



KINH NGHIỆM XÂY DỰNG BỘ CHỈ SỐ

Năng lực cạnh tranh cấp sở,
ngành và huyện, thị (DDCI)



Nhóm nghiên cứu:

Đậu Anh Tuấn

Phạm Ngọc Thạch

Lê Thanh Hà

Nguyễn Thị Thu Hằng

Lưu Ngọc Ánh

Trương Đức Trọng

Với sự cộng tác của:

Vũ Kim Chi, Phó Trưởng Ban Xúc tiến và Hỗ trợ Đầu tư tỉnh Quảng Ninh
Đường Trọng Khang, Phó Chủ tịch thường trực Hiệp hội doanh nghiệp
tỉnh Vĩnh Phúc

Nguyễn Phương Bắc, Viện trưởng Viện Nghiên cứu phát triển kinh tế
xã hội tỉnh Bắc Ninh

Nguyễn Hữu Thập, Chủ tịch Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh Tuyên Quang

KINH NGHIỆM XÂY DỰNG BỘ CHỈ SỐ

**Năng lực cạnh tranh cấp sở,
ngành và huyện, thị (DDCI)**

Hà Nội, tháng 5/2019

MỤC LỤC

| | |
|---|----|
| MỞ ĐẦU..... | 5 |
| 1. GIỚI THIỆU CHUNG..... | 7 |
| 1.1. Bối cảnh..... | 7 |
| 1.2. Mục tiêu thực hiện DDCI..... | 9 |
| 1.3. Nguyên tắc xây dựng DDCI..... | 11 |
| 2. QUY TRÌNH TRIỂN KHAI DDCI..... | 15 |
| 2.1. Giai đoạn chuẩn bị khảo sát..... | 17 |
| 2.2. Tiến hành khảo sát..... | 19 |
| 2.3. Giai đoạn sau khảo sát..... | 32 |
| 3. THỰC TIỄN TRIỂN KHAI DDCI..... | 37 |
| 3.1. Thống kê các tỉnh, thành phố đã triển khai DDCI..... | 37 |
| 3.2. Một số tác động ban đầu..... | 38 |
| 3.3. Những yếu tố làm nên thành công DDCI..... | 44 |
| 3.4. Một số thách thức khi thực hiện DDCI..... | 46 |
| 4. PHẦN KẾT..... | 49 |

MỞ ĐẦU

Kể từ năm 2014, thông qua loạt Nghị quyết 19 về cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, Chính phủ đã chính thức giao nhiệm vụ cho Ủy ban nhân dân (UBND) các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh gắn với cải thiện Chỉ số PCI. Đáng lưu ý là đến Nghị quyết 19-2018/NQ-CP, Chính phủ đã yêu cầu UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương “thực hiện đánh giá tính sáng tạo và kết quả điều hành của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện theo chỉ số cạnh tranh cấp sở, cấp huyện”.

Trong các Nghị quyết 19, Chính phủ đã giao cho Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) nhiệm vụ “hỗ trợ, hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện cải thiện Chỉ số PCI kết nối với việc thực hiện nhiệm vụ tại các Nghị quyết số 19”. Thực hiện nhiệm vụ này, VCCI đã tổ chức nhiều hội nghị phân tích môi trường kinh doanh tại cấp vùng, phối hợp tổ chức các hội nghị phân tích môi trường kinh doanh cấp tỉnh, và tham gia ý kiến đối với việc xây dựng kế hoạch cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh theo đề xuất của nhiều tỉnh, thành phố. VCCI cũng thường xuyên giới thiệu và chia sẻ các thực tiễn tốt trong cải thiện môi trường kinh doanh của các tỉnh, thành phố, xây dựng nhiều ấn phẩm, báo cáo chuyên đề về nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh của chính quyền các tỉnh, thành phố tại Việt Nam.

Năm 2019, để tiếp nối nỗ lực hỗ trợ chính quyền các địa phương thực hiện cải thiện môi trường kinh doanh, gắn với việc thực hiện Nghị quyết 02 (thay cho Nghị quyết 19 trước đây), trên cơ sở nhu cầu và đề xuất của nhiều tỉnh, thành phố, VCCI triển khai xây dựng báo cáo “**Kinh nghiệm xây dựng Bộ chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành và huyện, thị (DDCI)**”. Báo cáo này giới thiệu cách thức

triển khai Bộ chỉ số DDCI từ kinh nghiệm của VCCI trong xây dựng chỉ số PCI từ năm 2005 trở lại đây kết hợp với thực tế triển khai Bộ chỉ số DDCI tại một số tỉnh, thành phố. Báo cáo này hy vọng sẽ cung cấp được một số thông tin tham khảo hữu ích cho chính quyền các địa phương trong quá trình thực hiện chỉ đạo của Chính phủ và thúc đẩy quá trình cải thiện môi trường kinh doanh cấp địa phương.



01

GIỚI THIỆU CHUNG

1.1 Bối cảnh

Thúc đẩy cải thiện môi trường kinh doanh tại Việt Nam là nỗ lực bền bỉ của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) nhiều năm qua, trong đó có hoạt động nghiên cứu và công bố thường niên Báo cáo Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) kể từ năm 2005 tới nay. Hưởng ứng nỗ lực của VCCI, chính quyền các tỉnh, thành phố đã có nhiều sáng kiến, giải pháp trong việc cải thiện môi trường kinh doanh, như mô hình “một cửa” trong giải quyết thủ tục hành chính cho doanh nghiệp, cải cách quy trình thủ tục đầu tư, đất đai, xây dựng cho nhà đầu tư, mô hình “café doanh nhân”, trung tâm hành chính công..., đặc biệt là việc xây dựng và triển khai Bộ chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành và huyện, thị (DDCI) gần đây.

Xuất phát từ nhu cầu thực tế tại địa phương và tham khảo từ mô hình triển khai PCI, một số địa phương từ năm 2013 đã tiến hành khảo sát, đánh giá về chất lượng điều hành của cấp sở, ngành và huyện, thị. Có thể kể đến Điều tra xếp hạng chỉ số năng lực cạnh tranh cấp huyện (DCI) của Lào Cai (chuẩn bị năm 2013, tiến hành năm 2014-2016), Đánh giá xếp hạng các sở, ngành của Vĩnh Phúc (2014); Đánh giá xếp hạng các sở, ngành và huyện, thị của Kiên Giang (2014); Đánh giá của doanh nghiệp và nhà đầu tư đối với việc thực hiện thủ tục hành chính tại một số sở ngành và huyện thành phố tại Bắc Giang (2016-2018); Chỉ số năng lực cạnh tranh các sở, ngành và huyện, thị của Tuyên Quang (2015-2018); Chỉ số năng lực cạnh tranh các sở, ngành và huyện, thị của Quảng Ninh (2015-2018); Đánh giá Năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương tỉnh Bắc Ninh (2016-2018); Đánh giá Năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương tỉnh Yên Bái (2017-2018)...

Hoạt động đánh giá DDCI có thể cung cấp được nhiều thông tin thực tiễn để hỗ trợ lãnh đạo các tỉnh, thành phố xác định rõ điểm nghẽn trong việc chỉ đạo, điều hành tại các ngành, cấp ở địa phương. Đáng lưu ý, việc thực hiện đánh giá tính sáng tạo và kết quả điều hành của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện theo chỉ số cạnh tranh cấp sở, cấp huyện đã là chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết số 19-2018/NQ-CP về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2018 và những năm tiếp theo.

Hiện nay, DDCI đã được triển khai rộng rãi tại nhiều tỉnh, thành phố và đang dần khẳng định ý nghĩa quan trọng trong góp phần cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh và hỗ trợ doanh nghiệp một cách thiết thực hiệu quả.

1.2 Mục tiêu triển khai

Từ thực tiễn triển khai DDCI tại các tỉnh, thành phố, có thể thấy mục tiêu tổng thể của việc triển khai DDCI là thúc đẩy cải thiện chất lượng điều hành của các sở, ngành, huyện, thị tại mỗi tỉnh, thành phố, tạo động lực cải cách liên tục và đồng bộ giữa các ngành, các cấp nhằm tạo môi trường đầu tư kinh doanh thuận lợi, thông thoáng, minh bạch tại địa phương. DDCI hướng đến các mục tiêu cụ thể sau:

Thứ nhất, DDCI nhằm mục tiêu xây dựng hình ảnh thân thiện và cầu thị của chính quyền các địa phương đối với cộng đồng kinh doanh. Đây cũng chính là hoạt động góp phần thực hiện yêu cầu của Chính phủ trong thời gian gần đây về chuyển từ chính quyền quản lý sang xây dựng chính quyền phục vụ.

Thứ hai, DDCI cung cấp cho lãnh đạo tỉnh, thành phố một công cụ hiệu quả để giám sát và chỉ đạo cải thiện chất lượng điều hành đối với các sở, ngành, và huyện, thị. Phản hồi của cộng đồng doanh nghiệp qua điều tra DDCI cung cấp những thông tin chân thực, khách quan về quá trình thực hiện thủ tục hành chính và làm việc với các sở, ngành, huyện, thị. Đây chính là nguồn thông tin tham khảo độc lập, khách quan cho các nhà lãnh đạo tỉnh, thành phố để có chỉ đạo kịp thời nhằm cải thiện chất lượng hoạt động của các đơn vị có liên quan.

Thứ ba, DDCI giúp lãnh đạo tỉnh, thành phố xác định được những thực tiễn tốt trong cải cách hành chính tại chính các đơn vị sở, ngành và huyện, thị, để từ đó nhân rộng ra các đơn vị khác. Đây cũng là cách để khích lệ và phát huy sự năng động, sáng tạo của cán bộ và các sở, ngành và huyện, thị trong việc thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh, thành phố về nâng cao chất lượng điều hành và cải thiện môi trường kinh doanh.

Thứ tư, DDCI hỗ trợ lãnh đạo các sở ngành, huyện, thị cải thiện hiệu quả hoạt động của đơn vị mình. Kết quả điều tra DDCI giúp lãnh đạo các đơn vị nhận diện rõ những điểm mạnh cần phát huy và những hạn chế cần khắc phục trong hoạt động của mỗi sở ngành, huyện, thị trong diện đánh giá. Từ đó, lãnh đạo các đơn vị có thể xác định trọng tâm cải cách, lựa chọn và triển khai các giải pháp phù hợp thực tế và kịp thời.

Thứ năm, DDCI hướng tới tạo sự cạnh tranh, thi đua lành mạnh giữa các sở, ban, ngành và huyện, thị trong việc cải thiện mức độ hài lòng của nhà đầu tư, doanh nghiệp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại mỗi đơn vị, cơ quan, từ đó góp phần vào nỗ lực chung của chính quyền tỉnh, thành phố trong việc tạo lập môi trường kinh doanh thuận lợi cho nhà đầu tư, doanh nghiệp.

Thứ sáu, DDCI nhằm mục tiêu tạo ra kênh thông tin phản hồi rộng rãi, minh bạch và tin cậy để nhà đầu tư, doanh nghiệp tham gia đóng góp ý kiến đối với chính quyền địa phương và các sở, ngành trong việc nâng cao chất lượng điều hành và cải thiện môi trường kinh doanh tại địa phương. Việc triển khai DCCI sẽ giúp nắm bắt, thu thập thường xuyên các khó khăn, vướng mắc của cộng đồng kinh doanh tại địa phương, phản ánh kịp thời tới các cơ quan nhà nước có liên quan tại tỉnh, thành phố để có giải pháp xử lý nhanh chóng và hiệu quả.

1.3 Nguyên tắc thực hiện

Kinh nghiệm từ những nơi đã triển khai cho thấy, DDCI cần được xây dựng trên nền tảng của một số nguyên tắc cốt lõi để đảm bảo kết quả đánh giá có thể đạt được các mục tiêu và tác động chính sách mà chính quyền mỗi tỉnh, thành phố đề ra. Một bộ chỉ số DDCI được xây dựng và triển khai thành công nên đảm bảo tuân thủ 6 nguyên tắc chủ chốt như dưới đây.



(1) Sát thực tế:

DDCI cần được xây dựng dựa trên những rà soát, đánh giá sát với chức năng, nhiệm vụ của các sở, ngành và huyện, thị liên quan trực tiếp tới chất lượng điều hành kinh tế và môi trường kinh doanh.

Theo đó, bộ chỉ số cần ưu tiên đánh giá các chức năng, nhiệm vụ thực tế, có tính chất phổ biến, thường xuyên mà các sở, ban, ngành và địa phương đang chịu trách nhiệm đảm nhận.

(2) Gắn trách nhiệm cụ thể:

Các nội dung của DDCI cần phản ánh được cảm nhận của các đối tượng điều tra về kết quả xử lý các thủ tục hành chính nói riêng, năng lực và thái độ phục vụ của từng cơ quan sở, ban, ngành và địa phương. Kết quả đánh giá hỗ trợ cho việc gắn trách nhiệm cụ thể của từng cơ quan ban, ngành cụ thể. Nhờ đó, chính quyền các tỉnh, thành phố có thể nhanh chóng triển khai được các giải pháp chi tiết, phân định rõ trách nhiệm và có hình thức khen thưởng, rút kinh nghiệm với những cơ quan, ban, ngành nào đóng vai trò đầu mối tiến hành mỗi nhiệm vụ.

(3) Khả thi:

Bộ chỉ số được xây dựng sao cho phù hợp với bối cảnh và khả năng thực hiện của từng tỉnh, thành phố. Tính khả thi thể hiện qua sự hài hòa về chất lượng đánh giá, tiến độ thực hiện và đáp ứng được các ràng buộc về chi phí khảo sát, quỹ thời gian và sự sẵn có nhân sự thực hiện. Việc xây dựng DDCI cần đảm bảo triển khai được trên diện rộng và thu thập được dữ liệu đảm bảo chất lượng để đánh giá, so sánh.

(4) Chính xác, khoa học và minh bạch:

Yêu cầu về tính chính xác là điều mà kết quả khảo sát DDCI cần đảm bảo. Phương pháp xây dựng chỉ số và cách thức tiến hành khảo sát và việc phân tích kết quả cần phản ánh trung thực, khách quan cảm nhận của các đối tượng trong mẫu điều tra.

Bên cạnh đó, việc chọn mẫu khảo sát cũng phải khoa học, thể hiện tính đại diện và độ tin cậy phù hợp. Mẫu đối tượng tham gia đánh giá DDCI được lựa chọn khoa học qua các phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên để đảm bảo tính đại diện cho tổng thể đối tượng điều tra tại tỉnh, ví dụ như loại hình, ngành nghề hoạt động chính và số năm hoạt động.

Minh bạch là nguyên tắc cốt lõi, đảm bảo cho sự thành công của việc triển khai DDCI. Cụ thể, đó là minh bạch về quy trình tổ chức thực hiện, về trách nhiệm cụ thể của đơn vị khảo sát, cho tới phương pháp thực hiện, với những phân tích, đánh giá dựa trên bằng chứng rõ ràng thu thập được từ khảo sát, chứ không phải là những đánh giá chủ quan của tổ chức thực hiện.

(5) Có ý nghĩa:

Kết quả rút ra từ khảo sát DDCI phải có ý nghĩa đối với việc cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực điều hành kinh tế cấp sở, ngành, địa phương. Điều này thể hiện xuyên suốt từ việc lựa chọn các chỉ tiêu đánh giá, xây dựng chỉ số thành phần cũng như chỉ số DDCI tổng hợp. Chỉ như vậy, thì việc kết quả phân tích chỉ số DDCI mới giúp chỉ ra những điểm đã làm tốt, những điểm còn hạn chế để các cấp sở, ngành và huyện, thị có định hướng cải cách phù hợp, từ đó góp phần vào nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh chung của toàn tỉnh, thành phố một cách hiệu quả và bền vững.

(6) Bảo mật:

Cần tiến hành mã hóa và lưu trữ phiếu trả lời DDCI theo nguyên tắc bảo mật danh tính của các doanh nghiệp, tổ chức phản hồi khảo sát. Thực hiện điều này sẽ giúp tạo dựng lòng tin của người trả lời phiếu khảo sát. Đồng thời, đây cũng là yêu cầu của theo Luật Thống kê hiện hành. Cần bảo mật thông tin kết quả DDCI cho đến thời điểm tổ chức công bố nhằm đảm bảo tính khách quan của kết quả đánh giá.



Kinh nghiệm xây dựng Bộ chỉ số
Năng lực cạnh tranh cấp sở, ngành và huyện, thị (DDCI)



02

QUY TRÌNH TRIỂN KHAI

Phần này giới thiệu một quy trình triển khai DDCI điển hình, từ những ý tưởng ban đầu cho đến khi thực hiện khảo sát, xây dựng bộ chỉ số và công bố kết quả đánh giá. Quy trình được xây dựng với giả định rằng địa phương chưa từng có bộ chỉ số như vậy trong quá khứ và lãnh đạo tỉnh, thành phố đang có ý định phát triển bộ chỉ số cho riêng địa phương mình.

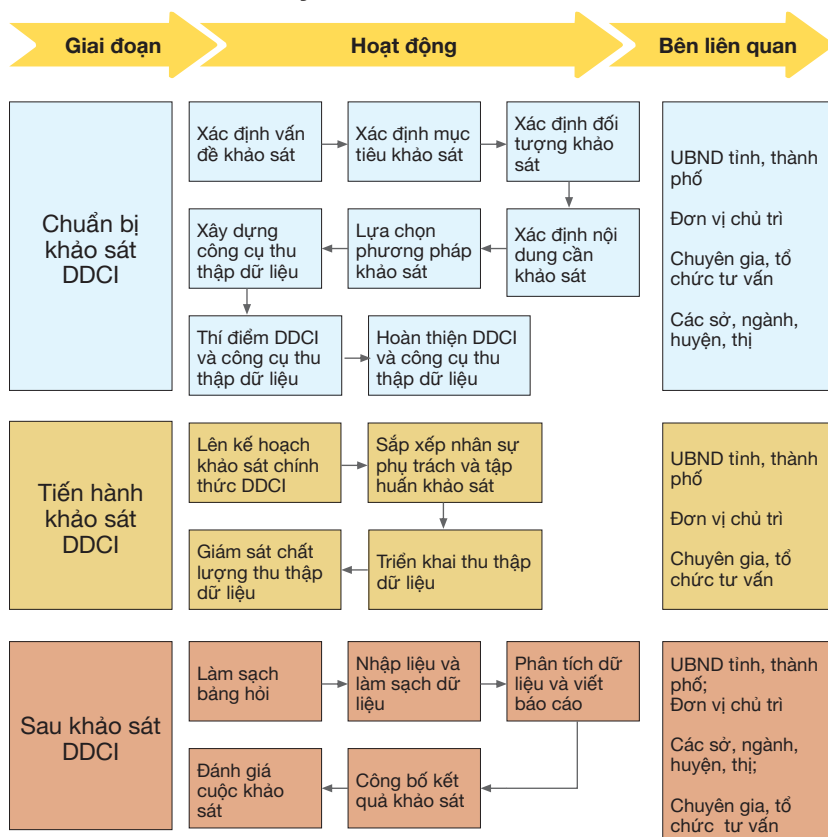
Việc đánh giá và xếp hạng các sở, ngành và huyện, thị sử dụng DDCI về cơ bản là một quá trình khảo sát lấy ý kiến rộng rãi các đối tượng như doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh cá thể. Quá trình khảo sát này có thể chia thành ba giai đoạn: (1) Giai đoạn chuẩn bị khảo sát DDCI, (2) Giai đoạn tiến hành khảo sát DDCI, (3) Giai đoạn sau khảo sát DDCI. Mỗi giai đoạn sẽ bao gồm một số hoạt động cụ thể, với yêu cầu và kết quả cụ thể.

Việc xây dựng quy trình này là dựa trên kinh nghiệm của VCCI trong quá trình triển khai Dự án PCI cũng như tập hợp thực tiễn triển khai DDCI tại một số tỉnh, thành phố. Dù vậy, quy trình này chỉ mang tính

gợi ý để các tỉnh, thành phố tham khảo trong quá trình triển khai. Mỗi tỉnh, thành phố xuất phát từ nhu cầu và điều kiện thực tế của địa phương mình để có những điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp, nhằm đạt mục đích đã đặt ra.

Việc thực hiện các hoạt động trong mỗi giai đoạn không nhất thiết phải tiến hành tuần tự theo sơ đồ thể hiện dưới đây, mà hoàn toàn có thể triển khai song song với các hoạt động khác, nhằm tiết giảm thời gian, cũng như chi phí thực hiện.

Quy trình triển khai DDCI



2.1 Giai đoạn chuẩn bị khảo sát

Xác định vấn đề khảo sát

Các vấn đề khảo sát phải đảm bảo được các yêu cầu do lãnh đạo tỉnh, thành phố đặt ra. Cụ thể, phải có được nhận xét, đánh giá của đối tượng khảo sát tới từng sở, ngành, huyện, thị. Khảo sát DDCI phải là chỉ số đo lường cụ thể và nhận diện rõ những mặt đã làm được và những điểm hạn chế cần phải tập trung khắc phục; góp phần cải thiện thực chất chất lượng điều hành về kinh tế của các sở, ngành và huyện, thị.

Khi xây dựng DDCI, các tỉnh, thành phố có thể lựa chọn những nội dung phù hợp với yêu cầu và tình hình thực tiễn của địa phương và tham khảo mô hình sẵn có là bộ chỉ số PCI. Một số tỉnh, thành phố trong quá trình thực hiện đã có những sự điều chỉnh, phát triển nội dung đánh giá, với các chỉ số thành phần cụ thể. Cho đến năm 2018, DDCI đã được nhiều địa phương thiết kế, xây dựng gồm 8 chỉ số thành phần chính sau:



Xác định mục tiêu khảo sát

Mục tiêu khảo sát hướng đến thu thập đánh giá của các nhóm đối tượng khảo sát về chất lượng điều hành của các cơ quan nhà nước tại địa phương, mà cụ thể là liên quan tới việc giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết công việc có liên quan cho doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế. Có thể bao gồm các Sở, ngành trực thuộc UBND tỉnh, cơ quan thuộc ngành dọc Trung ương, chính quyền cấp huyện, thị... những tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công hoặc giải quyết công việc có liên quan đến doanh nghiệp.

Với mục tiêu khảo sát trên, đối tượng được đánh giá trong khảo sát được chia làm 2 nhóm, cụ thể:



Nhóm 1

Sở, ngành



Nhóm 2

*Chính quyền cấp huyện, thị
hoặc thành phố trực thuộc*

Nhóm 1: Các sở, ngành nằm trong diện đánh giá bao gồm các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan ngành dọc của Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh, thành phố. Cụ thể, có thể là các những sở, ngành sau: Sở Kế hoạch và Đầu tư; Sở Tài chính; Sở Công Thương; Sở Giao thông vận tải; Sở Lao động, Thương binh và Xã hội; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; Sở Tài nguyên và Môi trường; Sở Thông tin và Truyền thông; Sở Xây dựng; Sở Y tế; Sở Giáo dục Đào tạo; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Sở Khoa học và Công nghệ; Sở Nội vụ; Sở Tư pháp; Ban quản lý các Khu công nghiệp; Công an tỉnh; Cục Thuế tỉnh; Cục Hải quan (nếu có); Thanh tra tỉnh; Tòa án nhân dân tỉnh; Viện kiểm sát nhân dân tỉnh,

Kho bạc Nhà nước; Ngân hàng Nhà nước; Bảo hiểm xã hội; Cục thi hành án dân sự...

Nhóm 2: Đánh giá các cấp địa phương thuộc tỉnh gồm các quận, huyện, thị trấn và thành phố trực thuộc tỉnh. Cũng cần lưu ý rằng, các địa bàn khác nhau trên tỉnh sẽ có những khoảng cách, cũng như tồn tại sự chênh lệch giữa các vùng miền về lợi thế thu hút đầu tư và số lượng doanh nghiệp tập trung trên địa bàn. Do vậy, để đảm bảo mẫu và tính đại diện cho khảo sát, DDCI cần lựa chọn và bổ sung những đối tượng khảo sát phù hợp.

Ngoài ra, mỗi chính quyền tỉnh, thành phố khi triển khai DDCI cần dự tính trước các kết quả cần đạt và tác động cần có của DDCI. Những kết quả cần đạt được cụ thể như số lượng hội thảo triển khai, số cơ quan sở, ngành, chính quyền huyện, thị và doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh sẽ tham gia quá trình triển khai DDCI. Chính quyền tỉnh, thành phố cũng cần xác định các mục tiêu về việc truyền thông kết quả DDCI thông qua các kết quả kỳ vọng về số bài báo, bản tin trên các kênh thông tin đại chúng hoặc mạng xã hội. Trong khi đó, với các tác động mà DDCI đem lại, chính quyền tỉnh, thành phố có thể đề ra các mục tiêu về việc sử dụng DDCI như thế nào cho các sở, ngành và huyện, thị sau khi công bố kết quả.

Xác định đối tượng khảo sát



Doanh nghiệp



Hộ kinh doanh cá thể



Hợp tác xã

Đối với việc thu thập, căn cứ theo mô hình PCI, cũng như mục tiêu khảo sát DDCI hướng tới, đối tượng khảo sát chủ yếu là doanh nghiệp, đồng thời có thêm đối tượng là hợp tác xã và hộ kinh doanh cá thể (đối với các địa phương có ít doanh nghiệp). Trong đó, đối tượng khảo sát cần tuân thủ chặt chẽ nguyên tắc chọn mẫu.

Một trong các phương pháp chọn mẫu phổ biến được nhiều tỉnh, thành phố áp dụng khi triển khai DDCI là lấy mẫu ngẫu nhiên từ khung chọn mẫu phân chia đối tượng khảo sát theo từng phân nhóm. Các phân nhóm thường được phân chia theo địa bàn hoạt động chính, thời gian hoạt động, loại hình tổ chức, ngành nghề kinh doanh chính. Việc phân tầng tổng thể các đối tượng khảo sát như vậy sẽ giúp quá trình chọn mẫu ngẫu nhiên rút ra được một danh sách mẫu đối tượng khảo sát mang tính đại diện cho tổng thể các cơ sở kinh doanh ở địa phương.

Trong điều kiện tối ưu, việc sử dụng danh sách đối tượng thực hiện thủ tục hành chính tại mỗi đơn vị đánh giá trong 2-3 năm gần nhất, và/hoặc trên địa bàn quản lý (ví dụ như trong Khu công nghiệp) sẽ có thể mang lại thông tin sát thực nhất về đối tượng được đánh giá. Vì thế, sẽ cần có sự chỉ đạo từ lãnh đạo UBND tỉnh, thành phố với các sở, ngành và huyện, thị về việc cung cấp danh sách này. Điều này cần tới sự hợp tác tích cực của các sở, ngành và huyện, thị để cung cấp danh sách đối tượng khảo sát một cách đầy đủ nhất. Danh sách đối tượng khảo sát ngoài tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc của tổ chức, cá nhân kinh doanh sẽ phải có những thông tin thống nhất giữa các đơn vị theo tiêu chí lấy mẫu (loại hình, ngành nghề kinh doanh chính, năm đi vào hoạt động).

Trường hợp không thể tiếp cận được danh sách đối tượng thực hiện thủ tục hành chính nêu trên, thì vẫn có thể tiến hành điều tra dựa trên một danh sách tổng thể sẵn có từ một số cơ quan quản lý nhà nước về doanh nghiệp như Sở Kế hoạch Đầu tư, Cục Thuế, Cục Thống kê

của tỉnh. Đây vẫn là cách mà nhiều tỉnh, thành phố triển khai DDCI thường thực hiện.

Xác định nội dung cần khảo sát

Xây dựng nội dung cần khảo sát là một trong những khâu quan trọng nhất trong quá trình triển khai DDCI. Đây chính là bước chi tiết hóa Bộ chỉ số DDCI thành các chỉ tiêu đánh giá cụ thể.

Việc thiết lập các chỉ tiêu đánh giá cần bắt đầu bằng việc rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền các cấp nhằm chọn lọc và phân loại các nội dung thuộc thẩm quyền trách nhiệm của từng sở, ngành và chính quyền cấp huyện, thị. Điều này nhằm đảm bảo nguyên tắc “thực tế” và nguyên tắc “gắn trách nhiệm” trong 6 nguyên tắc nền tảng xây dựng DDCI. Giai đoạn nghiên cứu tài liệu sẵn có và phân loại này sẽ giúp nhóm phụ trách DDCI xây dựng danh mục các chỉ tiêu đánh giá tương ứng với từng chỉ số thành phần.

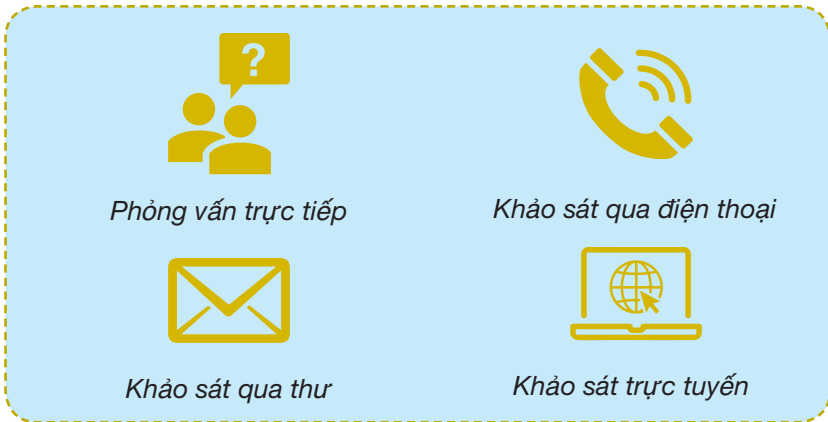
Kinh nghiệm từ các tỉnh, thành phố đã triển khai DDCI cho thấy việc thiết lập các chỉ tiêu đánh giá cần có sự tham vấn chặt chẽ với nhiều bên tham gia. Cụ thể, danh mục các chỉ tiêu đánh giá DDCI cùng với các chỉ số thành phần cần đưa ra thảo luận giữa đơn vị chủ trì, tổ chức/chuyên gia tư vấn và đại diện các đơn vị được đánh giá DDCI và đại diện cộng đồng doanh nghiệp, hợp tác xã... để chọn lựa những chỉ tiêu trọng tâm nhất, thiết thực nhất và có thể thu thập được đánh giá chính xác nhất từ người trả lời.

Đây là cách làm mà chính quyền tỉnh Lào Cai từng thực hiện vào năm 2013 khi bắt tay vào công đoạn xây dựng bộ chỉ số đánh giá chính quyền cấp huyện. Tỉnh Lào Cai đã thành lập một nhóm nghiên cứu trong đó có sự tham gia của các chuyên gia tư vấn độc lập để xây dựng đề cương bộ chỉ số. Nhóm nghiên cứu đã tiến hành các cuộc phỏng vấn sâu đại diện nhiều bên khác nhau, để trao đổi về bộ khung chỉ số cũng như các chỉ tiêu đánh giá với doanh nghiệp,

hộ kinh doanh, hợp tác xã. Quá trình tham vấn trực tiếp này đã giúp nhóm nghiên cứu xác định được các chỉ tiêu đánh giá phù hợp nhất với bối cảnh vai trò, nhiệm vụ của chính quyền các huyện ở Lào Cai vào thời điểm đó.

Lựa chọn phương pháp khảo sát

Tùy thuộc vào thực tế địa phương cùng mức độ sẵn có về nguồn lực thực hiện DDCI mà các tỉnh, thành phố sẽ sử dụng phương pháp khảo sát phù hợp. Hiện nay, có 4 phương pháp khảo sát chủ yếu sau được các tỉnh, thành phố cân nhắc lựa chọn, bao gồm phỏng vấn trực tiếp, khảo sát qua thư, khảo sát qua điện thoại và khảo sát trực tuyến.



(1) Khảo sát qua phỏng vấn trực tiếp:

Ưu điểm của phương pháp phỏng vấn trực tiếp là tỷ lệ trả lời cao và thông tin thu thập thường được khai thác sâu do có sự trao đổi hai chiều, được tìm hiểu cặn kẽ nguyên nhân. Phương pháp khảo sát này cũng có lợi thế khi nhanh chóng nhận được phản ánh từ doanh nghiệp. Đồng thời, thông tin doanh nghiệp cung cấp sẽ được ghi nhận trực tiếp và cụ thể. Lào Cai sử dụng phương pháp này trong điều tra DDCI.

Tuy nhiên, phương pháp này cũng có một số hạn chế cần lưu ý. Đó là chi phí dành cho khảo sát cao, bởi cần chuẩn bị một đội ngũ nhân lực được trang bị đầy đủ kỹ năng để tiến hành phỏng vấn trực tiếp và thời gian dành cho phỏng vấn thường bị kéo dài bởi nhiều nguyên nhân khiến phỏng vấn bị gián đoạn. Bên cạnh đó, người trả lời thường có tâm lý né tránh trả lời những câu hỏi nhạy cảm về hiện tượng những nhiễu trong giải quyết công việc của cán bộ nhà nước, hoặc lo ngại bị lộ danh tính cá nhân. Ngoài ra, phỏng vấn trực tiếp cũng có hạn chế khi thường chịu ảnh hưởng bởi các quan điểm của điều tra viên, bởi người trả lời rất dễ bị cuốn theo những định hướng và cảm quan của người điều tra, khiến cho thông tin thu thập được có thể không khách quan.

(2) Khảo sát qua thư:

Thực tiễn triển khai tại các địa phương cho thấy, khảo sát qua thư là phương pháp thường được lựa chọn. Theo đó, việc khảo sát qua thư có thể tiến hành qua hai kênh chính gồm: qua hệ thống chuyển phát của bưu điện và qua hệ thống thư điện tử email.

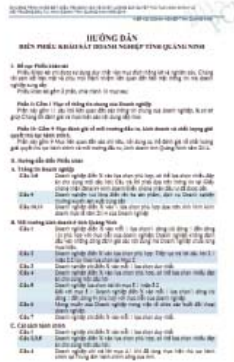
Kênh khảo sát bằng bảng hỏi in sẵn qua hệ thống thư chuyển phát của bưu điện. Để tăng hiệu quả, một số tỉnh đã sử dụng phương thức thư bảo đảm. Thực tiễn tỉnh Quảng Ninh đã sử dụng hòm thư đảm bảo được đặt tại bưu điện với bộ phiếu khảo sát kèm sẵn phong bì trả lời thư được in địa chỉ gửi về, có in mã bưu điện giúp người trả lời không mất phí khi gửi thư, rất thuận lợi cho doanh nghiệp khi gửi phiếu về. Kênh này có thể được hỗ trợ liên tục bằng điện thoại và bổ sung bằng kênh trực tuyến.

Kênh khảo sát bằng bảng hỏi điện tử (e-form) qua hệ thống thư điện tử (e-mail): bên cạnh việc gửi thư đảm bảo qua đường bưu điện thì bảng hỏi điện tử cũng được gửi đến các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế mà có địa chỉ email rõ ràng để có thêm kênh dữ liệu độc lập và dự phòng. Ví dụ, tại tỉnh Vĩnh Phúc gần đây, việc gửi phiếu khảo sát và

nhận kết quả thông qua một phần mềm được thực hiện trên máy tính. Hiệp hội doanh nghiệp chuyển phiếu khảo sát tới doanh nghiệp qua hòm thư e-mail của doanh nghiệp. Khi doanh nghiệp thực hiện xong phần nhận xét, đánh giá sẽ chuyển về máy chủ của Hiệp hội doanh nghiệp. Khi thực hiện xong phần này thì công việc còn lại sẽ dễ dàng, thuận tiện và có độ chính xác cao. Việc tổng hợp, đánh giá, nhận xét viết báo cáo sẽ thuận lợi và dễ dàng hơn so với giai đoạn chưa xây dựng được phần mềm hỗ trợ.

Ưu điểm của phương pháp khảo sát qua thư là chi phí thấp, đảm bảo được sự bảo mật về thông tin được cung cấp và loại trừ ảnh hưởng từ điều tra viên như khảo sát bằng phỏng vấn trực tiếp. Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp khảo sát này là tỷ lệ phản hồi thường không cao, vì phụ thuộc vào sự chủ động và “nhiệt tình” của doanh nghiệp tham gia khảo sát. Ngoài ra, phương pháp này cũng khó cung cấp thông tin cho người phản hồi nếu họ có những thắc mắc cần giải đáp.

Để bổ khuyết cho các vấn đề nêu trên, tham khảo kinh nghiệm từ điều tra PCI, Quảng Ninh đã thiết lập hệ thống tổng đài hỗ trợ và giải đáp thắc mắc (call-center) với mục đích hỗ trợ, giải đáp, hướng dẫn, đơn đốc cách hiểu và trả lời bằng hỏi. Gọi điện trong và sau khảo sát cũng góp phần kiểm tra chéo thông tin doanh nghiệp cung cấp, hạn chế tối đa lỗi hệ thống và làm rõ thông tin của doanh nghiệp cung cấp.



(3) Khảo sát qua điện thoại:

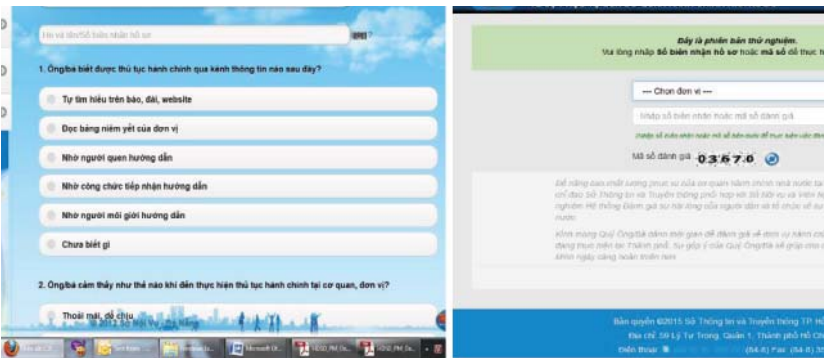
Cũng giống như phương pháp khảo sát qua thư, khảo sát qua điện thoại có ưu điểm là chi phí thấp và loại trừ được ảnh hưởng từ điều tra viên. Hạn chế của phương pháp khảo sát này là nội dung đánh giá ít, phụ thuộc vào thời gian dành cho khảo sát của người trả lời và khó cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc cho người trả lời. Quảng Trị từng áp dụng cách này qua hệ thống M-Score. Không chỉ chấm điểm, người trả lời còn có thể đưa ra những khuyến nghị để nâng đạo tình và các doanh nghiệp tham khảo và đưa ra giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ công.

M-SCORE

Là công cụ khảo sát người dân và doanh nghiệp qua điện thoại di động về chất lượng phục vụ của các cơ quan nhà nước tại Quảng Trị. Được thiết kế dựa trên kinh nghiệm các khảo sát cấp quốc gia như PCI, PAPI và kinh nghiệm quốc tế, dân chấm điểm M-Score là tên ngắn của Mobilephone Scorecard, thẻ đánh giá chất lượng dịch vụ công trên điện thoại.

(4) Khảo sát trực tuyến:

Khảo sát trực tuyến được các tỉnh tiến hành qua website do tỉnh xây dựng. Ví dụ như trang: <http://cchc.danang.gov.vn/khaosat> của Đà Nẵng, hay trang website khảo sát trực tuyến của Thành phố Hồ Chí Minh tại địa chỉ: <http://danhgiahailong.hochiminhcity.gov.vn>.



Phương pháp khảo sát trực tuyến phụ thuộc chủ yếu vào tiềm lực công nghệ của các địa phương. Có thể thấy, các địa phương áp dụng phương pháp này thường là những thành phố lớn, có thế mạnh về kinh tế, công nghệ so với nhiều địa phương khác trên cả nước.

Ưu điểm của phương pháp này cũng là chi phí thấp và loại trừ được ảnh hưởng từ điều tra viên. Tuy nhiên, tỉ lệ phản hồi của phương pháp này thường không cao, phụ thuộc vào mức độ lan tỏa thông tin và kêu gọi phản hồi của chính quyền tỉnh. Phương pháp này cũng khó cung cấp thông tin, giải đáp những thắc mắc cho người trả lời.

Xây dựng công cụ thu thập dữ liệu

Sau khi đã thống nhất được nội dung khảo sát và phương pháp thu thập dữ liệu, nhóm điều phối khảo sát DDCI cần xây dựng công cụ thu thập dữ liệu. Công cụ thu thập dữ liệu ở đây thường gồm bảng hỏi,

danh sách mẫu điều tra, công văn giới thiệu về khảo sát cho điều tra viên, giấy chỉ thù lao cho người trả lời (đối với phỏng vấn trực tiếp), hoặc bảng hỏi, phong bì thư đảm bảo, giấy giới thiệu DDCI (đối với phỏng vấn qua thư). Đối với khảo sát qua điện thoại hoặc khảo sát trực tuyến, công cụ thu thập dữ liệu có thể dưới dạng điền phiếu trực tuyến.

Trong số các công cụ thu thập dữ liệu, bảng hỏi là công cụ điều tra quan trọng nhất. Bảng hỏi cần được thiết kế trên cơ sở thu thập thông tin đầu vào cho các chỉ tiêu đánh giá DDCI. Mỗi chỉ tiêu đánh giá DDCI sẽ được cụ thể hóa qua một hoặc một số câu hỏi. Bảng hỏi cần phải đảm bảo các nguyên tắc khoa học trong thiết kế nội dung và hình thức sao cho dễ hiểu, đầy đủ hướng dẫn, không đa nghĩa, hay tối nghĩa.

Bảng hỏi cũng cần cân nhắc đảm bảo thu thập được hết các thông tin để tính toán các chỉ tiêu đánh giá, hài hòa giữa lượng thông tin thu thập và thời gian hợp lý mà người trả lời có thể dành cho việc cung cấp thông tin.

Ngoài công cụ thu thập dữ liệu là bảng hỏi, các địa phương cũng có thể xây dựng các công cụ tiếp cận các nguồn cơ sở dữ liệu khác như dữ liệu trực tuyến về kết quả giải quyết thủ tục hành chính do các sở, ban, ngành hoặc chính quyền cấp huyện, thị phụ trách. Đây cũng là một nguồn thông tin tham khảo hữu ích trong trường hợp chính quyền tỉnh, thành phố muốn thu thập bổ sung những dữ liệu “sẵn có” và có tính định lượng.

Để làm được điều này, nhóm thực hiện DDCI cần xây dựng danh mục thông tin cần thu thập và làm việc với các sở, ban, ngành liên quan để đề nghị cung cấp các thông tin hệ thống. Trong trường hợp dữ liệu được công bố công khai trên các cổng thông tin điện tử, nhóm phụ trách DDCI có thể sử dụng một số ngôn ngữ lập trình chuyên để phân tích dữ liệu lớn (chẳng hạn R hay Python) để thu thập tự động. Với bối cảnh chính quyền điện tử được triển khai rộng rãi tại nhiều

địa phương hiện nay, cách thức thu thập thông tin qua cơ sở dữ liệu sẵn có sẽ giúp cắt giảm chi phí, giảm thiểu được các lỗi chủ quan (ví dụ do sai lệch của điều tra viên) và có được những số liệu rất chính xác, cập nhật.

Thí điểm DDCI và công cụ thu thập dữ liệu

Trước khi đưa DDCI vào đánh giá chính thức, chính quyền các tỉnh, thành phố có thể cân nhắc thí điểm triển khai bộ chỉ số và sử dụng các công cụ ở một phạm vi hẹp hơn để phát hiện các vấn đề thực tiễn và từ đó có thể hoàn thiện chỉ số và bộ công cụ.

Việc thí điểm có thể tiến hành với các nhóm đối tượng khảo sát (doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh) để kiểm tra khả năng hiểu bảng hỏi của người trả lời, phát hiện các vấn đề logic hoặc cách diễn đạt ngôn ngữ trong bảng hỏi. Thí điểm bộ công cụ thu thập dữ liệu cũng nhằm đo lường thời gian hoàn thành một bảng hỏi trong thực tế của các nhóm đối tượng, ghi nhận những góp ý, phản hồi của họ về bảng hỏi để kịp thời có những chỉnh lý, bổ sung.

Dữ liệu thí điểm cũng cần được thử nghiệm làm sạch, phân tích và từ đó thử nghiệm xếp hạng, đánh giá. Các bước này giúp kiểm tra quy trình tiến hành DDCI và giúp nhóm điều phối DDCI rút ra các bài học cần thiết khi áp dụng ở quy mô lớn hơn.

Chẳng hạn, tại tỉnh Lào Cai, chính quyền tỉnh đã thực hiện thí điểm bộ chỉ số đánh giá chính quyền cấp huyện vào năm 2014. Việc thí điểm bộ chỉ số giúp địa phương rút ra nhiều bài học trong công tác tổ chức, về tính cần thiết phải thêm hoặc bớt các chỉ tiêu đánh giá và cập nhật công cụ thu thập dữ liệu sao cho phù hợp với khả năng trả lời của các nhóm đối tượng khác nhau, trong đó có cả các hộ kinh doanh cá thể. Thông qua hoạt động thử nghiệm, nhóm thực hiện cũng cải thiện được các công cụ nhập liệu và phân tích dữ liệu để tăng cường chất lượng và rút ngắn đáng kể thời gian thực hiện đánh giá.

Hoàn thiện DDCI và công cụ thu thập dữ liệu

Sau khảo sát thí điểm, bộ chỉ số DDCI và công cụ thu thập dữ liệu sẽ được chuẩn hóa. Nhóm phụ trách DDCI khi đó sẽ cần bắt tay vào việc xây dựng các tài liệu hướng dẫn sử dụng công cụ thu thập dữ liệu phục vụ cho khảo sát DDCI. Đồng thời, bộ công cụ thu thập dữ liệu DDCI cần được đưa lên hệ thống (nếu khảo sát trực tuyến) hoặc in ấn ra dưới dạng phiếu hỏi giấy (nếu phỏng vấn trực tiếp dùng phiếu hỏi giấy hoặc khảo sát qua thư). Trong quá trình này, chương trình nhập dữ liệu khảo sát (qua các phần mềm miễn phí như CSpPro, EpiData hoặc các phần mềm chuyên dụng khác) cũng cần hoàn tất để chuẩn bị cho khảo sát chính thức.

2.2 Tiến hành khảo sát

Lên kế hoạch khảo sát chính thức DDCI

Trước khi bắt tay vào khảo sát chính thức DDCI, nhóm phụ trách DDCI tại các tỉnh, thành phố nên bắt đầu bằng việc xây dựng một kế hoạch làm việc tổng thể trong đó bao gồm ba nội dung quan trọng: (1) kế hoạch tập huấn, chuẩn bị cho khảo sát; (2) kế hoạch tiến hành khảo sát chính thức; và (3) kế hoạch giám sát chất lượng điều tra.

Kế hoạch cần được chia thành các nhiệm vụ rất cụ thể để gắn với trách nhiệm của từng cá nhân trong nhóm điều phối DDCI và đặt trong một khuôn khổ thời gian nhất định. Thời gian dành cho tập huấn, tiến hành khảo sát chính thức cần được ước tính sát với kết quả thử nghiệm công cụ điều tra trước đó.

Sắp xếp nhân sự phụ trách và tập huấn khảo sát

Căn cứ trên kế hoạch khảo sát DDCI, nhóm điều phối sẽ phân công nhiệm vụ cho từng người trong nhóm để phụ trách các khâu công việc đã liệt kê. Nhóm điều phối cũng căn cứ vào phương pháp khảo

sát đã lựa chọn để quyết định có cần thuê hoặc tuyển dụng nhân sự hỗ trợ hay không.

Ví dụ, với hình thức phỏng vấn trực tiếp, nhóm điều phối DDCI sẽ cần nhanh chóng có kế hoạch tuyển dụng điều tra viên hoặc thuê một đơn vị độc lập để tiến hành điều tra trên địa bàn. Đối với phỏng vấn qua điện thoại, một nhóm điện thoại viên sẽ cần tuyển dụng để liên lạc phỏng vấn người trả lời. Hình thức thuê điện thoại viên cũng cần thiết trong trường hợp khảo sát qua thư để hỗ trợ liên lạc lại người trả lời, nhắc người trả lời điền bảng hỏi hoặc xác minh các thông tin không rõ ràng.

Đối với khảo sát trực tuyến, nhóm điều phối cũng cần nhân sự theo dõi và hỗ trợ kỹ thuật cho người trả lời cũng như nhắc nhở người trả lời điền bảng hỏi đúng hạn.

Tất cả các nội dung công việc ở trên dù cần ít hay nhiều nhân sự hỗ trợ thì đều đòi hỏi thời gian tập huấn để các công cụ điều tra được sử dụng chính xác.

Triển khai thu thập dữ liệu

Trong quá trình thu thập dữ liệu, nhóm thực hiện DDCI cần thường xuyên theo dõi tình hình triển khai, cập nhật tiến độ khảo sát và có giải pháp tháo gỡ các khó khăn nảy sinh nhằm đảm bảo tiến độ và chất lượng theo kế hoạch ban đầu đặt ra.

Với tất cả các phương pháp khảo sát, nhân sự phụ trách hoạt động khảo sát cần báo cáo lại các công việc đã làm, những vấn đề khi thực hiện thu thập dữ liệu về cho nhóm điều phối DDCI theo một chu kỳ nhất định, ví dụ như báo cáo hàng ngày.

Tùy theo thiết kế của nhóm điều phối DDCI, mỗi người trả lời khảo sát nên được nhận một phần quà hoặc thù lao đã trả lời phỏng vấn. Nhóm điều phối DDCI có thể nghiên cứu cách thức đảm bảo người trả lời nhận được quà hoặc thù lao sau khi trả lời phỏng vấn. Chẳng hạn, đối với phỏng vấn trực tiếp, nhóm điều phối sẽ cung cấp một bản ghi chi thù lao cho điều tra viên. Điều tra viên sẽ phải cung cấp đúng số tiền chi thù lao cho mỗi người trả lời như ghi trên giấy và xin chữ ký xác nhận, số chứng minh thư nhân dân và số điện thoại của người trả lời.

Giám sát chất lượng thu thập dữ liệu

Trong tất cả các hình thức khảo sát, đặc biệt là phỏng vấn trực tiếp, nhóm điều phối DDCI nên thiết kế một số câu hỏi thông tin liên lạc (điện thoại và email) để có thể tiếp cận lại với người trả lời trong trường hợp cần kiểm tra lại thông tin hoặc giám sát việc điều tra viên trên thực địa có hoàn thành nhiệm vụ hay không.

Đối với các hình thức phỏng vấn qua điện thoại hoặc khảo sát trực tuyến, dữ liệu có thể tổng hợp ngay vào cuối mỗi ngày. Khi ấy, cán bộ phụ trách dữ liệu DDCI có thể kiểm tra các vấn đề về phiếu, chẳng hạn như có xảy ra tình trạng trùng lặp phiếu không? Từng phiếu gửi về có gặp vấn đề về tính logic ở các đáp án đã lựa chọn không, có câu trả lời nào chưa đầy đủ mà cần liên lạc lại để làm rõ không? Đây là bước giám sát chất lượng dữ liệu ban đầu để đảm bảo hạn chế tối đa các lỗi phát sinh khi thu thập dữ liệu.

Ngoài ra, với hình thức phỏng vấn qua điện thoại hoặc hình thức phỏng vấn trực tiếp sử dụng máy tính bảng, nhóm điều phối DDCI có thể cân nhắc các tính năng ghi âm cuộc phỏng vấn để có thể nghe lại và kịp thời góp ý cho điều tra viên/cộng tác viên nếu như họ gặp sai sót.

2.3 Giai đoạn sau khảo sát

Làm sạch bảng hỏi

Đối với hình thức phỏng vấn trực tiếp sử dụng bảng hỏi giấy hoặc hình thức khảo sát qua thư, ngay khi nhận lại các phiếu phản hồi, nhóm nghiên cứu tiến hành làm sạch bảng hỏi một lần nữa thông qua rà soát nội dung thông tin trên cơ sở ba yêu cầu chính: đầy đủ thông tin; đảm bảo nguyên tắc bảng hỏi và làm rõ những câu trả lời dễ gây nhầm lẫn. Cụ thể:

Thứ nhất, thông tin bảng hỏi phải được điền đầy đủ. Tùy thuộc vào phương pháp khảo sát địa phương lựa chọn mà thông tin phản hồi phụ thuộc nhiều vào cảm quan người trả lời, nên việc tồn tại những giá trị trống trong bảng hỏi là điều không thể tránh khỏi. Do đó, tổ hỗ trợ cần phải xác minh lại với doanh nghiệp nhằm hạn chế tối đa những thông tin bị bỏ trống; các thông tin bị bỏ trống mà không phải do quy tắc của bảng hỏi thì cần xác định rõ lý do và xác minh lại với doanh nghiệp để bổ sung thông tin.

Thứ hai, các thông tin phải đúng nguyên tắc bảng hỏi. Ví dụ trong phiếu khảo sát về chính quyền địa phương có câu: “Doanh nghiệp đã từng truy cập vào trang cổng thông tin điện tử địa phương chưa?” Nếu doanh nghiệp tích vào đáp án “chưa từng” nhưng lại vẫn tiếp tục trả lời câu tiếp theo liên quan là sai quy tắc và cần xác minh lại doanh nghiệp để kiểm chứng và loại trừ.

Thứ ba, làm rõ những thông tin dễ gây nhầm lẫn. Nếu câu trả lời cảm thấy có thông tin bất hợp lý thì cần kiểm tra lại hoặc loại trừ.

Nhập liệu và làm sạch dữ liệu

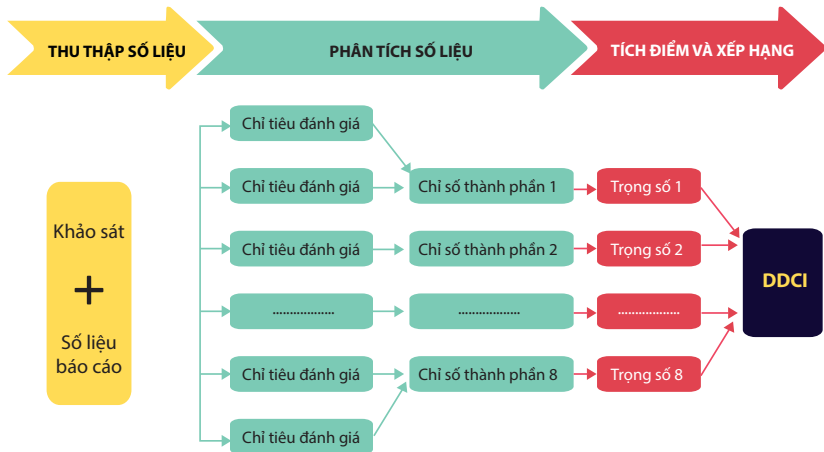
Trong bước này gồm nhiều công đoạn như nhập số liệu, kiểm tra chéo tính đúng sai khi nhập liệu, nối số liệu và xuất số liệu. Để đảm bảo tính chính xác của quá trình nhập phiếu, nhiều cơ quan đã được lựa chọn tư vấn sử dụng phần mềm chuyên dụng đó là Cs-Pro hoặc EpiData – những phần mềm nhập liệu miễn phí có thể dễ dàng tải về trên mạng Internet.

Cũng như bước làm sạch bảng hỏi, làm sạch dữ liệu là một lần nữa giúp xác minh, rà soát lại dữ liệu để đảm bảo thông tin người điền bảng hỏi và tính logic của thông tin trong dữ liệu. Dữ liệu sau khi làm sạch sẽ là đầu vào cho quá trình phân tích dữ liệu và viết báo cáo.

Phân tích dữ liệu và viết báo cáo

Đây là một trong những công đoạn quan trọng nhất của khảo sát DDCI. Báo cáo được xây dựng, phân tích dựa trên cơ sở dữ liệu đã làm sạch, phân tích và chạy kết quả; dữ liệu đã được rà soát, đánh giá kỹ lưỡng và gắn trọng số các chỉ số thành phần. Từ đó quy đổi ra điểm số của từng chỉ số thành phần DDCI và xếp hạng theo hai khối: khối sở, ban, ngành và khối các địa phương để có thể so sánh được chất lượng điều hành kinh tế giữa các cơ quan trong khối sở, ban, ngành và giữa các địa phương.

Từng chỉ số thành phần, với các chỉ tiêu hợp thành, cần được phân tích, đánh giá cụ thể nhằm cung cấp thông tin tối đa, có ý nghĩa về từng đối tượng được đánh giá, cũng như so sánh giữa các đối tượng trong nhóm đánh giá. Nếu đã triển khai từ 2 năm trở lên, báo cáo DDCI cần có phân tích, so sánh theo thời gian nhằm chỉ ra những cải thiện/giảm sút của từng cơ quan trên tổng điểm và từng chỉ số thành phần.



Báo cáo DDCI cần được xây dựng đảm bảo tính chân thực, khách quan, khoa học và được thể hiện thành các biểu đồ, bảng biểu, sơ đồ dễ nhìn, dễ đọc hiểu và so sánh. Đồng thời, cần đưa ra những đánh giá, nhận định cụ thể về từng cơ quan được lựa chọn khảo sát, từ đó đưa ra nhận định chung về công tác cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh của tỉnh trong năm khảo sát và đưa ra những khuyến nghị cụ thể cho năm tiếp theo.

Công bố kết quả

Công bố báo cáo DDCI là hoạt động rất quan trọng, thể hiện kết quả của toàn bộ quá trình triển khai DDCI trước đó và có thể tác động sâu rộng tới các cơ quan được đánh giá. Hoạt động này có ý nghĩa quyết định tới việc tạo dựng và bồi đắp lòng tin của cộng đồng kinh doanh đối với sự cầu thị và nỗ lực cải cách của chính quyền. Vì vậy, công tác chuẩn bị và cách thức tổ chức công bố phải được tiến hành kỹ lưỡng, có chiến lược truyền thông phù hợp.

Tổ chức Hội nghị công bố DDCI là cách thức nhiều tỉnh, thành phố triển khai DDCI thường thực hiện. Hội nghị này do UBND tỉnh tổ chức, có sự tham dự của các lãnh đạo cao nhất của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh, Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể, thủ trưởng và các cán bộ phụ trách PCI, DDCI của các sở, ban, ngành và địa phương, hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và đại diện các doanh nghiệp. Một số tỉnh, thành phố còn mời đại diện một số cơ quan trung ương là đầu mối theo dõi Nghị quyết số 19 (nay là Nghị quyết 02) và Nghị quyết 35 của Chính phủ cùng các cơ quan truyền thông trong và ngoài tỉnh tham gia. Tại Hội nghị, ngoài việc công bố kết quả và phân tích chung, một số tỉnh, thành phố còn tổ chức Lễ trao giải những cơ quan có năng lực điều hành xuất sắc nhất trong bảng xếp hạng DDCI để tạo động lực cho các cơ quan phấn đấu trong năm tiếp theo. Trước ngày công bố, một số tỉnh, thành phố còn chủ động tổ chức họp báo trước Hội nghị. Sau khi hội nghị công bố kết thúc, một văn bản chỉ đạo cụ thể của lãnh đạo UBND tỉnh với các sở, ngành và huyện, thị về việc tiếp tục thúc đẩy cải cách sẽ là rất cần thiết nhằm duy trì động lực cải cách.

Hội nghị công bố kết quả DDCI chỉ là sự kiện khởi đầu cho chuỗi hoạt động tiếp nối nhằm duy trì tác động của nỗ lực cải cách của tỉnh, thành phố. Cụ thể, những hoạt động “hậu công bố DDCI” nên bao gồm việc tổ chức hội nghị tại các sở, ngành và huyện, thị. Tại đó các chuyên gia sẽ phân tích chi tiết những điểm tốt, những điểm cần cải thiện của cơ quan, đơn vị này, và đề xuất các khuyến nghị cụ thể. Hội nghị này cũng là dịp để lãnh đạo một sở, ngành và huyện, thị cụ thể thảo luận sâu trong nội bộ cơ quan cùng các chuyên gia để lựa chọn các giải pháp phù hợp cho đơn vị mình.

Một số tỉnh, thành phố hiện cũng đã có chiến lược truyền thông liên tục cho hoạt động hậu công bố DDCI. Đó là việc đăng tải rộng rãi trên báo chí, truyền hình những mô hình hay, những cách làm tốt trong việc cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục

hành chính tại các sở, ngành và huyện, thị được phát hiện qua kết quả điều tra DDCI. Đồng thời, cũng thông tin kịp thời về những biểu hiện những nhiễu, tiêu cực tại một số cơ quan, đơn vị theo phản ánh từ điều tra DDCI, để có cảnh báo và chấn chỉnh kịp thời.

Đánh giá việc triển khai DDCI

Đánh giá việc triển khai DDCI là hoạt động sau cùng, song không kém phần quan trọng so với các hoạt động khác trong toàn bộ quy trình khảo sát. Hoạt động này được thực hiện nhằm rà soát, đánh giá lại toàn bộ giai đoạn cùng các hoạt động đã triển khai trong đó để xác định những ưu điểm, nhược điểm cụ thể để cải thiện, tối ưu hoá cho việc triển khai DDCI trong năm tiếp theo.

Hoạt động này cần giải đáp hàng loạt câu hỏi cụ thể. Đó là mục tiêu, mục đích của khảo sát có đạt được như kế hoạch đặt ra hay không, đối tượng phản hồi là thế nào, số lượng phản hồi có đảm bảo hay không? Phương pháp khảo sát đã phù hợp hay chưa? Thời gian chuẩn bị và triển khai có đủ hay không? Thời điểm tiến hành khảo sát có phù hợp với các doanh nghiệp? Chi phí dành cho cuộc khảo sát có đáp ứng yêu cầu? Nhân lực tiến hành khảo sát có đủ năng lực hay không và cần tập huấn, trang bị kỹ năng gì thêm? Phiếu khảo sát (bảng hỏi) có cần điều chỉnh nội dung gì? Chất lượng dữ liệu thu thập ra sao? Cần bổ sung thêm chỉ tiêu nào, điều chỉnh chỉ số thành phần cụ thể gì trong chỉ số DDCI? Sự phối hợp giữa các đơn vị trong tiến hành khảo sát (đơn vị chủ trì, đơn vị tư vấn, đơn vị phối hợp) đã hiệu quả hay chưa và cần cải thiện những gì? Công tác tổ chức hội nghị công bố có điểm nào cần cải thiện? Tác động của việc công bố DDCI là như thế nào? Công tác truyền thông có vấn đề gì cần lưu ý, kênh và cách thức truyền thông nào là hiệu quả?... Việc trao đổi, thảo luận về một loạt những vấn đề cụ thể này sẽ rất hữu ích để lựa chọn giải pháp cho việc tối ưu hoá và nâng cao chất lượng việc triển khai DDCI kỳ sau đó.



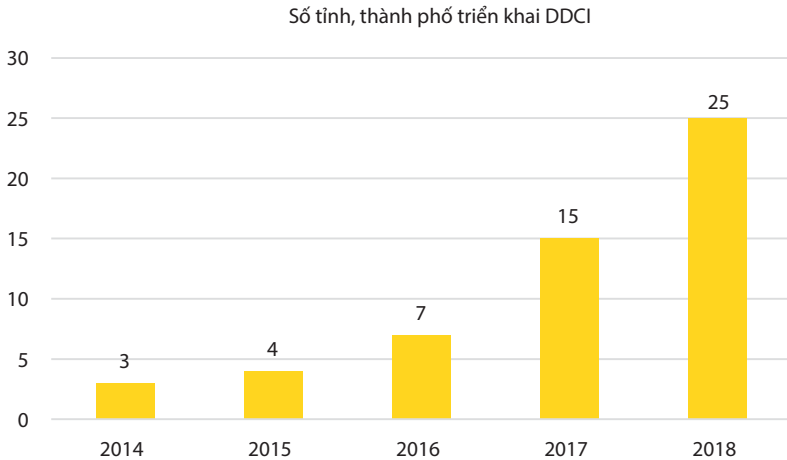
03

THỰC TIỄN TRIỂN KHAI

3.1 Thống kê các tỉnh, thành phố đã triển khai DDCI

DDCI lần đầu hình thành và đi vào thực tiễn từ năm 2013 tại tỉnh Lào Cai với điều tra đánh giá về các huyện, thị và đến năm 2014 có thêm Vĩnh Phúc và Kiên Giang thực hiện mở rộng ra cả các cấp sở, ngành. Từ đó đến nay, DDCI đang ngày càng thu hút sự quan tâm của nhiều tỉnh, thành phố trên cả nước.

Theo thống kê sơ bộ của VCCI, từ năm 2013 đến 2018 số tỉnh triển khai DDCI đã liên tục gia tăng. Nếu như từ năm 2013 đến năm 2015, mới chỉ một vài địa phương như Lào Cai, Kiên Giang, Vĩnh Phúc, Tuyên Quang, Quảng Ninh tiến hành, thì đến cuối năm 2018, đã có 28 tỉnh, thành phố trên cả nước triển khai điều tra DDCI. Có những tỉnh nhiều năm liên tục triển khai và công bố kết quả DDCI như Quảng Ninh, Bắc Ninh, Tuyên Quang...



3.2 Một số tác động ban đầu

Việc triển khai DDCI ở một số tỉnh, thành phố dù chỉ mới trong thời gian gần đây, nhưng có thể quan sát thấy một số tác động ban đầu khá tích cực.

Trước hết, kết quả triển khai DDCI có thể tạo những chuyển biến tích cực, rõ nét trong thái độ, tư duy và hành động của các sở, ngành và huyện, thị trong thực thi chính sách và trong nỗ lực cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh tại tỉnh, thành phố đã triển khai.

Hộp 1: DDCI truyền lửa cải cách từ tinh xương sở, ngành, địa phương

Việc triển khai DDCI tại Quảng Ninh đã đem lại tác động lan tỏa hiệu quả đến thái độ và hành động của từng sở, ban, ngành và địa phương và đơn vị phòng, ban trực thuộc theo hướng tích cực. Kể từ khi xây dựng và triển khai đánh giá DDCI, mức độ quan tâm và chủ động tham gia của các sở, ban, ngành thuộc tỉnh đối với DDCI nói riêng và đối với công tác cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh nói chung đã có những chuyển biến rõ rệt qua từng năm.

Đến nay, hầu hết các sở, ban, ngành và địa phương đều đã chủ động tổ chức Hội nghị, hội thảo phân tích, đánh giá kết quả DDCI của cơ quan mình đến toàn thể các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc và thành lập các Tổ giúp việc, phân công 01 lãnh đạo phụ trách và các phòng, ban liên quan chịu trách nhiệm liên quan đến DDCI. Nếu như năm đầu tiên, sự tham gia DDCI của các sở, ban, ngành và lãnh đạo địa phương còn ở mức khiêm tốn, chưa thực sự tìm hiểu, quan tâm đến DDCI thì từ năm 2016, ngay sau Lễ công bố DDCI thí điểm 2015, đã có một số sở, ban, ngành quan tâm và bắt đầu tổ chức hội thảo chuyên sâu về nghiên cứu, phân tích kết quả DDCI; Năm 2017 có gần 20 Sở, ban, ngành tổ chức hội thảo phân tích chuyên sâu DDCI, Năm 2018, có 22 sở, ban, ngành tổ chức hội nghị hội thảo phân tích chuyên sâu về PCI, DDCI. Điều này có ý nghĩa và tác động tích cực đến sự thay đổi nhận thức của từng phòng ban, đơn vị trực thuộc, từng cán bộ, công chức, viên chức đối với vai trò của DDCI và công tác hỗ trợ doanh nghiệp, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh.

Điểm nhấn là đã xuất hiện một số sở, ban, ngành và địa phương thuộc tỉnh đã có ý tưởng nhân rộng triển khai đánh giá đến cấp phòng, ban, đơn vị trực thuộc như Hải Quan tỉnh đã triển khai một bộ chỉ số riêng đánh giá đến các chi cục trực thuộc từ năm 2017 (gọi tắt là CDCI), hay Bảo hiểm xã hội tỉnh, Cục Thuế tỉnh cũng đang trong quá trình nghiên cứu, triển khai bộ công cụ đánh giá đến từng phòng ban, chi cục trực thuộc.

Nguồn: Vũ Kim Chi, Phó Trưởng ban Xúc tiến Đầu tư và Hỗ trợ doanh nghiệp tỉnh Quảng Ninh

Thứ hai, DDCI cung cấp công cụ hữu ích cho lãnh đạo chính quyền tỉnh, thành phố trong công tác chỉ đạo, điều hành. Trước đây, lãnh đạo chính quyền tỉnh, thành phố thường chỉ có những thông tin về hoạt động của các sở, ngành và huyện, thị được cung cấp từ chính các đơn vị đó, thông qua hệ thống báo cáo trong hệ thống cơ quan nhà nước. Những thông tin này là quan trọng, tuy nhiên mới chỉ phản ánh những thông tin “đầu ra” của các hoạt động của các sở ngành, huyện, thị (ví dụ như số hồ sơ được giải quyết, số ngày thực hiện thủ tục hành chính được cắt giảm, số hội nghị đối thoại doanh nghiệp được tổ chức, số lượng kiến nghị được giải quyết...). Kết quả đánh giá DDCI cung cấp thêm thông tin cho lãnh đạo tỉnh, thành phố về “kết quả” của những hoạt động của các sở, ngành và huyện, thị. Đó chính là chất lượng hoạt động, ví dụ như mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc giải quyết thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của công tác đối thoại doanh nghiệp, tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với việc giải quyết vướng mắc, khiếu nại... Việc kết hợp cả những thông tin đánh giá bên trong về “đầu ra” và đánh giá từ bên ngoài về “kết quả” này rõ ràng là rất hữu ích để lãnh đạo chính quyền có những chỉ đạo kịp thời nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các sở, ngành và huyện, thị.

Hộp 2: DDCI - Giải pháp nâng cao chất lượng quản lý điều hành

Khởi động xây dựng chính quyền kiến tạo, phát triển và phục vụ, UBND tỉnh Bắc Ninh đã ban hành Chỉ thị về việc tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), nhấn mạnh sự thay đổi, tạo chuyển biến về cách ứng xử giữa cơ quan nhà nước và doanh nghiệp với tinh thần “thân thiện, lắng nghe, thấu cảm, tận tâm”.

Đặc biệt, UBND tỉnh phê duyệt Đề án Đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và công dân đối với dịch vụ công và cơ quan Nhà nước ở tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2016-2020; xây dựng Bộ Chỉ số đánh giá năng lực cạnh tranh các sở, ngành và UBND cấp huyện (DCI Bắc Ninh). Đây được coi là một trong những giải pháp đột phá, thể hiện quyết tâm của tỉnh trong việc nâng cao chất lượng quản lý điều hành thích ứng với giai đoạn mới. Bỡ ngỡ, DCI là công cụ để tỉnh đánh giá chất lượng công việc, tìm ra ưu, nhược điểm của từng ngành, địa phương. Từ đó có giải pháp khắc phục nhằm nâng cao tính minh bạch, trách nhiệm giải trình; tính năng động, tiên phong, đổi mới quản lý; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; tăng cường thông tin, đối thoại...

Nguồn: Bắc Ninh, một “thương hiệu” - Kỳ 4: Chinh phục đỉnh cao mới, Báo điện tử Bắc Ninh, <http://baobacninh.com.vn>.

Thứ ba, việc triển khai xây dựng và công bố DDCI tạo thêm kênh hữu ích cho cộng đồng doanh nghiệp địa phương phản ánh tiếng nói của mình tới chính quyền tỉnh, thành phố. Qua kênh khảo sát DDCI, cộng đồng doanh nghiệp đã được “trao quyền” đánh giá từng cơ quan đơn vị thuộc tỉnh và bày tỏ quan điểm, tiếng nói của mình khi phản ánh về năng lực, thái độ và trách nhiệm của từng cơ quan thuộc tỉnh. Qua đó đây cũng là kênh thúc đẩy cơ quan chính quyền các ngành, các cấp chủ động trong lắng nghe và đối thoại với doanh nghiệp. Khoảng cách giữa doanh nghiệp và các cơ quan công quyền ngày càng thu hẹp, các vấn đề vướng mắc của doanh nghiệp không chỉ còn là việc của doanh nghiệp mà là câu chuyện của hai phía, từ đó góp phần giải quyết hiệu quả những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp, cải thiện niềm tin của cộng đồng doanh nghiệp vào môi trường đầu tư

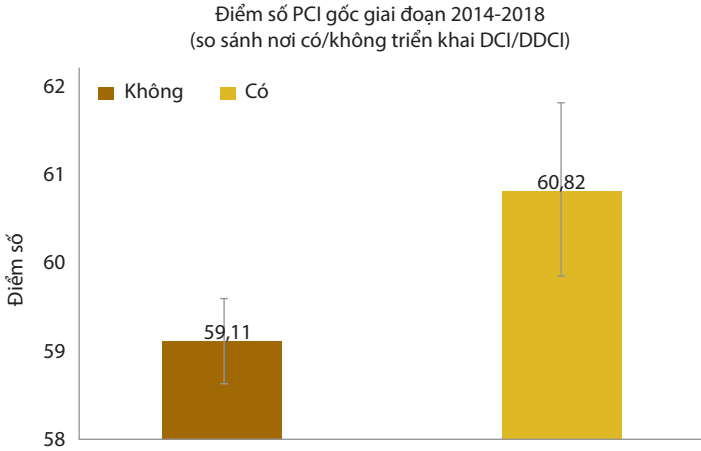
kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh cấp sở, ban, ngành và địa phương (DDCI) và cấp tỉnh (PCI).

Hộp 3: Công cụ để chính quyền hiểu doanh nghiệp

DDCI là kênh hữu ích để thu thập các đề xuất, kiến nghị, sáng kiến của doanh nghiệp trong việc cải cách quy trình thực hiện thủ tục hành chính hoặc các ý tưởng cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp. Thông qua DDCI, tiếng nói của các doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp nhỏ sẽ được đề cao. Những doanh nghiệp nhỏ này sẽ không còn cảm thấy bị bỏ rơi. Điều này cũng sẽ là một liều thuốc tác động không nhỏ cho những doanh nghiệp mang khát vọng lớn lao hơn trong vòng đời kinh doanh của mình, góp phần cải thiện môi trường đầu tư, kinh doanh của địa phương ngày càng mạnh mẽ hơn!

Nguồn: Quan tâm tiếng nói của doanh nghiệp, Báo Quảng Nam, ngày 11/2/2019

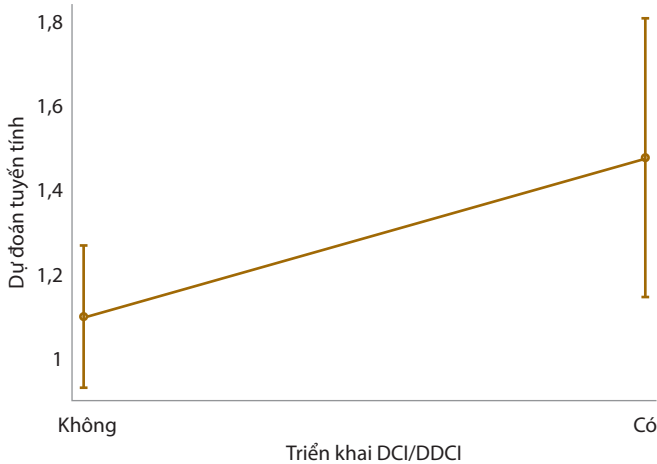
Thứ tư, DDCI không chỉ làm thay đổi nhận thức, hành động của mỗi cán bộ trong bộ máy chính quyền của địa phương mà còn giúp cải thiện chất lượng điều hành kinh tế chung của tỉnh, thành phố. Kết quả điều tra PCI của VCCI và USAID cho thấy có mối tương quan giữa việc triển khai DDCI và kết quả PCI ở các địa phương. Cụ thể, với điểm số PCI gốc (hợp thành bởi 45 chỉ tiêu liên tục đo lường qua các năm), có thể thấy điểm số PCI gốc của những nơi nào có tiến hành DDCI thì cao hơn đáng kể so với những nơi chưa tiến hành.



Nguồn: VCCI-USAID: Dữ liệu Khảo sát PCI 2014-2018

Tốc độ thay đổi điểm số PCI giữa các nơi có tiến hành và chưa tiến hành DDCI cũng có sự khác biệt. Việc cải thiện môi trường kinh doanh của các tỉnh, thành phố, như thể hiện qua Báo cáo PCI 2018, cho thấy các tỉnh, thành phố trên cả nước đã duy trì được xu hướng cải thiện trong thời gian gần đây. Song nếu so sánh mức độ thay đổi trung bình trong 5 năm gần nhất, thể hiện ở biểu đồ dưới đây, những tỉnh có tiến hành DDCI có tốc độ cải thiện chỉ số PCI gốc cao hơn những tỉnh chưa tiến hành.

Thay đổi điểm số PCI trung bình giai đoạn 2014-2018
(triển khai DDCI/DDCI)



Nguồn: VCCI-USAID: Dữ liệu Khảo sát PCI 2014-2018

3.3 Những yếu tố làm nên thành công

Thực tiễn 5 năm qua đã cho thấy, việc triển khai DDCI có thể đạt được thành công và có tác động lớn, khi có sự kết hợp của các yếu tố sau:

Thứ nhất, sự quyết tâm và ủng hộ triển khai DDCI của lãnh đạo tỉnh, thành phố. Việc triển khai DDCI chỉ thành công nếu lãnh đạo tỉnh, thành phố nhận thấy vai trò của chỉ số DDCI, để từ đó có sự chỉ đạo quyết liệt, thường xuyên, như việc ban hành Kế hoạch/Chương trình DDCI và thường xuyên đôn đốc việc thực hiện.

Thứ hai, việc triển khai DDCI cần xuất phát từ bối cảnh thực tế của địa phương, nguồn lực tổ chức thực hiện cũng như các vấn đề quan tâm của chính quyền và cộng đồng doanh nghiệp, đảm bảo tính khoa học, chính xác, khách quan..., với quy trình thực hiện cẩn trọng.

Thứ ba, cần có cơ quan chủ trì độc lập, có khả năng và kinh nghiệm, hiểu biết về doanh nghiệp và đảm bảo tối đa tính khách quan khi thực hiện. Trường hợp thuê đơn vị tư vấn triển khai thì vẫn luôn cần sự phối hợp, vào cuộc và giám sát thường xuyên của cơ quan được giao tham mưu đánh giá DDCI.

Thứ tư, minh bạch trong triển khai là yếu tố cốt lõi. Theo đó, đơn vị chủ trì thực hiện cần đảm bảo việc triển khai DDCI có sự minh bạch về việc xây dựng chỉ số, phương pháp thực hiện, phân tích đánh giá cũng như công bố thông tin có liên quan.

Thứ năm, coi trọng công tác công bố kết quả và cách thức tổ chức công bố DDCI. Việc công bố kết quả DDCI, với sự tham gia của đại diện lãnh đạo cao nhất tỉnh, thành phố không chỉ thể hiện thông điệp về sự quan tâm, ủng hộ của những người đứng đầu địa phương, mà còn có ý nghĩa thể hiện sự cầu thị của lãnh đạo chính quyền đối với các vấn đề do cộng đồng doanh nghiệp phản ánh.

Thứ sáu, sử dụng kết quả DDCI như nguồn thông tin tham khảo trong quá trình chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo chính quyền tỉnh, thành phố. Có thể thông qua những đánh giá, kích lệ đồng thời nhắc nhở nghiêm túc đối với cơ quan, đơn vị ở thứ hạng chưa cao. Một số tỉnh, thành phố đã sử dụng kết quả DDCI như một trong những tiêu chí đánh giá thi đua đối với các cơ quan hàng năm.

Thứ bảy, nâng cao hơn nữa vai trò của Hiệp hội doanh nghiệp và cộng đồng doanh nghiệp trong quá trình triển khai DDCI. Sự vào cuộc chủ động, trách nhiệm của cộng đồng doanh nghiệp mà đại diện là Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh, các hội doanh nghiệp tại các huyện, thị, các Hiệp hội/Hội ngành nghề liên quan có vai trò then chốt.

Thứ tám, có chiến lược truyền thông bài bản, chuyên nghiệp về DDCI. Thực tiễn triển khai DDCI cho thấy, công tác truyền thông đóng vai trò rất quan trọng trong nâng cao nhận thức và tạo sự lan toả khi truyền

thông điệp về DDCI. Do đó, cần đẩy mạnh hơn nữa vai trò của truyền thông qua các kênh thông tin khác nhau.

3.4 Một số thách thức khi thực hiện DDCI

DDCI đang là sáng kiến đang phát huy tác động tích cực trong việc nâng cao chất lượng điều hành, cải thiện môi trường kinh doanh tại nhiều tỉnh, thành phố. Tuy nhiên như nhận định của nhiều địa phương “*Khảo sát, xếp hạng DDCI – Một việc làm không dễ*”.

Thứ nhất, là những phản ứng - thậm chí là phản đối - của một số sở, ngành và huyện, thị có kết quả điều tra DDCI chưa cao. Một số cơ quan vẫn cho rằng DDCI là đánh giá cảm tính của doanh nghiệp, nên khó phản ánh khách quan, chính xác và do vậy thường có những chất vấn trở lại cơ quan chủ trì triển khai DDCI. Đặc biệt là những đơn vị bị đánh giá thấp về những vấn đề nhạy cảm như hiện tượng nhũng nhiễu, chi phí không chính thức.... Những phản ứng này là dễ hiểu, vì DDCI là có cách tiếp cận mới, tập trung vào “kết quả thực hiện” công việc của các sở, ngành và huyện, thị qua đánh giá của doanh nghiệp, chứ không phải là “đầu ra của các hoạt động” thường thấy qua các báo cáo 6 tháng hoặc báo cáo năm của các đơn vị này gửi tới UBND tỉnh, thành phố.

Để khắc phục vấn đề này, bên cạnh việc sử dụng kết quả DDCI của lãnh đạo tỉnh, thành phố trong công tác chỉ đạo, điều hành với các sở, ngành và huyện, thị, thì đơn vị chủ trì cũng cần chủ động cung cấp thông tin, giải thích rõ mọi chất vấn đề phương pháp đánh giá, cũng như có những khuyến nghị cụ thể cho mỗi cơ quan, đơn vị trong diện được đánh giá để cải thiện hoạt động của mình.

Thứ hai, mức độ tham gia của các tổ chức đại diện cộng đồng doanh nghiệp trong việc triển khai DDCI còn hạn chế. Thực tế cho thấy ở một số địa phương, Hiệp hội doanh nghiệp tỉnh và một số hội doanh nghiệp

liên quan trong quá trình triển khai DDCI trong giai đoạn đầu chưa phát huy được vai trò của mình trong phối hợp triển khai, nhất là trong giám sát quá trình triển khai DDCI. Thậm chí, đơn vị chủ trì triển khai DDCI của một số tỉnh, thành phố còn lo ngại DDCI là hoạt động phức tạp, các tổ chức hiệp hội doanh nghiệp của địa phương chưa có năng lực triển khai, do vậy thường không giao thực hiện, thậm chí không mời tham gia triển khai DDCI.

Bởi DDCI là kênh phản ánh tiếng nói của cộng đồng doanh nghiệp địa phương, nên rất cần có sự tham gia của các tổ chức hiệp hội doanh nghiệp. Do vậy, chính quyền các tỉnh, thành phố cần mạnh dạn tin tưởng và từng bước tăng cường sự tham gia của các hiệp hội địa phương vào quá trình triển khai DDCI. Vì chỉ qua hoạt động cụ thể như DDCI, các hiệp hội mới có thể tăng cường được năng lực của mình.

Thứ ba, sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp phản hồi cho khảo sát DDCI chưa cao. Điều này xuất phát từ thực tế việc triển khai DDCI là hoạt động mới, chưa được nhiều doanh nghiệp biết tới, cũng như cũng có một số doanh nghiệp còn dè dặt, thậm chí chưa thực sự tin tưởng liệu kết quả điều tra có tạo được sự thay đổi tích cực trên thực tế hay không. Thậm chí một số doanh nghiệp còn e ngại việc cung cấp thông tin, trả lời phiếu thăm hỏi sẽ khiến cho doanh nghiệp bị cơ quan nhà nước có liên quan gây khó dễ sau này. Vì vậy, tỷ lệ phiếu thu về ở một số địa phương khi lần đầu tiến hành khảo sát là không đạt kỳ vọng. Đây là một trở ngại lớn cho việc đảm bảo tính đại diện của mẫu khảo sát, cũng như xử lý số liệu sau đó.

Khắc phục vấn đề này cần có thời gian, song có một số việc đơn vị chủ trì có thể tiến hành được ngay, như tăng cường thông tin, giải thích cho cộng đồng doanh nghiệp về điều tra DDCI trong quá trình tổ chức điều tra, cũng như thông tin rộng rãi tới cộng đồng về kết quả điều tra, với việc tổ chức công bố công khai kết quả đánh giá.

Thứ tư, dữ liệu của cơ quan nhà nước cung cấp có chất lượng kém, thiếu ổn định và khó tiếp cận. Điều tra DDCI trước tiên cần tiếp cận và sử dụng được danh sách doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh trên địa bàn, cũng như các số liệu thống kê khác liên quan. Tuy nhiên, thực tế là không phải cơ quan quản lý nhà nước nào cũng có cơ sở dữ liệu cập nhật, có hệ thống phân loại tốt. Vì thế, đây là thách thức rất lớn đối với đơn vị triển khai DDCI. Để xử lý vấn đề này, đơn vị triển khai cần có những đánh giá sớm về khả năng tiếp cận và chất lượng dữ liệu tại các cơ quan có liên quan, để từ đó sớm có phương án giải quyết phù hợp.

Thứ năm, triển khai DDCI song thiếu việc gắn với những biện pháp đồng bộ đi kèm. Ví dụ, tại một số tỉnh, thành phố, việc triển khai DDCI không có chế tài để thúc đẩy các cơ quan, đơn vị trong diện đánh giá. Do đó, DDCI sau khi được công bố chưa tạo được sức ép mạnh mẽ với các sở ngành, huyện, thị và vì thế không tạo được sự thay đổi tích cực trong hoạt động của các cơ quan, đơn vị. Để phát huy hiệu quả của việc triển khai DDCI, lãnh đạo các tỉnh, thành phố cũng cần quan tâm giải quyết vấn đề này, ví dụ như gắn kết quả DDCI với công tác chỉ đạo điều hành, cũng như công tác thi đua, khen thưởng hàng năm tại địa phương.

Thứ sáu, tính bền vững của việc triển khai DDCI còn hạn chế. Cụ thể, đó là nguồn lực dành cho DDCI bao gồm nguồn lực tài chính, nhân sự tương đối thấp. Do vậy, dù lãnh đạo tỉnh, thành phố đã đặt ra yêu cầu thực hiện, nhưng trên thực tế đơn vị chủ trì không có đủ điều kiện về kinh phí và nguồn nhân lực có chất lượng để thực hiện, do vậy dẫn tới việc triển khai không tạo được hiệu quả mong muốn.

PHẦN KẾT

Xuất phát từ nhu cầu thực tế, kinh nghiệm triển khai PCI, một số địa phương đã tìm tòi, thử nghiệm việc phát triển chỉ số DDCI từ năm 2013 thì tới nay đã được nhân rộng tại nhiều tỉnh, thành phố. Chỉ số DDCI đang dần khẳng định là một công cụ hiệu quả để chính quyền các tỉnh, thành phố thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao chất lượng điều hành và cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh. Nếu được thực hiện bài bản, khoa học, độc lập, đây sẽ là tấm “gương soi” để các sở, ngành và huyện, thị tự nhìn nhận được những thế mạnh cần phát huy và những vấn đề cần khắc phục, cải thiện. DDCI đã bước đầu trở thành kênh phản ánh tiếng nói của cộng đồng kinh doanh địa phương với lãnh đạo của các tỉnh, thành phố.

Để đảm bảo mức độ tin cậy và chính xác, chỉ số DDCI cần thống nhất tuân theo những nguyên tắc chung khi xây dựng và triển khai. Những khuyến nghị đưa ra trong báo cáo được kế thừa từ những kết quả xây dựng và công bố chỉ số PCI của VCCI và USAID liên tục từ năm 2005 tới nay, đồng thời có tham khảo kinh nghiệm thực hiện chỉ số DDCI tại nhiều tỉnh, thành phố thời gian gần đây.

Tuy nhiên, cũng cần lưu ý rằng việc triển khai DDCI cần xuất phát từ thực tế của mỗi tỉnh, thành phố. Sẽ không thể có một khuôn mẫu chung trong triển khai DDCI cho tất cả các địa phương, bởi mỗi địa phương có nhu cầu khác nhau, có đặc thù riêng, đây thực sự là “bức tranh muôn sắc màu”. Do vậy, chúng tôi kỳ vọng báo cáo này chỉ dừng ở mức độ cung cấp những thông tin gợi mở, để các tỉnh, thành phố có thể tham khảo và có những sáng tạo, điều chỉnh riêng khi vận dụng tại địa phương mình.

Việc xây dựng báo cáo này là một trong những hành động cụ thể của VCCI đồng hành cùng chính quyền các tỉnh, thành phố trong việc cải thiện môi trường kinh doanh cấp tỉnh, cũng như hỗ trợ UBND các tỉnh, thành phố thực hiện chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết 19-2018/NQ-CP về “thực hiện đánh giá tính sáng tạo và kết quả điều hành của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện theo chỉ số cạnh tranh cấp sở, cấp huyện”.

