MẪU PHỎNG VẤN CÁN BỘ QUẢN LÝ ĐẤT ĐAI

**Thông tin phỏng vấn:**

Ngày:…………………………………………………………………………………………….

Tên người phỏng vấn:…………………………………………………………………………..

Tên người được phỏng vấn:…………………………………………………………………………..

Tên cơ quan (đơn vị):………………………………………………………………………………………

Chức danh:…………………………………………………………………………………………….

Địa chỉ:………………………………………………………………………………………...

**Mục 1. Thông tin cơ bản**

1. Loại thông tin đất đai nào mà người sử dụng đất ở cấp tỉnh/huyện quan tâm nhất?

**- Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất: □**

- Giá đất: □

- Thông tin về thửa đất (chủ sử dụng, diện tích, tình trạng pháp lý: có giấy chứng nhận chưa? Có tranh chấp không…): □

- Thông tin khác: (xin nêu rõ)

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Những đối tượng khách hàng nào yêu cầu nhiều loại thông tin khác nhau? Những loại thông tin khác nhau này là gì? Ông/bà có thể cho biết họ là ai không?

- Tổ chức sử dụng đất□

- Ngân hàng□

- Tổ chức hành nghề công chứng□

- Môi giới bất động sản □

- Luật sư□

- Hộ gia đình, cá nhân □ Đồng báo dân tộc thiểu số□

- Các tổ chức khác (ông/bà ghi cụ thể tệ các tổ chức đó)…………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Mức độ thường xuyên đề nghị cung cấp thông tin đất đai của các đối tượng khách hàng nêu trên:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Loại dịch vụ** | **Cao** | **Trung bình** | **Thấp** |
| Tổ chức sử dụng đất | □ | □ | □ |
| Ngân hàng | □ | □ | □ |
| Tổ chức hành nghề công chứng | □ | □ | □ |
| Môi giới bất động sản  | □ | □ | □ |
| Luật sư | □ | □ | □ |
| Hộ gia đình, cá nhân  | □ | □ | □ |
| Đồng báo dân tộc thiểu số | □ | □ | □ |
| Các tổ chức khác | □ | □ | □ |

1. Xin cho biết khách hàng yêu cầu các dịch vụ sau đây của ông/bà với mức độ thường xuyên như thế nào?*(Tick 1 ô của từng hàng)*

 Cao Trung bình Thấp

- Đăng ký đất □ □ □

- Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất □ □ □

- Đo đạc đất □ □ □

- Thống kê, kiểm kê đất □ □ □

- Cung cấp thông tin đất □ □ □

- Dịch vụ khác □ □ □

Anh/chị có thể giải thích tại sao? Và cho ví dụ (ví dụ như anh/chị thấy dịch vụ nào là quan trọng nhất)

1. Chúng tôi muốn hiểu rõ hơn về khả năng và phương thức cung cấp thông tin đất đai cho khách hàng
	1. Ông/bà có cung cấp các loại thông tin đất đai này không?
	2. Theo ý kiến của ông/bà, ông/bà có thể đánh giá mức độ khó khăn trong việc cung cấp các thông tin này tới khách hàng của mình không?
	3. Ông/bà có nghĩ khách hàng sẵn lòng trả thêm tiền để các dịch vụ này tốt hơn không?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dịch vụ về đất đai | Ông/bà có cung cấp các thông tin này không?*(Chọn 1 ô duy nhất)* | Khó khăn như thế nào trong việc cung cấp các thông tin này?*(Chọn 1 ô duy nhất)* | Khách hàng có sẵn lòng trả thêm tiền để các dịch vụ này tốt hơn không?*(Chọn 1 ô duy nhất)* |
| Có | Không | Khó khăn | Bình thường | Dễ dàng | Có | Không | Không biết |
| Đăng ký đất | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
|  Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Đo đạc đất  | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Thống kê, kiểm kê đất | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Cung cấp thông tin về đất | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Dịch vụ khác | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |

1. Chúng tôi muốn hiểu rõ hơn về những trở ngại hay khó khăn mà khách hàng của ông/bà gặp phải khi họ tiếp cận thông tin đất đai, và những vấn đề phát sinh trong tương lai.
	1. Những trở ngại gì mà khách hàng gặp phải khi tiếp cận thông tin đất đai?
	2. Ông/bà nghĩ những trở ngại này sẽ gia tăng hay giảm đi?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Khách hàng của ông/bà có nghĩ rằng việc tiếp cận thông tin đất đai là*(Chọn vào 1 ô duy nhất)* | Ông/bà có nghĩ rằng trở ngại này đang tăng lên, giảm đi hay giữ nguyên?*(Chọn 1 ô duy nhất)****Đối với ý kiến có sự thay đổi thì cho ví dụ*** |
| Có | Không | Tăng lên | Giảm đi | Như cũ |
| Quá tốn kém | □ | □ | □ | □ | □ |
| Quá mất thời gian | □ | □ | □ | □ | □ |
| Không minh bạch | □ | □ | □ | □ | □ |
| Quan liêu | □ | □ | □ | □ | □ |
| Không công bằng | □ | □ | □ | □ | □ |
| Rào cản ngôn ngữ | □ | □ | □ | □ | □ |
| Quá xa, khó tiếp cận | □ | □ | □ | □ | □ |
| Khác … | □ | □ | □ | □ | □ |

*Đối với bất cứ trở ngại nào mà người được phỏng vấn nêu ra tăng lên hay giảm đi, xin vui lòng hỏi rõ và xin ví dụ tăng hay giảm như thế nào, và tại sao*

1. Giao dịch quyền sử dụng đất nào sau đây mất nhiều thời gian/nguồn lực nhất?*(có thể chọn hơn 1 ô)*

- Chuyển đổi □ - Chuyển nhượng □

- Cho thuê □ - Cho thuê lại □

- Thừa kế □ - Thế chấp □

- Góp vốn □

- Tặng, choQSD đất □

1. Ông/bà có bảng thống kê hiệu suất hoặc số liệu các giao dịch này không ? *(Câu hỏi mở để thảo luận)*

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Có 2 phương thức để tiếp cận thông tin đất đai, đó là cách tiếp cận chính thức và không chính thức. Chúng tôi muốn biết:

Tại sao ông/bà nghĩ rằng người dân thích sử dụng thị trường không chính thức thay vì hệ thống chính thức, ông/bà có nghĩ rằng các yếu tố này hay các yếu tố khác đang đóng vai trò chính trong việc khuyến khích người dân không sử dụng thị trường chính thức?

|  |  |
| --- | --- |
| Các trở ngại trong hệ thống chính thức | Thị trường chính thức |
| Có | Không |
| Quá tốn kém | □ | □ |
| Quá mất thời gian | □ | □ |
| Không minh bạch | □ | □ |
| Quá quan liêu | □ | □ |
| Không công bằng | □ | □ |
| Khác… | □ | □ |

1. Nếu cải thiện được các trở ngại đã nêu trên, thì ông/bà có nghĩ rằng sẽ khuyến khích được người dân sử dụng hệ thống chính thức.

Có □ không□

1. Theo Ông/bà các yếu tố khuyến khích người dân sử dụng hệ thống chính thức

|  |  |
| --- | --- |
| Các yếu tố | Ý kiến của người dân |
| Chi phí thấp hơn | □ |
| Giao dịch nhanh hơn | □ |
| Minh bạch hơn | □ |
| Bớt quan liêu | □ |
| Tiện lợi hơn | □ |
| Công bằng hơn | □ |

1. Ông/bà có sẵn sàng cung cấp dịch vụ đến tận nơi người có nhu cầu không? (ví dụ cung cấp dịch vụ đăng ký cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đến nhà cho người có nhu cầu)

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

**MỤC 2. Tuyên truyền và tiếp cận hệ thống quản lý đất đai**

1. Chúng tôi muốn biết thêm về hình thức tuyên truyền của ông/bà tới khách hàng, cụ thể là cách sử dụng các kênh thông tin tuyên truyền khác nhau (truyền thông đại chúng, sách, ấn phẩm, vv..).

13.1. Ông/bà có quảng cáo/giới thiệu về các dịch vụ của mình không?

13.2. Ông/bà có thông báo rộng rãi về các thay đổi của luật/ quy định hay không?

13.3. Những hình thức tuyên truyền nào mà ông/bà nghĩ rằng sẽ sử dụng nhiều hơn, ít hơn trong tương lai?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Các kênh cung cấp thông tin | 10.1. Ông/bà có quảng cáo/giới thiệu về các dịch vụ của mình không? | 10.2. Ông/bà có thông báo rộng rãi về các thay đổi của luật/ quy định hay không? | 10.3. Những hình thức tuyên truyền nào mà ông/bà nghĩ rằng sẽ sử dụng nhiều hơn, ít hơn trong tương lai? |
| Có | Không | Không biết | Có | Không | Không biết | Nhiều hơn | Ít hơn | Không đổi |
| Thông tin đại chúng (tivi, báo, radio, loa truyền thanh...) | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |
| Sách báo, ấn phẩm, tờ rơi, áp phích, thông tin về pháp lý  | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |
| Cung cấp bởi một số tổ chức, cá nhânnhư tổ chức phi chính phủ, trưởng thôn, trưởng hội cựu chiến binh, trưởng hội phụ nữ. . (*Xin ghi rõ và vai trò của các tổ chức/cá nhân) ……..………………………………………………………* | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |
| Các website trên internet | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |
| Hệ thống nhắn tin qua điện thoại | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |
| Khác: … | □ | □ | □ | □ | □ | □ | □ |  □ | □ |

1. Có bao nhiêu “bộ phận 1 cửa” hiện có tại cấp tỉnh, huyện, xã của ông/bà?

Cấp tỉnh: …

Cấp huyện: …

Cấp xã: …

1. Ông/bà có “bàn hướng dẫn” để hỗ trợ khách hàng về các quy trình thủ tục không?

- Có □ - Không□ - Không biết□

Nếu có thì nó hữu ích như thế nào? *(Câu hỏi mở về lợi ích cũng như nguồn lực cần có cho bàn hướng dẫn)*

1. Ông/bà có cơ chế gì để khách hàng phản hồi về chính sách đất đai hay đánh giá chất lượng phục vụ của ông/bà không?

- Có □ - Chưa có□ - Không biết□

Nếu có, thì đó là hình thức nào sau đây? *(Có thể nhiều hơn 1 ô)*

- Thư□- Điện thoại□- Đánh giá tại văn phòng 1 cửa□- Liên lạc trực tiếp□- Khác□

Nếu ý kiến khác xin vui lòng cho biết:

………………………………………………………………………………………………………………..……

……………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………

1. Hầu hết khách hàng của ông/bà có thể tiếp cận được internet phải không?

- Có □ - Không□ - Không biết□

Nếu có, ông/bà có nghĩ đây là cách hiệu quả để gửi phản hồi cho ông/bà về các vấn đề hoặc thắc mắc của khách hàng không?

- Có □ - Không □ - Không biết□

Nếu rõ lý do? *(Câu hỏi mở về lợi ích cũng như nguồn lực cần có cho bàn hướng dẫn)*

 ……………………………………………………………………………………………………..……

……………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………

1. Ông/bà nghĩ sao về dịch vụ lưu động cung cấp thông tin đất đai cho các nhóm yếu thế? Có khả thi không? Ai thực hiện? Tần suất như thế nào? (cán bộ phỏng vấn giải thích thêm về dịch vụ này)

 ……………………………………………………………………………………………………..……

……………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………

1. Ông/bà nghĩ sao về sáng kiến dùng máy tính bảng để cung cấp thông tin đất cho các nhóm yếu thế? Có khả thi không? Ai thực hiện? Tần suất như thế nào? (cán bộ phỏng vấn giải thích thêm về dịch vụ này)

 ……………………………………………………………………………………………………..……

……………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………

**Người phỏng vấn cần ghi rõ tại sao người được phỏng vấn đưa ra các lựa chọn như vậy**

**MỤC 3. Đánh giá chất lượng phục vụ**

1. Ông/bà có quy trình cụ thể nào để đánh giá chất lượng phục vụ của mình đối với khách hàng không?

- Có □ - Không □ - Không biết□

Nếu có, xin ghi rõ quy trình mà ông/bà có, ví dụ như:

*- Thời gian thực hiện yêu cầu về thông tin tới khi được cung cấp thông tin*

*- Thời gian thực hiện đo đạc địa chính*

*-Thời gian để lập một hồ sơ đo đạc địa chính*

*- Đánh giá của khác hàng về thái độ phục vụ của cán bộ...*………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Ông bà có bất cứ thỏa thuận cung cấpdịch vụ nào với một số nhóm khách hàng cụ thể không (ví dụ ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng)?

- Có□ - Không □ - Không biết □

Nếu có, xin vui lòng ghi rõ đối tượng được cung cấp dịch vụ.

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

Nếu không thì: Ông/bà có kế hoạch gì để có thỏa thuận cung cấp dịch vụ với các nhóm khách hàng cụ thể không?

 - Có □ - Không □ - Không biết □

Nếu có, xin vui lòng ghi rõ ví dụ.

*(Câu hỏi mở, để xác định kế hoạch và dự định về thỏa thuận cung cấp dịch vụ và làm thế nào để xác định, công cụ, cải thiện/đảm bảo đáp ứng nhu cầu khách hàng)* ………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

**MỤC 4. Các vấn đề liên quan tới các nhóm dễ bị tổn thương, bao gồm cộng đồng dân tộc thiểu số, người nghèo hoặc người có hoàn cảnh khó khăn**

1. Ông/bà có một quy trình cụ thể nào đó dành cho nhóm đối tượng dễ bị tổn thương trong địa bàn của ông/bà*(ví dụ cộng đồng dân tộc thiểu số, người nông thôn hoặc thành thị nghèo hoặc người có hoàn cảnh khó khăn)*

- Có □ - Không □ - Không biết □

Nếu có, xin vui lòng ghi rõ biện pháp***,*** *ví dụ như cán bộ trung gian tiếp cận, thúc đẩy việc triển khai các luật lệ truyền thống, và dịch các tài liệu hoặc sách hướng dẫn sang ngôn ngữ dân tộc thiểu số, phiên dịch người bản địa hoặc cán bộ nói được ngôn ngữ dân tộc thiểu số*

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

Nếu không, ông/bà có kế hoạch gì để thực hiện không?

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Theo kinh nghiệm của ông/bà, vấn đề gì là khó khăn nhất đối với cộng đồng dân tộc thiểu số trong việc tiếp cận các thông tin về đất đai?

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Làm thế nào để có thể giải quyết được các khó khăn này?

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

**MỤC 5.Theo dõi và đánh giá**

1. Các chỉ số chuẩn xác và có hiệu quả (chỉ số đo lường được) để giám sát việc tiếp cận và chất lượng của thông tin đất đai cho thiết kế của dự án đề xuất (dữ liệu MPLIP) (tại cấp địa phương)?

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Ai là người nên thu thập các thông tin này? Và bằng cách nào? Mức độ thường xuyên ra sao?
* Sở Tài nguyên và Môi trường □
* Văn phòng đăng ký đất đai□
* Tư vấn thiết kế phần mềm hệ thống□

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

**MỤC 6. Bền vững của dự án**

1. Nhữngyếu tố nào sẽ đảm bảo được sự thành công và làm tăng tính bền vững của dự án? (cam kết chính trị, ngân sách, nhân lực, năng lực, lợi ích công cộng, duy trì dịch vụ, tuyên truyền để đảm bảo nhu cầu*...)*
* Cam kết thực hiện dự án của chính quyền địa phương□
* Sự sẵn sàng và đầy đủ về ngân sách□
* Đội ngũ cán bộ được tăng cường về số lượng, nâng cao về chất lượng□
* Văn phòng đăng ký đất đai được hiện đại hóa□
* Có nguồn lực để tiếp tục duy trì việc cung cấp dịch vụ□
* Thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến□
* Ý kiến khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Những hạn chế nào là khó khăn thách thức nhất? Tại sao?
* Chất lượng của đội ngũ cán bộ còn hạn chế□
* Năng lực của Văn phòng đăng ký đất đai chưa đáp ứng yêu cầu□
* Chất lượng các thông tin tài liệu để xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai còn thấp□
* Các khó khăn khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Làm sao để giải quyết các hạn chế này? Bởi ai?
* Đầu tư dự án □
* Sự sẵn sàng của ngân sách của địa phương□
* Đẩy mạnh công tác phổ biến giáo dục□
* Tăng cường công tác đào tạo□
* Hỗ trợ hiện đại hóa Văn phòng đăng ký□
* Các biện pháp khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

**MỤC 7. Xây dựng năng lực**

1. Có nhu cầu đào tạo nào cần phải được xây dựng trong dự án đề xuất? Xin chỉ rõ: nhu cầu gì, **ở lĩnh vực kỹ thuật nào** (chuyên môn, kỹ năng IT, hành chính, quản lý, báo cáo, truyền thông,vv..):
* Đào tạo chính sách, pháp luật về đất đai □
* Đào tạo chuyên môn nghiệp vụ (kỹ thuật) □
* Đào tạo kỹ năng mềm □
* Đào tạo về kỹ năng quản lý □
* Khảo sát học tập kinh nghiệm nước ngoài: □
* Ý kiến khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Theo ông bà thì nên đào tạo cho những đối tượng nào
* Cán bộ lãnh đạo □
* Công chức, nhân viên □
* Cán bộ xây dựng chính sách □
* Cán bộ quản lý đất đai các cấp □
* Nhân viên Văn phòng đăng ký □
* Cán bộ ở địa phương □
* Ý kiến khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Nêu rõ thời gian đào tạo là bao lâu cho từng nhu cầu đào tạo mô tả ở trên. Tổ chức như nào (cho từng loại đào tạo)
* Ngắn hạn □
* Dài hạn □
* Ý kiến khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

1. Hình thức đào tạo
* Ttrực tuyến □
* Cầm tay chỉ việc □
* Các khóa chuyên sâu □
* Tiểu giáo viên □
* Ý kiến khác:

………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………

2. Mẫu câu hỏi cụ thể về cộng đồng dân tộc thiểu số

1. **Thông tin cơ bản**

Tỉnh:

Huyện:

Xã:

1. **Thông tin về nhóm dân tộc thiểu số** *(phần này để hỏi cán bộ địa chính)*
2. Cộng đồng dân tộc thiểu số nào là cộng đồng chính tại xã này?

Có bao nhiêu làng/thôn trong xã này, và có bao nhiêu hộ ở từng nhóm dân tộc thiểu số?
*(Câu hỏi này để hỏi cán bộ xã. Xin vui lòng đưa cả Kinh và Hoa. Câu trả lời có thể là ước tính và ước lượng )*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Làng | Nhóm dân tộc thiểu số |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Nhóm dân tộc thiểu số | Ước tính % dân số của xã | Số lượng hộ gia đình của nhóm dân tộc chiếm số lượng lớn | Số lượng làng của nhóm dân tộc chiếm số lượng lớn |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Các tài liệu liên quan tới thông tin đất đai sau đây có sẵn ngôn ngữ dân tộc thiểu số không? *(gạch chân các tài liệu về đất đai có sẵn ở cột 3 và hỏi tên ngôn ngữ dân tộc thiểu số cho bản copy thứ nhất và thứ 2)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Tên tài liệu | Sẵn có | Bản gốc | Bản copy đầu tiên | Bản copy thứ hai |
|  | Quy định cho thuê đất/giao đất  | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Quy định cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Quy định về cấp giấy phép xây dựng | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Thông tin về phí và lệ phí đất | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Các quyết định của UBND xã | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Các quyết định của UBND huyện | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Hồ sơ đo đạc/địa chính | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Thỏa thuận về vị trí/ranh giới thửa đất | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Giấy phép đầu tư/cấp phép đầu tư | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Kế hoạch thu hồi đất & bồi thường | Có/Không | …………. | …………. | …………. |
|  | Các mẫu để thực hiện thủ tục hành chính | Có/Không |  |  |  |
|  | Các tài liệu phổ biến về chính sách pháp luật đất đai | Có/Không |  |  |  |
|  | Khác (ghi rõ………. …………………) | Có/Không | …………. | …………. | …………. |

1. Cộng đồng dân tộc thiểu số có thể tiếp cận các tài liệu trên không? *(Chọn 1 ô dưới)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| - Có □ |  | - Không □ |  |

Nếu có, họ tiếp cận như thế nào? *(Chọn 1 lựa chọn bên dưới)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| - Dễ dàng □ | - Không dễ dàng □ | - Khó□ | - Không biết □ |

Ông/bà có biết tại sao không? Xin cho ví dụ?