

**Đánh giá hiệu quả công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất,
quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất dựa trên khung đánh giá đa chiều:
Nghiên cứu trường hợp xã Tiên Điền, tỉnh Hà Tĩnh**

Lê Văn Thor¹, Nguyễn Lê Duy^{1*}, Lê Thị Thanh Huyền²

¹Trường Đại học Nông Lâm Thái Nguyên

²Ủy ban nhân dân xã Tiên Điền

**Evaluating the effectiveness of Land Use Right and Ownership
of Assets Attached to Land Certification based on a multi-dimensional
assessment framework: A case study in Tien Dien commune, Ha Tinh province**

Le Van Tho¹, Nguyen Le Duy^{1*}, Le Thi Thanh Huyen²

¹Thai Nguyen University of Agriculture and Forestry

²Tien Dien Commune People's Committee

*Corresponding author: nguyenleduy@tuaaf.edu.vn

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.15.7.2026.073-082>

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá hiệu quả công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại xã Tiên Điền, tỉnh Hà Tĩnh; xác định các yếu tố có liên quan và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện. Số liệu được thu thập từ hồ sơ cấp giấy giai đoạn năm 2025 đến tháng 4/2026, kết hợp điều tra 120 hộ gia đình, cá nhân và 20 cán bộ chuyên môn. Hiệu quả công tác cấp giấy được đánh giá trên ba khía cạnh: hiệu quả hành chính, hiệu quả quản lý đất đai và hiệu quả xã hội. Kết quả cho thấy 92,78% hồ sơ được giải quyết đúng hạn, 94,25% hồ sơ đủ điều kiện đề nghị đã được cấp giấy và diện tích được cấp giấy đạt 94,20%. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất còn hạn chế; chỉ 40,0% chủ động tìm hiểu quy định pháp luật về đất đai và 44,17% nắm rõ trình tự, thủ tục cấp giấy. Tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm phục vụ công tác được cán bộ đánh giá thấp nhất, với 3,65/5 điểm. Các yếu tố liên quan đến hiệu quả gồm hồ sơ pháp lý, chất lượng hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai, khả năng tiếp cận thông tin và năng lực tổ chức thực hiện. Nghiên cứu đề xuất hoàn thiện hồ sơ pháp lý, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu, tăng cường hỗ trợ người dân, nâng cao năng lực cán bộ và kiểm tra, giám sát.

ABSTRACT

This study was conducted to evaluate the effectiveness of issuing Certificates of Land Use Rights and Ownership of Assets Attached to Land in Tien Dien commune, Ha Tinh province; to identify related influencing factors; and to propose solutions for improving implementation efficiency. Data were collected from certification dossiers processed between 2025 and April 2026, combined with a survey of 120 households/individuals and 20 professional officials. The effectiveness of the certification process was assessed across three dimensions: administrative efficiency, land management efficiency, and social efficiency. The results showed that 92.78% of dossiers were processed on schedule, 94.25% of eligible dossiers were granted certificates, and the certified area reached 94.20%. However, land users' access to information remained limited, with only 40.0% actively seeking information on land legislation and 44.17% clearly understanding the certification procedures and process. The criterion of facilities, equipment, and software supporting the certification process was rated lowest by officials, at 3.65/5 points. Factors associated with effectiveness included legal documentation, the quality of cadastral records and land databases, access to information, and institutional implementation capacity. The study proposes solutions to complete legal documentation, standardize land databases, strengthen support for local residents, enhance officials' capacity, and reinforce inspection and supervision.

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 10/07/2026

Ngày phản biện: 15/08/2026

Ngày quyết định đăng: 07/09/2026

Từ khóa:

Đánh giá đa chiều, đánh giá hiệu quả, Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quản lý đất đai, Tiên Điền.

Keywords:

Certificate of Land Use Rights, effectiveness evaluation, land management, multi-dimensional assessment, Tien Dien.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ), quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại nhiều địa phương đã có những chuyển biến tích cực, nhất là trong quá trình hoàn thiện chính sách đất đai và cải cách thủ tục hành chính. Đặc biệt, việc sắp xếp đơn vị hành chính và tổ chức chính quyền địa phương theo mô hình 2 cấp (cấp tỉnh và cấp xã) từ năm 2025 đã tạo ra những thay đổi về phạm vi, quy mô và phương thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước ở địa phương. Trong lĩnh vực đất đai, sự thay đổi này đặt ra yêu cầu tăng cường tính đồng bộ của hồ sơ địa chính, cơ sở dữ liệu đất đai, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và năng lực tổ chức thực hiện tại cơ sở. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn còn gặp một số khó khăn do hồ sơ pháp lý chưa đầy đủ, thông tin địa chính chưa đồng bộ, hồ sơ phải bổ sung hoặc xác minh nhiều lần và khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất còn hạn chế. Những vấn đề này ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết hồ sơ, đồng thời làm giảm hiệu quả quản lý đất đai và chất lượng phục vụ người dân.

Các nghiên cứu về cấp GCNQSDĐ ở Việt Nam hiện nay chủ yếu tập trung đánh giá tỷ lệ cấp giấy, tiến độ giải quyết hồ sơ hoặc mức độ hài lòng của người dân. Trong bối cảnh tổ chức quản lý đất đai có những thay đổi sau sắp xếp đơn vị hành chính, việc đánh giá hiệu quả công tác cấp giấy chứng nhận (GCN) không chỉ cần xem xét kết quả và tiến độ giải quyết hồ sơ mà còn cần quan tâm đến chất lượng quản lý đất đai và khả năng tiếp cận, thụ hưởng dịch vụ của người sử dụng đất. Theo hướng tiếp cận quản trị đất đai hiện đại, hiệu quả đăng ký đất đai cần được xem xét ở nhiều khía cạnh, trong đó có hiệu quả hành chính, hiệu quả quản lý đất đai và hiệu quả xã hội [1]. Do đó, tiếp cận đa tiêu chí là phù hợp, giúp đánh giá toàn diện hơn hiệu quả công tác cấp GCN trong điều kiện tổ chức quản lý và cung cấp dịch vụ đất đai đang có sự thay đổi. Cách tiếp cận này không chỉ giúp đánh giá kết quả cấp giấy mà còn xem xét chất lượng thông tin đất đai và khả năng tiếp cận, sử dụng các dịch vụ liên quan đến đất đai của người dân.

Xã Tiên Điền, tỉnh Hà Tĩnh là địa bàn có số lượng hồ sơ đăng ký, cấp GCN tương đối lớn.

Trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hồ sơ phải bổ sung, xác minh hoặc chưa hoàn thành việc cấp giấy. Tuy nhiên, hiệu quả công tác cấp GCN trên địa bàn chưa được đánh giá một cách đầy đủ và có hệ thống trên cả ba phương diện hành chính, quản lý đất đai và xã hội. Vì vậy, nghiên cứu lựa chọn xã Tiên Điền làm địa bàn nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng công tác cấp GCNQSDĐ của hộ gia đình, cá nhân, xác định những kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại, đồng thời nhận diện các nhóm yếu tố có liên quan đến hiệu quả thực hiện. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác cấp GCN trên địa bàn trong thời gian tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập số liệu, tài liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ hồ sơ địa chính, tài liệu cấp GCNQSDĐ, báo cáo thống kê và các nguồn liên quan của UBND xã Tiên Điền và cơ quan chuyên môn trong năm 2025 và đến tháng 4/2026.

Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua điều tra 120 hộ gia đình, cá nhân có hồ sơ thực hiện thủ tục cấp GCNQSDĐ trong thời gian nghiên cứu. Các hộ được lựa chọn trên cơ sở cân đối giữa quy mô tổng thể các hồ sơ phát sinh trong thời gian nghiên cứu, yêu cầu bảo đảm tính đại diện của các nhóm đối tượng và điều kiện thực tế về thời gian, nguồn lực điều tra. Số lượng 120 hộ được xác định ở mức đủ để thu thập và tổng hợp ý kiến người sử dụng đất, đồng thời bảo đảm khả năng phân tích, so sánh giữa các nhóm đánh giá mà không làm tăng đáng kể chi phí và thời gian điều tra. Các hộ được lựa chọn từ danh sách hồ sơ cấp GCN, trong đó có cả trường hợp đã được cấp và chưa được cấp GCN, nhằm ghi nhận đầy đủ hơn ý kiến của người sử dụng đất trong quá trình thực hiện thủ tục.

Ngoài ra, nghiên cứu tiến hành khảo sát 20 cán bộ chuyên môn trực tiếp tham gia công tác đăng ký, cấp GCNQSDĐ tại UBND xã Tiên Điền và Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Nghi Xuân. Nội dung khảo sát tập trung vào những vấn đề có ảnh hưởng đến quá trình giải quyết hồ sơ, gồm: sự rõ ràng và thống nhất của quy định, sự phối hợp giữa các cơ quan; cơ sở vật chất và phần mềm; chất lượng hồ sơ do người dân cung cấp và khả năng đáp ứng khối lượng

công việc của cán bộ.

Đối với cán bộ chuyên môn, các tiêu chí được đánh giá theo thang Likert 5 mức, từ 1 - Kém đến 5 - Rất tốt. Giá trị trung bình được phân thành 5 mức: 1,00–1,80: Kém; 1,81–2,60: Chưa tốt; 2,61–3,40: Trung bình; 3,41–4,20: Tốt và 4,21–5,00: Rất tốt.

2.2. Phương pháp xây dựng khung tiêu chí đánh giá

Để đánh giá hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ, nghiên cứu lựa chọn ba nhóm tiêu

chí gồm: (i) hiệu quả hành chính, tập trung vào tiến độ giải quyết và việc thực hiện các thủ tục cấp giấy; (ii) hiệu quả quản lý đất đai, tập trung vào kết quả cấp GCNQSDĐ và tình trạng hồ sơ, dữ liệu đất đai; (iii) hiệu quả xã hội, tập trung vào khả năng tiếp cận thông tin, mức độ đáp ứng yêu cầu và đánh giá của người sử dụng đất. Các chỉ tiêu được đánh giá dựa trên số liệu hồ sơ cấp giấy và kết quả điều tra người dân, cán bộ chuyên môn. Các nhóm tiêu chí và chỉ tiêu cụ thể được trình bày tại Bảng 1.

Bảng 1. Khung tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác cấp GCN theo cách tiếp cận đa chiều		
Tiêu chí	Chỉ tiêu	Nguồn số liệu
Hiệu quả hành chính	Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn	Hồ sơ hành chính
	Tỷ lệ người sử dụng đất được hướng dẫn thủ tục	Điều tra hộ
Hiệu quả quản lý đất đai	Tỷ lệ hồ sơ được cấp GCN	Hồ sơ cấp GCN
	Tỷ lệ diện tích được cấp GCN	Hồ sơ cấp GCN
Hiệu quả xã hội	Mức độ tiếp cận thông tin pháp luật và các quy định về cấp GCN	Điều tra hộ
	Mức độ được hướng dẫn về thủ tục	Điều tra hộ

Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn được xác định theo công thức:

T_{dh} = \frac{N_{dh}}{N_{gq}} \times 100

Trong đó:

T_{dh}: tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn (%);

N_{dh}: số hồ sơ giải quyết đúng hạn;

N_{gq}: tổng số hồ sơ đã giải quyết.

Chỉ tiêu này được sử dụng để đánh giá mức độ đáp ứng về thời gian giải quyết thủ tục hành chính. Tỷ lệ càng cao cho thấy khả năng tổ chức và xử lý hồ sơ đúng thời hạn càng tốt.

Các nhóm yếu tố có liên quan được xác định thông qua rà soát hồ sơ, điều tra người dân và khảo sát cán bộ chuyên môn, gồm hồ sơ pháp lý; hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai; khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất; năng lực và tổ chức thực hiện.

2.3. Phương pháp thống kê và xử lý số liệu

Số liệu được tổng hợp và xử lý bằng

Microsoft Excel. Nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả để tính tần số, tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình đối với các nhóm chỉ tiêu. Kết quả giữa các nhóm hồ sơ và các nội dung khảo sát được so sánh để làm rõ những kết quả đạt được, những tồn tại và các yếu tố có liên quan đến hiệu quả cấp GCN tại địa bàn nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đánh giá hiệu quả hành chính trong công tác cấp GCNQSDĐ

Hiệu quả hành chính trong công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền được đánh giá thông qua hai tiêu chí gồm tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và tỷ lệ người sử dụng đất được hướng dẫn về thủ tục cấp GCNQSDĐ. Trong đó, tiêu chí thứ nhất được đánh giá từ số liệu hồ sơ thực tế; tiêu chí thứ hai được xác định thông qua khảo sát 120 hộ gia đình, cá nhân đã thực hiện thủ tục cấp GCNQSDĐ. Kết quả giải quyết hồ sơ cấp GCNQSDĐ được thể hiện tại Bảng 2.

Bảng 2. Kết quả giải quyết hồ sơ cấp GCNQSDĐ						
TT	Năm	Tổng hồ sơ đã cấp GCN (hồ sơ)	Đúng hạn	Tỷ lệ (%)	Chậm so với quy định	Tỷ lệ (%)
1	2025	4.470	4.119	92,15	351	7,85
2	4/2026	1.331	1.263	94,89	68	5,11
Tổng		5.801	5.382	92,78	419	7,22

Nguồn: Tổng hợp từ hồ sơ cấp GCNQSDĐ tại địa bàn nghiên cứu

- Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn: Kết quả tổng hợp tại Bảng 2 cho thấy, trong năm 2025 và 4 tháng đầu năm 2026, có 5.801 hồ sơ cấp GCNQSDĐ đã được giải quyết, trong đó 5.382 hồ sơ đúng hạn và 419 hồ sơ chậm hạn. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn đạt 92,78%, cho thấy phần lớn hồ sơ được xử lý trong thời gian quy định. Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn tăng từ 92,15% năm 2025 lên 94,89% trong 4 tháng đầu năm 2026, trong khi tỷ lệ hồ sơ chậm hạn giảm từ 7,85% xuống 5,11%. Mặc dù thời gian theo dõi năm 2026 mới chỉ có 4 tháng nên chưa đủ cơ sở để đánh giá xu hướng trong cả năm, kết quả này cho thấy tiến độ giải quyết hồ sơ trong những tháng đầu năm 2026 có sự cải thiện.

Kết quả tại Bảng 2 cũng cho thấy còn 419 hồ sơ được giải quyết chậm so với thời gian quy định. Qua rà soát, thời gian xử lý hồ sơ có thể kéo dài khi người dân phải bổ sung giấy tờ, cơ quan chuyên môn cần xác minh nguồn gốc sử dụng đất hoặc xử lý những thông tin chưa thống nhất giữa hồ sơ và thực tế. Vì vậy, bên cạnh việc duy trì tỷ lệ giải quyết đúng hạn ở mức cao, cần chú trọng giảm số hồ sơ phải bổ sung, xác minh hoặc xử lý nhiều lần để hạn chế tình trạng hồ sơ bị quá hạn.

- Tỷ lệ người sử dụng đất được hướng dẫn thủ tục: Tiêu chí này được đánh giá thông qua kết quả khảo sát 120 hộ gia đình, cá nhân (Bảng 4). Có 69 hộ, chiếm 57,50%, cho biết được hướng dẫn cụ thể về thủ tục cấp GCNQSDĐ,

trong khi 51 hộ, chiếm 42,50%, cho biết chưa được hướng dẫn cụ thể. Đây là vấn đề cần quan tâm, bởi khi người dân chưa nắm rõ thành phần hồ sơ và trình tự thực hiện thì khả năng phải bổ sung hồ sơ sẽ cao hơn, thời gian giải quyết có thể kéo dài và người dân có thể phải đi lại nhiều lần.

Qua hai tiêu chí đánh giá trên cho thấy, công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền có kết quả khá tốt về tiến độ giải quyết hồ sơ, nhưng việc hướng dẫn người sử dụng đất vẫn còn hạn chế. Vì vậy, bên cạnh việc duy trì tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn, cần nâng cao chất lượng hướng dẫn ngay từ khi người dân bắt đầu thực hiện thủ tục. Việc hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng sẽ giúp hạn chế hồ sơ thiếu thành phần, giảm số lần bổ sung và góp phần nâng cao hiệu quả giải quyết hồ sơ cũng như chất lượng phục vụ người dân.

3.2. Đánh giá hiệu quả quản lý đất đai thông qua kết quả cấp GCNQSDĐ

Hiệu quả quản lý đất đai được xem xét trên hai khía cạnh: kết quả giải quyết hồ sơ cấp GCN và mức độ hoàn thiện việc cấp GCN trên diện tích đất. Các chỉ tiêu này phản ánh kết quả thực hiện đăng ký, cấp GCN, đồng thời cho thấy mức độ hoàn thiện hồ sơ pháp lý và phạm vi diện tích đất đã được hoàn thiện thủ tục đăng ký. Kết quả đánh giá hiệu quả quản lý đất đai thông qua kết quả cấp GCNQSDĐ được trình bày tại Bảng 3.

Bảng 3. Kết quả giải quyết hồ sơ cấp GCNQSDĐ

TT	Loại đất	Hồ sơ cấp GCN				Diện tích (ha)				
		Tổng số hồ sơ đề nghị cấp (HS)	Số GCN đã cấp (giấy)	Tỷ lệ (%)	Số đơn chưa được cấp (đơn)	Tỷ lệ (%)	Diện tích đã cấp	Tỷ lệ (%)	Diện tích chưa cấp	Tỷ lệ (%)
1	Đất ở	2.915	2.741	94,03	174	5,97	46,85	94,19	2,89	5,81
2	Đất nông nghiệp	3.240	3.060	94,44	180	5,56	2,89	94,44	0,17	5,56
Tổng		6.155	5.801	94,25	354	5,75	49,74	94,20	3,06	5,80

Nguồn: Tổng hợp từ hồ sơ cấp GCNQSDĐ tại địa bàn nghiên cứu

- Về kết quả giải quyết hồ sơ cấp GCNQSDĐ: Trong giai đoạn nghiên cứu, tổng số hồ sơ đề nghị cấp GCNQSDĐ là 6.155 hồ sơ, trong đó có 5.801 GCN đã được cấp, đạt tỷ lệ 94,25%; còn 354 hồ sơ chưa được cấp, chiếm 5,75%. Như vậy, phần lớn hồ sơ đề nghị cấp GCNQSDĐ đã được giải quyết, điều này cho thấy kết quả thực

hiện công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền khá tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn 354 hồ sơ chưa được cấp GCNQSDĐ, kết quả rà soát cho thấy các trường hợp còn tồn tại chủ yếu liên quan đến thiếu hoặc chưa hoàn thiện hồ sơ pháp lý, tranh chấp đất đai, chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính, chưa đủ điều kiện cấp GCN và các

trường hợp đang được xác minh, kiểm tra hoặc hoàn thiện thông tin.

- Về mức độ hoàn thiện việc cấp GCNQSDĐ trên diện tích đất: Kết quả tại Bảng 3 cho thấy tổng diện tích đề nghị cấp GCNQSDĐ là 52,80 ha, trong đó diện tích đã được cấp GCNQSDĐ là 49,74 ha, đạt tỷ lệ 94,20%; diện tích chưa được cấp là 3,06 ha, chiếm 5,80%. Đối với từng loại đất, tỷ lệ diện tích đất ở được cấp GCNQSDĐ đạt 94,19%, trong khi đất nông nghiệp đạt 94,44%. Như vậy, tỷ lệ diện tích được cấp GCNQSDĐ đối với cả đất ở và đất nông nghiệp đều đạt trên 94%, cho thấy mức độ hoàn thiện việc cấp GCNQSDĐ trên địa bàn xã tương đối cao. Tỷ lệ cấp GCN đối với đất nông nghiệp cao hơn đất ở 0,25 điểm phần trăm, tuy nhiên chênh lệch không lớn, cho thấy kết quả giải quyết hồ sơ giữa hai nhóm đất tương đối đồng đều.

Kết quả cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền tương đối cao khi so với một số nghiên cứu trước đây, tuy nhiên việc so sánh cần được xem xét trong điều kiện khác nhau về phạm vi nghiên cứu, loại đất và cách xác định chỉ tiêu. Tại quận Cầu Giấy, Hà Nội, Trịnh Đức Long và Nguyễn Thu Thủy (2025) ghi nhận tỷ lệ cấp GCN đối với đất ở đạt 97,04% số đơn đề nghị và tỷ lệ diện tích đất nông nghiệp được cấp đạt 97,48%, cao hơn kết quả tại Tiên Điền (94,25% số hồ sơ và 94,20% diện tích) [2]. Trong khi đó,

nghiên cứu của Nguyễn Thu Thủy và cộng sự (2024) tại huyện Đô Lương, tỉnh Nghệ An cho thấy số hồ sơ được phê duyệt chỉ đạt 70,74%, thấp hơn so với xã Tiên Điền [3]. Sự khác biệt này cho thấy kết quả cấp GCN có thể thay đổi theo điều kiện quản lý, đặc điểm hồ sơ và mức độ hoàn thiện thông tin đất đai của từng địa phương. Theo nghiên cứu của Nguyễn Văn Bình và cộng sự (2022) tại quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng công tác cấp GCN đạt kết quả tương đối tích cực, đồng thời chất lượng thực hiện thủ tục và mức độ công khai, minh bạch có vai trò quan trọng trong quá trình cấp GCN với 84,62% người được khảo sát đánh giá tốt về tính công khai, minh bạch của quy trình và trên 90% đánh giá thời gian thực hiện đúng hạn hoặc sớm hơn thời gian hạn [4].

3.3. Đánh giá hiệu quả xã hội của công tác cấp GCNQSDĐ

Hiệu quả xã hội của công tác cấp GCNQSDĐ được đánh giá thông qua khảo sát người sử dụng đất và cán bộ chuyên môn, tập trung vào mức độ tiếp cận thông tin, hiểu biết về thủ tục hành chính, tiến độ giải quyết hồ sơ và chất lượng phục vụ của cơ quan quản lý.

3.3.1. Đánh giá của người sử dụng đất

Hiệu quả xã hội của công tác cấp GCNQSDĐ được đánh giá thông qua khảo sát người sử dụng đất được thể hiện ở Bảng 4.

Bảng 4. Kết quả đánh giá của người sử dụng đất về công tác cấp GCNQSDĐ

TT	Nội dung điều tra	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
<i>Nguồn tiếp cận thông tin pháp luật đất đai</i>			
1	Tự tìm hiểu	48	40,00
	Không biết	72	60,00
<i>Biết về thủ tục, hồ sơ cấp GCNQSDĐ</i>			
2	Có biết/nắm rõ	53	44,17
	Không biết	67	55,83
<i>Tình trạng cấp GCNQSDĐ</i>			
3	Đã được cấp	85	70,83
	Chưa được cấp	29	24,17
	Không được cấp	6	5,00
<i>Về hướng dẫn thủ tục cấp GCNQSDĐ</i>			
4	Có được hướng dẫn cụ thể	69	57,50
	Không được hướng dẫn	51	42,50
<i>Thời gian trả kết quả</i>			
5	Đúng hạn	79	65,83
	Không đúng hạn	41	34,17

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra

Từ số liệu tổng hợp tại Bảng 4 cho thấy, kết quả khảo sát 120 hộ gia đình, cá nhân cho thấy bên cạnh những đánh giá khá tích cực về công tác cấp GCNQSDĐ, vẫn còn một số chưa nắm rõ các quy định và thủ tục liên quan. Có 48 người, chiếm 40,0%, cho biết đã tự tìm hiểu hoặc được phổ biến các quy định của pháp luật đất đai, trong khi 72 người, chiếm 60,0%, không biết về các quy định này. Về thủ tục, hồ sơ cấp GCNQSDĐ, có 53 người, chiếm 44,17%, có biết và nắm rõ, trong khi 67 người, chiếm 55,83%, chưa nắm rõ. Kết quả này cho thấy khả năng tiếp cận thông tin đất đai của người dân còn hạn chế, nhất là đối với những quy định và thủ tục liên quan trực tiếp đến việc cấp GCNQSDĐ.

Kết quả trên tương đồng với nhận định của World Bank (2021) về vai trò của việc công khai, minh bạch thông tin và hỗ trợ người dân trong nâng cao chất lượng dịch vụ đăng ký đất đai [5]. Nghiên cứu của Lê Đình Huy và cộng sự (2020) tại huyện Hiệp Đức, tỉnh Quảng Nam cũng cho thấy công tác cấp GCNQSDĐ nhìn chung được người dân đánh giá tích cực, nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn một số hạn chế [6]. Theo Nguyễn Minh Đức và cộng sự (2019) khi nghiên cứu tại huyện Đà Bắc, tỉnh Hòa Bình cho rằng những sai sót trong quá trình giao đất, cấp GCNQSDĐ có liên quan đến việc thiếu cơ chế giám sát với sự tham gia của người dân [7]. Kết quả này cho thấy việc cung cấp thông tin đầy đủ và tạo điều kiện để người dân tham gia, giám sát có ý nghĩa nhất định trong quá trình thực hiện chính sách đất đai.

Về chất lượng dịch vụ hành chính: có 79 người, chiếm 65,83% cho biết hồ sơ được giải quyết đúng thời hạn; có 41 người, chiếm 34,17%, cho rằng thời gian giải quyết không đúng hạn. Đối với các trường hợp chậm, nguyên nhân chủ yếu liên quan đến hồ sơ pháp lý chưa đầy đủ, có tranh chấp hoặc chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính. Kết quả này tương đối phù hợp với nghiên cứu của Xuân Thị Thu Thảo và cộng sự (2022) tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai, trong đó quá trình đăng ký, cấp GCNQSDĐ còn gặp khó khăn do hồ sơ chưa hoàn thiện, đặc điểm pháp lý của thửa đất và việc hoàn tất các yêu cầu có liên quan [8].

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy hiệu

quả xã hội của công tác cấp GCNQSDĐ không chỉ thể hiện ở việc hồ sơ được giải quyết đúng hạn mà còn liên quan đến khả năng tiếp cận thông tin và mức độ hiểu biết của người sử dụng đất. Mặc dù tỷ lệ người đánh giá hồ sơ được giải quyết đúng hạn khá cao, nhưng tỷ lệ người chưa nắm rõ quy định và thủ tục vẫn còn lớn. Vì vậy, cần tăng cường công khai thông tin theo hướng dễ hiểu, hướng dẫn rõ thành phần hồ sơ và trình tự thực hiện, đồng thời hỗ trợ người dân ngay từ khi tiếp nhận hồ sơ.

3.3.2. Đánh giá của cán bộ chuyên môn

Kết quả khảo sát 20 cán bộ được tổng hợp tại Bảng 5 cho thấy, các tiêu chí đánh giá công tác cấp GCNQSDĐ đều được đánh giá ở mức khá tốt, với điểm trung bình từ 3,65 đến 4,0 điểm. Trong đó, tiêu chí về mức độ đầy đủ, chính xác của hồ sơ được đánh giá cao nhất, đạt 4,0 điểm. Mặc dù kết quả điều tra người sử dụng đất cho thấy vẫn còn nhiều người chưa nắm rõ các quy định và thủ tục, nhưng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, cán bộ chuyên môn thường kiểm tra, hướng dẫn và yêu cầu bổ sung những nội dung còn thiếu trước khi thực hiện các bước tiếp theo. Do đó, chất lượng hồ sơ sau khi được tiếp nhận và rà soát vẫn được cán bộ đánh giá khá tốt.

Tiêu chí về hiệu quả phối hợp giữa UBND cấp xã và các cơ quan liên quan đạt 3,95 điểm. Kết quả này cho thấy việc phối hợp trong quá trình giải quyết hồ sơ được thực hiện khá tốt. Đối với một số hồ sơ có nội dung cần xác minh hoặc phải lấy ý kiến của các đơn vị liên quan, việc trao đổi thông tin và luân chuyển hồ sơ còn mất khá nhiều thời gian. Đây là nội dung cần được cải thiện để hạn chế thời gian chờ trong quá trình giải quyết.

Đối với tiêu chí về mức độ rõ ràng, thống nhất của các quy định và hướng dẫn về cấp GCNQSDĐ có số điểm là 3,80 cho thấy, các quy định hiện hành đã tạo cơ sở cho cán bộ thực hiện công việc, nhưng trong thực tế vẫn có một số trường hợp cần giải thích hoặc hướng dẫn thêm. Đặc biệt, đối với những hồ sơ có nguồn gốc sử dụng đất phức tạp hoặc thông tin chưa đầy đủ, việc áp dụng quy định có thể cần thêm thời gian để thống nhất cách xử lý.

Về tiêu chí mức độ đáp ứng của cơ sở vật

chất, trang thiết bị và phần mềm phục vụ công tác cấp GCNQSDĐ có điểm trung bình thấp nhất, đạt 3,65 điểm. Như vậy, các vấn đề như cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm phục vụ công việc hiện nay đã cơ bản đáp ứng yêu cầu nhưng vẫn còn một số hạn chế. Chính vì vậy, cần tiếp tục đầu tư, nâng cấp trang thiết bị và hoàn thiện các phần mềm quản lý hồ sơ đất đai, nhất là trong quá trình đẩy mạnh ứng dụng

công nghệ và chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, tiêu chí về khả năng đáp ứng khối lượng công việc của đội ngũ cán bộ đạt 3,75 điểm. Điều này cho thấy lực lượng cán bộ hiện nay cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc, nhưng vẫn có thể gặp áp lực khi số lượng hồ sơ tăng cao hoặc vào những thời điểm có nhiều hồ sơ cần giải quyết cùng lúc.

Bảng 5. Kết quả đánh giá của cán bộ chuyên môn về công tác cấp GCNQSDĐ

Nội dung đánh giá	Rất tốt	Tỷ lệ (%)	Tốt	Tỷ lệ (%)	TB	Tỷ lệ (%)	Chưa tốt	Tỷ lệ (%)	Kém	Tỷ lệ (%)	Điểm TB
Mức độ rõ ràng, thống nhất của các quy định và hướng dẫn về cấp GCNQSDĐ	4	20,0	10	50,0	4	20,0	2	10,0	0	0,0	3,80
Hiệu quả phối hợp giữa UBND cấp xã và các cơ quan liên quan trong giải quyết hồ sơ	5	25,0	10	50,0	4	20,0	1	5,0	0	0,0	3,95
Mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm phục vụ công tác cấp GCNQSDĐ	3	15,0	9	45,0	6	30,0	2	10,0	0	0,0	3,65
Mức độ đầy đủ, chính xác của hồ sơ do người sử dụng đất nộp	6	30,0	9	45,0	4	20,0	1	5,0	0	0,0	4,00
Khả năng đáp ứng công việc của đội ngũ cán bộ thực hiện công tác cấp GCNQSDĐ	4	20,0	9	45,0	5	25,0	2	10,0	0	0,0	3,75

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra

3.3.3. Đánh giá hiệu quả xã hội

Từ phân tích trên cho thấy công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền đạt hiệu quả xã hội tương đối tốt. Phần lớn người dân đã được cấp giấy, được hướng dẫn trong quá trình thực hiện và đánh giá khá tích cực về thời gian giải quyết, thái độ phục vụ của cán bộ. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận thông tin vẫn còn hạn chế, khi tỷ lệ người dân chưa nắm rõ quy trình và thành phần hồ sơ còn cao. Vì vậy, cần tăng cường hướng dẫn, cung cấp thông tin dễ hiểu và hỗ trợ người dân ngay từ khi chuẩn bị hồ sơ.

Kết quả này phù hợp với nhận định của Parasuraman và cộng sự (1988) và World Bank (2021) về vai trò của tính tin cậy, khả năng đáp ứng, thái độ phục vụ, tính minh bạch và khả

năng tiếp cận thông tin đối với chất lượng dịch vụ công trong lĩnh vực đất đai [5, 9].

3.4. Các yếu tố liên quan đến hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ

Từ kết quả đánh giá hiệu quả hành chính, hiệu quả quản lý đất đai và hiệu quả xã hội tại các Mục 3.1–3.3, nghiên cứu xác định các nhóm yếu tố có liên quan đến hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền. Việc xác định các yếu tố được thực hiện theo phương pháp đối chiếu và tổng hợp nhiều nguồn thông tin, gồm: (i) kết quả rà soát hồ sơ cấp GCNQSDĐ và các trường hợp giải quyết đúng, chậm hoặc chưa hoàn thành; (ii) kết quả điều tra 120 hộ gia đình, cá nhân về khả năng tiếp cận thông tin, mức độ hiểu biết và đánh giá quá trình thực

hiện thủ tục; (iii) kết quả phỏng vấn cán bộ chuyên môn về những khó khăn phát sinh trong quá trình tiếp nhận, thẩm định và hoàn thiện hồ sơ. Từ cách tiếp cận trên, bốn nhóm yếu tố được ghi nhận gồm (1) hồ sơ pháp lý; (2) hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai; (3) nhận thức

và khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất; (4) năng lực và tổ chức thực hiện của cán bộ chuyên môn. Kết quả đánh giá các yếu tố liên quan đến hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ được thể hiện tại Bảng 6.

Bảng 6. Các yếu tố có liên quan đến hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ

Nhóm yếu tố	Biểu hiện ghi nhận từ kết quả nghiên cứu	Khía cạnh hiệu quả có liên quan
Hồ sơ pháp lý	Hồ sơ thiếu giấy tờ, chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính hoặc có tranh chấp làm phát sinh yêu cầu bổ sung, xác minh và kéo dài thời gian giải quyết.	Hiệu quả hành chính; hiệu quả quản lý đất đai
Hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai	Sai khác giữa hồ sơ địa chính và hiện trạng sử dụng đất; thông tin biến động chưa được cập nhật kịp thời, phải kiểm tra và chỉnh lý trước khi cấp GCNQSDĐ.	Hiệu quả quản lý đất đai
Nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất	Chưa nắm rõ quy trình, thành phần hồ sơ; tỷ lệ chủ động tìm hiểu pháp luật và nắm rõ thủ tục còn thấp, làm phát sinh việc bổ sung hồ sơ và đi lại nhiều lần.	Hiệu quả hành chính; hiệu quả xã hội.
Năng lực và tổ chức thực hiện của cán bộ	Chất lượng hướng dẫn, thái độ phục vụ và sự phối hợp giữa các cơ quan ảnh hưởng đến quá trình hoàn thiện hồ sơ, tiến độ giải quyết và đánh giá của người dân.	Hiệu quả hành chính; hiệu quả quản lý đất đai; hiệu quả xã hội.

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả điều tra và rà soát hồ sơ cấp GCNQSDĐ

- Đối với hồ sơ pháp lý, các trường hợp thiếu giấy tờ, có tranh chấp, chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính hoặc cần xác minh nguồn gốc đất thường phải bổ sung, kiểm tra trước khi giải quyết. Đây là một trong những nguyên nhân làm kéo dài thời gian xử lý đối với một số hồ sơ. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Đào Văn Khánh và Quách Sơn Hải (2024) tại huyện Ba Vì, Hà Nội, trong đó các vướng mắc về hồ sơ, thủ tục và điều kiện thực hiện được xác định là những vấn đề cần quan tâm trong công tác cấp GCNQSDĐ.

- Hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai cũng có ảnh hưởng đến quá trình giải quyết hồ sơ. Sự chưa thống nhất giữa hồ sơ địa chính với hiện trạng sử dụng đất hoặc việc cập nhật biến động chưa kịp thời có thể phát sinh thêm bước kiểm tra, xác minh và chỉnh lý. Điều này cho thấy kết quả cấp GCN không chỉ phụ thuộc vào số lượng hồ sơ được giải quyết mà còn phụ thuộc vào chất lượng và mức độ đồng bộ của

thông tin đất đai.

- Đối với người sử dụng đất, kết quả điều tra cho thấy khả năng chủ động tiếp cận thông tin còn hạn chế. Chỉ 40,0% số người được hỏi chủ động tìm hiểu quy định pháp luật về đất đai và 44,17% nắm rõ trình tự, thủ tục cấp GCNQSDĐ. Trong khi đó, kết quả giải quyết hồ sơ tương đối tích cực, với 92,78% hồ sơ được giải quyết đúng hạn. Sự chênh lệch này cho thấy việc hoàn thành thủ tục tại cơ quan thực hiện không đồng nghĩa với việc người dân đã chủ động và đầy đủ thông tin ngay từ đầu. Kết quả này có điểm tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Hạnh và cộng sự (2025) tại Hà Nội, khi hiểu biết pháp luật của người sử dụng đất vẫn được xác định là một nội dung cần tiếp tục cải thiện.

- Năng lực và tổ chức thực hiện của cán bộ chuyên môn là nhóm yếu tố còn lại được ghi nhận qua khảo sát. Trong các nội dung đánh giá, cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm

phục vụ công việc được cán bộ đánh giá thấp nhất với 3,65/5 điểm. Điều này cho thấy, bên cạnh năng lực chuyên môn và sự phối hợp giữa các đơn vị, điều kiện hỗ trợ xử lý hồ sơ cũng cần được quan tâm để nâng cao hiệu quả thực hiện.

Nhìn chung, hiệu quả cấp GCNQSDĐ tại Tiên Điền không phụ thuộc vào một yếu tố riêng lẻ mà là kết quả của sự phối hợp giữa chất lượng hồ sơ, dữ liệu đất đai, khả năng tiếp cận thông tin của người dân và điều kiện tổ chức thực hiện. Các yếu tố này được nhận diện từ hồ sơ thực tế và kết quả khảo sát, do đó nghiên cứu chỉ xác định mối liên quan và những biểu hiện thực tế, chưa đủ cơ sở để khẳng định mức độ tác động hay quan hệ nhân quả giữa từng yếu tố với hiệu quả cấp GCN.

3.5. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ tại xã Tiên Điền

Từ các kết quả nghiên cứu nêu trên, các giải pháp đã được xây dựng trên cơ sở: cách tiếp cận đa tiêu chí của ba nhóm hiệu quả (hành chính, quản lý đất đai, xã hội) và bốn nhóm yếu tố liên quan đã được xác định trong nghiên cứu:

- Thứ nhất, hỗ trợ người dân hoàn thiện hồ sơ: Cần rà soát thành phần hồ sơ ngay khi tiếp nhận, xác định giấy tờ còn thiếu và hướng dẫn cụ thể cho từng trường hợp. Với hồ sơ có nguồn gốc sử dụng đất phức tạp, tranh chấp hoặc chưa hoàn thành nghĩa vụ tài chính, cần sớm xác định nội dung cần bổ sung, xác minh. Việc hướng dẫn nên tập trung vào các giấy tờ chứng minh nguồn gốc và quá trình sử dụng đất, hạn chế việc người dân phải đi lại nhiều lần. Giải pháp này phù hợp với thực tế một số hồ sơ chưa được cấp do thiếu giấy tờ, cần xác minh hoặc chưa đủ điều kiện, đồng thời góp phần giảm thời gian xử lý và hạn chế hồ sơ quá hạn.

- Thứ hai, chuẩn hóa và cập nhật hồ sơ địa chính, cơ sở dữ liệu đất đai: Cần thường xuyên rà soát, chỉnh lý và cập nhật các biến động về diện tích, mục đích sử dụng, người sử dụng đất và tình trạng pháp lý của thửa đất. Đối với trường hợp có sự khác biệt giữa hồ sơ địa chính và hiện trạng sử dụng đất, cần kiểm tra, xác định nguyên nhân và xử lý trước khi thực hiện

các thủ tục tiếp theo. Đồng thời, từng bước hoàn thiện cơ sở dữ liệu đất đai, tăng khả năng kết nối và chia sẻ thông tin giữa UBND xã, Văn phòng Đăng ký đất đai và các cơ quan liên quan. Đây là nội dung cần ưu tiên vì chất lượng hồ sơ và dữ liệu đất đai có liên quan trực tiếp đến thời gian kiểm tra, xác minh và kết quả giải quyết hồ sơ.

- Thứ ba, nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất: Kết quả điều tra cho thấy tỷ lệ người tự tìm hiểu hoặc được phổ biến pháp luật và nắm rõ trình tự, thủ tục cấp GCN còn thấp. Vì vậy, cần cung cấp thông tin theo hướng ngắn gọn, dễ hiểu và phù hợp với từng loại hồ sơ. Các nội dung về thành phần hồ sơ, trình tự thực hiện, thời hạn giải quyết, nghĩa vụ tài chính và những trường hợp thường phải bổ sung, xác minh cần được hướng dẫn rõ ngay từ đầu. Ngoài hướng dẫn trực tiếp, địa phương có thể sử dụng hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử và các kênh phù hợp khác. Với người cao tuổi hoặc hạn chế sử dụng công nghệ, cần duy trì hình thức tư vấn trực tiếp tại nơi tiếp nhận hồ sơ.

- Thứ tư, nâng cao năng lực cán bộ và hiệu quả phối hợp trong giải quyết hồ sơ: Cần cập nhật kiến thức pháp luật đất đai, kỹ năng xử lý hồ sơ phức tạp và sử dụng phần mềm, cơ sở dữ liệu đất đai cho cán bộ trực tiếp thực hiện. Đồng thời, cần xác định rõ trách nhiệm và thời gian xử lý ở từng khâu, nhất là đối với hồ sơ cần phối hợp giữa UBND xã, Văn phòng Đăng ký đất đai và các cơ quan liên quan. Những hồ sơ có nguy cơ chậm hạn cần được theo dõi để kịp thời xử lý. Bên cạnh đó, cần quan tâm cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm phục vụ công việc, đây là nội dung được cán bộ đánh giá thấp nhất trong nghiên cứu.

- Thứ năm, tăng cường kiểm tra, giám sát và cải thiện chất lượng phục vụ: Cần theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, tập trung kiểm tra các trường hợp chậm hạn, bổ sung nhiều lần, có nguồn gốc sử dụng đất phức tạp hoặc còn tồn đọng. Với mỗi trường hợp, cần xác định nguyên nhân phát sinh ở khâu nào để có hướng xử lý phù hợp. Đồng thời, tiếp tục tiếp nhận ý kiến

phản hồi của người dân để kịp thời điều chỉnh những khâu còn bất cập. Việc kiểm tra, giám sát thường xuyên góp phần duy trì tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, đồng thời nâng cao tính minh bạch và chất lượng phục vụ người sử dụng đất.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã đánh giá hiệu quả công tác cấp GCNQSDĐ, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại xã Tiên Điền, tỉnh Hà Tĩnh theo ba phương diện: hiệu quả hành chính, hiệu quả quản lý đất đai và hiệu quả xã hội. Kết quả cho thấy công tác cấp GCN trên địa bàn cơ bản đạt kết quả tích cực. Trong tổng số 6.155 hồ sơ đề nghị cấp GCN với diện tích 52,80 ha, có 5.801 hồ sơ đã được cấp GCN, trong khi 354 hồ sơ chưa được cấp, chủ yếu liên quan đến thiếu hồ sơ, tranh chấp, nghĩa vụ tài chính, chưa đủ điều kiện hoặc đang được xác minh, hoàn thiện. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn đạt 92,78%, cho thấy quy trình giải quyết hồ sơ cơ bản đáp ứng yêu cầu về tiến độ.

Tuy nhiên, hiệu quả cấp GCN vẫn còn một số hạn chế. Khả năng tiếp cận và nắm bắt thông tin của người sử dụng đất chưa cao; chỉ 40,0% người được hỏi chủ động tìm hiểu quy định pháp luật và 44,17% nắm rõ trình tự, thủ tục cấp GCN. Đối với cán bộ chuyên môn, cơ sở vật chất, trang thiết bị và phần mềm là tiêu chí được đánh giá thấp nhất, với 3,65/5 điểm.

Qua rà soát hồ sơ, điều tra người sử dụng đất và khảo sát cán bộ chuyên môn, nghiên cứu nhận diện bốn nhóm yếu tố có liên quan đến hiệu quả cấp GCN gồm: hồ sơ pháp lý; hồ sơ địa chính và cơ sở dữ liệu đất đai; khả năng tiếp cận thông tin của người sử dụng đất; năng lực và tổ chức thực hiện của cơ quan chuyên môn. Các giải pháp cần tập trung vào hoàn thiện hồ sơ ngay từ khâu tiếp nhận, chuẩn hóa và cập nhật dữ liệu đất đai, tăng cường hướng dẫn người dân, nâng cao năng lực cán bộ và tăng cường phối hợp, kiểm tra trong quá trình giải quyết hồ sơ.

Do nghiên cứu chủ yếu sử dụng thống kê mô tả, chưa lượng hóa mức độ tác động của từng yếu tố. Do vậy, nội dung này cần được tiếp tục nghiên cứu bằng các phương pháp phân tích phù hợp trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Enemark, S., McLaren, R., & Lemmen, C. (2021). Fit-for-Purpose Land Administration—Providing Secure Land Rights at Scale. *Land*. 10(9): 972. DOI: 10.3390/land10090972
- [2]. Trịnh Đức Long & Nguyễn Thu Thùy (2025). Đánh giá công tác cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội giai đoạn 2021–2023. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*. 230(13): 149–154. DOI: 10.34238/tnu-jst.12409
- [3]. Nguyễn Thu Thủy, Nguyễn Thùy Linh, Trần Thị Mai Anh, Vũ Thị Kim Hào, Nguyễn Đức Nhuận & Nguyễn Thị Thảo Chi (2024). Đánh giá công tác đăng ký cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Đô Lương, tỉnh Nghệ An giai đoạn 2019–2021. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Tân Trào*. DOI: 10.51453/2354-1431/2024/1138
- [4]. Nguyễn Văn Bình, Hồ Nhật Linh, Trần Thị Ánh Tuyết & Phạm Hoàng Thái (2022). Thực trạng cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2016–2020. *Tạp chí Khoa học Đất*. 67: 112–117.
- [5]. World Bank (2021). Framework for Effective Land Administration (FELA): Implementation Guidance. World Bank, Washington, DC.
- [6]. Lê Đình Huy, Nguyễn Văn Bình & Nguyễn Tiến Nhật (2020). Thực trạng cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho các hộ gia đình, cá nhân tại huyện Hiệp Đức, tỉnh Quảng Nam. *Kỷ yếu Hội thảo Thực trạng quản lý đất đai và bất động sản ở miền Trung và Tây Nguyên năm 2020*. 59–72.
- [7]. Nguyễn Minh Đức, Tạ Văn Tuấn & Phạm Quang Hưng (2019). Đánh giá việc thực hiện chính sách giao đất và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lâm nghiệp tại huyện Đà Bắc, tỉnh Hòa Bình. *Tạp chí Khoa học Nông nghiệp Việt Nam*. 9: 780–789.
- [8]. Xuân Thị Thu Thảo, Đặng Văn Luận & Lưu Thị Thảo (2022). Đánh giá thực trạng công tác đăng ký và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trong khu gia đình quân nhân tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*. 2: 155–164. DOI: 10.55250/jo.vnuf.2022.2.155-164
- [9]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1): 12–40.