

Đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai

Phan Trọng Thế¹, Nguyễn Bá Long²

¹Trường Đại học Lâm nghiệp - Phân hiệu Đồng Nai

²Trường Đại học Lâm nghiệp

Assessing the situation and proposing solutions to improve the quality of operation of the land registration office branch in Bien Hoa city, Dong Nai province

Phan Trong The¹, Nguyen Ba Long²

¹Vietnam National University of Forestry - Dong Nai Campus

²Vietnam National University of Forestry

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.13.1.2024.166-176>

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (CNVPĐKĐĐ) thành phố Biên Hòa. Tiến hành điều tra 120 người sử dụng đất (NSDD) đến làm việc tại CNVPĐKĐĐ theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Sử dụng thang đo 5 mức của Likert để đánh giá hoạt động của CNVPĐKĐĐ. Kết quả nghiên cứu cho thấy CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa còn thiếu trang thiết bị, máy móc; trụ sở VPĐKĐĐ còn chật; chưa cập nhật hồ sơ thường xuyên. NSDD đánh giá hoạt động của CNVPĐKĐĐ ở mức khá cao với 7/8 tiêu chí được đánh giá ở mức rất cao, 1/8 tiêu chí được đánh giá ở mức cao. Cán bộ công chức, viên chức đánh giá hoạt động của CNVPĐKĐĐ ở mức khá cao với 5/8 tiêu chí ở mức rất cao, 3/8 tiêu chí ở mức cao. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ cần thực hiện các giải pháp sau: tăng cường công tác quản lý nhà nước về đất đai, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và hoàn thiện cơ sở vật chất, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường quản lý cập nhật và chỉnh lý hồ sơ địa chính (HSĐC) tăng cường tuyên truyền và phổ biến kiến thức pháp luật.

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 09/11/2023

Ngày phản biện: 08/12/2023

Ngày quyết định đăng: 09/01/2024

Từ khóa:

đăng ký đất đai, người sử dụng đất, thành phố Biên Hòa, Văn phòng Đăng ký đất đai.

ABSTRACT

The present study aimed to assess the current situation and propose solutions to increase the operational efficiency of the Land Registration Office Branch (LROB) in Bien Hoa City. Surveyed 120 land users (LU) who came to work at LROB using the random sampling method. Use the 5-level Likert scale to evaluate the activities of LROB. The study results revealed that the LROB in Bien Hoa City still lacked equipment and machinery; the LROB headquarters is still cramped and the profile has not been updated regularly. LU estimated the activities of LROB at a quite high level with 7/8 criteria evaluated at a very high level, and 1/8 criteria evaluated at a high level. Cadres, civil servants, and public employees evaluated the activities of LROB at a reasonably high level with 5/8 criteria at a very high level, and 3/8 criteria at a high level. In order to increase the operational efficiency of LROB, it is necessary to perform the following solutions: Increase state management of land, promote the application of information technology and improve facilities, enhance the quality of human resources, strengthen the management of updating and correcting cadastral profiles, and promote propaganda and dissemination of legal knowledge.

Keywords:

Bien Hoa city, land users, Land Registration Office, registration.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đăng ký đất đai (ĐKĐĐ), nhà ở, tài sản khác gắn liền với đất là việc kê khai và ghi nhận tình trạng pháp lý về quyền sử dụng đất (QSDĐ), quyền sở hữu nhà ở, tài sản khác gắn liền với đất và quyền quản lý đối với một thửa đất vào hồ sơ địa chính (HSĐC); là một công cụ quan trọng để bảo vệ lợi ích Nhà nước, lợi ích cộng đồng và cũng như lợi ích của công dân trong sử dụng đất (SDĐ) [1]. Theo Điều 95 Luật Đất đai năm 2013, ĐKĐĐ là thủ tục bắt buộc đối với người sử dụng đất (NSDĐ) và người được giao đất để quản lý (Quốc hội nước CHXHCNVN, 2013) [2]. Hiện nay, một trong những tồn tại chung của công tác quản lý đất đai là cơ sở dữ liệu (CSDL), hệ thống thông tin đất đai chưa được hoàn thiện (Ban chấp hành Trung ương, 2022) [3, 4].

Thành phố Biên Hòa là đô thị loại I, là thành phố thuộc tỉnh có dân số đông nhất cả nước. Hàng năm có hàng chục ngàn lao động di cư tới thành phố Biên Hòa khiến dân số thành phố tăng lên nhanh chóng, nhu cầu đăng ký đất đai lớn, dự án thu hồi nhiều gây áp lực tới việc giải quyết các thủ tục hành chính về đất đai [5, 6]. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (CNVPĐKĐĐ) có trên 100 viên chức, hợp đồng lao động, cao gấp gần chục lần so với các chi nhánh khác ở trong và ngoài tỉnh, trong khi cơ sở dữ liệu địa chính của tỉnh Đồng Nai được đánh giá là hiện đại bậc nhất cả nước nên cần đánh giá kết quả hoạt động, phát hiện các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp khắc phục [7]. Theo Nguyễn Thị Hồng Hạnh và cộng sự (2022), các yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn nhân lực và hồ sơ địa chính là những yếu tố được xác định là có ảnh hưởng tới hiệu quả hoạt động của Văn phòng Đăng ký đất đai (VPĐKĐĐ) [8]. Nghiên cứu này nhằm chỉ ra những tồn tại, bất cập ảnh hưởng tới hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa để đề xuất giải pháp nâng cao kết quả

hoạt động của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- *Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp*: số liệu thứ cấp về một số hoạt động, cơ sở vật chất, nhân lực, trụ sở làm việc, tài chính được thu thập từ CNVPĐKĐĐ, Phòng TN&MT thành phố Biên Hòa và các nghiên cứu liên quan khác tới chủ đề nghiên cứu và khu vực nghiên cứu.

- *Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp*: số liệu sơ cấp được thu thập năm 2022, để đảm bảo độ tin cậy thống kê, điều tra 120 NSDĐ có đăng ký biến động đất đai và phân chia tương ứng theo tỷ lệ số lượng các hồ sơ biến động của các xã, phường. Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên từ NSDĐ đã đến làm việc tại CNVPĐKĐĐ ít nhất 1 lần trong giai đoạn 2019-2022; các tiêu chí điều tra người sử dụng đất thể hiện ở Bảng 8 (8 tiêu chí) và 45 cán bộ có trên 5 năm kinh nghiệm của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, cơ quan thuế, tài chính; cán bộ địa chính theo 8 tiêu chí điều tra (Bảng 7). Phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên từ người sử dụng đất đã đến làm việc tại CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa ít nhất 1 lần trong giai đoạn 2019-2022.

- *Phương pháp xử lý số liệu*: số liệu được xử lý bằng Excel. Hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa được đánh giá thông qua việc so sánh kết quả hoạt động với chức năng và nhiệm vụ được giao. Sử dụng thang đo 5 mức của Likert (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008 [9]; Likert, 1932 [10]) để đánh giá hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, sử dụng thang đo với 5 mức độ, tương ứng với 5 điểm từ: rất cao/rất tốt/rất đầy đủ/rất nhanh/rất dễ/rất hài lòng: 5; cao/tốt/đầy đủ/nhanh/dễ/hài lòng: 4; bình thường/trung bình: 3; thấp/kém/thiếu/chậm/khó/ít hài lòng: 2; rất thấp/rất kém/rất thiếu/rất chậm/rất khó/rất ít hài lòng: 1. Chỉ số đánh giá chung là

số bình quân gia quyền của số lượng người trả lời và hệ số của từng mức độ. Thang đánh giá chung là: rất cao: $\geq 4,20$; cao: $3,40 - < 4,2$; trung bình: $2,60 - < 3,40$; thấp: $1,80 - < 2,60$; rất thấp: $< 1,80$.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Khái quát về thành phố Biên Hòa

Thành phố Biên Hòa có tổng diện tích tự nhiên là 26.362,0 ha, trong đó đất nông nghiệp là 7.764,7 ha, chiếm 29,45%; đất phi nông nghiệp 18.597,4 ha, chiếm 70,55% diện tích tự nhiên toàn thành phố (Phòng TN&MT TP. Biên Hòa, 2022). Cơ cấu kinh tế của thành phố có sự chuyển dịch tích cực theo hướng tăng tỷ trọng công nghiệp và thương mại - dịch vụ, giảm dần tỷ trọng nông nghiệp. Năm 2022, kinh tế thành phố phát triển ổn định và có mức tăng trưởng khá với tốc độ phát triển kinh tế bình quân đạt 9,8%/năm; trong đó: công nghiệp - xây dựng chiếm 78,28% thương mại dịch vụ chiếm 20,96%, nông nghiệp chiếm 0,76% (UBND thành phố Biên Hòa, 2022).

Công tác quản lý đất đai trên địa bàn huyện được thực hiện tương đối tốt theo 15 nội dung quản lý Nhà nước về đất đai.

3.2. Thực trạng hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

3.2.1. Tổ chức bộ máy và cơ chế hoạt động Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai

VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa được thành lập theo Quyết định số 519/QĐ-STNMT ngày 30/06/2014 của Sở TN&MT tỉnh Đồng Nai, là đơn vị trực thuộc VPĐKĐĐ tỉnh Đồng Nai; hoạt động theo loại hình đơn vị sự nghiệp có thu, tự đảm bảo toàn bộ kinh phí hoạt động thường xuyên. Là đơn vị hạch toán phụ thuộc, có trụ sở, có con dấu riêng; được mở tài khoản tại kho bạc Nhà nước và các ngân hàng theo quy định, chịu sự quản lý và chỉ đạo trực tiếp, toàn diện của VPĐKĐĐ tỉnh Đồng Nai được thể hiện qua Hình 1. Cơ cấu tổ chức, trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ viên chức thuộc Chi nhánh VPĐKĐĐ TP. Biên Hòa thể hiện qua Bảng 1.

Bảng 1. Cơ cấu chuyên môn, trình độ cán bộ Chi nhánh VPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

TT	Chuyên ngành	Thạc sĩ	Đại học	Cao đẳng-Trung cấp	Tổng	Tỷ lệ (%)
1	QLĐĐ, địa chính	9	70	10	89	72,36
2	Trắc địa bản đồ	0	6	10	16	13,01
3	Luật	0	11	0	11	8,94
4	Khác (kế toán, hành chính)	0	2	5	7	5,69
Tổng		9	89	25	123	100
Tỷ lệ (%)		7,32	72,36	20,33	100	

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

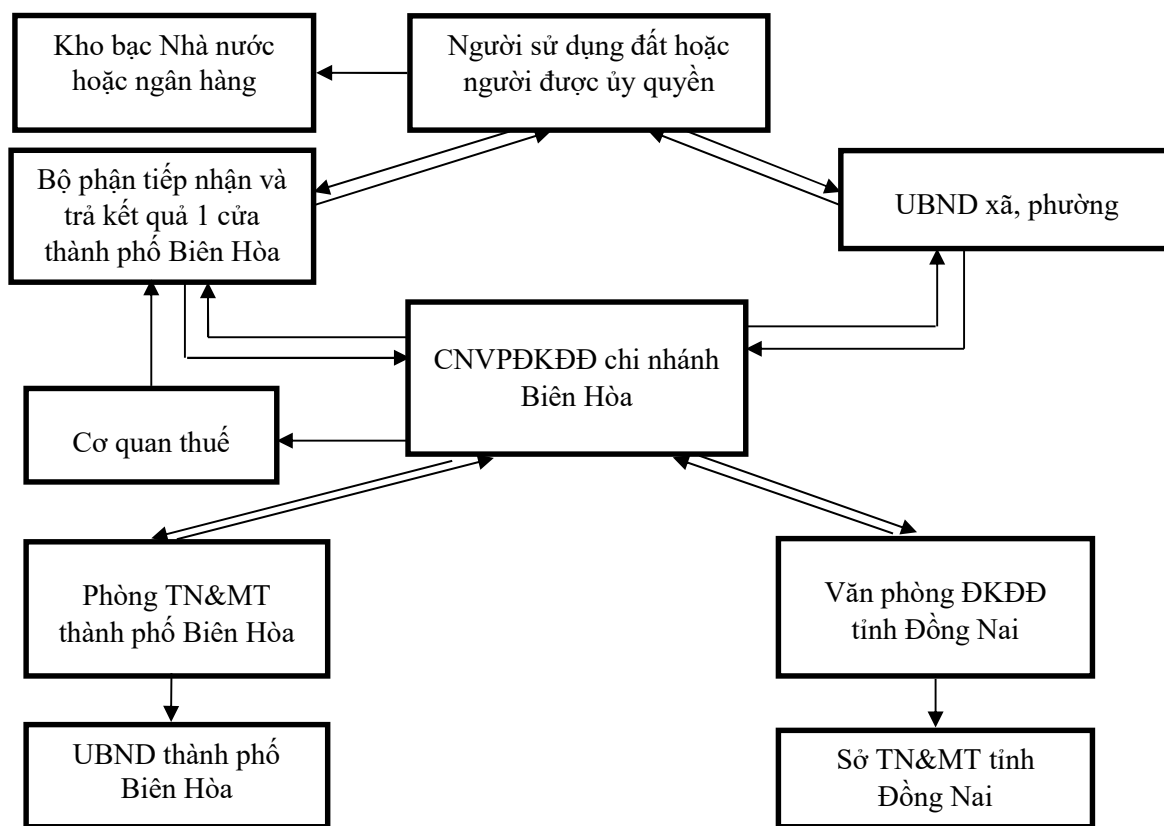
Tổng số viên chức, người lao động làm việc CNVPĐKĐĐ TP. Biên Hòa là 123 người, trình độ chuyên môn gồm đại học và thạc sĩ: 98 người chiếm 79,68%; với chuyên môn: Quản lý đất đai, địa chính, trắc địa, luật phù hợp với yêu cầu vị trí làm việc. Tuy nhiên hiện nay chi nhánh vẫn còn viên chức, cán bộ trình độ cao đẳng, trung cấp chiếm 20,33%.

Cơ cấu tổ chức phù hợp bao gồm 4 bộ phận

chuyên môn, 1 bộ phận hành chính; so với đề án vị trí, việc làm và chức danh nghề nghiệp của đơn vị sự nghiệp công lập là tương đối phù hợp. Tuy nhiên chỉ 50% số phòng làm việc của cá nhân lãnh đạo và bộ phận hành chính tổng hợp là đảm bảo quy định, còn lại 50% các bộ phận kỹ thuật đều chỉ đạt 71,4- 84,4% diện tích theo tiêu chuẩn, nhất là bộ phận đăng ký và cấp GCN, kho lưu trữ cũng không đảm bảo

yêu cầu diện tích. Máy tính bàn mới trang bị được 119/123 người nhưng đã xuống cấp, cấu hình thấp, hết hạn sử dụng, không đáp

ứng yêu cầu. Hiện nay, số lượng máy scan, máy in vẫn chưa đáp ứng được khối lượng công việc trên.



Hình 1. Cơ chế phối hợp với các đơn vị, phòng, ban

Bảng 2. Cơ cấu tổ chức, nguồn nhân lực, cơ sở vật chất phòng làm việc tại CNVPĐKĐĐ

TT	Phòng làm việc	Số lượng nhân lực	Số lượng phòng	Diện tích (m ²)	Tiêu chuẩn/ Yêu cầu (m ²)	Máy tính	Máy in, photo	Đánh giá (phù hợp/thiếu)
1	Phòng lãnh đạo	3	3	50	50	-	-	Phù hợp
	<i>Giám đốc</i>	1	1	18	18	1	1	Phù hợp
	<i>Phó giám đốc</i>	2	2	32	32	2	2	Phù hợp
2	Bộ phận HCTH	36	2	74	74	35	28	Phù hợp
3	Đăng ký và cấp GCN	35	1	50	70	34	20	Đạt 71,4%, thiếu DT
4	Đo đạc bản đồ	32	1	54	64	32	22	Đạt 84,4%, thiếu DT
5	Thông tin lưu trữ	15	1	25	30	15	10	Đạt 83,3%, thiếu DT
6	Kho lưu trữ	2	1	30	40	-	-	Đạt 75%, thiếu DT
	Tổng hợp	123	9	283	328	119	83	

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

3.2.2. Kết quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

CNVPĐKĐĐ cấp huyện có chức năng thực hiện ĐKĐĐ, nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất; xây dựng, quản lý, cập nhật, đo đạc, chỉnh lý thống nhất HSĐC và CSDL đất đai; thống kê,

kiểm kê đất đai; cung cấp thông tin đất đai cho tổ chức, cá nhân theo quy định và thực hiện các dịch vụ khác trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ phù hợp với năng lực theo quy định của pháp luật. Theo chức năng nhiệm vụ được giao tại Thông tư liên tịch số 15/2015/TTLT-

BTNMT-BNV-BTC và Quyết định số 934/QĐ-UBND kết quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa như sau:

- Công tác đăng ký quyền sử dụng đất và cấp giấy chứng nhận:

Giai đoạn từ 2019–2022, thành phố đã cấp được 6.077 GCNQSDĐ, chất lượng hồ sơ đạt 87,86% so với tổng số hồ sơ kê khai được tiếp nhận. Số lượng hồ sơ tiếp nhận và số lượng hồ

sơ ký giấy chứng nhận (GCN) có xu hướng tăng và tập trung ở hai năm 2020, 2021 (giai đoạn sốt đất). Tổng số hồ sơ bị trả về trong 4 năm là 738 hồ sơ (trung bình 185 hồ sơ/năm). Năm 2020, 2021 có số lượng hồ sơ tiếp nhận cao nhưng tỷ lệ hồ sơ trả về lại thấp hơn năm 2019, 2022. Các hồ sơ bị trả về phần lớn do chưa đầy đủ thủ tục pháp lý.

Bảng 3. Kết quả đăng ký lần đầu cấp GCN quyền sử dụng đất giai đoạn 2019-2022

TT	Năm	Tổng số hồ sơ tiếp nhận	Tổng số hồ sơ giải quyết	Tổng số hồ sơ bị trả về	Tỷ lệ giải quyết (%)
1	2019	1.240	1.052	188	84,84
2	2020	1.700	1.511	189	88,88
3	2021	1.638	1.476	162	90,11
4	2022	1.499	1.300	199	86,72
	Tổng	6.077	5.339	738	87,86

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

- Công tác đăng ký biến động về sử dụng đất:

Trong giai đoạn 2019 - 2022, số lượng hồ sơ giải quyết lớn trung bình 44.902 hồ sơ/năm. Hồ sơ chuyển quyền sử dụng đất và đăng ký giao dịch đảm bảo có số lượng hồ sơ tương đương nhau và chiếm nhiều nhất với 160.175 hồ sơ, chiếm 89,18% tổng số hồ sơ giải quyết. Điều này cho thấy nhu cầu chuyển quyền và thế chấp để huy động vốn tín dụng rất cao tại thành phố Biên Hòa. Qua đó cho thấy sự sôi động của các giao dịch chuyển QSDĐ thành phố Biên Hòa trong giai đoạn vừa

qua. Ngoài ra, tỷ lệ giải quyết hồ sơ cũng rất cao đạt 98,33% với tổng số hồ sơ giải quyết 176.616 hồ sơ. còn lại 1,67% chưa được giải quyết chủ yếu cho tình trạng pháp lý của thửa đất đang có tranh chấp hoặc nằm trong vùng quy hoạch. Các trường hợp này đều đã được chỉ rõ những giấy tờ, thủ tục còn thiếu và cách bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. Kết quả này phản ánh những nỗ lực của việc cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công trong thời gian vừa qua của thành phố.

Bảng 4. Kết quả đăng ký biến động đất đai giai đoạn 2019 – 2022

TT	Loại hình đăng ký biến động	Năm				Tổng số	Tỷ lệ (%)
		2019	2020	2021	2022		
1	Cấp bổ sung vào GCN	830	862	802	650	3.144	1,75
	Hồ sơ đã giải quyết	818	815	778	649	3.060	
	Tỷ lệ (%)	98,55	94,55	97,01	99,85	97,33	
2	Cấp đổi, cấp lại GCN	1.262	2.102	2.365	2.042	7.771	4,33
	Hồ sơ đã giải quyết	1.230	1.989	2.297	1.954	7.470	
	Tỷ lệ (%)	97,46	94,62	97,12	95,69	96,13	
3	Chuyển mục đích sử dụng đất	620	814	372	351	2.157	1,20
	Hồ sơ đã giải quyết	573	801	363	329	2.066	
	Tỷ lệ (%)	92,42	98,40	97,58	93,73	95,78	
4	Chuyển quyền sử dụng đất	21.506	21.514	20.682	16.469	80.171	44,64
	Hồ sơ đã giải quyết	20.556	20.909	20.305	16.078	77.848	
	Tỷ lệ (%)	95,58	97,19	98,18	97,63	97,10	
5	Đăng ký giao dịch đảm bảo	17.375	20.596	21.239	20.794	80.004	44,54
	Hồ sơ đã giải quyết	17.375	20.596	21.239	20.794	80.004	
	Tỷ lệ (%)	100	100	100	100	100	

TT	Loại hình đăng ký biến động	Năm				Tổng số	Tỷ lệ (%)
		2019	2020	2021	2022		
6	Gia hạn sử dụng đất	364	867	853	809	2.893	1,61
	Hồ sơ đã giải quyết	349	843	846	789	2.827	
	Tỷ lệ (%)	95,88	97,23	99,18	97,53	97,72	
7	Tách thửa, hợp thửa	995	1.400	909	164	3.468	1,93
	Hồ sơ đã giải quyết	910	1.370	903	158	3.341	
	Tỷ lệ (%)	91,46	97,86	99,34	96,34	96,34	
Tổng số hồ sơ		42.952	48.101	47.222	41.279	179.608	100
Hồ sơ giải quyết		41.811	47.323	46.731	40.751	176.616	
Tỷ lệ (%)		97,34	98,38	98,96	98,72	98,33	

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

- Đăng ký biến động theo đơn vị hành chính cấp xã, phường, kết quả đăng ký biến động giai đoạn 2019-2022: theo đơn vị hành chính thể hiện qua Bảng 5.

Thành phố Biên Hòa có 30 đơn vị hành chính

Bảng 5. Kết quả đăng ký biến động đất đai theo đơn vị hành chính giai đoạn 2019 – 2022

TT	Tên phường, xã	Cấp bổ sung tài sản vào GCN	Cấp đổi/cấp lại GCN	Chuyển mục đích sử dụng đất	Chuyển quyền sử dụng đất	Gia hạn sử dụng đất	Tách thửa/hợp thửa	Tổng số hồ sơ
1	An Bình	160	320	54	2.815	36	139	3.524
2	An Hòa	81	252	107	2.644	72	82	3.238
3	Bình Đa	49	115	7	864	1	26	1.062
4	Bửu Hòa	126	232	108	2.252	69	131	2.918
5	Bửu Long	175	304	33	2.930	62	76	3.580
6	Hiệp Hòa	97	242	188	2.298	156	108	3.089
7	Hố Nai	50	127	9	2.062	16	123	2.387
8	Hóa An	107	272	149	3.427	91	211	4.257
9	Hòa Bình	41	78	1	469	1	19	609
10	Long Bình	256	892	8	923	8	33	2.120
11	Long Bình Tân	76	176	23	2.429	32	85	2.821
12	Phước Tân	200	751	286	8.838	1.434	500	12.009
13	Quang Vinh	34	96	2	953	5	22	1.112
14	Quyết Thắng	84	166	15	970	7	23	1.265
15	Tam Hiệp	118	246	15	1.833	47	119	2.378
16	Tam Hòa	88	169	10	1.040	9	60	1376
17	Tam Phước	203	577	502	12.459	267	484	14.492
18	Tân Biên	57	176	16	2.367	108	115	2.839
19	Tân Hạnh	47	127	216	1.818	137	109	2.454
20	Tân Hiệp	85	219	37	1.844	12	64	2.261
21	Tân Hòa	172	536	6	1.972	13	111	2.810
22	Tân Mai	84	190	8	1.164	29	57	1.532
23	Tân Phong	114	258	96	2.905	80	234	3.687
24	Tân Tiến	107	148	23	1.098	14	77	1.467
25	Tân Vạn	58	92	52	1.589	15	88	1.894
26	Thanh Bình	38	59	3	412	4	8	524
27	Thống Nhất	141	325	23	2.155	11	44	2.699
28	Trảng Dài	184	468	147	10.606	140	301	11.846
29	Trung Dũng	86	133	12	1.000	10	19	1.260
30	Xã Long Hưng	26	25	1	2.035	7	0	2.094
Tổng số hồ sơ		3.144	7.771	2.157	80.171	2.893	3.468	99.604

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

Trong các hình thức biến động thì đăng ký chuyển quyền sử dụng đất chiếm chủ yếu với 80,49% tổng số hồ sơ, sau đó là đăng ký cấp đổi, cấp lại GCN chiếm 7,8%. Phường Tam Phước, Phước Tân, Trảng Dài là ba đơn vị có số trường hợp đăng kí biến động nhiều nhất với 38.347 hồ sơ và chiếm 38,50% tổng số hồ sơ ĐKBĐ. Đây là các phường này có diện tích đất tự nhiên lớn và dân số đông, diện tích đất nông nghiệp trước đây còn lại rất lớn, do không còn nhu cầu sản xuất nông nghiệp nên đã chuyển mục đích sử dụng đất sang đất ở, phục vụ nhu cầu để ở và thương mại – dịch vụ.

Kết quả thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định tại CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa giai đoạn 2019-2022 thể hiện ở Bảng 6.

Qua Bảng 6 cho thấy số tiền thu phí, lệ phí theo quy định tại CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa giai đoạn 2019-2022 rất cao với 76.544.354 nghìn đồng, trong đó cao nhất là năm 2022 với 22.744.107 nghìn đồng. Nguồn thu chủ yếu từ phí thẩm định hồ sơ cấp GCN là cao nhất với 41.850.604 nghìn đồng chiếm 54,67%, thấp nhất là phí khai thác và sử dụng TLĐĐ với 1.898.835 nghìn đồng chiếm 2,48%.

Bảng 6. Kết quả thực hiện thu phí, lệ phí theo quy định tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Biên Hòa giai đoạn 2019-2022

DVT: nghìn đồng

TT	Nội dung công việc	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Tổng	Tỷ lệ (%)
1	Phí thẩm định hồ sơ cấp GCN	9.568.437	8.357.645	10.958.320	12.966.202	41.850.604	54,67
2	Phí khai thác và sử dụng TLĐĐ	537.813	426.601	314.822	619.599	1.898.835	2,48
3	Phí giao dịch bảo đảm	1.064.370	2.286.294	3.713.296	3.709.448	10.773.408	14,07
4	Lệ phí cấp GCN	794.727	800.057	599.969	787.661	2.982.414	3,90
5	Dịch vụ đo đạc BĐĐC	5.443.046	5.750.121	3.184.729	4.661.197	19.039.093	24,87
Tổng		17.408.393	17.620.718	18.771.136	22.744.107	76.544.354	100

(Nguồn: CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa, 2022)

Tổng thu ngân sách nhà nước (NSNN) về đất đai của CNVPĐK TP. Biên Hòa đạt trung bình 19,14 tỷ đồng/năm, chiếm 18,03% tổng thu NSNN/năm toàn bộ hệ thống văn phòng ĐKĐĐ tỉnh Đồng Nai, cao gấp 1,7 lần so với bình quân chung của các Chi nhánh. Giai đoạn 2019-2022 tốc độ tăng nguồn thu dao động từ 21,01-24,32%, trong đó phí thẩm định hồ sơ cấp GCN chiếm tỷ trọng lớn nhất trong các khoản thu, sau đó là dịch vụ đo đạc bản đồ địa chính (chiếm 24,87% tổng nguồn thu).

3.2.3. Đánh giá chất lượng hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

Chất lượng hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa được đánh giá thông qua kết quả điều tra 45 cán bộ công chức, viên chức (Bảng 7).

Bảng 7 tổng hợp kết quả điều tra cán bộ công chức, viên chức cho thấy, có 7/8 tiêu chí được đánh giá ở mức rất cao, đó là: công khai thủ tục hành chính (TTHC), điều kiện làm việc,

cơ sở vật chất, thời gian giải quyết hồ sơ, các văn bản hướng dẫn thực hiện, sự phối hợp giữa các bên liên quan và số lượng cán bộ làm việc tại CNVPĐKĐĐ. Có 1/8 tiêu chí được đánh giá ở mức cao, đó là hiểu biết pháp luật về đất đai của người dân. Cụ thể: về mức độ công khai TTHC với 40/45 phiếu (đạt 88,89%) đánh giá ở mức công khai rất đầy đủ và đầy đủ. Điều kiện làm việc được đánh giá với 39/45 phiếu đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Về phương tiện kỹ thuật với 40/45 phiếu đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Có 39/45 số cán bộ trả lời sự phối hợp giữa các cơ quan ở mức tốt và rất tốt. Đánh giá về sự hiểu biết của người dân có 32/45 cán bộ đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Về số lượng cán bộ hiện tại của CNVPĐKĐĐ có 38/45 cán bộ đánh giá ở mức hoàn thành đến hoàn thành tốt công việc. Về các văn bản hướng dẫn thực hiện với 35/45 cán bộ đánh giá ở mức đầy đủ đến rất đầy đủ.

Bảng 7. Đánh giá của cán bộ về hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá										Đánh giá chung
	Rất tốt		Tốt		Trung bình		Kém		Rất kém		
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
1.Công khai TTHC	25	55,56	15	33,33	5	11,11	-	-	-	-	4,4
2.Điều kiện làm việc	25	55,56	14	31,11	6	13,33	-	-	-	-	4,4
3.Cơ sở vật chất, kỹ thuật	22	48,89	18	40,00	5	11,11	-	-	-	-	4,4
4.Thời gian giải quyết	18	40,00	17	37,78	10	22,22	-	-	-	-	4,2
5.Phối hợp hoạt động	21	44,67	18	40,00	6	13,33	-	-	-	-	4,3
6.Các văn bản hướng dẫn	18	40,00	17	37,78	10	22,22	-	-	-	-	4,2
7.Hiểu biết pháp luật về đất đai của người dân	15	33,33	17	37,78	13	28,89	-	-	-	-	4,0
8.Số lượng cán bộ làm việc tại CNVPĐKĐĐ	20	44,44	18	40,00	7	15,56	-	-	-	-	4,3

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa được đánh giá thông qua nhận xét của 120 NSDD đã đến làm việc tại CNVPĐKĐĐ ít

nhất 1 lần trong giai đoạn 2019 – 2022, kết quả thể hiện qua Bảng 8.

Bảng 8. Đánh giá của người sử dụng đất về hoạt động của CNVPĐKĐĐ TP. Biên Hòa

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đánh giá										Đánh giá chung
	Rất tốt		Tốt		Trung bình		Kém		Rất kém		
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	
1.Công khai TTHC	57	47,50	30	25,00	29	24,17	4	3,33	0	0	4,2
2.Điều kiện làm việc	52	43,33	48	40,00	20	16,67	0	0	0	0	4,3
3.Cơ sở vật chất	58	48,34	52	43,33	10	8,33	0	0	0	0	4,4
4.Thái độ của cán bộ khi tiếp nhận hồ sơ	42	35,00	48	40,00	30	25,00	0	0	0	0	4,1
5.Việc thu phí, lệ phí	56	46,67	52	43,33	12	10,00	0	0	0	0	4,4
6.Thời gian trả kết quả	48	40,00	46	38,33	26	21,67	0	0	0	0	4,2
7.Sự phối hợp giữa các bộ phận	46	38,33	42	35,00	32	26,67	0	0	0	0	4,1
8.Mức độ hài lòng	44	36,67	42	35,00	34	28,33	0	0	0	0	4,1

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu điều tra)

Kết quả Bảng 8 cho thấy có 5/8 tiêu chí được đánh giá ở mức rất cao, đó là việc công khai TTHC, điều kiện làm việc, cơ sở vật chất, việc thu phí, lệ phí được người dân và thời gian trả kết quả đánh giá ở mức rất cao (trung bình

chung $\geq 4,20$ điểm). Có 3/8 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức cao. Cụ thể: về mức độ công khai TTHC được người dân đánh giá ở mức rất cao với 87/120 phiếu đánh giá ở mức công khai đầy đủ và rất đầy đủ. Về điều kiện làm việc có

100/120 phiếu đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Về cơ sở vật chất của CNVPĐKĐĐ có 110/120 phiếu đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Có 90/120 người được phỏng vấn đánh giá thái độ của cán bộ khi tiếp nhận hồ sơ ở mức tốt và rất tốt. Về việc thu phí, lệ phí có 108/120 người dân đánh giá ở cao đến rất cao. Về thời gian trả kết quả được đánh giá ở mức tốt với 94/120 người dân đánh giá ở mức nhanh đến rất nhanh. Về sự phối hợp giữa các bộ phận với 88/120 người dân đánh giá ở mức tốt đến rất tốt. Về mức độ hài lòng với 86/120 người dân đánh giá ở mức tốt đến rất tốt.

3.3. Đánh giá chung về hoạt động của CNVPĐKĐĐ thành phố Biên Hòa

3.3.1. Kết quả đạt được

- CNVPĐKĐĐ cơ bản hoàn thành việc cấp GCN cho người sử dụng đất; xây dựng hệ thống quản lý hồ sơ, CSDL theo hướng hiện đại hóa thống nhất; hỗ trợ tích cực công tác quản lý nhà nước về đất đai; thúc đẩy cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh, cải thiện môi trường đầu tư biến các tiềm năng lợi thế về tài nguyên và môi trường thành động lực cho phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

- Công tác phối hợp được xuyên suốt thuận lợi hơn cho quá trình giải quyết công việc chuyên môn như việc lập HSĐC, xây dựng CSDL địa chính, phối hợp xác minh nguồn gốc SĐĐ... Theo đánh giá của các cơ quan chuyên môn và cán bộ, việc thành lập CNVPĐKĐĐ đã tháo gỡ được không ít những khó khăn vướng mắc đang tồn tại của công tác chuyên môn, đặc biệt là công tác lập HSĐC, xây dựng CSDL địa chính.

3.3.2. Tồn tại

- Điều kiện cơ sở vật chất của Văn phòng qua thời gian ngày càng xuống cấp, không gian làm việc khá nhỏ, khó đáp ứng những ngày có thời tiết oi bức với số lượng nhân sự đông cũng như tình trạng ngập úng trong những ngày mưa tập trung làm hư hại cơ sở vật chất, các trang thiết bị hiện có. Các kho lưu trữ cũng đã xuống cấp trầm trọng, ẩm thấp, các vách tường và trần bị sứt lún, thấm nước... tình hình diện tích nhà kho lưu trữ không đủ đáp ứng khối lượng tài liệu hiện có.

- Người dân còn phàn nàn về tiến độ giải quyết, nguyên nhân là do công việc quá tải, thiếu nhân lực. Một số đơn vị xử lý công việc thiếu tập trung, sai sót hồ sơ phải làm lại, gây lãng phí tiền và thời gian của nhà nước và của người dân.

- Người dân thường mua bán qua lại bằng giấy tay mà không đúng theo quy định làm cho công tác quản lý của nhà nước đối với khu vực này cũng như nhu cầu đăng ký, cấp GCN của người dân gặp nhiều khó khăn.

- Một số cơ quan, đơn vị cùng có chức năng đo đạc như VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa nhưng do không cùng thực hiện công tác cấp GCN nên bản vẽ thửa đất giữa các đơn vị không có sự đồng bộ, thống nhất chung trong nội dung, chưa phục vụ tốt cho công tác cấp GCN của VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa.

3.4. Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Biên Hòa

3.4.1. Giải pháp về cơ chế và chính sách

- Rà soát đảm bảo thống nhất giữa Luật Đất đai, Luật Dân sự và Luật Công chứng về thời điểm chuyển quyền và thời điểm hợp đồng chuyển nhượng có hiệu lực. Tại khoản 3 Điều 188 Luật Đất đai 2013 chuyển quyền sử dụng đất phải đăng ký tại cơ quan đăng ký đất đai và có hiệu lực kể từ thời điểm đăng ký vào sổ địa chính"; Khoản 1 Điều 5 Luật Công chứng năm 2014 quy định: "Văn bản công chứng có hiệu lực kể từ ngày được Công chứng viên ký và đóng dấu của tổ chức hành nghề công chứng", còn khoản 1 Điều 401 BLDS năm 2015 quy định: "Hợp đồng được giao kết hợp pháp có hiệu lực từ thời điểm giao kết, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc luật liên quan có quy định khác". Luật Đất đai nên bỏ quy định thời điểm đăng ký đất đai có hiệu lực để thống nhất với Luật Công chứng, Luật Dân sự, nhưng phải quy định thời gian tối đa phải tiến hành đăng ký sau khi công chứng, chứng thực hợp đồng chuyển quyền sử dụng đất và có chế tài xử phạt hoặc không cho thực hiện quyền nếu không qua cơ quan đăng ký.

- Cơ quan ban hành văn bản phải phát hành đồng thời văn bản đến các cơ quan liên quan

và niềm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của thành phố và 30 phường, xã, để người dân cùng các cơ quan chuyên môn khác kịp thời nắm bắt được nội dung mới, đảm bảo việc cấp GCN đúng quy định nhưng vẫn phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

3.4.2. Giải pháp về kỹ thuật, công nghệ và cơ sở vật chất

- VPĐKĐĐ tỉnh cần cung cấp đủ máy tính, máy in, bàn ghế diện tích làm việc theo quy định. Đối với các kho lưu trữ hiện còn tồn đọng hồ sơ từ các đợt đăng ký dạng đồng loạt tại các phường, xã, đề xuất tổng hợp và phân loại hồ sơ thành các dạng: hồ sơ đã ký GCN, hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết và hồ sơ đủ điều kiện giải quyết.

- UBND thành phố cần quan tâm, xem xét di dời trụ sở làm việc của VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa, bố trí thêm không gian dành cho việc nghỉ ngơi giữa giờ cho các cán bộ viên chức.

- Cần bố trí một trụ sở với diện tích kho lưu trữ HSĐC đủ, riêng biệt và có đủ các điều kiện, trang thiết bị cần thiết cho việc lưu trữ, khai thác, cập nhật chính lý thường xuyên HSĐC theo quy định. Xây dựng hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm đáp ứng đủ tiêu chí để xây dựng CSDL phù hợp với thực tế tại địa phương để chia sẻ và cung cấp, trao đổi thông tin kịp thời, chính xác phục vụ cho các ngành, các đối tượng.

3.4.3. Giải pháp nâng cao thái độ phục vụ của cán bộ và chất lượng nguồn nhân lực

Hoạt động của VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa gắn liền với hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả một cửa thành phố, vì vậy với mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động của VPĐKĐĐ Chi nhánh Biên Hòa thì việc nâng cao thái độ phục vụ của cán bộ tiếp nhận cũng cần được quan tâm. Việc xây dựng lòng tin, tạo được sự hài lòng trong mối quan hệ giữa cán bộ với người dân sẽ là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý của người dân khi đến liên hệ thực hiện giao dịch. Để đạt được mục tiêu này, khi tổ chức tiếp nhận, xử lý công việc cho người dân cần linh động, ưu tiên xử lý đối với người già yếu, người tàn tật hay phụ nữ mang

thai. Bên cạnh đó, cán bộ tiếp nhận cần có thái độ thân thiện, cầu thị khi tiếp nhận và giải đáp thắc mắc cho người dân.

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhu cầu về nguồn nhân lực của VPĐKĐĐ còn nhiều, đặc biệt các cán bộ có chuyên môn cao và có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin. Do vậy cần có kế hoạch đào tạo cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ cao để xử lý các công việc liên quan đảm bảo tính chính xác, nhanh chóng, đồng thời bố trí công việc phù hợp với chuyên môn và năng lực của mỗi người để có thể hoàn thành được nhiệm vụ. Nâng cao chất lượng cán bộ trong việc xử lý công việc tại địa phương, đặc biệt là việc linh hoạt và giải đáp các thắc mắc của NSDD.

3.4.4. Giải pháp về tài chính

- Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai cần khẩn trương xây dựng đề án thu phí theo Thông tư số 85/2019/TT-BTC ngày 20/11/2019 của Bộ Tài chính ban hành dựa trên cơ sở các bước công việc được Quy định tại Thông tư số 14/2017/TT-BTNMT ngày 20/7/2017 của Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định về định mức kinh tế kỹ thuật đo đạc lập bản đồ địa chính, đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, lập hồ sơ địa chính, cấp GCN quyền sử dụng đất; đồng thời có cơ chế bù đắp chi phí cho những trường hợp được miễn giảm phí.

- Bộ Tài nguyên và Môi trường cần phối hợp với Bộ Tài chính nghiên cứu xem xét việc quy định về mức lương cho cán bộ viên chức và người lao động theo ngạch bậc tại Nghị định số 141/2016/CP ngày 10/10/2016 cho phù hợp với đơn vị sự nghiệp kinh tế, thực hiện cơ chế tự chủ tài chính như CNVPĐKĐĐ được tự chủ chi trả lương dựa trên năng lực, sản phẩm. Bộ TN&MT cần có quy định, hướng dẫn cụ thể việc xây dựng, xác định các nguồn thu từ hoạt động dịch vụ để VPĐKĐĐ và CNVPĐKĐĐ tham mưu trình UBND cấp tỉnh ban hành và triển khai thực hiện đúng quy định, đảm bảo triển khai thống nhất giữa các địa phương.

3.4.5. Giải pháp tăng cường quy chế phối hợp

Thực hiện tốt việc phân cấp, phân quyền đối với từng nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận

của CNVPĐKĐĐ và tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận để giải quyết các thủ tục liên quan. Điều chỉnh quy chế chi tiêu nội bộ và quy chế làm việc phù hợp với quy định của Nhà nước và phù hợp với tình hình thực tế của CNVPĐKĐĐ.

4. KẾT LUẬN

- Cơ cấu tổ chức phù hợp với 04 bộ phận chuyên môn; cơ sở vật chất hạ tầng tốt theo đánh giá của cán bộ viên chức, lao động, tuy nhiên diện tích bộ phận kỹ thuật chưa đạt theo tiêu chuẩn, hệ thống máy tính khá cũ, cấu hình thấp không đảm bảo yêu cầu; trang thiết bị kỹ thuật vẫn chưa đảm bảo yêu cầu cho hoạt động, nhất là thiết bị công nghệ thông tin. Chưa có hệ thống máy chủ để quản lý dữ liệu, xây dựng CSDL.

- Về thực trạng hoạt động, giai đoạn 2019-2022, số lượng hồ sơ giải quyết lớn trung bình 44.902 hồ sơ/năm. Hồ sơ chuyển quyền sử dụng đất và đăng ký giao dịch đảm bảo có số lượng hồ sơ tương đương nhau và chiếm nhiều nhất với 160.175 hồ sơ, chiếm 89,18% tổng số hồ sơ giải quyết. Tổng thu NSNN về đất đai của CNVPĐK thành phố Biên Hòa đạt trung bình 31,11 tỷ đồng/năm, chiếm 21,03% tổng thu NSNN/năm toàn bộ hệ thống văn phòng ĐKĐĐ tỉnh Đồng Nai, cao gấp 2,3 lần so với bình quân chung của các Chi nhánh. Quy chế phối hợp giữa chi nhánh VPĐKĐĐ với các cơ quan liên quan chưa chặt chẽ, cụ thể nên thời gian giải quyết hồ sơ còn chậm và chưa đáp ứng yêu cầu người dân.

- Về kết quả đánh giá của cán bộ và người dân: Theo ý kiến cán bộ thì có 7/8 tiêu chí gồm công tác công khai TTHC, điều kiện làm việc, cơ sở vật chất, thời gian giải quyết hồ sơ, các văn bản hướng dẫn thực hiện, sự phối hợp giữa các bên liên quan và số lượng cán bộ làm việc tại CNVPĐKĐĐ được đánh giá ở mức rất cao, tuy nhiên tiêu chí hiểu biết pháp luật về đất đai của người dân được đánh giá ở mức cao. Theo ý kiến người sử dụng đất thì chỉ có 5/8 tiêu chí được đánh giá ở mức rất cao (công khai TTHC, điều kiện làm việc, cơ sở vật chất, việc thu phí,

lệ phí được người dân và thời gian trả kết quả được người dân). Có 3/8 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức cao, đó là thái độ của cán bộ khi tiếp nhận hồ sơ, sự phối hợp giữa các bộ phận và mức độ hài lòng của NSDD.

- Về các giải pháp đề xuất: Để nâng cao hiệu quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ, cần thực hiện các giải pháp sau: giải pháp về cơ chế và chính sách, giải pháp về kỹ thuật, công nghệ và cơ sở vật chất, giải pháp nâng cao thái độ phục vụ của cán bộ và chất lượng nguồn nhân lực; giải pháp về tài chính và giải pháp tăng cường quy chế phối hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đặng Anh Quân (2011). Hệ thống đăng ký đất đai theo pháp luật đất đai Việt Nam và Thụy Điển. Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh.
- [2]. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013). Luật Đất đai 2013. Nxb Bản đồ.
- [3]. Ban chấp hành Trung ương (2022). Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 16/6/2022 về tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế, chính sách, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý và sử dụng đất, tạo động lực đưa nước ta trở thành nước phát triển có thu nhập cao.
- [4]. Bộ Tài nguyên & Môi trường, Bộ Nội vụ & Bộ Tài chính (2015). Thông tư liên tịch số 15/2015/TTLT-BTNMT-BNV-BTC hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và cơ chế hoạt động của Văn phòng Đăng ký đất đai trực thuộc Sở Tài nguyên & Môi trường.
- [5]. Phòng Tài nguyên & Môi trường thành phố Biên Hòa (2022). Báo cáo thống kê đất đai thành phố Biên Hòa năm 2022.
- [6]. UBND thành phố Biên Hòa (2022). Báo cáo tình hình phát triển kinh tế xã hội năm 2022, định hướng phát triển kinh tế xã hội năm 2023.
- [7]. Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai thành phố Biên Hòa (2019, 2020, 2021, 2022). Báo cáo tổng kết hoạt động của Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai thành phố Biên Hòa năm 2019, 2020, 2021, 2022.
- [8]. Nguyễn Thị Hồng Hạnh, Đỗ Thị Tám, Hoàng Xuân Dũng & Hoàng Thị Loan (2022). Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình. Tạp chí Khoa học và công nghệ Lâm nghiệp. (7): 133-142. DOI: <https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.2022.7.133-142>
- [9]. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Thống kê, Hà Nội.
- [10]. Likert R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology. 140 (55)