**Danh sách câu hỏi**

**\*)** Câu hỏi dành cho **tổ trường, tổ phó, ban quản lí khu dân cư**

1. **Hiện nay, quy trình đăng ký thường trú/tạm trú cho cư dân mới được thực hiện như thế nào?** Có gặp khó khăn gì trong việc xác minh thông tin nhân khẩu không?
2. **Công tác cập nhật thông tin nhân khẩu (thêm/xóa/sửa) hiện đang làm thủ công hay có phần mềm hỗ trợ?** Nếu thủ công, anh/chị mất bao lâu để hoàn tất một yêu cầu thay đổi?
3. **Quy trình thu phí vệ sinh hàng năm hiện được tổ chức ra sao?** Có hộ nào thường xuyên chậm/nợ phí không? Cách xử lý?
4. **Làm thế nào để thống kê các khoản đóng góp tự nguyện (ủng hộ người nghèo, ngày lễ...)?** Có cần tính năng **tự động gửi thông báo đóng góp** đến cư dân không?
5. **Hiện tại, việc lập báo cáo tổng hợp số hộ/nhân khẩu hoặc doanh thu phí được thực hiện thế nào?** Có mong muốn hệ thống **tự động xuất báo cáo** theo mẫu sẵn không?
6. **Anh/chị có thường xuyên cần tra cứu thông tin một hộ dân cụ thể không?** Tính năng **tìm kiếm nhanh** theo tên/CMND có hữu ích không?
7. **Theo anh/chị, đâu là rào cản lớn nhất trong quản lý chung cư hiện nay?** Thiếu nhân lực, quy trình phức tạp, hay công nghệ lạc hậu?
8. **Nếu có phần mềm mới, anh/chị ưu tiên tính năng nào nhất?** Quản lý nhân khẩu, thu phí tự động, hay tích hợp ứng dụng di động?
9. **Anh/chị có lo ngại gì về bảo mật thông tin cư dân khi chuyển sang hệ thống điện tử?** Cần quyền **phân cấp truy cập** (ví dụ: chỉ tổ trưởng được sửa dữ liệu)?
10. **Cần hỗ trợ gì từ nhà phát triển để triển khai phần mềm hiệu quả?** Đào tạo sử dụng, hướng dẫn chi tiết, hay hỗ trợ kỹ thuật dài hạn?

\*) Câu hỏi dành cho đối tượng: **Kế toán**

1. **Hiện nay, quy trình thu phí vệ sinh hàng năm được thực hiện như thế nào?** Có gặp khó khăn gì khi thu tiền từ các hộ dân không? (Ví dụ: hộ không ở nhà, từ chối đóng phí)
2. **Làm thế nào để kế toán theo dõi các hộ chưa đóng phí hoặc nợ phí từ các năm trước?** Có cần tính năng **tự động nhắc nợ** qua SMS/email không?
3. **Cách tính phí vệ sinh (6.000 VNĐ/người/tháng) hiện được áp dụng ra sao?** Có trường hợp nào phát sinh tranh chấp về số tiền phải đóng không?
4. **Các khoản đóng góp tự nguyện (ủng hộ người nghèo, ngày lễ...) hiện được ghi chép và quản lý thế nào?** Có dễ bị thất lạc thông tin không?
5. **Làm thế nào để thống kê tổng số tiền đã thu trong mỗi đợt đóng góp?** Có cần phần mềm hỗ trợ **tự động tổng hợp** và xuất báo cáo không?
6. **Hiện tại, việc lập báo cáo thu chi cho ban quản lý được thực hiện thủ công hay tự động?** Mất bao lâu để hoàn thành một báo cáo tài chính hàng tháng?
7. **Anh/chị có thường xuyên phải tra cứu lịch sử đóng phí của một hộ dân cụ thể không?** Tính năng **tìm kiếm nhanh** theo tên/số hộ khẩu có hữu ích không?
8. **Nếu có phần mềm mới, anh/chị mong muốn tính năng nào nhất để hỗ trợ công việc?** **Thanh toán trực tuyến**, **in biên lai tự động**, hay **tích hợp với ngân hàng**?

**\*)** Câu hỏi dành cho đối tượng: **Cư dân**

1. **Anh/chị đánh giá thế nào về quy trình đăng ký/điều chỉnh thông tin nhân khẩu hiện tại?** Có gặp khó khăn gì khi làm việc với ban quản lý không? (Ví dụ: thời gian chờ đợi, thủ tục rườm rà).
2. **Anh/chị có muốn được đăng ký tạm trú/thường trú trực tuyến thay vì đến trực tiếp văn phòng không?**
3. **Việc đóng phí vệ sinh hàng năm hiện nay có thuận tiện không?** Có đề xuất gì để cải thiện (ví dụ: thanh toán online, nhắc lịch tự động)?
4. **Anh/chị thường nhận thông báo về các khoản đóng góp (ủng hộ người nghèo, ngày lễ...) bằng cách nào?** Có muốn nhận thông báo qua **ứng dụng điện thoại** không?
5. **Khi cần phản ánh vấn đề (mất điện, mất nước, an ninh...), anh/chị liên hệ với ban quản lý bằng cách nào?** Có mong muốn sử dụng **tính năng chat/báo lỗi trực tuyến** trong phần mềm không?
6. **Anh/chị có thường xuyên nhận được thông báo từ ban quản lý không?** Thông báo hiện tại (qua loa phường, giấy dán) có hiệu quả không?
7. **Theo anh/chị, dịch vụ nào của chung cư cần được ưu tiên cải thiện nhất?** Quản lý nhân khẩu, thu phí, bảo trì cơ sở vật chất, hay an ninh?
8. **Nếu có ứng dụng quản lý chung cư, anh/chị muốn nó tích hợp tính năng gì nhất?Tra cứu thông tin cá nhân**, **nộp phí online**, hay **đặt dịch vụ (vệ sinh, sửa chữa)**?