

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

**DDCI HÀ TĨNH**  
**2020-2021**



# MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC BẢNG.....	iii
DANH MỤC HÌNH.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	v
MỞ ĐẦU.....	6
CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN XÂY DỰNG CHỈ SỐ DDCI VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CỘNG ĐỒNG DN TỈNH HÀ TĨNH.....	8
1.1. Mục tiêu, ý nghĩa của bộ chỉ số DDCI.....	8
1.2. Cấu trúc chỉ số DDCI.....	9
1.3. Phương pháp thu thập số liệu.....	10
1.4. Thống kê về các DN tham gia khảo sát DDCI Hà Tĩnh.....	15
1.5. Tổng quan đặc điểm Doanh nghiệp Hà Tĩnh của mẫu khảo sát.....	19
CHƯƠNG II. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP SỞ BAN NGÀNH.....	24
2.1. Xếp hạng DDCI khối Sở ban ngành (SBN).....	24
2.2. Chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Sở ban ngành.....	26
2.3. Chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Sở ban ngành.....	27
2.4. Chỉ số Chi phí thời gian của khối Sở ban ngành.....	29
2.5. Chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành.....	31
2.6. Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành.....	33
2.7. Chỉ số Hỗ trợ Doanh nghiệp của khối Sở ban ngành.....	34
2.8. Chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành.....	36
2.9. Chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành.....	38
CHƯƠNG III. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP ĐỊA PHƯƠNG.....	40
3.1. Xếp hạng DDCI khối Địa phương.....	40
3.2. Chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Địa phương.....	41
3.3. Chỉ số Tính năng động và hiệu lực của hệ thống chính quyền Địa phương.....	43
3.4. Chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương.....	44
3.5. Chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương.....	46
3.6. Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương.....	47
3.7. Chỉ số Hỗ trợ Doanh nghiệp của khối Địa phương.....	48
3.8. Chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương.....	50
3.9. Chỉ số Vai trò của người đứng đầu của khối Địa phương.....	51
CHƯƠNG V. KẾT LUẬN VÀ.....	55

KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH.....	55
Kết luận .....	55
Khuyến nghị chính sách.....	56
Khuyến nghị về triển khai DDCI trong các năm tiếp theo .....	57
PHỤ LỤC.....	59
Phụ lục 1: Bảng trọng số chỉ số thành phần DDCI khối Sở Ban ngành .....	59
Phụ lục 2: Bảng trọng số chỉ số thành phần DDCI khối Địa phương .....	60
Phụ lục 3: Tổng hợp điểm số chỉ số thành phần DDCI khối Sở ban ngành .....	61
Phụ lục 4: Tổng hợp điểm số chỉ số thành phần DDCI khối Địa phương.....	63
Phụ lục 5: Tổng hợp điểm chỉ tiêu của các Sở ban ngành .....	64
Phụ lục 6: điểm chỉ tiêu của các sở ban ngành không được xếp hạng.....	123
Phụ lục 7: Tổng hợp điểm chỉ tiêu của các Địa phương.....	129

# DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Danh sách các chỉ tiêu không được đưa vào đánh giá chỉ số của một số sở ban ngành .....	14
Bảng 2: Các bước và kết quả xây dựng danh sách chọn mẫu .....	15
Bảng 3: Dàn mẫu theo Địa phương.....	16
Bảng 4: Dàn mẫu phiếu Sở ban ngành .....	16
Bảng 5: Tỷ lệ hồi đáp DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bảng 6: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Sở ban ngành.....	26
Bảng 7: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Sở ban ngành .....	29
Bảng 8: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của Sở ban ngành .....	31
Bảng 9: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành.....	32
Bảng 10: Các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành .....	34
Bảng 11: Các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ DN của khối Sở ban ngành.....	36
Bảng 12: Các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành .....	37
Bảng 13: Các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành .....	38
Bảng 14: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Địa phương .....	42
Bảng 15: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Địa phương.....	44
Bảng 16: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của Địa phương.....	45
Bảng 17: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương .....	47
Bảng 18: Các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương.....	48
Bảng 19: Các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương .....	49
Bảng 20: Các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương.....	51
Bảng 21: Các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Địa phương .....	52
Bảng 22: Các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận đất đai của khối Địa phương .....	53

# DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Quy trình triển khai khảo sát DDCI Hà Tĩnh.....	10
Hình 2: Tỷ lệ hồi đáp trung bình theo Địa phương .....	18
Hình 3: Tổng số lượt đánh giá của các Sở Ban Ngành.....	19
Hình 4: Thống kê loại hình DN tham gia khảo sát .....	20
Hình 5: Thống kê về lĩnh vực hoạt động của các DN .....	20
Hình 6: Thống kê về tổng vốn đầu tư năm 2021 tại Hà Tĩnh của các DN.....	20
Hình 7: Thống kê số lượng lao động tại các DN.....	21
Hình 8: Thống kê doanh thu năm 2021 của các DN.....	21
Hình 9: Tình hình hoạt động của DN năm 2021 so với cùng kỳ 2020.....	22
Hình 10: Dự kiến quy mô kinh doanh năm 2021 của các DN.....	22
Hình 11: Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2020-2021 khối Sở ban ngành.....	24
Hình 12: Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối SBN.....	25
Hình 13: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Sở ban ngành..	26
Hình 14: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Sở ban ngành.....	28
Hình 15: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của Sở ban ngành .....	30
Hình 16: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành .....	32
Hình 17: Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành .....	33
Hình 18: Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành.....	35
Hình 19: Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự .....	37
Hình 20: Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành .....	38
Hình 21: Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2020-2021 khối Địa phương tỉnh Hà Tĩnh .....	40
Hình 22: Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối địa phương .....	41
Hình 23: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Địa phương .....	41
Hình 24: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động của hệ thống chính quyền Địa phương .....	43
Hình 25: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương .....	45
Hình 26: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương .....	46
Hình 27: Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương .....	47
Hình 28: Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ DN của khối Địa phương .....	49
Hình 29: Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương.....	50
Hình 30: Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Địa phương .....	51
Hình 31: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai của khối Địa phương.....	53

# DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH	Bảo hiểm xã hội
BQL	Ban quản lý
DA	Dự án
DDCI	Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp Sở Ban Ngành và Địa phương
DN	Doanh nghiệp
ĐT XD	Đầu tư xây dựng
FDI	DN có vốn đầu tư nước ngoài
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
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 và Đầu tư
Sở KH CN	Sở Khoa học và Công nghệ
Sở LĐ, TB&XH	Sở Lao động – Thương binh và Xã hội
Sở NN&PTNT	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
Sở TN&MT	Sở Tài nguyên và Môi trường
Sở TTTT	Sở Thông tin và Truyền thông
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TNXH	Trách nhiệm xã hội
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND huyện	UBND huyện/thị xã/thành phố thuộc tỉnh Hà Tĩnh
UBND Tỉnh	UBND Tỉnh Hà Tĩnh
VBPL	Văn bản pháp luật
VCCI	Phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam
VietAnalytics	Công ty Nghiên cứu Viet Analytics

# MỞ ĐẦU

Trong những năm qua, tỉnh Hà Tĩnh đã có nhiều nỗ lực để cải thiện môi trường kinh doanh. Điều này đã được thể hiện qua việc tỉnh Hà Tĩnh liên tục cải thiện vị trí của mình trong bảng xếp hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), từ vị trí thứ 41 vào năm 2015 lên vị trí 21/63 tỉnh thành vào năm 2020. Đây là năm thứ 6 liên tiếp Hà Tĩnh cải thiện thứ hạng của mình trên bảng xếp hạng.

Với mục tiêu phát huy vai trò, trách nhiệm điều hành các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện để thúc đẩy cải thiện môi trường kinh doanh tỉnh Hà Tĩnh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI). UBND tỉnh Hà Tĩnh đã ban hành Bộ chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở Ban Ngành và Địa phương thuộc Tỉnh (DDCI); giao Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh chủ trì, phối hợp với đơn vị tư vấn, tiến hành khảo sát, đánh giá DDCI năm 2020 - 2021. Đây được kỳ vọng sẽ tạo động lực cải cách mạnh mẽ và đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến nhà đầu tư và doanh nghiệp; nâng cao hiệu quả chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh; tạo ra sự cạnh tranh và thi đua về chất lượng điều hành kinh tế giữa các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện; tạo ra kênh thông tin đáng tin cậy, rộng rãi và minh bạch để nhà đầu tư và doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến; tạo cơ sở để nghiên cứu các giải pháp giúp nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI).

Năm 2021 là năm đầu tiên tỉnh Hà Tĩnh tiến hành đánh giá năng lực cạnh tranh cấp Sở ban ngành và Địa phương. Hoạt động đánh giá được thực hiện độc lập và khách quan bởi đơn vị tư vấn (Viet Analytics), dưới sự giám sát của Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh. Báo cáo này là kết quả của nhiều tháng triển khai khảo sát ý kiến DN, hợp tác xã, hộ kinh doanh và các nhà đầu tư hoạt động trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh về chất lượng công tác điều hành kinh tế của các đơn vị cấp huyện và các sở ban ngành của Tỉnh.

Bộ chỉ số DDCI Hà Tĩnh 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 Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) cùng Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa kỳ (USAID) triển khai. Bộ chỉ số DDCI Hà Tĩnh cho khối Sở ban ngành gồm 08 chỉ số thành phần và khối Địa phương 09 gồm chỉ số thành phần, 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 và thông tin kinh doanh công khai*; 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 trong việc triển khai các chủ trương của UBND Tỉnh để giải quyết vấn đề cho doanh nghiệp (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 DN phát triển, có nội dung thiết thực đối với DN*; 8) *Thủ tục giải quyết tranh chấp công bằng, hiệu quả và duy trì được an ninh trật tự*; 9) *Tiếp cận đất đai dễ dàng và ổn định (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 1. Nhìn chung, 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.

Trong năm đầu tiên triển khai DDCI, đã 13 thành phố, huyện, thị và 28 sở, ban, ngành được lựa chọn đánh giá. Chương trình khảo sát DDCI Hà Tĩnh có 913 DN tham gia khảo sát, đạt tỷ lệ 48,1% trên quy mô khảo sát. Trong số 28 SBN được lựa chọn đánh giá, chúng tôi đã xếp hạng 26 SBN, 02 SBN



còn lại có số lượng DN đánh giá không đủ số mẫu cần thiết để đảm bảo độ tin cậy của đánh giá nên không được đưa vào xếp hạng.

Báo cáo gồm 4 nội dung.

- Chương 1 trình bày tổng quan về bộ chỉ số DDCI Hà Tĩnh và kết quả hoạt động triển khai khảo sát.
- Chương 2 trình bày kết quả đánh giá năng lực cạnh tranh của khối Sở ban ngành.
- Chương 3 trình bày kết quả đánh giá năng lực khối Địa phương tỉnh Hà Tĩnh.
- Chương 4 trình bày tóm tắt lại những điểm chính của báo cáo và đưa ra các khuyến nghị về chính sách giúp tỉnh Hà Tĩnh cải thiện môi trường kinh doanh của tỉnh trong thời gian tới.

# CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP LUẬN XÂY DỰNG BỘ CHỈ SỐ DDCI VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CỘNG ĐỒNG DN TỈNH HÀ TĨNH

## 1.1. 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 Ban 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 (sau đây gọi tắt là “DN”) 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.

Mục tiêu cơ bản của DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 được xác định rõ bao gồm:

(1) Tạo động lực cải cách một cách quyết liệt, đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính liên quan đến nhà đầu tư, doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh; nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, xã hội của tỉnh.

(2) Nâng cao hiệu quả trong chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UBND tỉnh đến các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện.

(3) Tạo sự cạnh tranh, thi đua và đánh giá về chất lượng điều hành kinh tế giữa các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện.

(4) Tạo kênh thông tin tin cậy, rộng rãi và minh bạch để nhà đầu tư, doanh nghiệp được tham gia đóng góp ý kiến xây dựng bộ máy sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện.

(5) Trên cơ sở kết quả DDCI, nghiên cứu giải pháp để nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) những năm tiếp theo.

## 1.2. CẤU TRÚC BỘ CHỈ SỐ DDCI

DDCI là khảo sát hai trong một, bao gồm hệ thống chỉ số DDCI đánh giá khối Sở ban ngành và hệ thống chỉ số DDCI đánh giá khối Địa phương. Hệ thống chỉ số DDCI cho khối SBN gồm 08 chỉ số thành phần và cho khối Địa phương là 09 chỉ số thành phần. Mỗi chỉ số thành phần được tính toán từ một số các chỉ tiêu nhất định. Tương ứng với mỗi chỉ tiêu sẽ là một hoặc một số câu hỏi trong phiếu khảo sát.

### 1.2.1 Các chỉ số thành phần

Có 08 chỉ số thành phần trùng lập để đánh giá khối SBN và khối Địa phương và 01 chỉ số riêng cho khối Địa phương, cụ thể như sau.

#### (1) *Tính minh bạch và tiếp cận thông tin*

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.

#### (2) *Tính năng động và hiệu lực của hệ thống SBN, chính quyền Địa phương*

Đo lường tính chủ động và khả năng phản ứng hiệu quả 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.

#### (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) *Chi phí không chính thức*

Đo lường các khoản chi phí không chính thức mà DN phải trả và các trở ngại do những chi phí không chính thức này gây ra đối với hoạt động kinh doanh của DN, việc trả những khoản chi phí không chính thức có đem lại kết quả hay “dịch vụ” như mong đợi và liệu các cán bộ Nhà nước có sử dụng các quy định của Địa phương để trục lợi hay không.

#### (5) *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.

#### (6) *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 Hà Tĩnh.

#### (7) *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, đảm bảo cơ chế công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại.

**(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 DN và thực hiện các lời hứa giải quyết các khó khăn vướng mắc của cộng đồng DN.

**(9) Tiếp cận đất đai**

Chỉ số này đo lường các khía cạnh khác nhau của khả năng tiếp cận đất đai của DN: thủ tục hành chính, công tác xác định nguồn gốc đất, bồi thường, và giải phóng mặt bằng. Bên cạnh đó, Chỉ số còn đánh giá về mức độ chủ động của UBND huyện trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương.

**1.2.2. Các chiều kích và các chỉ tiêu**

Mỗi chỉ số thành phần được thể hiện qua các chiều cạnh để phản ánh năng lực điều hành kinh tế của các Địa phương và SBN. Với mỗi chiều cạnh, một số nhất định các chỉ tiêu sẽ được xây dựng và phản ánh qua các câu hỏi tương ứng trong Phiếu khảo sát.

Danh sách chi tiết về các chỉ số thành phần, các chỉ tiêu được đưa vào tính toán trong mỗi chỉ số thành phần được đính kèm trong phần Phụ lục.

**1.3. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU**

***Phương pháp và quy trình chọn mẫu khảo sát***

Mẫu khảo sát DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 được rút từ danh sách đã được xác minh, sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên với từng Địa phương. Dựa trên tổng thể các DN, hợp tác xã và hộ kinh doanh trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh (*gọi tắt bằng thuật ngữ “Doanh Nghiệp (DN)”*), đơn vị tư vấn thực hiện xây dựng khung chọn mẫu và chọn mẫu khảo sát:

i) Nhận và tổng hợp danh sách các DN cập nhật nhất từ Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh Hà Tĩnh và các đơn vị được đánh giá trong DDCI 2020-2021. Trên cơ sở các mảnh dữ liệu này, đơn vị tư vấn 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.

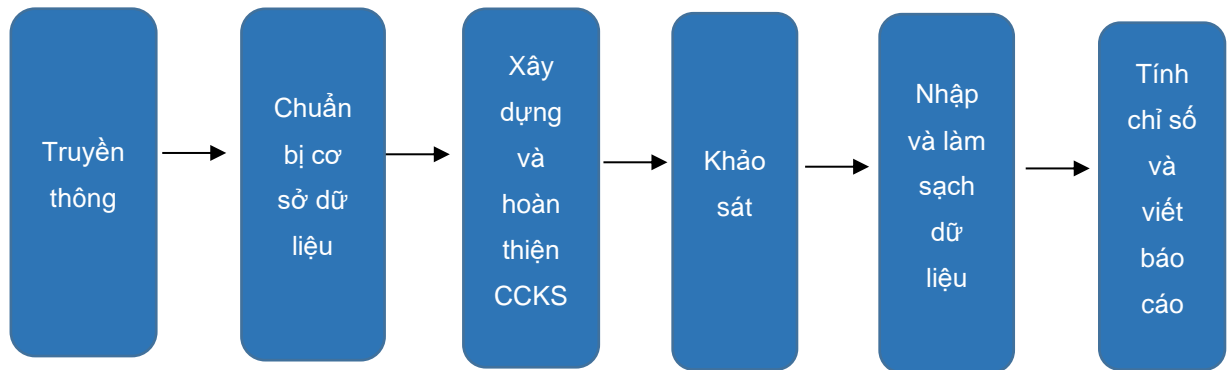
ii) Gọi điện thoại xác minh thông tin và cập nhật vào cơ sở dữ liệu, từ đó xây dựng khung chọn mẫu.

iii) Chọn mẫu khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ. Tỷ lệ chọn mẫu được đưa ra dựa trên tỷ lệ số DN ở Địa phương đó trên tổng số DN liên hệ được của tổng mẫu. Số lượng mẫu đối với các Địa phương có nhiều DN được giới hạn để hạn chế tối đa việc mất cân đối trong tỷ lệ phân bổ mẫu. Đặc biệt, do là năm đầu tiên triển khai khảo sát, nên khoảng 30% số DN sẽ được đề nghị đánh giá cả Địa phương và SBN. Đối với đánh giá các SBN, DN có thể lựa chọn đánh giá tối đa 03 SBN dựa vào sự tương tác của DN đối với các SBN.

***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 1 dưới đây.

**Hình 1: Quy trình triển khai khảo sát DDCI Hà Tĩnh**



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

### ***Bước 1: Truyền thông***

Để đảm bảo tỷ lệ DN tham gia khảo sát, Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư 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 trên địa bàn Tỉnh bằng nhiều kênh thông tin khác nhau như thông tin trực tiếp trong các cuộc họp của Tỉnh, các SBN, các Địa phương; thông tin và tuyên truyền trên truyền thông đại chúng như Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh và trên trang web của Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh.

Những hoạt động này vừa tăng cường tính chính danh của nghiên cứu, của đơn vị tư vấn độc lập vừa mở rộng vùng bao phủ các nội dung về DDCI trong cộng đồng DN; từ đó giúp tăng số lượng DN tham gia khảo sát. Đơn vị tư vấn đã phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh hoàn thành clip giới thiệu về DDCI Hà Tĩnh 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 đơn vị tư vấn xây dựng danh sách chọn mẫu. Do sự khác biệt trong đặc điểm thống kê của các SBN và Địa phương, đơn vị tư vấn 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
- Gọi điện thoại xác minh
- Cập nhật lại thông tin vào danh sách dữ liệu khi xác minh

Để thực hiện Bước 2 hiệu quả, các cán bộ nghiên cứu đều 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 và các hướng dẫn kỹ thuật, đơn vị tư vấn xây dựng và hiệu chỉnh liên tục thông qua việc nghiên cứu tổng quan tài liệu, tham khảo các địa phương đã thực hiện, thảo luận nội bộ, thảo luận với chuyên gia độc lập và thảo luận với Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư Hà Tĩnh. Sau đó, các cán bộ nghiên cứu được tập huấn để củng cố kiến thức cơ bản về phiếu khảo sát, thống kê và khảo sát.

**Bước 4: Khảo sát**

Khảo sát được thực hiện thông qua 3 hình thức chính như sau:

- Khảo sát bằng phiếu khảo sát in sẵn qua hệ thống thư đảm bảo của bưu điện: Thư gửi tới DN bao gồm phiếu khảo sát, Thư ngỏ của Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh và phong bì thư gửi về. Việc gửi phiếu khảo sát về của DN là hoàn toàn miễn phí.
- Khảo sát trực tuyến thông qua platform kết hợp hệ thống thư điện tử (email): Để đảm bảo tính chính danh của khảo sát, đơn vị tư vấn gửi và nhận lại phiếu khảo sát qua email duy nhất mà DN cung cấp. Mỗi DN chỉ được cung cấp duy nhất một tài khoản điền phiếu và chỉ được điền một lần duy nhất.
- 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. Cán bộ khảo sát sẽ tới trực tiếp DN để hỗ trợ đại diện DN điền phiếu.
- Trong một số trường hợp DN đề nghị được ghi nhận ý kiến qua điện thoại, đơn vị tư vấn sẽ phỏng vấn qua điện thoại và có sự xác nhận của Tư vấn trưởng.

Tổ liên lạc gọi điện liên hệ từng DN trong danh sách, thông báo về việc triển khai khảo sát, giải thích tóm tắt về mục đích khảo sát và thông báo sẽ tiến hành gửi phiếu khảo sát cho DN qua đường bưu điện và email. DN lựa chọn hình thức khảo sát phù hợp với thực tế làm việc và nguyện vọng của DN. Song song với gọi điện thông báo trước, Đơn vị tư vấn tiến hành gửi phiếu khảo sát qua cả 2 phương thức trên. Trên mỗi phiếu khảo sát gửi qua đường bưu điện được đánh mã phiếu riêng biệt, gửi kèm phiếu khảo sát là Thư ngỏ của Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh Hà Tĩnh.

Khảo sát được thực hiện chủ yếu bằng phương pháp bảng hỏi tự điền và hỗ trợ từ xa qua điện thoại trực tiếp với đại diện DN tham gia khảo sát. Bên cạnh đó, việc gọi điện thoại xác nhận tình trạng nhận thư và hoàn thiện phiếu gửi về là vô cùng quan trọng để tránh tình trạng thất lạc thư. Đơn vị tư vấn đã thực hiện các cuộc gọi xác nhận ngay trong ngày đối với thư điện tử hoặc sau 3 đến 4 ngày đối với thư gửi qua bưu điện kể từ ngày gửi thư. Đối với các DN đã nhận được thư, cán bộ chủ động thường xuyên liên hệ hỗ trợ DN hoàn thiện và gửi lại sớm nhất có thể. Trong trường hợp DN có khó khăn, vướng mắc khi điền phiếu, cán bộ nghiên cứu của Đơn vị tư vấn sẽ hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp thắc mắc cho DN. Đối với các DN chưa nhận được thư, Đơn vị tư vấn kiểm tra hành trình thư và phối hợp giải quyết với bưu điện. Đối với các DN đã hoàn thành phiếu khảo sát, Đơn vị tư vấn hướng dẫn chi tiết cách gửi lại thư. Tình hình số lượng và tình trạng hoàn thành phiếu được tổng hợp và cập nhật liên tục để điều chỉnh phương án hỗ trợ thích hợp.

Về việc tiếp nhận phiếu gửi về, một hòm thư riêng cho DDCI Hà Tĩnh đã được mở tại Bưu điện TP Hà Nội. DN được hướng dẫn gửi thư tới địa chỉ này và không mất phí gửi thư về. Trong trường hợp

DN nhận được thư điện tử, phiếu khảo sát do DN in ra, đóng dấu xác nhận của DN gửi lại vẫn có giá trị.

Do là năm đầu tiên triển khai DDCI, để hỗ trợ DN tốt hơn trong việc điền và gửi lại phiếu khảo sát, Đơn vị tư vấn cử cán bộ khảo sát xuống địa bàn hướng dẫn DN. Sau khi DN có nguyện vọng được hỗ trợ trực tiếp, cán bộ khảo sát đến hướng dẫn DN điền phiếu giấy hoặc hướng dẫn thao tác trả lời phiếu điện tử, và hỗ trợ DN gửi phiếu về. Việc hỗ trợ trực tiếp tại DN diễn ra trong khoảng 30 ngày ở tất cả các Địa phương.

Đơn vị tư vấn tổng hợp và cập nhật số lượng phiếu định kỳ (theo ngày/tuần). Công tác kiểm tra phiếu được thực hiện ngay sau khi mở phong bì thư. Đầu tiên, kiểm tra sơ bộ phiếu, những phần thông tin còn thiếu hoặc không rõ ràng trên phiếu được đánh dấu và loại bỏ những phiếu không đạt yêu cầu. Sau đó, Đơn vị tư vấn tiến hành gọi điện phỏng vấn bổ sung thông tin còn thiếu hoặc xác nhận lại các thông tin không rõ ràng với đại diện DN. Các cuộc gọi này đều được ghi âm lại làm tư liệu nghiên cứu và thể hiện tính chính danh, minh bạch của khảo sát. Đồng thời, những thông tin DN bổ sung qua điện thoại được cán bộ Đơn vị tư vấn ghi nhận với màu mực khác so với thông tin DN điền, các thông tin cuộc gọi cũng sẽ được ghi nhận đầy đủ. Các phiếu sau khi được bổ sung thông tin sẽ được chuyển qua nhập liệu.

Ưu điểm của phương pháp khảo sát qua đường bưu điện và qua platform trực tuyến là đảm bảo tính khách quan trong tiếp cận DN trả lời. Danh sách DN trong danh sách mẫu của mỗi Địa phương hoàn toàn được chọn một cách ngẫu nhiên, hạn chế tối đa sự tùy ý hay thuận tiện trong lấy mẫu khảo sát. Điều này đảm bảo tính đại diện về thống kê. Ngoài ra, DN có nhiều thời gian để trả lời phiếu khảo sát hơn so với phương pháp phỏng vấn trực tiếp. Bên cạnh đó, DN còn được hỗ trợ qua điện thoại, các kênh trực tuyến và trực tiếp để hạn chế việc hiểu sai câu hỏi và phương án trả lời. Việc DN tự nguyện tham gia khảo sát đảm bảo tính xác thực và chất lượng của thông tin đánh giá do DN không chịu tác động hay sức ép của bên thứ ba nào kể cả cán bộ nghiên cứu.

#### *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, đơn vị tư vấn sử dụng phần mềm nhập liệu chuyên dụng CsPro. Với các tính năng chuyên dụng như nhập số liệu, xuất số liệu, ráp nối số liệu, kiểm tra chéo tính đúng sai trong quá trình nhập liệu, CsPro đặc biệt thích hợp với những khảo sát quy mô lớn. Sau khi nhập, đơn vị tư vấn ghép nối data và 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*

Đơn vị tư vấn 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:

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

Các tính toán trong Báo cáo DDCI 2020-2021 bao gồm:

- Tính điểm các chỉ số thành phần tổng hợp 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 Sở Ban Ngành và Địa phương
- Phân tích xếp hạng, đối chiếu với các thông tin định tính, phỏng vấn sâu nếu có
- Rút ra các kết luận chính

### **Một số lưu ý về cách tính chỉ số**

Nhằm phản ánh chính xác và khách quan hơn các khía cạnh về năng lực điều hành kinh tế của các SBN và chính quyền địa phương, bất cứ đơn vị nào có các chỉ tiêu có số quan sát thấp hơn ngưỡng tối thiểu (10 quan sát) sẽ không được đưa vào tính điểm để xếp hạng chỉ số DDCI mà chỉ được dùng để thống kê tham khảo ở phần Phụ lục. Theo đó, chúng tôi sẽ gán trọng số 0% cho các chỉ tiêu như vậy khi tính chỉ số cho đơn vị đó. Cùng lúc, trọng số của các chỉ tiêu còn lại trong chỉ số đó sẽ được 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%. Ví dụ, chỉ số 01 của Sở B được cấu thành từ 3 chỉ tiêu là x, y, và z, với trọng số lần lượt là 30%, 50%, và 20%; tuy nhiên, chỉ tiêu x của Sở B có số quan sát quá ít, cho nên trọng số của x sẽ được gán bằng 0%, và theo đó y và z sẽ tự động nhận trọng số lần lượt là 71% và 29%.

Ngoài ra, riêng tiêu chí “Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước,” thuộc chỉ số Chi phí không chính thức, không được sử dụng để đánh giá chỉ số của tất cả các SBN vì có tới 15 SBN không có đủ số quan sát cần thiết để tính điểm xếp hạng.

Thông tin chi tiết về các tiêu chí được gán trọng số 0% khi tính điểm các chỉ số cho một số đơn vị cụ thể được trình bày trong Bảng 1 dưới đây.

**Bảng 1: Danh sách các chỉ tiêu không được đưa vào đánh giá chỉ số của một số sở ban ngành**

Tên tiêu chí	Tên chỉ số	Danh sách SBN
Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	Thanh tra tỉnh
Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT; Ban QLDA ĐTXD CT GT;
Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	Chi phí thời gian	Thanh tra tỉnh
Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	Chi phí thời gian	Thanh tra tỉnh
Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	Chi phí thời gian	Thanh tra tỉnh
Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	Chi phí thời gian	Thanh tra tỉnh
Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	Chi phí thời gian	Sở Tài chính; Cục Hải Quan; Sở TT&TT; NHNN; Sở Tư pháp; Kho bạc Nhà nước tỉnh; 4 BQL dự án ĐTXD
Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	Chi phí thời gian	Sở Tài chính; Cục Hải Quan; Sở TT&TT; NHNN; Sở Tư pháp; Kho bạc Nhà nước tỉnh; 4 BQL dự án ĐTXD



Tên tiêu chí	Tên chỉ số	Danh sách SBN
Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	Chi phí thời gian	Sở Tài chính; Cục Hải Quan; Sở TT&TT; NHNN; Sở Tư pháp; Kho bạc Nhà nước tỉnh; 4 BQL dự án ĐTXD
Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trực lợi	Chi phí không chính thức	Thanh tra tỉnh
Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	Cạnh tranh bình đẳng	Thanh tra tỉnh; Sở TT&TT; NHNN;
Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	Hỗ trợ doanh nghiệp	Sở Tài chính; Thanh tra tỉnh; Sở TT&TT; Sở Y tế; Sở Tư pháp; Công an tỉnh; Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT; Kho bạc Nhà nước tỉnh; Ban QLDA ĐTXD CT GT; Ban QLDA ĐTXD KHU VỰC KKT
Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	Hỗ trợ doanh nghiệp	Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT; Ban QLDA ĐTXD CT GT; Ban QLDA ĐTXD KHU VỰC KKT
Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	Hỗ trợ doanh nghiệp	Thanh tra tỉnh

#### 1.4. THỐNG KÊ VỀ CÁC DN THAM GIA KHẢO SÁT DDCI HÀ TĨNH

##### Mô tả quy trình chọn mẫu khảo sát

Quy mô khảo sát của DDCI Hà Tĩnh là 1.900 doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh (gọi chung là DN). Trong đó có 790 DN được đề nghị chỉ tham gia đánh giá khối Địa phương, 654 DN được đề nghị tham gia chỉ đánh giá khối SBN, còn 456 DN được đề nghị tham gia đánh giá cả hai khối.

Để có được danh sách trên, đầu tiên, đơn vị tư vấn tổng hợp danh sách tất cả các DN do Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh cung cấp với tổng cộng 22.913 DN. Sau đó, đơn vị tư vấn tiến hành lọc trùng các DN trong danh sách, xác minh qua điện thoại các DN còn hoạt động sản xuất kinh doanh để thành lập cơ sở chọn mẫu.

**Bảng 2: Các bước và kết quả xây dựng danh sách chọn mẫu**

Bước	Danh sách DN sau các công đoạn làm sạch số liệu	Số DN
1	Danh sách ban đầu từ Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh Hà Tĩnh và các Sở Ban Ngành, Địa phương	22.913
2	Danh sách sau khi làm sạch dữ liệu: Loại bỏ ra khỏi danh sách các DN trùng lặp; không có số điện thoại; không liên hệ được; xác nhận đã ngừng hoạt động sản xuất kinh doanh	2.751
3	Danh sách chọn mẫu	1.900

*Đối với chọn mẫu DN đánh giá Địa phương*

Lựa chọn 1.246 DN (DN, HTX, hộ kinh doanh) theo quy tắc giảm tỷ trọng số lượng DN tại TP Hà Tĩnh và TX Kỳ Anh sao cho đảm bảo số lượng mẫu tối thiểu cần thiết cho Địa phương có ít DN nhất. Kết quả dàn mẫu Địa phương được thể hiện ở Bảng 2.

**Bảng 3: Dàn mẫu theo Địa phương**

Mã Địa phương	Địa phương	Số lượng mẫu	Tỷ lệ
01	Thành phố Hà Tĩnh	125	10,0%
02	Thị xã Hồng Lĩnh	110	8,8%
03	Thị xã Kỳ Anh	125	10,0%
04	Huyện Can Lộc	84	6,7%
05	Huyện Cẩm Xuyên	95	7,6%
06	Huyện Đức Thọ	94	7,5%
07	Huyện Hương Khê	95	7,6%
08	Huyện Hương Sơn	101	8,1%
09	Huyện Kỳ Anh	93	7,5%
10	Huyện Lộc Hà	86	6,9%
11	Huyện Nghi Xuân	85	6,8%
12	Huyện Thạch Hà	93	7,5%
13	Huyện Vũ Quang	60	4,8%
	Tổng mẫu	1.246	100,0%

*Đối với chọn mẫu DN đánh giá SBN*

Lựa chọn 1.110 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, với các SBN có số DN tương tác dưới 60 thì chọn hết mẫu.

Kết quả dàn mẫu theo SBN được thể hiện ở Bảng 3.

**Bảng 4: Dàn mẫu phiếu Sở ban ngành**

Mã Sở ban ngành	Sở ban ngành	Số lượng mẫu	Tỷ lệ
01	Sở Xây dựng	60	5,4%
02	Sở Tài chính	8	0,7%
03	Sở Văn hóa	40	3,6%
04	Thanh Tra tỉnh	25	2,3%

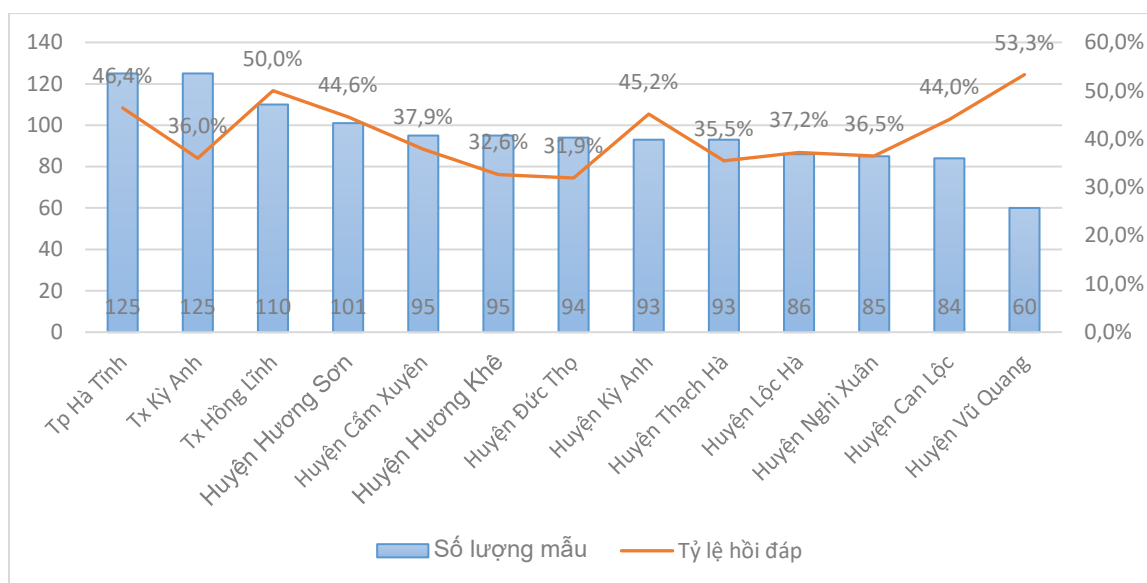
Mã Sở ban ngành	Sở ban ngành	Số lượng mẫu	Tỷ lệ
05	Cục Hải Quan	60	5,4%
06	Sở Lao động	60	5,4%
07	Sở Công Thương	60	5,4%
08	Sở Giáo dục	39	3,5%
09	Sở Khoa học Công nghệ	23	2,1%
10	Sở Thông tin Truyền thông	14	1,3%
11	Cục Thuế	60	5,4%
12	Bảo hiểm xã hội	60	5,4%
13	Chi nhánh Ngân hàng nhà nước	29	2,6%
14	Sở NN&PTNT	60	5,4%
15	Sở Nội vụ	13	1,2%
16	Sở Y tế	60	5,4%
17	Sở Tài nguyên Môi trường	60	5,4%
18	Sở Kế hoạch Đầu tư	60	5,4%
19	Sở Tư pháp	18	1,6%
20	Ban Quản lý Khu kinh tế	60	5,4%
21	Sở Giao thông vận tải	60	5,4%
22	Công an tỉnh	60	5,4%
23	Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT	43	3,9%
24	Kho bạc NN tỉnh	0	0,0%
25	Ban QLDA ĐTXD CT DD&CN	37	3,3%
26	Ban QLDA ĐTXD CT GT	15	1,4%
27	Ban QLDA ĐTXD khu vực KKT	25	2,3%
28	Sở Ngoại vụ	0	0,0%
	<b>Tổng</b>	<b>1.110</b>	<b>100,0%</b>

Sau hơn 2 tháng triển khai, Chương trình khảo sát DDCI Hà Tĩnh đã thu hút 913 DN tham gia khảo sát/ quy mô khảo sát 1.900 DN, đạt tỷ lệ 48,1%. Tổng số bộ phiếu hợp lệ thu về là 1005 bộ phiếu (với 1.857 lượt phiếu), gồm 498 bộ phiếu (với 1.350 lượt phiếu) đánh giá khối SBN và 507 phiếu đánh giá Địa phương. Đây là những con số rất đáng ghi nhận cho năm khảo sát đầu tiên.

**Bảng 5: Tỷ lệ hồi đáp DDCI Hà Tĩnh 2020-2021**

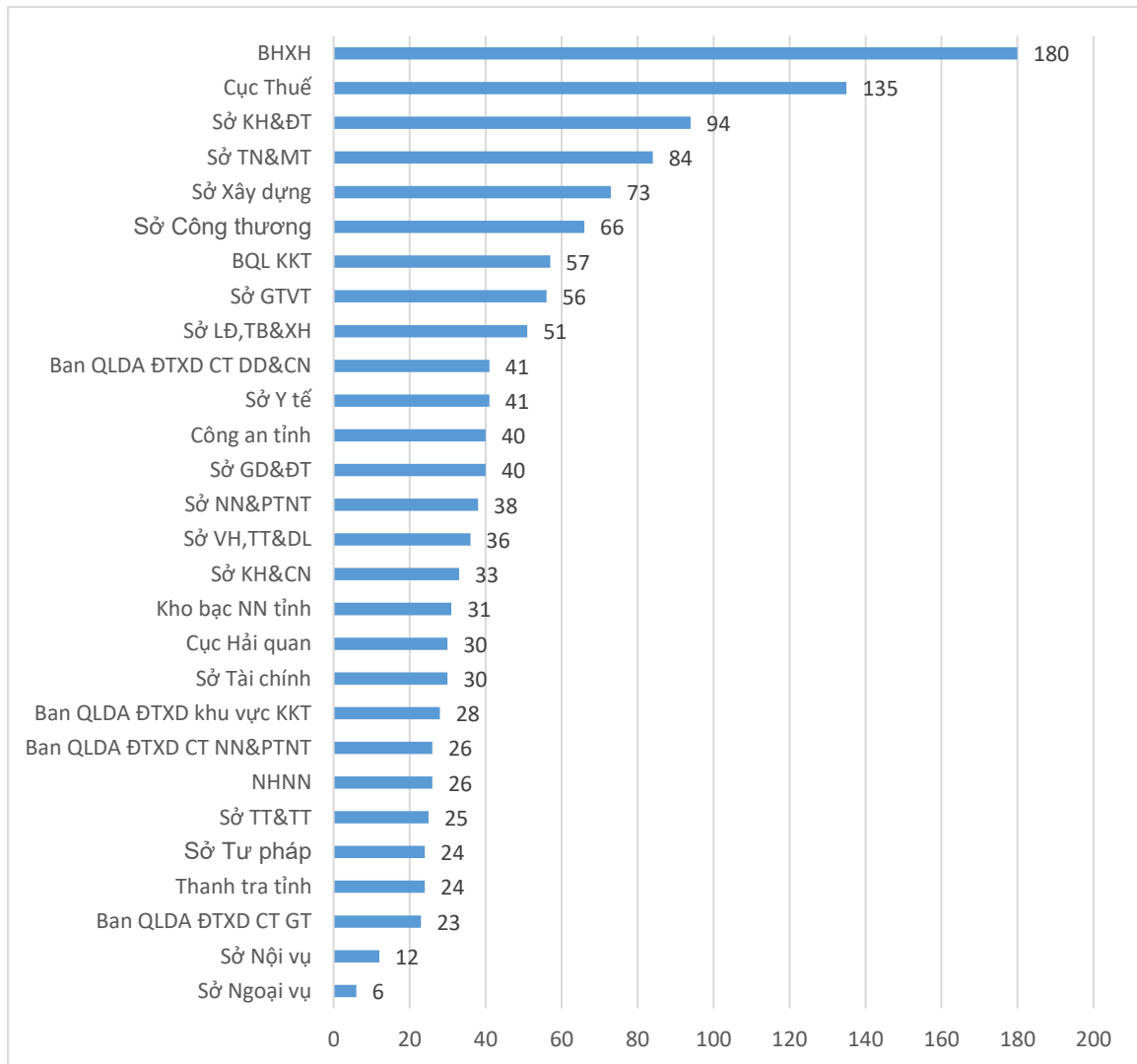
	Phiếu khảo sát Địa phương	Phiếu khảo sát SBN
Số bộ phiếu phát ra	1.246	1.100
Số bộ phiếu thu về hợp lệ	507	498
Tỷ lệ hồi đáp	40,7%	45,3%

Tỷ lệ hồi đáp trung bình của khối Địa phương đạt 40,7% và dao động chủ yếu ở mức từ 35% đến 46%. Một số địa phương có tỷ lệ hồi đáp phiếu địa phương cao bao gồm Huyện Vũ Quang và Thị xã Hồng Lĩnh, với trên 50% DN tham gia. Bên cạnh đó, Huyện Đức Thọ và Huyện Hương Khê có tỷ lệ hồi đáp thấp nhất, dao động quanh mức 32%.

**Hình 2: Tỷ lệ hồi đáp trung bình theo Địa phương**

Về phiếu đánh giá khối SBN, tỷ lệ hồi đáp trung bình đạt 45,3%. Có 498 DN tham gia đánh giá SBN với tổng số 1.350 lượt đánh giá. Số DN chọn đánh giá 3 SBN là 400 DN. Các đơn vị có số lượt đánh giá nhiều nhất là BHXH và Cục Thuế, lần lượt là 180 và 135 lượt.

Để có được kết quả đánh giá toàn diện cho các SBN, Đơn vị tư vấn đã đề nghị các SBN hỗ trợ gửi danh sách DN đã có sự tương tác trong năm qua. Nhìn chung, các đơn vị có tính đặc thù về chuyên môn, không tương tác với nhiều loại hình doanh nghiệp sẽ nhận được ít lượt đánh giá hơn. Mặc dù vậy, chỉ có 2/28 đơn vị có quá ít lượt đánh giá bao gồm: Sở Nội vụ (12 lượt); Sở Ngoại Vụ (6 lượt), và do đó 2 đơn vị này không được tính điểm và xếp hạng DDCI năm 2020-2021. Việc không tính điểm xếp hạng cho các đơn vị có quá ít lượt đánh giá như vậy giúp đảm bảo tính khách quan trong bộ chỉ số DDCI.

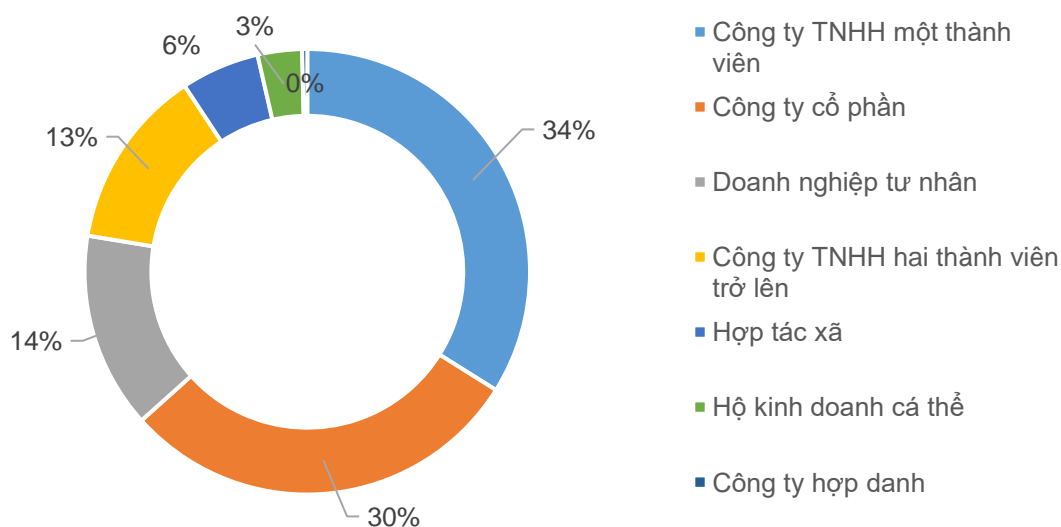
**Hình 3: Tổng số lượt đánh giá của các Sở Ban Ngành**

## 1.5. TỔNG QUAN ĐẶC ĐIỂM DOANH NGHIỆP HÀ TĨNH CỦA MẪU KHẢO SÁT

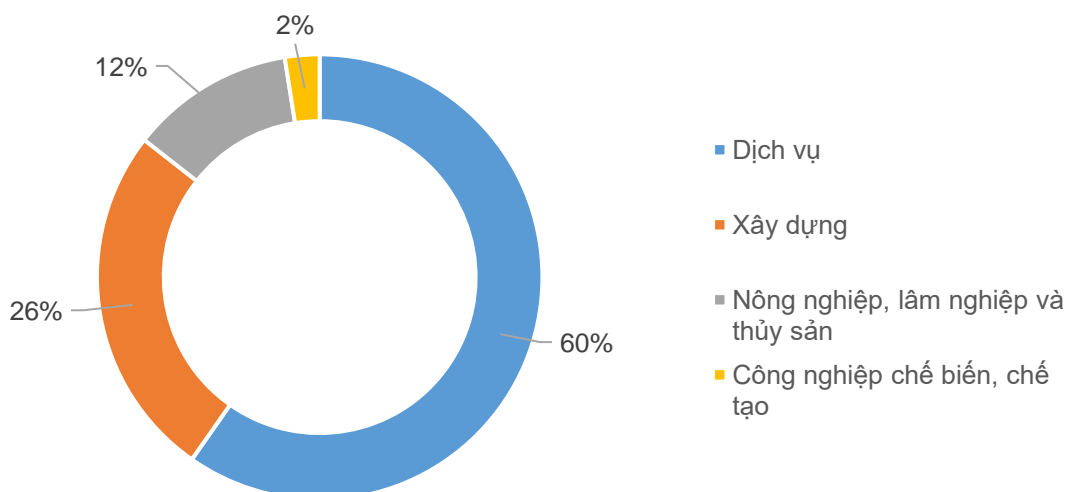
### *Loại hình các DN tham gia khảo sát*

Năm nay là năm đầu tiên Hà Tĩnh tham gia khảo sát DDCI. Tỉnh có tổng cộng 913 DN tham gia khảo sát. Trong đó, khoảng một nửa số DN thuộc loại hình công ty TNHH (một thành viên và hai thành viên trở lên), và 30% là các Công ty cổ phần. Bên cạnh đó, loại hình doanh nghiệp tư nhân và hợp tác xã lần lượt chiếm 14% và 6%. Số hộ kinh doanh chiếm tỷ lệ nhỏ, chỉ 3%. Đồng thời, đối tượng tham gia đánh giá đều đầy đủ các loại hình DN.

Các DN trẻ chiếm phần lớn mẫu khảo sát. Riêng số DN thành lập từ năm 2017-2020 đã chiếm tới khoảng 42% tổng mẫu. Riêng các DN thành lập trong năm 2021 chiếm khoảng 8%. Điều này cho thấy nhóm DN mới thành lập đã tích cực quan tâm các vấn đề liên quan tới thủ tục hành chính, chính sách hỗ trợ DN, môi trường đầu tư kinh doanh cũng như phương thức điều hành kinh tế của SBN và chính quyền Địa phương.

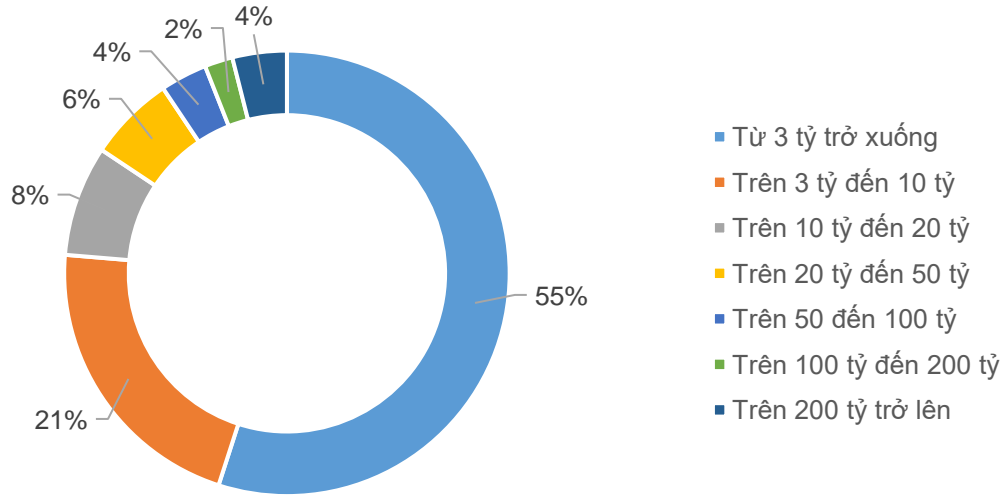
**Hình 4: Thống kê loại hình DN tham gia khảo sát****Lĩnh vực hoạt động của DN**

Chiếm tỷ lệ 60% trong tổng số các DN tham gia khảo sát là các DN trong lĩnh vực dịch vụ, thương mại. Nhóm DN xây dựng cũng chiếm một tỷ lệ khá cao (26%), phản ánh nhu cầu cơ sở hạ tầng đang là rất lớn, phù hợp với giai đoạn phát triển hiện nay của Hà Tĩnh. Tiếp theo, nhóm DN Nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản và DN Công nghiệp chế biến chế tạo lần lượt chiếm tỷ lệ là 12% và 2%.

**Hình 5: Thống kê về lĩnh vực hoạt động của các DN****Tổng vốn đầu tư và lao động của doanh nghiệp tại Hà Tĩnh năm 2021**

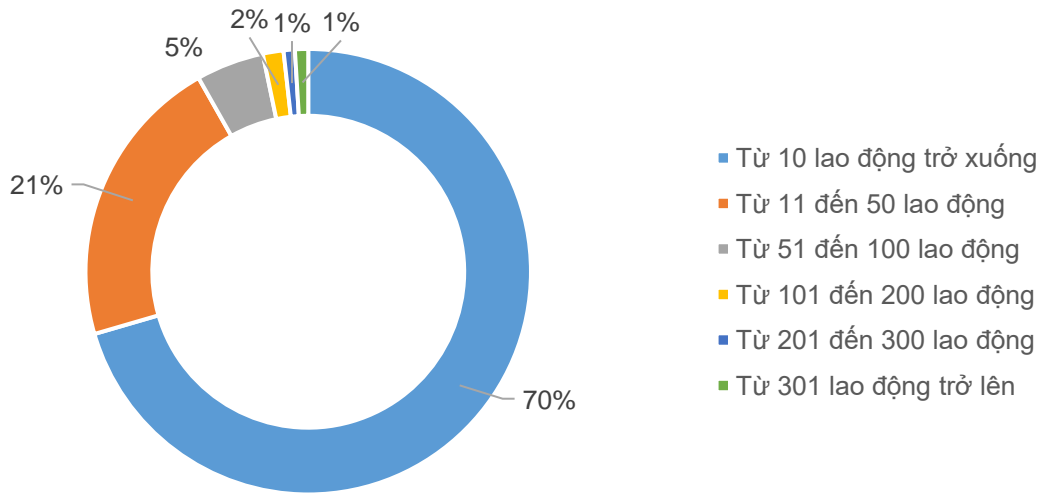
Xét theo tổng vốn đầu tư của DN tại Hà Tĩnh năm 2021, khoảng 76% số DN có số vốn đầu tư nhỏ, từ 10 tỷ đồng trở xuống. Số DN có số vốn đầu tư trên 10 tỷ đến 50 tỷ đạt 14%. Trong khi đó, nhóm DN đầu tư trên 50 tỷ đồng chiếm tới 10%.

**Hình 6: Thống kê về tổng vốn đầu tư năm 2021 tại Hà Tĩnh của các DN**



Nhìn vào cơ cấu về số lao động đang làm việc tại doanh nghiệp hiện nay có thể thấy tỷ lệ DN nhỏ và siêu nhỏ là rất lớn. Số DN có từ 10 lao động trở xuống chiếm tới 70%, từ 11 đến 50 lao động chiếm 21%. Ngoài ra, khoảng 5% DN có từ 51-100 lao động, trong khi chỉ có 3% DN có trên 100 lao động. Tỷ lệ này cũng khá tương đồng với tỷ lệ DN nhỏ và siêu nhỏ của cả nước.

**Hình 7: Thống kê số lượng lao động tại các DN**

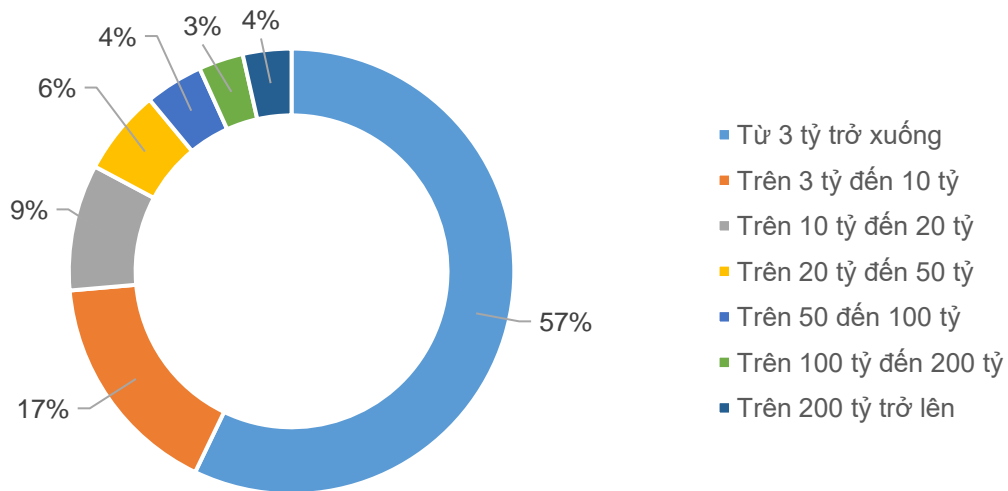


Về số lao động tuyển dụng mới từ tháng 1/2021 đến thời điểm thực hiện khảo sát, 59% DN chỉ tuyển mới từ 10 lao động trở xuống, và 33% tuyển trên 10 đến 100 lao động. Số DN tuyển mới trên 100 lao động chiếm khoảng 8%.

**Tình trạng kinh doanh**

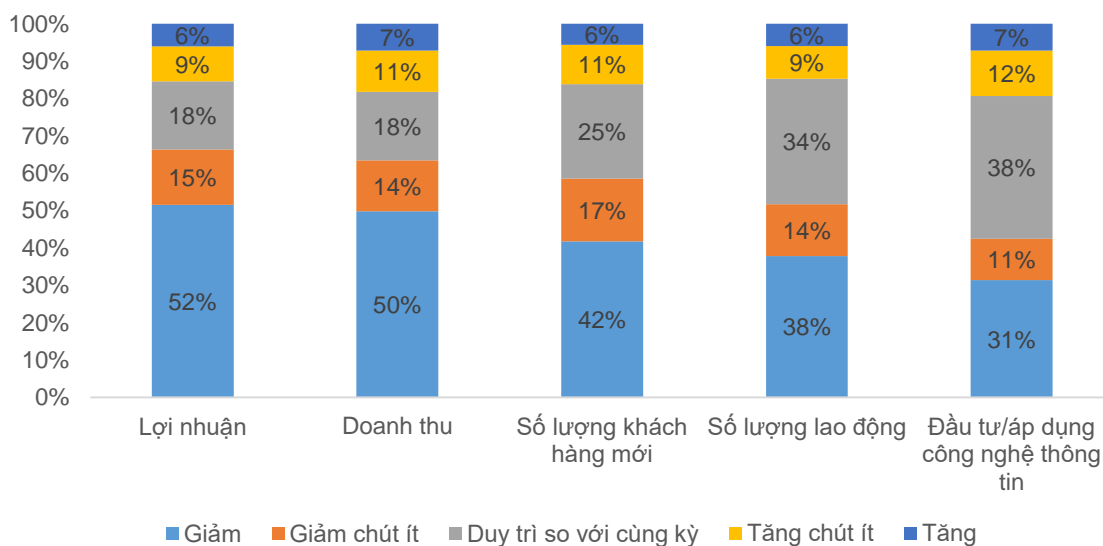
Khía cạnh doanh thu của DN trong năm 2021 cũng có cơ cấu tương tự như của đầu tư. Khoảng 74% DN có doanh thu dưới 10 tỷ đồng, trong khi chỉ có khoảng 11% đạt doanh thu trên 50 tỷ đồng.

**Hình 8: Thống kê doanh thu năm 2021 của các DN**



Các thống kê về một số khía cạnh của tình hình kinh doanh của DN trong năm 2021 so với cùng kỳ năm 2020 phần nào phản ánh tình hình khó khăn mà hầu hết các DN gặp phải trong đợt đại dịch Covid-19 kéo dài từ cuối năm 2019 đến nay. Có tới 67% DN bị giảm lợi nhuận và 64% bị giảm doanh thu. Tỷ lệ DN tăng được doanh thu và lợi nhuận lần lượt là 15% và 18%. Bên cạnh đó, khoảng 60% số DN bị giảm số lượng khách hàng mới. Về số lượng lao động, khoảng 52% DN phải cắt giảm số lao động. Ngoài ra, hầu hết các DN giảm hoặc không đầu tư/áp dụng thêm công nghệ thông tin (khoảng 80%).

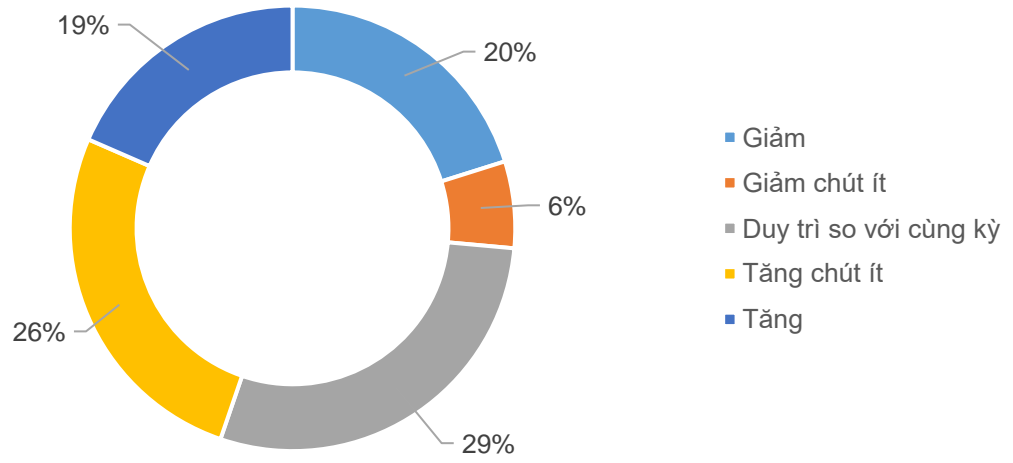
**Hình 9: Tình hình hoạt động của DN năm 2021 so với cùng kỳ 2020**



Lạc quan hơn một chút là dự kiến quy mô kinh doanh của doanh nghiệp Hà Tĩnh trong năm 2022. Tỷ lệ DN cho biết họ sẽ mở rộng quy mô là 45%. Tỷ lệ duy trì quy mô so với cùng kỳ là 29%, và chỉ có 26% DN dự kiến sẽ thu hẹp quy mô kinh doanh của mình trong năm tới.

**Hình 10: Dự kiến quy mô kinh doanh trong năm 2022 của các DN**

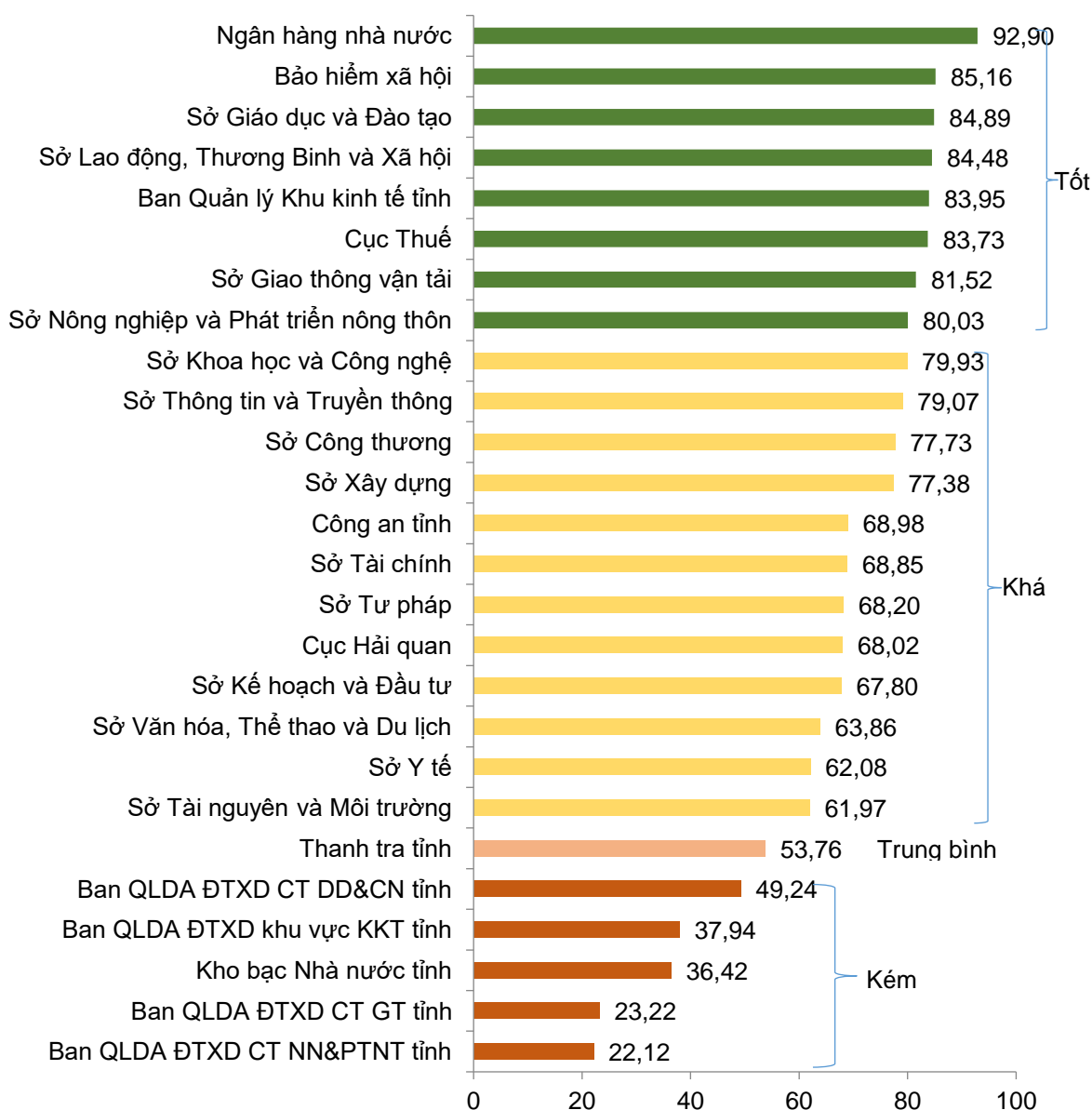




## CHƯƠNG II. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP SỞ BAN NGÀNH

### 2.1. XẾP HẠNG DDCI KHỐI SỞ BAN NGÀNH (SBN)

Hình 11: Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2020-2021 khối Sở ban ngành



Khảo sát DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 khối sở ban ngành được triển khai với 28 SBN; tuy nhiên, chỉ có 26 đơn vị đủ số lượng lượt đánh giá để tính điểm. Hai SBN có quá ít lượt đánh giá không được đưa vào tính điểm bao gồm Sở Nội vụ (12 quan sát) và Sở Ngoại Vụ (6 quan sát). Việc không tính điểm cho những đơn vị không đủ mẫu quan sát như trên là nhằm đảm bảo tính khách quan của bộ chỉ số.

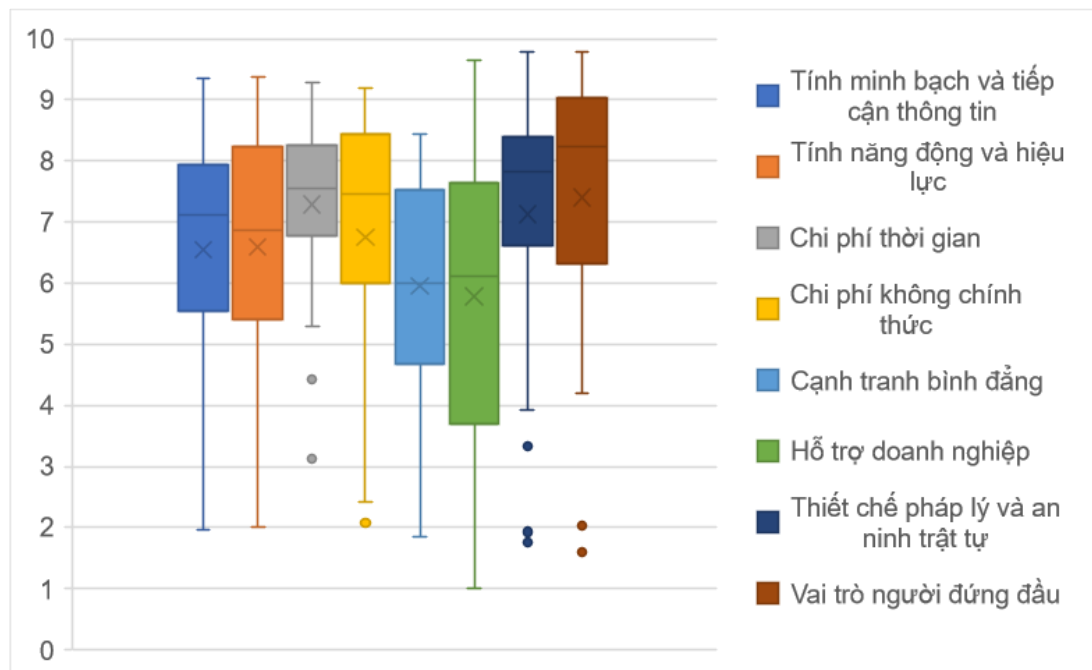
Bảng xếp hạng cho thấy cách biệt điểm số giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối là 70,78 điểm. Ngân hàng nhà nước chi nhánh tỉnh Hà Tĩnh là đơn vị dẫn đầu bảng xếp hạng DDCI với 92,90 điểm. Điểm

trung vị của khối SBN là 68,92 điểm, cho thấy đa phần các SBN đều được đánh giá tốt, phản ánh cảm nhận tốt của cộng đồng DN đối với các SBN của tỉnh Hà Tĩnh.

Hình 12 biểu diễn mức độ biến động các giá trị của các chỉ số thành phần DDCI khối SBN. Có thể thấy, hầu hết các chỉ số đều có khoảng tứ phân vị khá lớn, dao động từ khoảng 6 đến 8 điểm; trong đó, Hỗ trợ doanh nghiệp là chỉ số có khoảng chênh lệch giá trị lớn nhất. Khoảng chênh lệch lớn này phản ánh sự khác biệt lớn trong đánh giá của DN đối với năng lực điều hành của các SBN. Ngược lại, Chi phí thời gian là chỉ số duy nhất có độ phân tán giá trị thấp, với điểm trung vị cao hơn hầu hết các chỉ số khác. Điều này cho thấy hầu hết các SBN đã được DN đánh giá khá tốt và sự khác biệt tương đối về năng lực điều hành ở khía cạnh này không thực sự quá lớn.

Các quan sát ngoại lai chỉ xuất hiện ở phía dưới của tứ phân vị của một số chỉ số như Chi phí thời gian, Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự, Vai trò người đứng đầu. Những quan sát ngoại lai này là các đơn vị có điểm số thấp hơn hẳn so với hầu hết các SBN khác, do đó, cần được chú ý và nghiên cứu thêm.

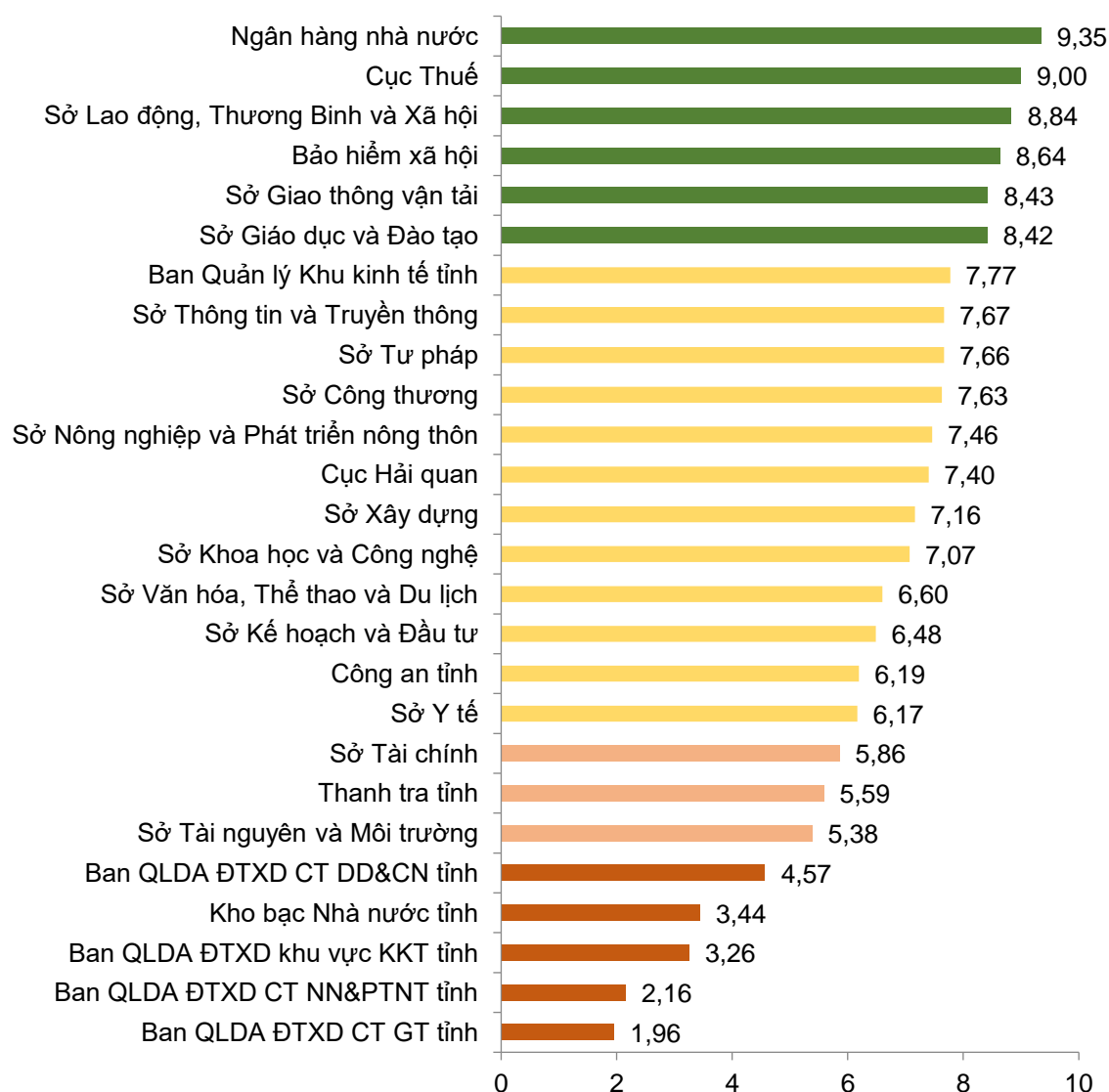
**Hình 12: Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối SBN**



## 2.2. CHỈ SỐ TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Dẫn đầu bảng xếp hạng chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối SBN là Ngân hàng nhà nước với 9,35 điểm. Tiếp theo với điểm số cũng khá cao lần lượt là Cục Thuế, Sở LĐ, TB&XH, và BHXH. Ở chiều ngược lại, vị trí cuối cùng thuộc về Ban QLDA ĐTXD CT GT tỉnh với số điểm 1,96. Bên cạnh đó, 3 BQL các dự án còn lại khác cũng nằm trong nhóm 5 SBN có xếp hạng thấp nhất của chỉ số này.

**Hình 13: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Sở ban ngành**



Căn cứ vào điểm số trung bình trên toàn tỉnh, có thể nhận thấy một số điểm chính sau. Tất cả các chỉ tiêu đều nhận được tỷ lệ đánh giá tích cực cao từ cộng đồng DN. Trong đó, hai chỉ tiêu được DN toàn tỉnh đánh giá cao nhất là Chỉ tiêu Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của SBN và Chỉ tiêu Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định, lần lượt với điểm số là 0,978 và 0,897 điểm. Về khả năng tiếp cận các thông tin về VBQPPL, TTHC, chính sách mới, 89% DN đánh giá là dễ tiếp cận. Mặc dù vậy, tỷ lệ DN cho rằng Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu của SBN vẫn chiếm tỷ lệ đáng kể (gần 33%).

**Bảng 6: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	Thuận	0,770	0,641	0,832
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	Nghịch	0,325	0,216	0,533
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	Thuận	0,789	0,563	0,862
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	Thuận	0,897	0,609	0,958
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	Thuận	0,745	0,385	0,846
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	Thuận	0,358	0,091	0,563
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	Thuận	0,978	0,850	1,000

*“Luôn cập nhật các quyết định, các chế độ quyền lợi được hưởng của người lao động để thông báo cho DN thực hiện.”*

**DN huyện Hương Sơn – đánh giá BHXH**

*“Các công trình văn hóa trên địa bàn nên thông báo công khai để các DN tiếp cận chào giá, đấu thầu”*

**DN huyện Cẩm Xuyên – đánh giá sở VH, TT&DL**

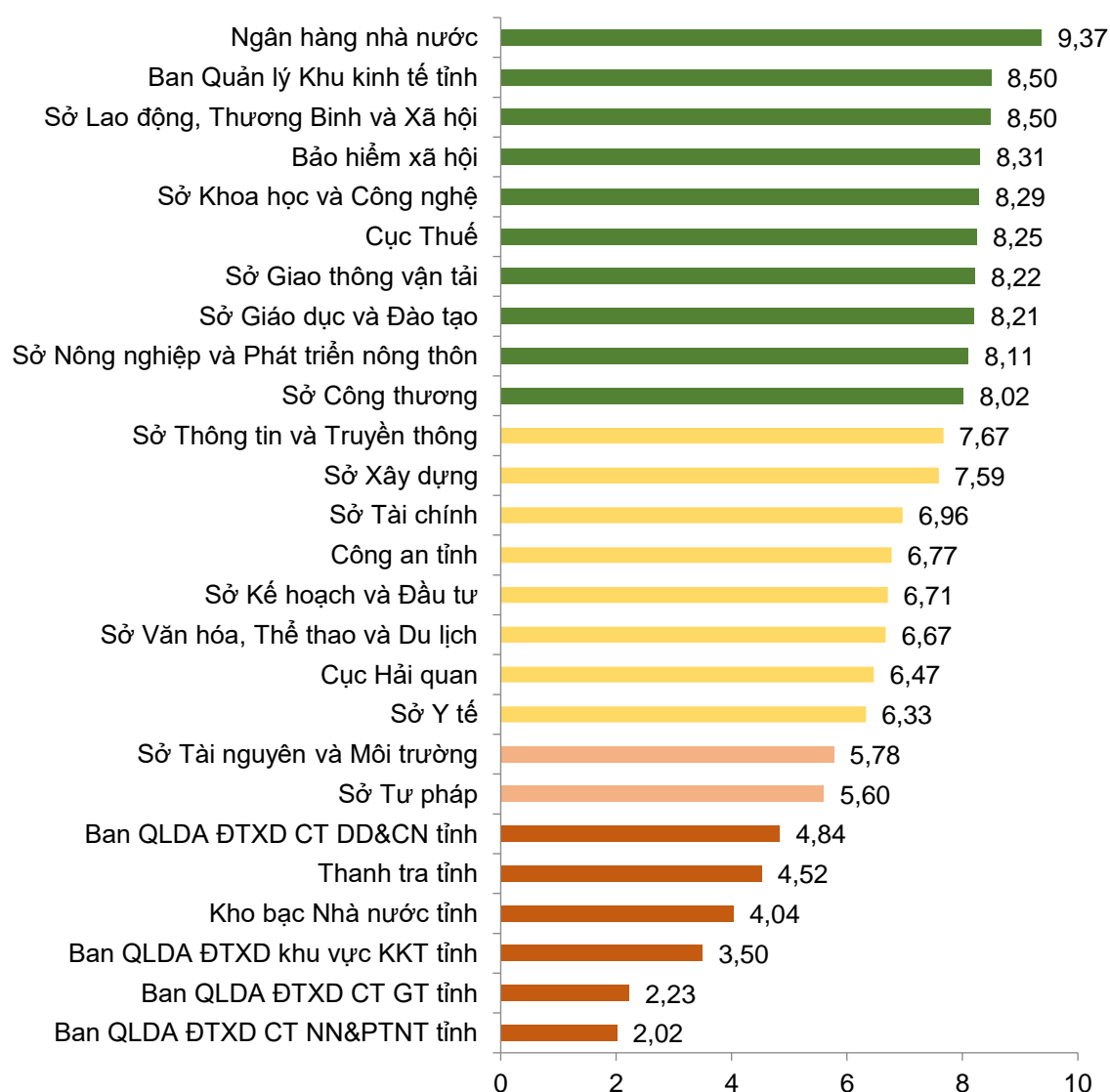
*“Sở TN&MT bổ sung công khai các Văn bản chỉ đạo điều hành của sở”*

**DN thành phố Hà Tĩnh – đánh giá sở TN&MT**

### 2.3. CHỈ SỐ TÍNH NĂNG ĐỘNG VÀ HIỆU LỰC CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH

Dẫn đầu chỉ số Tính năng động và hiệu lực là Ngân hàng nhà nước với 9,37 điểm. Trong khi đó, Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT tỉnh xếp vị trí cuối bảng với 2,02 điểm, kém đơn vị đứng đầu hơn 7 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,87 điểm.

**Hình 14: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Sở ban ngành**



Xét trên toàn tỉnh, một số chỉ tiêu có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tích cực cao bao gồm Chủ động trong việc tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và giải pháp cụ thể để hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường kinh doanh trên địa bàn tỉnh; Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp.

Tuy nhiên, vẫn có một số chỉ tiêu ghi nhận mức điểm tương đối thấp. Chỉ tiêu về sự lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời các kiến nghị của DN thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp là một chỉ tiêu tổng hợp bao gồm hai cấu phần: số lượng và số lượt DN được mời và tham gia các chương trình đối thoại; và cảm nhận của họ về một số khía cạnh của chương trình mà họ tham gia. Điểm số thấp ở chỉ tiêu này chủ yếu là do tỷ lệ các DN không được mời đến tham gia các chương trình đối thoại do SBN tổ chức hoặc được mời nhưng không tham dự vẫn còn cao. Theo thống kê từ khảo sát, có tới 59% số DN không được mời tham gia, và 11% DN được mời nhưng không tham gia. Trong số các DN tham gia đối thoại, có khoảng 48% DN cho rằng các chương trình chủ yếu tập hợp các DN lớn.

Một chỉ tiêu khác đáng chú ý là hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của SBN khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên. Hơn 41% số DN trả lời là có hiện tượng này và ở một số SBN, tỷ lệ này còn lên tới 66%.

**Bảng 7: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	Thuận	0,726	0,340	0,837
2	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	Thuận	0,736	0,442	0,820
3	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	Thuận	0,727	0,442	0,813
4	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	Thuận	0,901	0,538	1,000
5	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	Thuận	0,244	0,081	0,440
6	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	Thuận	0,833	0,483	0,950
7	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	Nghịch	0,414	0,200	0,659

*“Công tác hỗ trợ doanh nghiệp du lịch chưa được sự quan tâm đúng mức”*

**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá sở VH, TT&DL**

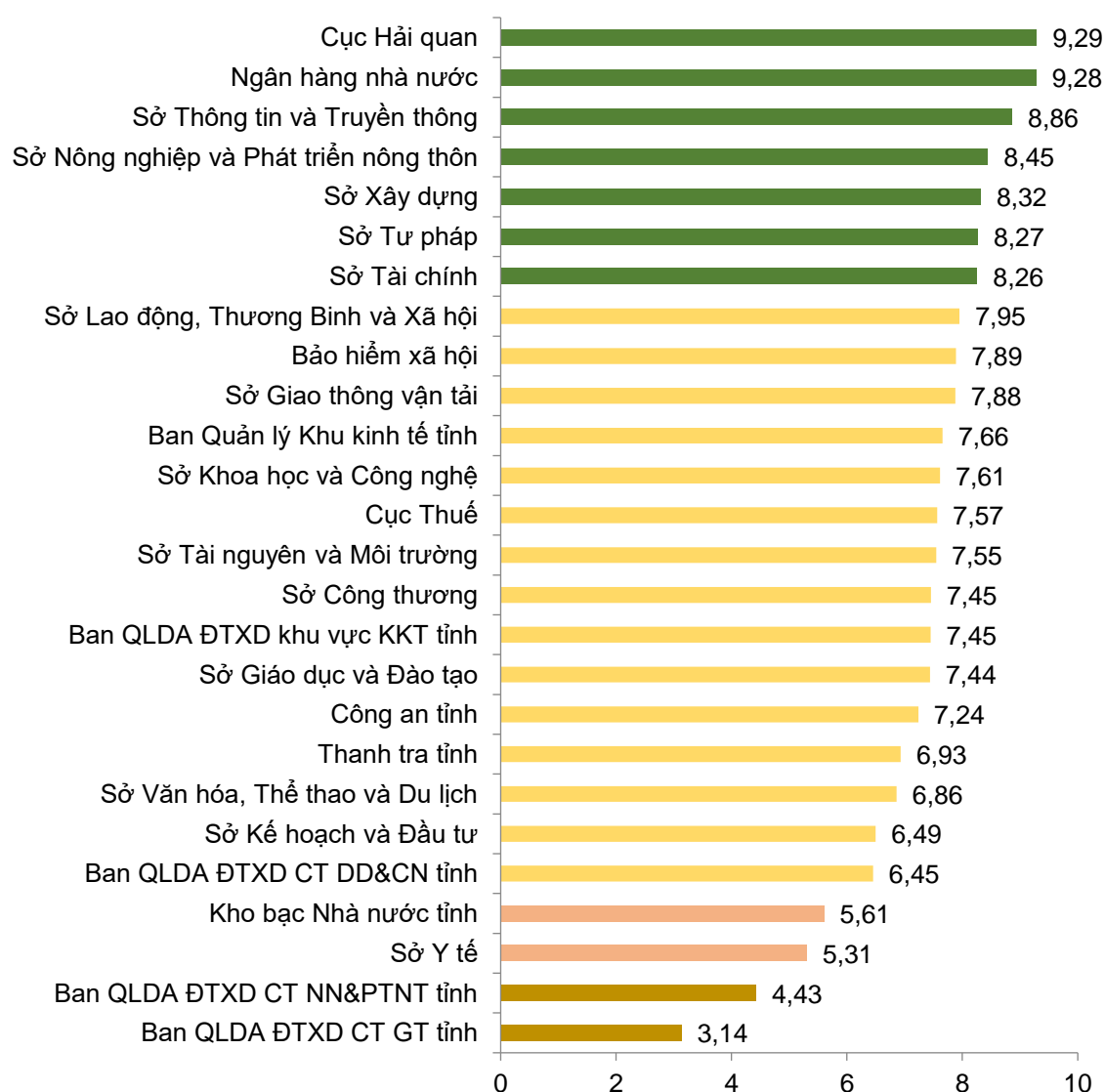
*“- Đề nghị Cục Hải Quan cần chỉ dẫn DN nhiều hơn trong công tác làm thủ tục xuất nhập khẩu hàng hóa.”*

**DN Thị xã Hồng Lĩnh – đánh giá cục Hải Quan**

#### **2.4. CHỈ SỐ CHI PHÍ THỜI GIAN CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH**

Chỉ số Chi phí thời gian của Cục Hải quan được DN đánh giá cao nhất với 9,39 điểm. Chênh lệch giữa vị trí đứng đầu và đứng cuối bảng xếp hạng không lớn bằng các chỉ số khác (khoảng 6 điểm). Vị trí cuối thuộc về Ban QLDA ĐTXD CT GT tỉnh với 3,14 điểm. Điểm trung vị là 6,53 điểm.

**Hình 15: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của Sở ban ngành**



Hầu hết các chỉ tiêu thuận đều có tỷ lệ DN đánh giá tích cực cao, đặc biệt là trong công tác hướng dẫn DN khi giải quyết công việc và tuân thủ thời gian, với trung bình trên 90% DN đồng ý. Tuy nhiên sự khác biệt giữa các SBN là rất lớn. Điều này thể hiện qua chênh lệch giữa điểm của SBN cao nhất và của SBN thấp nhất.

Bên cạnh đó, khoảng 35% DN vẫn gặp trường hợp hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận nhưng sau đó lại bị trả lại, yêu cầu chỉnh sửa.

Đối với các chỉ tiêu nghịch, hầu hết đều ghi nhận những phản ánh tốt từ DN. Tỷ lệ DN bị thanh kiểm tra riêng chỉ khoảng 30%, trong đó 12% DN đánh giá nội dung thanh kiểm tra riêng của SBN bị trùng lặp. Tuy vậy, thời gian trung bình của mỗi đợt thanh kiểm tra riêng còn dài: khoảng 37% số DN bị thanh kiểm tra riêng cho biết thời gian trung bình của mỗi đợt kéo dài từ 2 ngày trở lên.



**Bảng 8: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	Thuận	0,920	0,333	1,000
2	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	Thuận	0,903	0,417	1,000
3	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	Thuận	0,757	0,500	0,920
4	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	Thuận	0,791	0,273	0,912
5	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	Nghịch	0,119	0,009	0,308
6	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	Nghịch	0,116	0,000	0,333
7	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	Nghịch	0,835	0,706	1,000
8	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	Nghịch	0,124	0,000	0,333

*“- Công an tỉnh cần chấn chỉnh việc các đội cảnh sát giao thông ở các huyện, thị, thành phố lập chốt kiểm tra không có quyết định của Ban giám đốc công an tỉnh gây khó khăn cho DN.*

*- Thủ tục làm các căn cước công dân chậm trả kết quả làm khó khăn cho DN khi đi giao dịch”*

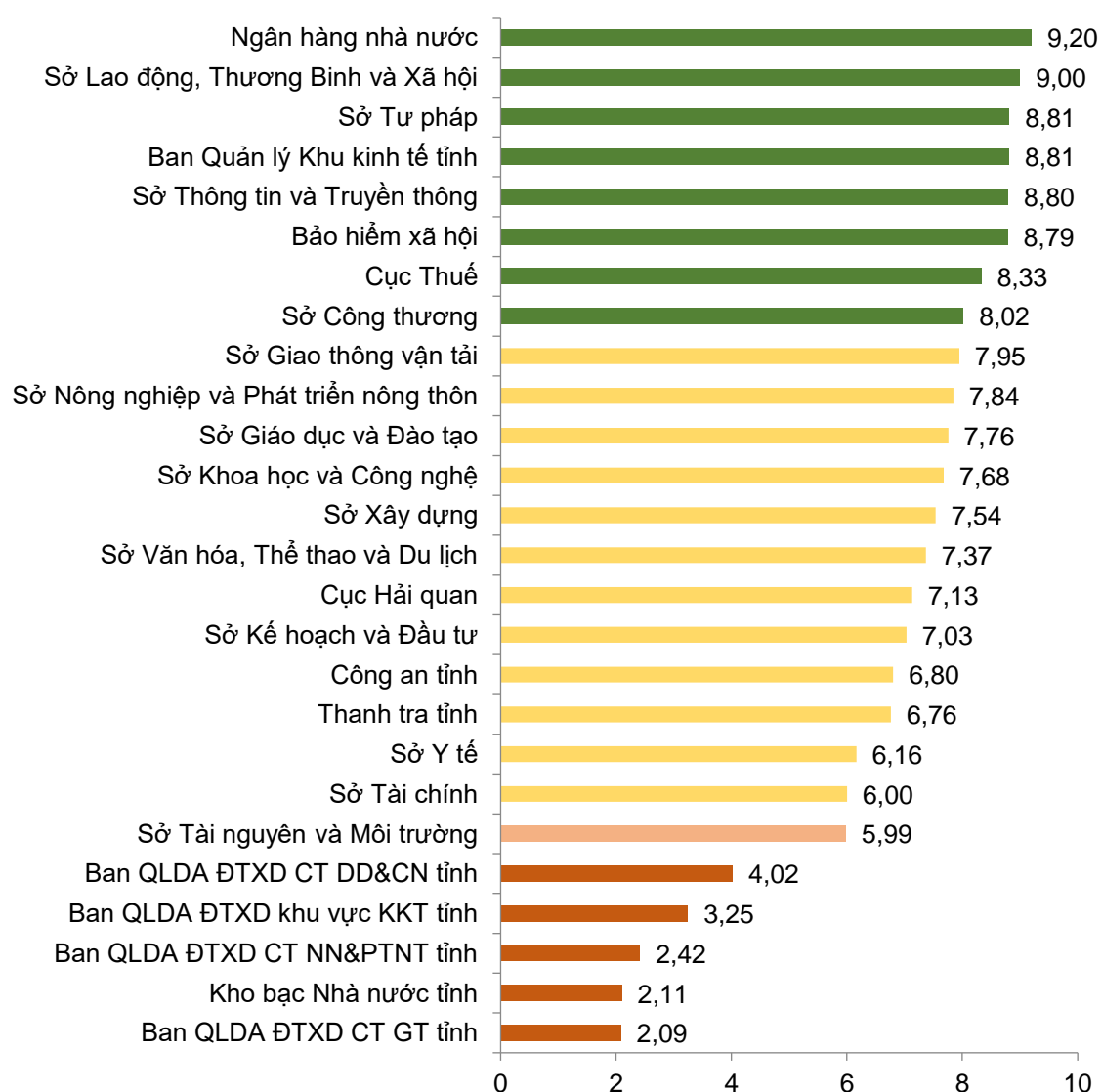
**DN Huyện Cẩm Xuyên – đánh giá Công an tỉnh**

*“Sở còn gây khó khăn trong thủ tục đầu tư”*

**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá sở KH&ĐT**

## **2.5. CHỈ SỐ CHI PHÍ KHÔNG CHÍNH THỨC CỦA KHỐI SỞ BAN NGÀNH**

Đơn vị dẫn đầu chỉ số Chi phí không chính thức của khối SBN là Ngân hàng nhà nước với 9,20 điểm. Đơn vị đứng cuối bảng là Ban QLDA ĐTXD CT GT tỉnh với 2,09 điểm, kém hơn đơn vị đứng đầu 7,11 điểm. Điểm trung vị khá cao là 7,46 điểm. Đáng chú ý là cả 4 BQL các dự án ĐTXD của tỉnh đều nằm trong nhóm 5 SBN xếp cuối bảng.

**Hình 16: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành**

Xét trên toàn tỉnh, hơn 86% DN nhận định không có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết TTHC để trực lợi. Gần 82% DN cho biết họ không phải trả bất cứ chi phí không chính thức nào cho cán bộ SBN. Mặc dù vậy, chênh lệch giữa SBN có điểm số cao nhất vào thấp nhất ở tiêu chí này vẫn còn rất lớn. Điều này phản ánh rằng hiện tượng DN phải chi trả chi phí không chính thức chỉ tập trung ở một số SBN nhất định. Bên cạnh đó, khoảng 29% DN cho rằng phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi.

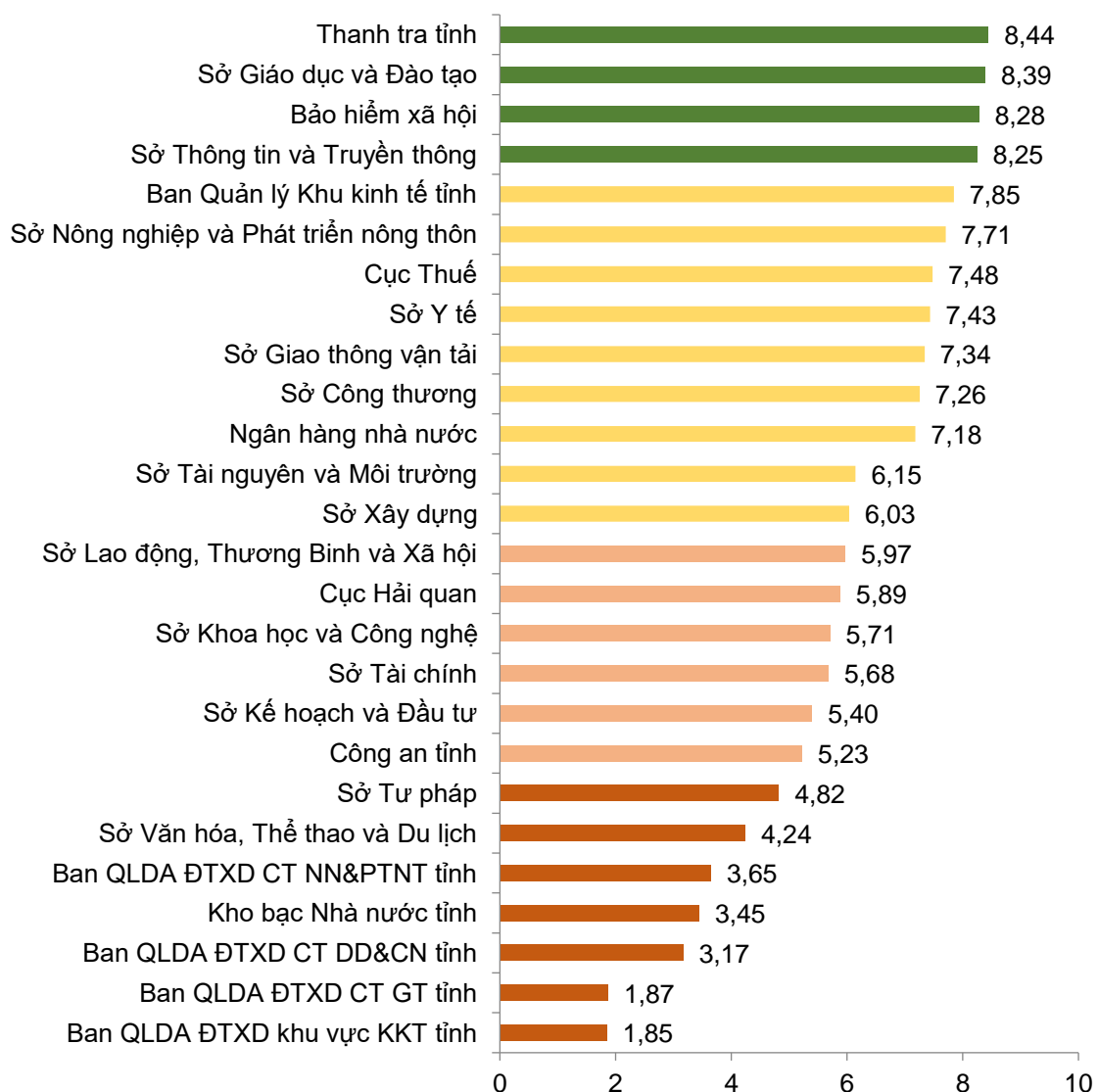
**Bảng 9: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trực lợi	Nghịch	0,082	0,000	0,273
2	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	Nghịch	0,120	0,000	0,404

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
3	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	Nghịch	0,286	0,164	0,581
4	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	Thuận	N/A	N/A	N/A

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

Hình 17: Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành



Đơn vị dẫn đầu Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng là Thanh tra tỉnh với 8,44 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này là 6,00 điểm.

Có thể thấy, một lần nữa các BQL dự án ĐTXD lại nằm trong nhóm 5 SBN có điểm số thấp nhất bên cạnh Kho bạc Nhà nước tỉnh; trong đó, Ban QLDA ĐTXD khu vực KKT tỉnh và Ban QLDA ĐTXD CT

GT tính là 2 đơn vị có điểm số thấp hơn cả, lần lượt là 1,85 và 1,87 điểm. Số điểm này có thấy, các đơn vị này được DN đánh giá thấp hơn so với hầu hết các SBN ở tất cả các cấu phần của chỉ số.

Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối SBN dựa vào 3 tiêu chí nghịch để xếp hạng. Đối với tiêu chí về sự ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn, thống kê từ khảo sát cho thấy, tỷ lệ DN trả lời đánh giá SBN ưu ái cho các doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp nước ngoài hoạt động trên địa bàn tỉnh lần lượt là 34% và 28%.

Khoảng 30% DN cho rằng có sự hiện diện của doanh nghiệp “sân sau”, doanh nghiệp thân hữu có liên kết với cán bộ của SBN; trong đó, 54% cho rằng SBN ưu ái các doanh nghiệp này hơn trong tiếp cận các nguồn lực, giải quyết TTHC..., và khoảng 42% DN đánh giá những ưu ái dành cho DN thân hữu gây khó khăn đáng kể cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của họ.

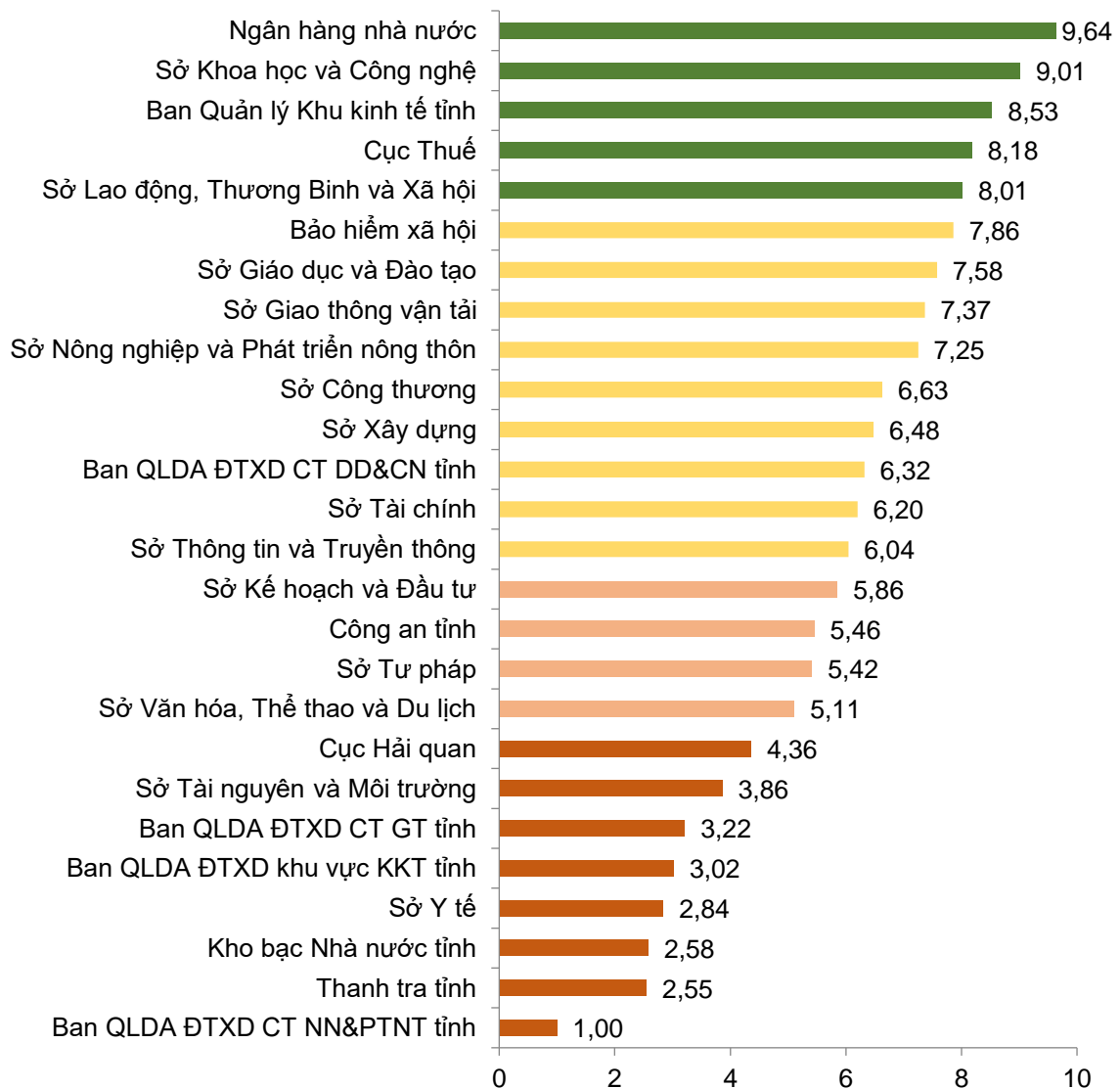
Khoảng chênh lệch điểm số khá lớn ở chỉ tiêu thứ 2 cho thấy sự khác biệt rõ rệt trong đánh giá của DN đối với các SBN: Điểm SBN cao nhất cho thấy tỷ lệ DN cho rằng SBN ưu ái hơn của các DN “sân sau”, DN thân hữu còn cao. Tương tự, ở tiêu chí thứ 3, khoảng chênh lệch cũng khá lớn, cho thấy tỷ lệ DN bị ảnh hưởng cũng có những sự khác biệt rõ ràng.

**Bảng 10: Các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	Nghịch	0,316	0,196	0,452
2	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp “sân sau”, doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	Nghịch	0,210	0,086	0,525
3	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	Nghịch	0,314	0,056	0,641

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

Ngân hàng nhà nước là đơn vị dẫn đầu ở chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp với số điểm rất cao, 9,64 điểm. Đây là chỉ số có phổ điểm rộng nhất, chênh lệch giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối lên tới 8,64 điểm. Đơn vị đứng cuối bảng là Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT tỉnh, với 1 điểm. Điểm số này cho thấy, so với các SBN khác, đơn vị này được đánh giá điểm thấp hơn cả ở tất cả các tiêu chí thành phần.

**Hình 18: Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Sở ban ngành**

Liên quan đến chỉ tiêu Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp, có khoảng 48% DN trả lời cho biết đã được mời tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp do SBN tổ chức. Trong đó, 75% đã tham gia ít nhất 01 chương trình hỗ trợ, số còn lại không tham gia, đa phần là vì lý do Không có thời gian hoặc nội dung không phù hợp. Trong số các DN tham gia, hơn 81% cho rằng chất lượng của các chương trình hỗ trợ là thực chất; và khoảng 79% cho biết các hoạt động này đã có những cải thiện nhiều so với trước. Mặc dù vậy, chênh lệch điểm số giữa đơn vị thấp nhất và cao nhất vẫn còn khá lớn. Điều này cho thấy sự khác nhau về tần suất triển khai các chương trình hỗ trợ DN ở các SBN.

Đối với các chỉ tiêu còn lại, có tới 97% số DN từng truy cập vào trang web/cổng thông tin điện tử của SBN đánh giá chuyên mục giải đáp trực tuyến là rất hữu ích. Khoảng 94% DN đã đến thực hiện TTHC của SBN đánh giá cán bộ hỗ trợ hồ sơ vướng mắc và giải quyết TTHC nhanh chóng, nhiệt tình.

**Bảng 11: Các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ DN của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	Thuận	0,338	0,162	0,525
2	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	Thuận	0,790	0,333	1,000
3	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	Thuận	0,789	0,500	0,903
4	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	Thuận	0,899	0,333	1,000

*“Khi tiến hành đầu tư dự án phải hướng dẫn doanh nghiệp các hạng mục xây dựng xả thải nguồn nước theo quy định.”*

**DN Thị xã Hồng Lĩnh – đánh giá sở TN&MT**

*“Tăng cường trao đổi thông tin 2 chiều giữa doanh nghiệp với Ban.”*

**DN Huyện Hương Khê – đánh giá Ban QLDA ĐTXD CT DD&CN tỉnh**

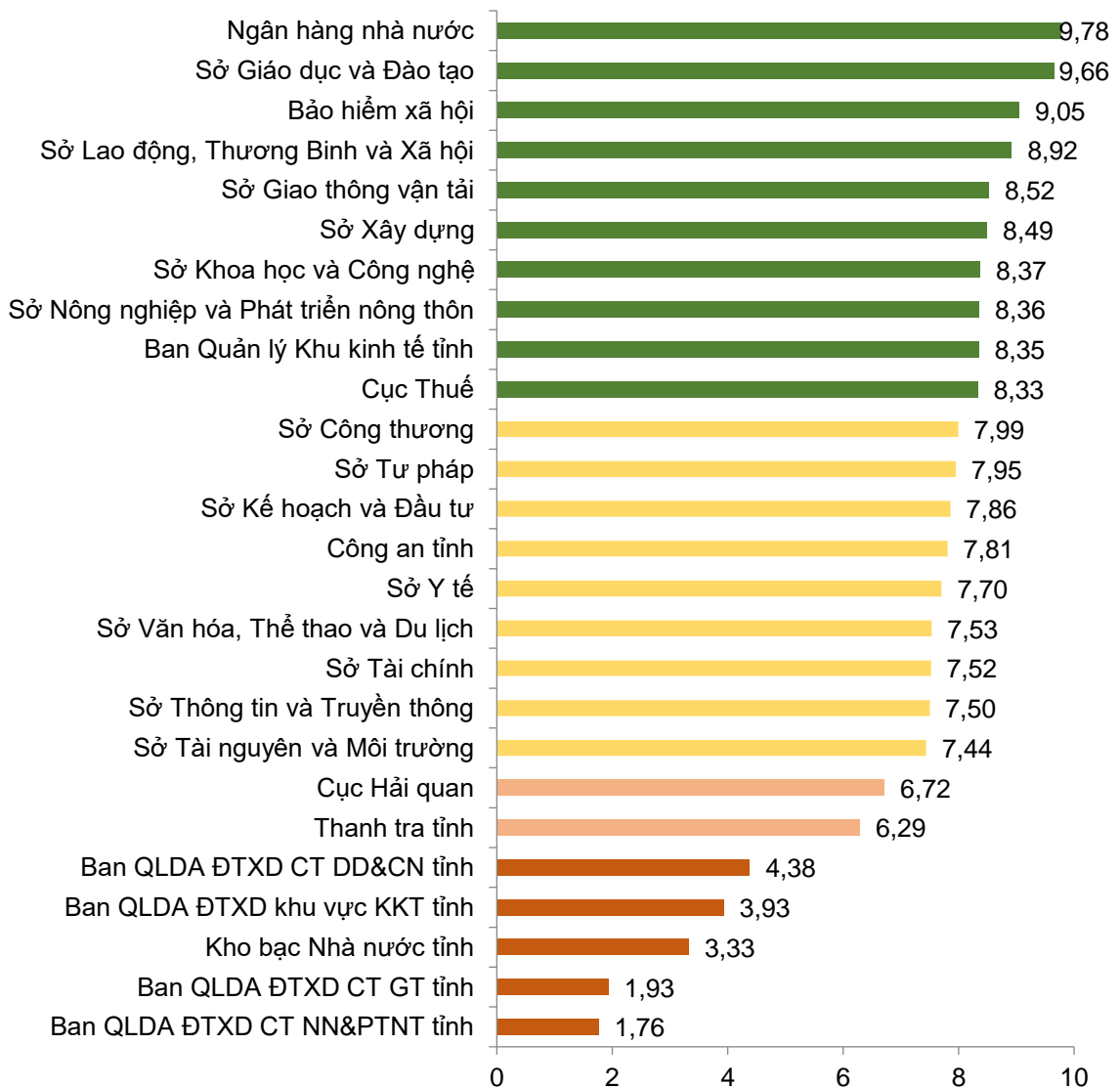
*“Tổ chức đối thoại nhiều hơn để tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho các doanh nghiệp.”*

**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá Ban QLDA ĐTXD khu vực KKT tỉnh**

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

Đối với chỉ số Thiết chế pháp lý, Ngân hàng nhà nước đứng ở vị trí dẫn đầu với 9,78 điểm. Bám sát ngay sau là Sở GD&ĐT, và BHXH với điểm số lần lượt là 9,66 và 9,05 điểm. Ở chiều ngược lại, Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT tỉnh có số điểm thấp nhất, với 1,76 điểm. Cả 4 BQL các dự án đầu tư xây dựng và Kho bạc Nhà nước tỉnh là 5 đơn vị được doanh nghiệp đánh giá thấp nhất.

Xét trên toàn tỉnh, có tới hơn 92% DN cho rằng SBN đã thực hiện có hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật; và thực thi VBQPPL nghiêm minh, đúng quy trình, quy định. Gần 90% nhận xét SBN đã tích cực hỗ trợ pháp lý DN phản ánh, kiến nghị, khiếu nại. Hơn 80% DN cho rằng họ sẽ khiếu nại lên cấp quản lý có thẩm quyền, nếu gặp phải trường hợp cán bộ, nhân viên của các phòng, ban, cơ quan SBN làm trái với quy định, gây khó khăn cho DN. Trong số này, khoảng 92% tin rằng khiếu nại sẽ được giải quyết thỏa đáng. Cũng liên quan tới khía cạnh này, tỷ lệ DN cho rằng SBN có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại cũng rất cao (hơn 90%).

**Hình 19: Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự****Bảng 12: Các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	Thuận	0,930	0,654	1,000
2	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	Thuận	0,789	0,478	0,925
3	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	Thuận	0,732	0,385	0,837
4	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	Thuận	0,726	0,385	0,837

*“Công tác tuyên truyền phổ biến pháp luật chưa tốt”*

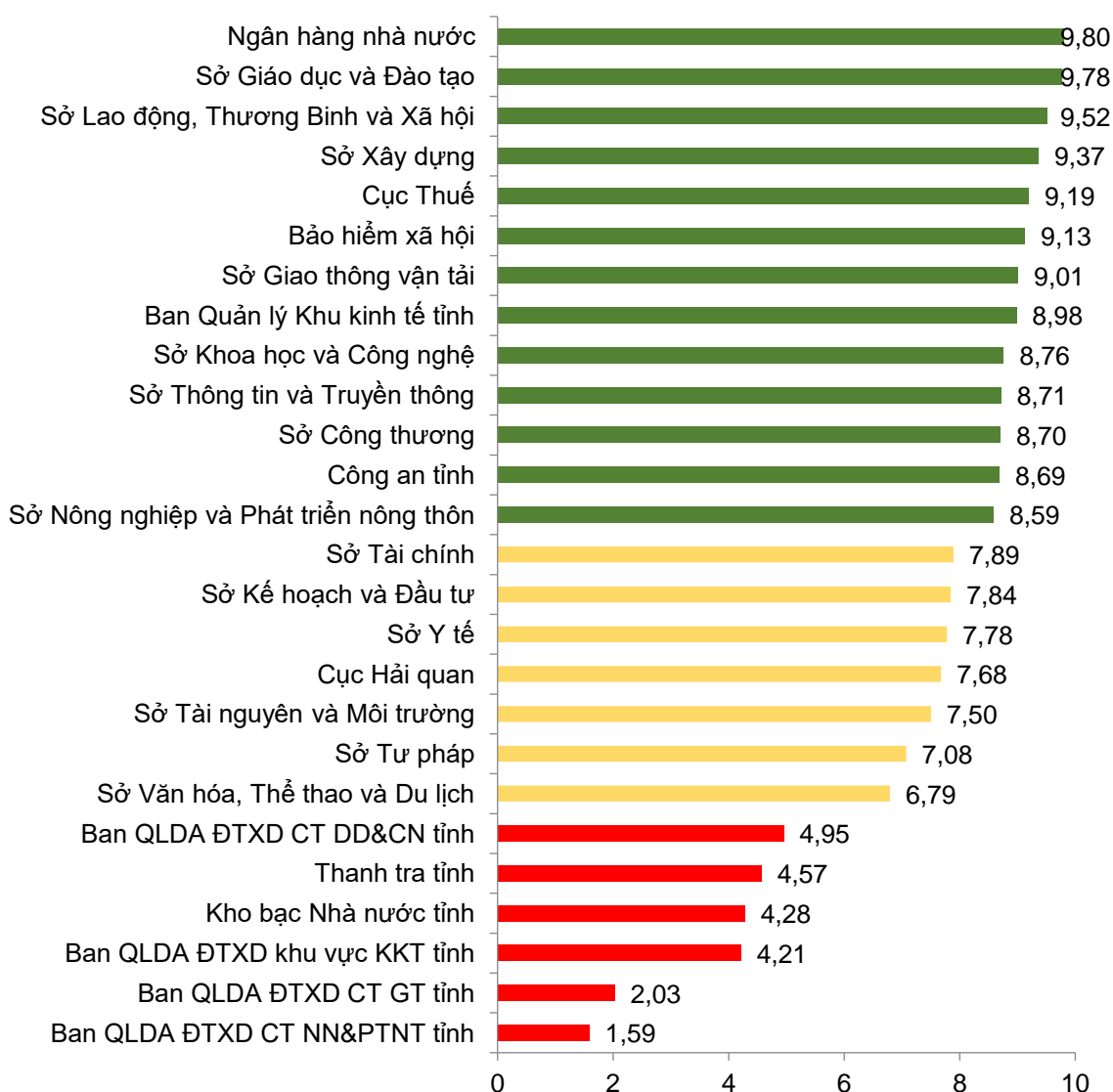
**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá Cục Hải Quan**

*“Cần kịp thời hơn trong hướng dẫn các văn bản pháp luật về xây dựng để các doanh nghiệp thuận lợi và thực hiện đúng luật pháp về xây dựng.”*

**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá sở Xây dựng**

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

**Hình 20: Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành**



Vai trò người đứng đầu là chỉ số thành phần có trọng số lớn nhất trong DDCI của khối SBN. Ngân hàng nhà nước một lần nữa dẫn đầu với 9,80 điểm và tiếp sau là Sở GD&ĐT, với 9,78 điểm. Ở chiều ngược lại, Ban QLDA ĐTXD CT NN&PTNT tỉnh có số điểm thấp nhất, với 1,59 điểm. Trung vị của chỉ số này là 8,24 điểm, cao nhất trong các chỉ số của khối SBN.



Về mặt bằng chung toàn tỉnh, tất cả các chỉ tiêu về Vai trò của người đứng đầu của khối SBN đều có tỷ lệ DN đánh giá tích cực khá cao, từ 72-76%. Điều này cho thấy DN đánh giá cao vai trò của người đứng đầu ở hầu hết các SBN. Mặc dù vậy, sự khác biệt trong các đánh giá của DN vẫn khá là lớn. Cụ thể, ở tiêu chí số 2 về hành động cụ thể và thiết thực của người đứng đầu SBN để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp, sự khác biệt lên tới hơn 42%. Tương tự, tỷ lệ DN đồng ý với nhận định “Người đứng đầu SBN chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của DN” vẫn còn thấp ở một số SBN.

**Bảng 13: Các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Sở ban ngành**

STT	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ Tiêu	Trung bình toàn Tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
1	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	Thuận	0,757	0,538	0,827
2	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	Thuận	0,722	0,380	0,802
3	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	Thuận	0,741	0,489	0,819
4	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	Thuận	0,730	0,413	0,813
5	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	Thuận	0,738	0,500	0,806

*“Sở và lãnh đạo Sở cần thường xuyên Tổ chức các buổi đối thoại với doanh nghiệp, để giải đáp các vướng mắc và tiếp nhận ý kiến đề xuất của DN.”*

**DN TP Hà Tĩnh – đánh giá sở KH&ĐT**

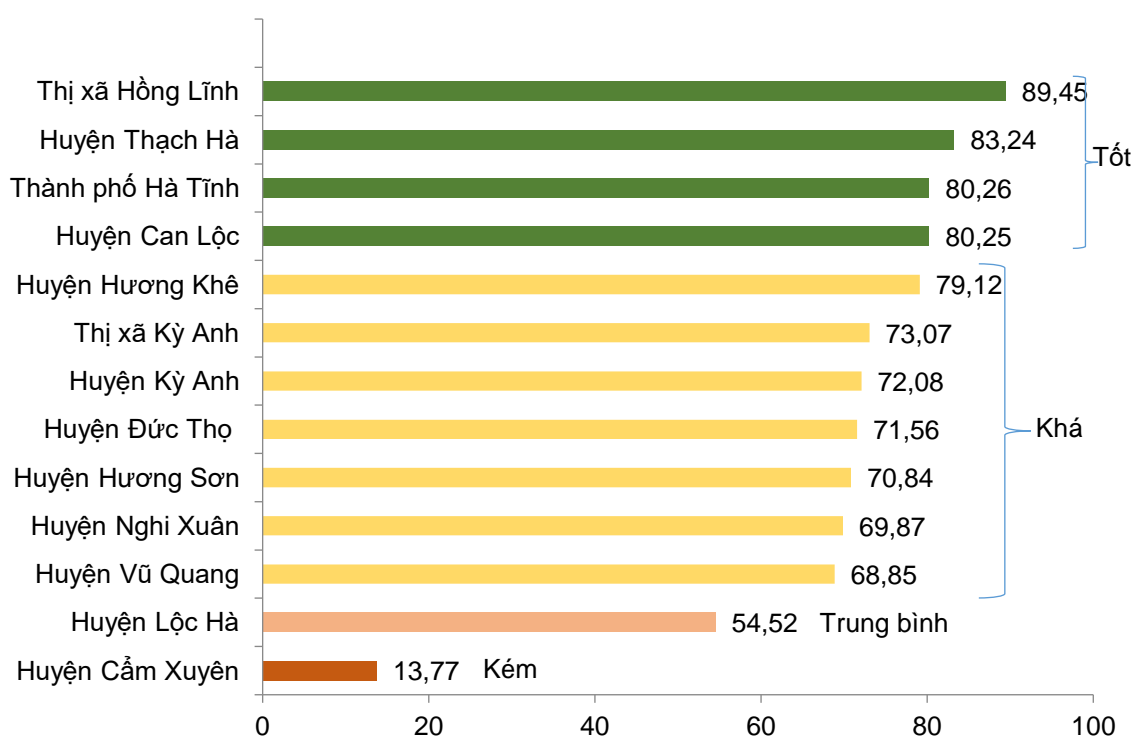
*“Đề nghị giám đốc sở Tài nguyên và môi trường theo dõi, giám sát, chỉ đạo nhân viên không để xảy ra tiêu cực trong quá trình làm việc với doanh nghiệp.”*

**DN Huyện Hương Sơn – đánh giá Sở TN&MT**

# CHƯƠNG III. CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP ĐỊA PHƯƠNG

## 3.1. XẾP HẠNG DDCI KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Hình 21: Xếp hạng và điểm số chỉ số DDCI 2020-2021 khối Địa phương tỉnh Hà Tĩnh



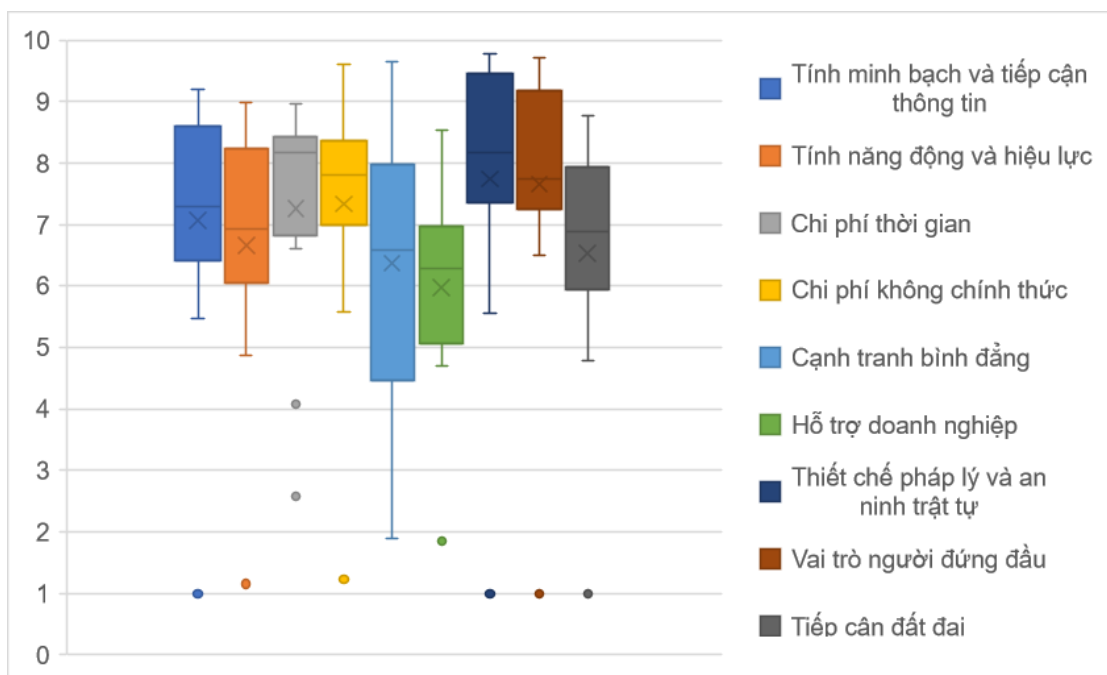
Bảng xếp hạng DDCI 2020-2021 của Hà Tĩnh bao gồm 13 địa phương. Điểm trung vị DDCI khối địa phương là 72,08 điểm. Mặc dù, chênh lệch điểm giữa địa phương đứng đầu và đứng cuối là khá lớn, khoảng 75,68 điểm, nhưng hầu hết các địa phương có mức điểm không chênh lệch nhau quá lớn, ngoại trừ Huyện Cẩm Xuyên. Điều này cho thấy, hầu hết DN ở các địa phương đánh giá khá tốt các khía cạnh về năng lực điều hành của chính quyền huyện, thị xã, và thành phố.

Dẫn đầu bảng xếp hạng DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 là Thị xã Hồng Lĩnh, với 89,45 điểm. Đứng sau lần lượt là Huyện Thạch Hà và Thành phố Hà Tĩnh. Đơn vị đứng cuối bảng là Huyện Cẩm Xuyên, với điểm tổng kết là 13,77 điểm, thấp hơn hẳn so với các địa phương khác.

Hình 22 cho thấy mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối địa phương. So với khối SBN, khoảng tứ phân vị của khối địa phương hẹp hơn, tức hầu hết các địa phương đều có điểm số hội tụ về một mức nhất định. Các chỉ số về Chi phí thời gian và Chi phí không chính thức có mức độ hội tụ cao nhất và có điểm trung vị ở mức khá cao. Ngược lại, Cạnh tranh bình đẳng là chỉ số có khoảng tứ phân vị rộng hơn cả và không có quan sát ngoại lai. Ngoài chỉ số Cạnh tranh bình đẳng, tất cả các chỉ số thành phần khác đều có 1-2 quan sát ngoại lai, nằm ở phía dưới của tứ phân vị. Điều

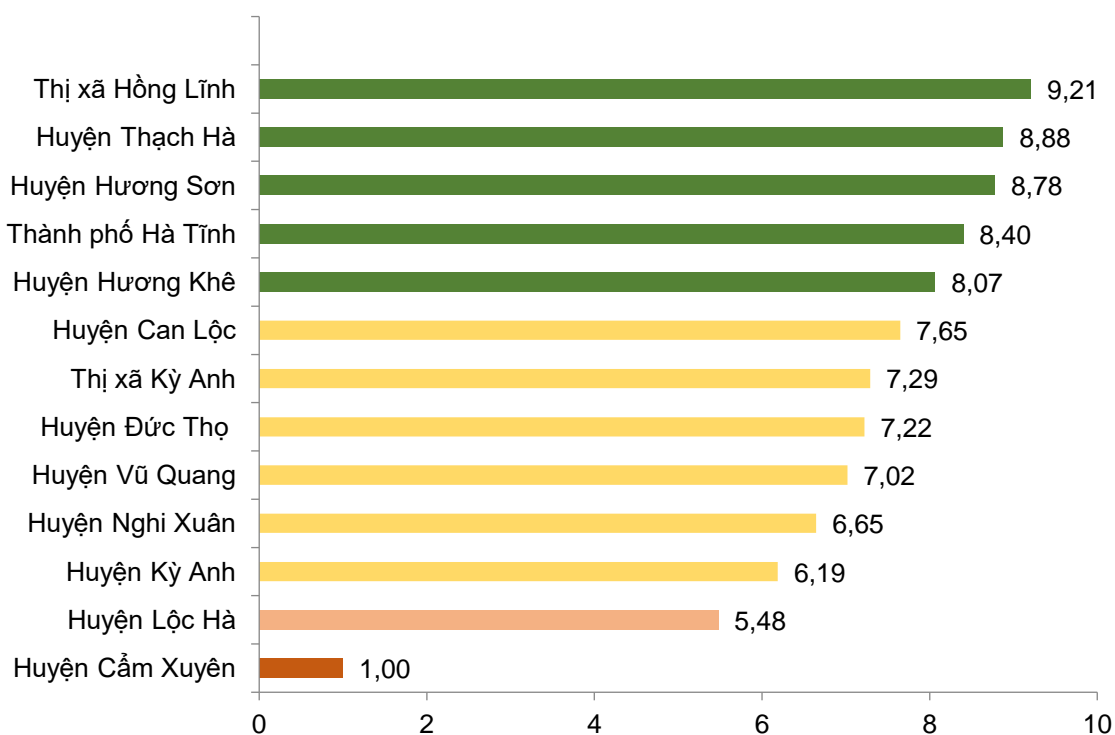
này cho thấy, ở mỗi chỉ số thành phần, thường có một địa phương nào đó được DN đánh giá thấp hơn hẳn các địa phương khác ở hầu hết các chỉ tiêu thành phần.

**Hình 22: Mức độ biến động của giá trị các chỉ số thành phần DDCI khối địa phương**



### 3.2. CHỈ SỐ TÍNH MINH BẠCH VÀ TIẾP CẬN THÔNG TIN CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

**Hình 23: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Địa phương**



Thị xã Hồng Lĩnh là địa phương dẫn đầu chỉ số tính minh bạch và tiếp cận thông tin với 9,21 điểm. Huyện Cẩm Xuyên, với 1 điểm, có điểm số thấp nhất ở tất cả các chỉ tiêu thành phần. Trung vị của chỉ số là 7,29 điểm, cho thấy hầu hết các địa phương đều được đánh giá tốt ở cấu phần này.

Chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối địa phương được hợp thành từ 06 chỉ tiêu. Xét trên toàn tỉnh, các chỉ tiêu thuận đều có tỷ lệ DN đánh giá tích cực chiếm phần lớn. Liên quan đến Khả năng tiếp cận thông tin, tỷ lệ DN cho rằng các thông tin về sự án, hạng mục đầu tư, mua sắm công của địa phương là dễ tiếp xúc chiếm khoảng 70% DN trả lời; về quy hoạch, kế hoạch 75%; về chính sách ưu đãi, hỗ trợ DN 77%; về văn bản pháp luật, TTHC, và cơ chế chính sách mới 82%. Tỷ lệ DN đã từng truy cập vào trang web/cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương là 58%. Tính hữu ích về mặt thông tin của Cổng thông tin được hầu hết DN đánh giá cao (trung bình trên 90%). Mức độ đầy đủ và rõ ràng của thông tin trong giải quyết TTHC cũng được khoảng 95% DN đánh giá tốt.

Ở chiều ngược lại, vẫn có khoảng 38% DN cho rằng có “mối quan hệ” sẽ giúp các DN tiếp cận dễ hơn với các thông tin và tài liệu quan trọng của địa phương, có nơi tỷ lệ này còn lên tới gần 66%.

**Bảng 14: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính minh bạch và tiếp cận thông tin của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
1	Khả năng tiếp cận thông tin	Thuận	0,825	0,587	0,901
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	Nghịch	0,377	0,219	0,657
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	Thuận	0,955	0,773	1,000
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	Thuận	0,908	0,676	1,000
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	Thuận	0,290	0,147	0,434
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	Thuận	0,927	0,727	1,000

*“Cần cập nhật thông tin đến doanh nghiệp sớm nhất.”*

**DN huyện Nghi Xuân**

*“Doanh nghiệp muốn được tiếp cận và nắm bắt các thông tin về ngân sách hỗ trợ DN vay vốn.”*

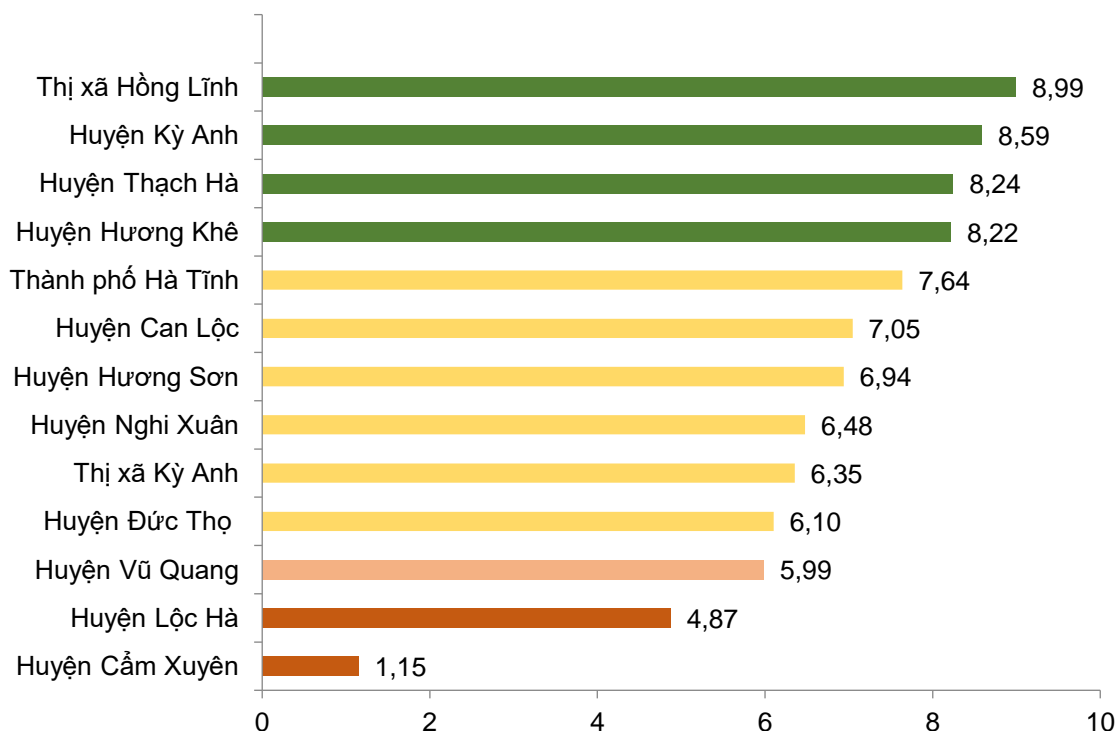
**DN huyện Cẩm Xuyên**

*“Gửi các thông tin hỗ trợ DN đến địa chỉ mail để doanh nghiệp nắm bắt thông tin sớm nhất.”*

**DN huyện Lộc Hà**

### 3.3. CHỈ SỐ TÍNH NĂNG ĐỘNG VÀ HIỆU LỰC CỦA HỆ THỐNG CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG

Hình 24: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tính năng động của hệ thống chính quyền Địa phương



Thị xã Hồng Lĩnh tiếp tục giữ vị trí đầu bảng ở chỉ số Tính năng động và hiệu lực của chính quyền địa phương với 8,99 điểm. Đứng cuối bảng là Huyện Cẩm Xuyên với 1,15 điểm. Điểm trung vị là 6,94 điểm.

Xét trên toàn tỉnh, 93% DN đánh giá chính quyền địa phương đã thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh; 88% đánh giá Địa phương đã sáng tạo, mạnh dạn triển khai chủ trương/quyết định của UBND tỉnh; 80% cho biết Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia đối thoại giải đáp các vướng mắc của DN. Thêm nữa, 25% DN cho biết Địa phương đã triển khai ít nhất một giải pháp hỗ trợ DN/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn, trong đó khoảng một nửa số DN đưa ra mô tả ngắn gọn về những giải pháp này. Ở chiều ngược lại, vẫn có khoảng 36% DN nhận định rằng có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh của chính quyền địa phương.

**Bảng 15: Các chỉ tiêu của chỉ số Tính năng động và hiệu lực của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	Thuận	0,935	0,667	1,000
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	Thuận	0,875	0,531	0,982
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	Thuận	0,774	0,485	0,912
10	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	Thuận	0,832	0,531	0,965
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	Nghịch	0,364	0,130	0,500
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	Thuận	0,354	0,079	0,529

*“Chủ động nắm bắt các khó khăn vướng mắc, khó khăn của DN trong thời điểm dịch Covid-19 đang diễn biến phức tạp để có giải pháp hỗ trợ phù hợp”*

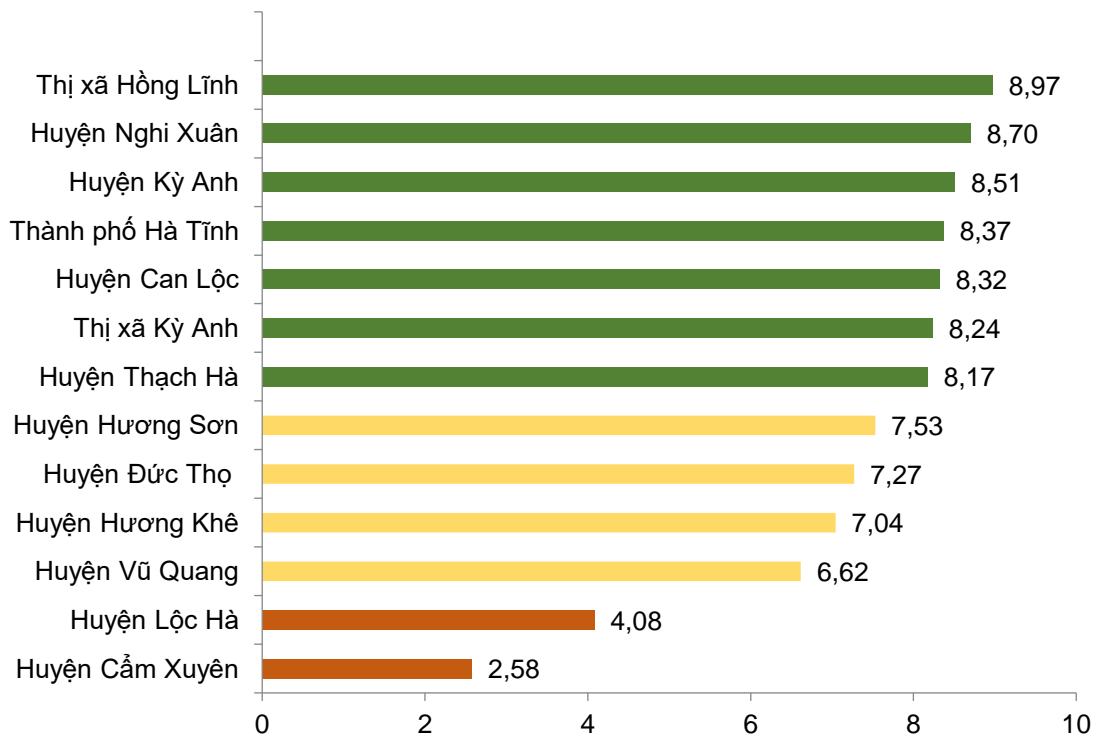
**DN thị xã Kỳ Anh**

### 3.4. CHỈ SỐ CHI PHÍ THỜI GIAN CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Top 3 địa phương đứng đầu chỉ số Chi phí thời gian là Thị xã Hồng Lĩnh, Huyện Nghi Xuân, và Huyện Kỳ Anh. Hai địa phương đứng cuối bảng là Huyện Cẩm Xuyên và Huyện Lộc Hà với số điểm lần lượt là 2,58 và 4,08 điểm. Trung vị của chỉ số này là 8,17 điểm.

Nếu xét trên toàn tỉnh các chỉ tiêu thuận có điểm số khá cao, tuy nhiên khoảng cách điểm khá lớn giữa địa phương đứng đầu và đứng cuối cho thấy những đánh giá giá thấp của DN tập trung ở một số địa phương nhất định. Trung bình, có 93% DN đánh giá cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho DN khi giải quyết công việc; 92% cho biết chính quyền địa phương tuân thủ quy định về mặt thời gian khi giải quyết TTHC; Khoảng 70% DN không bị trả lại, yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận, hoặc nếu phải sửa lại thì 66% chỉ cần sửa một lần.

Đối với các chỉ tiêu nghịch, có một số điểm đáng chú ý như sau. Từ tháng 1/2020 đến tháng 9/2021, có khoảng 39% DN (tương đương với 144 DN) bị thanh kiểm tra riêng của Chính quyền địa phương, trong đó 73% cuộc thanh kiểm tra kéo dài trong vòng 1 ngày. Tuy vậy, vẫn có khoảng 18% DN phản ánh rằng các cuộc thanh kiểm tra bị trùng lặp nội dung, và khoảng 13% DN đánh giá các cuộc thanh tra riêng này gây cản trở đến hoạt động sản xuất của DN.

**Hình 25: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí thời gian của khối Địa phương****Bảng 16: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí thời gian của Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	Thuận	0,932	0,583	1,000
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	Thuận	0,920	0,560	1,000
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	Thuận	0,806	0,560	0,940
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	Thuận	0,738	0,558	0,881
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của chính quyền địa phương (UBND) trong năm	Nghịch	0,188	0,118	0,435
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	Nghịch	0,176	0,000	0,429
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	Nghịch	0,613	0,438	0,833
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	Nghịch	0,131	0,000	0,417

*"Thủ tục hành chính bị rườm rà, mất thời gian"*

**DN Huyện Lộc Hà**

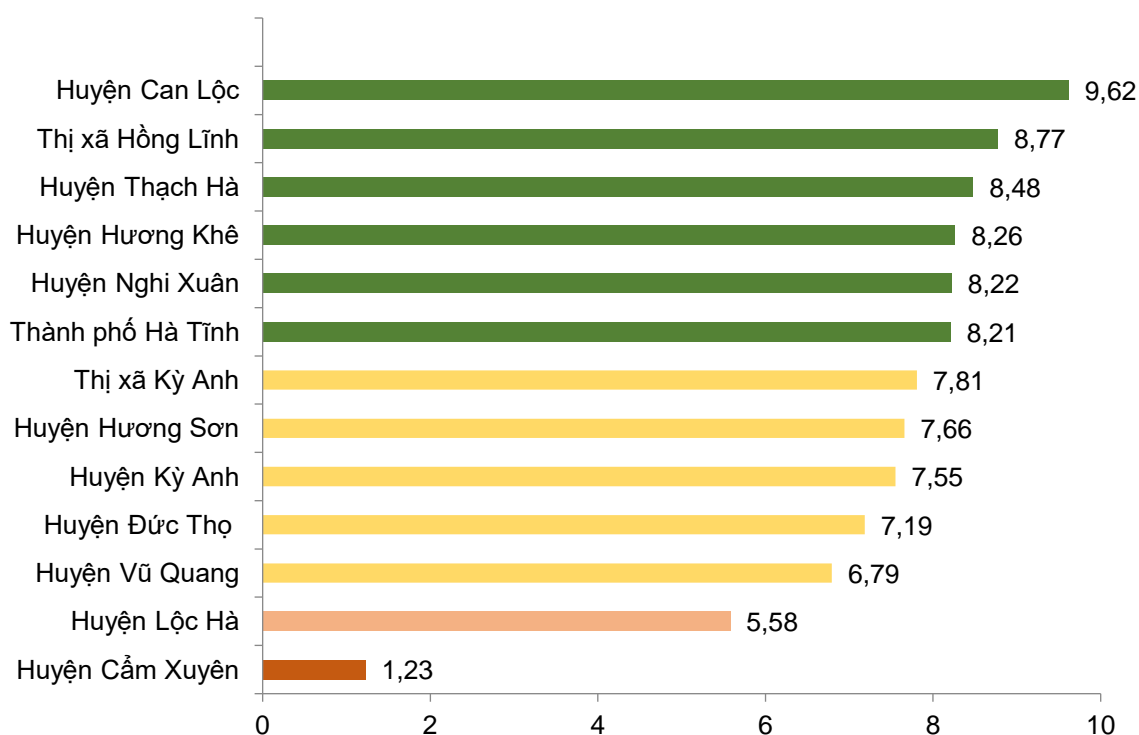
*“Làm việc hện người dân phải nhanh hơn, thời gian hện lấy thủ tục lâu quá!”*

**DN huyện Cẩm Xuyên**

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

Huyện Can Lộc là địa phương dẫn đầu chỉ số Chi phí không chính thức của khối địa phương, với 9,06 điểm. Chênh lệch điểm giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối là 6,03 điểm. Trung vị là 7,36 điểm.

**Hình 26: Xếp hạng và điểm số chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương**



Xét trên toàn tỉnh, các chỉ tiêu nghịch đều có điểm số thấp, cho thấy hầu hết DN có phản ánh tích cực về hành vi của cán bộ chính quyền địa phương. Khoảng 91% DN trả lời cho biết không có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn để trục lợi khi giải quyết TTHC. Gần 84% DN không phải trả bất cứ chi phí không chính thức nào cho cán bộ chính quyền địa phương. Ở chiều ngược lại tỷ lệ DN có nhận rằng phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi vẫn còn cao đáng kể, khoảng 28%. Có địa phương tỷ lệ này lên tới 65%.

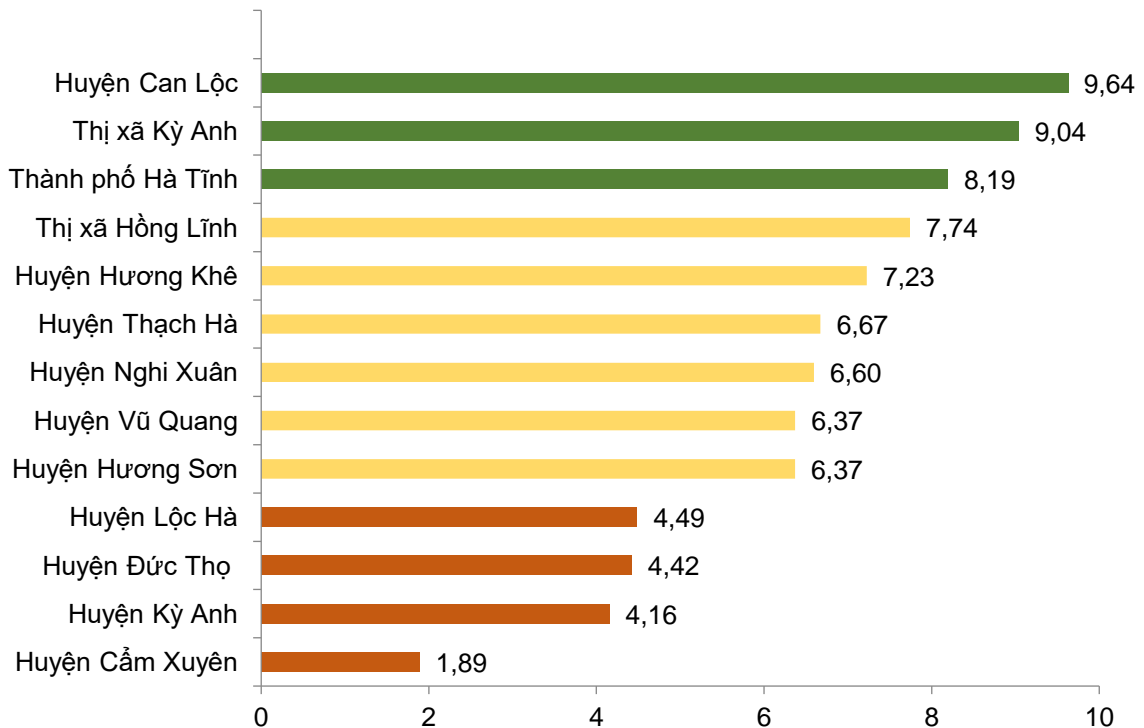


**Bảng 17: Các chỉ tiêu của chỉ số Chi phí không chính thức của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	Nghịch	0,055	0,014	0,250
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức	Nghịch	0,114	0,017	0,329
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	Nghịch	0,282	0,093	0,647
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	Thuận	0,526	0,250	0,667

### 3.6. CHỈ SỐ CẠNH TRANH BÌNH ĐẲNG CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Huyện Can Lộc là địa phương dẫn đầu ở Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng với 9,64 điểm. Địa phương đứng cuối bảng là Huyện Cẩm Xuyên với 1,89 điểm. Điểm trung vị là 6,60 điểm.

**Hình 27: Xếp hạng và điểm số chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương**

Chỉ số Cạnh tranh bình đẳng được cấu thành từ 03 chỉ tiêu nghịch, phản ánh ý kiến của DN về tình trạng chính quyền địa phương ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn hoặc các doanh nghiệp sâu sau, và ảnh hưởng của sự ưu ái này tới hoạt động của họ. Nhìn chung, tỷ lệ DN cho rằng chính quyền địa phương ưu ái đối với các DN lớn so với DNNVV là khá cao. Nếu tính trung bình trên toàn tỉnh, tỷ lệ này lên tới gần 46%, và địa phương cao nhất còn lên tới 70%. Tương tự, khoảng 45% DN phản ánh sự hiện diện của các doanh nghiệp “sâu sau”, doanh nghiệp “thân hữu” có liên kết với cán bộ của chính

quyền địa phương, và trong đó, hơn 64% DN đồng ý các doanh nghiệp này được ưu ái trong việc tiếp cận nguồn lực nhà nước. Tỷ lệ các DN gặp khó khăn do sự ưu ái dành cho các doanh nghiệp “sân sau”, doanh nghiệp “thân hữu” nhiều hơn tỷ lệ các DN gặp khó do sự ưu ái dành cho các doanh nghiệp lớn.

**Bảng 18: Các chỉ tiêu của chỉ số Cạnh tranh bình đẳng của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	Nghịch	0,456	0,270	0,700
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp “sân sau”, Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	Nghịch	0,326	0,211	0,578
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	Nghịch	0,417	0,262	0,648

*“Hạn chế việc tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp “thân hữu” với lãnh đạo huyện.”*

**DN Huyện Cẩm Xuyên**

*“Đổi xử công bằng giữa các doanh nghiệp với nhau trong hoạt động sản xuất kinh doanh tránh tình trạng ưu tiên doanh nghiệp này loại bỏ doanh nghiệp kia.”*

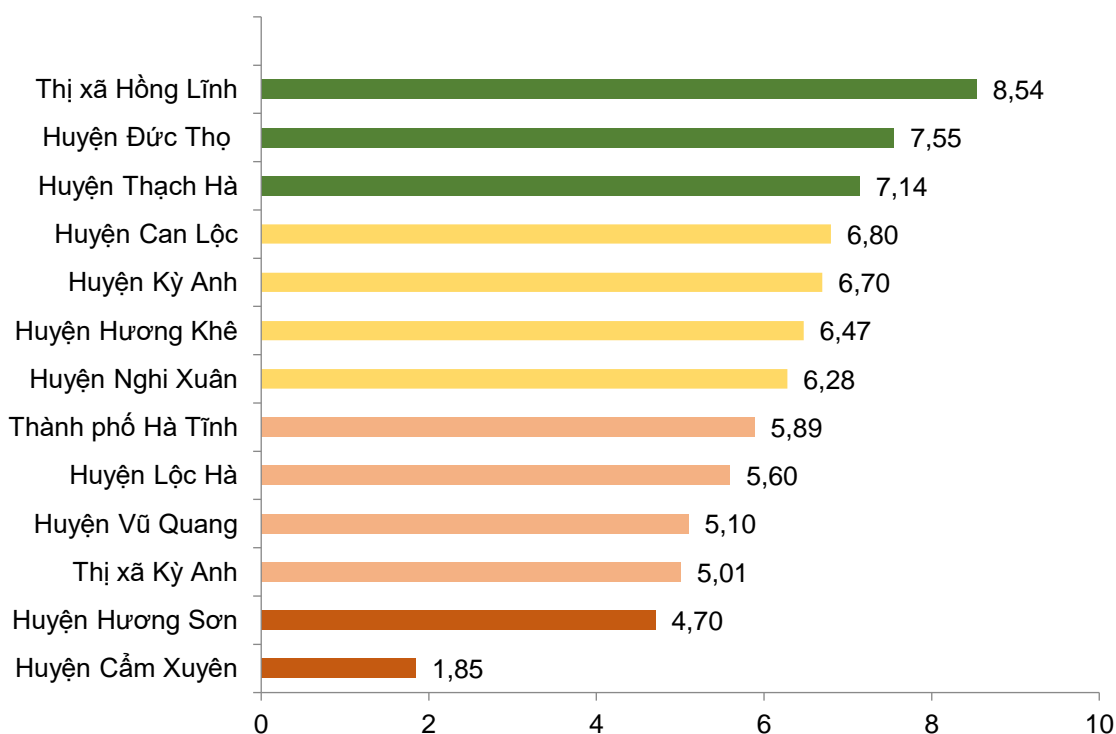
**DN huyện Cẩm Xuyên**

*“Cần quan tâm hơn nữa đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ”*

**DN thị xã Kỳ Anh**

### 3.7. CHỈ SỐ HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Vị trí dẫn đầu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối địa phương thuộc về Thị xã Hồng Lĩnh với 8,54 điểm, đứng sau là Huyện Đức Thọ và Huyện Thạch Hà với số điểm lần lượt là 7,55 và 7,14. Huyện Cẩm Xuyên là địa phương xếp cuối cùng với 1,85 điểm, cách biệt khá lớn so với các địa phương còn lại. Điểm trung vị là 6,28 điểm.

**Hình 28: Xếp hạng và điểm số chỉ số Hỗ trợ DN của khối Địa phương**

Chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối địa phương được cấu thành từ 4 chỉ tiêu thuận. Liên quan đến chỉ tiêu thứ nhất, thống kê khảo sát cho thấy có khoảng 53% DN trả lời nhận được thư mời tham gia các chương trình hỗ trợ do chính quyền địa phương tổ chức, trong đó khoảng 70% DN đã tham gia, với tần suất khác nhau. Bên cạnh đó, 98% DN tham gia đánh giá các chương trình hỗ trợ có tính thực chất, và 68% đánh giá chất lượng của các chương trình đã có sự cải thiện đáng kể. Đối với dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website chính quyền địa phương, 92% DN cảm thấy rất hữu ích. Còn với chỉ tiêu cuối cùng, mặc dù nếu xét chung trên toàn tỉnh, tỷ lệ DN đánh giá tốt việc hỗ trợ DN hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc khá cao, gần 91%, nhưng chênh lệch điểm giữa đơn vị thấp nhất và cao nhất lại khá lớn.

**Bảng 19: Các chỉ tiêu của chỉ số Hỗ trợ doanh nghiệp của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	Thuận	0,311	0,212	0,493
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	Thuận	0,684	0,464	0,857
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	Thuận	0,917	0,636	1,000
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	Thuận	0,907	0,520	1,000

*“Khi DN đến làm các thủ tục hành chính thường phải chờ đợi lâu, có vách ngăn giữa cán bộ làm việc và người dân mà cán bộ nói rất nhỏ nên người dân nghe không rõ, hỏi đi hỏi lại và cán bộ trả lời không nhiệt tình không hướng dẫn cụ thể, cảm giác giống như đi xin, cho”*

**DN thị xã Kỳ Anh**

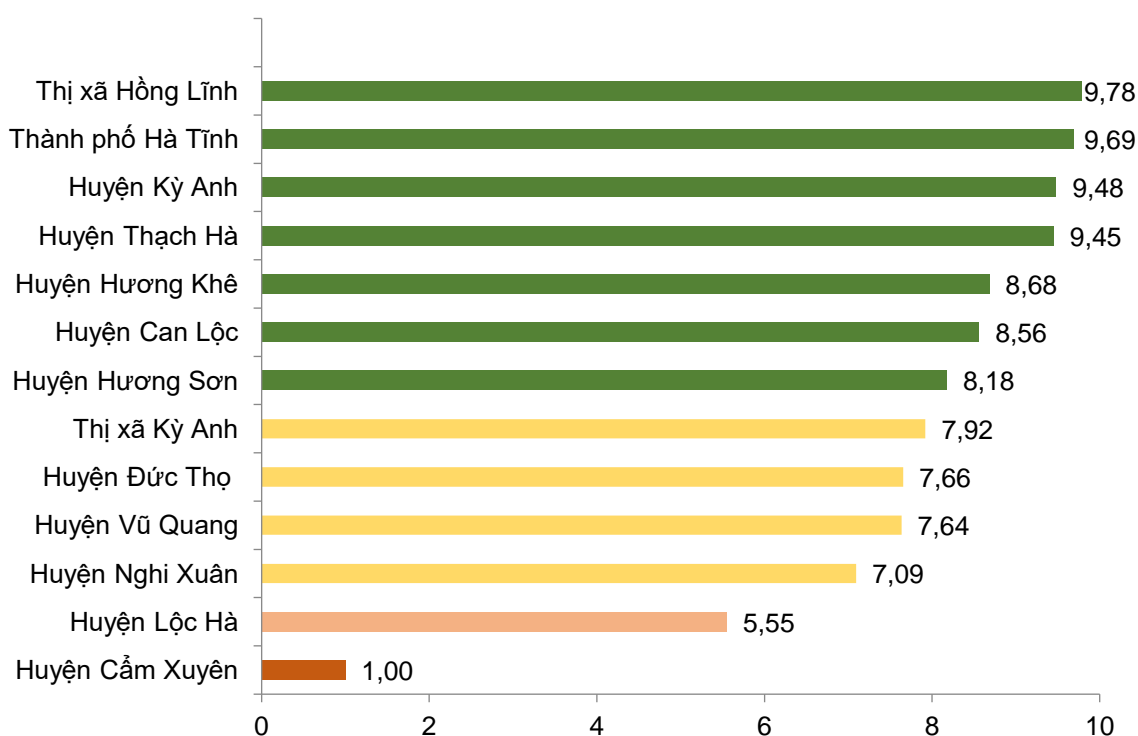
*“Thường xuyên tổ chức đối thoại với các DN trên địa bàn”*

**DN huyện Hương Sơn**

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

Chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối địa phương ghi nhận vị trí đứng đầu của Thị xã Hồng Lĩnh với 9,78 điểm. Đứng ngay sau là Thành phố Hà Tĩnh, Huyện Kỳ Anh, và Huyện Thạch Hà, với điểm số lần lượt là 9,69 điểm, 9,48 điểm, và 9,45 điểm. Điểm trung vị của chỉ số này rất cao, 8,18 điểm, cho thấy hầu hết các địa phương đều được DN đánh giá cao ở khía cạnh này.

**Hình 29: Xếp hạng và điểm số chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương**



Hầu hết các chỉ tiêu cấu thành Chỉ số đều có tỷ lệ DN trên toàn tỉnh đánh giá tích cực khá cao. Cụ thể, khoảng 82% DN trả lời cho biết họ sẽ khiếu nại lên cấp quản lý có thẩm quyền nếu gặp phải trường hợp cán bộ của chính quyền địa phương làm trái quy định hoặc gây khó khăn trong giải quyết công việc, trong đó, khoảng 86% DN khiếu nại cho rằng các khiếu nại sẽ được giải quyết thỏa đáng. Tuy vậy, khoảng cách điểm giữa đơn vị thấp nhất và cao nhất khá lớn, đặc biệt là nhóm chỉ tiêu liên quan đến cơ chế giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại. Điều này cho thấy, việc DN đánh giá thấp khả

năng của chính quyền địa phương trong việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của DN tập trung ở một số địa phương nhất định.

**Bảng 20: Các chỉ tiêu của chỉ số Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự của khối Địa phương**

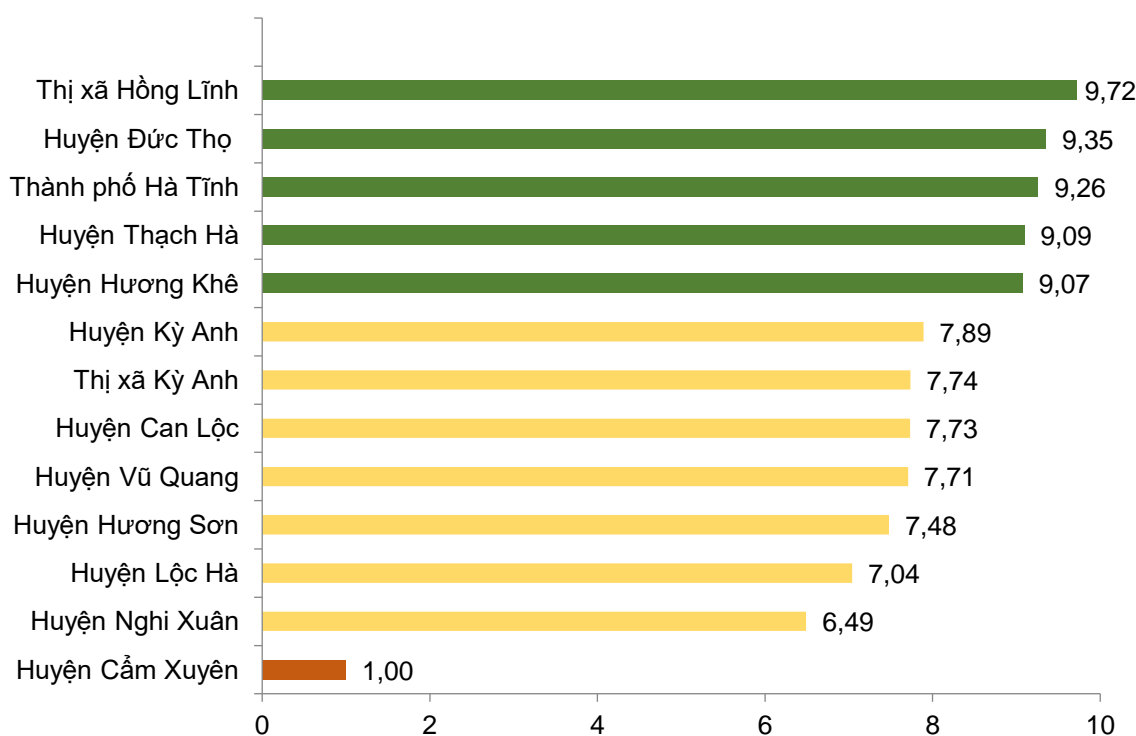
	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	Thuận	0,938	0,706	1,000
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	Thuận	0,763	0,521	0,868
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	Thuận	0,896	0,529	0,978
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	Thuận	0,898	0,618	0,978

*“Giải quyết nhanh chóng, kịp thời như vậy khiếu nại, đề xuất của doanh nghiệp.”*

**DN huyện Can Lộc**

### 3.9. CHỈ SỐ VAI TRÒ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

**Hình 30: Xếp hạng và điểm số chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Địa phương**



Thị xã Hồng Lĩnh tiếp tục dẫn đầu ở chỉ số Vai trò của người đứng đầu. Các địa phương cũng có điểm số trên 9 bao gồm Huyện Đức Thọ, Thành phố Hà Tĩnh, và Huyện Thạch Hà. Trung vị là 7,74 điểm.

Điểm số trung bình toàn tỉnh của các chỉ tiêu cho thấy hầu hết các DN hài lòng với năng lực của lãnh đạo chính quyền địa phương. Cụ thể, hơn 93% DN đánh giá tốt vai trò của lãnh đạo địa phương trong việc tuân thủ kỷ luật, nề nếp hành chính tại địa phương; gần 90% đánh giá lãnh đạo địa phương đã lắng nghe và tiếp thu ý kiến đóng góp của DN; hơn 86% cho rằng lãnh đạo đã giải quyết nhanh chóng và kịp thời các khiếu nại của DN và có những hành động cụ thể để giải quyết các vấn đề mà DN đặt ra.

**Bảng 21: Các chỉ tiêu của chỉ số Vai trò người đứng đầu của khối Địa phương**

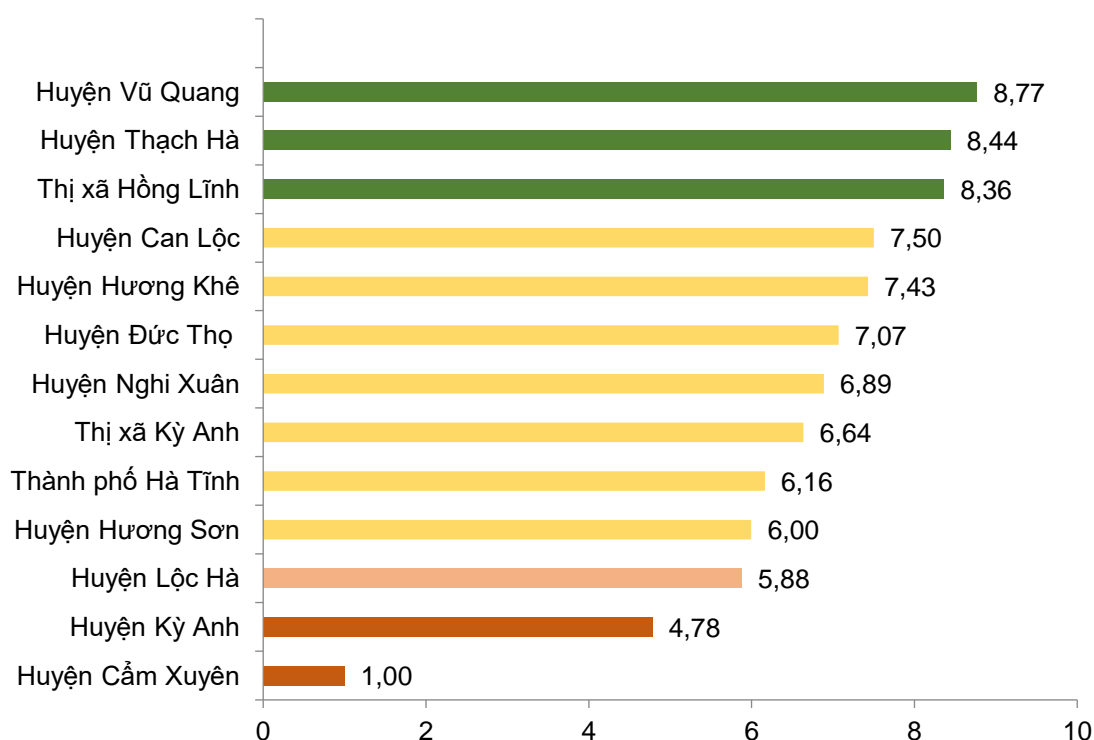
	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	Thuận	0,933	0,667	1,000
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	Thuận	0,895	0,600	1,000
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	Thuận	0,864	0,559	0,977
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	Thuận	0,862	0,600	0,964
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	Thuận	0,889	0,647	0,965

*“Mong lãnh đạo chính quyền TP Hà Tĩnh ngày càng quan tâm hơn nữa để các doanh nghiệp được phát triển bền vững.”*

**DN thành phố Hà Tĩnh**

### 3.11. CHỈ SỐ TIẾP CẬN ĐẤT ĐAI CỦA KHỐI ĐỊA PHƯƠNG

Huyện Vũ Quang là đơn vị dẫn đầu Chỉ số Tiếp cận đất đai, với 8,77 điểm. Đứng ngay sau là Huyện Thạch Hà và Thị xã Hồng Lĩnh với cách biệt điểm số không lớn. Trung vị của chỉ số này là 6,89 điểm.

**Hình 31: Xếp hạng và điểm số chỉ số Tiếp cận đất đai của khối Địa phương**

Điểm trung bình toàn Tỉnh cho thấy ý kiến của DN đối với hầu hết các khía cạnh của chỉ số Tiếp cận đất đai ít mang tính đồng nhất. Cụ thể, có 55% DN đồng ý với nhận định rằng DN còn gặp nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính về đất đai tại địa phương. Chỉ có khoảng 55% DN đánh giá tốt về công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền địa phương. Đánh giá liên quan đến hỗ trợ của chính quyền địa phương trong công tác giải phóng mặt bằng cũng có tỷ lệ tương tự. Gần 50% DN đánh giá tình trạng lấn chiếm đất đai còn phổ biến trên địa bàn, 42% cho rằng hiện tượng xây dựng trái phép còn phổ biến.

Ở chiều tích cực hơn, 95% DN cho rằng mức độ bồi thường cho mặt bằng kinh doanh của DN/cá nhân nếu bị thu hồi là thỏa đáng hoặc tạm chấp nhận được. Khoảng 80% DN cho rằng chính quyền địa phương đã kiên quyết xử lý các vụ lấn chiếm đất đai và xây dựng trái phép trên địa bàn.

**Bảng 22: Các chỉ tiêu của chỉ số Tiếp cận đất đai của khối Địa phương**

	Tên chỉ tiêu	Loại chỉ tiêu	Điểm trung bình toàn Tỉnh	Điểm ĐP thấp nhất	Điểm ĐP cao nhất
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	Nghịch	0,544	0,391	0,727
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	Thuận	0,717	0,563	0,886
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	Thuận	0,553	0,328	0,609
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	Thuận	0,524	0,355	0,630

	<b>Tên chỉ tiêu</b>	<b>Loại chỉ tiêu</b>	<b>Điểm trung bình toàn Tỉnh</b>	<b>Điểm ĐP thấp nhất</b>	<b>Điểm ĐP cao nhất</b>
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	Thuận	0,678	0,433	0,830

*“Muốn tiếp cận mặt bằng mở phòng khám mà khó khăn. Các thủ tục bìa đất còn mất nhiều thời gian”*

**DN Huyện Cẩm Xuyên**

*“Việc xét duyệt nguồn gốc đất đai tự ý không rõ ràng, không minh bạch.”*

**DN huyện Cẩm Xuyên**



# CHƯƠNG V. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

## KẾT LUẬN

DDCI Hà Tĩnh 2020-2021 đã được triển khai đúng kế hoạch trong bối cảnh đại dịch Covid-19 vẫn còn diễn biến phức tạp, điều này thể hiện cam kết của tỉnh Hà Tĩnh trong việc cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của Tỉnh. Mặc dù gặp nhiều khó khăn trong bối cảnh dịch bệnh nhưng cộng đồng doanh nghiệp của Tỉnh vẫn rất tích cực tham gia khảo sát, với 913 DN tham gia, đạt tỷ lệ 48,1% quy mô khảo sát. Điều này cho thấy sự háo hức và nhiệt tình của cộng đồng DN đối với bộ chỉ số DDCI Hà Tĩnh.

Nhìn chung, đa phần các DN ở tỉnh Hà Tĩnh vẫn đang gặp nhiều khó khăn trong hoạt động sản xuất, kinh doanh. Điều này được thể hiện qua tỷ lệ lớn các DN bị giảm lợi nhuận, doanh thu, và số lượng khách hàng mới so với cùng kỳ năm 2020. Trải qua khoảng thời gian 2 năm với nhiều hoạt động sản xuất và kinh doanh bị gián đoạn, nhưng đa số DN vẫn cho thấy tinh thần lạc quan của mình vào năm 2022.

Về các chỉ số tổng hợp DDCI, khối SBN ghi nhận Ngân hàng nhà nước chi nhánh Hà Tĩnh giữ vị trí đầu bảng. Bảo hiểm xã hội, Sở Giáo dục và Đào tạo lần lượt giữ vị trí thứ 2 và thứ 3, và 2 vị trí còn lại trong top 5 thuộc về Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, và Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh. Trong khi đó, Thị xã Hồng Lĩnh là đơn vị đứng đầu bảng xếp hạng của khối địa phương. Các vị trí tiếp theo lần lượt thuộc về Huyện Thạch Hà, Thành phố Hà Tĩnh, Huyện Can Lộc, và Huyện Hương Khê. So sánh về mức độ khác biệt giữa các đơn vị của hai khối, khối địa phương cho có mức độ khác biệt rõ ràng nhất giữa đơn vị đứng đầu và đứng cuối. Tuy vậy, hầu hết các địa phương đều có tỷ lệ DN đánh giá tích cực cao.

Đối với chỉ số DDCI của khối SBN, nhìn chung, các nhóm đứng đầu và đứng cuối ở từng chỉ số thành phần không có sự xáo trộn đáng kể. Đáng chú ý là Ngân hàng nhà nước đứng đầu tới 6/8 chỉ số thành phần, trong khi đó Cục Hải Quan dẫn đầu chỉ số Chi phí thời gian và Thanh tra tỉnh dẫn đầu chỉ số Cạnh tranh bình đẳng. Ở chiều ngược lại, 4 BQL các dự án đầu tư xây dựng của tỉnh thường rơi vào nhóm cuối với số điểm khá thấp.

Đối với chỉ số DDCI của khối địa phương, phong độ của địa phương khá ổn định. Vị trí trong bảng xếp hạng không có sự xáo động nhiều qua các chỉ số khác nhau. Thị xã Hồng Lĩnh vừa là đơn vị dẫn đầu chỉ số tổng hợp, và là đơn vị đứng đầu bảng ở nhiều chỉ số thành phần nhất, 6/9 chỉ số. Ở các chỉ số còn lại, địa phương này cũng luôn nằm trong nhóm dẫn đầu. Ngoài Thị xã Hồng Lĩnh, hai địa phương được đánh giá cao nhất ở 3 chỉ số thành phần còn lại là Huyện Can Lộc (Cạnh tranh bình đẳng và Chi phí không chính thức) và Huyện Vũ Quang (Tiếp cận đất đai). Ở chiều ngược lại, Huyện Cẩm Xuyên là địa phương bị xếp cuối bảng ở tất cả các chỉ số thành phần.

## KHUYẾN NGHỊ CHÍNH SÁCH

Qua những phân tích ở trên và tổng hợp các ý kiến của DN, nhóm nghiên cứu đề xuất một số chính sách cụ thể dưới đây.

Đối với cả hai khối SBN và Địa phương, hầu hết các DN địa phương đều mong mỏi các cơ quan ban ngành bám sát thực tế, lắng nghe ý kiến DN để đưa ra những chính sách kịp thời tạo điều kiện để DN phục hồi sau đại dịch. Cạnh tranh bình đẳng, tiếp cận công bằng với các nguồn lực của địa phương, đặc biệt là các dự án và mua sắm công được nhiều DN quan tâm. Khía cạnh này liên quan mật thiết tới khả năng tiếp cận thông tin của DN. Do đó, các cơ quan ban ngành cần tận dụng CNTT để tăng cường tính minh bạch và phổ biến thông tin tới DN.

### **Ngoài ra, đối với nhóm SBN:**

- **Thứ nhất**, các SBN cần thể hiện rõ hơn vai trò của mình trong giải quyết các vướng mắc cho DN. Cụ thể, cần tích cực lắng nghe, nắm bắt, và giải quyết kịp thời các vướng mắc, bắt cập cho cộng đồng DN với tinh thần phục vụ DN, vì sự phát triển của DN, có những hành động cụ thể, thiết thực để giải quyết các vấn đề cho DN. Việc triển khai chương trình DDCI hàng năm có thể giúp các SBN lắng nghe tốt hơn tiếng nói của DN. Kèm theo đó, có thể triển khai thêm các hoạt động khảo sát nghiên cứu sâu vào các vấn đề nổi cộm, được phát hiện qua khảo sát DDCI. Hơn nữa, các SBN cần tổ chức nhiều hoạt động đối thoại, tiếp xúc với DN hơn, đặc biệt cần thu hút sự tham gia của các DNNVV.

- **Thứ hai**, người đứng đầu đóng vai trò quan trọng trong việc lắng nghe và giải quyết các vướng mắc cho DN. Do đó, những người đứng đầu cần trực tiếp tham gia các hoạt động đối thoại và giải quyết vướng mắc cho DN trong phạm vi quyền hạn của mình, cần thiết lập kênh thông tin trực tiếp giữa người đứng đầu lĩnh vực, ngành với DN.

- **Thứ ba**, chú trọng hơn vào công tác hướng dẫn doanh nghiệp tuân thủ các quy định. Nhiều DN gặp khó khăn trong việc tìm hiểu và tuân thủ các quy định mới. Để giúp DN tháo gỡ vướng mắc, các SBN cần thúc đẩy công tác phổ biến, tập huấn, giải đáp thắc mắc qua nhiều kênh khác nhau. Đối với việc giải quyết TTHC, đặc biệt là các thủ tục đầu tư và hải quan, các SBN liên quan cần chú ý nhiều hơn tới chất lượng phục vụ DN.

- **Thứ tư**, liên quan đến xử lý thủ tục đầu tư. Đây là các lĩnh vực chủ yếu nằm dưới sự quản lý của Sở KH&ĐT, Sở TN&MT, Sở Xây dựng, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh. Cần đẩy nhanh hơn nữa thời hạn giải quyết hồ sơ, tạo điều kiện để DN thực hiện đầu tư. Nếu hồ sơ có vấn đề, cán bộ cần nhiệt tình giải thích rõ để người dân và DN kịp thời bổ sung hồ sơ, tránh tình trạng chậm thông báo, giải thích không rõ ràng, làm gián đoạn hoạt động đầu tư, mở rộng sản xuất, kinh doanh của người dân và DN. Các đơn vị cần nghiên cứu kỹ các khía cạnh còn yếu trong bộ chỉ số để thực hiện các cải cách đồng bộ, nâng cao năng lực điều hành của mình, dành được nhiều thiện cảm hơn từ cộng đồng DN.

- **Thứ năm**, các BQL dự án ĐTXD của tỉnh cần cải thiện toàn diện năng lực quản lý điều hành của mình. Cần rà soát kỹ kết quả của bộ chỉ số, lắng nghe thêm phản ánh từ phía DN, đưa ra các kế hoạch cụ thể và thực hiện những hành động để cải thiện chất lượng điều hành của đơn vị mình.

### **Đối với các khối chính quyền địa phương:**

- **Thứ nhất**, trong bối cảnh hồi phục sau đại dịch Covid, việc tiếp cận công bằng tới nguồn lực của địa phương và các chương trình hỗ trợ được nhiều DN quan tâm. Chính quyền địa phương cần đảm bảo DN được tiếp cận thông tin kịp thời, tránh tình trạng chỉ ưu tiên các doanh nghiệp sẵn sàng, doanh nghiệp có liên kết.

- **Thứ hai**, cần đẩy nhanh tốc độ xử lý thủ tục hành chính và cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ tại bộ phận một cửa hơn nữa. Một số DN phản ánh thời gian xử lý hồ sơ quá lâu, đặc biệt là các thủ tục liên quan đến đất đai. Không nên chỉ phát đi thông tin một chiều khi hướng dẫn người dân và DN, mà cán bộ hướng dẫn cần phải đảm bảo rằng DN đã hiểu đúng và đủ ý của mình. Giảm tình trạng DN phải đi lại nhiều lần để hoàn thành thủ tục hành chính bằng cách thông báo kịp thời, một lần và đầy đủ về những thông tin, giấy tờ mà hồ sơ đang thiếu. Thúc đẩy việc áp dụng CNTT vào giải quyết thủ tục hành chính, tránh tình trạng DN phải tự điền các thông tin đã có sẵn trên hệ thống.

- **Thứ ba**, chính quyền các địa phương cần chú trọng cải thiện các chỉ tiêu liên quan đến chỉ số Tiếp cận đất đai. Cụ thể là thủ tục hành chính đất đai, công tác xác định nguồn gốc đất và hỗ trợ giải phóng mặt bằng. Đây là những khía cạnh mà nhiều DN ở địa phương đang gặp phải vướng mắc.

- **Thứ tư**, các địa phương có nhiều khía cạnh bị DN đánh giá thấp như huyện Cẩm Xuyên, huyện Lộc Hà cần nghiên cứu tiến hành các giải pháp đồng bộ nhằm cải thiện năng lực điều hành kinh tế của mình.

Tóm lại, cả hai khối Địa phương và SBN đều đang có những dư địa để cải thiện rất lớn. Các đơn vị đứng cuối bảng cần nghiên cứu sâu hơn, lên kế hoạch cụ thể, triển khai hành động thiết thực để cải thiện hình ảnh của mình đối với cộng đồng DN. Ngay cả những đơn vị đã được doanh nghiệp đánh giá cao hơn các đơn vị khác của tỉnh cũng vẫn còn nhiều không gian để hoàn thiện. Điều này có thể thấy qua các thống kê về tỷ lệ DN đánh giá tích cực ở mỗi chỉ tiêu đã được trình bày trong báo cáo.

## KHUYẾN NGHỊ VỀ TRIỂN KHAI DDCI TRONG CÁC NĂM TIẾP THEO

Mặc dù là năm đầu tiên triển khai DDCI nhưng sự tham gia khảo sát của cộng đồng doanh nghiệp tỉnh Hà Tĩnh tương đối tích cực. Tuy vậy, để chương trình DDCI thực sự trở thành một công cụ giúp tỉnh Hà Tĩnh cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nhóm nghiên cứu đề xuất một số nội dung sau đây.

- **Thứ nhất**, cần tăng cường hơn nữa công tác tuyên truyền cho cộng đồng doanh nghiệp tỉnh Hà Tĩnh về ý nghĩa của DDCI đối với việc cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của tỉnh, cũng như sự đảm bảo tuyệt đối về bảo mật thông tin đối với các doanh nghiệp tham gia khảo sát. Điều này sẽ giúp các doanh nghiệp không e ngại và thể hiện cảm nhận trung thực của mình đối với đơn vị được đánh giá.

Ngoài ra, cần chú trọng công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, viên chức trong toàn tỉnh về Bộ chỉ số DDCI; vai trò, trách nhiệm của bản thân trong việc cải thiện và nâng cao chỉ số DDCI của đơn vị mình. Có thể nghiên cứu để đưa kết quả xếp loại DDCI của các SBN, địa phương thành một trong những tiêu chí đánh giá, xếp loại thi đua hàng năm của đơn vị, người đứng đầu đơn vị; tiến tới lấy cơ sở để đánh giá đối với cấp ủy, người đứng đầu cấp ủy và đánh giá, xếp loại tổ chức cơ sở đảng.

Ngoài các hình thức đã áp dụng trong năm vừa qua, một số hình thức tuyên truyền có thể mang lại hiệu quả cao như: lồng ghép nội dung về DDCI trong các lớp học tập Nghị quyết của Đảng; xây dựng các chuyên trang, chuyên mục về DDCI và đăng trên Báo Hà Tĩnh, phát sóng trên Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh; dành thời lượng trong khung “giờ vàng” trên sóng phát thanh, truyền hình tỉnh để tuyên truyền về DDCI; phát huy vai trò của các Hiệp hội, Hội doanh nghiệp, doanh nhân trong tỉnh trong công tác tuyên truyền DDCI...

- **Thứ hai**, để việc khảo sát khối SBN không bị dàn trải, tỉnh nên cân nhắc bỏ một số đơn vị có ít tương tác ra khỏi danh sách các đơn vị được đánh giá. Cụ thể, những đơn vị sau có thể cân nhắc không đánh giá: (1) Sở Nội vụ; (2) Sở Ngoại Vụ (hai đơn vị ít tương tác với doanh nghiệp); (3) Thanh tra tỉnh (nhiều tiêu chí đánh giá trong bộ chỉ số không phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị).

- **Thứ ba**, để việc chọn mẫu đảm bảo tính ngẫu nhiên, các SBN và địa phương cần phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp và Xúc tiến đầu tư tỉnh Hà Tĩnh để cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin các DN có tương tác trong năm.

- **Thứ tư**, để phát huy hiệu quả của Bộ chỉ số DDCI trong việc nâng cao chất lượng điều hành của các SBN, địa phương, việc tổ chức khảo sát, đánh giá cần được thực hiện định kỳ hàng năm một cách hệ thống, khoa học và đảm bảo các nguyên tắc của DDCI. Cần tiếp tục nghiên cứu, điều chỉnh, bổ sung Bộ chỉ số để phù hợp với thực tiễn địa phương trong từng thời kỳ nhất định. Ngoài ra, quá trình khảo sát, đánh giá cần nhiều thời gian để triển khai, do đó, tỉnh Hà Tĩnh cần chủ động xây dựng và phê duyệt Kế hoạch để tổ chức thực hiện.

# PHỤ LỤC

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

STT	Chỉ số thành phần	Trọng số
1	Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	10,0%
2	Tính năng động và hiệu lực	15,0%
3	Chi phí thời gian	10,0%
4	Chi phí không chính thức	10,0%
5	Cạnh tranh bình đẳng	10,0%
6	Hỗ trợ doanh nghiệp	15,0%
7	Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	10,0%
8	Vai trò người đứng đầu	20,0%

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

<b>STT</b>	<b>Chỉ số thành phần</b>	<b>Trọng số</b>
1	Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	10,0%
2	Tính năng động và hiệu lực	15,0%
3	Chi phí thời gian	10,0%
4	Chi phí không chính thức	10,0%
5	Cạnh tranh bình đẳng	10,0%
6	Hỗ trợ doanh nghiệp	10,0%
7	Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	10,0%
8	Vai trò người đứng đầu	15,0%
9	Tiếp cận đất đai	10,0%

**PHỤ LỤC 3: TỔNG HỢP ĐIỂM SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỎI SỞ BAN NGÀNH**

Thứ hạng	Sở ban ngành	1. Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	2. Tính năng động và hiệu lực	3. Chi phí thời gian	4. Chi phí không chính thức	5. Cạnh tranh bình đẳng	6. Hỗ trợ doanh nghiệp	7. Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	8. Vai trò người đứng đầu	DDCI 2020-2021
1	Ngân hàng nhà nước	9,35	9,37	9,28	9,20	7,18	9,64	9,78	9,80	92,90
2	Bảo hiểm xã hội	8,64	8,31	7,89	8,79	8,28	7,86	9,05	9,13	85,16
3	Sở Giáo dục và Đào tạo	8,42	8,21	7,44	7,76	8,39	7,58	9,66	9,78	84,89
4	Sở Lao động, Thương Binh và Xã hội	8,84	8,50	7,95	9,00	5,97	8,01	8,92	9,52	84,48
5	Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh	7,77	8,50	7,66	8,81	7,85	8,53	8,35	8,98	83,95
6	Cục Thuế	9,00	8,25	7,57	8,33	7,48	8,18	8,33	9,19	83,73
7	Sở Giao thông vận tải	8,43	8,22	7,88	7,95	7,34	7,37	8,52	9,01	81,52
8	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	7,46	8,11	8,45	7,84	7,71	7,25	8,36	8,59	80,03
9	Sở Khoa học và Công nghệ	7,07	8,29	7,61	7,68	5,71	9,01	8,37	8,76	79,93
10	Sở Thông tin và Truyền thông	7,67	7,67	8,86	8,80	8,25	6,04	7,50	8,71	79,07
11	Sở Công thương	7,63	8,02	7,45	8,02	7,26	6,63	7,99	8,70	77,73
12	Sở Xây dựng	7,16	7,59	8,32	7,54	6,03	6,48	8,49	9,37	77,38
13	Công an tỉnh	6,19	6,77	7,24	6,80	5,23	5,46	7,81	8,69	68,98
14	Sở Tài chính	5,86	6,96	8,26	6,00	5,68	6,20	7,52	7,89	68,85
15	Sở Tư pháp	7,66	5,60	8,27	8,81	4,82	5,42	7,95	7,08	68,20
16	Cục Hải quan	7,40	6,47	9,29	7,13	5,89	4,36	6,72	7,68	68,02
17	Sở Kế hoạch và Đầu tư	6,48	6,71	6,49	7,03	5,40	5,86	7,86	7,84	67,80
18	Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch	6,60	6,67	6,86	7,37	4,24	5,11	7,53	6,79	63,86
19	Sở Y tế	6,17	6,33	5,31	6,16	7,43	2,84	7,70	7,78	62,08
20	Sở Tài nguyên và Môi trường	5,38	5,78	7,55	5,99	6,15	3,86	7,44	7,50	61,97

21	Thanh tra tỉnh	5,59	4,52	6,93	6,76	8,44	2,55	6,29	4,57	53,76
22	Ban QLDA ĐTXD công trình dân dụng và công nghiệp tỉnh	4,57	4,84	6,45	4,02	3,17	6,32	4,38	4,95	49,24
23	Ban QLDA ĐTXD khu vực khu kinh tế tỉnh	3,26	3,50	7,45	3,25	1,85	3,02	3,93	4,21	37,94
24	Kho bạc Nhà nước tỉnh	3,44	4,04	5,61	2,11	3,45	2,58	3,33	4,28	36,42
25	Ban QLDA ĐTXD công trình giao thông tỉnh	1,96	2,23	3,14	2,09	1,87	3,22	1,93	2,03	23,22
26	Ban QLDA ĐTXD công trình nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh	2,16	2,02	4,43	2,42	3,65	1,00	1,76	1,59	22,12
	<b>TB toàn tỉnh</b>	<b>7,16</b>	<b>7,14</b>	<b>7,47</b>	<b>7,33</b>	<b>6,39</b>	<b>6,71</b>	<b>7,70</b>	<b>8,02</b>	<b>72,87</b>



**PHỤ LỤC 4: TỔNG HỢP ĐIỂM SỐ CHỈ SỐ THÀNH PHẦN DDCI KHỐI ĐỊA PHƯƠNG**

Thứ hạng	Địa phương	1. Tính minh bạch và tiếp cận thông tin	2. Tính năng động và hiệu lực	3. Chi phí thời gian	4. Chi phí không chính thức	5. Cạnh tranh bình đẳng	6. Hỗ trợ doanh nghiệp	7. Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự	8. Vai trò người đứng đầu	9. Tiếp cận đất đai	DDCI 2020-2021
1	Thị xã Hồng Lĩnh	9.21	8.99	8.97	8.77	7.74	8.54	9.78	9.72	8.36	89.45
2	Huyện Thạch Hà	8.88	8.24	8.17	8.48	6.67	7.14	9.45	9.09	8.44	83.24
3	Thành phố Hà Tĩnh	8.40	7.64	8.37	8.21	8.19	5.89	9.69	9.26	6.16	80.26
4	Huyện Can Lộc	7.65	7.05	8.32	9.62	9.64	6.80	8.56	7.73	7.50	80.25
5	Huyện Hương Khê	8.07	8.22	7.04	8.26	7.23	6.47	8.68	9.07	7.43	79.12
6	Thị xã Kỳ Anh	7.29	6.35	8.24	7.81	9.04	5.01	7.92	7.74	6.64	73.07
7	Huyện Kỳ Anh	6.19	8.59	8.51	7.55	4.16	6.70	9.48	7.89	4.78	72.08
8	Huyện Đức Thọ	7.22	6.10	7.27	7.19	4.42	7.55	7.66	9.35	7.07	71.56
9	Huyện Hương Sơn	8.78	6.94	7.53	7.66	6.37	4.70	8.18	7.48	6.00	70.84
10	Huyện Nghi Xuân	6.65	6.48	8.70	8.22	6.60	6.28	7.09	6.49	6.89	69.87
11	Huyện Vũ Quang	7.02	5.99	6.62	6.79	6.37	5.10	7.64	7.71	8.77	68.85
12	Huyện Lộc Hà	5.48	4.87	4.08	5.58	4.49	5.60	5.55	7.04	5.88	54.52
13	Huyện Cẩm Xuyên	1.00	1.15	2.58	1.23	1.89	1.85	1.00	1.00	1.00	13.77
	<b>TB toàn tỉnh</b>	<b>7.24</b>	<b>6.73</b>	<b>7.40</b>	<b>7.47</b>	<b>6.67</b>	<b>5.94</b>	<b>7.89</b>	<b>7.74</b>	<b>6.50</b>	<b>70.83</b>

## PHỤ LỤC 5: TỔNG HỢP ĐIỂM CHỈ TIÊU CỦA CÁC SỞ BAN NGÀNH

### 1. Sở Xây dựng

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	73	0.79	0.77	0.64	0.83	8.08
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	73	0.38	0.33	0.22	0.53	5.24
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	57	0.83	0.79	0.56	0.86	9.10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	73	0.95	0.90	0.61	0.96	9.66
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	73	0.78	0.74	0.38	0.85	8.79
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	73	0.38	0.36	0.09	0.56	6.58
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	49	0.96	0.98	0.85	1.00	7.55
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	72	0.77	0.73	0.34	0.84	8.87
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	73	0.78	0.74	0.44	0.82	9.07
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	73	0.78	0.73	0.44	0.81	9.23
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	73	0.96	0.90	0.54	1.00	9.20
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	71	0.24	0.24	0.08	0.44	4.91
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	71	0.85	0.83	0.48	0.95	7.98
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	73	0.47	0.41	0.20	0.66	4.78
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	57	1.00	0.92	0.33	1.00	10.00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	57	0.98	0.90	0.42	1.00	9.73
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	57	0.78	0.76	0.50	0.92	6.93
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	57	0.78	0.79	0.27	0.91	8.15
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	73	0.09	0.12	0.01	0.31	7.68

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	12	0.08	0.12	0.00	0.33	7.75
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	12	0.79	0.84	0.71	1.00	7.38
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	12	0.08	0.12	0.00	0.33	7.75
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	57	0.05	0.08	0.00	0.27	8.26
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	70	0.13	0.12	0.00	0.40	7.13
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	73	0.29	0.29	0.16	0.58	7.32
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	15	0.60	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	72	0.33	0.32	0.20	0.45	5.17
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	72	0.19	0.21	0.09	0.53	7.84
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	32	0.36	0.31	0.06	0.64	5.33
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	73	0.31	0.34	0.16	0.53	4.67
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	26	0.75	0.79	0.33	1.00	6.63
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	49	0.79	0.79	0.50	0.90	7.50
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	57	1.00	0.90	0.33	1.00	10.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	73	0.96	0.93	0.65	1.00	8.93
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	72	0.84	0.79	0.48	0.93	8.22
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	73	0.77	0.73	0.38	0.84	8.62
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	73	0.76	0.73	0.38	0.84	8.48
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	73	0.78	0.76	0.54	0.83	8.56

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	72	0.78	0.72	0.38	0.80	9.48
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	73	0.79	0.74	0.49	0.82	9.34
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	72	0.81	0.73	0.41	0.81	9.84
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	73	0.79	0.74	0.50	0.81	9.60

## 2. Sở Tài chính

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	30	0.77	0.77	0.64	0.83	6.92
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	30	0.43	0.33	0.22	0.53	3.83
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.78	0.79	0.56	0.86	7.55
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	30	0.90	0.90	0.61	0.96	8.50
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	30	0.78	0.74	0.38	0.85	8.61
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	30	0.28	0.36	0.09	0.56	4.67
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	16	0.94	0.98	0.85	1.00	6.25
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	29	0.72	0.73	0.34	0.84	7.81
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	29	0.73	0.74	0.44	0.82	7.92
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	29	0.68	0.73	0.44	0.81	6.80
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	29	0.93	0.90	0.54	1.00	8.66
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	30	0.21	0.24	0.08	0.44	4.18
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp	T	29	0.89	0.83	0.48	0.95	8.89

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
	sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp							
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	29	0.48	0.41	0.20	0.66	4.45
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	22	1.00	0.92	0.33	1.00	10.00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.86	0.90	0.42	1.00	7.90
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	21	0.86	0.76	0.50	0.92	8.66
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	21	0.79	0.79	0.27	0.91	8.22
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	29	0.15	0.12	0.01	0.31	5.85
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	9	0.33	0.12	0.00	0.33	1.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.92	0.84	0.71	1.00	3.55
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	9	0.33	0.12	0.00	0.33	1.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	22	0.14	0.08	0.00	0.27	5.50
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	28	0.14	0.12	0.00	0.40	6.82
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	30	0.37	0.29	0.16	0.58	5.62
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	30	0.27	0.32	0.20	0.45	7.51
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	30	0.27	0.21	0.09	0.53	6.29
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	13	0.46	0.31	0.06	0.64	3.85
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	30	0.35	0.34	0.16	0.53	5.58
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	9	0.83	0.79	0.33	1.00	7.75
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	16	0.72	0.79	0.50	0.90	5.89
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	22	0.86	0.90	0.33	1.00	8.16

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	30	0.93	0.93	0.65	1.00	8.27
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	30	0.75	0.79	0.48	0.93	6.47
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	30	0.75	0.73	0.38	0.84	8.28
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	30	0.73	0.73	0.38	0.84	7.78
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	29	0.75	0.76	0.54	0.83	7.60
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	28	0.74	0.72	0.38	0.80	8.70
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	29	0.74	0.74	0.49	0.82	7.89
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	29	0.72	0.73	0.41	0.81	7.81
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	29	0.72	0.74	0.50	0.81	7.46

### 3. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	36	0.76	0.77	0.64	0.83	6.47
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	36	0.31	0.33	0.22	0.53	7.45
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.77	0.79	0.56	0.86	7.32
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	36	0.94	0.90	0.61	0.96	9.64
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	36	0.70	0.74	0.38	0.85	7.18
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	36	0.26	0.36	0.09	0.56	4.30
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	21	0.95	0.98	0.85	1.00	7.14
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	35	0.67	0.73	0.34	0.84	7.01
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	35	0.71	0.74	0.44	0.82	7.48

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	35	0.70	0.73	0.44	0.81	7.26
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	35	0.86	0.90	0.54	1.00	7.21
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	36	0.21	0.24	0.08	0.44	4.27
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	35	0.80	0.83	0.48	0.95	7.11
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	35	0.31	0.41	0.20	0.66	7.76
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	22	0.86	0.92	0.33	1.00	8.16
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.91	0.90	0.42	1.00	8.60
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	23	0.75	0.76	0.50	0.92	6.36
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	23	0.85	0.79	0.27	0.91	9.10
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	36	0.09	0.12	0.01	0.31	7.54
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	10	0.30	0.12	0.00	0.33	1.90
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	10	0.80	0.84	0.71	1.00	7.12
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	10	0.20	0.12	0.00	0.33	4.60
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	22	0.09	0.08	0.00	0.27	7.00
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	36	0.11	0.12	0.00	0.40	7.52
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	36	0.28	0.29	0.16	0.58	7.54
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.75	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	35	0.41	0.32	0.20	0.45	2.34
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	34	0.29	0.21	0.09	0.53	5.88



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	15	0.42	0.31	0.06	0.64	4.45
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	32	0.26	0.34	0.16	0.53	3.35
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	12	0.63	0.79	0.33	1.00	4.94
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	21	0.77	0.79	0.50	0.90	7.12
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	22	0.86	0.90	0.33	1.00	8.16
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	36	0.92	0.93	0.65	1.00	7.83
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	36	0.78	0.79	0.48	0.93	7.03
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	36	0.72	0.73	0.38	0.84	7.72
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	36	0.73	0.73	0.38	0.84	7.86
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	34	0.71	0.76	0.54	0.83	6.45
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	34	0.69	0.72	0.38	0.80	7.63
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	33	0.68	0.74	0.49	0.82	6.26
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	34	0.68	0.73	0.41	0.81	7.10
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức	T	34	0.69	0.74	0.50	0.81	6.51

#### 4. Thanh tra Tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	24	0.71	0.77	0.64	0.83	4.41
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	24	0.29	0.33	0.22	0.53	7.85
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	8	0.82	0.79	0.56	0.86	8.83



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	24	0.71	0.90	0.61	0.96	3.56
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	24	0.64	0.74	0.38	0.85	5.89
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	23	0.13	0.36	0.09	0.56	1.75
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	12	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	23	0.54	0.73	0.34	0.84	4.69
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	24	0.59	0.74	0.44	0.82	4.61
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	22	0.57	0.73	0.44	0.81	4.06
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	24	0.83	0.90	0.54	1.00	6.75
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.13	0.24	0.08	0.44	2.13
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.71	0.83	0.48	0.95	5.41
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	23	0.43	0.41	0.20	0.66	5.39
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	8	0.88	0.92	0.33	1.00	8.31
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	8	0.88	0.90	0.42	1.00	8.07
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	8	0.91	0.76	0.50	0.92	9.71
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	8	0.69	0.79	0.27	0.91	6.84
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	22	0.14	0.12	0.01	0.31	6.16
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	12	0.08	0.12	0.00	0.33	7.75
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	12	0.96	0.84	0.71	1.00	2.28
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	12	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	8	0.00	0.08	0.00	0.27	10.00
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	24	0.17	0.12	0.00	0.40	6.29

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	24	0.29	0.29	0.16	0.58	7.24
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	8	0.75	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	23	0.20	0.32	0.20	0.45	10.00
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	20	0.24	0.21	0.09	0.53	6.89
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	7	0.57	0.31	0.06	0.64	2.06
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	23	0.19	0.34	0.16	0.53	1.74
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	5	0.80	0.79	0.33	1.00	7.30
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	12	0.67	0.79	0.50	0.90	4.72
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	8	0.88	0.90	0.33	1.00	8.31
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	24	0.96	0.93	0.65	1.00	8.92
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	24	0.75	0.79	0.48	0.93	6.47
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	24	0.64	0.73	0.38	0.84	5.99
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	24	0.57	0.73	0.38	0.84	4.75
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	23	0.66	0.76	0.54	0.83	4.89
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	23	0.48	0.72	0.38	0.80	3.09
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	24	0.60	0.74	0.49	0.82	4.14
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	23	0.63	0.73	0.41	0.81	5.89
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	23	0.63	0.74	0.50	0.81	4.83

## 5. Cục Hải quan

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	30	0.73	0.77	0.64	0.83	5.15
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	29	0.24	0.33	0.22	0.53	9.27
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	17	0.72	0.79	0.56	0.86	5.75
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	30	0.90	0.90	0.61	0.96	8.50
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	30	0.73	0.74	0.38	0.85	7.80
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	30	0.38	0.36	0.09	0.56	6.58
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	20	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	29	0.70	0.73	0.34	0.84	7.49
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	29	0.70	0.74	0.44	0.82	7.10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	29	0.67	0.73	0.44	0.81	6.59
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	29	0.79	0.90	0.54	1.00	5.97
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	30	0.28	0.24	0.08	0.44	5.91
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	30	0.78	0.83	0.48	0.95	6.79
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	28	0.46	0.41	0.20	0.66	4.81
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	17	0.94	0.92	0.33	1.00	9.21
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	17	0.94	0.90	0.42	1.00	9.09
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	17	0.82	0.76	0.50	0.92	7.94
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	17	0.91	0.79	0.27	0.91	10.00
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	29	0.01	0.12	0.01	0.31	10.00
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	1	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	1	0.75	0.84	0.71	1.00	8.65
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	1	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	17	0.15	0.08	0.00	0.27	5.15
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	29	0.17	0.12	0.00	0.40	6.16
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	29	0.17	0.29	0.16	0.58	9.81
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	7	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	29	0.34	0.32	0.20	0.45	4.77
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	29	0.16	0.21	0.09	0.53	8.40
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	13	0.39	0.31	0.06	0.64	4.84
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	30	0.24	0.34	0.16	0.53	2.94
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	10	0.55	0.79	0.33	1.00	3.93
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	20	0.71	0.79	0.50	0.90	5.75
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	17	0.82	0.90	0.33	1.00	7.62
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	30	0.90	0.93	0.65	1.00	7.40
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	30	0.73	0.79	0.48	0.93	5.97
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	30	0.68	0.73	0.38	0.84	6.78
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	30	0.70	0.73	0.38	0.84	7.28
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	29	0.74	0.76	0.54	0.83	7.33
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	28	0.67	0.72	0.38	0.80	7.17

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	29	0.72	0.74	0.49	0.82	7.18
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	29	0.77	0.73	0.41	0.81	8.98
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiều của công chức	T	29	0.73	0.74	0.50	0.81	7.71

## 6. Sở Lao động, Thương binh và Xã hội

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	51	0.79	0.77	0.64	0.83	8.11
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	51	0.22	0.33	0.22	0.53	10.00
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	35	0.86	0.79	0.56	0.86	9.86
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	51	0.92	0.90	0.61	0.96	9.05
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	51	0.80	0.74	0.38	0.85	9.18
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	50	0.37	0.36	0.09	0.56	6.32
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	35	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	50	0.78	0.73	0.34	0.84	8.88
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	50	0.80	0.74	0.44	0.82	9.40
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	50	0.78	0.73	0.44	0.81	9.09
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	50	0.94	0.90	0.54	1.00	8.83
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	49	0.30	0.24	0.08	0.44	6.38
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	50	0.95	0.83	0.48	0.95	10.00
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	50	0.36	0.41	0.20	0.66	6.86

### Chi phí thời gian

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	35	0.97	0.92	0.33	1.00	9.61
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	35	0.97	0.90	0.42	1.00	9.56
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	35	0.76	0.76	0.50	0.92	6.67
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	35	0.89	0.79	0.27	0.91	9.63
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	51	0.10	0.12	0.01	0.31	7.16
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	15	0.13	0.12	0.00	0.33	6.40
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	14	0.82	0.84	0.71	1.00	6.46
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	15	0.13	0.12	0.00	0.33	6.40
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	34	0.03	0.08	0.00	0.27	9.03
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh tra kiểm tra	N	51	0.08	0.12	0.00	0.40	8.25
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	51	0.18	0.29	0.16	0.58	9.72
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	49	0.43	0.32	0.20	0.45	1.83
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	50	0.23	0.21	0.09	0.53	7.14
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	27	0.17	0.31	0.06	0.64	8.20
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	49	0.42	0.34	0.16	0.53	7.31
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	21	0.86	0.79	0.33	1.00	8.07
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	35	0.82	0.79	0.50	0.90	8.18
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	35	0.97	0.90	0.33	1.00	9.61
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	51	0.98	0.93	0.65	1.00	9.49
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	50	0.87	0.79	0.48	0.93	8.89
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	51	0.77	0.73	0.38	0.84	8.76

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	51	0.77	0.73	0.38	0.84	8.76
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	49	0.81	0.76	0.54	0.83	9.35
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	48	0.80	0.72	0.38	0.80	10.00
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	48	0.80	0.74	0.49	0.82	9.40
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	49	0.78	0.73	0.41	0.81	9.28
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những thiếu sót của công chức	T	49	0.79	0.74	0.50	0.81	9.55

## 7. Sở Công thương

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	66	0.77	0.77	0.64	0.83	7.03
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	65	0.28	0.33	0.22	0.53	8.26
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	51	0.82	0.79	0.56	0.86	8.70
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	65	0.92	0.90	0.61	0.96	9.09
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	64	0.77	0.74	0.38	0.85	8.43
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	65	0.31	0.36	0.09	0.56	5.13
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	44	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	63	0.77	0.73	0.34	0.84	8.72
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	64	0.75	0.74	0.44	0.82	8.43
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	63	0.75	0.73	0.44	0.81	8.58
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	63	0.94	0.90	0.54	1.00	8.76



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	63	0.30	0.24	0.08	0.44	6.38
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	62	0.89	0.83	0.48	0.95	8.75
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	64	0.36	0.41	0.20	0.66	6.87
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	51	0.96	0.92	0.33	1.00	9.47
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	51	0.92	0.90	0.42	1.00	8.79
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	49	0.86	0.76	0.50	0.92	8.77
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	50	0.68	0.79	0.27	0.91	6.74
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	64	0.12	0.12	0.01	0.31	6.62
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	25	0.08	0.12	0.00	0.33	7.84
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	22	0.81	0.84	0.71	1.00	6.91
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	25	0.20	0.12	0.00	0.33	4.60
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	50	0.07	0.08	0.00	0.27	7.69
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	62	0.09	0.12	0.00	0.40	8.02
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	66	0.24	0.29	0.16	0.58	8.30
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	9	0.56	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	62	0.31	0.32	0.20	0.45	6.12
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	59	0.14	0.21	0.09	0.53	8.80
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	24	0.25	0.31	0.06	0.64	6.96
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	62	0.31	0.34	0.16	0.53	4.75



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	22	0.80	0.79	0.33	1.00	7.24
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	44	0.82	0.79	0.50	0.90	8.11
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	51	0.92	0.90	0.33	1.00	8.94
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	64	0.95	0.93	0.65	1.00	8.78
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	63	0.79	0.79	0.48	0.93	7.19
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	64	0.76	0.73	0.38	0.84	8.43
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	64	0.75	0.73	0.38	0.84	8.20
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	64	0.78	0.76	0.54	0.83	8.58
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	64	0.75	0.72	0.38	0.80	8.80
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	63	0.77	0.74	0.49	0.82	8.77
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	64	0.75	0.73	0.41	0.81	8.68
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức	T	64	0.76	0.74	0.50	0.81	8.69

## 8. Sở Giáo dục và Đào tạo

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	40	0.83	0.77	0.64	0.83	9.68
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	40	0.28	0.33	0.22	0.53	8.32
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	30	0.83	0.79	0.56	0.86	9.15
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	40	0.90	0.90	0.61	0.96	8.50
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	40	0.82	0.74	0.38	0.85	9.47
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	40	0.38	0.36	0.09	0.56	6.42
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	28	0.96	0.98	0.85	1.00	7.86

Mã	Tên chi tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	39	0.80	0.73	0.34	0.84	9.36
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	40	0.81	0.74	0.44	0.82	9.82
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	40	0.81	0.73	0.44	0.81	10.00
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	39	0.92	0.90	0.54	1.00	8.50
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	40	0.26	0.24	0.08	0.44	5.45
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	39	0.91	0.83	0.48	0.95	9.17
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	40	0.43	0.41	0.20	0.66	5.58
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	30	0.97	0.92	0.33	1.00	9.55
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	30	0.97	0.90	0.42	1.00	9.49
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	30	0.79	0.76	0.50	0.92	7.26
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	30	0.85	0.79	0.27	0.91	9.13
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	39	0.16	0.12	0.01	0.31	5.44
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	16	0.25	0.12	0.00	0.33	3.25
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	15	0.82	0.84	0.71	1.00	6.61
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	15	0.13	0.12	0.00	0.33	6.40
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	29	0.09	0.08	0.00	0.27	7.16
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	37	0.09	0.12	0.00	0.40	7.89
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	40	0.25	0.29	0.16	0.58	8.14
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	5	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	38	0.26	0.32	0.20	0.45	7.63
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	37	0.17	0.21	0.09	0.53	8.29
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	14	0.12	0.31	0.06	0.64	9.02
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	38	0.36	0.34	0.16	0.53	5.99
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	15	0.87	0.79	0.33	1.00	8.20
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	28	0.84	0.79	0.50	0.90	8.58
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	30	0.97	0.90	0.33	1.00	9.55
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	40	0.98	0.93	0.65	1.00	9.35
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	40	0.93	0.79	0.48	0.93	10.00
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	40	0.81	0.73	0.38	0.84	9.52
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	40	0.81	0.73	0.38	0.84	9.52
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	40	0.82	0.76	0.54	0.83	9.75
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	40	0.78	0.72	0.38	0.80	9.56
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	40	0.82	0.74	0.49	0.82	10.00
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	40	0.79	0.73	0.41	0.81	9.58
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	40	0.81	0.74	0.50	0.81	10.00

## 9. Sở Khoa học và Công nghệ

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	33	0.80	0.77	0.64	0.83	8.64
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	32	0.38	0.33	0.22	0.53	5.49
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.82	0.79	0.56	0.86	8.84
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	32	0.94	0.90	0.61	0.96	9.46
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	33	0.80	0.74	0.38	0.85	9.01
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	33	0.29	0.36	0.09	0.56	4.76
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	20	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	32	0.76	0.73	0.34	0.84	8.57
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	33	0.80	0.74	0.44	0.82	9.42
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	33	0.75	0.73	0.44	0.81	8.48
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	33	0.91	0.90	0.54	1.00	8.23
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	32	0.39	0.24	0.08	0.44	8.66
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	31	0.84	0.83	0.48	0.95	7.86
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	33	0.39	0.41	0.20	0.66	6.19
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	25	1.00	0.92	0.33	1.00	10.00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	25	1.00	0.90	0.42	1.00	10.00
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	25	0.80	0.76	0.50	0.92	7.43
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	24	0.81	0.79	0.27	0.91	8.60
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	30	0.17	0.12	0.01	0.31	5.24
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	10	0.10	0.12	0.00	0.33	7.30

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	10	0.83	0.84	0.71	1.00	6.36
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	10	0.20	0.12	0.00	0.33	4.60
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	25	0.06	0.08	0.00	0.27	8.02
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	31	0.15	0.12	0.00	0.40	6.76
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	33	0.24	0.29	0.16	0.58	8.30
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	8	0.88	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	29	0.43	0.32	0.20	0.45	1.75
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	31	0.25	0.21	0.09	0.53	6.63
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	17	0.19	0.31	0.06	0.64	7.99
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	32	0.53	0.34	0.16	0.53	10.00
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	19	0.79	0.79	0.33	1.00	7.16
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	20	0.86	0.79	0.50	0.90	9.10
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	25	1.00	0.90	0.33	1.00	10.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	33	1.00	0.93	0.65	1.00	10.00
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	32	0.76	0.79	0.48	0.93	6.63
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	33	0.82	0.73	0.38	0.84	9.63
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	33	0.77	0.73	0.38	0.84	8.58
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	33	0.80	0.76	0.54	0.83	9.25
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	33	0.74	0.72	0.38	0.80	8.73

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	33	0.78	0.74	0.49	0.82	8.95
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	33	0.73	0.73	0.41	0.81	8.08
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	33	0.77	0.74	0.50	0.81	8.79

## 10. Sở Thông tin và Truyền thông

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	25	0.80	0.77	0.64	0.83	8.26
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	24	0.29	0.33	0.22	0.53	7.85
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	18	0.80	0.79	0.56	0.86	8.03
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	24	0.96	0.90	0.61	0.96	10.00
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	25	0.75	0.74	0.38	0.85	8.13
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	25	0.34	0.36	0.09	0.56	5.75
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	15	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	24	0.75	0.73	0.34	0.84	8.43
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	25	0.82	0.74	0.44	0.82	10.00
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	24	0.77	0.73	0.44	0.81	8.99
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	24	0.96	0.90	0.54	1.00	9.19
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.22	0.24	0.08	0.44	4.42
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	24	0.88	0.83	0.48	0.95	8.55

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	24	0.46	0.41	0.20	0.66	4.93
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	17	0.88	0.92	0.33	1.00	8.41
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	17	0.94	0.90	0.42	1.00	9.09
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	18	0.88	0.76	0.50	0.92	9.04
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	18	0.86	0.79	0.27	0.91	9.29
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	24	0.06	0.12	0.01	0.31	8.38
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	6	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	5	0.85	0.84	0.71	1.00	5.59
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	6	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	18	0.00	0.08	0.00	0.27	10.00
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	24	0.04	0.12	0.00	0.40	9.07
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	25	0.28	0.29	0.16	0.58	7.49
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	2	0.75	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	21	0.24	0.32	0.20	0.45	8.51
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	19	0.18	0.21	0.09	0.53	7.98
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	6	0.50	0.31	0.06	0.64	3.16
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	22	0.29	0.34	0.16	0.53	4.20
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	8	0.94	0.79	0.33	1.00	9.16
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	14	0.84	0.79	0.50	0.90	8.58
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	17	0.88	0.90	0.33	1.00	8.41
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	24	0.92	0.93	0.65	1.00	7.83
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	25	0.79	0.79	0.48	0.93	7.28
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	24	0.70	0.73	0.38	0.84	7.24
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	24	0.73	0.73	0.38	0.84	7.86
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	25	0.78	0.76	0.54	0.83	8.54
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	24	0.72	0.72	0.38	0.80	8.22
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	24	0.79	0.74	0.49	0.82	9.26
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	24	0.75	0.73	0.41	0.81	8.59
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	24	0.77	0.74	0.50	0.81	8.96

## 11. Cục Thuế

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	135	0.78	0.77	0.64	0.83	7.71
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	134	0.24	0.33	0.22	0.53	9.34
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	94	0.80	0.79	0.56	0.86	8.16
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	134	0.94	0.90	0.61	0.96	9.54
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	135	0.79	0.74	0.38	0.85	8.85
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	135	0.56	0.36	0.09	0.56	10.00
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	108	1.00	0.98	0.85	1.00	9.72
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	133	0.77	0.73	0.34	0.84	8.81
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	135	0.77	0.74	0.44	0.82	8.91



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	133	0.77	0.73	0.44	0.81	8.89
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	133	0.95	0.90	0.54	1.00	9.12
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	133	0.33	0.24	0.08	0.44	7.18
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	134	0.87	0.83	0.48	0.95	8.48
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	134	0.37	0.41	0.20	0.66	6.60
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	94	0.95	0.92	0.33	1.00	9.28
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	94	0.95	0.90	0.42	1.00	9.18
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	94	0.84	0.76	0.50	0.92	8.24
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	94	0.83	0.79	0.27	0.91	8.85
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	133	0.16	0.12	0.01	0.31	5.51
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	67	0.07	0.12	0.00	0.33	7.99
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	64	0.94	0.84	0.71	1.00	2.79
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	67	0.12	0.12	0.00	0.33	6.78
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	94	0.05	0.08	0.00	0.27	8.42
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	132	0.10	0.12	0.00	0.40	7.72
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	134	0.22	0.29	0.16	0.58	8.86
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	19	0.53	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	135	0.27	0.32	0.20	0.45	7.51
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	129	0.17	0.21	0.09	0.53	8.26

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	48	0.26	0.31	0.06	0.64	6.88
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	133	0.46	0.34	0.16	0.53	8.28
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	72	0.82	0.79	0.33	1.00	7.56
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	108	0.82	0.79	0.50	0.90	8.19
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	94	0.94	0.90	0.33	1.00	9.14
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	135	0.95	0.93	0.65	1.00	8.65
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	134	0.81	0.79	0.48	0.93	7.71
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	135	0.77	0.73	0.38	0.84	8.61
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	135	0.77	0.73	0.38	0.84	8.72
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	133	0.79	0.76	0.54	0.83	8.77
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	129	0.79	0.72	0.38	0.80	9.76
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	134	0.77	0.74	0.49	0.82	8.58
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	133	0.79	0.73	0.41	0.81	9.40
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	133	0.79	0.74	0.50	0.81	9.45

## 12. Bảo hiểm xã hội

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	180	0.80	0.77	0.64	0.83	8.37
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	179	0.27	0.33	0.22	0.53	8.51
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	141	0.80	0.79	0.56	0.86	8.26

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	179	0.96	0.90	0.61	0.96	9.92
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	179	0.79	0.74	0.38	0.85	9.00
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	177	0.50	0.36	0.09	0.56	8.80
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	145	0.99	0.98	0.85	1.00	9.59
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	178	0.80	0.73	0.34	0.84	9.30
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	178	0.79	0.74	0.44	0.82	9.37
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	177	0.79	0.73	0.44	0.81	9.44
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	176	0.99	0.90	0.54	1.00	9.78
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	179	0.26	0.24	0.08	0.44	5.52
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	178	0.92	0.83	0.48	0.95	9.34
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	177	0.40	0.41	0.20	0.66	6.16
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	141	0.97	0.92	0.33	1.00	9.62
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	141	0.96	0.90	0.42	1.00	9.45
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	141	0.65	0.76	0.50	0.92	4.19
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	138	0.91	0.79	0.27	0.91	9.97
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	176	0.10	0.12	0.01	0.31	7.14
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	49	0.10	0.12	0.00	0.33	7.24
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	49	0.79	0.84	0.71	1.00	7.56
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	49	0.14	0.12	0.00	0.33	6.14
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	141	0.05	0.08	0.00	0.27	8.36
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	175	0.03	0.12	0.00	0.40	9.24

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	179	0.22	0.29	0.16	0.58	8.71
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	10	0.45	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	177	0.27	0.32	0.20	0.45	7.25
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	173	0.13	0.21	0.09	0.53	9.03
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	58	0.15	0.31	0.06	0.64	8.49
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	177	0.40	0.34	0.16	0.53	7.02
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	78	0.88	0.79	0.33	1.00	8.44
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	145	0.79	0.79	0.50	0.90	7.40
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	141	0.96	0.90	0.33	1.00	9.43
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	179	0.99	0.93	0.65	1.00	9.71
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	180	0.86	0.79	0.48	0.93	8.63
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	179	0.79	0.73	0.38	0.84	9.08
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	179	0.80	0.73	0.38	0.84	9.19
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	177	0.78	0.76	0.54	0.83	8.61
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	175	0.78	0.72	0.38	0.80	9.47
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	177	0.78	0.74	0.49	0.82	8.97
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	176	0.78	0.73	0.41	0.81	9.30
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	177	0.78	0.74	0.50	0.81	9.30

### 13. Ngân hàng nhà nước

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	26	0.83	0.77	0.64	0.83	10.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	26	0.23	0.33	0.22	0.53	9.57
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	18	0.85	0.79	0.56	0.86	9.56
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	26	0.92	0.90	0.61	0.96	9.09
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	26	0.85	0.74	0.38	0.85	10.00
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	26	0.44	0.36	0.09	0.56	7.70
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	18	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	26	0.84	0.73	0.34	0.84	10.00
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	25	0.81	0.74	0.44	0.82	9.76
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	26	0.81	0.73	0.44	0.81	9.88
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	26	1.00	0.90	0.54	1.00	10.00
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	26	0.44	0.24	0.08	0.44	10.00
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	26	0.91	0.83	0.48	0.95	9.30
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	26	0.42	0.41	0.20	0.66	5.62
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	18	0.94	0.92	0.33	1.00	9.25
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	18	1.00	0.90	0.42	1.00	10.00
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	18	0.92	0.76	0.50	0.92	9.94
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	18	0.83	0.79	0.27	0.91	8.90
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	25	0.07	0.12	0.01	0.31	8.15
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	4	0.88	0.84	0.71	1.00	4.83
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	17	0.00	0.08	0.00	0.27	10.00
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	26	0.00	0.12	0.00	0.40	10.00
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	26	0.27	0.29	0.16	0.58	7.72
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	24	0.33	0.32	0.20	0.45	5.17
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	24	0.13	0.21	0.09	0.53	9.19
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	9	0.06	0.31	0.06	0.64	10.00
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	26	0.50	0.34	0.16	0.53	9.38
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	14	1.00	0.79	0.33	1.00	10.00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	18	0.90	0.79	0.50	0.90	10.00
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	18	0.94	0.90	0.33	1.00	9.25
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	26	1.00	0.93	0.65	1.00	10.00
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	26	0.89	0.79	0.48	0.93	9.38
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	26	0.84	0.73	0.38	0.84	10.00
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	26	0.84	0.73	0.38	0.84	10.00
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	26	0.83	0.76	0.54	0.83	10.00
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	25	0.78	0.72	0.38	0.80	9.53

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	25	0.80	0.74	0.49	0.82	9.49
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	24	0.81	0.73	0.41	0.81	10.00
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	25	0.81	0.74	0.50	0.81	9.96

#### 14. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	38	0.80	0.77	0.64	0.83	8.31
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	37	0.30	0.33	0.22	0.53	7.69
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.79	0.79	0.56	0.86	7.80
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	38	0.95	0.90	0.61	0.96	9.72
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	38	0.74	0.74	0.38	0.85	7.87
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	38	0.32	0.36	0.09	0.56	5.29
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	24	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	38	0.72	0.73	0.34	0.84	7.95
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	38	0.73	0.74	0.44	0.82	7.86
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	38	0.72	0.73	0.44	0.81	7.84
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	38	0.84	0.90	0.54	1.00	6.92
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	38	0.34	0.24	0.08	0.44	7.51
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	37	0.92	0.83	0.48	0.95	9.40



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	38	0.26	0.41	0.20	0.66	8.76
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	28	0.93	0.92	0.33	1.00	9.04
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.96	0.90	0.42	1.00	9.45
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.84	0.76	0.50	0.92	8.28
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	28	0.88	0.79	0.27	0.91	9.48
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	38	0.24	0.12	0.01	0.31	3.13
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	18	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	18	0.83	0.84	0.71	1.00	6.10
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	18	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	28	0.05	0.08	0.00	0.27	8.23
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	38	0.08	0.12	0.00	0.40	8.24
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	37	0.30	0.29	0.16	0.58	7.12
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	5	0.60	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	38	0.26	0.32	0.20	0.45	7.63
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	37	0.15	0.21	0.09	0.53	8.71
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	14	0.25	0.31	0.06	0.64	7.01
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	38	0.41	0.34	0.16	0.53	7.04
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	15	0.73	0.79	0.33	1.00	6.40
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	24	0.80	0.79	0.50	0.90	7.75
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	28	0.93	0.90	0.33	1.00	9.04
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	38	0.95	0.93	0.65	1.00	8.63
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	38	0.86	0.79	0.48	0.93	8.73
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	38	0.74	0.73	0.38	0.84	8.15
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	38	0.73	0.73	0.38	0.84	7.88
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	38	0.76	0.76	0.54	0.83	8.01
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	38	0.76	0.72	0.38	0.80	9.17
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	38	0.75	0.74	0.49	0.82	8.12
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	38	0.76	0.73	0.41	0.81	8.89
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi không phù hợp của công chức	T	37	0.76	0.74	0.50	0.81	8.74

## 16. Sở Y tế

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	41	0.77	0.77	0.64	0.83	7.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	40	0.40	0.33	0.22	0.53	4.78
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.80	0.79	0.56	0.86	8.16
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	40	0.88	0.90	0.61	0.96	7.85
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	41	0.72	0.74	0.38	0.85	7.53
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	39	0.38	0.36	0.09	0.56	6.60
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	24	0.98	0.98	0.85	1.00	8.75
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	37	0.75	0.73	0.34	0.84	8.43
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	41	0.74	0.74	0.44	0.82	8.19

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	41	0.72	0.73	0.44	0.81	7.74
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	39	0.90	0.90	0.54	1.00	8.00
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	38	0.16	0.24	0.08	0.44	2.87
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	39	0.84	0.83	0.48	0.95	7.94
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	41	0.66	0.41	0.20	0.66	1.00
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	28	0.93	0.92	0.33	1.00	9.04
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.89	0.90	0.42	1.00	8.35
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.92	0.76	0.50	0.92	10.00
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	28	0.77	0.79	0.27	0.91	7.97
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	41	0.16	0.12	0.01	0.31	5.31
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	17	0.18	0.12	0.00	0.33	5.24
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	16	0.80	0.84	0.71	1.00	7.22
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	17	0.18	0.12	0.00	0.33	5.24
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	28	0.05	0.08	0.00	0.27	8.23
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	39	0.12	0.12	0.00	0.40	7.43
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	40	0.40	0.29	0.16	0.58	4.90
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	38	0.34	0.32	0.20	0.45	4.87
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	38	0.09	0.21	0.09	0.53	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	15	0.12	0.31	0.06	0.64	9.06
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	39	0.24	0.34	0.16	0.53	2.84
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	9	0.72	0.79	0.33	1.00	6.25
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	24	0.84	0.79	0.50	0.90	8.68
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	28	0.93	0.90	0.33	1.00	9.04
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	41	0.90	0.93	0.65	1.00	7.46
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	41	0.79	0.79	0.48	0.93	7.33
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	41	0.74	0.73	0.38	0.84	8.03
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	41	0.74	0.73	0.38	0.84	8.03
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	39	0.73	0.76	0.54	0.83	7.00
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	39	0.72	0.72	0.38	0.80	8.34
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	40	0.74	0.74	0.49	0.82	7.78
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	39	0.73	0.73	0.41	0.81	8.16
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức	T	40	0.73	0.74	0.50	0.81	7.61

## 17. Sở Tài nguyên Môi trường

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	84	0.75	0.77	0.64	0.83	6.07
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	84	0.44	0.33	0.22	0.53	3.63
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	72	0.74	0.79	0.56	0.86	6.33

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	84	0.90	0.90	0.61	0.96	8.62
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	84	0.72	0.74	0.38	0.85	7.49
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	82	0.27	0.36	0.09	0.56	4.38
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	47	0.98	0.98	0.85	1.00	8.72
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	84	0.71	0.73	0.34	0.84	7.68
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	84	0.71	0.74	0.44	0.82	7.48
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	83	0.70	0.73	0.44	0.81	7.16
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	83	0.89	0.90	0.54	1.00	7.89
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	80	0.11	0.24	0.08	0.44	1.67
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	80	0.77	0.83	0.48	0.95	6.45
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	83	0.52	0.41	0.20	0.66	3.76
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	72	0.92	0.92	0.33	1.00	8.88
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	72	0.89	0.90	0.42	1.00	8.29
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	72	0.75	0.76	0.50	0.92	6.36
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	72	0.77	0.79	0.27	0.91	8.02
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	82	0.13	0.12	0.01	0.31	6.50
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	28	0.11	0.12	0.00	0.33	7.11
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	27	0.80	0.84	0.71	1.00	7.23
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	27	0.11	0.12	0.00	0.33	7.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	72	0.12	0.08	0.00	0.27	6.10
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	81	0.15	0.12	0.00	0.40	6.56

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	84	0.38	0.29	0.16	0.58	5.31
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	19	0.53	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	81	0.34	0.32	0.20	0.45	4.96
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	81	0.23	0.21	0.09	0.53	7.14
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	36	0.30	0.31	0.06	0.64	6.30
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	81	0.17	0.34	0.16	0.53	1.28
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	15	0.73	0.79	0.33	1.00	6.40
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	47	0.73	0.79	0.50	0.90	6.11
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	72	0.89	0.90	0.33	1.00	8.50
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	84	0.93	0.93	0.65	1.00	8.14
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	83	0.78	0.79	0.48	0.93	7.08
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	84	0.71	0.73	0.38	0.84	7.57
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	84	0.71	0.73	0.38	0.84	7.39
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	83	0.73	0.76	0.54	0.83	7.13
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	82	0.71	0.72	0.38	0.80	7.98
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	82	0.72	0.74	0.49	0.82	7.21
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	82	0.72	0.73	0.41	0.81	7.83
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	83	0.72	0.74	0.50	0.81	7.37

## 18. Sở Kế hoạch và Đầu tư

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	94	0.74	0.77	0.64	0.83	5.57
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	92	0.32	0.33	0.22	0.53	7.18
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	80	0.75	0.79	0.56	0.86	6.70
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	94	0.88	0.90	0.61	0.96	8.06
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	94	0.74	0.74	0.38	0.85	7.87
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	92	0.32	0.36	0.09	0.56	5.38
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	62	0.91	0.98	0.85	1.00	4.68
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	94	0.72	0.73	0.34	0.84	7.85
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	94	0.71	0.74	0.44	0.82	7.32
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	93	0.73	0.73	0.44	0.81	8.02
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	94	0.90	0.90	0.54	1.00	8.13
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	90	0.21	0.24	0.08	0.44	4.31
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	91	0.83	0.83	0.48	0.95	7.60
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	94	0.49	0.41	0.20	0.66	4.32
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	80	0.84	0.92	0.33	1.00	7.81
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	80	0.83	0.90	0.42	1.00	7.30
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	80	0.68	0.76	0.50	0.92	4.82
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	79	0.85	0.79	0.27	0.91	9.10
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	89	0.10	0.12	0.01	0.31	7.13
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	23	0.22	0.12	0.00	0.33	4.13

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	20	0.83	0.84	0.71	1.00	6.36
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	23	0.22	0.12	0.00	0.33	4.13
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	79	0.12	0.08	0.00	0.27	6.03
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	89	0.11	0.12	0.00	0.40	7.50
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	92	0.28	0.29	0.16	0.58	7.43
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	13	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	94	0.30	0.32	0.20	0.45	6.23
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	90	0.30	0.21	0.09	0.53	5.61
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	38	0.41	0.31	0.06	0.64	4.61
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	89	0.31	0.34	0.16	0.53	4.68
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	27	0.70	0.79	0.33	1.00	6.00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	62	0.76	0.79	0.50	0.90	6.77
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	80	0.84	0.90	0.33	1.00	7.81
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	94	0.93	0.93	0.65	1.00	8.06
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	91	0.81	0.79	0.48	0.93	7.75
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	94	0.74	0.73	0.38	0.84	8.01
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	94	0.72	0.73	0.38	0.84	7.75
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	94	0.74	0.76	0.54	0.83	7.19
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	93	0.71	0.72	0.38	0.80	8.08



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	94	0.73	0.74	0.49	0.82	7.47
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	93	0.74	0.73	0.41	0.81	8.41
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	93	0.74	0.74	0.50	0.81	8.07

## 19. Sở Tư pháp

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	23	0.83	0.77	0.64	0.83	9.73
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	24	0.33	0.33	0.22	0.53	6.67
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.84	0.79	0.56	0.86	9.27
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	22	0.91	0.90	0.61	0.96	8.73
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	24	0.79	0.74	0.38	0.85	8.94
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	24	0.35	0.36	0.09	0.56	6.02
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	13	0.92	0.98	0.85	1.00	5.38
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	23	0.66	0.73	0.34	0.84	6.86
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	24	0.66	0.74	0.44	0.82	6.10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	24	0.66	0.73	0.44	0.81	6.20
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	23	0.83	0.90	0.54	1.00	6.61
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.26	0.24	0.08	0.44	5.48
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.67	0.83	0.48	0.95	4.58



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	23	0.52	0.41	0.20	0.66	3.69
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	20	0.90	0.92	0.33	1.00	8.65
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.85	0.90	0.42	1.00	7.69
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	21	0.80	0.76	0.50	0.92	7.38
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	21	0.71	0.79	0.27	0.91	7.22
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	23	0.13	0.12	0.01	0.31	6.33
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	4	0.75	0.84	0.71	1.00	8.65
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	20	0.05	0.08	0.00	0.27	8.35
24	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	22	0.05	0.12	0.00	0.40	8.99
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	24	0.21	0.29	0.16	0.58	9.04
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	2	0.75	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	23	0.26	0.32	0.20	0.45	7.71
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	23	0.27	0.21	0.09	0.53	6.19
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	10	0.60	0.31	0.06	0.64	1.62
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	24	0.22	0.34	0.16	0.53	2.37
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	8	0.69	0.79	0.33	1.00	5.78
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	13	0.88	0.79	0.50	0.90	9.59
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	20	0.90	0.90	0.33	1.00	8.65
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	24	0.88	0.93	0.65	1.00	6.75
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	23	0.85	0.79	0.48	0.93	8.45
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	24	0.74	0.73	0.38	0.84	8.07
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	24	0.73	0.73	0.38	0.84	7.86
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	24	0.75	0.76	0.54	0.83	7.60
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	24	0.73	0.72	0.38	0.80	8.44
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	24	0.66	0.74	0.49	0.82	5.56
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	24	0.70	0.73	0.41	0.81	7.42
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	24	0.68	0.74	0.50	0.81	6.36

## 20. Ban Quản lý Khu Kinh tế

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	57	0.79	0.77	0.64	0.83	8.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	55	0.25	0.33	0.22	0.53	8.90
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	47	0.78	0.79	0.56	0.86	7.65
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	57	0.91	0.90	0.61	0.96	8.81
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	57	0.79	0.74	0.38	0.85	8.81
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	56	0.29	0.36	0.09	0.56	4.88
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	35	0.99	0.98	0.85	1.00	9.14
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	55	0.79	0.73	0.34	0.84	9.09
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	56	0.80	0.74	0.44	0.82	9.50

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	55	0.78	0.73	0.44	0.81	9.14
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	56	0.95	0.90	0.54	1.00	8.96
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	57	0.31	0.24	0.08	0.44	6.82
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	56	0.83	0.83	0.48	0.95	7.69
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	55	0.20	0.41	0.20	0.66	10.00
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	47	0.94	0.92	0.33	1.00	9.14
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	47	0.94	0.90	0.42	1.00	9.02
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	46	0.71	0.76	0.50	0.92	5.43
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	47	0.66	0.79	0.27	0.91	6.45
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	56	0.09	0.12	0.01	0.31	7.44
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	14	0.77	0.84	0.71	1.00	8.10
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	14	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	47	0.06	0.08	0.00	0.27	7.89
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	56	0.07	0.12	0.00	0.40	8.41
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	55	0.16	0.29	0.16	0.58	10.00
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	5	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	57	0.37	0.32	0.20	0.45	3.94
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	56	0.09	0.21	0.09	0.53	9.83

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	27	0.10	0.31	0.06	0.64	9.29
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	55	0.47	0.34	0.16	0.53	8.62
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	26	0.69	0.79	0.33	1.00	5.85
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	35	0.80	0.79	0.50	0.90	7.70
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	47	0.94	0.90	0.33	1.00	9.14
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	57	0.96	0.93	0.65	1.00	9.09
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	57	0.80	0.79	0.48	0.93	7.45
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	57	0.78	0.73	0.38	0.84	8.89
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	57	0.77	0.73	0.38	0.84	8.63
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	55	0.80	0.76	0.54	0.83	9.02
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	53	0.76	0.72	0.38	0.80	9.09
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	54	0.78	0.74	0.49	0.82	9.01
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	55	0.79	0.73	0.41	0.81	9.51
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	55	0.75	0.74	0.50	0.81	8.28

## 21. Sở Giao thông vận tải

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	56	0.79	0.77	0.64	0.83	7.83
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	54	0.28	0.33	0.22	0.53	8.24
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	44	0.86	0.79	0.56	0.86	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	56	0.95	0.90	0.61	0.96	9.69
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	56	0.78	0.74	0.38	0.85	8.65
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	56	0.44	0.36	0.09	0.56	7.61
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	40	0.99	0.98	0.85	1.00	9.25
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	56	0.76	0.73	0.34	0.84	8.59
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	56	0.76	0.74	0.44	0.82	8.65
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	56	0.76	0.73	0.44	0.81	8.70
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	56	0.91	0.90	0.54	1.00	8.26
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	55	0.36	0.24	0.08	0.44	8.09
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	55	0.89	0.83	0.48	0.95	8.82
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	54	0.43	0.41	0.20	0.66	5.57
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	44	0.98	0.92	0.33	1.00	9.69
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	44	0.98	0.90	0.42	1.00	9.65
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	43	0.78	0.76	0.50	0.92	7.11
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	44	0.84	0.79	0.27	0.91	9.00
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	55	0.14	0.12	0.01	0.31	6.16
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	16	0.19	0.12	0.00	0.33	4.94
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	15	0.85	0.84	0.71	1.00	5.59
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	16	0.06	0.12	0.00	0.33	8.31
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	44	0.06	0.08	0.00	0.27	8.13
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	56	0.12	0.12	0.00	0.40	7.41

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	54	0.24	0.29	0.16	0.58	8.34
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	10	0.55	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	56	0.28	0.32	0.20	0.45	7.16
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	54	0.18	0.21	0.09	0.53	8.05
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	20	0.25	0.31	0.06	0.64	6.94
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	54	0.41	0.34	0.16	0.53	7.09
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	23	0.74	0.79	0.33	1.00	6.48
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	40	0.79	0.79	0.50	0.90	7.56
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	44	0.98	0.90	0.33	1.00	9.69
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	56	0.96	0.93	0.65	1.00	9.07
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	55	0.82	0.79	0.48	0.93	7.94
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	56	0.78	0.73	0.38	0.84	8.90
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	56	0.77	0.73	0.38	0.84	8.63
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	54	0.79	0.76	0.54	0.83	8.76
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	53	0.78	0.72	0.38	0.80	9.59
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	54	0.78	0.74	0.49	0.82	8.88
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	54	0.76	0.73	0.41	0.81	8.80
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	54	0.77	0.74	0.50	0.81	9.03

## 22. Công an tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	40	0.77	0.77	0.64	0.83	7.02
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	40	0.40	0.33	0.22	0.53	4.78
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	21	0.79	0.79	0.56	0.86	7.83
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	40	0.93	0.90	0.61	0.96	9.14
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	40	0.77	0.74	0.38	0.85	8.49
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	40	0.24	0.36	0.09	0.56	3.79
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	19	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	40	0.76	0.73	0.34	0.84	8.66
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	40	0.77	0.74	0.44	0.82	8.78
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	40	0.76	0.73	0.44	0.81	8.78
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	40	0.93	0.90	0.54	1.00	8.54
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	40	0.08	0.24	0.08	0.44	1.00
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	40	0.84	0.83	0.48	0.95	7.83
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	40	0.38	0.41	0.20	0.66	6.57
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	21	0.86	0.92	0.33	1.00	8.07
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	21	0.81	0.90	0.42	1.00	7.06
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	20	0.91	0.76	0.50	0.92	9.85
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	21	0.74	0.79	0.27	0.91	7.55
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	39	0.31	0.12	0.01	0.31	1.00
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	18	0.11	0.12	0.00	0.33	7.00



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	17	0.71	0.84	0.71	1.00	10.00
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	18	0.11	0.12	0.00	0.33	7.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	21	0.12	0.08	0.00	0.27	6.07
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	39	0.10	0.12	0.00	0.40	7.71
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	40	0.33	0.29	0.16	0.58	6.52
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	38	0.36	0.32	0.20	0.45	4.40
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	39	0.26	0.21	0.09	0.53	6.37
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	19	0.38	0.31	0.06	0.64	4.98
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	39	0.17	0.34	0.16	0.53	1.32
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	7	0.86	0.79	0.33	1.00	8.07
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	19	0.84	0.79	0.50	0.90	8.64
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	21	0.86	0.90	0.33	1.00	8.07
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	40	0.90	0.93	0.65	1.00	7.40
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	40	0.79	0.79	0.48	0.93	7.23
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	40	0.74	0.73	0.38	0.84	8.15
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	40	0.76	0.73	0.38	0.84	8.53
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	40	0.77	0.76	0.54	0.83	8.19
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	40	0.76	0.72	0.38	0.80	9.16



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	40	0.77	0.74	0.49	0.82	8.63
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	40	0.77	0.73	0.41	0.81	9.01
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	40	0.75	0.74	0.50	0.81	8.44

### 23. Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	26	0.64	0.77	0.64	0.83	1.14
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	26	0.42	0.33	0.22	0.53	4.12
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	12	0.56	0.79	0.56	0.86	1.00
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	26	0.69	0.90	0.61	0.96	3.15
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	26	0.38	0.74	0.38	0.85	1.00
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	22	0.09	0.36	0.09	0.56	1.00
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	6	0.92	0.98	0.85	1.00	5.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	25	0.34	0.73	0.34	0.84	1.00
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	26	0.44	0.74	0.44	0.82	1.00
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	26	0.44	0.73	0.44	0.81	1.00
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	26	0.54	0.90	0.54	1.00	1.00
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	22	0.09	0.24	0.08	0.44	1.33
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	25	0.59	0.83	0.48	0.95	3.06

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	26	0.38	0.41	0.20	0.66	6.38
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	12	0.33	0.92	0.33	1.00	1.00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	12	0.42	0.90	0.42	1.00	1.00
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	12	0.50	0.76	0.50	0.92	1.00
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	12	0.33	0.79	0.27	0.91	1.85
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	26	0.09	0.12	0.01	0.31	7.66
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	4	0.88	0.84	0.71	1.00	4.83
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	4	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	12	0.25	0.08	0.00	0.27	1.75
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	26	0.40	0.12	0.00	0.40	1.00
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	26	0.42	0.29	0.16	0.58	4.40
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	14	0.54	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	26	0.33	0.32	0.20	0.45	5.40
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	25	0.43	0.21	0.09	0.53	2.95
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	13	0.52	0.31	0.06	0.64	2.87
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	26	0.16	0.34	0.16	0.53	1.00
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	3	1.00	0.79	0.33	1.00	10.00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	6	0.50	0.79	0.50	0.90	1.00
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	12	0.33	0.90	0.33	1.00	1.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	26	0.65	0.93	0.65	1.00	1.00
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	26	0.59	0.79	0.48	0.93	3.18
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	26	0.38	0.73	0.38	0.84	1.00
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	26	0.38	0.73	0.38	0.84	1.00
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	26	0.54	0.76	0.54	0.83	1.00
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	26	0.41	0.72	0.38	0.80	1.70
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	26	0.51	0.74	0.49	0.82	1.56
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	26	0.41	0.73	0.41	0.81	1.00
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	26	0.56	0.74	0.50	0.81	2.70

## 24. Kho bạc Nhà nước tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	31	0.72	0.77	0.64	0.83	4.80
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	30	0.53	0.33	0.22	0.53	1.00
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	19	0.75	0.79	0.56	0.86	6.77
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	31	0.68	0.90	0.61	0.96	2.77
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	31	0.56	0.74	0.38	0.85	4.51
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	27	0.19	0.36	0.09	0.56	2.80
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	11	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	29	0.53	0.73	0.34	0.84	4.53
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	31	0.60	0.74	0.44	0.82	4.87

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	30	0.54	0.73	0.44	0.81	3.42
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	30	0.77	0.90	0.54	1.00	5.45
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	25	0.09	0.24	0.08	0.44	1.28
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.63	0.83	0.48	0.95	3.74
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	30	0.33	0.41	0.20	0.66	7.38
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	18	0.67	0.92	0.33	1.00	5.50
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	18	0.72	0.90	0.42	1.00	5.71
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	18	0.58	0.76	0.50	0.92	2.79
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	19	0.53	0.79	0.27	0.91	4.57
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	26	0.01	0.12	0.01	0.31	9.97
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	1	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	1	1.00	0.84	0.71	1.00	1.00
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	1	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	19	0.24	0.08	0.00	0.27	2.18
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	26	0.31	0.12	0.00	0.40	3.14
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	31	0.58	0.29	0.16	0.58	1.00
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	11	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	23	0.37	0.32	0.20	0.45	3.90
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	19	0.38	0.21	0.09	0.53	3.94

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	12	0.53	0.31	0.06	0.64	2.74
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	27	0.19	0.34	0.16	0.53	1.77
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	3	0.33	0.79	0.33	1.00	1.00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	10	0.58	0.79	0.50	0.90	2.68
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	18	0.61	0.90	0.33	1.00	4.75
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	30	0.80	0.93	0.65	1.00	4.80
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	30	0.50	0.79	0.48	0.93	1.44
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	30	0.56	0.73	0.38	0.84	4.46
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	30	0.53	0.73	0.38	0.84	3.96
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	30	0.70	0.76	0.54	0.83	6.04
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	29	0.53	0.72	0.38	0.80	4.10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	29	0.62	0.74	0.49	0.82	4.59
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	28	0.54	0.73	0.41	0.81	3.76
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	29	0.56	0.74	0.50	0.81	2.90

## 25. Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình dân dụng và công nghiệp tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	40	0.75	0.77	0.64	0.83	5.99
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	41	0.46	0.33	0.22	0.53	2.98
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	29	0.72	0.79	0.56	0.86	5.60

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	40	0.78	0.90	0.61	0.96	5.28
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	41	0.66	0.74	0.38	0.85	6.46
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	37	0.20	0.36	0.09	0.56	3.13
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	19	0.95	0.98	0.85	1.00	6.84
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	38	0.57	0.73	0.34	0.84	5.21
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	41	0.63	0.74	0.44	0.82	5.43
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	41	0.66	0.73	0.44	0.81	6.41
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	41	0.78	0.90	0.54	1.00	5.72
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	36	0.14	0.24	0.08	0.44	2.53
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	34	0.68	0.83	0.48	0.95	4.73
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	41	0.41	0.41	0.20	0.66	5.79
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	29	0.90	0.92	0.33	1.00	8.60
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	29	0.69	0.90	0.42	1.00	5.21
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.64	0.76	0.50	0.92	4.06
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	29	0.59	0.79	0.27	0.91	5.41
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	31	0.04	0.12	0.01	0.31	9.05
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	4	0.25	0.12	0.00	0.33	3.25
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	4	0.88	0.84	0.71	1.00	4.83
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	4	0.25	0.12	0.00	0.33	3.25
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	29	0.17	0.08	0.00	0.27	4.31
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	35	0.26	0.12	0.00	0.40	4.27

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	41	0.46	0.29	0.16	0.58	3.53
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	13	0.50	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	35	0.34	0.32	0.20	0.45	4.84
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	32	0.36	0.21	0.09	0.53	4.39
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	16	0.64	0.31	0.06	0.64	1.00
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	37	0.37	0.34	0.16	0.53	6.24
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	12	0.67	0.79	0.33	1.00	5.50
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	19	0.75	0.79	0.50	0.90	6.59
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	29	0.72	0.90	0.33	1.00	6.28
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	41	0.85	0.93	0.65	1.00	6.20
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	41	0.62	0.79	0.48	0.93	3.77
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	41	0.55	0.73	0.38	0.84	4.27
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	41	0.55	0.73	0.38	0.84	4.27
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	41	0.66	0.76	0.54	0.83	4.94
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	41	0.59	0.72	0.38	0.80	5.50
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	41	0.65	0.74	0.49	0.82	5.46
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	41	0.55	0.73	0.41	0.81	4.19
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	41	0.63	0.74	0.50	0.81	4.67



## 26. Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng công trình giao thông tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	23	0.64	0.77	0.64	0.83	1.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	23	0.52	0.33	0.22	0.53	1.33
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	11	0.59	0.79	0.56	0.86	1.85
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	23	0.61	0.90	0.61	0.96	1.00
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	23	0.45	0.74	0.38	0.85	2.19
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	21	0.12	0.36	0.09	0.56	1.54
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	6	1.00	0.98	0.85	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	22	0.43	0.73	0.34	0.84	2.66
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	23	0.45	0.74	0.44	0.82	1.08
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	23	0.48	0.73	0.44	0.81	1.87
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	23	0.61	0.90	0.54	1.00	2.37
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	23	0.14	0.24	0.08	0.44	2.53
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	22	0.48	0.83	0.48	0.95	1.00
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	23	0.43	0.41	0.20	0.66	5.39
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	11	0.64	0.92	0.33	1.00	5.09
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	11	0.45	0.90	0.42	1.00	1.58
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	11	0.50	0.76	0.50	0.92	1.00
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	11	0.27	0.79	0.27	0.91	1.00
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	22	0.08	0.12	0.01	0.31	7.87
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	4	0.25	0.12	0.00	0.33	3.25



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	4	0.88	0.84	0.71	1.00	4.83
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	4	0.25	0.12	0.00	0.33	3.25
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	11	0.27	0.08	0.00	0.27	1.00
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	22	0.36	0.12	0.00	0.40	1.90
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	23	0.48	0.29	0.16	0.58	3.21
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	11	0.45	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	23	0.37	0.32	0.20	0.45	3.90
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	20	0.53	0.21	0.09	0.53	1.00
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	16	0.64	0.31	0.06	0.64	1.00
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	23	0.22	0.34	0.16	0.53	2.38
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	4	0.50	0.79	0.33	1.00	3.25
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	6	0.67	0.79	0.50	0.90	4.72
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	11	0.55	0.90	0.33	1.00	3.86
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	23	0.70	0.93	0.65	1.00	2.09
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	23	0.48	0.79	0.48	0.93	1.00
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	23	0.48	0.73	0.38	0.84	2.86
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	23	0.45	0.73	0.38	0.84	2.22
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	23	0.70	0.76	0.54	0.83	5.90
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	23	0.38	0.72	0.38	0.80	1.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	23	0.49	0.74	0.49	0.82	1.00
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	23	0.42	0.73	0.41	0.81	1.24
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	23	0.50	0.74	0.50	0.81	1.00

## 27. Ban Quản lý dự án đầu tư xây dựng khu vực khu kinh tế tỉnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	28	0.67	0.77	0.64	0.83	2.55
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	26	0.50	0.33	0.22	0.53	1.94
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	16	0.70	0.79	0.56	0.86	5.07
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	28	0.71	0.90	0.61	0.96	3.72
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	28	0.66	0.74	0.38	0.85	6.38
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	24	0.15	0.36	0.09	0.56	2.05
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	10	0.85	0.98	0.85	1.00	1.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	26	0.57	0.73	0.34	0.84	5.12
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	27	0.58	0.74	0.44	0.82	4.36
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	26	0.54	0.73	0.44	0.81	3.34
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	26	0.73	0.90	0.54	1.00	4.75
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	21	0.09	0.24	0.08	0.44	1.16
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	24	0.59	0.83	0.48	0.95	3.14

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	26	0.50	0.41	0.20	0.66	4.11
<b>Chi phí thời gian</b>								
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	15	0.80	0.92	0.33	1.00	7.30
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	15	0.73	0.90	0.42	1.00	5.89
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	16	0.72	0.76	0.50	0.92	5.69
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	15	0.83	0.79	0.27	0.91	8.90
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	23	0.02	0.12	0.01	0.31	9.61
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	2	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	1	0.75	0.84	0.71	1.00	8.65
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	2	0.00	0.12	0.00	0.33	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	16	0.19	0.08	0.00	0.27	3.81
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	25	0.32	0.12	0.00	0.40	2.87
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	27	0.48	0.29	0.16	0.58	3.14
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	11	0.64	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	21	0.45	0.32	0.20	0.45	1.00
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	20	0.44	0.21	0.09	0.53	2.79
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	13	0.59	0.31	0.06	0.64	1.78
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	25	0.19	0.34	0.16	0.53	1.75
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	4	1.00	0.79	0.33	1.00	10.00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	9	0.67	0.79	0.50	0.90	4.72
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	15	0.73	0.90	0.33	1.00	6.40
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	27	0.74	0.93	0.65	1.00	3.26
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	27	0.60	0.79	0.48	0.93	3.49
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	26	0.56	0.73	0.38	0.84	4.45
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	26	0.56	0.73	0.38	0.84	4.45
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	28	0.65	0.76	0.54	0.83	4.54
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	27	0.55	0.72	0.38	0.80	4.54
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	27	0.67	0.74	0.49	0.82	5.85
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	27	0.50	0.73	0.41	0.81	2.95
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	27	0.57	0.74	0.50	0.81	3.18

## PHỤ LỤC 6: ĐIỂM CHỈ TIÊU CỦA CÁC SỞ BAN NGÀNH KHÔNG ĐƯỢC XẾP HẠNG

### 1. Sở Nội vụ

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>							
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	12	0,76	0,77	0,64	0,83
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	12	0,17	0,32	0,17	0,53
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	8	0,75	0,79	0,56	0,88
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	11	0,91	0,90	0,61	1,00
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	12	0,73	0,74	0,38	0,85
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	12	0,29	0,36	0,08	0,56
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	7	1,00	0,98	0,85	1,00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>							
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	12	0,75	0,73	0,34	0,84
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	12	0,75	0,74	0,44	0,83
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	12	0,73	0,73	0,44	0,83
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	12	0,92	0,90	0,54	1,00
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	12	0,27	0,24	0,08	0,44
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	12	0,88	0,83	0,48	1,00
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	12	0,42	0,41	0,20	0,66
<b>Chi phí thời gian</b>							

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	8	0,88	0,92	0,33	1,00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	8	0,88	0,90	0,42	1,00
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	8	0,91	0,76	0,50	1,00
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	8	0,88	0,79	0,27	0,91
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	12	0,02	0,12	0,00	0,31
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	1	0,00	N/A	N/A	N/A
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	1	1,00	N/A	N/A	N/A
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	1	0,00	N/A	N/A	N/A
<b>Chi phí không chính thức</b>							
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	8	0,06	0,08	0,00	0,27
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	12	0,00	0,12	0,00	0,40
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	12	0,17	0,29	0,16	0,58
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	0	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>							
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	12	0,21	0,31	0,20	0,45
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	12	0,00	0,21	0,00	0,53
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	4	0,13	0,31	0,00	0,64
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	12	0,22	0,34	0,16	0,53
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	3	1,00	0,79	0,33	1,00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	7	0,79	0,79	0,50	0,90

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	8	0,88	0,90	0,33	1,00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>							
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	12	0,92	0,93	0,65	1,00
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	12	0,79	0,79	0,48	1,00
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	12	0,73	0,73	0,38	0,84
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	12	0,73	0,73	0,38	0,84
<b>Vai trò người đứng đầu</b>							
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	11	0,75	0,76	0,54	0,83
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	10	0,75	0,72	0,38	0,83
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	11	0,75	0,74	0,49	0,83
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	11	0,75	0,73	0,41	0,83
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức	T	11	0,75	0,74	0,50	0,83

## 2. Sở Ngoại vụ

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>							
1	Khả năng tiếp cận thông tin từ các sở, ban, ngành	T	6	0,83	0,77	0,64	0,83
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu của sở, ban, ngành	N	6	0,50	0,32	0,17	0,53
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	4	0,88	0,79	0,56	0,88
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	6	1,00	0,90	0,61	1,00
5	Doanh nghiệp đánh giá công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật của sở, ban, ngành	T	6	0,83	0,74	0,38	0,85

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
6	Mức độ truy cập vào website của sở, ban, ngành	T	6	0,08	0,36	0,08	0,56
7	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website) của sở, ban, ngành	T	3	1,00	0,98	0,85	1,00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>							
8	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho doanh nghiệp	T	6	0,83	0,73	0,34	0,84
9	Năng động, sáng tạo, trách nhiệm trong việc giải quyết các vấn đề mới phát sinh	T	6	0,83	0,74	0,44	0,83
10	Kịp thời nắm bắt và có phương án xử lý những bất cập, vướng mắc của DN trong phạm vi quyền hạn và trách nhiệm của mình	T	6	0,83	0,73	0,44	0,83
11	Chủ động tham mưu và kiến nghị UBND tỉnh các đề xuất và/hoặc giải pháp cụ thể về hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh trên địa bàn tỉnh	T	6	1,00	0,90	0,54	1,00
12	Lắng nghe, tiếp thu và giải quyết kịp thời, hiệu quả các kiến nghị của Doanh nghiệp, Hội doanh nghiệp, huyện, thành, thị thông qua các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	6	0,16	0,24	0,08	0,44
13	Có chủ trương, phương án cụ thể giải quyết các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp sau các chương trình trao đổi thông tin, đối thoại doanh nghiệp	T	6	1,00	0,83	0,48	1,00
14	Có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ của sở, ban, ngành khi thực hiện các quyết định/chủ trương của cấp trên	N	6	0,50	0,41	0,20	0,66
<b>Chi phí thời gian</b>							
15	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	4	1,00	0,92	0,33	1,00
16	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	4	1,00	0,90	0,42	1,00
17	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	4	1,00	0,76	0,50	1,00
18	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành	T	4	0,75	0,79	0,27	0,91
19	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	6	0,00	0,12	0,00	0,31
20	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	0	N/A	N/A	N/A	N/A
21	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	0	N/A	N/A	N/A	N/A
22	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành	N	0	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Chi phí không chính thức</b>							



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
23	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trực lợi	N	4	0,00	0,08	0,00	0,27
24	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	6	0,08	0,12	0,00	0,40
25	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	6	0,50	0,29	0,16	0,58
26	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	1	0,50	N/A	N/A	N/A
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>							
27	Ưu ái hơn đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	6	0,25	0,31	0,20	0,45
28	Sở, ban, ngành ưu ái hơn cho các doanh nghiệp "sân sau", doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	6	0,08	0,21	0,00	0,53
29	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	3	0,00	0,31	0,00	0,64
30	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	6	0,27	0,34	0,16	0,53
31	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	1	1,00	0,79	0,33	1,00
32	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	3	0,83	0,79	0,50	0,90
33	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	4	1,00	0,90	0,33	1,00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>							
34	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	6	1,00	0,93	0,65	1,00
35	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	6	1,00	0,79	0,48	1,00
36	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	6	0,83	0,73	0,38	0,84
37	Hỗ trợ phát lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	6	0,83	0,73	0,38	0,84
<b>Vai trò người đứng đầu</b>							
38	Người đứng đầu sở, ban, ngành có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị	T	6	0,83	0,76	0,54	0,83
39	Người đứng đầu sở, ban, ngành có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	6	0,83	0,72	0,38	0,83

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất
40	Người đứng đầu sở, ban, ngành lắng nghe, tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	6	0,83	0,74	0,49	0,83
41	Người đứng đầu sở, ban, ngành chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	6	0,83	0,73	0,41	0,83
42	Người đứng đầu sở, ban, ngành kiên trì cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức	T	6	0,83	0,74	0,50	0,83

## PHỤ LỤC 7: TỔNG HỢP ĐIỂM CHỈ TIÊU CỦA CÁC ĐỊA PHƯƠNG

### 1. Thành phố Hà Tĩnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	58	0.90	0.83	0.59	0.90	9.99
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	55	0.38	0.38	0.22	0.66	6.65
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	47	0.97	0.96	0.77	1.00	8.87
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	58	1.00	0.91	0.68	1.00	10.00
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	58	0.33	0.29	0.15	0.43	6.66
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	34	0.98	0.93	0.73	1.00	9.35
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	57	0.98	0.94	0.67	1.00	9.53
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	57	0.98	0.88	0.53	0.98	10.00
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	57	0.91	0.77	0.48	0.91	10.00
10	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	57	0.96	0.83	0.53	0.96	10.00
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	55	0.49	0.36	0.13	0.50	1.22
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	24	0.40	0.35	0.08	0.53	7.33
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	47	1.00	0.93	0.58	1.00	10.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	47	1.00	0.92	0.56	1.00	10.00
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	47	0.73	0.81	0.56	0.94	5.12
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	47	0.78	0.74	0.56	0.88	7.09
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	57	0.12	0.19	0.12	0.44	9.99
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.07	0.18	0.00	0.43	8.50
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	14	0.68	0.61	0.44	0.83	4.52
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	14	0.00	0.13	0.00	0.42	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	56	0.05	0.05	0.01	0.25	8.50

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	58	0.06	0.11	0.02	0.33	8.74
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	56	0.25	0.28	0.09	0.65	7.45
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	5	0.60	0.53	0.25	0.67	8.56
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	58	0.36	0.46	0.27	0.70	8.08
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	58	0.27	0.33	0.21	0.58	8.51
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	22	0.39	0.42	0.26	0.65	7.10
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	57	0.25	0.31	0.21	0.49	2.30
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	16	0.81	0.68	0.46	0.86	8.98
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	34	1.00	0.92	0.64	1.00	10.00
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	47	0.96	0.91	0.52	1.00	9.20
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	57	1.00	0.94	0.71	1.00	10.00
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	57	0.85	0.76	0.52	0.87	9.45
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	57	0.96	0.90	0.53	0.98	9.74
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	57	0.96	0.90	0.62	0.98	9.68
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	57	0.96	0.93	0.67	1.00	9.05
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	56	0.96	0.89	0.60	1.00	9.20
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	53	0.91	0.86	0.56	0.98	8.46
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	57	0.95	0.86	0.60	0.96	9.58
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những thiếu sót của công chức và hệ thống bộ máy	T	57	0.96	0.89	0.65	0.96	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	56	0.61	0.54	0.39	0.73	4.22
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	55	0.77	0.72	0.56	0.89	6.84
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	55	0.55	0.55	0.33	0.61	7.95
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	55	0.51	0.52	0.35	0.63	6.04

## 2. Thị xã Hồng Lĩnh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	45	0.90	0.83	0.59	0.90	9.90
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	42	0.26	0.38	0.22	0.66	9.11
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	36	0.98	0.96	0.77	1.00	9.26
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	44	0.95	0.91	0.68	1.00	8.74
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	43	0.40	0.29	0.15	0.43	8.78
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	31	0.95	0.93	0.73	1.00	8.23
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	44	1.00	0.94	0.67	1.00	10.00
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	44	0.98	0.88	0.53	0.98	9.90
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	44	0.91	0.77	0.48	0.91	9.93
10	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	43	0.93	0.83	0.53	0.96	9.28
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	42	0.31	0.36	0.13	0.50	5.64
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	17	0.53	0.35	0.08	0.53	10.00
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	36	0.94	0.93	0.58	1.00	8.80
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	36	0.97	0.92	0.56	1.00	9.43

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	34	0.85	0.81	0.56	0.94	7.94
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	35	0.83	0.74	0.56	0.88	8.54
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	36	0.12	0.19	0.12	0.44	10.00
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	11	0.00	0.18	0.00	0.43	10.00
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	7	0.64	0.61	0.44	0.83	5.33
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	9	0.00	0.13	0.00	0.42	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	36	0.03	0.05	0.01	0.25	9.48
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	38	0.05	0.11	0.02	0.33	8.96
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	41	0.20	0.28	0.09	0.65	8.34
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	3	0.50	0.53	0.25	0.67	6.40
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	43	0.44	0.46	0.27	0.70	6.41
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	42	0.27	0.33	0.21	0.58	8.60
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	20	0.31	0.42	0.26	0.65	8.82
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	41	0.49	0.31	0.21	0.49	10.00
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	23	0.61	0.68	0.46	0.86	4.31
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	31	0.90	0.92	0.64	1.00	7.60
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	36	0.89	0.91	0.52	1.00	7.92
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	45	0.98	0.94	0.71	1.00	9.32
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	42	0.86	0.76	0.52	0.87	9.73
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	45	0.98	0.90	0.53	0.98	10.00
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	45	0.98	0.90	0.62	0.98	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	44	1.00	0.93	0.67	1.00	10.00
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	44	0.98	0.89	0.60	1.00	9.49
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	44	0.98	0.86	0.56	0.98	10.00
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	43	0.95	0.86	0.60	0.96	9.73
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi vi phạm của công chức và hệ thống bộ máy	T	44	0.94	0.89	0.65	0.96	9.38
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	39	0.51	0.54	0.39	0.73	6.74
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	38	0.78	0.72	0.56	0.89	6.94
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	40	0.59	0.55	0.33	0.61	9.30
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	37	0.59	0.52	0.35	0.63	8.83
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	44	0.83	0.68	0.43	0.83	10.00

### 3. Thị xã Kỳ Anh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	55	0.83	0.83	0.59	0.90	7.96
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	55	0.27	0.38	0.22	0.66	8.89
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	41	0.96	0.96	0.77	1.00	8.39
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	54	0.83	0.91	0.68	1.00	5.36
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	53	0.22	0.29	0.15	0.43	3.19
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	24	0.93	0.93	0.73	1.00	7.71
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	54	0.96	0.94	0.67	1.00	9.00
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	53	0.85	0.88	0.53	0.98	7.34

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	52	0.73	0.77	0.48	0.91	6.18
10	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	53	0.83	0.83	0.53	0.96	7.20
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	54	0.33	0.36	0.13	0.50	5.06
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	20	0.25	0.35	0.08	0.53	4.42
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	41	0.93	0.93	0.58	1.00	8.42
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	41	0.95	0.92	0.56	1.00	9.00
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	41	0.89	0.81	0.56	0.94	8.82
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	41	0.71	0.74	0.56	0.88	5.17
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	53	0.12	0.19	0.12	0.44	9.87
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.00	0.18	0.00	0.43	10.00
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	14	0.61	0.61	0.44	0.83	6.14
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	14	0.07	0.13	0.00	0.42	8.46
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	53	0.04	0.05	0.01	0.25	9.10
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	50	0.10	0.11	0.02	0.33	7.60
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	55	0.27	0.28	0.09	0.65	7.08
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	8	0.50	0.53	0.25	0.67	6.40
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	55	0.38	0.46	0.27	0.70	7.66
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	54	0.21	0.33	0.21	0.58	9.94
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	21	0.26	0.42	0.26	0.65	10.00
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	53	0.25	0.31	0.21	0.49	2.18



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	13	0.73	0.68	0.46	0.86	7.10
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	23	0.91	0.92	0.64	1.00	7.85
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	41	0.90	0.91	0.52	1.00	8.17
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	55	0.95	0.94	0.71	1.00	8.33
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	55	0.75	0.76	0.52	0.87	7.06
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	55	0.89	0.90	0.53	0.98	8.26
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	55	0.91	0.90	0.62	0.98	8.28
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	53	0.94	0.93	0.67	1.00	8.47
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	54	0.89	0.89	0.60	1.00	7.50
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	53	0.87	0.86	0.56	0.98	7.65
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	53	0.83	0.86	0.60	0.96	6.69
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những thiếu sót của công chức và hệ thống bộ máy	T	54	0.91	0.89	0.65	0.96	8.37
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	55	0.58	0.54	0.39	0.73	4.90
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	55	0.70	0.72	0.56	0.89	4.82
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	55	0.55	0.55	0.33	0.61	8.25
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	55	0.54	0.52	0.35	0.63	6.93
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	54	0.75	0.68	0.43	0.83	8.30

#### 4. Huyện Can Lộc

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	44	0.90	0.83	0.59	0.90	10.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	43	0.42	0.38	0.22	0.66	5.90
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.98	0.96	0.77	1.00	9.05
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	45	0.91	0.91	0.68	1.00	7.53
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	42	0.26	0.29	0.15	0.43	4.60
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	21	0.95	0.93	0.73	1.00	8.43
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	43	0.93	0.94	0.67	1.00	8.12
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	43	0.91	0.88	0.53	0.98	8.49
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	43	0.86	0.77	0.48	0.91	8.91
10	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	44	0.86	0.83	0.53	0.96	7.90
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	43	0.40	0.36	0.13	0.50	3.55
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	25	0.36	0.35	0.08	0.53	6.62
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	28	0.96	0.93	0.58	1.00	9.23
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.93	0.92	0.56	1.00	8.54
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.88	0.81	0.56	0.94	8.46
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	29	0.79	0.74	0.56	0.88	7.55
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	42	0.20	0.19	0.12	0.44	7.61
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.07	0.18	0.00	0.43	8.50
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.44	0.61	0.44	0.83	9.84
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	14	0.07	0.13	0.00	0.42	8.46
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	32	0.03	0.05	0.01	0.25	9.35
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	39	0.04	0.11	0.02	0.33	9.37

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	43	0.09	0.28	0.09	0.65	10.00
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	3	0.67	0.53	0.25	0.67	10.00
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	37	0.27	0.46	0.27	0.70	10.00
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	38	0.21	0.33	0.21	0.58	10.00
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	12	0.42	0.42	0.26	0.65	6.39
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	39	0.34	0.31	0.21	0.49	5.05
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	15	0.70	0.68	0.46	0.86	6.40
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	21	0.95	0.92	0.64	1.00	8.82
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	28	0.96	0.91	0.52	1.00	9.33
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	41	0.95	0.94	0.71	1.00	8.51
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	41	0.74	0.76	0.52	0.87	6.79
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	41	0.98	0.90	0.53	0.98	9.96
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	41	0.95	0.90	0.62	0.98	9.34
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	44	0.98	0.93	0.67	1.00	9.39
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	44	0.91	0.89	0.60	1.00	7.95
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	44	0.82	0.86	0.56	0.98	6.58
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	44	0.84	0.86	0.60	0.96	6.95
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những thiếu sót của công chức và hệ thống bộ máy	T	44	0.89	0.89	0.65	0.96	7.78
<b>Tiếp cận đất đai</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	40	0.40	0.54	0.39	0.73	9.77
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	39	0.64	0.72	0.56	0.89	3.18
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	39	0.60	0.55	0.33	0.61	9.78
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	40	0.55	0.52	0.35	0.63	7.37
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	41	0.72	0.68	0.43	0.83	7.41

## 5. Huyện Cẩm Xuyên

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	36	0.59	0.83	0.59	0.90	1.00
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	35	0.66	0.38	0.22	0.66	1.00
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.77	0.96	0.77	1.00	1.00
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	34	0.68	0.91	0.68	1.00	1.00
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	34	0.15	0.29	0.15	0.43	1.00
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	11	0.73	0.93	0.73	1.00	1.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	33	0.67	0.94	0.67	1.00	1.00
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	32	0.53	0.88	0.53	0.98	1.00
9	Địa phương thường xuyên tuyên truyền tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	33	0.48	0.77	0.48	0.91	1.00
10	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	32	0.53	0.83	0.53	0.96	1.00
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	32	0.47	0.36	0.13	0.50	1.76
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	19	0.08	0.35	0.08	0.53	1.00
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	24	0.58	0.93	0.58	1.00	1.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.56	0.92	0.56	1.00	1.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	25	0.56	0.81	0.56	0.94	1.00
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.68	0.74	0.56	0.88	4.41
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	35	0.24	0.19	0.12	0.44	6.66
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	13	0.38	0.18	0.00	0.43	1.92
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.69	0.61	0.44	0.83	4.16
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	12	0.42	0.13	0.00	0.42	1.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	28	0.25	0.05	0.01	0.25	1.00
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	35	0.33	0.11	0.02	0.33	1.00
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	34	0.65	0.28	0.09	0.65	1.00
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	13	0.46	0.53	0.25	0.67	5.57
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	32	0.59	0.46	0.27	0.70	3.23
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	32	0.58	0.33	0.21	0.58	1.00
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	22	0.65	0.42	0.26	0.65	1.00
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	33	0.21	0.31	0.21	0.49	1.00
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	6	0.83	0.68	0.46	0.86	9.45
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	11	0.64	0.92	0.64	1.00	1.00
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	25	0.52	0.91	0.52	1.00	1.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	34	0.71	0.94	0.71	1.00	1.00
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	36	0.52	0.76	0.52	0.87	1.00
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	34	0.53	0.90	0.53	0.98	1.00
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	34	0.62	0.90	0.62	0.98	1.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	36	0.67	0.93	0.67	1.00	1.00
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	35	0.60	0.89	0.60	1.00	1.00
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	34	0.56	0.86	0.56	0.98	1.00
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	35	0.60	0.86	0.60	0.96	1.00
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	34	0.65	0.89	0.65	0.96	1.00
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	33	0.73	0.54	0.39	0.73	1.00
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	32	0.56	0.72	0.56	0.89	1.00
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	32	0.33	0.55	0.33	0.61	1.00
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	31	0.35	0.52	0.35	0.63	1.00
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	35	0.43	0.68	0.43	0.83	1.00

## 6. Huyện Đức Thọ

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	30	0.84	0.83	0.59	0.90	8.15
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	30	0.47	0.38	0.22	0.66	4.91
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.98	0.96	0.77	1.00	9.34
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	28	1.00	0.91	0.68	1.00	10.00
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	29	0.28	0.29	0.15	0.43	5.04
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	20	0.90	0.93	0.73	1.00	6.70
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	28	1.00	0.94	0.67	1.00	10.00
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	29	0.86	0.88	0.53	0.98	7.60

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
	theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn							
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	29	0.76	0.77	0.48	0.91	6.76
10	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	28	0.82	0.83	0.53	0.96	7.02
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	29	0.45	0.36	0.13	0.50	2.26
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	17	0.26	0.35	0.08	0.53	4.71
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	20	1.00	0.93	0.58	1.00	10.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	20	1.00	0.92	0.56	1.00	10.00
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	20	0.83	0.81	0.56	0.94	7.28
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	19	0.76	0.74	0.56	0.88	6.72
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	30	0.36	0.19	0.12	0.44	3.18
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	21	0.29	0.18	0.00	0.43	4.00
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	18	0.61	0.61	0.44	0.83	6.05
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	21	0.19	0.13	0.00	0.42	5.89
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	23	0.04	0.05	0.01	0.25	8.89
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	31	0.08	0.11	0.02	0.33	8.15
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	30	0.40	0.28	0.09	0.65	5.01
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	4	0.50	0.53	0.25	0.67	6.40
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	28	0.54	0.46	0.27	0.70	4.44
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	29	0.41	0.33	0.21	0.58	5.02
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	15	0.63	0.42	0.26	0.65	1.34
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	27	0.40	0.31	0.21	0.49	7.03
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	13	0.65	0.68	0.46	0.86	5.34
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	20	0.90	0.92	0.64	1.00	7.53
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	20	1.00	0.91	0.52	1.00	10.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	30	0.97	0.94	0.71	1.00	8.98
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	28	0.65	0.76	0.52	0.87	4.40
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	30	0.90	0.90	0.53	0.98	8.44
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	30	0.97	0.90	0.62	0.98	9.72
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	29	1.00	0.93	0.67	1.00	10.00
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	29	0.93	0.89	0.60	1.00	8.45
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	29	0.97	0.86	0.56	0.98	9.75
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	28	0.96	0.86	0.60	0.96	10.00
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	29	0.91	0.89	0.65	0.96	8.55
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	25	0.64	0.54	0.39	0.73	3.34
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	22	0.89	0.72	0.56	0.89	10.00
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	28	0.57	0.55	0.33	0.61	8.79
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	29	0.59	0.52	0.35	0.63	8.56
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	29	0.59	0.68	0.43	0.83	4.67



## 7. Huyện Hương Khê

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	29	0.89	0.83	0.59	0.90	9.72
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	24	0.38	0.38	0.22	0.66	6.79
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.94	0.96	0.77	1.00	7.59
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	28	0.96	0.91	0.68	1.00	9.01
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	29	0.34	0.29	0.15	0.43	7.20
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	18	0.96	0.93	0.73	1.00	8.78
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	25	1.00	0.94	0.67	1.00	10.00
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	22	0.82	0.88	0.53	0.98	6.72
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	21	0.81	0.77	0.48	0.91	7.84
10	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	22	0.77	0.83	0.53	0.96	6.01
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	23	0.13	0.36	0.13	0.50	10.00
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	16	0.44	0.35	0.08	0.53	8.16
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	22	0.91	0.93	0.58	1.00	8.04
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	21	0.86	0.92	0.56	1.00	7.08
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	25	0.86	0.81	0.56	0.94	8.11
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	22	0.66	0.74	0.56	0.88	3.82
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	29	0.15	0.19	0.12	0.44	9.19
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	10	0.20	0.18	0.00	0.43	5.80
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	8	0.44	0.61	0.44	0.83	10.00
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	12	0.17	0.13	0.00	0.42	6.40
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	25	0.02	0.05	0.01	0.25	9.78
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	29	0.05	0.11	0.02	0.33	8.99

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	24	0.33	0.28	0.09	0.65	6.10
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	3	0.67	0.53	0.25	0.67	10.00
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	24	0.38	0.46	0.27	0.70	7.81
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	27	0.35	0.33	0.21	0.58	6.54
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	12	0.33	0.42	0.26	0.65	8.33
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	28	0.36	0.31	0.21	0.49	5.88
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	9	0.50	0.68	0.46	0.86	1.82
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	16	0.94	0.92	0.64	1.00	8.45
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	22	0.91	0.91	0.52	1.00	8.30
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	24	0.96	0.94	0.71	1.00	8.73
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	25	0.77	0.76	0.52	0.87	7.47
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	21	0.95	0.90	0.53	0.98	9.49
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	20	0.95	0.90	0.62	0.98	9.31
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	25	0.96	0.93	0.67	1.00	8.92
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	23	0.96	0.89	0.60	1.00	9.02
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	21	0.95	0.86	0.56	0.98	9.46
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	23	0.91	0.86	0.60	0.96	8.73
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	24	0.94	0.89	0.65	0.96	9.22
<b>Tiếp cận đất đai</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	26	0.50	0.54	0.39	0.73	7.09
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	23	0.72	0.72	0.56	0.89	5.30
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	28	0.57	0.55	0.33	0.61	8.79
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	26	0.62	0.52	0.35	0.63	9.51
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	24	0.67	0.68	0.43	0.83	6.46

## 8. Huyện Hương Sơn

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	42	0.88	0.83	0.59	0.90	9.52
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	40	0.25	0.38	0.22	0.66	9.36
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.94	0.96	0.77	1.00	7.64
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	41	0.90	0.91	0.68	1.00	7.29
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	38	0.43	0.29	0.15	0.43	10.00
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	25	0.88	0.93	0.73	1.00	6.04
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	40	0.93	0.94	0.67	1.00	7.98
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	40	0.93	0.88	0.53	0.98	8.85
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	40	0.70	0.77	0.48	0.91	5.53
10	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	40	0.83	0.83	0.53	0.96	7.10
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	39	0.41	0.36	0.13	0.50	3.19
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	16	0.50	0.35	0.08	0.53	9.41
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	28	0.93	0.93	0.58	1.00	8.46
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.89	0.92	0.56	1.00	7.81

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.86	0.81	0.56	0.94	8.04
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	29	0.69	0.74	0.56	0.88	4.67
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	39	0.13	0.19	0.12	0.44	9.53
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.14	0.18	0.00	0.43	7.00
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.83	0.61	0.44	0.83	1.00
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	14	0.14	0.13	0.00	0.42	6.91
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	32	0.05	0.05	0.01	0.25	8.76
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	42	0.14	0.11	0.02	0.33	6.36
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	41	0.24	0.28	0.09	0.65	7.55
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	10	0.65	0.53	0.25	0.67	9.64
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	38	0.42	0.46	0.27	0.70	6.84
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	37	0.40	0.33	0.21	0.58	5.39
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	19	0.29	0.42	0.26	0.65	9.36
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	41	0.27	0.31	0.21	0.49	2.80
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	14	0.46	0.68	0.46	0.86	1.00
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	25	0.92	0.92	0.64	1.00	8.02
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	28	0.89	0.91	0.52	1.00	7.99
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	41	0.95	0.94	0.71	1.00	8.51
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	37	0.85	0.76	0.52	0.87	9.58
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	41	0.85	0.90	0.53	0.98	7.51
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	41	0.85	0.90	0.62	0.98	6.90

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	41	0.93	0.93	0.67	1.00	8.02
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	41	0.85	0.89	0.60	1.00	6.71
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	40	0.85	0.86	0.56	0.98	7.26
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	41	0.88	0.86	0.60	0.96	7.87
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi vi phạm của công chức và hệ thống bộ máy	T	41	0.88	0.89	0.65	0.96	7.54
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	40	0.48	0.54	0.39	0.73	7.76
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	37	0.69	0.72	0.56	0.89	4.52
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	40	0.56	0.55	0.33	0.61	8.50
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	40	0.46	0.52	0.35	0.63	4.52
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	41	0.60	0.68	0.43	0.83	4.68

## 9. Huyện Kỳ Anh

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	32	0.77	0.83	0.59	0.90	6.13
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	29	0.55	0.38	0.22	0.66	3.16
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.98	0.96	0.77	1.00	9.34
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	29	0.93	0.91	0.68	1.00	8.08
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	32	0.28	0.29	0.15	0.43	5.21
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	18	0.94	0.93	0.73	1.00	8.17
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	29	0.97	0.94	0.67	1.00	9.07
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	27	0.93	0.88	0.53	0.98	8.87

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	30	0.87	0.77	0.48	0.91	9.04
10	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	29	0.90	0.83	0.53	0.96	8.58
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	27	0.26	0.36	0.13	0.50	6.86
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	12	0.50	0.35	0.08	0.53	9.41
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	21	1.00	0.93	0.58	1.00	10.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	19	1.00	0.92	0.56	1.00	10.00
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	20	0.75	0.81	0.56	0.94	5.50
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	21	0.88	0.74	0.56	0.88	10.00
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	31	0.15	0.19	0.12	0.44	9.00
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	12	0.25	0.18	0.00	0.43	4.75
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.44	0.61	0.44	0.83	9.84
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	12	0.17	0.13	0.00	0.42	6.40
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	28	0.04	0.05	0.01	0.25	9.18
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	33	0.14	0.11	0.02	0.33	6.55
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	30	0.27	0.28	0.09	0.65	7.18
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.50	0.53	0.25	0.67	6.40
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	30	0.70	0.46	0.27	0.70	1.00
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	32	0.37	0.33	0.21	0.58	6.16
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	23	0.40	0.42	0.26	0.65	6.73
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	29	0.33	0.31	0.21	0.49	4.81

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	11	0.68	0.68	0.46	0.86	5.98
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	16	0.94	0.92	0.64	1.00	8.45
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	20	1.00	0.91	0.52	1.00	10.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	29	1.00	0.94	0.71	1.00	10.00
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	29	0.82	0.76	0.52	0.87	8.74
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	30	0.97	0.90	0.53	0.98	9.78
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	28	0.96	0.90	0.62	0.98	9.66
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	29	0.97	0.93	0.67	1.00	9.07
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	30	0.87	0.89	0.60	1.00	7.00
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	28	0.93	0.86	0.56	0.98	8.95
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	28	0.86	0.86	0.60	0.96	7.35
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	29	0.86	0.89	0.65	0.96	7.09
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	30	0.70	0.54	0.39	0.73	1.73
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	27	0.67	0.72	0.56	0.89	3.89
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	30	0.53	0.55	0.33	0.61	7.57
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	29	0.48	0.52	0.35	0.63	5.18
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	30	0.63	0.68	0.43	0.83	5.54



## 10. Huyện Lộc Hà

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	31	0.76	0.83	0.59	0.90	5.87
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	27	0.48	0.38	0.22	0.66	4.61
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.92	0.96	0.77	1.00	6.69
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	30	0.90	0.91	0.68	1.00	7.22
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	28	0.18	0.29	0.15	0.43	1.99
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	13	1.00	0.93	0.73	1.00	10.00
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	30	0.87	0.94	0.67	1.00	6.40
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	28	0.82	0.88	0.53	0.98	6.79
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	28	0.75	0.77	0.48	0.91	6.58
10	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	28	0.82	0.83	0.53	0.96	7.02
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	28	0.50	0.36	0.13	0.50	1.00
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	13	0.19	0.35	0.08	0.53	3.26
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	22	0.82	0.93	0.58	1.00	6.07
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	20	0.80	0.92	0.56	1.00	5.91
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	21	0.62	0.81	0.56	0.94	2.40
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	21	0.60	0.74	0.56	0.88	2.05
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	27	0.26	0.19	0.12	0.44	5.99
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	14	0.43	0.18	0.00	0.43	1.00
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	8	0.66	0.61	0.44	0.83	5.03
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	15	0.33	0.13	0.00	0.42	2.80
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	25	0.12	0.05	0.01	0.25	5.96
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	27	0.24	0.11	0.02	0.33	3.53



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	27	0.30	0.28	0.09	0.65	6.70
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	8	0.56	0.53	0.25	0.67	7.75
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	25	0.68	0.46	0.27	0.70	1.42
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	25	0.31	0.33	0.21	0.58	7.56
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	17	0.63	0.42	0.26	0.65	1.36
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	23	0.30	0.31	0.21	0.49	3.68
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	7	0.71	0.68	0.46	0.86	6.73
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	13	0.92	0.92	0.64	1.00	8.10
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	21	0.86	0.91	0.52	1.00	7.32
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	29	0.86	0.94	0.71	1.00	5.78
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	26	0.65	0.76	0.52	0.87	4.45
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	28	0.82	0.90	0.53	0.98	6.86
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	29	0.79	0.90	0.62	0.98	5.38
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	26	0.88	0.93	0.67	1.00	6.88
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	24	0.88	0.89	0.60	1.00	7.19
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	24	0.83	0.86	0.56	0.98	6.90
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	24	0.83	0.86	0.60	0.96	6.76
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	24	0.88	0.89	0.65	0.96	7.45
<b>Tiếp cận đất đai</b>								

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	27	0.63	0.54	0.39	0.73	3.62
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	21	0.71	0.72	0.56	0.89	5.22
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	28	0.57	0.55	0.33	0.61	8.79
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	27	0.46	0.52	0.35	0.63	4.53
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	28	0.71	0.68	0.43	0.83	7.25

## 11. Huyện Nghi Xuân

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	31	0.81	0.83	0.59	0.90	7.42
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	30	0.50	0.38	0.22	0.66	4.23
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	26	0.97	0.96	0.77	1.00	8.98
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	30	0.93	0.91	0.68	1.00	8.15
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	31	0.31	0.29	0.15	0.43	6.00
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	20	0.83	0.93	0.73	1.00	4.50
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	29	0.90	0.94	0.67	1.00	7.21
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	29	0.86	0.88	0.53	0.98	7.60
9	Địa phương thường xuyên tuyên truyền tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	29	0.72	0.77	0.48	0.91	6.04
10	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	27	0.81	0.83	0.53	0.96	6.88
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	29	0.28	0.36	0.13	0.50	6.46
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	14	0.29	0.35	0.08	0.53	5.13
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	26	0.96	0.93	0.58	1.00	9.17
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	26	1.00	0.92	0.56	1.00	10.00

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	26	0.88	0.81	0.56	0.94	8.69
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	26	0.79	0.74	0.56	0.88	7.42
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	29	0.15	0.19	0.12	0.44	9.19
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	9	0.11	0.18	0.00	0.43	7.67
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	7	0.50	0.61	0.44	0.83	8.58
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	9	0.11	0.13	0.00	0.42	7.60
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	29	0.03	0.05	0.01	0.25	9.23
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	30	0.02	0.11	0.02	0.33	10.00
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	30	0.33	0.28	0.09	0.65	6.10
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	1	0.50	0.53	0.25	0.67	6.40
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	31	0.39	0.46	0.27	0.70	7.55
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	30	0.40	0.33	0.21	0.58	5.36
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	13	0.31	0.42	0.26	0.65	8.93
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	27	0.33	0.31	0.21	0.49	4.65
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	10	0.85	0.68	0.46	0.86	9.84
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	20	0.85	0.92	0.64	1.00	6.29
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	26	0.92	0.91	0.52	1.00	8.56
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	31	0.90	0.94	0.71	1.00	7.04
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	30	0.73	0.76	0.52	0.87	6.30
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	31	0.87	0.90	0.53	0.98	7.86
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	31	0.87	0.90	0.62	0.98	7.33

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	28	0.89	0.93	0.67	1.00	7.11
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	28	0.86	0.89	0.60	1.00	6.79
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	28	0.86	0.86	0.56	0.98	7.42
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	28	0.75	0.86	0.60	0.96	4.71
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi nhũng nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	28	0.84	0.89	0.65	0.96	6.44
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	30	0.47	0.54	0.39	0.73	7.98
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	25	0.76	0.72	0.56	0.89	6.49
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	29	0.55	0.55	0.33	0.61	8.16
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	27	0.46	0.52	0.35	0.63	4.53
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	31	0.71	0.68	0.43	0.83	7.28

## 12. Huyện Thạch Hà

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	37	0.86	0.83	0.59	0.90	8.78
2	Cần có "mối quan hệ" để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	35	0.23	0.38	0.22	0.66	9.80
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	28	1.00	0.96	0.77	1.00	10.00
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	36	0.94	0.91	0.68	1.00	8.45
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	36	0.32	0.29	0.15	0.43	6.40
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	22	0.95	0.93	0.73	1.00	8.50
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	36	0.97	0.94	0.67	1.00	9.25
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	36	0.92	0.88	0.53	0.98	8.69

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	35	0.80	0.77	0.48	0.91	7.64
10	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	36	0.83	0.83	0.53	0.96	7.27
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	36	0.22	0.36	0.13	0.50	7.76
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	17	0.47	0.35	0.08	0.53	8.82
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	28	1.00	0.93	0.58	1.00	10.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	28	0.93	0.92	0.56	1.00	8.54
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	28	0.77	0.81	0.56	0.94	5.92
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	27	0.81	0.74	0.56	0.88	8.16
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	36	0.17	0.19	0.12	0.44	8.42
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	11	0.18	0.18	0.00	0.43	6.18
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	9	0.64	0.61	0.44	0.83	5.42
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	11	0.00	0.13	0.00	0.42	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	35	0.01	0.05	0.01	0.25	10.00
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	36	0.10	0.11	0.02	0.33	7.68
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	36	0.22	0.28	0.09	0.65	7.90
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.58	0.53	0.25	0.67	8.20
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	34	0.50	0.46	0.27	0.70	5.19
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đấu thầu)	N	36	0.28	0.33	0.21	0.58	8.18
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	19	0.47	0.42	0.26	0.65	5.06
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	36	0.36	0.31	0.21	0.49	5.78

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	16	0.69	0.68	0.46	0.86	6.11
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	22	0.95	0.92	0.64	1.00	8.88
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	28	0.96	0.91	0.52	1.00	9.33
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	36	1.00	0.94	0.71	1.00	10.00
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	34	0.87	0.76	0.52	0.87	10.00
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	36	0.94	0.90	0.53	0.98	9.33
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	36	0.92	0.90	0.62	0.98	8.47
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	36	0.97	0.93	0.67	1.00	9.25
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	36	1.00	0.89	0.60	1.00	10.00
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	35	0.89	0.86	0.56	0.98	8.03
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	35	0.91	0.86	0.60	0.96	8.76
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những thiếu sót của công chức và hệ thống bộ máy	T	36	0.94	0.89	0.65	0.96	9.42
<b>Tiếp cận đất đai</b>								
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	32	0.41	0.54	0.39	0.73	9.60
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	32	0.73	0.72	0.56	0.89	5.78
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	32	0.61	0.55	0.33	0.61	10.00
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	32	0.59	0.52	0.35	0.63	8.80
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	35	0.74	0.68	0.43	0.83	8.03

### 13. Huyện Vũ Quang

Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
<b>Tính minh bạch và tiếp cận thông tin</b>								
1	Khả năng tiếp cận thông tin	T	32	0.70	0.83	0.59	0.90	4.22
2	Cần có “mối quan hệ” để có thể tiếp cận được tài liệu, thông tin	N	32	0.22	0.38	0.22	0.66	10.00
3	Doanh nghiệp đánh giá mức độ đầy đủ, rõ ràng của nội dung thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.99	0.96	0.77	1.00	9.47
4	Kịp thời cung cấp thông tin, văn bản khi doanh nghiệp yêu cầu theo quy định	T	32	0.84	0.91	0.68	1.00	5.65
5	Mức độ truy cập vào website của đơn vị	T	31	0.24	0.29	0.15	0.43	3.97
6	Tính hữu ích thông tin trên Cổng thông tin (website)	T	12	0.94	0.93	0.73	1.00	8.17
<b>Tính năng động và hiệu lực</b>								
7	Thực hiện có hiệu quả các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh	T	32	0.94	0.94	0.67	1.00	8.31
8	Địa phương sáng tạo, mạnh dạn triển khai các chủ trương/quyết định của UBND tỉnh theo hướng có lợi cho cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn	T	32	0.84	0.88	0.53	0.98	7.23
9	Địa phương thường xuyên tổ chức và cử cán bộ tham gia các buổi đối thoại giải đáp các vướng mắc với doanh nghiệp	T	32	0.63	0.77	0.48	0.91	3.95
10	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	32	0.75	0.83	0.53	0.96	5.54
11	Địa phương có hiện tượng trì hoãn/chậm trễ thực hiện các quyết định/chủ trương của UBND tỉnh	N	30	0.37	0.36	0.13	0.50	4.25
12	Địa phương đã triển khai thành công ít nhất một giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp/cải thiện môi trường đầu tư trên địa bàn huyện	T	16	0.38	0.35	0.08	0.53	6.91
<b>Chi phí thời gian</b>								
13	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ cho doanh nghiệp khi giải quyết công việc	T	25	1.00	0.93	0.58	1.00	10.00
14	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian khi giải quyết thủ tục hành chính	T	25	0.96	0.92	0.56	1.00	9.18
15	Doanh nghiệp không cần phải đi lại nhiều lần để hoàn tất thủ tục hành chính	T	25	0.94	0.81	0.56	0.94	10.00
16	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ ứng dụng Công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính	T	26	0.56	0.74	0.56	0.88	1.00
17	Số lần DN bị thanh tra, kiểm tra của sở, ban, ngành trong năm	N	27	0.44	0.19	0.12	0.44	1.00
18	Nội dung trùng lặp của các cuộc thanh tra, kiểm tra	N	19	0.11	0.18	0.00	0.43	7.79
19	Thời gian trung bình của một đợt thanh tra, kiểm tra	N	18	0.67	0.61	0.44	0.83	4.79
20	Doanh nghiệp đánh giá về hoạt động thanh tra, kiểm tra	N	18	0.00	0.13	0.00	0.42	10.00
<b>Chi phí không chính thức</b>								
21	Doanh nghiệp phản ánh có hiện tượng cán bộ gây khó khăn/trì hoãn khi giải quyết thủ tục hành chính để trục lợi	N	28	0.04	0.05	0.01	0.25	9.18
22	Doanh nghiệp phải chi trả chi phí không chính thức cho đoàn thanh kiểm tra	N	27	0.20	0.11	0.02	0.33	4.60



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
23	Doanh nghiệp phải trả chi phí không chính thức nếu muốn công việc được thuận lợi	N	32	0.25	0.28	0.09	0.65	7.45
24	Doanh nghiệp cho rằng chi phí không chính thức giảm bớt so với năm trước	T	6	0.25	0.53	0.25	0.67	1.00
<b>Cạnh tranh bình đẳng</b>								
25	Địa phương có ưu ái đối với các doanh nghiệp lớn như: Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI... so với các doanh nghiệp khu vực kinh tế tư nhân, DNNVV	N	26	0.50	0.46	0.27	0.70	5.19
26	Địa phương ưu ái hơn cho các Doanh nghiệp "sân sau", Doanh nghiệp thân hữu trong việc tiếp cận các nguồn lực nhà nước (đất đai, tài chính và đầu thầu)	N	21	0.35	0.33	0.21	0.58	6.70
27	Doanh nghiệp cho rằng sự ưu ái gây khó khăn cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp	N	14	0.29	0.42	0.26	0.65	9.44
<b>Hỗ trợ doanh nghiệp</b>								
28	Cung cấp thông tin về các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	31	0.21	0.31	0.21	0.49	1.03
29	Chất lượng, hiệu quả triển khai các cơ chế, chính sách, chương trình hỗ trợ doanh nghiệp	T	7	0.86	0.68	0.46	0.86	10.00
30	Dịch vụ hỏi đáp/hỗ trợ trực tuyến của Website đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp	T	12	0.92	0.92	0.64	1.00	7.94
31	Việc hỗ trợ doanh nghiệp hoàn thành các thủ tục, hồ sơ còn vướng mắc	T	25	1.00	0.91	0.52	1.00	10.00
<b>Thiết chế pháp lý và an ninh trật tự</b>								
32	Thực thi văn bản pháp luật nghiêm minh, theo đúng quy trình, quy định	T	31	0.90	0.94	0.71	1.00	7.04
33	Giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của doanh nghiệp thỏa đáng	T	29	0.75	0.76	0.52	0.87	6.95
34	Cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	T	31	0.94	0.90	0.53	0.98	9.15
35	Hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hành vi vi phạm	T	32	0.88	0.90	0.62	0.98	7.43
<b>Vai trò người đứng đầu</b>								
36	Lãnh đạo địa phương có ảnh hưởng quyết định tới công tác cải cách thủ tục hành chính tại địa phương	T	30	0.93	0.93	0.67	1.00	8.20
37	Lãnh đạo địa phương lắng nghe và tiếp thu các ý kiến góp ý của doanh nghiệp	T	31	0.90	0.89	0.60	1.00	7.82
38	Lãnh đạo địa phương có hành động cụ thể và thiết thực để giải quyết các vấn đề của doanh nghiệp	T	31	0.84	0.86	0.56	0.98	7.02
39	Lãnh đạo địa phương chỉ đạo quyết liệt và giải quyết kịp thời các vấn đề khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của doanh nghiệp	T	31	0.87	0.86	0.60	0.96	7.69
40	Lãnh đạo địa phương kiên trì giám sát và cải thiện văn hóa ứng xử, chấn chỉnh/xử lý các hành vi những nhiễu của công chức và hệ thống bộ máy	T	31	0.89	0.89	0.65	0.96	7.80
<b>Tiếp cận đất đai</b>								



Mã	Tên chỉ tiêu	Kiểu chỉ tiêu	Số quan sát	Điểm tuyệt đối	Trung bình toàn tỉnh	Điểm SBN thấp nhất	Điểm SBN cao nhất	Thang điểm 10
41	Khó khăn DN gặp phải trong các thủ tục hành chính về đất đai	N	23	0.39	0.54	0.39	0.73	10.00
42	Đánh giá công tác phê duyệt phương án bồi thường	T	20	0.75	0.72	0.56	0.89	6.21
43	Đánh giá công tác xác định nguồn gốc đất của chính quyền cấp huyện	T	23	0.61	0.55	0.33	0.61	9.98
44	Đánh giá công tác tổ chức thực hiện giải phóng mặt bằng	T	23	0.63	0.52	0.35	0.63	10.00
45	Chủ động trong giải quyết các vướng mắc về đất đai gây bức xúc tại địa phương	T	32	0.73	0.68	0.43	0.83	7.66