

MỤC LỤC

PHẦN I – GIỚI THIỆU TỔNG QUAN.....	2
1. Bối cảnh	2
2. Mục đích khảo sát.....	2
3. Phương pháp nghiên cứu	3
4. Tổng quan doanh nghiệp trả lời khảo sát.....	10
PHẦN II – KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐIỀU HÀNH	15
1. Điểm số tổng hợp và xếp hạng của các đơn vị.....	15
2. Chi tiết các chỉ số thành phần.....	17
2.1. Tính minh bạch.....	17
2.2 Tính năng động.....	21
2.3. Chi phí thời gian.....	23
2.4. Chi phí không chính thức	27
2.5. Cạnh tranh bình đẳng	30
2.6. Hỗ trợ doanh nghiệp	31
2.7. Thiết chế pháp lý.....	34
PHẦN III – KẾT LUẬN	38
PHỤ LỤC	40

PHẦN I – GIỚI THIỆU TỔNG QUAN

1. Bối cảnh

Trong những năm gần đây, Quảng Ninh đã có nhiều nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh, tạo thuận lợi cho các nhà đầu tư, doanh nghiệp trong hoạt động đầu tư, sản xuất và kinh doanh. Nhiều thủ tục hành chính đã được điều chỉnh, rút gọn về cả quy trình và thời gian xử lý và giảm bớt chi phí tuân thủ cho các nhà đầu tư và doanh nghiệp. Những nỗ lực nâng cao chất lượng công tác điều hành kinh tế và năng lực cạnh tranh này đã góp phần quan trọng trong việc thu hút đầu tư của tỉnh trong thời gian qua.

Loạt Báo cáo Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) do Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam công bố 2 năm gần đây đã cho thấy cộng đồng kinh doanh tại tỉnh đã ghi nhận những nỗ lực này của chính quyền tỉnh Quảng Ninh. Cụ thể, trong Báo cáo PCI 2013 và 2014, Quảng Ninh đã liên tục nằm trong nhóm 5 tỉnh/thành phố có kết quả PCI cao nhất cả nước.

UBND tỉnh Quảng Ninh cũng đã xác định mục tiêu tiếp tục nằm trong nhóm các tỉnh dẫn đầu cả nước về PCI trong những năm tiếp theo. Để làm được điều này, cần phải có sự vào cuộc một cách quyết liệt, chủ động hơn và đặc biệt đòi hỏi cần có những giải pháp sáng tạo, thiết thực của các sở, ngành và địa phương trong triển khai các chỉ đạo của UBND tỉnh về cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh.

Qua tổng hợp thông tin và nghiên cứu nhiều mô hình cải cách từ nhiều tỉnh, thành phố khác trong thời gian gần đây, tỉnh Quảng Ninh có sáng kiến xây dựng Bộ Chỉ số Đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương (gọi tắt là DDCI), trên cơ sở kết quả Khảo sát ý kiến doanh nghiệp về chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương. Tổ công tác PCI tỉnh Quảng Ninh phối hợp Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh triển khai sáng kiến này.

2. Mục đích khảo sát

Nhằm nâng cao chất lượng của công tác điều hành của các sở, ngành và địa phương và duy trì, thúc đẩy những nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh

của tỉnh, năm 2015 tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện cuộc khảo sát doanh nghiệp đánh giá chất lượng hoạt động của các sở, ngành và địa phương. Mục tiêu cụ thể của cuộc khảo sát doanh nghiệp năm 2015 là phản ánh thực trạng chất lượng công tác điều hành của các sở, ngành và địa phương qua đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp, làm cơ sở cho UBND tỉnh xác định các biện pháp phù hợp để thúc đẩy cải thiện môi trường kinh doanh của tỉnh trong thời gian tới; đồng thời tạo sự cạnh tranh thi đua trong nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh của các sở, ngành địa phương trên toàn tỉnh.

3. Phương pháp nghiên cứu

Năm 2015 là năm thí điểm triển khai DDCI do đó đối tượng khảo sát năm chỉ tập trung vào các doanh nghiệp đang hoạt động, sản xuất kinh doanh trên địa bàn của tỉnh Quảng Ninh (không bao gồm các hộ kinh doanh, hợp tác xã...). Cuộc khảo sát doanh nghiệp năm 2015 sử dụng phương pháp khảo sát doanh nghiệp: (1) *Phương pháp khảo sát trực tiếp tại Trung tâm phục vụ Hành chính công tỉnh và Trung tâm phục vụ hành chính công các huyện, thị*; (2) *Khảo sát qua đường bưu điện* (3) *Khảo sát trực tiếp đến gặp gỡ từng doanh nghiệp*; (4) *Khảo sát trực tuyến trên trang thông tin điện tử của Hiệp hội doanh nghiệp, Ban Quản lý Khu kinh tế và của Ban Xúc tiến và Hỗ trợ Đầu tư.*

Trước khi tiến hành khảo sát, nhóm khảo sát đã tiến hành xây dựng phiếu khảo sát, với sự tham vấn chuyên gia, trong đó có các chuyên gia của Dự án PCI của VCCI và ý kiến tham gia của các sở, ngành và một số doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Gửi phiếu khảo sát: Trong năm 2015, nhóm khảo sát đã gửi phiếu khảo sát tới khoảng 1400 doanh nghiệp.

Cuộc khảo sát năm 2015 tập trung thu thập ý kiến của doanh nghiệp đối với chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của Quảng Ninh về 7 nội dung cơ bản liên quan tới môi trường kinh doanh: (1) Tiếp cận thông tin; (2) Tính năng động; (3) Chi phí thời gian; (4) Chi phí không chính thức; (5) Cạnh tranh bình đẳng; (6) Hỗ trợ doanh nghiệp và (7) Thiết chế pháp lý. Đây cũng là những nội dung tham khảo từ Phiếu khảo sát PCI của VCCI, song có điều chỉnh cho phù hợp với thực tế tại tỉnh Quảng Ninh.

Xây dựng bộ chỉ số

Bảy nội dung nói trên cũng là 7 chỉ số thành phần để xây dựng Bộ Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh. Cụ thể như sau:

“Chỉ số thành phần 1: Tính Minh bạch” được hợp thành 4 nhóm chỉ tiêu: Khả năng tiếp cận thông tin, việc cung cấp và công khai thông tin của các sở, ngành và địa phương, đánh giá website và đánh giá bộ phận 1 cửa tại các đơn vị. Chi tiết thể hiện ở bảng dưới:

Bảng 1: Công thức Chỉ số thành phần 1: Tính Minh bạch

Mục	Công thức tính	Tên chỉ tiêu	Mã
Chỉ số thành phần 1: Tính minh bạch	$Sub1=(A1+A2+A3+A4)/4$		Sub1
Khả năng tiếp cận thông tin	$A1=(A1.1+A1.2)/2$	Khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin của Sở, Ngành/Địa phương (Dễ)	A1.1
		Cần có “mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu của Sở, Ngành/Địa phương? (Quan trọng/Rất quan trọng)	A1.2
Cung cấp và công khai thông tin của Sở, Ngành/Địa phương	$A2=(A2.1+A2.2+A2.3+A2.4)/4$	Cách trình bày nội dung thông tin	A2.1
		Mức độ đầy đủ của nội dung	A2.2
		Mức độ rõ ràng	A2.3
		Tính kịp thời của cung cấp thông tin	A2.4
Đánh giá website	$A3=(A3.1+A3.2+A3.3)/3$	Tỷ lệ DN thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử của Sở, Ngành/ Địa phương	A3.1
		Tỷ lệ đánh giá Tốt/Rất tốt trang web của Sở, Ngành/Địa phương	A3.2
		Tỷ lệ đánh giá Dễ hiểu/Rất dễ hiểu của các thông tin được cung cấp	A3.3
Đánh giá bộ phận Một cửa	$A4=(A4.1+A4.2)/2$	Đánh giá việc thực hiện thủ tục tại bộ phận một cửa: Thủ tục được niêm yết công khai	A4.1
		Đánh giá việc thực hiện thủ tục tại bộ phận một cửa: Hướng dẫn về thủ tục rõ ràng, đầy đủ	A4.2

“Chỉ số thành phần 2: Tính Năng động” gồm 2 nhóm chỉ tiêu: Khả năng vận dụng linh hoạt chính sách, chủ trương, quy định pháp luật của lãnh đạo sở, ngành và địa phương, và đánh giá về tính năng động của sở, ngành và địa phương trong triển khai thực tế các hoạt động có liên quan tới doanh nghiệp. Cụ thể như bảng dưới:

Bảng 2: Công thức Chỉ số thành phần 2: Tính Năng động

Mục	Công thức tính	Tên chỉ tiêu	Mã
Chỉ số thành phần 2: Tính năng động	$Sub2 = (B1 + B2) / 2$		Sub2
Khả năng vận dụng linh hoạt chính sách, chủ trương, quy định pháp luật của lãnh đạo Sở, Ngành/Địa phương	$B1 = (B1.1 + B1.2 + B1.3 + B1.4) / 4$	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật	B1.1
		Năng động, sáng tạo giải quyết các vấn đề mới	B1.2
		Thực hiện tốt chủ trương của lãnh đạo tỉnh	B1.3
		Không am hiểu chính sách, chủ trương của tỉnh	B1.4
Đánh giá về tính năng động của Sở, ngành /Địa phương	$B2 = (B2.1 + B2.2 + B3.3) / 3$	Thường xuyên đối thoại với doanh nghiệp	B2.1
		Chậm trễ, trì hoãn thực hiện/thường xuyên xin củ đạo trước những vấn đề mới	B2.2
		Lãnh đạo quan tâm lắng nghe và ứng xử thân thiện với doanh nghiệp	B2.3

“Chỉ số thành phần 3: Chi phí thời gian” bao gồm có 16 chỉ tiêu, được hợp thành bởi 4 nhóm: Thời gian giải quyết TTHC; Đánh giá cán bộ giải quyết TTHC; Hiệu quả giải quyết TTHC; và nguồn mà doanh nghiệp thường nhận thông tin về TTHC. Chi tiết thể hiện ở bảng sau:

Bảng 3: Công thức Chỉ số thành phần 3: Chi phí thời gian

Mục	Công thức tính	Tên chỉ tiêu	Mã
Chỉ số thành phần 3: Chi phí thời gian	$Sub3 = (C1 + C2 + C3 + C4) / 4$		Sub3
Thời gian giải quyết TTHC	$C1 = (C1.1 + C1.2 + C1.3) / 3$	Tỷ lệ DN dành trên 10% tổng quỹ thời gian để giải quyết TTHC	C1.1

		Tỷ lệ DN cho biết việc tiếp nhận, giải quyết TTHC là sớm/đúng hạn	C1.2
		Tỷ lệ DN bị thanh tra, kiểm tra trên 2 lần trong năm qua?	C1.3
Đánh giá cán bộ	$C2=(C2.1+C2.2+C2.3+C2.4)/4$	Cán bộ giải quyết công việc hiệu quả	C2.1
		Cán bộ thân thiện, nhiệt tình	C2.2
		Cán bộ am hiểu chuyên môn	C2.3
		Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ	C2.4
Hiệu quả giải quyết TTHC	$C3=(C3.1+C3.2+C3.3+C3.4)/4$	Giải quyết hiệu quả	C3.1
		Thủ tục đơn giản	C3.2
		Phí, Lệ phí công khai	C3.3
		Mức độ tuân thủ quy định về thời gian xử lý TTHC tại Địa phương: Nhanh chóng	C3.4
Doanh nghiệp thường lấy thông tin về quy định thủ tục hành chính của Địa phương ở đâu	$C4=(C4.1+C4.2+C4.3+C4.4)/4$	Tự tìm hiểu trên báo đài, cổng thông tin	C4.1
		Đọc thông tin niêm yết	C4.2
		Nhờ người quen hướng dẫn	C4.3
		Nhờ cán bộ hướng dẫn	C4.4
		Thuê tư vấn/Môi giới	C4.5

“Chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức hợp thành bởi 8 chỉ tiêu: Tỷ lệ doanh nghiệp có chi trả chi phí không chính thức, Tỷ lệ DN đồng ý với nhận định “hiện tượng những nhiễu là phổ biến”, “Chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được”, “Công việc đạt hiệu quả cao sau khi chi trả chi phí không chính thức”, “Không đạt kết quả nếu không chi trả chi phí không chính thức”, “Các khoản phí, lệ phí được giảm bớt”, “Thủ tục giấy tờ giảm nhiều”.

Bảng 4: Công thức Chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức

Mục/tên chỉ tiêu	Công thức/ Mã
Điểm số chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức	$Sub4=(D1+D2+D3+D4+D5+D6+D7+D8)/8$
Tỷ lệ DN có chi trả CPKCT khi thực hiện TTHC tại CQ	D1
Hiện tượng nhiễu nhiễu phổ biến (% đồng ý)	D2
Chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được (% đồng ý)	D3
Công việc đạt hiệu quả cao sau khi trả chi phí không chính thức (% đồng ý)	D4

Không đạt kết quả nếu không chi trả chi phí không chính thức (% đồng ý)	D5
Các khoản phí, lệ phí được giảm bớt (% đồng ý)	D6
Chi phí không chính thức giảm bớt (% đồng ý)	D7
Thủ tục, giấy tờ giảm nhiều (% đồng ý)	D8

“Chỉ số thành phần 5: Cạnh tranh bình đẳng” gồm có 7 chỉ tiêu. Trong đó, có nhóm chỉ tiêu đánh giá việc đối xử với tổng công ty, tập đoàn lớn, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp FDI trong một số lĩnh vực cụ thể. Bên cạnh đó, là hai chỉ tiêu khác liên quan tới việc đánh giá việc ưu ái đó có gây khó khăn cho doanh nghiệp được hỏi hay không và mức độ quan tâm của sở, ngành và địa phương tới doanh nghiệp tư nhân trong nước.

Bảng 5: Công thức Chỉ số thành phần 5: Cạnh tranh bình đẳng

Mục	Công thức tính	Tên chỉ tiêu	Mã
Chỉ số thành phần 5: Cạnh tranh bình đẳng	$Sub5 = (E1 + E2 + E3) / 3$		Sub5
Việc đối xử ưu ái hơn cho các Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI trong những lĩnh vực nào?	$E1 = (E1.1 + E1.2 + E1.3 + E1.4 + E1.5) / 5$	Thuận lợi trong tiếp cận thông tin	E1.1
		Ưu tiên giải quyết khó khăn hơn	E1.2
		Nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DNTN	E1.3
		Được hỗ trợ nhiều hơn	E1.4
		TTHC nhanh chóng, đơn giản hơn	E1.5
		Việc ưu ái các TCT, Tập đoàn lớn, DN có vốn nhà nước, DN FDI có gây khó khăn cho DN bạn?	E2
		Mức quan tâm của Sở, Ngành/ Địa phương tới doanh nghiệp tư nhân trong nước (% thường xuyên)	E3

“Chỉ số thành phần 6: Hỗ trợ doanh nghiệp” hợp thành bởi 5 chỉ tiêu. Đó là tỷ lệ doanh nghiệp có tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (như các khóa đào tạo, tập huấn) của sở, ngành, địa phương tổ chức; tỷ lệ doanh nghiệp tham gia các buổi đối thoại doanh nghiệp do sở, ngành và địa phương tổ chức, Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Tốt/rất tốt về mức độ hỗ trợ doanh nghiệp trong việc thực hiện các TTHC, hoạt động đầu tư, kinh doanh,

tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt về hiệu quả của các buổi đối thoại doanh nghiệp do sở, ngành và địa phương tổ chức, và tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá việc cung cấp thông tin hỗ trợ doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử của sở, ngành và địa phương là nhanh chóng, hiệu quả.

Bảng 6: Công thức Chỉ số thành phần 6: Hỗ trợ doanh nghiệp

Mục/tên chỉ tiêu	Công thức/ Mã
Chỉ số thành phần 6: Hỗ trợ doanh nghiệp	$Sub6 = (F1 + F2 + F3 + F4 + F5) / 5$
Trong 2 năm vừa qua, doanh nghiệp có tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (như các khoá đào tạo, tập huấn...) của Sở, Ngành/Địa phương không	F1
Doanh nghiệp có tham gia các buổi Đối thoại doanh nghiệp do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức không?	F2
Doanh nghiệp đánh giá về mức độ hỗ trợ DN trong thực hiện TTHC, hoạt động đầu tư-kinh doanh (Tốt/rất tốt)	F3
Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của các buổi Đối thoại DN do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức (có biện pháp cụ thể sau đối thoại)	F4
Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ DN trên cổng thông tin điện tử thế nào? (Hỗ trợ hiệu quả, nhanh chóng)	F5

“Chỉ số thành phần 7: Thiết chế pháp lý” có 10 chỉ tiêu, chia thành 3 nhóm. Đó là cơ chế khiếu nại, kênh để khiếu nại và đánh giá hiệu quả của công tác giải quyết khiếu nại. Cụ thể như ở bảng dưới.

Bảng 7: Công thức Chỉ số thành phần 7: Thiết chế pháp lý

Mục	Công thức tính	Tên chỉ tiêu	Mã
Chỉ số thành phần 7: Thiết chế pháp lý	$Sub7 = (G1 + G2 + G3) / 3$		Sub7
Cơ chế khiếu nại	G1	Nếu có phiên hà, vởi vĩnh trong giải quyết TTHC, có cơ chế để DN khiếu nại lên lãnh đạo CQ không (% thường xuyên/rất thường xuyên)	G1
Kênh để khiếu nại?	$G2 = (G2.1 + G2.2 + G2.3 + G2.4) / 4$	Hòm thư điện tử	G2.1
		VB gửi các cơ quan	G2.2
		Đường dây nóng	G2.3
		Hòm thư góp ý tại cơ quan	G2.4
Đánh giá hiệu quả công tác giải quyết	$G3 = (G3.1 + G3.2 + G3.3 + G3.4 + G3.5) / 5$	Khiếu nại của DN luôn được giải quyết thỏa đáng	G3.1

Khiếu nại	Luôn có cơ chế đảm bảo các quyết định hành chính được ban hành đúng pháp luật	G3.2
	DN phải khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề	G3.3
	Luôn có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết khiếu nại, tố cáo	G3.4
	Có trợ giúp pháp lý cho DN khiếu nại hành vi sai trái	G3.5

Kế thừa cách tiếp cận PCI, Bộ Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh áp dụng phương pháp chuẩn hóa điểm số, nhằm so sánh chất lượng hoạt động của mỗi đơn vị với thực tiễn tốt nhất về chất lượng điều hành.

Mỗi chỉ số thành phần được xây dựng từ nhiều chỉ tiêu nhỏ. Mỗi chỉ tiêu được chuẩn hóa theo thang 10 điểm, 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.

Đối với các chỉ tiêu thuận, tức là càng cao thì càng tốt (ví dụ, chỉ tiêu tỉ lệ doanh nghiệp đánh giá Khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin của Sở, Ngành/Địa phương là Dễ). Đối với các *chỉ tiêu nghịch*, tức là càng thấp càng tốt (như chỉ tiêu Tỉ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí không chính thức).

Tuy nhiên, do số lượng đơn vị được đưa vào đánh giá của Quảng Ninh trong khảo sát 2015 chỉ có 13 đơn vị, nên giá trị thấp nhất (chỉ tiêu thuận) sẽ là 0% và giá trị cao nhất (chỉ tiêu nghịch) sẽ là 100%, để dễ so sánh.

Tính toán Điểm tổng hợp Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh

Điểm tổng hợp Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh được xây dựng dựa trên kết quả tính toán của 7 chỉ số thành phần nêu trên, quy đổi theo thang điểm 100. Do đây mới chỉ là nghiên cứu ban đầu, nên trọng số tính toán tạm thời được tính toán dựa trên phương pháp chuyên gia, cụ thể trọng số thể hiện ở bảng dưới đây.

Bảng 8: Trọng số tính toán điểm tổng hợp

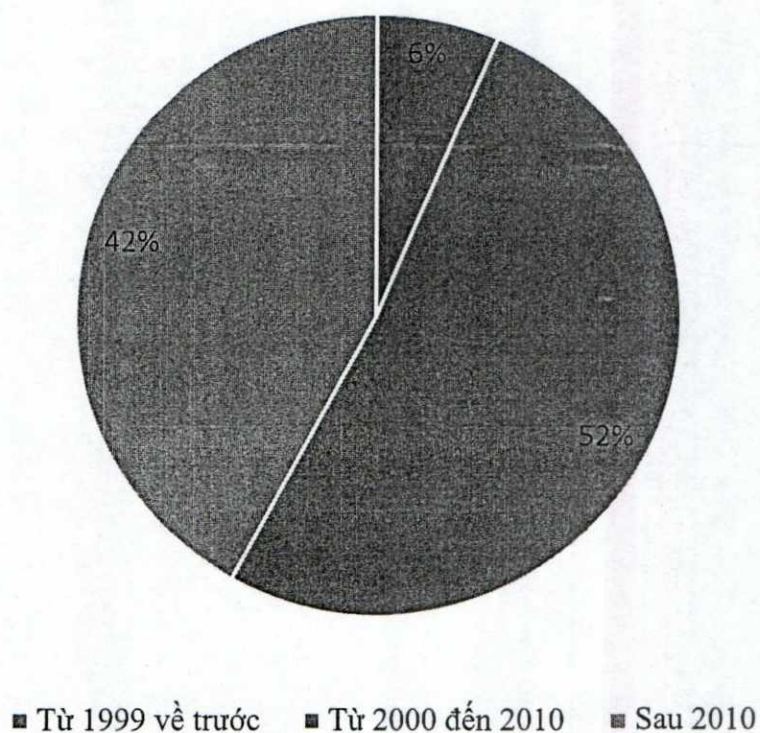
Tên chỉ tiêu	Trọng số
Sub1: Tiếp cận thông tin	20%
Sub2: Tính năng động	10%
Sub3: Chi phí thời gian	20%
Sub4: Chi phí không chính thức	10%
Sub5: Cạnh tranh bình đẳng	10%
Sub6: Hỗ trợ DN	20%
Sub7: Thiết chế pháp lý	10%
Điểm tổng hợp	100%

4. Tổng quan doanh nghiệp trả lời khảo sát

Tính đến thời điểm kết thúc điều tra, đã có 645 lượt doanh nghiệp phản hồi phiếu khảo sát. Trong đó, có 406 doanh nghiệp đánh giá các sở, ngành và 239 doanh nghiệp đánh giá các địa phương.

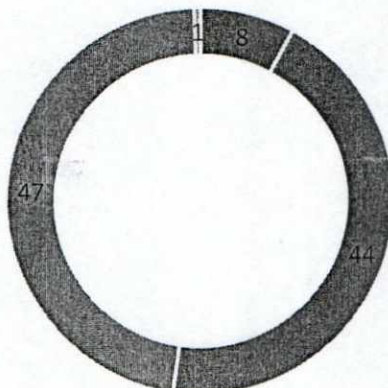
Tham gia khảo sát năm 2015 phần lớn là các doanh nghiệp thành lập từ năm 2000 trở lại đây. Cụ thể, có 52% doanh nghiệp phản hồi thành lập từ năm 2000 đến năm 2010 và 42% thành lập từ năm 2010 đến 2015. Chỉ có 6% là những doanh nghiệp thành lập từ năm 1999 trở về trước.

Hình 1: Đặc điểm doanh nghiệp theo năm thành lập (%)



Trong số các doanh nghiệp tham gia khảo sát, có 44% công ty TNHH, 47% là công ty cổ phần và 8% là doanh nghiệp tư nhân. Công ty hợp danh chiếm tỷ lệ thấp, chỉ 1% số doanh nghiệp tham gia trả lời.

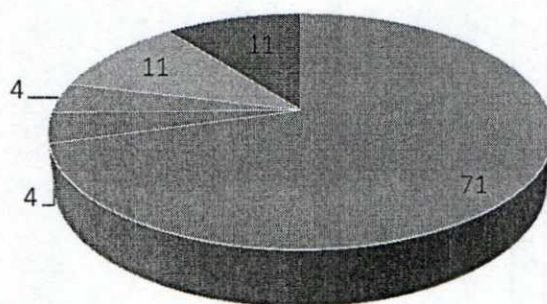
Hình 2: Đặc điểm doanh nghiệp theo loại hình(%)



■ Doanh nghiệp tư nhân ■ Công ty TNHH ■ Công ty CP ■ Công ty hợp danh

Phần lớn các doanh nghiệp phản hồi khảo sát là các doanh nghiệp có 100% vốn tư nhân trong nước (71%). Có 8% là doanh nghiệp FDI (4% là doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài và 4% là doanh nghiệp liên doanh). Các doanh nghiệp có trên 50% vốn nhà nước chiếm 11% những doanh nghiệp tham gia khảo sát.

Hình 3: Đặc điểm doanh nghiệp theo nguồn vốn chủ sở hữu (%)

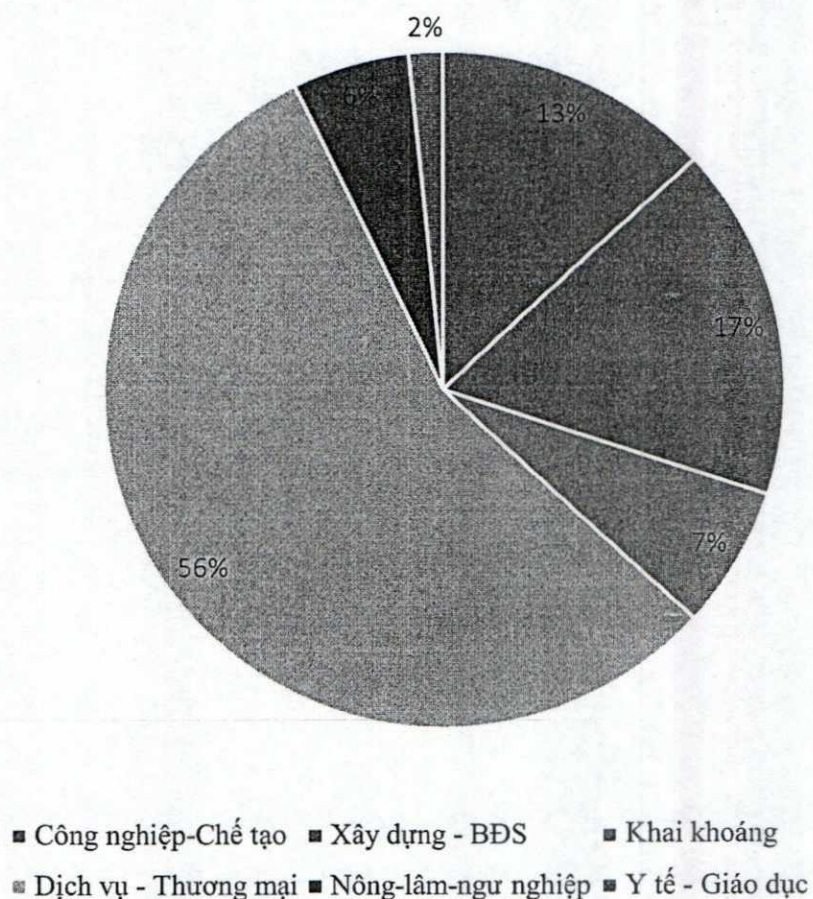


■ 100% vốn tư nhân trong nước ■ 100% vốn nước ngoài ■ Liên doanh
 ■ Trên 50% vốn nhà nước ■ Khác

Khoảng 56% doanh nghiệp phản hồi khảo sát hoạt động trong các lĩnh vực Dịch vụ/thương mại. 17% hoạt động trong lĩnh vực xây dựng, bất động sản. Các

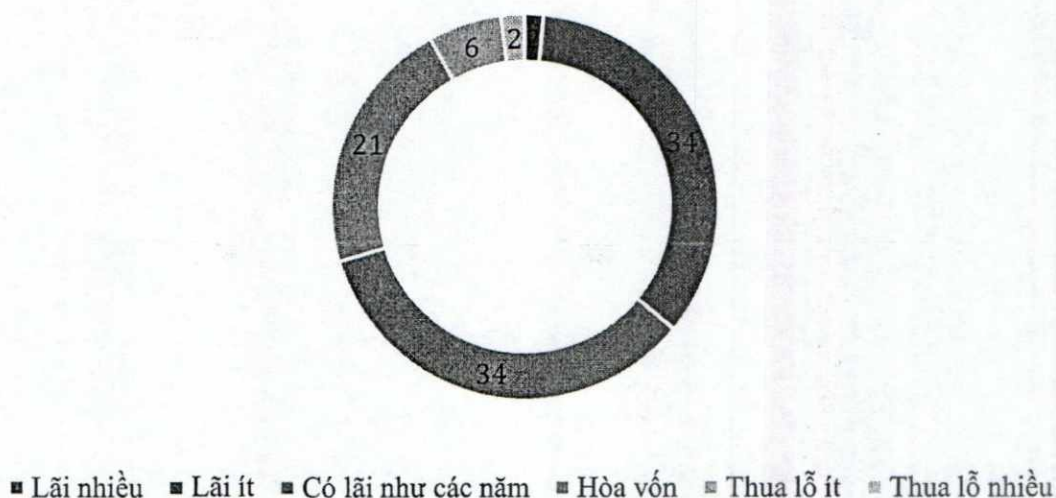
doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp/chế tạo chiếm tỷ lệ 13%. 7% hoạt động trong lĩnh vực khai khoáng, 6% trong lĩnh vực nông/lâm nghiệp/thủy sản, và 2% trong lĩnh vực y tế, giáo dục.

Hình 4: Lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp tham gia khảo sát (%)



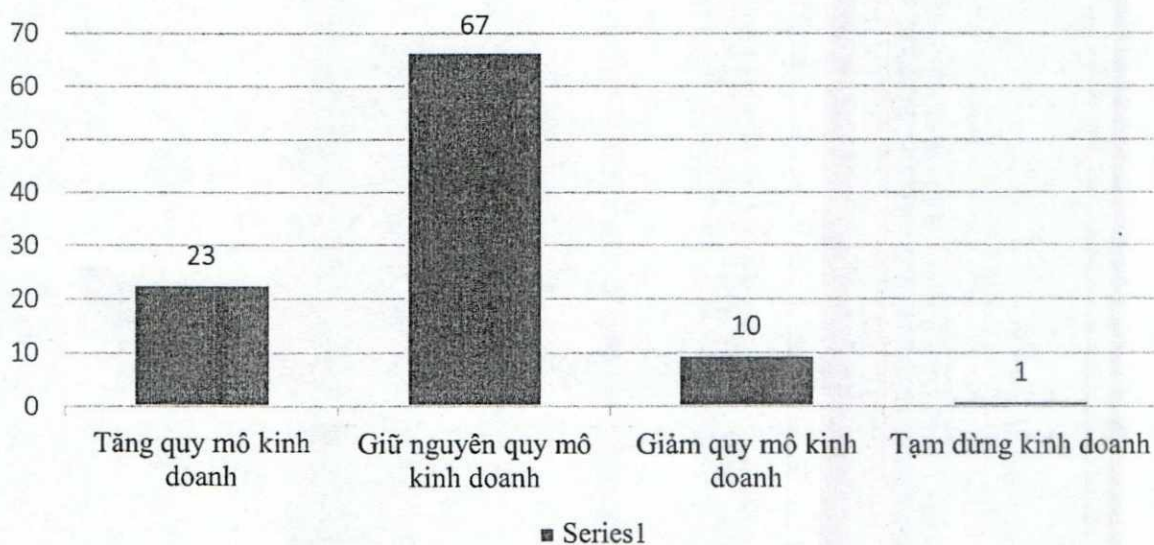
Về kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh trong năm 2015, có khoảng 70% doanh nghiệp cho biết có lãi (2% lãi nhiều, 34% lãi ít, 34% có lãi như các năm). Có 21% cho biết là hòa vốn và khoảng 8% cho biết gặp thua lỗ.

Hình 5: Kết quả hoạt động của doanh nghiệp tham gia khảo sát (%)



Theo kết quả khảo sát, phần lớn các doanh nghiệp Quảng Ninh tương đối thận trọng trong thời gian tới. Cụ thể, trong năm 2016, chỉ có 23% doanh nghiệp cho biết họ sẽ tăng quy mô kinh doanh, trong khi có tới 67% doanh nghiệp cho biết họ sẽ giữ nguyên quy mô kinh doanh. Đáng lưu ý, có 10% doanh nghiệp cho biết họ sẽ giảm quy mô kinh doanh và 1% cho biết họ sẽ tạm dừng kinh doanh trong năm 2016.

Hình 6: Kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp trong năm 2016 (%)



PHẦN II – KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG ĐIỀU HÀNH

1. Điểm số tổng hợp và xếp hạng của các đơn vị

Căn cứ theo phương pháp tính toán đã giới thiệu ở phần 1, điểm tổng hợp Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh năm 2015 được thể hiện ở dưới đây.

Trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư là có số điểm cao nhất với 77,75 điểm, kế đến là Sở Tài nguyên và Môi trường với 71,53 điểm. Cục Thuế có số điểm cao thứ ba với 71,39 điểm. Sở Xây dựng, Sở Công Thương và Sở Giao thông vận tải lần lượt có số điểm ở vị trí thứ tư, thứ năm và thứ 6, với điểm số lần lượt là 70,46 điểm, 70,24 điểm và 68 điểm. Cục Hải quan là đơn vị đứng cuối cùng với 67,20 điểm.

Bảng 9: Điểm số và vị trí sắp xếp theo tổng điểm của các sở, ngành

Đơn vị	Điểm tổng hợp	Vị trí sắp xếp theo tổng điểm
Sở Kế hoạch và Đầu tư	77.75	1
Sở Tài nguyên và Môi trường	71.53	2
Sở Xây dựng	70.46	4
Sở Công Thương	70.24	5
Sở Giao thông vận tải	68.00	6
Cục Hải quan	67.20	7
Cục Thuế	71.39	3

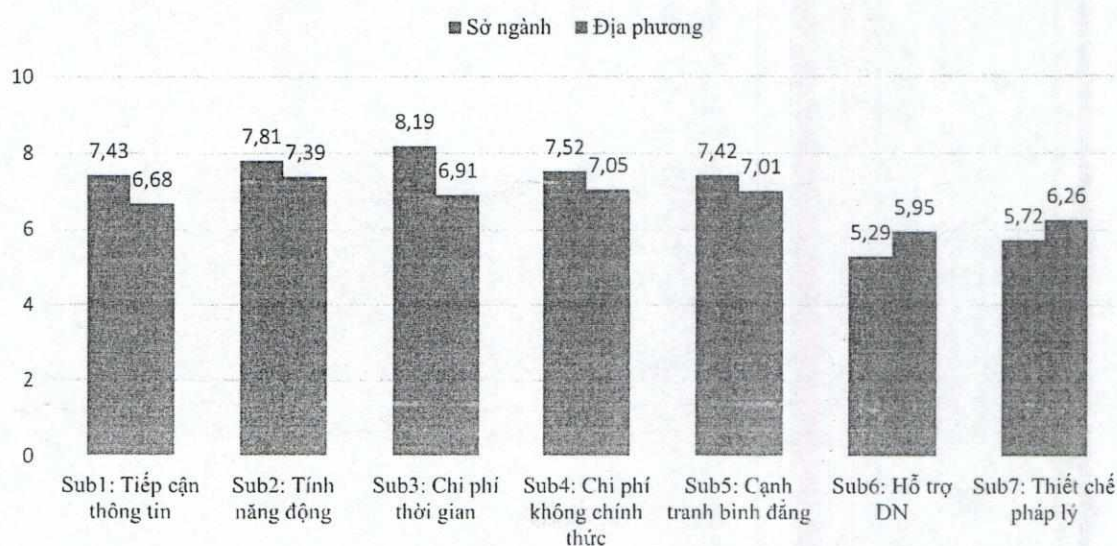
Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là địa phương có số điểm cao nhất với 91,77 điểm, đứng thứ hai là Thành phố Móng Cái với 75,77 điểm. Thị xã Quảng Yên là nơi đứng thứ ba, với 70,99 điểm. Thành phố Cẩm Phả đứng thứ 4 và Thành phố Hạ Long đứng thứ 5, với điểm số lần lượt là 64,93 điểm và 60,53 điểm. Thị xã Đông Triều là địa phương đứng cuối, với 56,72 điểm.

Bảng 10: Điểm số và vị trí sắp xếp theo tổng điểm các địa phương

Đơn vị	Điểm tổng hợp	Vị trí sắp xếp theo tổng điểm
Thành phố Hạ Long	60.53	5
Thành phố Cẩm Phả	64.93	4
Thành phố Móng Cái	75.75	2
Thành phố Uông Bí	91.77	1
Thị xã Quảng Yên	70.09	3
Thị xã Đông Triều	56.72	6

Hình dưới đây thể hiện điểm số (trung vị) các chỉ số thành phần cụ thể của các các sở, ngành và địa phương. Theo đó, các sở ngành đều đạt điểm số tốt ở Chi phí thời gian, và điểm số khá ở tiếp cận thông tin, tính năng động, chi phí không chính thức, cạnh tranh bình đẳng. Hai lĩnh vực có điểm số ở mức trung bình là hỗ trợ doanh nghiệp và thiết chế pháp lý. Các địa phương (thành phố, thị xã) đạt kết quả khá ở tính năng động, chi phí không chính thức, cạnh tranh bình đẳng. Tuy nhiên, một số lĩnh vực các địa phương mới ở mức trung bình là tiếp cận thông tin, chi phí thời gian, hỗ trợ doanh nghiệp và thiết chế pháp lý.

Hình 7: Điểm số (trung vị) các chỉ số thành phần của các đơn vị



2. Chi tiết các chỉ số thành phần

2.1. Tính minh bạch

Điểm số tính minh bạch của các sở, ngành và địa phương của Quảng Ninh trong khảo sát năm 2015 ở mức độ tương đối tốt¹. Đơn vị được đánh giá cao nhất trong nhóm sở ngành là Sở Kế hoạch đầu tư, với 8,72 điểm, trong khi đó đơn vị có điểm số thấp nhất trong nhóm này là Cục Hải quan, với 6,68 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi được các doanh nghiệp đánh giá cao nhất, với 8,73 điểm, và nơi thấp nhất là Thị xã Đông Triều, với 6,14 điểm.

Bảng 11: Điểm số Chỉ số tính minh bạch

Đơn vị	Điểm số Chỉ số Tính minh bạch
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.72
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.64
Sở Xây dựng	7.53
Sở Công Thương	7.43
Sở Giao thông vận tải	7.08
Cục Hải quan	6.68
Cục Thuế	7.40
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	6.27
Thành phố Cẩm Phả	6.51
Thành phố Móng Cái	6.85
Thành phố Uông Bí	8.73
Thị xã Quảng Yên	7.48
Thị xã Đông Triều	6.14

Khả năng tiếp cận thông tin

¹ Theo đánh giá từ các doanh nghiệp, việc công khai các thông tin quy hoạch lớn, các TTHC từ các sở, ngành, địa phương cơ bản đáp ứng tuy nhiên để tiếp cận các thông tin quy hoạch chi tiết hơn hoặc các hướng dẫn chi tiết để đảm bảo dễ thực hiện thì chưa được doanh nghiệp đánh giá cao, đặc biệt là ở các địa phương

Về khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin, trong nhóm sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết *dễ tiếp cận* cao nhất là 66%, trong khi nơi thấp nhất là Cục Hải quan, chỉ với 31% doanh nghiệp cho biết là *dễ tiếp cận*. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá cao nhất, với 66% doanh nghiệp cho biết là *dễ tiếp cận*, và Thành phố Cẩm Phả là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết là *dễ tiếp cận* thấp nhất, chỉ 17%.

Về nhận định “cần có mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu”, nơi tốt nhất là Sở Kế hoạch Đầu tư, chỉ với 47% doanh nghiệp cho biết là *rất quan trọng/quan trọng*; trong khi đó, có tới 64% doanh nghiệp cho biết là *rất quan trọng/quan trọng* cần phải có mối quan hệ để tiếp cận tài liệu tại Cục Hải quan. Trong nhóm địa phương, Thị xã Quảng Yên là nơi được đánh giá tốt nhất, khi chỉ có 44% doanh nghiệp đồng ý với nhận định nói trên, trong khi tại TP. Móng Cái, có tới 80% doanh nghiệp cho biết cần có mối quan hệ để tiếp cận tài liệu là *rất quan trọng/quan trọng*.

Bảng 92: Khả năng tiếp cận thông tin

Sở, ngành/địa phương	Khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin của Sở, Ngành/Địa phương (Dễ)	Cần có “mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu của Sở, Ngành/Địa phương? (Quan trọng/Rất quan trọng)
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	65%	47%
Sở Tài nguyên và Môi trường	46%	55%
Sở Xây dựng	46%	55%
Sở Công Thương	45%	57%
Sở Giao thông vận tải	39%	57%
Cục Hải quan	31%	64%
Cục Thuế	44%	62%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	32%	68%
Thành phố Cẩm Phả	17%	59%
Thành phố Móng Cái	41%	80%
Thành phố Uông Bí	66%	72%
Thị xã Quảng Yên	27%	44%
Thị xã Đông Triều	27%	54%

Việc cung cấp và công khai thông tin

Việc cung cấp và công khai thông tin bao gồm 4 chỉ tiêu thể hiện ở bảng dưới, với điểm trung bình theo thang điểm từ 1-10 mà các doanh nghiệp đã cho điểm. Theo đó, trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư là nơi được đánh giá cao nhất về cách trình bày nội dung thông tin (8,13 điểm), mức độ đầy đủ nội dung (8,15 điểm), mức độ rõ ràng (8,14 điểm) và tính kịp thời của cung cấp thông tin (8,14 điểm). Cục Hải quan là nơi mà các doanh nghiệp đánh giá thấp nhất trong các chỉ tiêu đánh giá cách trình bày nội dung thông tin (6,68 điểm), mức độ đầy đủ của nội dung (6,76 điểm), mức độ rõ ràng (6,58 điểm) và tính kịp thời của cung cấp thông tin (6,58 điểm). Trong nhóm các địa phương, Thành phố Quảng Yên được đánh giá tốt nhất ở cách trình bày nội dung thông tin (7,29 điểm), mức độ đầy đủ của nội dung (7,38 điểm), mức độ rõ ràng (7,57 điểm) và Tính kịp thời của cung cấp thông tin (7,24 điểm). Thị xã Đông Triều là nơi mà các doanh nghiệp đánh giá thấp nhất trên cả 4 chỉ tiêu. Chi tiết thể hiện ở bảng dưới:

Bảng 13: Đánh giá việc cung cấp và công khai thông tin

	Cách trình bày nội dung thông tin	Mức độ đầy đủ của nội dung	Mức độ rõ ràng	Tính kịp thời của cung cấp thông tin
Sở ngành				
Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.13	8.15	8.14	8.14
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.51	7.44	7.39	7.40
Sở Xây dựng	7.37	7.30	7.28	7.24
Sở Công Thương	7.23	7.16	7.22	7.21
Sở Giao thông vận tải	7.00	7.01	6.95	6.94
Cục Hải quan	6.68	6.76	6.58	6.58
Cục Thuế	7.10	7.04	6.95	6.90
Địa phương				
Thành phố Hạ Long	6.57	6.57	6.37	6.43
Thành phố Cẩm Phả	7.00	6.98	6.88	6.80
Thành phố Móng Cái	6.67	6.82	6.86	6.82
Thành phố Uông Bí	7.15	7.21	7.18	7.21
Thị xã Quảng Yên	7.29	7.38	7.57	7.24
Thị xã Đông Triều	5.58	5.58	5.50	5.60

Đánh giá website

Theo kết quả điều tra năm 2015, tỷ lệ các doanh nghiệp cho biết thường xuyên truy cập website của các sở, ngành và địa phương tại Quảng Ninh là khá thấp. Cụ thể, trong nhóm các sở ngành, nơi có tỷ lệ doanh nghiệp thường xuyên truy cập trang thông tin của đơn vị cao nhất chỉ là 39%(Cục Thuế), và nơi thấp nhất chỉ là 24% (Sở Kế hoạch và Đầu tư). Trong nhóm các địa phương, đơn vị có tỷ lệ doanh nghiệp thường xuyên truy cập website là Thành phố Uông Bí, nhưng chỉ đạt 65%, trong khi tại thị xã Quảng Yên, tỷ lệ doanh nghiệp thường xuyên truy cập trang thông tin điện tử của đơn vị này lại chỉ là 0%.

Đánh giá về trang web của các đơn vị, trong nhóm các sở ngành, trang web của Sở Kế hoạch và Đầu tư có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Tốt/rất tốt là cao nhất (71%) và cũng là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá cao nhất về mức độ dễ hiểu của thông tin được cung cấp (71%). Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt/rất tốt về trang web (77%) và tỷ lệ đánh giá dễ hiểu của các thông tin được cung cấp trên trang web (87%). Nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá tốt/rất tốt thấp nhất là Thị xã Đông Triều (40%); Thành phố Hạ Long là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá dễ hiểu của các thông tin được cung cấp trên website là thấp nhất (55%).

Bảng 14: Đánh giá website

	Tỷ lệ DN thường xuyên truy cập cổng thông tin điện tử của Sở, Ngành/ Địa phương	Tỷ lệ đánh giá Tốt/Rất tốt trang web của Sở, Ngành/Địa phương	Tỷ lệ đánh giá Dễ hiểu/Rất dễ hiểu của các thông tin được cung cấp
Sở ngành			
Sở Kế hoạch và Đầu tư	24%	71%	71%
Sở Tài nguyên và Môi trường	25%	57%	58%
Sở Xây dựng	26%	58%	55%
Sở Công Thương	25%	59%	55%
Sở Giao thông vận tải	26%	51%	51%
Cục Hải quan	29%	51%	46%
Cục Thuế	39%	59%	53%

Địa phương			
Thành phố Hạ Long	18%	48%	55%
Thành phố Cẩm Phả	8%	57%	73%
Thành phố Móng Cái	29%	54%	69%
Thành phố Uông Bí	65%	77%	87%
Thị xã Quảng Yên	0%	63%	86%
Thị xã Đông Triều	10%	40%	75%

2.2 Tính năng động

Bảng dưới thể hiện điểm số của chỉ số thành phần 2, tính năng động của các đơn vị của tỉnh Quảng Ninh trong điều tra năm 2015. Trong nhóm các sở, ngành, Cục Thuế là nơi được các doanh nghiệp đánh giá cao nhất với, 8,02 điểm. Nơi có điểm số thấp nhất là Sở Tài nguyên và Môi trường và Sở Xây dựng, nhưng cũng đạt tới 7,74 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi được đánh giá cao nhất, với 9,51 điểm. Nơi thấp nhất là Thị xã Đông Triều, đạt 6,26 điểm.

Bảng 15: Điểm số chỉ số Tính Năng động

Đơn vị	Điểm số Chỉ số Năng động
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.80
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.74
Sở Xây dựng	7.74
Sở Công Thương	7.81
Sở Giao thông vận tải	7.81
Cục Hải quan	7.97
Cục thuế	8.02
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	6.77
Thành phố Cẩm Phả	7.80
Thành phố Móng Cái	9.35
Thành phố Uông Bí	9.51
Thị xã Quảng Yên	6.97
Thị xã Đông Triều	6.26

Đánh giá về sự linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật, trong nhóm các sở, ngành, Cục Thuế là nơi được đánh giá cao nhất (61%), và nơi thấp nhất là Sở Công

thương (50%). Cục Thuế và Cục Hải quan cũng là nơi được đánh giá cao nhất về năng động, sáng tạo giải quyết các vấn đề mới (46%), trong khi chỉ có 30% doanh nghiệp cùng chung nhận định này khi đánh giá về Sở Kế hoạch và Đầu tư. Đánh giá về việc thực hiện tốt chủ trương của lãnh đạo tỉnh, Sở Kế hoạch và Đầu tư là nơi được đánh giá cao nhất (75%), nơi thấp nhất là Cục Hải quan (67%). Tỷ lệ các doanh nghiệp đánh giá cán bộ không am hiểu chính sách, chủ trương của tỉnh là tương đối thấp, chỉ xung quanh mức 4%-7%. Trong nhóm các địa phương, Thị xã Quảng Yên là nơi được đánh giá cao nhất đối với việc linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật (95%), thấp nhất là Thị xã Đông Triều (40%). Thành phố Uông Bí là nơi được đánh giá tốt nhất về sự năng động, sáng tạo trong giải quyết các vấn đề mới (74%); Thị xã Quảng Yên bị đánh giá thấp nhất ở chỉ tiêu này (21%). Thành phố Móng Cái là nơi được các doanh nghiệp đánh giá cao nhất về việc thực hiện tốt chủ trương của lãnh đạo tỉnh (87%), nơi thấp nhất là Thị xã Đông Triều, chỉ với 23%.

Bảng 16: Đánh giá việc vận dụng linh hoạt chính sách, chủ trương, quy định pháp luật của lãnh đạo các đơn vị

	Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật	Năng động, sáng tạo giải quyết các vấn đề mới	Thực hiện tốt chủ trương của lãnh đạo tỉnh	Không am hiểu chính sách, chủ trương của tỉnh
Sở ngành				
Sở Kế hoạch và Đầu tư	54%	30%	75%	4%
Sở Tài nguyên và Môi trường	52%	41%	70%	7%
Sở Xây dựng	51%	39%	73%	6%
Sở Công Thương	50%	42%	73%	6%
Sở Giao thông vận tải	53%	41%	69%	6%
Cục Hải quan	59%	46%	67%	7%
Cục thuế	61%	46%	68%	6%
Địa phương				
Thành phố Hạ Long	51%	25%	51%	11%
Thành phố Cẩm Phả	63%	53%	53%	5%
Thành phố Móng Cái	72%	72%	87%	4%
Thành phố Uông Bí	89%	74%	85%	0%
Thị xã Quảng Yên	95%	21%	32%	5%
Thị xã Đông Triều	40%	32%	23%	19%

Các doanh nghiệp đánh giá tương đối tích cực về việc lãnh đạo các đơn vị quan tâm, lắng nghe và ứng xử thân thiện với doanh nghiệp. Tại các sở, ngành tỷ lệ đồng ý với nhận định này xung quanh 70-76%, với nơi cao nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư (76%). Tại các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá cao nhất, với 93% doanh nghiệp đồng ý với nhận định nói trên; trong khi Thành phố Hạ Long là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá lãnh đạo quan tâm lắng nghe và ứng xử thân thiện với doanh nghiệp (57%).

Bảng 17: Đánh giá tính năng động của các sở, ngành

	Thường xuyên đối thoại với doanh nghiệp	Chậm trễ, trì hoãn thực hiện/thường xuyên xin cử đạo trước những vấn đề mới	Lãnh đạo quan tâm lắng nghe và ứng xử thân thiện với doanh nghiệp
Sở ngành			
Sở Kế hoạch và Đầu tư	50%	7%	76%
Sở Tài nguyên và Môi trường	51%	12%	73%
Sở Xây dựng	50%	11%	73%
Sở Công Thương	50%	10%	75%
Sở Giao thông vận tải	55%	10%	72%
Cục Hải quan	57%	11%	73%
Cục thuế	60%	11%	70%
Địa phương			
Thành phố Hạ Long	44%	13%	57%
Thành phố Cẩm Phả	43%	9%	77%
Thành phố Móng Cái	80%	10%	78%
Thành phố Uông Bí	67%	15%	93%
Thị xã Quảng Yên	12%	6%	82%
Thị xã Đông Triều	24%	6%	70%

2.3. Chi phí thời gian

Về việc cải cách hành chính, qua Chi số thành phần 3-Chi phí thời gian, các doanh nghiệp Quảng Ninh đánh giá khá tích cực về những nỗ lực gần đây của các đơn vị tại tỉnh. Trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư được đánh giá cao nhất, với 9,45 điểm, nơi thấp nhất là Cục Hải quan cũng đạt 7,63 điểm.

Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá cao nhất, với 9,21 điểm; tuy nhiên, nơi thấp nhất chỉ đạt 5,07 điểm (Thị xã Đông Triều).

Bảng 18: Điểm số Chỉ số Chi phí thời gian

Đơn vị	Điểm số Chỉ số Chi phí thời gian
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	9.45
Sở Tài nguyên và Môi trường	8.51
Sở Xây dựng	8.19
Sở Công Thương	8.28
Sở Giao thông vận tải	7.94
Cục Hải quan	7.63
Cục thuế	7.95
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	6.15
Thành phố Cẩm Phả	7.01
Thành phố Móng Cái	7.96
Thành phố Uông Bí	9.21
Thị xã Quảng Yên	6.82
Thị xã Đông Triều	5.07

Thời gian giải quyết TTHC

Các doanh nghiệp tại Quảng Ninh vẫn phải dành khá nhiều thời gian cho việc thực hiện các TTHC. Trong nhóm các doanh nghiệp có đánh giá các sở ngành, nơi thấp nhất cũng có tới 32% doanh nghiệp phải dành trên 10% quỹ thời gian để thực hiện các TTHC (Sở Kế hoạch và Đầu tư), nơi cao nhất lên tới 59% (Cục Hải quan. Trong nhóm các địa phương, tại Thị xã Đông Triều, con số này lên tới 85% ở nơi cao nhất, trong khi ở nơi thấp nhất là thành phố Uông Bí, cũng lên tới 39%.

Dù vậy, điểm đáng khích lệ là các doanh nghiệp đánh giá rất tích cực về việc tiếp nhận, giải quyết TTHC tại các đơn vị có liên quan. Trong nhóm các sở, ngành, có tới 99% doanh nghiệp cho biết việc tiếp nhận và giải quyết TTHC là sớm, đúng hạn, nơi thấp nhất cũng lên tới 90% (Cục Thuế). Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi có 100% doanh nghiệp đánh giá kết quả giải

quyết TTHC được trả là sớm và đúng hạn, nơi thấp nhất là Thị xã Đông Triều với 68%.

Bảng 19: Thời gian giải quyết thủ tục hành chính

Đơn vị	Tỷ lệ DN dành trên 10% tổng quỹ thời gian để giải quyết TTHC	Tỷ lệ DN cho biết việc tiếp nhận, giải quyết TTHC là sớm/đúng hạn
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	32%	99%
Sở Tài nguyên và Môi trường	47%	96%
Sở Xây dựng	52%	97%
Sở Công Thương	49%	98%
Sở Giao thông vận tải	53%	98%
Cục Hải quan	59%	89%
Cục thuế	58%	90%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	80%	83%
Thành phố Cẩm Phả	63%	87%
Thành phố Móng Cái	61%	96%
Thành phố Uông Bí	39%	100%
Thị xã Quảng Yên	79%	95%
Thị xã Đông Triều	85%	68%

Đánh giá cán bộ

Đánh giá về cán bộ giải quyết TTHC cho doanh nghiệp bao gồm 4 chỉ tiêu: cán bộ giải quyết công việc hiệu quả, cán bộ thân thiện, nhiệt tình, cán bộ am hiểu chuyên môn và cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ.

Chỉ tiêu đánh giá cán bộ có sự cách biệt tương đối lớn giữa các đơn vị. Trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và đầu tư được đánh giá cao nhất với các chỉ tiêu Cán bộ giải quyết công việc hiệu quả (86%), cán bộ thân thiện, nhiệt tình (76%), cán bộ am hiểu chuyên môn (72%) và cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ (78%). Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi được đánh giá cao ở chỉ tiêu cán bộ giải quyết công việc hiệu quả (85%), cán bộ thân thiện, nhiệt tình (78%, cùng với Thành phố Móng Cái), cán bộ am hiểu chuyên môn (78%).

Thành phố Móng Cái được đánh giá cao ở chỉ tiêu cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ (93%).

Bảng 20: Đánh giá cán bộ giải quyết TTHC

	Cán bộ giải quyết công việc hiệu quả	Cán bộ thân thiện, nhiệt tình	Cán bộ am hiểu chuyên môn	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ
Sở ngành				
Sở Kế hoạch và Đầu tư	86%	76%	72%	78%
Sở Tài nguyên và Môi trường	69%	69%	56%	64%
Sở Xây dựng	65%	64%	54%	60%
Sở Công Thương	66%	62%	58%	62%
Sở Giao thông vận tải	62%	57%	52%	54%
Cục Hải quan	57%	56%	51%	55%
Cục thuế	64%	62%	53%	62%
Địa phương				
Thành phố Hạ Long	39%	48%	36%	54%
Thành phố Cẩm Phả	57%	54%	51%	57%
Thành phố Móng Cái	83%	78%	75%	93%
Thành phố Uông Bí	85%	78%	78%	85%
Thị xã Quảng Yên	41%	59%	24%	47%
Thị xã Đông Triều	16%	26%	14%	72%

Việc tìm hiểu thông tin về TTHC của các doanh nghiệp tại Quảng Ninh cần có nhiều cải thiện hơn nữa. Phần lớn các doanh nghiệp vẫn tự tìm hiểu trên báo, đài, cổng thông tin. Tỷ lệ các doanh nghiệp đọc thông tin niêm yết ở các địa phương là rất thấp. Có tỷ lệ không nhỏ các doanh nghiệp nhờ người quen hướng dẫn, nhất là ở các địa phương.

Bảng 21: Doanh nghiệp thường lấy thông tin về quy định thủ tục hành chính của Địa phương ở đâu?

	Tự tìm hiểu trên báo đài, cổng thông tin	Đọc thông tin niêm yết	Nhờ người quen hướng dẫn	Nhờ cán bộ hướng dẫn	Thuê tư vấn/Môi giới
Sở ngành					
Sở Kế hoạch và Đầu tư	79%	40%	9%	26%	7%
Sở Tài nguyên và Môi trường	69%	35%	11%	26%	7%
Sở Xây dựng	70%	29%	14%	26%	7%
Sở Công Thương	71%	27%	12%	28%	5%
Sở Giao thông vận tải	68%	23%	15%	27%	5%
Cục Hải quan	69%	17%	12%	30%	6%
Cục thuế	70%	20%	14%	34%	6%
Địa phương					
Thành phố Hạ Long	49%	1%	30%	35%	10%
Thành phố Cẩm Phả	49%	0%	30%	41%	3%
Thành phố Móng Cái	40%	2%	30%	40%	14%
Thành phố Uông Bí	76%	0%	17%	62%	0%
Thị xã Quảng Yên	63%	0%	21%	21%	0%
Thị xã Đông Triều	31%	0%	33%	16%	22%

2.4. Chi phí không chính thức

Các doanh nghiệp tham gia khảo sát 2015 của Quảng ninh đánh giá tương đối tích cực về chi phí không chính thức tại các đơn vị. Trong nhóm các sở ngành, nơi đạt điểm cao nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư, với 7,64 điểm và nơi thấp nhất là Cục Hải quan với 7,15 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá tốt nhất, với 8,90 điểm và thành phố Hạ Long có điểm số chi số này thấp nhất, song cũng đạt 6,09 điểm.

Bảng 22: Điểm số Chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức

Đơn vị	Điểm số chỉ số thành phần 4: Chi phí không chính thức
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.64
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.54
Sở Xây dựng	7.52
Sở Công Thương	7.55
Sở Giao thông vận tải	7.26
Cục Hải quan	7.15
Cục thuế	7.39
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	6.09
Thành phố Cẩm Phả	6.59
Thành phố Móng Cái	7.51
Thành phố Uông Bí	8.90
Thị xã Quảng Yên	8.21
Thị xã Đông Triều	6.27

Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết có chi trả chi phí không chính thức khi thực thiện TTHC có sự khác biệt tương đối lớn giữa các đơn vị. Trong nhóm các sở, ngành, nơi có tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí không chính thức thấp nhất là Sở Kế hoạch và Đầu tư, với 13%, nơi cao nhất lên tới 32% là tại Cục Hải quan. Trong nhóm các địa phương, Thị xã Đông Triều là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp chi trả chi phí không chính thức cao nhất, lên tới 76%, trong khi nơi thấp nhất là Thành phố Quảng Yên, chỉ 19%. Tỷ lệ doanh nghiệp cho biết chi phí không chính thức ở mức độ chấp nhận được ở nhóm các sở ngành là xung quanh 80%, trong khi ở các địa phương có mức độ khác nhau khá lớn.

Bảng 23: Một số Chỉ tiêu của Chi phí không chính thức

Sở, ngành/địa phương	Tỷ lệ DN có chi trả CPKCT khi thực hiện TTHC tại CQ	Chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	13%	88%
Sở Tài nguyên và Môi trường	22%	87%
Sở Xây dựng	24%	83%
Sở Công Thương	24%	81%
Sở Giao thông vận tải	28%	83%
Cục Hải quan	32%	88%
Cục thuế	29%	86%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	68%	79%
Thành phố Cẩm Phả	38%	96%
Thành phố Móng Cái	34%	88%
Thành phố Uông Bí	21%	56%
Thị xã Quảng Yên	19%	80%
Thị xã Đông Triều	76%	94%

Đáng lưu ý là tỷ lệ doanh nghiệp cho biết công việc sẽ không đạt kết quả nếu không chi trả chi phí không chính thức trong nhóm các sở, ngành là tương đối cao, trên 80%. Trong khi đó, ở nhóm các địa phương thì mức độ khác biệt là tương đối lớn, khi ở Quảng Yên không có doanh nghiệp nào đồng ý với nhận định này, nhưng ở một số nơi khác, tỷ lệ đồng ý với nhận định nói trên lại tương đối cao. Dù vậy, điểm đáng khích lệ là chi phí không chính thức đã có phần giảm bớt, với khoảng trên 70% doanh nghiệp đồng ý với nhận định này.

Bảng 24: Một số Chỉ tiêu của Chi phí không chính thức

Sở, ngành/địa phương	Không đạt kết quả nếu không chi trả chi phí không chính thức	Chi phí không chính thức giảm bớt
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	86%	96%
Sở Tài nguyên và Môi trường	83%	95%
Sở Xây dựng	88%	95%
Sở Công Thương	82%	94%
Sở Giao thông vận tải	84%	94%

Cục Hải quan	85%	94%
Cục thuế	81%	91%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	85%	94%
Thành phố Cẩm Phả	86%	88%
Thành phố Móng Cái	50%	71%
Thành phố Uông Bí	35%	89%
Thị xã Quảng Yên	0%	80%
Thị xã Đông Triều	75%	89%

2.5. Cạnh tranh bình đẳng

Chỉ số cạnh tranh bình đẳng tập hợp các đánh giá của các doanh nghiệp về môi trường kinh doanh tại Quảng Ninh trong so sánh với một số nhóm doanh nghiệp lớn và doanh nghiệp FDI. Theo đó, trong nhóm các sở ngành, Sở Xây dựng được đánh giá cao nhất với 7,78 điểm, Sở Tài nguyên và Môi trường được đánh giá thấp nhất song cũng đạt 7,37 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá tích cực nhất, với 8,79 điểm, và nơi thấp nhất là Thành phố Cẩm Phả, với 6,45 điểm.

Bảng 25: Điểm số Chỉ số thành phần Cạnh tranh bình đẳng

Đơn vị	Điểm số chỉ số thành phần 5: Cạnh tranh bình đẳng
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.39
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.37
Sở Xây dựng	7.58
Sở Công Thương	7.50
Sở Giao thông vận tải	7.42
Cục Hải quan	7.43
Cục thuế	7.41
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	6.47
Thành phố Cẩm Phả	6.45
Thành phố Móng Cái	7.52
Thành phố Uông Bí	8.79
Thị xã Quảng Yên	7.95
Thị xã Đông Triều	6.51

Đánh giá về việc ưu ái hơn cho các tổng công ty, tập đoàn lớn, DNNN và DN FDI, phần lớn các doanh nghiệp tham gia khảo sát 2015 của Quảng Ninh cho biết những doanh nghiệp nói trên thuận lợi hơn trong việc tiếp cận thông tin và được dành nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với doanh nghiệp tư nhân. Cũng một tỷ lệ không nhỏ cho biết những nhóm doanh nghiệp này được nhiều hỗ trợ hơn từ chính quyền và việc thực hiện TTHC cũng nhanh chóng, đơn giản hơn.

Bảng 26: Việc đối xử ưu ái hơn cho các Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI trong những lĩnh vực nào?

	Thuận lợi trong tiếp cận thông tin	Ưu tiên giải quyết khó khăn hơn	Nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DNTN	Được hỗ trợ nhiều hơn	TTHC nhanh chóng, đơn giản hơn
Sở ngành					
Sở Kế hoạch và Đầu tư	80%	17%	24%	34%	48%
Sở Tài nguyên và Môi trường	71%	17%	23%	34%	31%
Sở Xây dựng	70%	16%	24%	33%	31%
Sở Công Thương	68%	17%	27%	28%	27%
Sở Giao thông vận tải	66%	14%	26%	28%	20%
Cục Hải quan	65%	16%	30%	31%	17%
Cục thuế	66%	17%	28%	31%	22%
Địa phương					
Thành phố Hạ Long	56%	19%	35%	16%	19%
Thành phố Cẩm Phả	61%	28%	22%	6%	33%
Thành phố Móng Cái	45%	48%	39%	45%	27%
Thành phố Uông Bí	46%	21%	68%	57%	21%
Thị xã Quảng Yên	31%	0%	25%	6%	56%
Thị xã Đông Triều	31%	33%	15%	27%	2%

2.6. Hỗ trợ doanh nghiệp

Các doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh hiện đang rất kỳ vọng vào việc hỗ trợ doanh nghiệp của các cơ quan sở, ngành và địa phương. Điều này phản ánh qua điểm số đánh giá của các doanh nghiệp, khi mức điểm đánh giá là tương đối thấp.

Trong nhóm các sở, ngành, nơi được đánh giá là hỗ trợ doanh nghiệp cao nhất là Cục Thuế, mới chỉ đạt 6,07 điểm, và nơi thấp nhất là Sở Giao thông vận tải, chỉ đạt 4,96 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá cao nhất, với 9,83 điểm nhưng nơi thấp nhất là Thị xã Đông Triều, mới đạt 5,15 điểm.

Bảng 27: Điểm số chỉ số thành phần Hỗ trợ doanh nghiệp

Đơn vị	Điểm số chỉ số thành phần 6: Hỗ trợ doanh nghiệp
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	5.94
Sở Tài nguyên và Môi trường	5.31
Sở Xây dựng	5.10
Sở Công Thương	5.14
Sở Giao thông vận tải	4.96
Cục Hải quan	5.29
Cục thuế	6.07
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	5.81
Thành phố Cẩm Phả	5.36
Thành phố Móng Cái	7.46
Thành phố Uông Bí	9.83
Thị xã Quảng Yên	6.09
Thị xã Đông Triều	5.15

Trong nhóm các sở, ngành, Cục Thuế là nơi mà tỷ lệ các doanh nghiệp cho biết có tham gia các buổi đối thoại doanh nghiệp là cao nhất (45%), nơi thấp nhất là Sở Xây dựng và Sở giao thông vận tải (36%). Sở Kế hoạch và Đầu tư là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của các buổi đối thoại doanh nghiệp cao nhất (58%), nơi thấp nhất là Sở giao thông vận tải và Sở Xây dựng (42%). Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết có tham gia đối thoại cao nhất (89%), nơi thấp nhất là Thị xã Quảng Yên (22%). Đối với những doanh nghiệp có tham gia đối thoại, đánh giá hiệu quả của các buổi đối thoại doanh nghiệp cao nhất là ở thị xã Quảng Yên (90%), nơi thấp nhất là Thành phố Hạ Long (59%).

Bảng 28: Hỗ trợ doanh nghiệp qua việc đối thoại doanh nghiệp

Sở, ngành/địa phương	Doanh nghiệp có tham gia các buổi Đối thoại doanh nghiệp do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức không?	Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của các buổi Đối thoại DN do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức (có biện pháp cụ thể sau đối thoại)
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	38%	58%
Sở Tài nguyên và Môi trường	39%	45%
Sở Xây dựng	36%	42%
Sở Công Thương	37%	43%
Sở Giao thông vận tải	36%	42%
Cục Hải quan	37%	44%
Cục thuế	45%	49%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	49%	59%
Thành phố Cẩm Phả	39%	81%
Thành phố Móng Cái	68%	67%
Thành phố Uông Bí	89%	81%
Thị xã Quảng Yên	22%	90%
Thị xã Đông Triều	29%	75%

Trong nhóm các sở, ngành, Cục Thuế là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nhiều nhất (54%), trong khi Sở Xây dựng là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp cho biết có tham gia ít nhất (37%). Tại các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi có tỷ lệ doanh nghiệp tham gia cao nhất (94%), trong khi nơi thấp nhất chỉ đạt 32% (thành phố Cẩm Phả). Đánh giá sự hỗ trợ doanh nghiệp trong thực hiện TTHC và hoạt động đầu tư kinh doanh, trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Tốt/Rất tốt cao nhất (52%), nơi thấp nhất là Sở Giao thông vận tải là 38%. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí là nơi được đánh giá cao nhất, với 79% và Thị xã Đông Triều có tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá Tốt/rất tốt thấp nhất, chỉ đạt 28%.

Bảng 29: Hỗ trợ doanh nghiệp qua các đánh giá cụ thể

Đơn vị	Trong 2 năm vừa qua, doanh nghiệp có tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp của Sở, Ngành/Địa phương không	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ hỗ trợ DN trong thực hiện TTHC, hoạt động đầu tư-kinh doanh (Tốt/rất tốt)
Sở ngành		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	41%	52%
Sở Tài nguyên và Môi trường	40%	46%
Sở Xây dựng	37%	43%
Sở Công Thương	36%	44%
Sở Giao thông vận tải	38%	38%
Cục Hải quan	43%	41%
Cục thuế	54%	47%
Địa phương		
Thành phố Hạ Long	50%	39%
Thành phố Cẩm Phả	32%	45%
Thành phố Móng Cái	58%	60%
Thành phố Uông Bí	94%	79%
Thị xã Quảng Yên	47%	63%
Thị xã Đông Triều	44%	28%

2.7. Thiết chế pháp lý

Phần lớn các cơ quan của tỉnh Quảng Ninh chưa được các doanh nghiệp đánh giá cao trong chỉ số thành phần thiết chế pháp lý. Trong nhóm các sở, ngành, Sở Kế hoạch và Đầu tư được đánh giá cao nhất cũng chỉ đạt 6,72 điểm, nơi thấp nhất là Cục Hải quan, chỉ đạt 5,45 điểm. Trong nhóm các địa phương, Thành phố Uông Bí được đánh giá cao nhất với 9,03 điểm, tuy nhiên nơi thấp nhất là Thành phố Hạ Long chỉ đạt 4,72 điểm.

Bảng 30: Điểm số chỉ số thành phần Thiết chế pháp lý

Đơn vị	Điểm số Chỉ số thành phần 7: Thiết chế pháp lý
Sở ngành	
Sở Kế hoạch và Đầu tư	6.72

Sở Tài nguyên và Môi trường	5.94
Sở Xây dựng	5.98
Sở Công Thương	5.69
Sở Giao thông vận tải	5.56
Cục Hải quan	5.45
Cục Thuế	5.72
Địa phương	
Thành phố Hạ Long	4.72
Thành phố Cẩm Phả	6.34
Thành phố Móng Cái	6.83
Thành phố Uông Bí	9.03
Thị xã Quảng Yên	6.18
Thị xã Đông Triều	4.96

Có thể thấy các doanh nghiệp hiện đang nhận thấy cơ chế khiếu nại tại các sở, ngành và địa phương của Quảng Ninh chưa hiệu quả khi nếu có phiên hòa, vôi vĩnh trong giải quyết TTHC, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết thường xuyên có cơ chế để doanh nghiệp khiếu nại lên lãnh đạo cơ quan là tương đối thấp. Ngoại trừ tại Thành phố Uông Bí, nơi có 77% doanh nghiệp có thể thường xuyên khiếu nại lên lãnh đạo cơ quan nếu có hiện tượng những nhiễu xảy ra, thì tại nhiều nơi khác, có chưa đến 50% doanh nghiệp thường xuyên thực hiện điều này. Những kênh mà doanh nghiệp thường sử dụng chủ yếu là qua văn bản gửi các cơ quan, hoặc qua hòm thư điện tử. Các kênh như đường dây nóng hoặc hòm thư góp ý dường như không hiệu quả.

Bảng 31: Cơ chế và kênh để khiếu nại

Đơn vị	Cơ chế khiếu nại	Kênh để khiếu nại?			
	Nếu có phiên hòa, vôi vĩnh trong giải quyết TTHC, có cơ chế để DN khiếu nại lên lãnh đạo CQ không (% thường xuyên/rất thường xuyên)	Hòm thư điện tử	VB gửi các cơ quan	Đường dây nóng	Hòm thư góp ý tại cơ quan
Sở ngành					
Sở Kế hoạch và Đầu tư	54%	47%	42%	9%	6%

Sở Tài nguyên và Môi trường	40%	43%	25%	8%	6%
Sở Xây dựng	40%	45%	27%	8%	5%
Sở Công Thương	37%	39%	21%	5%	5%
Sở Giao thông vận tải	32%	44%	17%	7%	6%
Cục Hải quan	30%	41%	15%	5%	5%
Cục Thuế	35%	43%	18%	6%	6%
Địa phương					
Thành phố Hạ Long	24%	13%	20%	7%	11%
Thành phố Cẩm Phả	50%	26%	47%	29%	9%
Thành phố Móng Cái	50%	14%	18%	5%	43%
Thành phố Uông Bí	77%	65%	46%	8%	31%
Thị xã Quảng Yên	60%	13%	13%	60%	0%
Thị xã Đông Triều	41%	16%	22%	0%	14%

Tương tự, có thể thấy nhiều doanh nghiệp chưa thực sự hài lòng với hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại. Tỷ lệ doanh nghiệp đánh giá khiếu nại của doanh nghiệp luôn được giải quyết thỏa đáng và luôn có cơ chế đảm bảo các quyết định hành chính được ban hành đúng pháp luật, luôn có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch và bình đẳng trong giải quyết khiếu nại, tố cáo chỉ ở mức trung bình. Đáng lưu ý, tỷ lệ doanh nghiệp cho biết có trợ giúp pháp lý cho doanh nghiệp khiếu nại hành vi sai trái của cán bộ hầu hết ở các đơn vị còn chưa cao.

Bảng 32: Đánh giá công tác giải quyết khiếu nại

Đơn vị	Khiếu nại của DN luôn được giải quyết thỏa đáng	Luôn có cơ chế đảm bảo các quyết định hành chính được ban hành đúng pháp luật	DN phải khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề	Luôn có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết khiếu nại, tố cáo	Có trợ giúp pháp lý cho DN khiếu nại hành vi sai trái
Sở ngành					
Sở Kế hoạch và Đầu tư	77%	52%	6%	47%	25%
Sở Tài nguyên và Môi trường	67%	60%	11%	57%	32%
Sở Xây dựng	63%	59%	10%	60%	36%
Sở Công Thương	66%	63%	10%	55%	33%

Sở Giao thông vận tải	57%	63%	8%	63%	38%
Cục Hải quan	60%	66%	11%	66%	39%
Cục Thuế	64%	66%	11%	63%	37%
Địa phương					
Thành phố Hạ Long	27%	40%	6%	47%	68%
Thành phố Cẩm Phả	38%	41%	18%	33%	54%
Thành phố Móng Cái	65%	60%	10%	67%	70%
Thành phố Uông Bí	74%	68%	7%	74%	81%
Thị xã Quảng Yên	81%	28%	13%	19%	25%
Thị xã Đông Triều	16%	19%	3%	42%	50%

PHẦN III – KẾT LUẬN

Khảo sát ý kiến doanh nghiệp về chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương năm 2015 của tỉnh Quảng Ninh ghi nhận những phản ánh, đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp về những nỗ lực cải cách của các đơn vị. Những kết quả tích cực thu nhận được từ cuộc khảo sát này đã chứng tỏ tinh thần cải cách quyết liệt, kịp thời và đúng hướng của Tỉnh ủy, UBND tỉnh đã được truyền tải tới nhiều sở, ngành và địa phương. Nhiều doanh nghiệp tham gia khảo sát bày tỏ sự hài lòng với việc tiếp cận thông tin, về công tác cải cách thủ tục hành chính cũng như tính năng động của các sở ngành địa phương.

Tuy nhiên, bên cạnh những tín hiệu đáng mừng, cuộc khảo sát cũng ghi nhận thực tế rằng cộng đồng doanh nghiệp vẫn rất kỳ vọng vào những cải cách quyết liệt, mạnh mẽ hơn nữa của các sở, ngành và địa phương của Quảng Ninh trong thời gian tới. Cụ thể, các sở ngành và địa phương của Quảng Ninh cần có thêm nhiều nỗ lực và giải pháp sáng kiến trong những lĩnh vực cụ thể sau:

(1) Tiếp tục tăng cường minh bạch thông tin: cải thiện khả năng tiếp cận thông tin tại các đơn vị; Chú ý giảm thiểu việc doanh nghiệp phải cậy nhờ đến các mối quan hệ để có được tài liệu, văn bản pháp luật, quy hoạch. Các TTHC được cần phải đảm bảo tính đơn giản, dễ hiểu nhất; nâng cao chất lượng cung cấp thông tin trên trang web của đơn vị đảm bảo đầy đủ và cập nhật thông tin.

(2) Cần năng động, sáng tạo giải quyết các vấn đề mới, đặc biệt chủ động nghiên cứu, đề ra các sáng kiến từ những việc nhỏ nhất để hỗ trợ doanh nghiệp một cách tối ưu; lãnh đạo các đơn vị cần thường xuyên đối thoại và nâng cao chất lượng đối thoại với doanh nghiệp.

(3) Chi phí thời gian: Việc đơn giản hóa các TTHC và hướng dẫn các TTHC cần được tiếp tục nhằm giảm thời gian tìm hiểu thông tin và tuân thủ cho các doanh nghiệp theo hướng đơn giản, dễ hiểu và dễ thực hiện, tránh trường hợp doanh nghiệp phải đi lại hơn một lần để hoàn thiện các TTHC. Một số sở, ngành và địa phương cần nâng cao chất lượng chuyên môn và tác phong phục vụ của đội ngũ cán bộ trực tiếp thực hiện TTHC để tạo thuận lợi hơn nữa cho các doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục. Các sở ngành và địa phương cũng cần cải thiện việc cung cấp thông tin về TTHC và hướng dẫn thực hiện TTHC tại trụ sở cơ quan, cũng như trên cổng thông tin của đơn vị; đồng thời phải triển khai nghiên cứu, đánh giá thường xuyên các TTHC đã niêm yết để kịp thời điều chỉnh, khắc phục nhằm hướng dẫn nhanh nhất, dễ thực hiện nhất cho doanh nghiệp, giảm thiểu tối đa chi phí thời gian tìm hiểu, đi lại khi thực hiện TTHC.

(4) Chú trọng giảm thiểu chi phí không chính thức cho các doanh nghiệp trong quá trình thực hiện các TTHC và hoạt động sản xuất kinh doanh. Các sở, ngành địa phương có chỉ số chi phí chính thức cao cần đề ra ngay giải pháp thiết

thực, cụ thể để khắc phục triệt để hiện tượng những nhiễu, gây khó khăn cho doanh nghiệp.

(5) Môi sở, ngành địa phương cần có cách làm riêng biệt nhằm tạo môi trường đầu tư kinh doanh bình đẳng cho các doanh nghiệp tư nhân, đặc biệt các doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh nghiệp siêu nhỏ trong việc tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục hành chính và dành các cơ chế ưu đãi, và biện pháp hỗ trợ thích hợp.

(6) Hỗ trợ doanh nghiệp: Một số sở, ngành và địa phương cần có biện pháp đổi mới trong việc tăng cường sự tham gia của các doanh nghiệp trong các cuộc đối thoại doanh nghiệp, cũng như giải quyết công việc sau đối thoại hiệu quả hơn; Cần có nghiên cứu, đổi mới phương pháp nhiều hơn nữa hình thức đối thoại doanh nghiệp để đảm bảo tính hiệu quả, thiết thực và phù hợp từng ngành, địa phương, tránh tình trạng hình thức, không hiệu quả. Đồng thời, cần có biện pháp kiểm soát quá trình thực thi của các sở, ngành, địa phương đảm bảo các câu hỏi, vướng mắc của các doanh nghiệp tại buổi đối thoại và sau đó được giải quyết nhanh và triệt để, đáp ứng và thỏa mãn yêu cầu của doanh nghiệp. Các sở, ngành địa phương cần phát huy tính chủ động trong đề xuất và triển khai thực hiện các giải pháp, sáng kiến thiết thực từ những việc nhỏ nhất nhằm hỗ trợ và phục vụ tốt nhất các nhà đầu tư, doanh nghiệp.

(7) Thiết chế pháp lý: Cần có biện pháp, cách làm mới để doanh nghiệp sẵn sàng khiếu nại lên lãnh đạo cơ quan nếu cán bộ giải quyết TTHC những nhiễu, vôi vĩnh doanh nghiệp. Cần đảm bảo các khiếu nại của doanh nghiệp được giải quyết thỏa đáng, và có cơ chế đảm bảo công bằng, minh bạch trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, cũng như có trợ giúp pháp lý cho doanh nghiệp khiếu nại hành vi sai trái của cán bộ. /.

PHỤ LỤC

Tổng hợp kết quả Chỉ số đánh giá chất lượng điều hành của các sở, ngành và địa phương của tỉnh Quảng Ninh năm 2015

Tên sở ngành, địa phương	Sub1: Tiếp cận thông tin	Sub2: Tính năng động	Sub3: Chi phí thời gian	Sub4: Chi phí không thực	Sub5: Cạnh tranh bình đẳng	Sub6: Hỗ trợ DN	Sub7: Thiết chế pháp lý	Điểm tổng hợp	Xếp hạng nhóm
Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.72	7.80	9.45	7.64	7.39	5.94	6.72	77.75	1
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.64	7.74	8.51	7.54	7.37	5.31	5.94	71.53	2
Sở Xây dựng	7.53	7.74	8.19	7.52	7.58	5.10	5.98	70.46	4
Sở Công Thương	7.43	7.81	8.28	7.55	7.50	5.14	5.69	70.24	5
Sở Giao thông vận tải	7.08	7.81	7.94	7.26	7.42	4.96	5.56	68.00	6
Cục Hải quan	6.68	7.97	7.63	7.15	7.43	5.29	5.45	67.20	7
Cục thuế	7.40	8.02	7.95	7.39	7.41	6.07	5.72	71.39	3
Thành phố Hạ Long	6.27	6.77	6.15	6.09	6.47	5.81	4.72	60.53	5
Thành phố Cẩm Phả	6.51	7.80	7.01	6.59	6.45	5.36	6.34	64.93	4
Thành phố Móng Cái	6.85	9.35	7.96	7.51	7.52	7.46	6.83	75.75	2
Thành phố Uông Bí	8.73	9.51	9.21	8.90	8.79	9.83	9.03	91.77	1
Thị xã Quảng Yên	7.48	6.97	6.82	8.21	7.95	6.09	6.18	70.09	3
Thị xã Đông Triều	6.14	6.26	5.07	6.27	6.51	5.15	4.96	56.72	6

Chỉ số thành phần Tỉnh minh bạch

	Điểm số	Khả năng tiếp cận thông tin		Cung cấp và công khai thông tin của Sở, Ngành/Địa phương				Đánh giá website			Đánh giá bộ phận Một cửa	
		Khả năng tiếp cận tài liệu, thông tin của Sở, Ngành/Địa phương (Dễ)	Cần có "mối quan hệ để có thể tiếp cận được tài liệu của Sở, Ngành/Địa phương? (Quan trọng/Rất quan trọng)	Cách trình bày nội dung thông tin	Mức độ đầy đủ của nội dung	Mức độ rõ ràng	Tính kịp thời của cung cấp thông tin	Tỷ lệ DN truy cập công thông tin điện tử của Sở, Ngành/Địa phương	Tỷ lệ đánh giá Tốt/Rất tốt trang web của Sở, Ngành/Địa phương	Tỷ lệ đánh giá Dễ hiểu/Rất dễ hiểu của các thông tin được cung cấp	Đánh giá việc thực hiện thủ tục tại bộ phận một cửa: Thủ tục được niêm yết công khai	Đánh giá việc thực hiện thủ tục tại bộ phận một cửa: Hướng dẫn về thủ tục rõ ràng, đầy đủ
Sở, ngành/địa phương	$Sub1 = (A1 + A2 + A3 + A4) / 4$	$A1 = (A1.1 + A1.2) / 2$	$A2 = (A2.1 + A2.2 + A2.3 + A2.4) / 4$	$A3 = (A3.1 + A3.2 + A3.3) / 3$	$A4 = (A4.1 + A4.2) / 2$							
	Sub1	A1.1	A1.2	A2.1	A2.2	A2.3	A2.4	A3.1	A3.2	A3.3	A4.1	A4.2
Sở Kế hoạch và Đầu tư	8.72	65%	47%	8.13	8.15	8.14	8.14	24%	71%	71%	93%	74%
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.64	46%	55%	7.51	7.44	7.39	7.40	25%	57%	58%	91%	63%
Sở Xây dựng	7.53	46%	55%	7.37	7.30	7.28	7.24	26%	58%	55%	90%	59%
Sở Công Thương	7.43	45%	57%	7.23	7.16	7.22	7.21	25%	59%	55%	89%	59%
Sở Giao thông vận tải	7.08	39%	57%	7.00	7.01	6.95	6.94	26%	51%	51%	87%	54%
Cục Hải quan	6.68	31%	64%	6.68	6.76	6.58	6.58	29%	51%	46%	88%	51%
Cục thuế	7.40	44%	62%	7.10	7.04	6.95	6.90	39%	59%	53%	90%	59%
Thành phố Hạ Long	6.27	32%	68%	6.57	6.57	6.37	6.43	18%	48%	55%	74%	49%
Thành phố Cẩm Phả	6.51	17%	59%	7.00	6.98	6.88	6.80	8%	57%	73%	45%	76%
Thành phố Móng Cái	6.85	41%	80%	6.67	6.82	6.86	6.82	29%	54%	69%	84%	58%
Thành phố Uông Bí	8.73	66%	72%	7.15	7.21	7.18	7.21	65%	77%	87%	97%	77%
Thị xã Quảng Yên	7.48	27%	44%	7.29	7.38	7.57	7.24	0%	63%	86%	85%	65%
Thị xã Đông Triều	6.14	27%	54%	5.58	5.58	5.50	5.60	10%	40%	75%	60%	51%

Chỉ số thành phần Tính năng động

Đơn vị	Điểm số $Sub2 = (B1 + B2) / 2$	Khả năng vận dụng linh hoạt chính sách, chủ trương, quy định pháp luật của lãnh đạo Sở, Ngành/Địa phương					Đánh giá về tính năng động của Sở, ngành/Địa phương			
		$B1 = (B1.1 + B1.2 + B1.3 + B1.4) / 4$					$B2 = (B2.1 + B2.2 + B2.3) / 3$			
		Linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật	Năng động, sáng tạo giải quyết các vấn đề mới	Thực hiện tốt chủ trương của lãnh đạo tỉnh	Không am hiểu chính sách, chủ trương của tỉnh	Thườn g xuyên đối thoại với doanh nghiệp	Chậm trễ, trì hoãn thực hiện/thường xuyên xin cử đạo trước những vấn đề mới	Lãnh đạo quan tâm lắng nghe và ứng xử thân thiện với doanh nghiệp		
	Sub2	B1.1	B1.2	B1.3	B1.4	B2.1	B2.2	B2.3		
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.80	54%	30%	75%	4%	50%	7%	76%		
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.74	52%	41%	70%	7%	51%	12%	73%		
Sở Xây dựng	7.74	51%	39%	73%	6%	50%	11%	73%		
Sở Công Thương	7.81	50%	42%	73%	6%	50%	10%	75%		
Sở Giao thông vận tải	7.81	53%	41%	69%	6%	55%	10%	72%		
Cục Hải quan	7.97	59%	46%	67%	7%	57%	11%	73%		
Cục thuế	8.02	61%	46%	68%	6%	60%	11%	70%		
Thành phố Hạ Long	6.77	51%	25%	51%	11%	44%	13%	57%		
Thành phố Cẩm Phả	7.80	63%	53%	53%	5%	43%	9%	77%		
Thành phố Móng Cái	9.35	72%	72%	87%	4%	80%	10%	78%		
Thành phố Uông Bí	9.51	89%	74%	85%	0%	67%	15%	93%		
Thị xã Quảng Yên	6.97	95%	21%	32%	5%	12%	6%	82%		
Thị xã Đông Triều	6.26	40%	32%	23%	19%	24%	6%	70%		

Chỉ số thành phần Chi phí thời gian

Sở, ngành/địa phương	Điểm số	Thời gian giải quyết TTHC			Đánh giá cán bộ				Hiệu quả giải quyết TTHC				Doanh nghiệp thường lấy thông tin về quy định thủ tục hành chính của Địa phương ở đâu				
	Sub3=(C1+C2 +C3+C 4)/4	C1=(C1.1+C1.2+C1.3)/3			C2=(C2.1+C2.2+C2.3+C2.4)/4				C3=(C3.1+C3.2+C3.3+C3.4)/4				C4=(C4.1+C4.2+C4.3+C4.4)/4				
		Tỷ lệ DN dành trên 10% tổng quỹ thời gian để giải quyết TTHC	Tỷ lệ DN cho biết việc tiếp nhận, giải quyết TTHC là sớm/đúng hạn	Tỷ lệ DN bị thanh tra, kiểm tra trên 2 lần trong năm qua?	Cán bộ giải quyết công việc hiệu quả	Cán bộ thân thiện, nhiệt tình	Cán bộ am hiểu chu yên môn	Cán bộ hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ	Giải quyết hiệu quả	Thủ tục đơn giản	Phí, lệ phí công khai	Mức độ tuân thủ quy định về thời gian xử lý TTHC tại Địa phương : Nhanh chóng	Tự tìm hiểu trên báo đài, cổng thông tin	Độc thông tin niên m yết	Nhờ người quen hướng dẫn	Nhờ cán bộ hướng dẫn	Thuế tư vấn/Môi giới
		C1.1	C1.2	C1.3	C2.1	C2.2	C2.3	C2.4	C3.1	C3.2	C3.3	C3.4	C4.1	C4.2	C4.3	C4.4	C4.5
	Sub3																
Sở Kế hoạch và Đầu tư	9.45	32%	99%	5%	86%	76%	72%	78%	84%	82%	82%	92%	79%	40%	9%	26%	7%
Sở Tài nguyên và Môi trường	8.51	47%	96%	8%	69%	69%	56%	64%	75%	71%	69%	83%	69%	35%	11%	26%	7%
Sở Xây dựng	8.19	52%	97%	5%	65%	64%	54%	60%	68%	68%	67%	82%	70%	29%	14%	26%	7%
Sở Công Thương	8.28	49%	98%	5%	66%	62%	58%	62%	69%	64%	68%	84%	71%	27%	12%	28%	5%
Sở Giao thông vận tải	7.94	53%	98%	3%	62%	57%	52%	54%	59%	65%	69%	80%	68%	23%	15%	27%	5%
Cục Hải quan	7.63	59%	89%	4%	57%	56%	51%	55%	59%	61%	64%	72%	69%	17%	12%	30%	6%
Cục thuế	7.95	58%	90%	6%	64%	62%	53%	62%	64%	67%	68%	77%	70%	20%	14%	34%	6%
Thành phố Hạ Long	6.15	80%	83%	23%	39%	48%	36%	54%	39%	53%	59%	44%	49%	1%	30%	35%	10%
Thành phố Cẩm Phả	7.01	63%	87%	10%	57%	54%	51%	57%	67%	56%	33%	66%	49%	0%	30%	41%	3%
Thành phố Móng Cái	7.96	61%	96%	9%	83%	78%	75%	93%	66%	72%	84%	34%	40%	2%	30%	40%	14%
Thành phố Uông Bí	9.21	39%	100%	2%	85%	78%	78%	85%	78%	74%	96%	83%	76%	0%	17%	62%	0%
Thị xã Quảng Yên	6.82	79%	95%	2%	41%	59%	24%	47%	50%	67%	56%	83%	63%	0%	21%	21%	0%
Thị xã Đông Triều	5.07	85%	68%	13%	16%	26%	14%	72%	23%	57%	34%	29%	31%	0%	33%	16%	22%

Chi số thành phần Chi phí không chính thức

Sở, ngành/địa phương	Điểm số	Tỷ lệ DN có chi trả CPKCT khi thực hiện TTHC tại CQ	Hiện tượng những nhiều phổ biến	Chi phí không chính thức ở mức chấp nhận được	Công việc đạt hiệu quả cao sau khi trả chi phí không chính thức	Không đạt kết quả nếu không trả chi phí không chính thức	Các khoản phí, lệ phí được giảm bớt	Chi phí không chính thức giảm bớt	Thủ tục, giấy tờ giảm nhiều
	$\text{Sub4} = (\text{D1} + \text{D2} + \text{D3} + \text{D4} + \text{D5} + \text{D6} + \text{D7} + \text{D8}) / 8$	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.64	13%	71%	88%	83%	86%	99%	96%	98%
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.54	22%	70%	87%	83%	83%	98%	95%	99%
Sở Xây dựng	7.52	24%	70%	83%	78%	88%	97%	95%	99%
Sở Công Thương	7.55	24%	70%	81%	79%	82%	97%	94%	99%
Sở Giao thông vận tải	7.26	28%	80%	83%	80%	84%	97%	94%	99%
Cục Hải quan	7.15	32%	83%	88%	82%	85%	96%	94%	99%
Cục thuế	7.39	29%	74%	86%	81%	81%	96%	91%	99%
Thành phố Hạ Long	6.09	68%	92%	79%	95%	85%	92%	94%	100%
Thành phố Cẩm Phá	6.59	38%	88%	96%	94%	86%	86%	88%	100%
Thành phố Móng Cái	7.51	34%	56%	88%	83%	50%	75%	71%	98%
Thành phố Uông Bí	8.90	21%	43%	56%	52%	35%	95%	89%	100%
Thị xã Quảng Yên	8.21	19%	80%	80%	67%	0%	75%	80%	100%
Thị xã Đông Triều	6.27	76%	90%	94%	90%	75%	86%	89%	100%

Chỉ số thành phần Cảnh tranh bình đẳng

Sở, ngành/địa phương	Điểm số	Việc đối xử ưu ái hơn cho các Tổng công ty, Tập đoàn lớn, Doanh nghiệp nhà nước, Doanh nghiệp FDI trong những lĩnh vực nào?					Việc ưu ái các TCT, Tập đoàn lớn, DN có vốn nhà nước, DN FDI có gây khó khăn cho DN bạn?	Mức quan tâm của Sở, Ngành/ Địa phương tới doanh nghiệp tư nhân trong nước (%) thường xuyên)
		E1=(E1.1+E1.2+E1.3+E1.4+E1.5)/5						
		Thuận lợi trong tiếp cận thông tin	Ưu tiên giải quyết khó khăn hơn	Nhiều cơ chế ưu đãi hơn so với DNTN	Được hỗ trợ nhiều hơn	TTHC nhanh chóng, đơn giản hơn		
	Sub5=(E1+E2+E3)/3	E1.1	E1.2	E1.3	E1.4	E1.5	E2	E3
Sở Kế hoạch và Đầu tư	7.39	80%	17%	24%	34%	48%	6%	30%
Sở Tài nguyên và Môi trường	7.37	71%	17%	23%	34%	31%	10%	28%
Sở Xây dựng	7.58	70%	16%	24%	33%	31%	7%	30%
Sở Công Thương	7.50	68%	17%	27%	28%	27%	9%	28%
Sở Giao thông vận tải	7.42	66%	14%	26%	28%	20%	7%	24%
Cục Hải quan	7.43	65%	16%	30%	31%	17%	7%	24%
Cục thuế	7.41	66%	17%	28%	31%	22%	8%	26%
Thành phố Hạ Long	6.47	56%	19%	35%	16%	19%	35%	21%
Thành phố Cẩm Phả	6.45	61%	28%	22%	6%	33%	34%	21%
Thành phố Móng Cái	7.52	45%	48%	39%	45%	27%	39%	53%
Thành phố Uông Bí	8.79	46%	21%	68%	57%	21%	10%	62%
Thị xã Quảng Yên	7.95	31%	0%	25%	6%	56%	14%	33%
Thị xã Đông Triều	6.51	31%	33%	15%	27%	2%	41%	20%

Chỉ số thành phần Hỗ trợ doanh nghiệp

Sở, ngành/địa phương	Điểm số	Trong 2 năm vừa qua, doanh nghiệp có tham gia các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp (như các khoá đào tạo, tập huấn...) của Sở, Ngành/Địa phương không	Doanh nghiệp có tham gia các buổi Đối thoại doanh nghiệp do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức không?	Doanh nghiệp đánh giá về mức độ hỗ trợ DN trong thực hiện TTHC, hoạt động đầu tư-kinh doanh (Tốt/rất tốt)	Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của các buổi Đối thoại DN do Sở, Ngành/Địa phương tổ chức (có biện pháp cụ thể sau đối thoại)	Doanh nghiệp đánh giá hiệu quả của dịch vụ hỗ trợ DN trên cổng thông tin điện tử thế nào? (Hỗ trợ hiệu quả, nhanh chóng)
	$\text{Sub6} = \frac{(F1+F2+F3+F4+F5)}{5}$	F1	F2	F3	F4	F5
Sở Kế hoạch và Đầu tư	5.94	41%	38%	52%	58%	48%
Sở Tài nguyên và Môi trường	5.31	40%	39%	46%	45%	37%
Sở Xây dựng	5.10	37%	36%	43%	42%	37%
Sở Công Thương	5.14	36%	37%	44%	43%	38%
Sở Giao thông vận tải	4.96	38%	36%	38%	42%	36%
Cục Hải quan	5.29	43%	37%	41%	44%	41%
Cục thuế	6.07	54%	45%	47%	49%	48%
Thành phố Hạ Long	5.81	50%	49%	39%	59%	35%
Thành phố Cẩm Phả	5.36	32%	39%	45%	81%	14%
Thành phố Móng Cái	7.46	58%	68%	60%	67%	57%
Thành phố Uông Bí	9.83	94%	89%	79%	81%	81%
Thị xã Quảng Yên	6.09	47%	22%	63%	90%	22%
Thị xã Đông Triều	5.15	44%	29%	28%	75%	26%

Chỉ số thành phần Thiết chế pháp lý

	Điểm số	Cơ chế khiếu nại	Kênh để khiếu nại?				Đánh giá hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại				
			G2=(G2.1+G2.2+G2.3+G2.4)/4				G3=(G3.1+G3.2+G3.3+G3.4+G3.5)/5				
			Hòm thư điện tử	VB gửi các cơ quan	Đường dây nóng	Hòm thư góp ý tại cơ quan	Khiếu nại của DN luôn được giải quyết thỏa đáng	Luôn có cơ chế đảm bảo các quyết định hành chính được ban hành đúng pháp luật	DN phải khiếu nại vượt cấp mới có thể giải quyết được vấn đề	Luôn có cơ chế công bằng, minh bạch trong giải quyết khiếu nại, tố cáo	Có trợ giúp pháp lý cho DN khiếu nại hành vi sai trái
Sở, ngành/địa phương		G1									
	Sub7=(G1+G2+G3)/3	Nếu có phiên hà, vôi vỉnh trong giải quyết TTHC, có cơ chế để DN khiếu nại lên lãnh đạo CQ không (% thường xuyên/rất thường xuyên)	G2.1	G2.2	G2.3	G2.4	G3.1	G3.2	G3.3	G3.4	G3.5
	Sub7	G1									
Sở Kế hoạch và Đầu tư	6.72	54%	47%	42%	9%	6%	77%	52%	6%	47%	25%
Sở Tài nguyên và Môi trường	5.94	40%	43%	25%	8%	6%	67%	60%	11%	57%	32%
Sở Xây dựng	5.98	40%	45%	27%	8%	5%	63%	59%	10%	60%	36%
Sở Công Thương	5.69	37%	39%	21%	5%	5%	66%	63%	10%	55%	33%
Sở Giao thông vận tải	5.56	32%	44%	17%	7%	6%	57%	63%	8%	63%	38%
Cục Hải quan	5.45	30%	41%	15%	5%	5%	60%	66%	11%	66%	39%
Cục thuế	5.72	35%	43%	18%	6%	6%	64%	66%	11%	63%	37%
Thành phố Hà Long	4.72	24%	13%	20%	7%	11%	27%	40%	6%	47%	68%
Thành phố Cẩm Phả	6.34	50%	26%	47%	29%	9%	38%	41%	18%	33%	54%
Thành phố Móng Cái	6.83	50%	14%	18%	5%	43%	65%	60%	10%	67%	70%
Thành phố Uông Bí	9.03	77%	65%	46%	8%	31%	74%	68%	7%	74%	81%
Thị xã Quảng Yên	6.18	60%	13%	13%	60%	0%	81%	28%	13%	19%	25%
Thị xã Đông Triều	4.96	41%	16%	22%	0%	14%	16%	19%	3%	42%	50%