

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN VỀ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN THANH BA, TỈNH PHÚ THỌ

● NGUYỄN VĂN SONG - NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO - TRẦN THỊ THẬP HIẾU

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của người dân về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (QSDĐ) trên địa bàn huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân trong thời gian tới.

Kết quả điều tra cho thấy, người dân hài lòng khá cao đối với dịch vụ hành chính công trong lĩnh vực đất đai trên địa bàn huyện (trên 80%). Số lượng hồ sơ tiếp nhận tăng qua các năm, từ 7.512 hồ sơ năm 2017 đến 8.322 hồ sơ năm 2019. Tỷ lệ giải quyết và trả kết quả đúng hạn đạt trên 90%.

Từ khoá: Sự hài lòng, cấp giấy chứng nhận, hành chính công, huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ.

I. Đặt vấn đề

Trong chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2011 - 2020, Chính phủ đã xác định đất đai là một trong những lĩnh vực trọng tâm cần tập trung thực hiện cải cách thủ tục hành chính. Để cụ thể hóa, nhiều chính sách và văn bản pháp luật đã được ban hành như: Luật Đất đai năm 2013, Nghị định số 43/2014/NĐ-CP và Nghị định số 01/2017/NĐ-CP của Chính phủ. Qua thực tiễn triển khai thi hành, hiện nay công tác cải cách hành chính trên địa bàn huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ đã một phần tạo ra những chuẩn mực trong cung cách phục vụ nhân dân, đặc biệt là trong lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (QSDĐ).

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn còn tồn tại nhiều khó khăn, bất cập. Đất đai là một loại tài sản đặc biệt, Nhà nước giao quyền sử dụng đất cho người dân và người có quyền sử dụng

đất được quyền chuyển nhượng và thực hiện các quyền khác trên đất theo quy định của pháp luật, do vậy khi thực hiện các giao dịch về quyền sử dụng đất, thường gặp khó khăn trong xác lập chủ thể và phát sinh nhiều mâu thuẫn, tranh chấp. Bên cạnh đó, tình trạng vi phạm thời hạn giải quyết, cấp đất không đúng diện tích theo thực tế, không đúng đối tượng, mức thu phí, lệ phí chưa đúng quy định vẫn xảy ra nhiều. Sự phối hợp của các cơ quan trong tiếp nhận, giải quyết, thẩm định hồ sơ về quá trình sử dụng đất chưa đồng nhất dẫn đến tình trạng sai sót, hồ sơ phải nộp nhiều lần và giải quyết kéo dài (Lưu Thị Tuyết, 2018). Những bất cập trên dẫn đến các sự việc về khiếu nại, tố cáo, tạo rào cản đầu tư kinh doanh của doanh nghiệp và gây mất lòng tin của người dân. Trong bối cảnh trên, việc đánh giá thực trạng và sớm hoàn thiện các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân về cấp giấy chứng nhận QSDĐ là hết sức cần thiết.

II. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

1. Thực trạng giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Thanh Ba

Hiện nay, tại huyện Thanh Ba, hầu hết các hồ sơ trong danh mục thủ tục hành chính đều được nhận qua hệ thống do cán bộ một cửa tiếp nhận và trả kết quả. Do vậy, số lượng hồ sơ tiếp nhận qua các năm tăng lên đáng kể, từ 7.512 hồ sơ năm 2017 đến 8.196 hồ sơ năm 2018 (tăng 9,11% so với năm 2017), năm 2019 có 8322 hồ sơ (tăng 1,54% so với năm 2018). Tỷ lệ giải quyết và trả kết quả đúng hạn đạt trên 90% (UBND huyện Thanh Ba, 2019).

Các thủ tục chủ yếu được giải quyết là: Đăng ký biến động, chuyển quyền sử dụng và tăng thêm diện tích QSDĐ, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất chiếm 31,11%. Xóa đăng ký cho thuê, cho thuê lại, góp vốn bằng QSDĐ, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất chiếm 24,44%; Thủ tục cấp đổi QSDĐ đất chiếm 8,89%, còn những thủ tục cấp giấy khác ít có nhu cầu hơn chiếm từ 1,11% đến 4,44% (UBND huyện Thanh Ba, 2019).

2. Đánh giá sự hài lòng của người dân về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Thanh Ba

2.1. Sự hài lòng của người dân về cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất của huyện đã được chú trọng đầu tư. Phòng tiếp công dân thoáng mát với diện tích trên 100m² và đầy đủ các trang thiết bị như: Điều hòa, quạt, máy tính, máy in, máy photocopy, máy lấy số tự động, màn hình kiểm tra kết quả nhanh qua quét mã hồ sơ, hệ thống camera giám sát. Có khoảng 35 ghế ngồi cho người dân đến giao dịch. Khu để nước uống, nhà vệ sinh, nhà xe hợp lý, an ninh trật tự đảm bảo. (Bảng 1)

Nhiệt độ phòng làm việc thoáng mát và bàn ghế phục vụ được người dân đánh giá khá cao ở mức trên 80%, tuy nhiên do bàn ghế khá cao, khiến người dân ái ngại khi ngồi thực hiện thủ tục và chờ kết quả. Về sử dụng máy tra cứu thông tin, chỉ có 20% người dân đã sử dụng máy tra cứu

thông tin, còn lại 80% là không biết cách sử dụng và không quan tâm.

2.2. Sự hài lòng của người dân về quy trình, thủ tục hành chính trong cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

Qua điều tra cho thấy, có tới 86,67% người dân cho rằng thủ tục hồ sơ về cấp giấy chứng nhận QSDĐ hiện nay khá đơn giản, dễ thực hiện. 90% người dân đánh giá các nội dung, biểu mẫu về các quy trình, thủ tục hành chính được công khai minh bạch, đầy đủ, rõ ràng. (Bảng 2)

Đối với tiêu chí thời gian giao trả kết quả hồ sơ, chỉ có tỷ lệ nhỏ 1,11% hồ sơ giải quyết chậm do không đủ điều kiện phải tạm dừng để bổ sung hồ sơ và hẹn lại ngày muộn hơn so với ban đầu. Mọi thủ tục hành chính đã được rút ngắn, không gây phiền hà, sách nhiễu cho người dân. Do vậy, trên 83% người dân cho rằng, thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành là hợp lý.

Về mức thu phí, lệ phí 100% người dân nhận xét cán bộ thu phí và lệ phí theo quy định đã niêm yết, 80% người dân cho rằng mức phí phải đóng theo quy định hiện hành phù hợp, chỉ có 7,78% ý kiến cho rằng mức phí đóng hiện tại khá cao và còn lại 12,22% ở mức thấp.

2.3. Sự hài lòng của người dân về thái độ phục vụ của Bộ phận tiếp nhận và Trả kết quả

Nhìn chung, người dân đánh giá tương đối tốt về thái độ phục vụ của cán bộ, công chức; gần 90%

Bảng 1. Đánh giá của người dân về cơ sở vật chất

Nội dung		Số lượng (Người)	Cơ cấu (%)
Tổng số phiếu điều tra		90	100,00
1. Bàn ghế phục vụ	Rất tốt	24	26,67
	Tốt	51	56,67
	Chưa tốt	15	16,67
2. Nhiệt độ phòng làm việc	Thoáng mát	72	80,00
	Tạm được	18	20,00
	Nóng bức	0	0,00
3. Sử dụng máy tra cứu thông tin	Đã sử dụng	18	20,00
	Không biết sử dụng	32	35,56
	Không quan tâm	40	44,4

Nguồn: Tổng hợp kết quả điều tra của tác giả (2020)

Bảng 2. Đánh giá của người dân về thủ tục hành chính

Nội dung		Số lượng (người)	Ước lượng (%)
Tổng số người dân điều tra		90	100,00
1. Thủ tục hồ sơ theo quy định hiện hành	Đơn giản, dễ thực hiện	78	86,67
	Rườm rà, phức tạp	12	13,33
2. Các nội dung, biểu mẫu được niêm yết công khai	Đầy đủ, rõ ràng	81	90,00
	Chưa đầy đủ	9	10,00
3. Thời gian giao trả kết quả hồ sơ	Sớm hơn	83	92,22
	Đúng hẹn	6	6,67
	Chậm hơn	1	1,11
4. Thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành	Hợp lý	75	83,3
	Còn lâu	15	16,67
5. Thu phí và lệ phí theo quy định niêm yết	Có	90	100,00
	Không	0	0,00
6. Mức thu phí theo quy định hiện hành	Cao	7	7,78
	Trung bình	72	80,00
	Thấp	11	12,22

Nguồn: Theo kết quả tổng hợp phiếu điều tra của tác giả (2020)

người dân cho rằng cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả lĩnh vực cấp giấy chứng nhận QSDĐ “lich sự, dễ gần, dễ hỏi”.

Đa số những người làm việc tại Bộ phận một cửa đã có kinh nghiệm ít nhất 3 - 5 năm trở lên nên am hiểu nội dung công việc và biết xử lý những vướng mắc người dân thường mắc phải. Do vậy, trên 80% người dân đánh giá cán bộ hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu. Một tỷ lệ nhỏ 8,89% người dân đánh giá ở mức “khó hiểu” do cán bộ công chức hướng dẫn chưa rõ ràng và do từ ngữ trong thủ tục hồ sơ còn khó hiểu.

Về tiếp thu góp ý, khiếu nại, tố cáo, 78,38% người dân đánh giá sự phản hồi lại góp ý, khiếu nại, tố cáo được tiếp thu, giải quyết nhiệt tình; có nhiều góp ý, khiếu nại, tố cáo có được tiếp thu nhưng chưa giải quyết triệt để (chiếm 18,92%) và có 2,7% người dân đánh giá các góp ý, khiếu nại, tố cáo chưa được tiếp thu. (Bảng 3)

2.4. Mức độ hài lòng chung

Tỷ lệ đánh giá “hài lòng” và “rất hài lòng” khá

3,33%) người dân đánh giá “không hài lòng” và “rất không hài lòng”. (Biểu đồ 1)

3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của người dân về cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện

3.1. Cải tiến cơ sở vật chất, trang thiết bị

- Xây dựng bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nằm ở vị trí thuận tiện, có không gian rộng, có bảng chỉ dẫn rõ ràng để tổ chức, cá nhân tìm và liên hệ công tác dễ dàng.

- Cung cấp các điều kiện hỗ trợ công việc cho người dân ngay tại cơ quan, hạn chế tình trạng người dân phải ra ngoài in ấn, photo và không đủ chỗ ngồi viết hồ sơ.

3.2. Hoàn thiện quy trình, thủ tục hành chính về đất đai

- Rà soát và loại bỏ tất cả các thủ tục hành chính còn rườm rà, thường xuyên cập nhật các văn bản quy phạm pháp luật để hoàn thiện, bổ sung vào các quy định đối với thủ tục hành chính tại đơn vị.

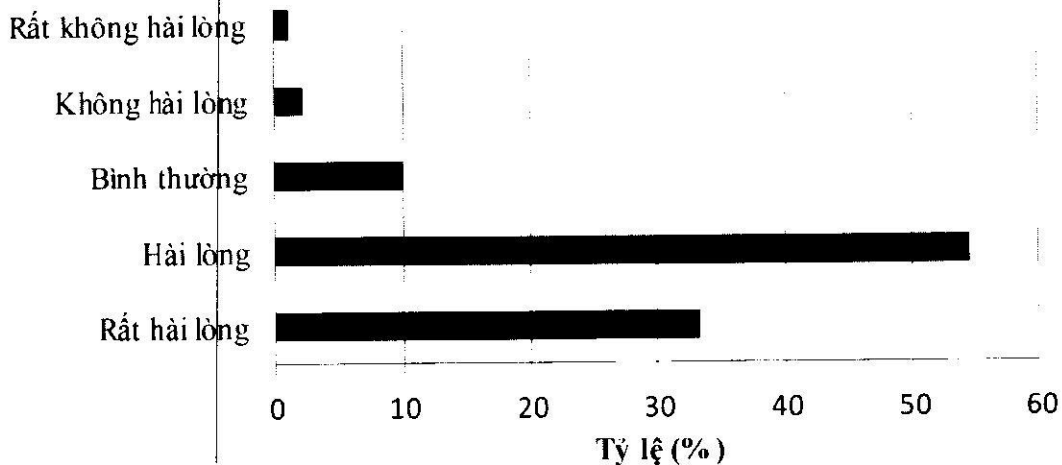
- Trong trường hợp hồ sơ chưa đúng, chưa đầy

Bảng 3. Đánh giá của người dân về thái độ phục vụ của cán bộ

	Nội dung	Số lượng (người)	Cơ cấu (%)
Tổng số người điều tra		90	100
1. Thái độ phục vụ của cán bộ, công chức	Lịch sự, dễ gần, dễ hỏi	79	87,78
	Bình thường	8	8,89
	Thờ ơ, khó gần, không lịch sự	3	3,33
	Hướng dẫn tận tình, rõ ràng, dễ hiểu	83	81,11
2. Cách hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan	Bình thường	9	10,00
	Hướng dẫn qua loa, khó hiểu	8	8,89
	Tiếp thu, giải quyết nhiệt tình	29	78,38
3. Cơ chế tiếp thu góp ý, khiếu nại, tố cáo	Có tiếp thu nhưng giải quyết chưa triệt để	7	18,92
	Không được tiếp thu	1	2,7

Nguồn: Tổng hợp kết quả phiếu điều tra của tác giả (2020)

Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ hành chính công về cấp giấy chứng nhận QSDĐ tại UBND huyện Thanh Ba



dẫn bằng phiếu hướng dẫn để công dân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ trước khi tiếp nhận. Và phải thông báo ngay cho công dân biết để kịp bổ sung, điều chỉnh; tránh trường hợp tới thời gian hạn trả hồ sơ mới thông báo.

- Cải tiến trình tự tiếp nhận, giải quyết và trao trả hồ sơ thông qua việc đẩy mạnh triển khai ứng dụng công nghệ thông tin. Gắn thực hiện hành chính công với dịch vụ bưu điện. Với mục đích người dân sử dụng phần mềm mức độ

3, mức độ 4 theo 2 chiều nộp và trả kết quả hồ sơ tại nhà cũng như nộp hồ sơ liên thông ở xã thuận tiện nhất, hạn chế việc đi lại nhiều lần của người dân.

3.3. Nâng cao chất lượng cán bộ công chức làm dịch vụ hành chính công

- Thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ công chức, đặc biệt là cán bộ tiếp nhận bộ phận một cửa.

- Giám sát, kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất, xử phạt những hành vi thiếu trách nhiệm hoặc có thái độ không đúng của cán bộ công chức lĩnh vực đất đai đối với cá nhân, tổ chức sử dụng dịch vụ.

- Công chức, viên chức mắc sai phạm phải viết thư xin lỗi công dân trong trường hợp quá hẹn, có trả lời bằng văn bản trong trường hợp trả lại hồ sơ đã được tiếp nhận.

- Công khai các thông tin cá nhân của cán bộ công chức chuyên trách trên phần mềm (hình ảnh, họ tên, số điện thoại,...) để giải đáp các thắc mắc của người dân khi họ tra cứu hồ sơ hay muốn sử dụng dịch vụ.

- Cán bộ công chức tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả bắt buộc tuân thủ triệt để việc đeo thẻ và đặt bảng tên trên bàn làm việc. Tuân thủ đúng giờ phục vụ công dân, tránh tình trạng đi muộn về sớm và ra ngoài làm việc riêng.

- Tổ chức nghiêm, khảo sát mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với các dịch vụ hành chính công, đặc biệt đối với dịch vụ hành chính công lĩnh vực cấp giấy chứng nhận QSDĐ.

III. Kết luận

Trong những năm qua, việc thực hiện và cải cách thủ tục hành chính tại trung tâm hành chính công huyện Thanh Ba đã đạt kết quả cao. Hầu hết các hồ sơ trong danh mục thủ tục hành chính đều

được nhận qua hệ thống do cán bộ một cửa tiếp nhận và trả kết quả. Do vậy, số lượng hồ sơ được tiếp nhận tăng qua các năm, từ 7.512 hồ sơ năm 2017 đến 8.322 hồ sơ năm 2019. Tỷ lệ giải quyết và trả kết quả đúng hẹn đạt trên 90%.

Kết quả đánh giá cho thấy, sự hài lòng chung của người dân đối với dịch vụ hành chính công lĩnh vực đất đai khá cao (trên 75%). Trong đó, trên 80% người dân đánh giá tốt về cơ sở vật chất, trang thiết bị; 86,67% người dân cho rằng thủ tục hồ sơ về cấp giấy chứng nhận QSDĐ hiện nay đơn giản, dễ thực hiện; 98,89% hồ sơ được giải quyết sớm hoặc đúng hẹn; trên 83% người dân cho rằng thời gian xử lý hồ sơ theo quy định hiện hành là hợp lý; 80% người dân đồng ý về mức phí phải đóng theo quy định hiện hành; gần 90% người dân cho rằng cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả lĩnh vực cấp giấy chứng nhận QSDĐ “lịch sự, dễ gần, dễ hỏi”.

Bên cạnh những kết quả đạt được, vẫn tồn tại nhiều điểm cần phải quan tâm và khắc phục. Từ đó, nghiên cứu đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ hành chính công lĩnh vực đất đai trên địa bàn huyện Thanh Ba trong thời gian tới như: (i) Cải tiến cơ sở vật chất, trang thiết bị; (ii) Hoàn thiện quy trình, thủ tục hành chính về đất đai; (iii) Nâng cao chất lượng cán bộ công chức làm dịch vụ hành chính công ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Chính phủ (2011). *Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020.*
2. Chính phủ (2014). *Nghị định số 43/2014/NĐ-CP về Quy định chi tiết thi hành một số điều, khoản của Luật Đất đai số 45/2013/QH13.*
3. Chính phủ (2017). *Nghị định số 01/2017/NĐ-CP về Sửa đổi, bổ sung một số nghị định quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai.*
4. Lưu Thị Tuyết (2018). *Đề hạn chế bất cập trong việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho hộ gia đình hiện nay.* Tạp chí điện tử Tòa án nhân dân. Truy cập tại <https://tapchitoaan.vn/bai-viet/phap-luat/de-han-che-bat-cap-trong-viec-cap-giay-chung-nhan-quyen-su-dung-dat-cho-ho-gia-dinh-hien-nay>
5. Quốc hội (2013). *Luật số 45/2013/QH13: Luật Đất đai*, ban hành ngày 29/11/201.
6. UBND huyện Thanh Ba (2019). *Báo cáo tình hình thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng năm 2019, phương hướng nhiệm vụ 2020.*

Ngày nhận bài: 6/7/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/7/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 26/7/2020

Thông tin tác giả:

1. GS.TS. NGUYỄN VĂN SONG

Học viện Nông nghiệp Việt Nam

2. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

UBND huyện Thanh Ba, tỉnh Phú Thọ

3. TRẦN THỊ THẬP HIẾU

Tổ chức phi Chính phủ Rikolto tại Việt Nam

**ASSESSMENT OF PEOPLE'S SATISFACTION
WITH THE ISSUANCE OF LAND USE RIGHTS CERTIFICATE
IN THANH BA DISTRICT, PHU THO PROVINCE**

● Prof.Ph.D **NGUYEN VAN SONG**

Vietnam National University of Agriculture

● **NGUYEN THI PHUONG THAO**

People's Committee of Thanh Ba District, Phu Tho Province

● **TRAN THI THAP HIEU**

Rikolto in Vietnam

ABSTRACT:

This study is to assess the satisfaction of people about the issuance of the certificate of land use rights in Thanh Ba District, Phu Tho Province, from which proposing solutions to improve people's satisfaction in the future. This study's findings show that people are quite satisfied with the public administrative services in the land sector provided by the People's Committee of Thanh Ba District (over 80%). The number of documents which are resolved by the local people's committee has increased over the years, from 7,512 records in 2017 to 8,322 in 2019. The rate of timely settlement and return of results is over 90%. Based on the study's findings, some solutions are proposed to improve the satisfaction of people about the issuance of land use right certificates in Thanh Ba District, Phu Tho Province.

Keywords: Satisfaction, certificate, public administrative service, Thanh Ba District, Phu Tho Province.