2019年宝山区“一网通办” 暨

营商环境调查实施方案

一、调查目的

为进一步优化政务服务，科学评价本区“一网通办”及营商环境相关政策措施的落实情况和改革绩效，了解企业的感受和评价，宝山调查队组织开展2019年宝山区“一网通办”暨营商环境调查。

二、调查范围及对象

综合考虑企业对“一网通办”和全区营商环境的代表性，根据问卷涉及的调查内容，在办理过相关事项的企业中随机抽选200户以及主要行业“四上”企业中随机抽选100户，共300户企业开展调查。

三、调查内容

调查内容包括企业通过“一网通办”办理审批业务的体验和感受以及对本区政务政策环境、法治环境、创业服务环境和城市综合环境等方面的评价和意见等。

四、调查方法及样本情况

本项调查通过锐研·云调查平台开展，由宝山调查队负责设计问卷，抽中的企业需扫描二维码填写调查问卷，其中办理过相关事项的企业填写全部问题，主要行业“四上”企业填写除“一网通办”服务评价以外的问题。

五、调查组织方式及时间安排

本项调查由宝山调查队组织实施，抽中的企业由宝山调查队选聘的调查员开展调查。计划调查时间为2019年8月。

六、调查表式及资料使用

调查表式见附件。调查资料仅提供区相关部门及宝山调查队内部使用。

七、调查经费预算

根据本队2019年统计调查经费支出标准，预计经费支出2万元左右，由区财政拨款。

附件：2019年宝山区“一网通办”暨营商环境调查问卷

2019年宝山区“一网通办”暨营商环境调查问卷

为了解企业对本区“一网通办”服务和营商政务环境的真实、客观的评价，及时向政府部门提出继续做好相关服务工作的建议，更好地服务在本区投资经营的企业和机构，国家统计局宝山调查队开展本次调查。我们对您所提供的资料，会按《统计法》的规定予以保密，谢谢您的配合。

 国家统计局宝山调查队

二0一九年八月

表 号：

制定机关：国家统计局宝山调查队

批准文号：

有效期至：

A、企业基本情况

A1.企业名称：

组织机构代码：□□□□□□□□-□

A2.企业在目前所在地经营的时间： 年

A3.企业规模（ ）

① 小型 ② 中型 ③ 大型

A4.贵企业选择宝山作为投资经营地，您认为以下要素中最重要的是哪些？（选1-3项）

① 政府办事效率 ② 产业扶持政策 ③ 交通区位 ④ 商务成本

⑤ 产业集聚 ⑥ 城市管理 ⑦ 教育卫生等公共服务

⑧ 创新创业氛围 ⑨ 人才因素 ⑩ 劳动力成本 ⑪ 市场诚信环境

⑫ 其他（请注明）

B、“一网通办”服务评价

B1.您今年在宝山办理的业务与哪个部门有关？

① 宝山区市场监管局 ② 宝山区建设管理委 ③ 宝山区税务局

④ 宝山区商务委 ⑤ 宝山区卫生健康委 ⑥ 宝山区公安分局

⑦ 宝山区人力资源社会保障局 ⑧ 宝山区住房保障房屋管理局 ⑨ 宝山区发展改革委

⑩ 宝山区水务局 ⑪ 宝山区规划资源局 ⑫ 宝山区科委

⑬ 宝山区绿化市容局 ⑭ 宝山区应急局 ⑮ 宝山区文化旅游局

⑯ 宝山区生态环境局 ⑰ 宝山区民政局 ⑱ 宝山区经委

⑲ 宝山区民防办 ⑳ 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

B2.您在该部门办理了哪项业务\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

B3.您是通过哪些方式办理了业务？（可多选)

①“一网通办” ②行政服务中心 ③ 其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

B4.为办成该业务，您前往行政服务中心（或其他办事场所）多少次？

① 0次 ② 1次 ③ 2次 ④ 3次及以上

B5.您于\_\_月\_\_日提交审批申请，从申请受理到办成审批总共经过\_\_\_\_\_\_\_\_工作日？

B6.办理此项业务时，您通过“一网通办”宝山频道查询到的办事指南与政府门户网站、微信公众号、宣传册、公开栏等渠道查询到的办事指南内容的一致性如何？

① 完全一致 ② 基本一致 ③ 一般 ④ 不太一致 ⑤ 很不一致 ⑥ 不了解

B7.办理此项业务时，您对“一网通办”办事指南的准确度是否满意？（通过办事指南可否清楚知道办事流程和所需条件，对您通过该项审批具有帮助）

① 非常满意 ② 比较满意 ③ 一般 ④ 不太满意 ⑤ 很不满意 ⑥ 不了解

B8.办理此项业务时，您对“一网通办”办事指南中申请材料的线上线下一致性是否满意？（窗口工作人员是否再额外索要办事指南中未要求的材料）

① 非常满意 ② 比较满意 ③ 一般 ④ 不太满意 ⑤ 很不满意 ⑥ 不了解

B9.办理此项业务时，您对办事窗口工作人员一次性告知情况是否满意？（是否一次性告知您所需准备的材料）

① 非常满意 ② 比较满意 ③ 一般 ④ 不太满意 ⑤ 很不满意 ⑥ 不了解

B10.办理此项业务时，您对办事窗口工作人员的服务态度是否满意？

① 非常满意 ② 比较满意 ③ 一般 ④ 不太满意 ⑤ 很不满意 ⑥ 不了解

B11\_1.办理此项业务时，您是否发生过忘记带身份证或营业执照？（如选“2”，请跳至B12）

① 是 ② 否

B11\_2. 忘记带身份证或营业执照，是否通过出示“随申办市民云”APP亮证，窗口工作人员也帮您办理了审批业务？

① 是 ② 否 ③ 不了解

B12.您是否知晓该部门对您所办理审批的承诺办理期限？

① 是 ② 否

B13.窗口工作人员是否告知过您所办理审批的承诺办理期限？

① 是 ② 否 ③ 不了解

B14\_1.办事过程中，您所办理审批是否需要中介服务机构提供行政审批评估评审意见？（如选“2”或“3”，请跳至B15）

① 是 ② 否 ③ 不了解

B14\_2.您所办理审批需要中介服务机构提供行政审批评估评审意见的，窗口工作人员是否向您推介或指定行政审批评估评审中介服务机构？

① 是 ② 否 ③ 不了解

B15.请您对宝山区“一网通办”及政务服务工作提出宝贵建议

C、政务政策环境评价

C1.您对宝山区以下各项政务政策因素的满意度评价如何？

| 内 容 | 非常满意 | 比较满意 | 一般 | 不太满意 | 很不满意 | 不了解 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.政策的透明度，是否能通过相关渠道了解到各类政策 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 2.政策的稳定性，各类政策是否朝令夕改 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 3.政策的公平性，政策是否对某些群体有倾向性 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 4.政务审批的工作效率 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 5.办事环节的便利度 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 6.办事人员的服务态度 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 7.第三方机构的服务效能 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |

C2.您了解涉企政策的主要渠道是？（选1-2项）

①政府网站  ②官方公众号  ③电视、报刊  ④行业协会  ⑤其他企业  ⑥其他\_\_\_\_\_\_\_\_

### C3.您知道《宝山区支持产业发展“1+9”系列政策》吗？（“1”是指支持产业发展专项资金管理总意见，“9”是指关于邮轮经济、先进制造业、现代服务业、科技创新、金融服务、节能减排、文化创意、农业产业化、人才发展等9项专项资金管理办法）

①很清楚 ②了解一些 ③听说过，但不太清楚 ④没听说过

C4.您认为影响政策效果的主要因素有哪些？（选1-3项）

①信息渠道不畅通，政策宣传不到位 ②政策力度不大，对企业没有吸引力

③政策供给与实际需求存在距离 ④条件设置门槛高，政策惠及面低

⑤办理手续繁琐，兑现难 ⑥其他

D、法治环境评价

D1.您对宝山区以下各项法治环境因素的满意度评价如何？

| 内 容 | 非常满意 | 比较满意 | 一般 | 不太满意 | 很不满意 | 不了解 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.政府依法行政水平 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 2.执法检查的公正性 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 3.执法程序的规范性 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 4.诉诸法律渠道的顺畅性 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |

1. 创业服务环境评价

E1.您对宝山区以下各项创业服务环境因素的满意度评价如何？

| 内 容 | 非常满意 | 比较满意 | 一般 | 不太满意 | 很不满意 | 不了解 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.金融服务水平 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 2.创新科技体制机制 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 3.人才便利化服务机制 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |

E2.您认为贵企业融资难的主要原因是？（选1-3项）

①没有融资难问题 ②可抵押物少，抵押折扣率高 ③企业信用等级低

④贷款额度小，频率高，增加贷款成本 ⑤担保信用体系不完善 ⑥中小企业融资渠道少 ⑦获取财政补贴和贷款援助较难 ⑧民间信贷不规范  ⑨其他

E3.在您看来，本区创业、创新环境存在哪些问题？（选1-2项）

①对知识产权的保护力度不够 ②功能型平台建设效果不明显

③科创载体、功能平台和科技企业服务水平不高 ④科技产业项目的引进和培育有待加强

⑤其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ⑥不清楚

E4.您认为贵企业最缺乏哪方面的人员？（选1-2项，如选“1”，请跳至F1）

①没有人员缺乏问题 ②高级管理人员 ③研发设计人员 ④营销人员 ⑤高级技工

⑥普通工作人员 ⑦其他

E5.您认为贵企业人员缺乏与哪些方面的问题有关？（选1-3项）

①工资待遇缺乏竞争力 ② 科研成果转化难 ③行业内企业竞争 ④购房或租房成本高

⑤户籍难解决 ⑥ 家属工作难解决 ⑦孩子入托就学难 ⑧其他

F、城市综合环境评价

F1.您对宝山区以下各项城市综合环境因素的满意度评价如何？

| 内 容 | 非常满意 | 比较满意 | 一般 | 不太满意 | 很不满意 | 不了解 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.公共交通发展水平 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 2.医疗资源的丰富度 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 3.教育资源的均衡型 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 4.生活服务的便利度 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 5.社会治安状况 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 6.社会诚信度 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |
| 7.城市基础设施建设 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ |

1. 贵企业面临的其他营商环境方面的问题还有哪些？您对宝山区建设法治化、国际化、便利化的营商环境有什么具体建议？

填报人： 联系电话：

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |