**Kết quả phỏng vấn**

|  |  |
| --- | --- |
| Người được phỏng vấn: **Đặng Tiến Hoàng** (Tổ phó khu dân cư) | Ngày: 10/04/2025 |
| **Câu hỏi** | **Câu trả lời** |
| **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? | "Hiện tại, cư dân phải nộp hồ sơ trực tiếp tại văn phòng, bao gồm: CMND, sổ hộ khẩu gốc, giấy xác nhận cư trú. Chúng tôi mất khoảng 3–5 ngày để xác minh và hoàn tất. Khó khăn lớn nhất là nhiều trường hợp thiếu giấy tờ hoặc thông tin không khớp, phải yêu cầu bổ sung nhiều lần." |
| **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? | "Thông tin nhân khẩu hiện cập nhật thủ công trên sổ và file Excel. Một yêu cầu thay đổi thường mất 15–30 phút, dễ sai sót nếu làm nhiều hồ sơ cùng lúc." |
| **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? | "Phí vệ sinh thu theo năm qua tổ trưởng hoặc chuyển khoản. Có vài hộ thường xuyên chậm nộp, phải gọi điện nhắc hoặc gửi giấy thông báo đến nhà." |
| **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? | "Các khoản đóng góp hiện ghi chép riêng lẻ, khó tổng hợp cuối năm. Chúng tôi rất cần chức năng tự động gửi thông báo và tổng hợp danh sách đóng góp theo từng đợt." |
| **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? | "Báo cáo tổng hợp đang làm trên Excel, mất thời gian dò lại dữ liệu từng hộ. Rất mong phần mềm có thể tự động xuất báo cáo theo mẫu để tiết kiệm công sức." |
| **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? | "Thỉnh thoảng cần tra cứu nhanh thông tin hộ dân khi có vấn đề phát sinh. Tính năng tìm kiếm theo tên hoặc CMND sẽ cực kỳ hữu ích." |
| **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? | "Khó khăn lớn nhất là thiếu nhân lực và công nghệ lạc hậu. Nhiều việc vẫn làm thủ công nên dễ sai và tốn thời gian." |
| **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? | "Nếu có phần mềm mới, tôi ưu tiên quản lý nhân khẩu và thu phí tự động vì đây là hai phần công việc tốn nhiều công sức nhất." |
| **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)? | "Có lo ngại về bảo mật, nhất là thông tin cá nhân của cư dân. Phần mềm nên phân quyền rõ ràng, ví dụ chỉ tổ trưởng mới được chỉnh sửa dữ liệu." |
| **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? | "Chúng tôi cần được đào tạo sử dụng phần mềm từ đầu, có hướng dẫn chi tiết và hỗ trợ kỹ thuật lâu dài để yên tâm triển khai." |

|  |  |
| --- | --- |
| Người được phỏng vấn: **Trần Nguyễn Hồng Ngọc** (Kế toán khu dân cư) | Ngày: 11/04/2025 |
| **Câu hỏi** | **Câu trả lời** |
| **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) | "Hiện nay thu phí chủ yếu qua tiền mặt hoặc chuyển khoản thủ công. Nhiều hộ không ở nhà hoặc đi vắng dài ngày nên khó liên hệ, có trường hợp chậm đóng vài tháng." |
| **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? | "Chúng tôi theo dõi bằng Excel, phải rà soát từng dòng để tìm hộ nợ phí. Rất cần tính năng tự động nhắc nợ qua SMS hoặc email để tiết kiệm thời gian." |
| **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? | "Phí tính theo số người khai báo, nhưng có hộ khai thiếu người để giảm tiền, gây tranh cãi. Nếu phần mềm tính tự động theo dữ liệu nhân khẩu thì sẽ minh bạch hơn." |
| **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? | "Đóng góp tự nguyện hiện được ghi tay vào sổ và nhập lại sau, dễ bị sai lệch hoặc quên cập nhật. Nếu có phần mềm lưu trữ tập trung thì sẽ rõ ràng hơn." |
| **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? | "Hiện phải cộng tay hoặc Excel để tổng hợp tiền đã thu trong mỗi đợt, rất dễ nhầm. Rất cần phần mềm tự động tính và xuất báo cáo nhanh." |
| **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? | "Báo cáo thu chi đang làm thủ công, mỗi tháng mất 2–3 ngày để tổng hợp đầy đủ. Nếu có phần mềm tự động tổng kết thì sẽ nhẹ hơn nhiều." |
| **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? | "Tôi thường xuyên phải kiểm tra lịch sử đóng phí khi có khiếu nại. Tính năng tìm kiếm nhanh theo tên hoặc số hộ khẩu sẽ giúp tra cứu cực kỳ tiện." |
| **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**? | "Tôi mong muốn phần mềm có thanh toán trực tuyến để cư dân dễ đóng phí, kèm in biên lai tự động sau mỗi lần thanh toán để tiện đối chiếu." |

|  |  |
| --- | --- |
| Người được phỏng vấn: **Lê Khuyến Dương** | Ngày: 12/04/2025 |
| **Câu hỏi** | **Câu trả lời** |
| **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). | "Thủ tục đăng ký nhân khẩu hiện còn rườm rà, phải chờ lâu và nộp nhiều giấy tờ. Đôi khi ban quản lý xử lý chậm, phải gọi nhắc nhiều lần." |
| **Anh/chị có muốn được đăng ký tạm trú/thường trú trực tuyến thay vì đến trực tiếp văn phòng không?** | "Có, tôi muốn được đăng ký trực tuyến để tiết kiệm thời gian và không cần đến trực tiếp văn phòng." |
| **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)? | "Hiện nay việc đóng phí vẫn hơi bất tiện, nhất là khi bận công việc. Nếu có thanh toán online và nhắc lịch tự động thì sẽ thuận tiện hơn nhiều." |
| **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? | "Thường nhận thông báo bằng giấy hoặc tổ dân phố nhắc miệng. Tôi muốn được nhận qua ứng dụng để dễ theo dõi và không bỏ sót." |
| **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? | "Tôi thường gọi điện hoặc báo trực tiếp cho bảo vệ. Rất mong có chức năng báo lỗi/trò chuyện với ban quản lý qua app để phản ánh nhanh chóng." |
| **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? | "Thông báo hiện dán ở sảnh hoặc phát loa, nhưng dễ bỏ lỡ. Nếu có app gửi thông báo thì sẽ dễ cập nhật hơn." |
| **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? | "Tôi nghĩ nên ưu tiên cải thiện công tác bảo trì cơ sở vật chất vì thường bị hỏng hóc mà xử lý chậm." |
| **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)**? | "Nếu có ứng dụng, tôi muốn có chức năng tra cứu thông tin, nộp phí online và đặt dịch vụ sửa chữa trong cùng một chỗ." |