp tác xã	5.0	5	5	0%	0%	100%	1
3	Thay Đổi Giấy đăng ký kinh doanh Hợp tác xã	4.0	8	2	20%	40%	60%	5
4	Thu hồi giấy chứng nhận đăng ký hợp tác xã	15.0	15	15	0%	100%	0%	1
5	Cấp lại giấy chứng nhận hợp tác xã	2.0	2	2	100%	0%	100%	1
6	Tạm Ngưng hoạt động Hợp tác xã	5.5	7	4	100%	0%	100%	2
7	Giải thể hợp tác xã	7.0	7	7	100%	0%	100%	2
10	An toàn thực phẩm	8.2	15	3	50%	17%	83%	6
11	Cấp giấy phép xây dựng thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện	2.5	5	1	25%	25%	75%	4
13	Kê khai, thẩm định phí bảo vệ môi trường đối với nước thải	4.5	5	4	0%	0%	100%	3
14	Đăng ký xác nhận/đăng ký xác nhận lại kế hoạch bảo vệ môi trường				0%	0%	100%	1
15	Thủ tục Nội quy lao động	2.0	2	2	100%	0%	100%	1
16	Gửi thang lương, bảng lương, định mức lao động của doanh nghiệp	10.0	15	5	100%	0%	100%	2
17	Đăng ký, cấp đổi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất	15.0	63	1	48%	10%	83%	29
18	Đăng ký biến động quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất	38.5	180	1	44%	33%	67%	9
19	Chứng thực hợp đồng giao dịch liên quan đến tài sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở	7.0	7	7	67%	0%	100%	3
20	Cấp chứng nhận huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy và chữa cháy	7.3	15	3	50%	25%	75%	4
21	Phê duyệt Phương án chữa cháy của cơ sở	15.0	15	15	100%	0%	100%	1
24	Thỏa thuận/Thẩm định phê duyệt nhiệm vụ quy hoạch/điều chỉnh nhiệm vụ quy hoạch thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện (Quy hoạch chi tiết; Thiết kế đô thị riêng)	60.0	60	60	100%	0%	0%	1
25	Thỏa thuận/Thẩm định, phê duyệt điều chỉnh đồ án quy hoạch thuộc thẩm quyền của UBND cấp huyện	7.0	7	7	100%	0%	100%	1
26	Thỏa thuận/Thẩm định, phê duyệt Đồ án quy hoạch theo phân cấp (Quy hoạch chi tiết; Thiết kế đô thị riêng)	3.5	5	2	50%	100%	0%	2

Mã TTHC	Tên TTHC	Thời gian trung bình	Thời gian lớn nhất	Thời gian nhỏ nhất	Tỷ lệ điều chỉnh hồ sơ	Tỷ lệ rất hài lòng	Tỷ lệ hài lòng	Số lượt đánh giá
27	Thỏa thuận/Thẩm định, phê duyệt tổng mặt bằng, phương án kiến trúc công trình theo phân cấp (năm ngoài khu công nghiệp, khu kinh tế)	2.0	2	2	0%	100%	0%	1
28	Cấp giấy phép xây dựng thi công dự án	17.5	30	5	50%	50%	50%	2
29	Phê duyệt quy hoạch	7.3	14	2	0%	0%	100%	5
30	Cấp phép xây dựng	2.0	2	2	0%	0%	100%	1
31	Quyết toán xây dựng	17.5	30	5	50%	50%	0%	2
32	Đăng ký, điều chỉnh đóng BHXH bắt buộc, BHYT, BHTN, BHTNLĐBNN; cấp sổ BHXH, thẻ BHYT, Đăng ký đóng, đăng ký lại, điều chỉnh đóng bảo hiểm xã hội tự nguyện; cấp sổ BHXH, Giải quyết hưởng chế độ ốm đau, Giải quyết hưởng chế độ thai sản, Cấp lại, đổi, điều chỉnh thông tin trên sổ bảo hiểm xã hội, thẻ bảo hiểm y tế.	7.3	30	3	25%	29%	71%	8
33	Thuế	5.8	30	0.5	50%	0%	100%	14
34	Cấp phép vận chuyển	22.0	30	14	67%	33%	67%	3
35	Khác	6.5	25	1	60%	10%	90%	10

PHỤ LỤC 8: BỘ CHỈ CHỈ TIÊU DDCI QUẢNG NINH 2022

BỘ CHỈ TIÊU DDCI 2022 - KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Mã chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Thay đổi so với 2021		
		Giữ nguyên	Điều chỉnh	Biến mới
Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số				
1	Mức độ dễ dàng tiếp cận thông tin	x		
2	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng dễ dàng tiếp cận các quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất tại địa phương			x
3	Doanh nghiệp nhận được thông tin, văn bản mà doanh nghiệp cần khi yêu cầu chính quyền địa phương cung cấp	x		
4	Tỷ lệ doanh nghiệp thành thạo hoặc thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử	x		
5	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Chính quyền công khai, minh bạch lấy ý kiến về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương	x		
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định Chính quyền phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đầu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ			x
7	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của chính quyền địa phương			x
8	Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến			x
9	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến là không khó khăn			x
10	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)			x
11	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)			x
12	Khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống			x
Tiếp cận đất đai và cơ sở hạ tầng				
13	Tỷ lệ doanh nghiệp không tìm kiếm được mặt bằng phù hợp với nhu cầu		x	
14	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá khu vực doanh nghiệp tư nhân gặp khó khăn trong việc tìm kiếm mặt bằng phù hợp khi có nhu cầu tiếp cận hoặc mở rộng mặt bằng sản xuất kinh doanh			x
15	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chất lượng cơ sở hạ tầng có cải thiện	x		
16	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức độ rủi ro khi sử dụng đất của doanh nghiệp tại địa phương	x		
17	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá mức bồi thường cho mặt bằng kinh doanh của doanh nghiệp là thỏa đáng nếu như bị thu hồi	x		
18	Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực tiến độ và chất lượng quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất đai tại địa phương	x		

19	Mức độ doanh nghiệp đánh giá tích cực về nỗ lực hỗ trợ của chính quyền huyện/thành phố trong công tác giải phóng mặt bằng	x		
Chi phí không chính thức				
20	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng nhũng nhiễu còn phổ biến tại cơ quan chính quyền địa phương	x		
21	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng "Chỉ có những doanh nghiệp có 'quan hệ' hoặc chi 'hoa hồng' cho cán bộ của Chính quyền địa phương mới có thể thắng thầu"			x
22	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá "Doanh nghiệp không cần phải có mối quan hệ với cán bộ nhà nước để được thuận lợi hơn trong việc tiếp cận thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương"			x
23	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi khi làm thủ tục hành chính	x		
24	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức là đương nhiên tại đơn vị được đánh giá	x		
25	Tình trạng doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ các cơ quan chính quyền địa phương	x		
Chi phí thời gian				
26	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính			x
27	Thời gian nhận được phản hồi "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến			x
28	Mức độ doanh nghiệp đánh giá số lần hồ sơ bị trả lại nhiều nhất sau khi đã được tiếp nhận hợp lệ	x		
29	Thời gian doanh nghiệp phải bỏ ra để thực hiện thủ tục hành chính phức tạp nhất			x
30	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết Trung tâm hành chính công có cán bộ đón tiếp, hướng dẫn			x
31	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng cơ sở vật chất của Trung tâm hành chính công có chất lượng tốt			x
32	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cán bộ tại trung tâm hành chính công (hoặc các bộ phận có giao dịch với doanh nghiệp) ứng xử thân thiện, chuyên nghiệp, đúng mực	x		
33	Số lần thanh kiểm tra riêng		x	
34	Thời gian thanh kiểm tra riêng		x	
35	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra gây cản trở đáng kể đến quá trình sản xuất kinh doanh	x		
Cạnh tranh bình đẳng				
36	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh chính quyền địa phương có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân			x
37	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng sự quan tâm của chính quyền địa phương dành cho doanh nghiệp không phụ thuộc vào quy mô đóng góp của doanh nghiệp	x		
38	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng hoạt động đối thoại doanh nghiệp chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn	x		
39	Mức độ hiện diện của doanh nghiệp sâu sau và doanh nghiệp thân hữu có quan hệ với cán bộ của chính quyền địa phương	x		
40	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định chính quyền địa phương ưu tiên thu hút đầu tư từ các doanh nghiệp lớn hơn là phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa			x

41	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc chính quyền địa phương dành ưu tiên cho các doanh nghiệp lớn gây khó khăn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa			x	
Hỗ trợ doanh nghiệp					
42	Mức độ doanh nghiệp được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương				x
43	Mức độ doanh nghiệp đánh giá thủ tục để được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của chính quyền địa phương là dễ dàng				x
44	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương là thực chất	x			
45	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của chính quyền địa phương đã có cải thiện nhiều	x			
46	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp	x			
47	Tỷ lệ doanh nghiệp được mời tham gia các chương trình đối thoại doanh nghiệp của chính quyền địa phương	x			
48	Chất lượng của hoạt động đối thoại của chính quyền địa phương	x			
Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự					
49	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng trộm cắp, đột nhập trái phép còn phổ biến trên địa bàn	x			
50	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương giải quyết có hiệu quả các vụ việc mất cắp, thiệt hại tài sản trên địa bàn	x			
51	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng lấn chiếm đất đai, xây dựng trái phép, vi phạm quy định bảo vệ môi trường còn phổ biến trên địa bàn	x			
52	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền huyện/thành phố kiên quyết xử lý các vụ lấn chiếm đất đai, xây dựng trái phép, vi phạm quy định bảo vệ môi trường	x			
53	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá phải bỏ nhiều chi phí để thuê các dịch vụ bảo vệ, an ninh trật tự	x			
54	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn phải trả các chi phí bảo kê	x			
55	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh hiện tượng bảo kê còn phổ biến trên địa bàn	x			
56	Tỷ lệ doanh nghiệp tin tưởng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của chính quyền địa phương làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp			x	
57	Tỷ lệ doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng tòa án cấp huyện để phân xử trong trường hợp có tranh chấp				x
Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động					
58	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định môi trường đầu tư, hoạt động hỗ trợ đầu tư của địa phương có nhiều cải thiện				x
59	Tỷ lệ giải ngân vốn đầu tư công thực tế so với kế hoạch	x			
60	Tỷ lệ doanh nghiệp thành lập mới so với tổng số doanh nghiệp còn hoạt động của địa phương	x			
61	Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng về khả năng nắm bắt và xử lý những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn của chính quyền địa phương	x			
62	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương Chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh	x			

63	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Chính quyền địa phương chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương			x
64	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	x		
65	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chính quyền địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	x		
66	Mức độ hài lòng đối với cổng thông tin điện tử			x
67	Mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ về thực hiện thủ tục hành chính			x
Vai trò người đứng đầu				
68	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu chính quyền địa phương chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp hành chính địa phương	x		
69	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương đề cao công nghệ thông tin, chuyển đổi số để cải thiện quy trình quản lý trong thủ tục hành chính		x	
70	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương quan tâm đến việc cải thiện văn hóa ứng xử của công chức và hệ thống chính quyền	x		
71	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu UBND chính quyền địa phương trực tiếp tham gia đối thoại với doanh nghiệp		x	
72	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu chính quyền địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp trong các buổi đối thoại		x	
73	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá lãnh đạo của chính quyền địa phương đã giám sát, có nhiều biện pháp kịp thời để ngăn chặn/cải thiện tình trạng nhũng nhiễu tại các cơ quan của Chính quyền địa phương			x
74	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định lãnh đạo chính quyền địa phương sát sao trong chỉ đạo, điều hành công tác hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, kiến nghị của doanh nghiệp		x	
75	Mức độ ủng hộ của doanh nghiệp với người đứng đầu UBND chính quyền địa phương		x	
Tổng		39	10	26

BỘ CHỈ TIÊU DDCI 2022 - KHÓI SỞ BAN NGÀNH

Mã chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Thay đổi so với 2021		
		Giữ nguyên	Điều chỉnh	Biến mới
Tiếp cận, minh bạch thông tin và chuyển đổi số				
1	Mức độ tiếp cận thông tin	x		
2	Doanh nghiệp nhận được thông tin, văn bản mà doanh nghiệp cần khi yêu cầu SBN cung cấp	x		
3	Tỷ lệ doanh nghiệp thỉnh thoảng hoặc thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử	x		
4	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định "SBN phổ biến, hướng dẫn quy trình, thủ tục đấu thầu công khai, minh bạch, đầy đủ"			x
5	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết doanh nghiệp luôn nhận được thông báo về kết quả thanh kiểm tra riêng của sở, ban, ngành			x
6	Tỷ lệ doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến			x
7	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng việc thực hiện thủ tục hành chính theo phương thức trực tuyến là không khó khăn			x
8	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)			x
9	Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí hơn so với phương thức truyền thống (nộp hồ sơ giấy, gặp mặt trực tiếp)			x
10	Khi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến, doanh nghiệp không phải cung cấp lại các thông tin, giấy tờ đã được yêu cầu cung cấp trước đó bởi một cơ quan hành chính cấp tỉnh theo phương thức truyền thống			x
Chi phí không chính thức				
11	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiện tượng những nhiễu còn phổ biến tại SBN	x		
12	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng "Chỉ có những doanh nghiệp có 'quan hệ' hoặc chi 'hoa hồng' cho cán bộ của SBN mới có thể thắng thầu"			x
13	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá doanh nghiệp không cần phải có mối quan hệ với cán bộ nhà nước để được thuận lợi hơn trong việc tiếp cận thông tin và giải quyết thủ tục hành chính tại SBN			x
14	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá có hiện tượng cán bộ gây khó khăn để trục lợi khi làm thủ tục hành chính	x		
15	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức là đương nhiên tại đơn vị được đánh giá	x		
16	Tình trạng doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho cán bộ của SBN	x		
Chi phí thời gian				
17	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh còn mất nhiều thời gian chờ đợi đến lượt giải quyết thủ tục hành chính			x
18	Thời gian nhận được phản hồi "Hồ sơ đã được tiếp nhận" khi gửi hồ sơ trực tuyến			x
19	Mức độ doanh nghiệp đánh giá số lần hồ sơ bị trả lại nhiều nhất sau khi đã được tiếp nhận hợp lệ	x		

Mã chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Thay đổi so với 2021		
		Giữ nguyên	Điều chỉnh	Biến mới
20	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cán bộ tại trung tâm hành chính công (hoặc các bộ phận có giao dịch với doanh nghiệp) ứng xử thân thiện, chuyên nghiệp, đúng mực	X		
21	Mức độ chủ động phối hợp giải quyết công việc liên ngành giữa các sở, ban, ngành			x
22	Số lần thanh kiểm tra riêng		x	
23	Thời gian thanh kiểm tra riêng		x	
24	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động thanh tra, kiểm tra gây cản trở đáng kể đến quá trình sản xuất kinh doanh	X		
Cạnh tranh bình đẳng				
25	Tỷ lệ doanh nghiệp phản ánh SBN có thái độ tích cực với hoạt động kinh doanh của khu vực kinh tế tư nhân			x
26	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng sự quan tâm của SBN dành cho doanh nghiệp không phụ thuộc vào quy mô đóng góp của doanh nghiệp	X		
27	Tỷ lệ doanh nghiệp cho rằng hoạt động đối thoại doanh nghiệp chủ yếu tập hợp doanh nghiệp lớn	X		
28	Mức độ hiện diện của doanh nghiệp sản sau và doanh nghiệp thân hữu có quan hệ với cán bộ của SBN	X		
29	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định SBN ưu tiên thu hút đầu tư từ các doanh nghiệp lớn hơn là phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa		x	
30	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc SBN dành ưu tiên cho các doanh nghiệp lớn gây khó khăn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa		x	
Hỗ trợ doanh nghiệp				
31	Mức độ doanh nghiệp được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của SBN			x
32	Mức độ doanh nghiệp đánh giá thủ tục để được tham gia/hưởng các chương trình hỗ trợ của SBN là dễ dàng			x
33	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của SBN là thực chất	X		
34	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp của SBN đã có cải thiện nhiều	X		
35	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ cho doanh nghiệp	X		
36	Tỷ lệ doanh nghiệp được mời tham gia các chương trình đối thoại doanh nghiệp của SBN	X		
37	Chất lượng của hoạt động đối thoại của SBN	X		
Thiết chế pháp lý				
38	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành cung cấp kịp thời và đầy đủ các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành liên quan đến lĩnh vực quản lý	X		
39	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý của sở, ban, ngành do cấp tỉnh ban hành chậm so với nhu cầu thực tiễn	X		
40	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý của sở, ban, ngành do cấp tỉnh ban hành có tính khả thi thấp	X		

Mã chỉ tiêu	Tên chỉ tiêu	Thay đổi so với 2021		
		Giữ nguyên	Điều chỉnh	Biến mới
41	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nhất quán giữa các loại hình doanh nghiệp	x		
42	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá sở, ban, ngành thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy định, quy trình	x		
43	Tỷ lệ doanh nghiệp tin tưởng việc phản ánh lên cấp trên sẽ được giải quyết đúng nếu gặp cán bộ của SBN làm trái với các quy định của pháp luật hoặc cố tình gây khó khăn cho doanh nghiệp	x		
Tính năng động, sáng tạo và hiệu quả hoạt động				
44	Tỷ lệ doanh nghiệp đồng ý với nhận định SBN đã đóng góp tích cực vào việc cải thiện môi trường đầu tư, hoạt động hỗ trợ đầu tư chung của tỉnh			x
45	Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng về khả năng nắm bắt và xử lý những bất cập, vướng mắc của doanh nghiệp trong phạm vi quyền hạn của SBN	x		
46	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN chủ động tham mưu UBND tỉnh các đề xuất/giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện/tỉnh	x		
47	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp của tỉnh	x		
48	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá SBN có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	x		
49	Mức độ hài lòng đối với cổng thông tin điện tử			x
50	Mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ về thực hiện thủ tục hành chính			x
Vai trò người đứng đầu				
51	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp thủ tục hành chính tại đơn vị của mình	x		
52	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN đề cao công nghệ thông tin, chuyển đổi số để cải thiện quy trình quản lý trong thủ tục hành chính	x		
53	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN quan tâm đến việc cải thiện văn hóa ứng xử của công chức và hệ thống chính quyền	x		
54	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN trực tiếp tham gia đối thoại với doanh nghiệp	x		
55	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá người đứng đầu SBN lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp trong các buổi đối thoại	x		
56	Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá lãnh đạo của SBN đã giám sát, có nhiều biện pháp kịp thời để ngăn chặn/cải thiện tình trạng nhũng nhiễu tại các cơ quan của SBN			x
57	Tỷ lệ doanh nghiệp nhận định lãnh đạo SBN sát sao trong chỉ đạo, điều hành công tác hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, kiến nghị của doanh nghiệp	x		
58	Mức độ ủng hộ của doanh nghiệp với người đứng đầu SBN		x	
Tổng		34	5	19



DDCI QUẢNG NINH
2022