

ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN QUYỀN CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG ĐẤT TẠI HUYỆN ĐÔNG ANH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Đào Văn Khánh, Vũ Thị Thu Hiền

Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm đánh giá việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh trong giai đoạn 2018 - 2021, có 71.660 giao dịch liên quan đến quyền của người sử dụng đất được thực hiện tại chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện Đông Anh. Kết quả điều tra đối với 176 hộ gia đình, cá nhân khi thực hiện quyền của người sử dụng đất cho thấy: Phần lớn các tiêu chí được các hộ gia đình, cá nhân đánh giá ở mức độ hài lòng và rất hài lòng. Trong 22 yếu tố đánh giá sự hài lòng của hộ gia đình, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước khi thực hiện quyền của người sử dụng đất chỉ có hai yếu tố “Trang thiết bị thực hiện dịch vụ hành chính hiện đại” và “trang thiết bị thực hiện dịch vụ hành chính dễ dàng sử dụng” người dân đánh giá mức độ không hài lòng cao với chỉ số hài lòng lần lượt là 2,43 và 2,38. Còn lại 20 yếu tố được đánh giá ở mức độ hài lòng với chỉ số nằm trong khoảng 3,40 - 4,19. Cơ sở sở vật chất đã tương đối đáp ứng được nhu cầu sử dụng, chỉ còn 3 công chức, viên chức cho rằng cơ sở, vật chất chưa đáp ứng được nhu cầu làm việc. 26 công chức, viên chức cho rằng đã đáp ứng được yêu cầu chuyên môn nhưng còn một số hạn chế, 4 công chức viên chức cho rằng đã đáp ứng được nhu cầu chuyên môn, không có công chức, viên chức nào cho rằng chưa đáp ứng được yêu cầu chuyên môn. Để nâng cao hiệu quả thực hiện quyền của người sử dụng đất cần thực hiện đồng bộ các giải pháp: Tăng cường giáo dục và phổ biến pháp luật; Đơn giản hóa thủ tục thực hiện quyền sử dụng đất; Tăng đầu tư vào cơ sở vật chất; Hoàn thiện chính sách thu phí để thực hiện quyền của người sử dụng đất và xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai tổng thể.

Từ khóa: Đánh giá; Đông Anh; Quản lý đất đai; Quyền sử dụng đất.

Abstract

Assessing the implementation of land use rights in Dong Anh district, Ha Noi city

Assessing the implementation of land use rights in Dong Anh district, Ha Noi city in the period of 2018 - 2021, there were 71.660 transactions related to land use rights made at the branch office of the Dong Anh district land registration office. The survey and assessment results for 176 households and individuals when exercising the land use rights showed that most of the criteria were assessed by households and individuals at the level of satisfaction and very satisfied. In 22 criteria to assess the satisfaction of households and individuals with respect to the service of state agencies when exercising the rights of land users, there are only two criteria: “Equipment for implementing modern administrative services” and “equipment for easy implementation of administrative services” people rated the level of dissatisfaction with the satisfaction index in turn

is 2.43; 2.38. The remaining 20 criteria were assessed at the satisfaction level with the index between 3,40 - 4,19. The material facilities were relatively able to meet the demand, only 3 civil servants and officials said that facilities and materials did not meet the demand. work. 26 civil servants and officials said that they had met the professional requirements but there were some limitations, 4 officials and officials said that they had met the professional needst here were no civil servants and officials who said that meet professional requirements. In order to improve the effectiveness of the implementation of the rights of land users, it is necessary to synchronously implement solutions: enhancing education and law dissemination; simplify procedures for implementing land use rights; increase investment in facilities; finalize the fee collection policy to implement the rights of land users and build a comprehensive land database.

Keywords: Assessment; Land management; Land use rights; Dong Anh.

1. Đặt vấn đề

Đất đai là tài nguyên quốc gia vô cùng quý giá, là nguồn lực quan trọng để phát triển đất nước. Đất đai chính là môi trường sống, là địa bàn phân bố dân cư, xây dựng các công trình kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng. Ở Việt Nam, Nhà nước là đại diện chủ sở hữu toàn dân về đất đai. Nhà nước giao quyền sử dụng đất (QSDĐ) cho các tổ chức, hộ gia đình, cá nhân và đảm bảo cho các tổ chức, hộ gia đình, cá nhân thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa vụ của người sử dụng đất theo quy định của pháp luật. Người sử dụng đất thực hiện các quyền theo quy định tại Điều 167 và Điều 168 Luật Đất đai 2013.

Huyện Đông Anh nằm ở phía Bắc thủ đô Hà Nội, cách trung tâm thành phố 15 km. Trong những năm gần đây quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế, phân bổ đất cho nhu cầu phát triển kinh tế xã hội, thương mại dịch vụ, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng đang diễn ra tương đối mạnh trên địa bàn huyện, dẫn đến nhu cầu thực hiện các quyền của người sử dụng đất luôn có xu hướng tăng cao, đặc biệt là việc chuyển nhượng, thế chấp, thừa kế và tặng cho quyền sử dụng đất [5].

Tuy nhiên hiện nay tình trạng thực hiện các quyền của người sử dụng đất vẫn chưa tuân thủ đúng quy định của pháp luật; Việc triển khai thực hiện các quy định của pháp luật của các cơ quan quản lý nhà nước còn nhiều bất cập đã ảnh hưởng đến việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất. Điều này dẫn đến việc phải nắm được những tồn tại, hạn chế trong công tác quản lý nhà nước về đất đai nói chung và việc đảm bảo các quyền, nghĩa vụ của người sử dụng đất nói riêng để từ đó đưa ra những nhận xét, rút ra những bài học kinh nghiệm và đề xuất được những giải pháp nâng cao hiệu quả cho việc thực hiện quyền sử dụng đất thời gian tới trên địa bàn huyện Đông Anh.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Thu thập tài liệu, số liệu thứ cấp

Thu thập các tài liệu, báo cáo chuyên ngành, kết quả thống kê, kiểm kê, các văn bản liên quan đến quyền của người sử dụng đất,... từ các cơ quan Nhà nước, các phòng ban trong huyện Đông Anh, qua mạng, qua sách báo để làm cơ sở cho nghiên cứu này.

2.2. Thu thập tài liệu, số liệu sơ cấp

Điều tra đối tượng thực hiện quyền sử dụng đất giao dịch tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội giai đoạn 2018 - 2021 để đánh giá về lý do thực hiện quyền sử dụng đất, mức độ hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính theo các tiêu

chí quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 của Bộ Nội vụ năm 2017 theo 5 tiêu chí gồm: Tiếp cận dịch vụ hành chính; Thủ tục hành chính; Sự phục vụ của công chức, viên chức; Kết quả giải quyết công việc; Việc tiếp nhận xử lý các phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc (Bảng 1).

Bảng 1. Tiêu chí đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước

TT	Tiêu chí/chỉ tiêu
I	Tiếp cận dịch vụ hành chính (DVHC)
1	Nơi ngồi chờ thực hiện DVHC có đủ chỗ ngồi
2	Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ
3	Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại
4	Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ dàng sử dụng
II	Thủ tục hành chính (TTHC)
5	TTHC được niêm yết công khai đầy đủ
6	TTHC được niêm yết công khai chính xác
7	Thành phần hồ sơ đúng quy định
8	Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định
9	Thời gian giải quyết đúng quy định
III	Sự phục vụ của công chức, viên chức
10	Giao tiếp lịch sự
11	Lắng nghe ý kiến của hộ gia đình, cá nhân
12	Trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của hộ gia đình, cá nhân
13	Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo
14	Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu
15	Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc
IV	Kết quả giải quyết công việc
16	Kết quả đúng quy định
17	Kết quả có thông tin đầy đủ
18	Kết quả có thông tin chính xác
V	Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc
19	Cơ quan giải quyết TTHC có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị
20	Tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị
21	Cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực
22	Cơ quan giải quyết TTHC có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời

Nguồn: Bộ Nội vụ năm 2017

Trên cơ sở tình hình thực hiện quyền của người sử dụng đất và lựa chọn mang tính đại diện số lượng thực hiện các quyền, nhóm tác giả tiến hành điều tra phỏng vấn (Bảng phiếu điều tra in sẵn) đối với 04 quyền đã thực hiện tại Chi

nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội huyện Đông Anh đó là: Quyền chuyển nhượng, quyền thế chấp, quyền thừa kế và tặng cho của người sử dụng đất. Thực hiện điều tra bằng bảng các câu hỏi với các tiêu chí tại Bảng 1.

Để đảm bảo kết quả của phiếu điều tra đòi hỏi các hộ gia đình, cá nhân đang sử dụng đất trong địa bàn nghiên cứu. Phòng vấn các hộ gia đình, cá nhân thực hiện QSDĐ trong năm 2021, tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội huyện Đông Anh với 176 phiếu. Số lượng phiếu được tính theo công thức (1) và kết quả thể hiện trên Bảng 2.

Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đánh giá độ hài lòng gồm: (1) Hoàn toàn không hài lòng, (2) Không

hài lòng, (3) Bình thường, (4) Hài lòng, (5) Rất hài lòng.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

Trong đó: n: Số mẫu cần điều tra;

N: Tổng dung lượng mẫu;

e: Sai số cho phép (e = 15 %).

Theo số liệu thống kê, tổng số giao dịch thực hiện 4 quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh giai đoạn 2018 - 2021 cụ thể Bảng 2.

Bảng 2. Số lượng phiếu điều tra hộ gia đình, cá nhân

TT	Nội dung	Đơn vị	Chuyển nhượng	Tặng cho	Thừa kế	Thế chấp	Tổng
1	Số giao dịch	Giao dịch	28.767	21.072	5.003	16.818	71.660
2	Số phiếu theo công thức (I)	Số phiếu	44	44	44	44	176

Điều tra toàn bộ cán bộ thực hiện thủ tục hành chính liên quan đến quyền của người sử dụng đất, số phiếu điều tra 30 phiếu của công chức, viên chức tại Phòng Tài nguyên và Môi trường; Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Hà Nội huyện Đông Anh; Cán bộ địa chính xã liên quan đến việc thực hiện quyền của người sử dụng đất theo các tiêu chí điều tra gồm: Họ và tên của người được điều tra, ý kiến đánh giá về hiểu biết và chấp hành pháp luật của những người thực hiện quyền sử dụng đất; Trình độ chuyên môn; Cơ sở vật chất nơi làm việc; Số lượng công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thực hiện các quyền của người sử dụng đất; Trình độ chuyên môn của công chức, viên chức; Sự hiểu biết của người sử dụng đất về quyền của người sử dụng đất; Sự phối hợp giữa các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến thực hiện quyền của người sử dụng đất.

2.3. Phương pháp thống kê, tổng hợp

Từ các số liệu, tài liệu thu thập được, tiến hành thống kê, tổng hợp. Chỉ số đánh giá sự hài lòng đối với sự phục vụ của cơ quan Nhà nước được đánh giá theo 5 mức (Bảng 3).

Bảng 3. Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

TT	Thang đo	Chỉ số đánh giá
1	Rất hài lòng	$\geq 4,20$
2	Hài lòng	Từ 3,40 - 4,19
3	Bình thường	Từ 2,60 - 3,39
4	Không hài lòng	Từ 1,80 - 2,59
5	Hoàn toàn không hài lòng	$< 1,80$

Nguồn: Likert, 1932

2.4. Phương pháp xử lý số liệu bằng phần mềm Excel

Sau khi thống kê, tổng hợp các số liệu thu thập được, tiến hành xử lý các số liệu trên phần mềm Excel để tổng hợp các số liệu về việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất trên địa bàn nghiên cứu

2.5. Phương pháp phân tích, so sánh

Phương pháp so sánh được sử dụng để đánh giá, phân tích việc thực hiện quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh trong giai đoạn 2018 - 2021

3. Kết quả nghiên cứu**3.1. Kết quả thực hiện quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh giai đoạn 2018 - 2021**

Kết quả thực hiện các quyền của người sử dụng đất là tiêu chí đánh giá mức độ phát triển của thị trường đất đai, khả năng khai thác nguồn lực tài chính từ đất, mức độ thuận tiện của hệ thống đăng

ký. Giao dịch chuyển nhượng, tặng cho, thừa kế, thế chấp thể hiện qua Bảng 4.

Trong giai đoạn 2018 - 2021, tổng số trường hợp thực hiện 4 quyền của người sử dụng đất tại huyện Đông Anh là 71.660, trong đó hồ sơ có số lượng lớn nhất là chuyển nhượng quyền sử dụng đất 28.767 hồ sơ, chiếm 40,14 % tổng số các hồ sơ; Tiếp đến là tặng cho quyền sử dụng đất với 21.072 hồ sơ, chiếm 29,41 %; Thế chấp 16.818 hồ sơ, chiếm 23,47 %; Quyền còn lại được thực hiện với số lượng hồ sơ ít hơn như quyền thừa kế 5.003 hồ sơ, chiếm 6,98 %.

Bảng 4. Kết quả thực hiện quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh giai đoạn 2018 - 2021

DVT: Giao dịch

TT	Quyền sử dụng đất	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Tổng
1	Chuyển nhượng	5.851	7.792	6.590	8.534	28.767
2	Tặng cho	5.006	6.761	5.643	3.662	21.072
3	Thừa kế	1.057	1.523	1.343	1.080	5.003
4	Thế chấp	4.281	4.450	4.105	3.982	16.818
Tổng		16.195	20.526	17.681	17.258	71.660

Nguồn: Chi nhánh VPDKDD huyện Đông Anh, 2021

3.2. Đánh giá của người dân về việc thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Đông Anh**3.2.1. Đánh giá về lý do thực hiện 4 quyền của người sử dụng đất**

Nguyên nhân thực hiện 4 quyền của người sử dụng đất bị chi phối bởi nhiều lý do khác nhau. Cụ thể thể hiện qua Bảng 5.

Bảng 5. Lý do thực hiện các quyền của người sử dụng đất

Mục đích	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Tổng	Tỷ lệ (%)
Lấy tiền đầu tư sản xuất kinh doanh	22	0	0	23	45	25,57
Đầu cơ đất đai	16	0	0	18	34	19,32
Lấy tiền sửa chữa nhà cửa	5	0	0	3	8	4,55
Lý do chuyển đi nơi khác làm việc, nơi ở mới	6	0	7	0	13	7,39
Lý do cần tiền mục đích khác (trả nợ, cho người quen vay,...)	5	0	0	10	15	8,52
Thuận tiện cho sản xuất kinh doanh	0	0	0	6	6	3,41
Thừa kế từ bố, mẹ	0	35	0	0	35	19,89
Tổng	54	35	27	60	176	100
Tỷ lệ (%)	30,68	19,89	15,34	34,09	100	

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

Lý do chuyển nhượng và thế chấp chủ yếu vì mục đích lấy tiền đầu tư sản xuất kinh doanh (chiếm 25,57 %), đầu cơ đất đai (chiếm 19,32 %); Lấy tiền sửa chữa nhà cửa (4,55 %); Lý do chuyển đi nơi khác làm việc, nơi ở mới (chiếm 7,39 %) và cần tiền cho mục đích khác như trả nợ, cho người quen vay (chiếm 8,52 %); Còn thế chấp QSDĐ do thuận tiện trong sản xuất kinh doanh (chiếm 3,41 %); việc thừa kế đều do bố mẹ để lại cho con cái (chiếm 19,89 %).

3.2.2. Đánh giá của người dân về việc tiếp cận dịch vụ hành chính

Số liệu tổng hợp từ kết quả điều tra 176 hộ gia đình, cá nhân thực hiện các quyền của người sử dụng đất giai đoạn 2018 - 2021 trên địa bàn huyện Đông Anh qua 4 quyền được điều tra “chuyển nhượng”, “thừa kế”, “tặng cho” và “thế chấp” được người dân đánh giá về việc tiếp cận dịch vụ hành chính với chỉ số đánh giá trung bình ở mức bình thường lần lượt là 3,22; 3,13; 3,11; 3,23. Các yếu tố đánh giá việc tiếp cận dịch vụ hành chính của người dân đều có tính chất như nhau đối với từng quyền khác nhau, chính vì vậy, chỉ số đánh giá cho từng quyền đối với việc tiếp cận dịch vụ hành chính của từng quyền không có sự chênh lệch lớn dao động từ 3,11 đến 3,23. Thời gian qua, bằng sự nỗ lực nâng cao chất lượng công sở và trang thiết bị của bộ phận “Một cửa” đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu của người dân đến giao dịch và thực hiện thủ tục hành chính về đất đai. Được thể hiện qua hai yếu tố gồm: “Nơi ngồi chờ thực hiện DVHC có đủ chỗ ngồi”, “Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ”, được đánh giá hài lòng với chỉ số trung bình tương ứng là 3,97 và 3,90. Tuy nhiên, vẫn còn một số hộ gia đình cá nhân vẫn còn thấy không

hài lòng và rất không hài lòng đối với việc tiếp cận dịch vụ hành chính khi thực hiện quyền của người sử dụng đất. Nguyên nhân chủ yếu do số lượng giao dịch trên địa bàn huyện trong 4 năm vừa qua tương đối lớn với 71.660 giao dịch, chỉ tính riêng giao dịch liên quan đến quyền của người sử dụng đất trung bình một tháng cơ quan nhà nước phải giải quyết 1.493 giao dịch liên quan đến quyền của người sử dụng. Về cơ bản hai tiêu chí “Nơi ngồi chờ thực hiện DVHC có đủ chỗ ngồi”, “Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ” trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính, đã đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng đất. Đối với hai tiêu chí đánh giá là: “Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại” và “Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ dàng sử dụng” được người dân đánh giá không hài lòng với chỉ số đánh giá tương ứng là 2,43 và 2,38 nguyên nhân do số lượng giao dịch phân bố không đồng đều trong các tháng của năm và các ngày trong tháng, nên những ngày số lượng giao dịch nhiều việc chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân là không tránh khỏi. Chính vì vậy đây là lý do chủ yếu dẫn đến sự không hài lòng của người dân.

Trang thiết bị của đơn vị về số lượng cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu công việc. Tuy nhiên thiết bị máy móc tương đối cũ, việc lưu trữ hay nâng cấp phần mềm thường gặp trục trặc, do đó gây không ít khó khăn trong việc thực hiện nhiệm vụ. Qua đó việc nâng cấp và hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị phải được chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện Đông Anh quan tâm hơn và đầu tư hơn nữa, để thuận tiện công việc, tăng hiệu quả và năng suất làm việc và từ đó nâng cao chất lượng hành chính để phục vụ nhân dân tốt hơn.

Bảng 6. Đánh giá của người dân về tiếp cận dịch vụ hành chính

Tiêu chí	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Nơi ngồi chờ thực hiện DVHC có đủ chỗ ngồi	3,98	3,97	3,85	4,06	3,97
Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ	3,88	3,95	3,81	3,97	3,90
Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại	2,50	2,29	2,48	2,44	2,43
Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ dàng sử dụng	2,50	2,29	2,29	2,44	2,38
Trung bình	3,22	3,13	3,11	3,23	3,17

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

3.2.3 Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính (TTHC) qua 4 quyền được điều tra có 3 quyền: “Thừa kế”, “Tặng cho” và “Thế chấp” được người dân đánh giá qua 5 yếu tố với chỉ số đánh giá trung bình hài lòng lần lượt là: 3,77; 3,66 và 3,83. Riêng đối với quyền “Chuyển nhượng” người dân đánh giá chất lượng TTHC qua 5 yếu tố với chỉ số đánh giá trung bình ở mức độ bình thường là 3,00. Trong 5 yếu tố đánh giá chất lượng TTHC khi người dân thực hiện quyền chuyển nhượng thì có 3 yếu tố đánh giá “TTHC được niêm yết công khai đầy đủ”,

“TTHC được niêm yết công khai chính xác”, “Thành phần hồ sơ đúng quy định” được người dân đánh giá hài lòng với chỉ số lần lượt là: 3,55; 3,53 và 3,47. Đối với 2 yếu tố “Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định” và “Thời gian giải quyết đúng quy định” được người dân đánh giá không hài lòng với chỉ số lần lượt 2,15 và 2,29. Đối với yếu tố “Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định” của quyền chuyển nhượng ở huyện Đông Anh hiện nay đang áp dụng theo Nghị định số 45/2011/NĐ - CP thu mức lệ phí trước bạ đối với nhà, đất là 0,5 %, ngoài lệ phí người dân phải nộp thuế thu nhập cá nhân bằng 2 % giá trị chuyển nhượng [3].

Bảng 7. Đánh giá của người dân về chất lượng thủ tục hành chính

Tiêu chí	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
TTHC được niêm yết công khai đầy đủ	3,55	3,79	3,69	3,89	3,73
TTHC được niêm yết công khai chính xác	3,53	3,77	3,69	3,86	3,71
Thành phần hồ sơ đúng quy định	3,47	3,77	3,69	3,91	3,71
Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	2,15	3,77	3,59	3,78	3,32
Thời gian giải quyết đúng quy định	2,29	3,77	3,66	3,71	3,36
Trung bình	3,00	3,77	3,66	3,83	

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

Đối với thời gian giải quyết chưa đúng quy định vẫn còn nhiều người dân không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng thể hiện, do những nguyên nhân khách quan và chủ quan. Ngoài những nguyên nhân chủ quan như sự hạn chế

về trình độ, sự thiếu trách nhiệm của một số công chức địa chính, số lượng cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục còn quá ít, phải kiêm nhiệm nhiều việc, trình độ hiểu biết pháp luật đất đai của người dân còn hạn chế,... thì còn có

những nguyên nhân khách quan, trong đó phải kể đến nguyên nhân do vị trí UBND huyện Đông Anh không phải là trung tâm của huyện, các xã như Đại Mạch, Võng La, có khoảng cách xa, hệ thống hồ sơ địa chính đã quá cũ, không được cập nhật chỉnh lý thường xuyên, không có cơ sở dữ liệu đất đai đồng bộ.

Bảng 8. Đánh giá của người dân về sự phục vụ của công chức, viên chức

Tiêu chí	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Giao tiếp lịch sự	3,45	3,67	3,63	3,91	3,67
Lắng nghe ý kiến của tổ chức	3,47	3,72	3,68	3,84	3,68
Trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của tổ chức	3,47	3,72	3,63	3,84	3,67
Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	3,51	3,72	3,68	3,84	3,69
Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu	3,44	3,72	3,63	3,77	3,64
Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	3,51	3,72	3,68	3,84	3,69
Trung bình	3,48	3,71	3,66	3,84	

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

Hiện nay, các địa phương đều đề hồ sơ góp ý của công dân, gắn camera giám sát tại các phòng ban, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại nhằm quan sát, theo dõi, đánh giá hoạt động của cán bộ, công chức. Nhất là việc chấp hành nội quy, quy chế, giờ giấc làm việc, cung cách ứng xử, tiếp xúc với người dân. Tuy nhiên, để không còn hộ gia đình, cá nhân nào không hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại huyện Đông Anh thì cán bộ, công chức cần tiếp tục nâng cao trình độ chính trị và chuyên môn, nghiệp vụ, nâng cao tinh thần

3.2.4. Đánh giá về sự phục vụ của công chức, viên chức

Kết quả điều tra 176 hộ gia đình, cá nhân đánh giá sự phục vụ của công chức, viên chức qua 4 quyền được điều tra “Chuyển nhượng”, “Thừa kế”, “Tặng cho”, “Thế chấp” được người dân đánh giá với chỉ số đánh giá hài lòng lần lượt là: 3,48; 3,71; 3,66 và 3,84 (Bảng 8).

trách nhiệm với công việc, nhiệm vụ được giao, thái độ phục vụ nhân dân.

3.2.5. Đánh giá về kết quả công việc

Kết quả công việc qua 4 quyền được điều tra “Chuyển nhượng”, “Thừa kế”, “Tặng cho”, “Thế chấp” được người dân đánh giá với chỉ số hài lòng trung bình lần lượt là: 3,54; 3,78; 3,67; 3,94 đây là một chỉ số hài lòng cao. Điều này, chứng tỏ công tác cải cách thủ tục hành chính của huyện trong những năm qua đã có những đóng góp đáng kể góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực công tác quản lý Nhà nước về đất đai (Bảng 9).

Bảng 9. Đánh giá của người dân về kết quả công việc

ĐVT: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

Tiêu chí	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Kết quả đúng quy định	3,54	3,78	3,67	3,94	3,73
Kết quả có thông tin đầy đủ	3,54	3,78	3,67	3,94	3,73
Kết quả có thông tin chính xác	3,54	3,78	3,67	3,94	3,73
Trung bình	3,54	3,78	3,67	3,94	

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

Nghiên cứu

3.2.6. *Đánh giá về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc*

Kết quả điều tra về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc được thể hiện qua 4 quyền được điều tra “Chuyển nhượng”, “Thừa kế”, “Tặng cho”, “Thế chấp”, được đánh giá với chỉ số đánh giá trung bình mức độ hài lòng lần lượt là: 3,61; 3,79; 3,73 và 3,90. Đây đều là chỉ số đánh giá mức độ hài lòng cao, số hộ gia đình, cá nhân cảm thấy không hài lòng và hoàn

toàn không hài lòng về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc vẫn còn nhưng không đáng kể, do những nguyên nhân chủ quan như sự hạn chế về trình độ, sự thiếu trách nhiệm của một số cán bộ địa chính, trình độ hiểu biết pháp luật đất đai của người dân còn hạn chế. Một phần do nguyên nhân khách quan đến từ hệ thống cơ sở dữ liệu đất đai của huyện chưa được xây dựng hoàn chỉnh nên việc xử lý và trả lời các ý kiến, kiến nghị của người dân còn chậm, chưa hoàn toàn đáp ứng được nhu cầu của người dân (Bảng 10).

Bảng 10. Đánh giá của người dân về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc

ĐVT: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

Tiêu chí	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Cơ quan giải quyết TTHC có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị	3,78	3,86	3,75	3,95	3,84
Tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	3,73	3,86	3,75	3,95	3,82
Cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	3,47	3,72	3,68	3,85	3,68
Cơ quan giải quyết TTHC có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	3,47	3,72	3,72	3,85	3,69
Trung bình	3,61	3,79	3,73	3,90	

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

3.3. *Đánh giá của công chức, viên chức về việc thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Đông Anh giai đoạn 2018 - 2021*

Đánh giá về trình độ chuyên môn trong số 30 công chức, viên chức đang

làm việc được điều tra thì có 23,33 % công chức viên chức có trình độ cao đẳng; 56,67 % có trình độ đại học; 20 % có trình độ sau đại học về chuyên ngành quản lý đất đai, địa chính - xây dựng (Bảng 11).

Bảng 11. Ý kiến của công chức, viên chức trực tiếp tham gia về việc thực hiện quyền của người sử dụng

STT	Chỉ tiêu	Tổng	Tỷ lệ (%)
1	Trình độ chuyên môn	30	100
1.1	Cao đẳng	7	23,33
1.2	Đại học	17	56,67
1.3	Sau Đại học	6	20
2	Đánh giá cơ sở vật chất nơi làm việc	30	100
2.1	Đáp ứng được yêu cầu	27	90

STT	Chỉ tiêu	Tổng	Tỷ lệ (%)
2.2	Chưa đáp ứng được yêu cầu	3	10
3	Đánh giá số lượng công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thực hiện các quyền của người sử dụng đất	30	100
3.1	Thừa	0	0
3.2	Đủ	26	86,67
3.3	Thiếu	4	13,33
4	Đánh giá về trình độ chuyên môn của công chức, viên chức	30	100
4.1	Đáp ứng được đầy đủ yêu cầu	4	13,33
4.2	Đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhưng còn một số hạn chế	26	86,67
4.3	Chưa đáp ứng được yêu cầu	0	0
5	Sự hiểu biết của người sử dụng đất về quyền của người sử dụng đất	30	100
5.1	Hiểu rõ	5	16,67
5.2	Chưa hiểu rõ	15	50
5.3	Không hiểu	10	33,33
6	Sự phối hợp giữa Chi nhánh VPĐKKĐĐ, Phòng TN&MT, Địa chính xã,...	30	100
6.1	Tốt	25	83,33
6.2	Chưa tốt	5	16,67

Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra

Về cơ sở vật chất nơi làm việc: 90 % người được điều tra cho rằng cơ sở vật chất đã đáp ứng được yêu cầu; Còn lại 10 % cho rằng chưa đáp ứng. Trong những năm gần đây, huyện Đông Anh đã chỉ đạo tập trung đầu tư nhiều về cơ sở vật chất, môi trường làm việc cho công chức, viên chức để góp phần đạt được hiệu quả công việc cao hơn.

Về số lượng công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thực hiện các quyền của người sử dụng đất: Có 86,67 % ý kiến cho rằng đã đủ; Có 13,33 % cho rằng còn thiếu, việc thiếu nguồn nhân lực thực hiện công tác này ở thị trấn Đông Anh, xã Hải Bối, xã Kim Chung, xã Nam Hồng để thực hiện công việc, do các xã trên đều là các xã có thị trường đất đai sôi động, địa bàn rộng và dân cư nhiều, ngoài việc thực hiện quyền của người sử dụng đất còn phải giải quyết các công việc chuyên môn khác như tranh chấp, cấp giấy chứng nhận,... nên tình trạng thiếu thời gian quá sức làm việc với cán bộ công chức vẫn

xảy ra.

Về trình độ chuyên môn của công chức, viên chức: Có 13,33 % người được điều tra cho rằng trình độ chuyên môn đã đáp ứng được đầy đủ yêu cầu; 86,67 % cho rằng đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhưng còn 1 số hạn chế và không trường hợp nào cho rằng chưa đáp ứng được yêu cầu, đối với Văn phòng đăng ký và Phòng Tài nguyên và Môi trường mặt hạn chế chủ yếu đến từ việc Luật đất đai được thay đổi và chỉnh sửa quá nhanh nên mỗi khi có sự điều chỉnh về Luật và các Thông tư, Nghị định đi kèm cần có thời gian nghiên cứu và trải nghiệm thực tế để hiểu rõ hơn. Còn với công chức địa chính xã ngoài việc hạn chế về quy định của pháp luật thay đổi nhanh chóng còn hạn chế về sử dụng các phần mềm quản lý và sử lý bản đồ. Đa số cán bộ công chức cấp xã là cao đẳng và trung cấp hoặc liên thông đại học tuổi đã lớn nên việc tiếp cận phần mềm, dùng máy tính có phần

hạn chế nhất định.

Sự hiểu biết của người sử dụng đất về quyền của người sử dụng đất: Có 16,67 % công chức, viên chức được điều tra cho rằng người sử dụng đất đã hiểu rõ về quyền của mình, 50 % ý kiến cho rằng người sử dụng đất chưa hiểu rõ và 33,33 % cho rằng không hiểu, huyện Đông Anh là huyện thuần nông nên ý thức của người dân trong việc tìm hiểu pháp luật là chưa cao. Đa số người dân trên địa bàn xã khi có việc cần giải quyết liên quan đến đất đai đều nhờ công chức địa chính xã tư vấn và chỉ dẫn cho cách làm. Việc người dân tự ý thức trong việc nghiên cứu pháp luật về đất đai là chưa có ở đa phần các xã.

Sự phối hợp giữa Chi nhánh Văn phòng đăng ký và Phòng Tài nguyên và Môi trường, các đơn vị có liên quan khi thực hiện các quyền của người sử dụng đất: Có 83,33 % ý kiến cho rằng đã phối hợp tốt; 16,67 % cho rằng phối hợp chưa tốt.

Khi được điều tra, các công chức, viên chức có ý kiến về những tồn tại, khó khăn trong việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất như sau: Các thủ tục thực hiện và các văn bản hướng dẫn còn khó hiểu dẫn đến tình trạng cán bộ và người dân khi tham gia thực hiện giao dịch QSDĐ còn nhiều hạn chế. Qua đó cần có nhiều lớp tập huấn để nâng cao trình độ nhận thức của cán bộ cũng như người dân. Cần điều chỉnh lệ phí thu là rất quan trọng việc điều chỉnh phí và lệ phí sẽ giúp người dân thực hiện đầy đủ các giao dịch QSDĐ. Đơn giản hóa các thủ tục thực hiện sẽ giúp việc thực hiện QSDĐ dễ dàng hơn, và từ đó công tác quản lý đất đai trên địa bàn cũng được

dễ dàng hơn.

3.4. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện quyền sử dụng đất tại huyện Đông Anh

Cần tăng cường tuyên truyền, phổ biến trên các phương tiện thông tin về thực hiện QSDĐ tới người sử dụng đất. Xây dựng cơ sở dữ liệu pháp luật về đất đai theo các chủ đề phù hợp với nội dung quản lý nhà nước về đất đai để cung cấp cho nhân dân. Nâng cao nhận thức của người dân về việc thực hiện các QSDĐ để người dân hiểu được quyền lợi, trách nhiệm của họ và tự giác thực hiện nghĩa vụ khi giao dịch QSDĐ;

Thực hiện cải cách các thủ tục hành chính về thực hiện QSDĐ. Xây dựng và vận hành tốt dịch vụ công về đất đai như cung cấp thông tin về quy hoạch, thông tin về đất đai, hỗ trợ pháp lý trong các giao dịch đất đai. Tạo điều kiện để người sử dụng đất thực hiện QSDĐ được thuận lợi, nhanh chóng, nhất là trong quyền thừa kế;

Xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý đất đai, đặc biệt là công tác tài chính về đất đai, để người dân khi thực hiện các QSDĐ dễ dàng tra cứu thông tin và hoàn thành các nghĩa vụ tài chính;

Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết, thường xuyên bồi dưỡng, đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ giao dịch trong lĩnh vực nhà đất đảm bảo nhanh, chính xác và hiệu quả.

4. Kết luận

Giai đoạn 2018 - 2021 các giao dịch về quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Đông Anh diễn ra thường xuyên và có xu hướng tăng dần. Huyện Đông Anh đang

trong giai đoạn đô thị hóa và công nghiệp hóa mạnh. Giai đoạn từ năm 2018 - 2021 có tới 71.660 giao dịch QSDĐ được thực hiện tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện. Tập trung chủ yếu là các giao dịch về chuyển nhượng, thừa kế, tặng cho và thế chấp QSDĐ. Tình trạng giấy tờ tại thời điểm thực hiện giao dịch về cơ bản là đã có GCNQSDĐ.

Phần lớn các tiêu chí được các hộ gia đình, cá nhân đánh giá ở mức độ hài lòng và rất hài lòng. Trong 22 yếu tố đánh giá sự hài lòng của hộ gia đình, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước khi thực hiện quyền của người sử dụng đất chỉ có hai yếu tố “Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại” và “trang thiết bị thực hiện DVHC dễ dàng sử dụng” người dân đánh giá mức độ không hài lòng cao với chỉ số hài lòng lần lượt là 2,43 và 2,38. Còn lại 20 yếu tố được đánh giá ở mức độ hài lòng với chỉ số nằm trong khoảng 3,40 - 4,19.

Cơ sở sở vật chất đã tương đối đáp ứng được nhu cầu sử dụng, năng lực của công chức, viên chức đã đáp ứng được yêu cầu chuyên môn nhưng còn một số hạn chế, đa số công chức viên chức cho rằng người dân hiểu chưa rõ về quyền của người sử dụng đất và công chức, viên chức cho rằng sự phối hợp giữa Chi nhánh VPĐKĐĐ, Phòng TN&MT, Địa chính xã là tốt.

Để nâng cao hiệu quả thực hiện QSDĐ tại huyện Đông Anh cần đưa ra một số giải pháp: Giải pháp tuyên truyền giáo dục và phổ biến pháp luật; Thực hiện cải cách các thủ tục hành chính về thực hiện QSDĐ; Xây dựng cơ sở dữ liệu; Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Để đánh giá một cách hệ thống và toàn diện về thực trạng chuyển QSDĐ, đồng thời để có được những giải pháp đồng bộ cho vấn đề này, cần tiếp tục nghiên cứu mở rộng đối với các quyền của người sử dụng đất trên địa bàn trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Bộ Nội vụ (2017). *Quyết định số 2640/QĐ-BNV, ngày 10/10/2017 về Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước giai đoạn 2017 - 2020*.

[2]. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất huyện Đông Anh (2021). *Báo thông kê tình hình quản lý sử dụng đất trên địa bàn huyện từ 2018 - 2021*.

[3]. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2011). *Nghị định số 45/2011/NĐ-CP, ngày 17/6/2011 về thu phí trước bạ*.

[4]. Likert. R (1932). *A technique for the measurement of attitudes archives of psychogy*. 140, p. 55.

[5]. UBND huyện Đông Anh (2021). *Báo cáo thuyết minh tổng hợp kế hoạch sử dụng đất năm 2021 huyện Đông Anh*.

Ngày nhận bài: 03/8/2022; Ngày chấp nhận đăng: 27/9/2022