Tỉnh/Thành phố:

Ngày khảo sát : …./…./ 2020

**PHIẾU KHẢO SÁT, ĐÁNH GIÁ**

**Hệ thống quản lý tổ chức và hoạt động trợ giúp pháp lý, Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực trợ giúp pháp lý và Trang thông tin điện tử trợ giúp pháp lý**

***(Dành cho cá nhân làm việc tại Trung tâm trợ giúp pháp lý)***

*(Kèm theo Công văn số ……/CTGPL-TTTTDL ngày… tháng ….năm 2020 của Cục Trợ giúp pháp lý)*

Để đánh giá tình hình triển khai Hệ thống quản lý tổ chức và hoạt động trợ giúp pháp lý *(gọi tắt là Hệ thống quản lý TGPL)*, Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực trợ giúp pháp lý (*gọi tắt là DVCTT trong lĩnh vực TGPL)* và Trang thông tin điện tử trợ giúp pháp lý của địa phương, Cục Trợ giúp pháp lý đề nghị Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình bằng cách đánh dấu (X) và các ô trống (□) và điền vào chỗ chấm (…) trong các câu hỏi dưới đây:

**Ông/Bà vui lòng cho biết:**

+ Tuổi: ……Nam □...........Nữ □

+Nơi công tác: ………………..…………………Tỉnh/Thành phố……………

+Chức danh công tác:………………..…………………

|  |  |
| --- | --- |
| □ | Trợ giúp viên pháp lý |
| □ | Chuyên viên |

+ Số năm công tác trong lĩnh vực TGPL:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | Dưới 5 năm | □ | Từ 10 – 20 năm |
| □ | Từ 5 – 10 năm | □ | Trên 20 năm |

**A. HỆ THỐNG QUẢN LÝ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG TRỢ GIÚP PHÁP LÝ**

**Câu 1: Ông/Bàcó thường xuyên sử dụng Hệ thốngquản lý TGPLkhông?**

a) Thường xuyên sử dụng□ b) Ít sử dụng□ c) Không sử dụng□

**Câu 2: Hệ thốngquản lý TGPLhiện nay có đáp ứng yêu cầu tra cứu mọi lúc, mọi nơi thông qua internet trên các thiết bị như: máy vi tính, máy tính bảng, điện thoại thông minh và các thiết bị điện tử khác không?**

a) Có□ b) Không□

**Câu 3: Các chức năng của Hệ thốngquản lý TGPL hiện nay đãđáp ứng được bao nhiêu % yêu cầu của Ông/Bà trong việc cập nhật, xử lý, lưu trữ và trích xuất số liệu thống kê?**

a) Dưới 70%□ b) Từ 70% đến dưới 80%□

c) Từ 80% đến dưới 90%□ d) Từ 90% trở lên□

**Câu 4: Ông/Bà có thường xuyên gặp khó khăn khi thực hiện các thao tác trên Hệ thống quản lý TGPL không?**

a) Có□ b) Không□

*Nếu có, đề nghị Ông/Bà nêu rõ các khó khăn thường gặp khi vận hành Hệ thống:*

*(ví dụ:*

*+ Hệ thống hay báo lỗi?*

*+ Hệ thống hay bị treo?*

*+ Hệ thống phức tạp?*

*+ Các chức năng chưa hoàn thiện và bám sát yêu cầu trong thực tế thực hiện việc/ vụ việc TGPL,…*)

…

……………………………………………………………………………………….

**Câu 5: Hệ thốngquản lý TGPLcó xây dựng đầy đủ các chức năng theo quy trình thực hiện việc TGPL/vụ việc TGPL trên thực tế không?**

a) Có□ b) Không□

*Nếu không, đề nghị Ông/Bà nêu rõ các chức năng cần bổ sung, chỉnh sửa khi vận hành Hệ thống quản lý TGPL:*

……………………………………………………………………………………….

**Câu 6: Trong thời gian tới, Hệ thống quản lý TGPLcần phải khắc phục những vấn đề nào sau đây:**

a) Hệ thốngquản lý TGPL khó sử dụng□

b) Hệ thốngquản lý TGPL còn phát sinh nhiều lỗi kỹ thuật□

c) Hệ thốngquản lý TGPL chưa tối ưu hóa các tính năng, tiện ích□

d) Vấn đề khác□

*Nếu là vấn đề khác, đề nghịÔng/Bà nêu rõ vấn đề mà Hệ thống quản lý TGPL cần khắc phục:*

**Câu 7: Khi gặp vướng mắc về kỹ thuật, Ông/Bà có nhận được sự hỗ trợ kịp thời không?**

a) Có□ b) Không□

*Nếu có, Ông/Bà thường nhận được sự hỗ trợ từ đâu:*

a) Cục Công nghệ thông tin – Bộ Tư pháp□

b) Cục Trợ giúp pháp lý – Bộ Tư pháp□

c) Từ các đồng nghiệp khác□

*Nếu không, Ông/Bà có đề nghị gì về vấn đề hỗ trợ kỹ thuật:*

**Câu 8: Đánh giá chung của Ông/Bà về Hệ thốngquản lý TGPL?**

|  |  |
| --- | --- |
| Rất cần thiết cho công tác tổ chức và quản lý hoạt động TGPL | □ |
| Tương đối hữu ích và cần thiết | □ |
| Không cần thiết | □ |

**Nếu không cần thiết, Ông/Bà vui lòng cho biết lý do?**

|  |  |
| --- | --- |
| Tính tiện dụng và hiệu quả chưa cao | □ |
| Phức tạp | □ |
| Lý do khác (đề nghị nêu rõ) …………………………………… |  |

**Câu9: Ông/Bà có đề xuất gì để việc vận hành Hệ thốngquản lý TGPL được hiệu quả hơn?**

a) Thường xuyên phối hợp, hỗ trợ kỹ thuật□

b) Hoàn thiện các chức năng của Hệ thốngquản lý TGPL□

c) Bổ sung, nâng cấp, kiện toàn trang thiết bị để vận hành Hệ thốngquản lý TGPL□

d) Tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn nâng cao kiến thức và kỹ năng vận hành Hệ thốngquản lý TGPL□

e) Đề xuất khác□

*Nếu là đề xuất khác, đề nghị Ông/Bà ghi rõ nội dung:*

**B. DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRONG LĨNH VỰC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ**

**Câu 1: Tại địa phương của Ông/Bà, người dân liên hệ, làm việc vớitổ chức, người thực hiện TGPL qua những hình thức nào?**

a) Gặp trực tiếp□

b) Thông qua người trung gian□

c) Trao đổi qua điện thoại□

d) Gửi thư qua đường bưu điện□

e) Trao đổi qua mạng internet (website, thưđiệntử…)□

g) Hình thức khác□

*Nếu là hình thức khác, đề nghị Ông/Bà ghi rõ nội dung:*

**Câu 2: Căn cứ vào tình hình thực tế tại địa phương, Ông/Bàcó đề xuất nâng cấp DVCTT trong lĩnh vực TGPL không?**

a) Có□ b) Không□

*Nếu có, Ông/Bà hãy đề xuất các thủ tục hành chính trong lĩnh vực TGPL và mức độ DVCTT tương ứng:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên thủ tục** | **Mức độ DVCTT** | | | |
| **Cấp độ 1** | **Cấp độ 2** | **Cấp độ 3** | **Cấp độ 4** | |
| 1 | Thủ tục yêu cầu trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 2 | Thủ tục rút yêu cầu trợ giúp pháp lý của người được trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 3 | Thủ tục thay đổi người thực hiện trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 4 | Thủ tục lựa chọn, ký hợp đồng với Luật sư | □ | □ | □ | □ | |
| 5 | Thủ tục lựa chọn, ký hợp đồng với tổ chức hành nghề luật sư, tổ chức tư vấn pháp luật | □ | □ | □ | □ | |
| 6 | Thủ tục đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 7 | Thủ tục thay đổi nội dung Giấy đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 8 | Thủ tục cấp lại Giấy đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 9 | Thủ tục chấm dứt đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 10 | Thủ tục cấp thẻ cộng tác viên trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 11 | Thủ tục cấp lại thẻ cộng tác viên trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |
| 12 | Thủ tục giải quyết khiếu nại về trợ giúp pháp lý | □ | □ | □ | □ | |

*Nếu không, đề nghị Ông/Bà cho biết lý do:*

**Câu 3: Ông/Bà cho biết khó khăn, thuận lợi khi triển khai DVCTT trong lĩnh vực TGPL tại địa phương mình?**

Khó khăn:

Thuận lợi:

**Câu 4: Ông/Bà cho biết, để nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng DVCTT trong lĩnh vực TGPL, cần:**

a) Xây dựng chuẩn hóa các thủ tục hành chính trong lĩnh vực TGPL□

b) Trang bị tốt về cơ sở vật chất, trang thiết bị□

c) Nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của Tổ chức thực hiện TGPL, người thực hiện TGPL□

d) Nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của người dân□

e) Ý kiến khác□

*Nếu là ý kiến khác, đề nghị Ông/Bà ghi rõ nội dung:*

**Câu 5: Ông/Bà vui lòng cho biết, thực tế tại nhiều địa phương, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận và giải quyết về TGPL thông qua DVCTT còn khá thấp, theo Ông/Bà thì nguyên nhân nào dẫn đến những hạn chế này và đề xuất giải pháp khắc phục?**

a) Ứng dụng công nghệ thông tin chưa gắn liền với cải cách thủ tục hành chính□

b) Sử dụng DVCTT thường mất nhiều thời gian do các thủ tục phức tạp và yêu cầu phải nộp(bổ sung)các giấy tờ khác □

c) Tâm lý lo ngại về sự không thuận tiện, mất an toàn thông tin khi sử dụng DVCTT nên đa số người dân vẫn lựa chọn cách truyền thống là đến trực tiếp cơ quan chức năng để thực hiện thủ tục hành chính□

d) Công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích DVCTT vẫn còn nhiều hạn chế, người dân không biết sử dụng và khai thác DVCTT □

e) Nguyên nhân khác□

*Nếu là nguyên nhân khác, đề nghị Ông/Bà ghi rõ nội dung:*

*Đề xuất giải pháp khắc phục:*

**C. TRANG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ TGPL**

**Câu 1: Quan điểm của Ông/Bà về việc *“Nâng cấp Trang thông tin điện tử TGPL Việt Nam thành Cổng thông tin điện tử TGPL Việt Nam và xây dựng Trangthông tin điện tử riêng của các Trung tâm TGPL nhà nước tỉnh/thành phố”*nhằmđẩy mạnh công tác truyền thông; chia sẻ kinh nghiệm, nâng cao trình độ thực hiện vụ việc hiệu quả; tích hợp các hệ thống và cơ sở dữ liệu TGPL chung,là:**

a) Rất cần thiết□ b) Cần thiết□

c) Chưa cần thiết□ d) Không cần thiết□

*Lý do:*

**Câu 2: Ông/Bà có trung bình bao nhiêu bài viết về hoạt động TGPL trong một năm?**

a) Dưới 5 bài viết□

b) Từ 5 đến dưới 10 bài viết□

c) Từ 10 bài viết trở lên□

**Câu 3: Nếu đơn vị có Trang thông tin điện tử riêng, Ông/Bà dự kiến có thể viết được bao nhiêu bài viết về hoạt động TGPL trong một năm?**

a) Dưới 5 bài viết□ b) Từ 5 đến dưới 10 bài viết□c) Từ 10 bài viết trở lên□

**Câu 4: Để duy trì và phát triển Trang thông tin điện tử TGPL riêng của Đơn vị, Ông/Bà cần:**

a) Sự quan tâm từ cơ quan, đơn vị□

b) Sự quan tâm, hỗ trợ về nghiệp vụ, kỹ thuật từ Trung ương□

c) Tổ chức đào tạo, tập huấn kỹ năng vận hành, khai thác Trang thông tin điện tử □

d) Ý kiến khác□

*Nếu là ý kiến khác, đề nghịÔng/Bà ghi rõ nội dung:*

***Trân trọng cảm ơn sự phối hợp, cộng tác của Ông/Bà!***