

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN

Phiếu số:

--	--	--

PHIẾU KHẢO SÁT
TÌM HIỂU MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

(Phiếu 02/CSHL: I-Dịch vụ cấp nước, II-Dịch vụ thu gom rác,
III-Dịch vụ cấp phép xây dựng, IV-Dịch vụ nhà đất,
V-Dịch vụ kê khai nộp thuế, VI-Dịch vụ đăng ký kinh doanh)

Tên doanh nghiệp	:			
Tên người trả lời	:			
Chức vụ	:			
Địa chỉ doanh nghiệp (Ghi cụ thể)	:			
Ngày phỏng vấn (ngày/tháng/năm)	:			2016
Người thực hiện phỏng vấn	:	<i>Nguyễn Thị Hoài Hương</i>		
Người kiểm tra	:			
Những thông tin ghi trong phiếu này hoàn toàn được giữ kín và chỉ sử dụng vào mục đích nghiên cứu để cải thiện dịch vụ công tại TP.HCM				

Xin chào ông/bà, tôi tên là (.....) đến từ Viện Nghiên cứu phát triển Thành phố.
Hôm nay tôi đến để hỏi ý kiến của doanh nghiệp ông/bà về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với việc sử dụng các dịch vụ cấp nước, thu gom rác, cấp phép xây dựng, dịch vụ nhà đất, kê khai nộp thuế và đăng ký kinh doanh tại TP. Hồ Chí Minh.
Các thông tin do doanh nghiệp cung cấp chỉ nhằm mục đích để nghiên cứu và hoàn thiện các dịch vụ công phục vụ doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

THÔNG TIN CHUNG CỦA DOANH NGHIỆP

1. Loại hình hoạt động của doanh nghiệp? (khoanh 1 câu trả lời thích hợp)

1. Doanh nghiệp sản xuất
2. Doanh nghiệp kinh doanh/dịch vụ
3. Doanh nghiệp hoạt động sản xuất và kinh doanh/dịch vụ
3. Khác (ghi rõ):.....

2. Quy mô lao động của doanh nghiệp? (ghi cụ thể số lượng lao động)

.....

3. Ngành/lĩnh vực hoạt động? (ghi cụ thể)

.....

.....

.....

4. Các dịch vụ mà doanh nghiệp có sử dụng trong 2 năm qua? (phải có ít nhất 3 dịch vụ là: cấp nước, thu gom rác, và 1 trong 4 loại dịch vụ còn lại)

STT	Loại hình dịch vụ	Có sử dụng dịch vụ 1. Có 2. Không
I	Cấp nước	
II	Thu gom rác	
III	Cấp phép xây dựng	
IV	Dịch vụ nhà đất	
V	Kê khai nộp thuế	
VI	Đăng ký kinh doanh	

PHẦN I. DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

I.1. Doanh nghiệp có sử dụng các nguồn nước máy của Công ty cấp nước để sản xuất/kinh doanh không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu I.28)

I.2. Ngoài nguồn nước máy của Công ty cấp nước, doanh nghiệp có sử dụng nguồn nước máy từ các công ty tư nhân khác tự khai thác không? (SA)

1. Có
2. Không

I.3. Nếu có sử dụng nước máy của Công ty cấp nước, xin cho biết doanh nghiệp sử dụng nguồn nước này từ đơn vị nào? (MA)

1. Công ty Cổ phần cấp nước Bến Thành
2. Công ty Cổ phần cấp nước Chợ Lớn
3. Công ty Cổ phần cấp nước Gia Định
4. Công ty Cổ phần cấp nước Thủ Đức
5. Công ty Cổ phần cấp nước Phú Hòa Tân
6. Công ty Cổ phần cấp nước Nhà Bè
7. Công ty Cổ phần cấp nước Tân Hòa
8. Công ty Cổ phần cấp nước Trung An
9. Xí nghiệp Cấp nước Cần Giờ
10. Xí nghiệp Cấp nước sinh hoạt nông thôn
11. Khác (ghi rõ).....

I.4. Nguồn nước cung cấp nước mà doanh nghiệp đang sử dụng được cung cấp bằng hình thức nào? (SA)

1. Trực tiếp từ mạng lưới (đồng hồ riêng)
 2. Qua đồng hồ tổng (chung cư, khu dân cư, khu công nghiệp...)
 3. Chung đồng hồ với hộ khác
 4. Phải tự đi lấy nước về dùng (bằng xô, thùng...)
 5. Mua nước từ xe bồn, ghe ...
 6. Khác (ghi cụ thể):
- } (>> câu I.10)

I.5. Nếu sử dụng nước máy trực tiếp từ mạng lưới, trong vòng 2 năm qua doanh nghiệp làm thủ tục gì gần đây nhất ? (SA)

1. Gắn mới đồng hồ nước
2. Thay đồng hồ nước
3. Nâng, dời đồng hồ nước
4. Đổi tên hợp đồng dịch vụ cấp nước
5. Đăng ký định mức nước
6. Khác (ghi cụ thể):
7. Không làm thủ tục gì (>> câu I.10)

I.6. Doanh nghiệp có gặp khó khăn gì khi làm thủ tục đó? (MA)

1. Yêu cầu nhiều thủ tục, giấy tờ
(Theo Doanh nghiệp thì các loại giấy tờ nào không cần thiết:)

2. Thời gian giải quyết lâu
3. Khó khăn khác (*ghi cụ thể*):
4. Không gặp khó khăn gì

I.7. Doanh nghiệp phải chờ đợi bao lâu thì được giải quyết? (SA)

1. Khoảng 1 tuần
2. Khoảng 2 tuần
3. Khoảng từ 2 tuần đến 1 tháng
4. Trên 1 tháng

I.8. Doanh nghiệp phải trả bao nhiêu tiền (*chính thức theo quy định*) để được thực hiện dịch vụ này? (đồng)

I.9. Doanh nghiệp phải trả thêm bao nhiêu tiền (*không chính thức*) để được thực hiện dịch vụ này? (đồng)

I.10. Doanh nghiệp sử dụng bình quân bao nhiêu m³ nước/tháng từ nguồn nước máy?m³/tháng

I.11. Doanh nghiệp đánh giá như thế nào về áp lực của nguồn nước máy này? (SA)

1. Thường xuyên mạnh
2. Lúc mạnh lúc yếu
3. Thường xuyên yếu
4. Nước mạnh nhưng hay bị cúp nước
5. Nước yếu và hay bị cúp nước
6. Ý kiến khác (*ghi rõ*):.....

I.12. Lượng nước cung cấp có đủ cho nhu cầu sản xuất/kinh doanh của doanh nghiệp không? (SA)

1. Có
2. Không

I.13. Cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng nguồn nước máy này như thế nào? (SA)

1. Tốt
2. Thỉnh thoảng nước bị đục
3. Thỉnh thoảng nước có mùi hôi
4. Nước thường xuyên bị đục
5. Nước thường xuyên có mùi hôi
6. Khác (*ghi rõ*):.....

(KIỂM TRA CÂU I.4 NẾU TRẢ LỜI LÀ 1- 2 HỎI TIẾP CÂU I.14, NẾU TRẢ LỜI TỪ 3-6 CHUYỂN SANG CÂU I.19)

I.114. Doanh nghiệp có hài lòng về việc đọc số đồng hồ nước của Công ty cấp nước? (SA)

1. Có (>> câu I.16)
2. Không

I.15. Nếu không hài lòng xin cho biết lý do? (SA)

1. Thời gian đọc số không hợp lý (chỉ đọc trong giờ hành chính)
2. Đọc số không chính xác
3. Thỉnh thoảng mới đi đọc số
4. Khác (ghi rõ):.....

I.16. Doanh nghiệp có ý kiến gì về việc thu tiền nước của Công ty cấp nước? (SA)

1. Thuận tiện (>> câu I.15a)
2. Không thuận tiện (>> câu I.15b)

I.16a. Thuận tiện ở điểm nào?

.....
.....

I.16b. Không thuận tiện ở điểm nào?

.....
.....

I.17. Doanh nghiệp thấy hình thức thu tiền nào thuận tiện nhất? (SA)

1. Thu tại doanh nghiệp sau một thời gian đọc số như hiện nay
2. Thu tại doanh nghiệp ngay sau khi đọc số
3. Chuyển khoản qua ngân hàng

I.18. Doanh nghiệp thấy địa điểm thu tiền nào thuận tiện nhất? (SA)

1. Thu trực tiếp tại nhà
2. Thu tại quầy (văn phòng Công ty cấp nước)
3. Thu tại phòng giao dịch của các ngân hàng
4. Thu qua ngân hàng (chuyển khoản)
5. Thu tại bưu cục
6. Thanh toán trực tuyến
7. Đề xuất hình thức thu tiền khác (ghi rõ):.....

I.19. Doanh nghiệp có ý kiến như thế nào về giá nước hiện nay? (SA)

1. Giá còn quá rẻ
2. Giá vừa phải, phù hợp
3. Giá cao nhưng không ảnh hưởng lớn đến các khoản chi phí của doanh nghiệp
4. Giá quá cao ảnh hưởng lớn đến các khoản chi phí của doanh nghiệp
5. Ý kiến khác (ghi rõ):.....

I.20. Ngoài nguồn nước máy của Công ty cấp nước, doanh nghiệp còn sử dụng thêm nguồn nước nào sau đây? (SA)

1. Nước giếng khoan (do các tổ chức hoặc tư nhân cung cấp)
2. Nước giếng khoan (riêng của doanh nghiệp hoặc dùng chung)
3. Nước mưa
4. Nước sông, hồ, ao
5. Các nguồn nước khác (ghi rõ):.....
6. Không sử dụng thêm nguồn nước nào khác (>> câu I.22)

I.21. Vì sao doanh nghiệp phải sử dụng thêm nguồn nước đó? (SA)

1. Nước máy quá yếu
2. Chất lượng nước máy không tốt
3. Giá nước máy quá cao
4. Lý do khác (*ghi rõ*):.....

I.22. Doanh nghiệp có thường xuyên thắc mắc hay phản ánh các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp nước không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu I.26)

I.23. Nếu có, doanh nghiệp thường phản ánh với cơ quan nào? (SA)

1. Với Công ty cấp nước
2. Với Chính quyền địa phương
3. Với Đoàn thể địa phương
4. Khác (*ghi rõ*):.....

I.24. Các ý kiến của doanh nghiệp có được phản hồi không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu I.27)

I.25. Doanh nghiệp có hài lòng với các ý kiến phản hồi đó không? (SA)

1. Có (>> câu I.27)
2. Không

I.26. Nếu không thắc mắc hay phản ánh gì thì xin cho biết vì sao? (SA)

1. Không biết thắc mắc, phản ánh với ai
2. Điều đó quá nhỏ, không đáng
3. Có phản ánh cũng chẳng được gì
4. Không muốn rắc rối
5. Không có gì để thắc mắc
6. Khác (*ghi rõ*):.....

I.27. Xin cho biết ý kiến của doanh nghiệp về dịch vụ cấp nước hiện nay? (đánh dấu X vào ô thích hợp)

		<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
1	Về khả năng tiếp cận dịch vụ					
2	Về lượng nước cung cấp					
3	Về chất lượng nước					
4	Về thái độ phục vụ					
5	Về giá cả dịch vụ					
6	Về cách thức đọc số					
7	Về cách thức thu tiền					
8	ĐÁNH GIÁ CHUNG					

(KIỂM TRA CÂU I.4 NẾU TRẢ LỜI TỪ 3-6 HỎI TIẾP CÂU I.28 VÀ CÂU I.33, I.3, NẾU TRẢ LỜI LÀ 1-2 CHUYỂN SANG CÂU I.33)

I.28. Nếu không sử dụng nguồn nước máy của Công ty cấp nước, xin cho biết lý do? (SA)

1. Chưa đủ điều kiện về thủ tục gắn đồng hồ nước (giấy tờ liên quan)
2. Áp lực nước quá yếu, không thể gắn đồng hồ
3. Không xin được giấy phép đào đường
4. Không được phép nối vào đường ống của hộ lắp đặt trước
5. Chi phí lắp đặt cao
6. Khu vực này chưa có mạng lưới cấp nước
7. Giá nước máy quá cao
8. Đã sử dụng nguồn nước khác (nước giếng)
9. Lý do khác (ghi rõ):

I.29. Hiện doanh nghiệp sử dụng nguồn nước chính nào sau đây? (SA)

1. Nước giếng khoan do các tổ chức hoặc tư nhân cung cấp
2. Nước giếng khoan riêng của đơn vị
3. Nước mưa
4. Nước sông, hồ, ao
5. Các nguồn nước khác (ghi rõ):

I.30. Nguồn nước này có đủ cho nhu cầu của doanh nghiệp không? (SA)

1. Có
2. Không

I.31. Cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng nguồn nước này như thế nào? (SA)

1. Tốt
2. Thỉnh thoảng nước bị đục/có mùi hôi
3. Nước thường xuyên bị/có mùi hôi
4. Khác (ghi rõ):

I.32. Doanh nghiệp có muốn lắp đặt đồng hồ nước không? (SA)

1. Có
2. Không

I.33. Doanh nghiệp có ý kiến gì để cải thiện dịch vụ cấp nước cho Thành phố?

XIN CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!

PHẦN II. DỊCH VỤ THU GOM RÁC

II.1. Loại hình thu gom rác tại doanh nghiệp thuộc loại nào? (SA)

1. Rác dân lập
2. Hợp tác xã
3. Dịch vụ công ích/Công ty Môi trường đô thị
4. Công ty tư nhân
5. Không biết

II.2. Tại sao doanh nghiệp chọn đơn vị thu gom hiện tại? (MA)

1. Do chính quyền giới thiệu
2. Do đơn vị tiếp thị
3. Do tìm hiểu trên các phương tiện truyền thông
4. Do không thể tìm được đơn vị thu gom khác
5. Khác (ghi rõ) :

II.3. Doanh nghiệp có biết về Quyết định 88/2008/QĐ-UBNDTP về thu phí chất thải rắn thông thường trên địa bàn Tp.HCM không? (SA)

1. Có
2. Không

II.4. Doanh nghiệp có làm thủ tục/hợp đồng ký kết với dịch vụ thu gom rác không? (SA)

1. Có
2. Không

II.5. Phí trả dịch vụ thu gom rác bình quân một tháng của doanh nghiệp là bao nhiêu? (không tính chi cho lễ, tết)

Chi phí chính thức phải trả: (đồng/tháng)

II.6. Doanh nghiệp có phải trả thêm tiền ngoài phí quy định hàng tháng vào những ngày lễ, tết hay khi có nhiều rác hơn không? (SA)

1. Có
2. Không (>> chuyển sang câu II.9)

II.7. Việc trả thêm tiền ngoài quy định như thế nào? (SA)

1. Tự nguyện
2. Có sự gợi ý đòi hỏi của người thu gom rác
3. Theo yêu cầu của bên thu gom
4. Khác (ghi rõ):

II.8. Phí trả thêm vào những dịp lễ, tết bình quân một năm của doanh nghiệp là bao nhiêu?

Chi phí phải trả thêm:		(đồng/năm)
------------------------	----------------------	------------

II.9. Phí thu gom được tính dựa trên cơ sở nào? (MA)

1. Khối lượng rác thu gom (kg, thùng...) (Khối lượng:))
2. Do tự người hoặc tổ chức thu gom quy định
3. Chất thải nguy hại: Theo quy định của chính quyền

4. Khác (*ghi rõ*):.....
5. Không biết

II.10. Theo doanh nghiệp thì mức phí đóng hiện nay thế nào? (SA)

1. Mức phí quá cao
2. Mức phí cao
3. Mức phí thấp
4. Mức phí quá thấp
5. Mức phí hợp lý

II.11. Doanh nghiệp có nhận được biên lai/hóa đơn thu tiền hàng tháng không?

1. Có (>> *chuyển sang câu II.14*)
2. Không

II.12. Việc không có biên lai/đơn có gây khó khăn gì cho doanh nghiệp không? (SA)

1. Có
2. Không (>> *chuyển sang câu II.14*)

II.13. Khó khăn cho doanh nghiệp khi không có hóa đơn ? (MA)

1. Không quyết toán được
2. Khó khăn với cơ quan quản lý nhà nước
3. Khác (*ghi rõ*):.....

II.14. Loại phương tiện thu gom rác tại doanh nghiệp là gì? (MA)

1. Giỏ thu gom/Xe đẩy tay
2. Xe ba gác đạp, ba gác máy, xe lam
3. Xe tải nhỏ/Xe ép rác
4. Khác (*ghi rõ*):.....

II.15. Số lần thu gom rác? (SA)

1. Bình quân 1 lần/ngày
2. Bình quân 2 lần/ngày
3. Bình quân 2 ngày/lần
4. Trên 2 ngày 1 lần

II.16. Số lần thu gom rác hiện tại có hợp lý hay không? (SA)

1. Hợp lý
2. Chưa hợp lý
3. Khác (*ghi rõ*):.....

II.17. Thời điểm thu gom rác có hợp lý không? (SA)

1. Có (>> *chuyển sang câu II.19*)
2. Không

II.18. Theo doanh nghiệp, việc thu gom rác vào khoảng thời gian nào là hợp lý? (SA)

1. Buổi sáng (từ 6 giờ đến 10 giờ)
2. Buổi trưa (từ 10 giờ đến 14 giờ)
3. Buổi chiều (từ 14 giờ đến 18 giờ)
4. Buổi tối (từ 18 giờ đến 22 giờ)

5. Buổi khuya (từ 22 giờ đến 6 giờ sáng hôm sau)

II.19. Thu gom rác có đúng giờ đã thống nhất hay không? (SA)

1. Thường xuyên đúng giờ
2. Thỉnh thoảng không đúng giờ
3. Thường xuyên không đúng giờ
4. Không ý kiến

II.20. Thái độ phục vụ của nhân viên thu gom rác? (SA)

1. Tận tình
2. Bình thường (chấp nhận được)
3. Không tận tình
4. Không ý kiến

II.21. Có bao giờ người thu gom rác nghỉ đột xuất ngoài những ngày lễ, tết... để rác ứ đọng qua ngày hay không? (SA)

1. Có
2. Không (>> chuyển sang câu II.23)

II.22. Mức độ nghỉ đột xuất không báo trước của người thu gom thế nào? (SA)

1. Thường xuyên
2. Thỉnh thoảng
3. Hiếm khi

XEM LẠI II.4, NẾU II.4 = 1 THÌ CHUYỂN SANG II.23; NẾU II.4 = 2 THÌ CHUYỂN SANG II.25

II.23. Việc nghỉ thu gom rác (đột xuất hoặc báo trước) có được quy định trong hợp đồng thu gom rác không? (SA)

1. Có
2. Không

II.24. Nếu việc thu gom rác không làm đúng theo hợp đồng, doanh nghiệp có phản ánh hay không? (SA)

1. Có (>> chuyển sang câu II.26)
2. Không (>> chuyển sang câu II.29)

II.25. Nếu không có hợp đồng mà chỉ là thỏa thuận miệng giữa hai bên, khi có việc không hài lòng về dịch vụ, ông bà có phản ánh không? (SA)

1. Có
2. Không (>> chuyển sang câu II.29)

II.26. Nếu có, doanh nghiệp đã phản ánh nơi đâu? (MA)

1. Phản ánh với cá nhân người thu gom hoặc người đến thu phí hàng tháng
2. Phản ánh với lãnh đạo của Doanh nghiệp thu gom rác
3. Phản ánh với Tổ trưởng Tổ dân phố/Đưa ra ý kiến khi họp tổ dân phố
4. Phản ánh với UBND Phường
5. Phản ánh nơi khác (ghi rõ):.....

II.27. Kết quả phản ánh? (SA)

1. Không sửa đổi (>> chuyển sang câu II.28)
2. Sửa đổi ít (>> chuyển sang câu II.28)

3. Sửa đổi khá nhiều (>> chuyển sang câu II.30)

4. Sửa đổi hoàn toàn (>> chuyển sang câu II.30)

II.28. Nếu như những phản ánh đối với dịch vụ không được sửa đổi hoặc ít sửa đổi, ông bà làm gì? (SA)

1. Tiếp tục phản ánh lên cấp cao hơn
2. Ngưng sử dụng dịch vụ
3. Không phản ánh nữa và đành chấp nhận dịch vụ vì không có lựa chọn khác

(>> chuyển sang câu B.30)

II.29. Nếu doanh nghiệp không phản ánh thì tại sao? (MA)

1. Không biết phải đi phản ánh ở đâu
2. Chuyện nhỏ không đáng phản ánh
3. Cảm thấy đi phản ánh sẽ gặp phiền phức
4. Thấy rằng phản ánh vẫn không có kết quả nên không phản ánh nữa
5. Khác (ghi rõ):

II.30. Việc thu gom rác có đảm bảo vệ sinh không? (SA)

1. Có (>> chuyển sang câu II.34)
2. Không

II.31. Vì sao việc thu gom rác không đảm bảo vệ sinh? (SA)

1. Do người thu gom rác (>> chuyển sang câu II.32)
2. Do phương tiện thu gom rác (>> chuyển sang câu II.33)
3. Khác (ghi rõ):

II.32. Người thu gom rác không đảm bảo vệ sinh ở những mặt nào? (SA)

1. Không gom hết rác
2. Làm rơi vãi rác dọc đường
3. Khác (ghi rõ):

II.33. Phương tiện thu gom rác không đảm bảo vệ sinh ở những mặt nào? (SA)

1. Rơi vãi
2. Bay mùi hôi
3. Nước chảy ra đường
4. Khác (ghi rõ):

II.34. Xin doanh nghiệp vui lòng đánh giá về dịch vụ thu gom rác?

	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
1. Số lần thu gom rác					
2. Phí thu gom rác					
3. Giờ giấc thu gom rác					
4. Phương tiện thu gom rác					
5. Đảm bảo vệ sinh khi thu gom rác					
6. Thái độ phục vụ của người thu gom rác					
7. Cơ chế khiếu nại và phản hồi					
8. Thủ tục đăng ký dịch vụ thu gom					

9. ĐÁNH GIÁ CHUNG					
--------------------------	--	--	--	--	--

II.35. Doanh nghiệp có kiến nghị gì để cải thiện về dịch vụ thu gom rác? (MA)

1. Tăng số lần thu gom rác lên
2. Phương tiện thu gom rác cần sạch đẹp và kín đáo không để bốc mùi hôi
3. Thái độ người thu gom rác hoà nhã hơn
4. Thu gom đúng giờ
5. Phải có hóa đơn, hợp đồng hug om rác
6. Khác (*ghi rõ*):

Phản hồi về dịch vụ xử lý chất thải nguy hại

II.36. Doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ xử lý chất thải nguy hại không? (SA)

1. Có
2. Không (>> *Kết thúc phỏng vấn, chuyển sang phần III*)

II.37. Nếu có, xin cho biết tên đơn vị thực hiện?

.....

II.38. Doanh nghiệp đánh giá mức độ hài lòng của dịch vụ này như thế nào?

	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>
1. Số lần thu gom rác					
2. Phí thu gom rác					
3. Giờ giấc thu gom rác					
4. Phương tiện thu gom rác					
5. Đảm bảo vệ sinh khi thu gom rác					
6. Thái độ phục vụ của người thu gom rác					
7. Cơ chế khiếu nại và phản hồi					
8. Thủ tục đăng ký dịch vụ thu gom					
9. ĐÁNH GIÁ CHUNG					

XIN CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!

PHẦN III: DỊCH VỤ CẤP PHÉP XÂY DỰNG

III.1. Chức năng công trình xin phép xây dựng (SA)

1. Công trình nhà ở
2. Khác (*ghi rõ*):.....

III.2. Quy mô công trình xin phép xây dựng

1. Số tầng : tầng
2. Diện tích xây dựng :m²
3. Diện tích sàn xây dựng: m²
4. Tổng mức đầu tư : triệu đồng

III.3. Cấp công trình xin phép xây dựng (SA)

1. Cấp I
2. Cấp II
3. Cấp III
4. Cấp IV

III.4. Doanh nghiệp tự làm hay thuê cá nhân, tổ chức dịch vụ để xin cấp giấy phép xây dựng? (SA)

1. Tự làm (>> *câu III.5*)
2. Tự làm một phần và thuê cá nhân/tổ chức dịch vụ (>> *câu III.4.1 và III.4.2*)
3. Thuê cá nhân/tổ chức dịch vụ (>> *câu III.4.3 và III.4.4*)

III.4.1. Nếu tự làm một phần, Doanh nghiệp thuê cá nhân, tổ chức dịch vụ cung cấp dịch vụ gì? (MA)

1. Thực hiện các bản vẽ theo quy định
2. Khác (*ghi cụ thể*):

III.4.2. Chi phí thuê làm dịch vụ này là bao nhiêu tiền?

Tổng chi phí : đồng

III.4.3. Vì sao gia đình Doanh nghiệp nhờ cá nhân, tổ chức nào đó làm dịch vụ này? (MA)

1. Nhận giấy phép xây dựng sẽ nhanh hơn
2. Rất khó nhận giấy phép xây dựng đúng theo bản vẽ, nếu không thuê dịch vụ
3. Khác (*ghi cụ thể*):

III.4.4. Chi phí thuê làm dịch vụ về cấp giấy phép xây dựng (trọn gói) này là bao nhiêu tiền?

1. Tổng chi phí : đồng
2. Chi phí này bao gồm trong chi phí thiết kế công trình hoặc chi phí thi công công trình

III.5. Doanh nghiệp có biết rõ yêu cầu nội dung hồ sơ xin cấp giấy phép xây dựng không? (SA)

1. Có
2. Không (>> *câu III.7*)

III.6. Doanh nghiệp biết thông tin về thủ tục cấp giấy phép xây dựng từ đâu? (MA)

1. Từ niêm yết thủ tục, hồ sơ tại Sở Xây dựng hoặc quận/huyện
2. Từ Website Sở Xây dựng hoặc website của UBND quận/huyện
3. Từ tivi, báo chí, đài phát thanh
4. Từ các cá nhân, tổ chức tư vấn dịch vụ nhà, đất
5. Khác (ghi rõ):.....

III.7. Doanh nghiệp có được cơ quan có thẩm quyền cấp phép giải đáp rõ ràng, khi chưa hiểu rõ các yêu cầu nội dung hồ sơ theo quy định cấp giấy phép xây dựng không? (SA)

1. Có
2. Không

III.8. Doanh nghiệp đã nộp hồ sơ xin cấp giấy phép xây dựng vào thời điểm nào?

Ngày, tháng, năm nộp hồ sơ lần đầu:

Ngày	Tháng	Năm

III.9. Nếu đã nộp hồ sơ xin cấp giấy phép xây dựng, doanh nghiệp đã nộp hồ sơ ở cơ quan nào? (SA)

1. Phòng Quản lý đô thị quận
2. Sở Xây dựng
3. Khác (ghi rõ):.....

III.10. Sau khi nộp hồ sơ doanh nghiệp có được yêu cầu phải điều chỉnh, bổ túc thêm hồ sơ không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu III.11)

III.10.1. Nếu có:

1. Yêu cầu bằng miệng		Lần
2. Yêu cầu bằng văn bản		Lần
3. Đã điều chỉnh hồ sơ bao nhiêu lần		Lần
4. Đã bổ túc hồ sơ bao nhiêu lần		Lần

III.10.2. Doanh nghiệp được yêu cầu phải làm thêm, bổ túc thêm những loại hồ sơ nào và thời gian hoàn thiện trong bao lâu? (Ví dụ: giấy tờ đất đai, bản vẽ thiết kế, chỉ tiêu quy hoạch v.v...)

Loại hồ sơ phải điều chỉnh	Ước thời gian (ngày)
1.	
2.	
3.	
4.	
Loại hồ sơ phải bổ túc	Ước thời gian (ngày)
1.	

2.	
3.	
4.	

III.11. Doanh nghiệp có gặp khó khăn gì khi chuẩn bị các thủ tục xin giấy phép xây dựng? (MA)

1. Không biết các loại giấy tờ cần phải chuẩn bị trong bộ hồ sơ
2. Không biết đơn vị tư vấn nào để thuê vẽ bản vẽ (đúng quy định) trước khi nộp
3. Không biết cách điền cụ thể các thông tin trên bảng kê khai, thủ tục
4. Khó khăn khác (ghi rõ):.....

III.12. Doanh nghiệp đã nhận được giấy phép xây dựng chưa? (SA)

		Ngày	Tháng	Năm	
1. Rồi	Ngày, tháng, năm nhận giấy phép xây dựng :				(>> câu III.14)
2. Chưa					(>> câu III.13)

III.13. Doanh nghiệp chờ nhận giấy phép xây dựng đã bao lâu rồi? (từ lúc nộp chính thức hoặc đã bỏ túc và nộp lại lần cuối cùng, cho đến nay?)

ngày

III.14. Lệ phí về thủ tục cấp giấy phép xây dựng có được niêm yết rõ ràng? (SA)

1. Có
2. Không

III.15. Mức lệ phí về thủ tục cấp giấy phép xây dựng có hợp lý không? (SA)

1. Có (>> câu III.16)
2. Không

III.15.1. Nếu không hợp lý nêu rõ vì sao? (MA)

1. Mức lệ phí quá cao
2. Khác (ghi rõ):.....

III.16. Doanh nghiệp có bồi dưỡng thêm tiền ngoài lệ phí theo quy định không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu III.17)

III.16.1. Doanh nghiệp phải trả thêm tiền ngoài lệ phí quy định (bồi dưỡng) là bao nhiêu ?

Tổng số tiền ngoài lệ phí quy định: đồng

III.17. Doanh nghiệp có khiếu nại về việc cấp giấy phép xây dựng không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu III.18)

III.17.1. Giải quyết của cơ quan thẩm quyền có thỏa đáng không? (SA)

1. Có
2. Không

III.18. Ở nơi cấp giấy phép xây dựng doanh nghiệp có nhìn thấy hộp thư góp ý kiến không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu III.19)
3. Không biết (>> câu III.19)

III.18.1. Doanh nghiệp có góp ý cho hộp thư góp ý kiến không? (SA)

1. Có (>> câu III.19)
2. Không

III.18.2 Nguyên nhân vì sao không sử dụng hộp thư góp ý? (MA)

1. Không có nội dung gì để góp ý
2. Không quan tâm hoặc không có thói quen góp ý
3. Suy nghĩ rằng nếu có góp ý cũng vô ích vì chẳng thay đổi được gì
4. Quá bận rộn, không có thời gian

III.19. Xin doanh nghiệp vui lòng đánh giá về dịch vụ cấp giấy phép xây dựng ?

	<i>Rất hài lòng</i>	<i>Hài lòng</i>	<i>Bình thường</i>	<i>Không hài lòng</i>	<i>Rất không hài lòng</i>	<i>Không ý kiến</i>
1. Thời gian nộp lần cuối và chờ cho đến khi nhận trả hồ sơ về cấp giấy phép xây dựng						
2. Thông tin địa điểm thực hiện các giấy tờ liên quan đến cấp giấy phép xây dựng						
3. Các quy định về hồ sơ xin cấp giấy phép xây dựng						
4. Lệ phí giấy phép xây dựng						
5. Thái độ tiếp dân và hướng dẫn của công chức thụ lý hồ sơ						
6. Về giải quyết khiếu nại						
7. ĐÁNH GIÁ CHUNG						

III.20. Xin cho biết những khó khăn doanh nghiệp gặp phải trong quá trình đi làm thủ tục xin cấp giấy phép xây dựng? (MA)

1. Cán bộ và nhân viên Nhà nước chưa hướng dẫn tận tình
2. Chưa nắm rõ thời gian quy định sẽ hoàn thành ở từng khâu
3. Hồ sơ nộp không được phản hồi đúng quy định thời gian mà không rõ nguyên nhân
4. Phải bỏ tức nhiều lần do hướng dẫn chưa kỹ ngay từ đầu
5. Quy trình khiếu nại chưa giải quyết rõ ràng, còn đùn đẩy trách nhiệm
6. Khó khăn khác (ghi rõ):.....

III.21. Qua quá trình đi làm thủ tục xin cấp giấy phép xây dựng, theo doanh nghiệp cơ quan chức năng cần có những thay đổi gì để các đơn vị có thể xin cấp giấy phép xây dựng thuận lợi, dễ dàng hơn ? (MA)

1. Hướng dẫn tận tình và rõ ràng các thủ tục về cấp giấy phép xây dựng
2. Hướng dẫn cụ thể hồ sơ giấy tờ liên quan đến cấp giấy phép xây dựng
3. Thời gian giải quyết cấp giấy phép xây dựng nhanh hơn
4. Lệ phí cấp giấy phép xây dựng cần giảm bớt
5. Thái độ phục vụ tốt hơn
6. Khác (ghi rõ):

.....

.....

.....

.....

III.22. Theo doanh nghiệp, kiến nghị nào về cấp giấy phép xây dựng là quan trọng nhất? Doanh nghiệp chọn một kiến nghị cần ưu tiên cải tiến trong thời gian tới (ĐTV chọn mã câu trả lời của họ ở câu III.21 ghi vào ô mã)

--

XIN CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!

**PHẦN IV. DỊCH VỤ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ
DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỞ HỮU NHÀ Ở VÀ TÀI SẢN KHÁC
GẮN LIỀN VỚI ĐẤT
(Gọi tắt là giấy chứng nhận)**

IV.1. Trong 2 năm qua, doanh nghiệp có đề nghị thực hiện các loại thủ tục hành chính về nhà, đất sau đây không? (SA)

(Chọn lần xin cấp gần đây nhất và hỏi thông tin về lần xin cấp này)

1. Cấp mới giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở gắn liền với quyền sử dụng đất ở
2. Cấp lại, cấp đổi giấy chứng nhận
3. Cấp giấy chứng nhận bổ sung quyền sở hữu nhà ở, công trình xây dựng
4. Cập nhật biến động tình trạng nhà, đất (chủ sở hữu, diện tích tăng/giảm, tình trạng pháp lý...)
5. Không có (>> chuyển sang phần V)

IV.2. Doanh nghiệp tự làm hay thuê cá nhân, tổ chức để làm dịch vụ để xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất? (SA)

1. Tự làm
2. Thuê cá nhân/tổ chức dịch vụ (>> câu IV.24)
3. Làm 1 phần, thuê 1 phần (>> Thuê phần nào ?

IV.3. Xin cho biết người trực tiếp làm thủ tục xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất? (SA)

1. Chủ nhà cho doanh nghiệp thuê (>> chuyển sang phần V)
2. Đại diện doanh nghiệp

IV.4. Doanh nghiệp có hiểu rõ yêu cầu nội dung hồ sơ cấp giấy chủ quyền nhà, đất theo quy định không? (SA)

1. Có, hiểu rất rõ
2. Không (>> câu IV.6)

IV.5. Nếu có hiểu rõ, doanh nghiệp biết thông tin về thủ tục cấp giấy chủ quyền nhà, đất từ đâu? (MA)

1. Từ niêm yết thông tin ở phường/xã, quận/huyện
2. Từ tivi, báo chí, đài phát thanh
3. Từ bạn bè, hàng xóm
4. Từ các cá nhân, tổ chức tư vấn dịch vụ nhà, đất
5. Từ website của cơ quan
6. Khác (ghi rõ):

IV.6. Doanh nghiệp có được cán bộ công chức tiếp nhận hồ sơ giải đáp rõ ràng khi chưa hiểu rõ các yêu cầu nội dung hồ sơ cấp giấy chứng nhận theo quy định cấp chủ quyền nhà, đất không? (SA)

1. Có, giải đáp rất rõ ràng
2. Chỉ giải đáp sơ sài, chung chung

3. Không giải đáp

IV.7. Doanh nghiệp gặp khó khăn gì khi chuẩn bị các thủ tục cấp giấy chủ quyền nhà, đất ? (MA)

1. Các giấy tờ liên quan đến nguồn gốc về nhà, đất
2. Sơ đồ bản vẽ nhà đất
3. Chứng từ về giao đất
4. Giấy phép xây dựng, biên bản kiểm tra xây dựng hoàn thành
5. Thủ tục thực hiện nghĩa vụ tài chính, thuế
6. Các loại giấy tờ tùy thân
7. Khác (ghi rõ):.....

IV.8. Xin cho biết những khó khăn cụ thể mà Ông/bà gặp phải trong quá trình đi làm thủ tục xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất

	Tại cơ quan Văn phòng đăng ký đất đai Thành phố	Tại chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai quận, huyện
1		
2		
3		
4		

IV.9. Doanh nghiệp mất thời gian bao lâu để hoàn thiện hồ sơ đầy đủ hồ sơ xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất? (Tính từ lúc bắt đầu chuẩn bị hồ sơ đến khi hồ sơ được chấp nhận)

tháng

IV.10. Sau khi nộp hồ sơ doanh nghiệp có được yêu cầu phải làm thêm, bổ túc thêm hồ sơ không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu IV.12)

IV.11. Doanh nghiệp được yêu cầu bổ túc hồ sơ bằng hình thức nào? (SA)

1. Yêu cầu bằng miệng
2. Yêu cầu bằng văn bản một cách đầy đủ

IV.11.1. Loại hồ sơ doanh nghiệp được yêu cầu bổ sung thêm là gì? (ghi rõ)

.....
.....

IV.12. Doanh nghiệp được yêu cầu bổ túc thêm hồ sơ bao nhiêu lần và mất bao nhiêu thời gian để hoàn thành hồ sơ?

1. Đã bổ túc bao nhiêu lần lần
2. Mất bao nhiêu thời gian Ngày

IV.13. Sau khi hoàn chỉnh hồ sơ thì bao lâu doanh nghiệp đã nhận được giấy chứng nhận nhà, đất?

..... Ngàytháng

IV.14. Lệ phí về thủ tục cấp giấy chứng nhận nhà, đất có được niêm yết rõ ràng không? (SA)

1. Có
2. Không

IV.15. Số tiền chi phí để lập bản vẽ sơ đồ nhà đất khi xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất mất khoảng bao nhiêu?

đồng

IV.16. Doanh nghiệp có phải trả thêm tiền ngoài lệ phí quy định không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu IV.18)

IV.17. Doanh nghiệp phải trả thêm tiền ngoài lệ phí quy định là bao nhiêu?

Tổng khoản trả ngoài lệ phí quy định: đồng

IV.18. Ở nơi cấp giấy chứng nhận nhà, đất, doanh nghiệp có thấy hộp thư góp ý kiến không? (SA)

1. Có
 2. Không
 3. Không biết
- } (>> câu IV.20)

IV.19. Doanh nghiệp có góp ý cho hộp thư góp ý kiến không? (SA)

1. Có (>> câu IV.19a)
2. Không (>> câu VI.20)

IV 19a Nếu có góp ý thì ông bà có nhận được phản hồi gì không? (SA)

1. Có (>> câu IV.21)
2. Không (>> câu IV.21)

IV.20. Nguyên nhân vì sao không sử dụng hộp thư góp ý ? (khoanh các câu trả lời thích hợp)

1. Không có nội dung gì để góp ý
2. Không quan tâm hoặc không có thói quen góp ý
3. Suy nghĩ rằng nếu có góp ý cũng vô ích vì chẳng thay đổi được gì
4. Quá bận rộn, không có thời gian
5. Khác (ghi rõ):

IV.21. Xin doanh nghiệp vui lòng đánh giá về dịch vụ cấp giấy chứng nhận nhà, đất:

	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Không ý kiến
1. Thời gian chờ cấp giấy chứng nhận nhà, đất sau khi hoàn tất thủ tục						
2. Phí, lệ phí giấy chứng nhận nhà, đất ngoài quy định						
3. Thái độ tiếp dân của công chức thụ lý hồ sơ						
4. Về giải quyết khiếu nại						
5. ĐÁNH GIÁ CHUNG						

IV.22. Qua quá trình đi làm thủ tục xin cấp giấy chủ quyền nhà, đất, theo doanh nghiệp cơ quan chức năng cần có những thay đổi gì để người dân có thể xin cấp giấy chứng nhận nhà, đất thuận lợi và dễ dàng hơn? (MA)

1. Thông tin tiến độ giải quyết hồ sơ cấp giấy chủ quyền nhà, đất của cá nhân, tổ chức
2. Hồ sơ giấy tờ liên quan đến cấp giấy chứng nhận nhà, đất
3. Thời gian giải quyết cấp giấy chứng nhận nhà, đất cần nhanh hơn
4. Thái độ phục vụ cần tốt hơn
5. Khi yêu cầu bổ túc hồ sơ đề nghị có văn bản rõ ràng
6. Khác (ghi rõ):

IV.23. Trong các kiến nghị về cấp giấy chứng nhận nhà, đất doanh nghiệp đã nêu trên đây thì kiến nghị nào là quan trọng nhất? (Xin hãy chọn một kiến nghị cần ưu tiên thực hiện trong thời gian tới)

.....

(>> chuyển sang phần V)

IV.24. Vì sao doanh nghiệp nhờ cá nhân, tổ chức nào đó làm dịch vụ này? (SA)

1. Nhanh hơn
2. Không có thời gian
3. Khác (ghi rõ):

IV.25. Chi phí thuê làm dịch vụ về cấp giấy chủ quyền nhà, đất (trọn gói) này là bao nhiêu tiền?

Tổng chi phí :

đồng

XIN CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!

V. DỊCH VỤ KÊ KHAI THUẾ

V.1 Ông/bà làm việc trực tiếp với cơ quan Thuế với vai trò gì? (SA)

1. Chủ doanh nghiệp
2. Người đại diện trước pháp luật
3. Lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp
4. Nhân viên phụ trách Thuế
5. Khác:

V.2 Ông/bà làm việc với cơ quan Thuế nào? (SA)

1. Cục Thuế TP.HCM
2. Chi cục Thuế quận/huyện (ghi rõ:))

V.3 Ông/bà sử dụng dịch vụ công nào dưới đây của cơ quan Thuế? (MA)

1. Tra cứu thông tin người nộp thuế
2. Tra cứu thông tin hóa đơn
3. Văn bản, hướng dẫn chính sách thuế
4. Hỗ trợ kê khai thuế
5. Nộp hồ sơ kê khai thuế qua mạng
6. Hỏi đáp với cơ quan Thuế
7. Đăng ký mã số thuế trực tiếp tại cơ quan Thuế
8. Khác:

V.4 Ông/bà có tìm hiểu thông tin liên quan trước khi làm việc với cơ quan Thuế hay không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu 6)

V.5 Ông/Bà tìm hiểu thông tin đó ở đâu? (MA)

1. Qua website Tổng cục Thuế
 2. Qua website Cục Thuế TPHCM
 3. Qua báo, đài phát thanh, truyền hình
 4. Qua Hệ thống Đối thoại doanh nghiệp
 5. Qua nhân viên phụ trách Thuế của doanh nghiệp
 6. Qua hệ thống đại lý Thuế, dịch vụ Thuế
 7. Qua tổng đài điện thoại 1080
 8. Qua người thân, bạn bè
 9. Khác:
- } (>> câu 7)

V.6 Ông/Bà thấy website của cơ quan Thuế như thế nào

	Đồng ý	Không đồng ý	Không biết
1. Đầy đủ thông tin	1	2	9
2. Cập nhật thường xuyên	1	2	9
3. Giao diện dễ sử dụng	1	2	9

V.7 Ông/bà có tham gia Đối thoại doanh nghiệp với Cục Thuế không? (SA)

1. Có (>> câu 9)
2. Không

V.8 Nếu không thì vì sao? (MA)

1. Không biết gì về Hệ thống này
2. Trao đổi qua Hệ thống này thường chậm trễ so với yêu cầu xử lý vấn đề trong thực tiễn của doanh nghiệp
3. Không có thông tin về các buổi đối thoại trực tiếp với Cục Thuế
4. Các buổi đối thoại chưa giải quyết được vấn đề doanh nghiệp cần
5. Khác:

V.9 Ông/Bà thấy thủ tục thuế như thế nào?

	Đồng ý	Không đồng ý	Không biết
1. Dễ hiểu	1 (>> câu 11)	2	9 (>> câu 11)
2. Dễ thực hiện	1 (>> câu 11)	2	9 (>> câu 11)
3. Hợp lý, không cần phải điều chỉnh	1 (>> câu 12)	2	9 (>> câu 12)

V.10 Nếu khó hiểu hoặc khó thực hiện, xin ông/bà cho biết lý do? (MA)

1. Bản thân ông/bà ít hiểu biết về lĩnh vực Thuế
2. Bản thân ông/bà chưa tìm hiểu thủ tục trước
3. Mẫu biểu chưa hợp lý
4. Phần mềm kê khai qua mạng khó sử dụng
5. Thủ tục rườm rà
6. Mạng điện tử thường bị lỗi
7. Mã nội dung kê khai qua mạng chưa tương thích với bản giấy
8. Khác:

V.11 Nếu cần điều chỉnh, xin ông/bà cho biết nội dung cụ thể? (MA)

1. Cần viết dễ hiểu hơn
2. Cần quy định cụ thể hơn
3. Cần giải thích rõ hơn
4. Cần ít thao tác hơn
5. Cần ít biểu mẫu hơn
6. Đồng bộ hóa nội dung giữa các loại biểu mẫu
7. Khác:

V.12 Ông/bà có phải tốn chi phí không chính thức khi làm việc với cơ quan Thuế hay không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu 14)

V.13 Nếu có thì vì sao? (MA)

1. Để được hướng dẫn tận tình hơn

2. Để được ưu tiên giải quyết trước
3. Để được chỉnh sửa/làm hồ sơ giúp
4. Để được bỏ qua thiếu sót, sai phạm
5. Khác:

V.14 Ông/bà thấy trụ sở cơ quan Thuế như thế nào?

	Đồng ý	Không đồng ý	Không biết
1. Dễ tìm thấy	1	2	9
2. Có đủ chỗ ngồi đợi	1	2	9
3. Có bố trí bộ phận hướng dẫn	1	2	9
4. Có dịch vụ photo, in ấn	1	2	9

V.15 Ông/bà thấy bộ phận tiếp dân của cơ quan Thuế như thế nào?

	Đồng ý	Không đồng ý	Không biết
1. Làm việc đúng giờ	1	2	9
2. Có giải thích, hướng dẫn	1	2	9
3. Thái độ thân thiện	1	2	9

V.16 Ông/bà có phải bỏ tức hoặc chỉnh sửa hồ sơ không? (SA)

1. Có (*Số lần cụ thể:.....*)
2. Không (>> câu 18)

V.17 Vì sao ông/bà phải bỏ tức hồ sơ nhiều lần? (MA)

1. Vì chưa tìm hiểu thủ tục trước
2. Vì công chức hướng dẫn chưa đầy đủ
3. Vì thiếu nhất quán giữa các cơ quan với nhau
4. Khác:

V.18 Ông/bà có nhận được kết quả đúng hẹn không? (SA)

1. Đúng hẹn
2. Không đúng hẹn

V.19 Ông/bà có quan tâm góp ý, kiến nghị để cơ quan Thuế cải thiện chất lượng dịch vụ không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu 21)

V.20 Ông/bà góp ý, kiến nghị bằng hình thức nào? (MA)

1. Gửi thư tay đến cơ quan Thuế
2. Gửi thư điện tử đến cơ quan Thuế
3. Điện thoại đến cơ quan Thuế
4. Phản ánh đến cơ quan Thuế cấp cao hơn
5. Phản ánh đến lãnh đạo Thành phố
6. Phản ánh qua Hệ thống Đối thoại doanh nghiệp
7. Phản ánh qua báo, đài
8. Khác:

V.21 Ông/bà hài lòng với các dịch vụ của cơ quan Thuế như thế nào?

	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Tra cứu thông tin người nộp thuế	1	2	3	4	5
2. Tra cứu thông tin hóa đơn	1	2	3	4	5
3. Cung cấp tài liệu hướng dẫn chính sách thuế	1	2	3	4	5
4. Hỗ trợ kê khai thuế	1	2	3	4	5
5. Nộp hồ sơ kê khai thuế qua mạng	1	2	3	4	5
6. Đăng ký mã số thuế	1	2	3	4	5
7. Đánh giá chung về các dịch vụ	1	2	3	4	5

V.22 Ông/bà có hài lòng với đội ngũ công chức Thuế không?

Công chức thuộc bộ phận	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Kê khai và Kế toán thuế	1	2	3	4	5
2. Thuế Thu nhập cá nhân	1	2	3	4	5
3. Quản lý ấn chỉ	1	2	3	4	5
4. Quản lý các khoản thu từ đất	1	2	3	4	5
5. Thanh tra, kiểm tra thuế	1	2	3	4	5
6. Quản lý nợ, cưỡng chế nợ	1	2	3	4	5
7. Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế	1	2	3	4	5
8. Đánh giá chung về công chức Thuế	1	2	3	4	5

V.23 Ông/bà hài lòng với cơ quan Thuế như thế nào ở các lĩnh vực sau?

	Rất lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Thủ tục thuế	1	2	3	4	5
2. Trụ sở, cơ sở vật chất cơ quan Thuế	1	2	3	4	5
3. Kết quả làm việc	1	2	3	4	5
4. Góp ý, phản hồi	1	2	3	4	5
5. Đánh giá chung về cơ quan Thuế	1	2	3	4	5

V.24 Ông/bà đánh giá thế nào về các tính chất sau của cơ quan Thuế?

	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Tính minh bạch	1	2	3	4	5

2. Tính chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
3. Tính liêm chính	1	2	3	4	5
4. Tính đổi mới	1	2	3	4	5

V.25 Ông/bà có góp ý gì thêm với cơ quan Thuế để cải thiện mức độ hài lòng của doanh nghiệp?

.....

.....

.....

.....

.....

CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!

VI. DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ DOANH NGHIỆP

VI.1. Trước khi đăng ký doanh nghiệp, doanh nghiệp có tìm hiểu thủ tục đăng ký doanh nghiệp không? (SA)

1. Có
2. Không

VI.2. Nếu có, việc tìm hiểu thông qua các nguồn nào? (MA)

1. Qua trang web của Sở Kế hoạch và đầu tư TP.HCM.
2. Thông qua bộ phận hướng dẫn thủ tục của Sở Kế hoạch và Đầu tư.
3. Thông qua các trang mạng khác.
4. Thông qua công ty tư vấn luật.
5. Thông qua bạn bè.
6. Khác (ghi rõ:)

VI.3. Nếu thông qua trang web của Sở Kế hoạch và Đầu tư, xin ông/bà cho biết các thông tin hướng dẫn thủ tục đăng ký doanh nghiệp bao gồm những nội dung gì? (MA)

1. Văn bản pháp luật có liên quan
2. Quy trình đăng ký doanh nghiệp, bao gồm đăng ký trực tiếp tại phòng đăng ký doanh nghiệp và phục vụ đăng ký doanh nghiệp tại nhà.
3. Thủ tục đăng ký doanh nghiệp.
4. Tham khảo tên doanh nghiệp trước khi đăng ký.
5. Ngành nghề đăng ký doanh nghiệp.
6. Một số điều cần biết sau khi đăng ký doanh nghiệp
7. Thông tin doanh nghiệp của thành phố Hồ Chí Minh.

VI.4. Theo ông/bà, các thông tin hướng dẫn trên trang web của Sở Kế hoạch và Đầu tư có rõ ràng, dễ hiểu không? (MA)

1. Thông tin hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng, chi tiết, dễ hiểu.
2. Thủ tục đăng ký doanh nghiệp có hướng dẫn thành phần hồ sơ kèm theo các mẫu theo quy định, mẫu hướng dẫn xây dựng điều lệ; thời hạn giải quyết; kết quả thực hiện; lệ phí.
3. Các thông tin được cập nhật thường xuyên
4. Ý kiến khác (ghi rõ:)

VI.5. Với những hướng dẫn thủ tục đăng ký doanh nghiệp trên website của Sở Kế hoạch và Đầu tư, ông/bà có thể tự đăng ký thành lập doanh nghiệp được không? (SA)

1. Tự đăng ký được. (>> câu VI.7)
2. Không tự đăng ký được.

VI.6. Nếu không tự đăng ký, xin cho biết lý do? (MA)

1. Một số quy định pháp luật về ngành nghề kinh doanh khó hiểu.
2. Quy định pháp luật về đặt tên doanh nghiệp khó hiểu.
3. Quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh phải thực hiện nhiều thủ tục khác.
4. Không có thời gian.
5. Khác (ghi rõ:)

VI.7. Khi thành lập công ty, doanh nghiệp tự làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp hay thuê các công ty tư vấn thực hiện? (SA)

1. Người của công ty tự làm thủ tục.
2. Thuê công ty tư vấn (>> câu VI.42)

VI.8. Nếu người của doanh nghiệp tự làm thủ tục, doanh nghiệp chọn hình thức đăng ký doanh nghiệp trực tuyến hay trực tiếp đến làm thủ tục tại Phòng đăng ký kinh doanh? (SA)

1. Trực tiếp đến làm thủ tục tại Phòng đăng ký kinh doanh.
2. Đăng ký trực tuyến (>> câu VI.25)

VI.9. Nếu trực tiếp đến làm thủ tục tại phòng đăng ký kinh doanh, xin cho biết Ông/Bà có gặp khó khăn gì không? (SA)

1. Không gặp khó khăn
2. Có khó khăn (>> câu VI.11)

VI.10. Nếu không gặp khó khăn, xin cho biết lý do? (SA)

1. Nhờ nắm rõ thủ tục đăng ký doanh nghiệp.
2. Thủ tục đăng ký doanh nghiệp rõ ràng, dễ hiểu.
3. Hồ sơ, thủ tục đăng ký doanh nghiệp được niêm yết công khai, công bố trên website của Sở KHĐT nên dễ tiếp cận.
4. Phòng ĐKKD có bộ phận hướng dẫn đăng ký doanh nghiệp nên nắm rõ thủ tục ĐKKD.
5. Ngành nghề kinh doanh không thuộc ngành phải có vốn pháp định nên thủ tục đơn giản.
6. Ngành nghề kinh doanh không thuộc ngành phải có chứng chỉ hành nghề nên thủ tục đơn giản.
7. Ngành nghề kinh doanh không thuộc ngành phải xin ý kiến nhiều nơi.
8. Nhờ quen biết với nhân viên phòng đăng ký doanh nghiệp nên gặp thuận lợi.
9. Khác (ghi rõ):

(>> chuyển sang câu VI.15)

VI.11. Nếu gặp khó khăn, đó là những khó khăn gì? (SA)

1. Một số quy định pháp luật về ngành nghề kinh doanh khó hiểu.
2. Quy định pháp luật về đặt tên doanh nghiệp khó hiểu.
3. Quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh phải thực hiện nhiều thủ tục khác.
4. Khó khăn trong việc lập hồ sơ đăng ký doanh nghiệp.
5. Khó khăn trong nộp hồ sơ, lấy giấy đăng ký doanh nghiệp (>> câu VI.14)
6. Khó khăn khác (ghi rõ):

VI.12. Nếu khó khăn trong việc lập hồ sơ đăng ký doanh nghiệp, xin cho biết lý do những khó khăn gì? (MA).

1. Xây dựng điều lệ công ty.
2. Điền thông tin vào các biểu mẫu đăng ký doanh nghiệp.
3. Khó khăn khác (ghi rõ):

VI.13. Xin cho biết lý do mà doanh nghiệp gặp phải những khó khăn khi đăng ký doanh nghiệp? (MA).

1. Không nắm rõ các quy định về đăng ký doanh nghiệp nên làm hồ sơ còn sai sót.
2. Không thực hiện công việc này thường xuyên nên không có kinh nghiệm.
3. Các mẫu đăng ký doanh nghiệp phức tạp, khó hiểu.
4. Lý do khác (ghi rõ):

VI.14. Nếu khó khăn trong nộp hồ sơ và lấy giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, xin cho biết là những khó khăn gì? (MA)

1. Thời gian chờ đợi nộp hồ sơ quá lâu, khoảng giờ.
2. Thời gian chờ đợi để lấy giấy đăng ký doanh nghiệp quá lâu, khoảng giờ.
3. Khác (ghi rõ):

VI.15. Khi nộp hồ sơ đăng ký doanh nghiệp, doanh nghiệp phải nộp hồ sơ lần thứ mấy mới được chấp nhận? (SA)

1. Được chấp nhận ngay lần đầu nộp hồ sơ.
2. Lần thứ 2 mới được chấp nhận (phải chỉnh sửa hồ sơ).
3. Lần thứ 3 mới được chấp nhận (phải chỉnh sửa hồ sơ).
4. Khác (ghi rõ):

VI.16. Tại thời điểm ông/bà làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp, Phòng đăng ký doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ trả kết quả đến tận nhà chưa? (SA)

1. Có
2. Chưa
3. Không biết

VI.17. Nếu có, Ông/Bà có sử dụng dịch vụ trả kết quả tới tận nhà không?

1. Có
2. Không (>> câu VI.21)

VI.18. Nếu có sử dụng, xin cho biết dịch vụ này có tiện lợi không?

1. Tiện lợi.
2. Không tiện lợi (>> câu VI.20)
3. Không có ý kiến (>> câu VI.21)

VI.19. Nếu tiện lợi, xin cho biết lý do

1. Không phải chờ đợi tại phòng đăng ký doanh nghiệp để chờ lấy kết quả.
2. Được thông báo trước khi nhận kết quả nên tiện lợi trong việc tiếp nhận.

VI.20. Nếu không tiện lợi, xin cho biết lý do

1. Chỉ giao kết quả theo ngày quy định nên khó sắp xếp thời gian nhận kết quả
2. Thời gian trả kết quả không đúng hẹn, phải chờ đợi lâu, ảnh hưởng đến công việc chung của gia đình.
3. Địa chỉ nhà ở khó tìm, khó khăn trong trả kết quả tại nhà.

4. Khác (ghi rõ):.....

VI.21. Nếu không sử dụng dịch vụ trả kết quả tại nhà, xin Ông/Bà cho biết lý do

1. Sợ phát sinh những rủi ro trong quá trình trả kết quả tại nhà
2. Không có người tiếp nhận kết quả tại nhà
3. Khác (ghi rõ):

VI.22. Doanh nghiệp đi làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp vào ngày nào? (SA)

1. Từ thứ 2 đến thứ 6.
2. Sáng thứ 7.

VI.23. Nếu nộp hồ sơ vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6, tại thời điểm ông/bà nộp hồ sơ, phòng đăng ký kinh doanh đã tiếp nhận hồ sơ cả ngày thay vì chỉ buổi sáng như trước đây? (SA)

1. Có tiếp nhận cả ngày.
2. Chưa có.
3. Không biết.

VI.24. Nếu trực tiếp lấy kết quả tại phòng đăng ký doanh nghiệp, Ông/Bà cho biết giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp được trả có đúng hạn ghi trong giấy hẹn hay không? (SA)

1. Đúng hạn.
2. Không đúng, phải đi lại nhiều lần.
3. Không biết vì lấy giấy đăng ký doanh nghiệp không đúng ngày hẹn.

VI.25. Nếu đăng ký doanh nghiệp trực tuyến, ông/bà đã chọn hình thức nào dưới đây? (SA)

1. Đăng ký trực tuyến qua cổng thông tin đăng ký kinh doanh quốc gia.
2. Đăng ký trực tuyến thông qua dịch vụ phục vụ đăng ký kinh doanh tại nhà do Phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư triển khai (>> câu VI.28)

VI.26. Nếu đăng ký trực tuyến qua cổng thông tin đăng ký kinh doanh quốc gia, ông/bà cho biết quá trình đăng ký doanh nghiệp có dễ dàng không? (SA)

1. Dễ dàng (>> câu 35)
2. Không dễ dàng

VI.27. Nếu không dễ dàng, xin cho biết lý do? (MA)

1. Quá trình đăng ký phải trải qua nhiều bước rất phức tạp.
2. Các bước của quá trình đăng ký rất dài dòng, khó hiểu.
3. Đòi hỏi người đăng ký phải có trình độ công nghệ thông tin cao mới có thể thực hiện được.
4. Ý kiến khác (ghi rõ):

VI.28. Nếu đăng ký trực tuyến thông qua dịch vụ phục vụ đăng ký kinh doanh tại nhà do Phòng đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư triển khai, xin cho biết trước khi trước khi chọn hình thức này, ông/bà có chọn đăng ký trực tuyến qua cổng thông tin đăng ký kinh doanh quốc gia không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu VI.30)

VI.29. Nếu có, lý do vì sao ông/bà không thực hiện đăng ký trực tuyến qua cổng thông tin đăng ký kinh doanh quốc gia? (MA)

1. Vì quá phức tạp.
2. Phát sinh nhiều sai sót trong quá trình đăng ký, phải làm lại nhiều lần, mất nhiều thời gian.
3. Phải là người có trình độ công nghệ thông tin cao mới có thể thực hiện được
4. Khác (ghi rõ):

VI.30. Nếu đăng ký trực tuyến thông qua dịch vụ phục vụ đăng ký kinh doanh tại nhà do Phòng Đăng ký kinh doanh Sở Kế hoạch và Đầu tư triển khai, xin cho biết thủ tục đăng ký đơn giản hay phức tạp? (SA)

1. Đơn giản
2. Phức tạp (>> câu VI.34)

VI.31. Nếu đơn giản, xin ông/bà cho biết phải thực hiện các bước nào trước khi thực hiện đăng ký doanh nghiệp? (MA)

1. Điền các thông tin cá nhân (họ và tên, chứng minh nhân dân)
2. Nhập mã xác nhận đã cho sẵn.

VI.32. Trong quá trình đăng ký doanh nghiệp, nếu có sai sót, ông/bà có được hướng dẫn trực tuyến để sửa chữa hay không? (SA)

1. Được hướng dẫn
2. Không được hướng dẫn

VI.33. Ông/Bà thực hiện đến lần thứ mấy thì đăng ký thành công? (SA)

1. Lần thứ nhất
2. Lần thứ hai
3. Lần thứ

VI.34. Nếu câu trả lời VI.30 là phức tạp, xin cho biết phức tạp ở khâu nào? (MA)

1. Khó khăn về các thao tác kỹ thuật
2. Điền thông tin vào mẫu đơn
3. Soạn thảo điều lệ
4. Khác (ghi rõ):

VI.35. Khi nhận kết quả đăng ký doanh nghiệp, ông/bà áp dụng các hình thức nào dưới đây? (MA)

1. Ở nhà và sử dụng dịch vụ “Nhận và trả kết quả hồ sơ đăng ký doanh nghiệp tại nhà” do Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh cung cấp.
2. Đến Sở Kế hoạch và Đầu tư để nộp hồ sơ và sử dụng dịch vụ “Trả kết quả hồ sơ đăng ký doanh nghiệp tại nhà” do Bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh cung cấp.
3. Đến Sở Kế hoạch và Đầu tư để nộp hồ sơ và nhận kết quả đăng ký doanh nghiệp trực tiếp.

VI.36. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp có bị sai sót gì không? (SA)

1. Có sai sót (ghi rõ):
2. Không.

VI.37. Xin cho biết tại thời điểm doanh nghiệp làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp, ở Phòng đăng ký doanh nghiệp có đông người đến làm thủ tục hay không? (SA)

1. Rất đông, không còn chỗ ngồi.
2. Đông.

3. Không đông lắm.
4. Vắng.

VI.38. Ý kiến của doanh nghiệp về cơ sở vật chất phòng đăng ký doanh nghiệp? (MA)

1. Phòng không đủ chỗ ngồi, phải đứng chờ ngoài sân.
2. Phòng nóng bức, hệ thống điều hòa quá tải.
3. Phòng đăng ký doanh nghiệp không có chỗ giữ xe, phải sử dụng lề đường Lê Thánh Tôn nhưng không đủ chỗ, phải đi xa để gửi khi làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp.
4. Phòng rộng rãi, thoáng mát.
5. Ý kiến khác (ghi rõ):.....

VI.39. Phòng đăng ký doanh nghiệp có trang bị các phương tiện hoặc bộ phận nào nào để giúp người đến đăng ký doanh nghiệp cập nhật thông tin có liên quan không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu VI.41)

VI.40. Nếu có, là những phương tiện hoặc bộ phận nào? (MA)

1. Các bảng điện tử thông báo tình hình giải quyết hồ sơ.
2. Bảng điện tử giúp truy cập hồ sơ, thủ tục hướng dẫn đăng ký doanh nghiệp.
3. Bố trí bàn trực lãnh đạo để xử lý các ý kiến thắc mắc.

VI.41. Ý kiến của doanh nghiệp về thái độ phục vụ của công chức phòng đăng ký doanh nghiệp? (SA)

1. Thái độ phục vụ rất tốt.
2. Tốt.
3. Chưa tốt lắm.
4. Không tốt.
5. Không có ý kiến.

VI.42. Nếu nhờ công ty tư vấn làm hồ sơ đăng ký doanh nghiệp, doanh nghiệp gặp những thuận lợi gì? (MA)

1. Không phải làm thủ tục đăng ký doanh nghiệp
2. Không phải đi nộp hồ sơ
3. Không phải đi lại nhiều lần, chỉ chờ đến ngày lấy giấy chứng nhận ĐKKD
4. Có thể lấy giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp trước ngày hẹn theo quy định
5. Những thuận lợi khác (ghi rõ):

VI.43. Doanh nghiệp có gặp những khó khăn gì không? (SA)

1. Có
2. Không (>> câu VI.45)

VI.44. Nếu có, là những khó khăn gì? (MA)

1. Hồ sơ ký lại nhiều lần.
2. Thời gian chờ lấy giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp khá lâu, *khoảng*giờ.
3. Chi phí tư vấn cao.
4. Thông tin cá nhân bị rò rỉ.

5. Khác (ghi rõ):

VI.45. Doanh nghiệp có hài lòng về thủ tục đăng ký doanh nghiệp hay không? (SA)

1. Hài lòng.
2. Không hài lòng (>> câu VI.47)

VI.46. Nếu hài lòng, xin cho biết lý do? (MA)

1. Thủ tục đăng ký doanh nghiệp được công khai trên trang web, có biểu mẫu hướng dẫn rõ ràng.
2. Đăng ký kinh doanh trực tuyến nên thuận lợi, không mất nhiều thời gian đi lại.
3. Có dịch vụ nhận và trả hồ sơ đăng ký doanh nghiệp tận nhà nên thuận lợi
4. Thời gian nộp hồ sơ cả ngày từ thứ 2 đến thứ 6 nên thuận lợi.
5. Cơ sở vật chất tốt, phòng đăng ký doanh nghiệp rộng rãi, thoáng mát.
6. Có màn hình điện tử hỗ trợ truy cập thông tin
7. Thái độ phục vụ tốt.
8. Thời gian nộp hồ sơ và chờ lấy kết quả nhanh chóng.
9. Thời gian hẹn lấy kết quả nhanh chóng (khoảng 3 ngày làm việc).
10. Người đại diện pháp luật không cần đi lấy kết quả, có thể ủy quyền cho người khác.
11. Phòng đăng ký doanh nghiệp kịp thời giải quyết những thắc mắc của doanh nghiệp.
12. Lý do khác (ghi rõ):

VI.47. Nếu không hài lòng, xin cho biết lý do? (MA)

1. Thủ tục đăng ký doanh nghiệp mặc dù được công khai, có biểu mẫu hướng dẫn nhưng vẫn gặp nhiều sai sót, phải đi lại nhiều lần.
2. Phòng đăng ký doanh nghiệp thường xuyên quá tải.
3. Thái độ phục vụ chưa tốt.
4. Thời gian nộp hồ sơ và chờ lấy kết quả quá lâu.
5. Trả kết quả không đúng hẹn.
6. Thủ tục còn nhiều phức tạp.
7. Thủ tục đăng ký trực tuyến quá cồng kềnh thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia rất phức tạp.
8. Khác (ghi rõ):

VI.48. Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về đăng ký doanh nghiệp? (SA)

1. Rất hài lòng	2. Hài lòng	3. Bình thường	4. Không hài lòng	5. Rất không hài lòng

XIN CẢM ƠN DOANH NGHIỆP!