附件2

浙江省“最多跑一次”改革获得感评估问卷 调查方案

(2020年10月专项调查)

浙 江 省 社 会 科 学 院 制 定

2020年10月

本调查方案根据《中华人民共和国统计法》的有关规定

**《中华人民共和国统计法》第七条规定：**国家机关、企业事业单位和其他组织以及个体工商户和个人等统计调查对象，必须依照本法和国家有关规定，真实、准确、完整、及时地提供统计调查所需的资料，不得提供不真实或者不完整的统计资料，不得迟报、拒报统计资料。

**《中华人民共和国统计法》第九条规定：**统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人信息，应当予以保密。

本调查方案由浙江省社会科学院负责解释

目 录

一、浙江省“最多跑一次”改革获得感评估问卷调查方案······························2

二、浙江省“最多跑一次”改革获得感评估调查问卷（企业负责人）·····················4

浙江省“最多跑一次”改革获得感评估问卷调查方案

**一、调查目的**

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，牢牢把握以人民为中心的改革价值取向，围绕中央和省委全面深化改革各项决策部署，坚持问题导向，真实了解企业对当地党委政府推进改革的满意程度，以及期望通过改革解决的问题，加强对“最多跑一次”改革实效评估，让基层来评判、让企业来评价、让群众来评分，以评促改、以评促进，倒逼改革走深走实，不断增强人民群众改革获得感。依照《中华人民共和国统计法》，制定本调查方案。

**二、调查内容**

本制度属省委改革办委托的调查制度。内容包括：对“最多跑一次”改革实效进行企业满意度评价。

**三、调查范围和对象**

调查范围为全省11个设区市,包括规模以上工业、资质建筑业、限额以上批零和住餐业、房地产开发与经营业和规模以上服务业。全省样本量为16000家，按调查单位库中企业数20%的比例分层等距抽取。调查对象为调查单位库中的企业。

**四、调查方法**

本调查制度采用在填报平台发放和填报调查问卷的方式进行。委托第三方在填报平台上将调查问卷发放到调查企业，由企业工作人员将问卷打印交企业负责人填写，再在填报平台上录入上报。

**五、调查组织方式**

本调查制度委托第三方在填报平台上将调查问卷发放到调查企业；各市、县(市、区)委托单位负责问卷的催报工作。

1. **进度安排**

第一阶段，调查准备期：组织设计各类调查问卷，征求各方意见，于8月底前完成，提交省委改革办审定。

第二阶段，数据采集期：完成问卷催报、数据审核、验收和汇总工作，于12月底前完成调查工作。

第三阶段，数据处理期：调查结束后做好数据汇总和分析工作，于明年1月底前提交省委改革办。

**七、数据发布**

本调查资料每年以数据提供的方式，向省委改革办提供一次。

根据《中华人民共和国统计法》第三章第二十五条规定：“统计调查中获得的能够识别或者推断单个统计调查对象身份的资料，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。”

**浙江省“最多跑一次”改革获得感评估调查问卷**

**（企业负责人）**

表 号：浙 社 科 院 **1** 表

制定机关：浙江省社会科学院

批准机关：浙江省统计局

批准文号：浙统制〔2020〕19号

有效期至：**2021**年**1** 月

尊敬的企业经营者：

改革事关我们每个企业的利益，根据浙江省全面深化改革领导小组的指示要求，为真实了解企业对当地党委政府推进改革的满意程度，以及期望通过改革解决的问题，促进我省“最多跑一次”改革落地，使改革更好地服务于企业，我们开展本次问卷调查。

请根据您/企业的实际感受和情况，在以下问题的相应方框内或选项序号位置处**打“✓”**，**如无特殊说明，均为单选**。

非常感谢您/企业的参与和支持！

浙江省社会科学院

**一、企业基本情况**

**1.企业行业分布**

【由统计局联网直报平台自动填写】

**2.企业类型**

【由统计局联网直报平台自动填写】

**3.企业地区代码**

【由统计局联网直报平台自动填写】

**4.企业经营状况（与去年相比）**

(1)□好多了 (2)□好一些 (3)□没变化 (4)□差一点 (5)□差多了 （6）□说不清

**二、总体判断**

**1.您认为本地营商环境的总体状况比上年如何？**

(1)□好多了 (2)□好一些 (3)□没变化 (4)□差一点 (5)□差多了 （6）□说不清

**2.您对贵企业未来发展的信心如何？**

(1)□很强 (2)□较强 (3)□一般 (4)□较不足 (5)□不足 （6）□说不清

**三、企业对“最多跑一次”改革的评价**

**3.今年以来，贵企业是否到政府部门办事中心、行政服务中心、政务服务网（其中之一）办过事？**

A.是 B.否【跳问第18题】

**4.贵企业最近一次办理的是以下哪类事项？**【单选】

A.不动产登记类事项 B.社保类事项 C.医保类事项 D.户籍登记类事项 E.车辆管理类事项 F.出入境事项

G.税务事项 H.教育事项 I.商事登记类事项

J.企业投资项目审批类事项 K.其他事项（请注明）：

**7.贵企业是通过哪种方式办理的？**

A.委托代办 B.政府部门上门帮办 C.本企业到行政服务中心办

D.本企业在网上（包括APP）办 E.本企业到政府有关部门（窗口）办

F.其他（请注明）：

**8.贵企业最希望通过哪种渠道办事？**

A.电脑端网上办 B.手机/平板上办 C.政府部门上门帮办 D.委托代办 E.到行政服务中心办 F.到政府有关部门（窗口）办 G.其他（请注明）：

**9.此次办事是否在（电脑、手机或平板）网上提交过办事申请并被受理？**

A.是 B.否

**10.贵企业是跑了几趟才办好本次审批服务事项的？**

A.跑零次（通过网上办理）【跳答第11题】 B.跑零次（代办上门服务）【跳答第11题】 C.一趟【跳答第11题】 D.两趟【接答第10z题】 E.三趟及以上【接答第10z 题】 F.说不清【跳答第11题】 G.还没办好【接答第10z题】

**10z.跑了多趟才办好或者还没办好的主要原因是什么？**

A.到现场咨询办事要求

B.按规定需要跑几个部门/窗口才能办好

C.因自身原因申报材料没带齐或不合规

D.办事网（包括APP）不好用

E.工作人员没有一次性告知清楚办事流程、材料等

F.办事材料被受理后审核没通过，需修改或补充（包括网上受理告知）材料

G.申请后审批服务进度或结果没有信息通知

H.提交了办事申请，正在等待结果

I.上门取件或自愿上门查询

J.其他（请注明）：

**11.办事后，贵企业是否对审批服务进行了评价？**

A.是 B.否【跳问Q16】

**12.是通过什么渠道评价的？**

A.电脑端浙江政务服务网 B.手机/平板浙里办APP C.办事大厅 D.自助服务（机）终端 E.短信 F.服务热线电话 G.其他（请注明）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13.贵企业第一次（初评）对审批服务进行了怎样的评价？**

A.五星（非常满意） B.四星（满意） C.三星（基本满意）

D.二星（不满意）【跳答第15题】 E.一星（非常不满意）【跳答第15题】

F.未评价【跳答第16题】

**14.贵企业认为以下哪些方面比较好？【可多选，最多选三项】**【跳答第16题】

A.网上办(电脑)、掌上办（手机/平板）

B.无需自己提交证明材料

C.办事速度快

D.在服务中心综合窗口跑一次就能办好事

E.办事点距离较近

F.可以“一件事”联办

G.工作人员服务态度好

H.可以快递送达

I.其他（请注明）：

**15.打差评的主要原因是什么？**【接答第15z1题】

A.电脑、手机（平板）上办不好用

B.需跑另外部门（窗口）开证明材料

C.审批时间太长

D.服务指南不够通俗易懂

E.填表内容复杂

F.不可以“一件事”联办

G.工作人员服务态度不够好

H.跑了多次（办好或没办好）

I.咨询时没有一次性告知清楚办事程序和材料

J.有些强制性要求

K.其他（请注明）：

**15z1.事后贵企业是否受到办事部门（或政务服务中心、12345电话）回访并更改为好评？**

A.接到并改为好评【接答第15z2题】 B.接到但未改为好评【接答第15z2题】

C.拒绝接受回访【跳答第16题】 D.未接到回访【跳答第16题】

**15z2.回访有没有解决问题？**

A.回访一次就解决了 B.多次回访最终解决了 C.回访解决了一部分问题

D.回访并未解决问题 E.没有问题，是自己当时搞错了

F.其他（请注明）：

**16.就此次办事而言，应该给予怎样的评价？**

A.满意 B.较满意 C.一般 D.不太满意 E.不满意

**17.根据本次办事情况，贵企业认为哪些方面需要改进？【可多选，最多选三项】**

A.优化政务服务网（包括APP）

B.改进“好差评”方法

C.减少审批时间

D.减少办事材料数量和填写

E.减少审批环节

F.减少办事费用

G.“一件事”联办

H.优化办事信息咨询服务

I.增加办事网点

J.改善服务态度

K.其他（请注明）：

**18.就当地推进优化营商环境而言，以下哪些方面做得较好或贵企业较为关注？【可多选，请填写字母】**

A.企业开办 B.办理建筑许可 C.用电报装 D.用水报装 E.用气报装 F.不动产登记

G.获得信贷 H.纳税 I.跨境贸易 J.企业注销 K.惠企政策 L.执行合同

M.知识产权保护 N.办理破产

**做得较好的方面**：

**较为关注的方面**：

**其他（请注明）**：

**19.对深化“最多跑一次”改革，优化营商环境，贵企业还有什么意见、建议？【开放题】**

**【结束语】感谢您能在百忙之中填写上述问卷，谢谢您对我们工作的支持！**