ĐÁNH GIÁ VIỆC THỰC HIỆN QUYỀN CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG ĐẤT TẠI HUYỆN MỸ LỘC, TỈNH NAM ĐỊNH

Phạm Thế Trịnh[1], Nguyễn Bá Long[2], Phan Thị Thanh Huyền[3], Phạm Văn Hiển[3]
[1]*Sở Khoa học và Công nghệ Đắk Lắk*
[2]*Trường Đại học Lâm nghiệp*
[3]*Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm đánh giá việc thực hiện các quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Mỹ Lộc trong giai đoạn 2014 - 2018, có 8.718 giao dịch liên quan đến quyền của người sử dụng đất được thực hiện tại chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện Mỹ Lộc. Kết quả điều tra đối với 242 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 hòng 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 số phiếu lần lượt là 187 chiếm 77% và 191 chiếm 79% tổng số phiếu đánh giá với chỉ số hài lòng lần lượt là 2,41 và 2,37. Còn lại 20 yếu tố được đánh giá ở mức độ hài lòng với chỉ số trong khoảng 4,41 – 3,90. Cơ sở sở vật chất đã tương đối đáp ứng được nhu cầu sử dụng, chỉ còn 4 công chức, viên chức cho rằng cơ sở, vật chất chưa đáp ứng được nhu cầu làm việc. 27 công chức, viên chức cho rằng đã đáp ứng được yêu cầu chuyên môn nhưng còn một số hạn chế, 3 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. Người dân khi thực hiện các quyền sử dụng đất nên thông qua các cơ quan nhà nước ở nơi giao dịch.

Từ khóa: Đánh giá, Mỹ Lộc, Nam Định, quản lý đất đai, quyền sử dụng đất.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Huyện Mỹ Lộc nằm ở phía Bắc tỉnh Nam Định, cách thành phố Nam Định 8 km về phía Tây Bắc, cách thành phố Phủ Lý 23 km về phía Đông Nam. Huyện có Quốc lộ 10 chạy qua, trung tâm huyện lỵ nằm cạnh Quốc lộ 21B (trên trục đường Đại lộ Thiên Trường) (UBND huyện Mỹ Lộc, 2018). Trong những năm gần đây, huyện có tốc độ tăng trưởng khá cao, 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, tặng cho, thế chấp, chuyển đổi và thừa kế quyền sử dụng đất (UBND huyện Mỹ Lộc, 2019). Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, việc đăng ký tại các cơ quan Nhà nước khi thực hiện các quyền của người sử dụng đất vẫn chưa đảm bảo theo quy định; 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 nghiệp để quản lý, sử dụng đất đai có hiệu quả, đảm bảo sử dụng đất đai một cách bền vững trong tương lai. Xuất phát từ thực tiễn trên, nghiên cứu ***"Đánh giá về việc thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Mỹ Lộc - tỉnh Nam Định"*** là rất cần thiết.

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, 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 Mỹ Lộc giai đoạn 2014 - 2018 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 sử 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

Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đánh giá độ hài lòng gồm: (1) rất không hài lòng, (2) không hài lòng, (3) không ý kiến, (4) hài lòng, (5) rất hài lòng. Số lượng phiếu điều tra được tính theo công thức (I) và thể hiện cụ thể ở bảng 2.

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^2} \quad (I)$$

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 quyền của người sử dụng đất trên địa bàn huyện Mỹ Lộc giai đoạn 2014 - 2018 cụ thể trong bảng 2.

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

STT	Nội dung	Đơn vị	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Tổng
1	Số giao dịch	Giao dịch	1.717	2.054	1.021	1.257	2.626	8.675
2	Số phiếu theo công thức (I)	Số phiếu	43	44	43	43	44	217
3	Số phiếu điều tra thực tế	Số phiếu	44	55	44	44	55	242

Điều tra, thu thập các thông tin từ 30 cán bộ, công chức, viên chức 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; 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

STT	Thang đo	Chỉ số đánh giá
1	Rất hài lòng	≥ 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 Mỹ Lộc trong giai đoạn 2014 - 2018.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Việc quản lý, giám sát việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của người sử dụng đất huyện Mỹ Lộc

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 quyền, thế chấp, cho thuê lại thể hiện qua bảng 4.

Bảng 4. Kết quả thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Mỹ Lộc giai đoạn 2014 - 2018

ĐVT: giao dịch

STT	Các quyền	Tổng số	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Chuyển nhượng	2.054	380	408	352	412	502
2	Thế chấp	2.626	501	492	480	530	623
3	Chuyển đổi	1.717	221	286	382	408	420
4	Tăng cho	1.257	204	238	225	278	312
5	Thừa kế	1.021	158	193	167	214	289
6	Cho thuê	29	5	7	5	4	8
7	Cho thuê lại	14	0	0	5	4	5
	Tổng	**8.718**	**1.469**	**1.624**	**1.616**	**1.850**	**2.159**

(Nguồn: Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất huyện Mỹ Lộc, 2018)

Giai đoạn 2014-2018 số lượt giao dịch đất đai thực hiện các quyền tăng lên rõ rệt, trung bình mỗi năm tăng từ 10,55% đến 16,7%, kết quả thực hiện các quyền năm 2018 gấp 1,47 lần so với năm 2014. Trong đó, các quyền thế chấp quyền sử dụng đất, chuyển nhượng, chuyển đổi, tặng cho và thừa kế quyền sử dụng đất chiếm chủ yếu với 99,51% tổng số giao dịch. Giao dịch chuyển nhượng tăng nhanh (nhất là 2018) do có đề án mở rộng thành phố Nam Định lấy về huyện Mỹ Lộc, là yếu tố thúc đẩy sự phát triển của thị trường quyền sử dụng đất. Ngoài ra, các

giao dịch thế chấp cũng tăng cho thấy chủ sử dụng đất đã tận dụng nguồn lực từ đất đai cho đầu tư phát triển. Tuy nhiên, các giao dịch cho thuê, cho thuê lại vẫn còn ít.

3.2. Đánh giá của người dân về việc thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Mỹ Lộc

3.2.1. Khái quát các hộ điều tra

Kết quả điều tra 242 hộ gia đình, cá nhân thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Mỹ Lộc cho thấy, độ tuổi trung bình của người đi thực hiện các quyền giao động từ 44-47 tuổi và không có sự chênh lệch tuổi giữa các chủ sử dụng khi thực hiện các quyền của người sử dụng đất. Trình độ văn hóa loại 12/12 chiếm tỷ lệ 64,05% tổng số chủ sử dụng tham gia giao dịch, cao hơn so với loại 9/12. Chủ sử dụng đất có giao dịch thế chấp và chuyện nhượng thường là các hộ buôn bán, kinh doanh, dịch vụ và nghề nông và có độ tuổi và trình độ văn hóa cao hơn các chủ sử dụng tham gia các giao dịch khác.

Bảng 5. Tổng hợp thông tin các hộ gia đình, cá nhân khi thực hiện quyền của người sử dụng đất

TT	Tiêu chí	ĐVT	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp
1	Tuổi trung bình	Tuổi	45	46	45	44	47
2	Trình độ văn hóa						
-	9/12	Người	16	21	18	14	18
-	12/12	Người	28	34	26	30	37
3	Nghề nghiệp						
-	Buôn bán, kinh doanh, dịch vụ	Người	17	20	16	12	19
-	Ngành nghề khác	Người	14	17	15	17	15
-	Thuần nông	Người	12	18	13	14	19
-	Tiểu thu công nghiệp	Người	1			1	2
4	Số nhân khẩu trung bình/hộ	Người	3,6	3,6	3,5	3,5	3,6
5	Số lao động trung bình/hộ	Người	2,3	2,5	2,4	2,3	2,5

3.2.2. Đánh giá về lý do thực hiện quyền của người sử dụng đất

Nguyên nhân thực hiện các quyền của người sử dụng đất bị chi phối bởi nhiều lý do khác nhau. Cụ thể thể hiện qua bảng 6.

Bảng 6. Lý do thực hiện các quyền của người sử dụng đất

Mục đích	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Tổng	Tỷ lệ (%)
Lấy tiền đầu tư sản xuất kinh doanh	0	20	0	0	24	44	18,18
Đầu cơ đất đai	0	16	0	0	12	28	11,58
Tách thửa cho người nhà	0	0	0	28	0	28	11,58
Lấy tiền sửa chữa nhà cửa	0	6	0	0	4	10	4,13
Lý do khác	0	0	0	7	0	7	2,89
Lý do chuyển đi nơi khác làm việc, nơi ở mới	0	7	0	9	0	16	6,61
Lý do cần tiền mục đích khác (trả nợ, cho người quen vay...)	0	6	0	0	15	21	8,67
Thuận tiện cho SXKD	44	0	0	0	0	44	18,18
Thừa kế từ bố, mẹ	0	0	44	0	0	44	18,18
Tổng	**44**	**55**	**44**	**44**	**55**	**242**	**100**
Tỷ lệ (%)	**18,18**	**22,73**	**18,18**	**18,18**	**22,73**	**100**	

Lý do chuyển nhượng và thế chấp chủ yếu vì mục đích lấy tiền đầu tư sản xuất kinh doanh (chiếm 18,18%), đầu cơ đất đai (chiếm 11,58%); cần tiền cho mục đích khác như trả nợ, cho người quen vay... (chiếm 8,67%); và lấy tiền sửa chữa nhà cửa (4,13%). Còn chuyển đổi QSDĐ do thuận tiện trong sản xuất; việc thừa kế đều do bố mẹ để lại cho con cái.

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

Số liệu tổng hợp từ kết quả điều tra 242 hộ gia đình, cá nhân thực hiện các quyền của người sử dụng đất giai đoạn 2014 - 2018 của huyện Mỹ Lộc qua 5 quyền được điều tra "chuyển đổi", "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 3,19; 3,03; 3,10; 3,08; 3,20. 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 3,03 đến 3,20. 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 3,90, 3,80. 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 5 năm vừa qua tương đối lớn với 8.718 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 145 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. Nhưng 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. 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 2,41 và 2,37 được thể hiện cụ thể ở (bảng 7).

Bảng 7. Đánh giá của người dân về tiếp cận dịch vụ hành chính

Tiêu chí	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Nơi ngồi chờ thực hiện DVHC có đủ chỗ ngồi	3,91	3,80	3,93	3,84	4,02	3,90
Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ	3,80	3,60	3,91	3,73	3,95	3,80
Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại	2,55	2,35	2,27	2,48	2,42	2,41
Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ dàng sử dụng	2,52	2,36	2,27	2,27	2,42	2,37
Trung bình	**3,19**	**3,03**	**3,10**	**3,08**	**3,20**	

Các trang thiết bị như máy tính, máy in, tại chi nhánh văn phòng đăng ký đất đai huyện Mỹ Lộc được trang bị tương đối đầy đủ. Tuy nhiên chưa đảm bảo, một số máy móc, máy tính đã cũ, cấu hình máy thấp đã được sử dụng lâu, không được bảo dưỡng thường xuyên, năng suất không cao, thường xuyên hỏng vặt, gây khó khăn khi cài đặt phần mềm tin học ứng dụng. 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 Mỹ Lộc quan tâm hơn và đầu tư hơn nữa, để thuận tiện công việc, tăng hiệu quả và năng xuất làm việc và từ đó nâng cao chất lượng hành chính để phục vụ nhân dân tốt hơn.

3.2.4. Đánh giá về chất lượng thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính (TTHC) qua 5 quyền được điều tra có 4 quyền "thế chấp", "tặng cho", "thừa kế" và "chuyển đổi" được người dân đánh giá qua 5 yếu tố với chỉ số đánh giá trung bình hài lòng lần lượt là: 3,81, 3,643,75, 3,69. Riêng đối với quyền "chuyển nhượng" người dân đánh giá chất lượng thủ tục hành chính qua 5 yếu tố với chỉ số đánh giá trung bình ở mức độ bình thường là 2,98. Trong 5 yếu tố đánh giá chất lượng thủ tục hành chính 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: 3,53, 3,51 và 3,45. 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 2,13 và 2,27. Đối với yếu tố "Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định" của quyền chuyển nhượng ở huyện Mỹ Lộc 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 (Chính phủ, 2011).

Đối với thời gian giải quyết chưa đúng quy định vẫn còn nhiều người dân không hài lòng và rất 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 Mỹ Lộc không phải là trung tâm của huyện, các xã như Mỹ Hà, Mỹ Trung, 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. Hồ sơ thực hiện nhiều thủ tục, giấy tờ liên quan phải bổ sung khi xác định nghĩa vụ tài chính như truy thu lệ phí trước bạ cấp giấy chứng nhận lần đầu, xác nhận chủ sử dụng đất trường hợp cấp giấy chứng nhận hộ ông, hộ bà, chứng minh thư công an, quân đội liên quan cấp mã số thuế thu nhận cá nhận cũng ảnh hưởng tới thời gian thụ lý, giải quyết hồ sơ (bảng 8).

Bảng 8. Đánh giá của người dân về chất lượng thủ tục hành chính

Tiêu chí	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
TTHC được niêm yết công khai đầy đủ.	3,59	3,53	3,77	3,68	3,87	3,69
TTHC được niêm yết công khai chính xác	3,59	3,51	3,75	3,68	3,84	3,67
Thành phần hồ sơ đúng quy định	3,59	3,45	3,75	3,68	3,89	3,67
Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	4,00	2,13	3,75	3,57	3,76	3,44
Thời gian giải quyết đúng quy định	3,68	2,27	3,75	3,64	3,69	3,41
Trung bình	**3,69**	**2,98**	**3,75**	**3,65**	**3,81**	

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

Kết quả điều tra 242 hộ gia đình, cá nhân đánh giá sự phục vụ của công chức, viên chức qua 5 quyền được điều tra "chuyển nhượng", "thế chấp", "tặng cho", "thừa kế" và "chuyển đổi" được người dân đánh giá với chỉ số đánh giá hài lòng lần lượt là: 3,45, 3,82, 3,64, 3,70, 3,59 (bảng 9).

Bảng 9. Đánh giá của người dân về sự phục vụ của công chức, viên chức

Tiêu chí	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Giao tiếp lịch sự	3,59	3,42	3,66	3,61	3,89	3,63
Lắng nghe ý kiến của tổ chức	3,59	3,45	3,70	3,66	3,82	3,65
Trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến của tổ chức	3,59	3,45	3,70	3,61	3,82	3,64
Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	3,59	3,49	3,70	3,66	3,82	3,65
Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu	3,59	3,42	3,70	3,61	3,75	3,61
Tuân thủ đúng quy định trong giải quyết công việc	3,59	3,49	3,70	3,66	3,82	3,65
Trung bình	**3,59**	**3,45**	**3,70**	**3,64**	**3,82**	

Hiện nay, các địa phương đều để hộp thư 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 phụ vụ của cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện thủ tục hành tại huyện Mỹ Lộc thì cán bộ, công chức cần tiếp tục nâng cao trình độ chính trị và chuyên môn, nghiệp vụ, nâng cao tinh thần trách nhiệm với công việc, nhiệm vụ được giao, thái độ phục vụ nhân dân.

3.2.6. Đánh giá về kết quả công việc

Kết quả công việc qua 5 quyền được điều tra "chuyển nhượng", "thế chấp", "tặng cho", "thừa kế" và "chuyển đổi" được người dân đánh giá với được người dân đánh giá với chỉ số hài lòng trung bình lần lượt là: 3,51, 3,91, 3,64, 3,75, 3,75 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 7).

Bảng 10. Đánh giá của người dân về kết quả công việc

ĐVT: Chỉ số đánh giá mức độ hài lòng

Tiêu chí	Chuyển đổi	Chuyển nhượng	Thừa kế	Tặng cho	Thế chấp	Trung bình
Kết quả đúng quy định	3,75	3,51	3,75	3,64	3,91	3,71
Kết quả có thông tin đầy đủ	3,75	3,51	3,75	3,64	3,91	3,71
Kết quả có thông tin chính xác	3,75	3,51	3,75	3,64	3,91	3,71
Trung bình	**3,75**	**3,51**	**3,75**	**3,64**	**3,91**	

3.2.7. 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 5 quyền được điều tra"chuyển đổi", "chuyển nhượng", "thừa kế", "tặng cho" và "thế chấp", được đánh giá với chỉ số đánh giá trung bình mức độ hài lòng lần lượt là: 3,71; 3,60; 3,77; 3,70; 3,87. 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 nữa 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 sử 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 11).

Bảng 11. 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 đổi	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	3,84	3,76	3,84	3,73	3,93	3,82
Tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	3,80	3,71	3,84	3,73	3,93	3,81
Cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	3,59	3,45	3,70	3,66	3,82	3,65
Cơ quan giải quyết TTHC có thông báo kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị kịp thời	3,59	3,45	3,70	3,70	3,82	3,65
Trung bình	**3,71**	**3,60**	**3,77**	**3,70**	**3,87**	

3.3. Đánh giá của công chức, viên chức về việc thực hiện quyền của người sử dụng đất tại huyện Mỹ Lộc giai đoạn 2014 - 2018

Về trình độ chuyên môn trong số 30 công chức, viên chức đang làm việc được điều tra thì có 11 (36,67%) công chức viên chức có trình độ cao đẳng; 15 (50,0%) có trình độ đại học; 4 (13,33%) có trình độ sau đại học về chuyên ngành quản lý đất đai, địa chính - xây dựng (bảng 12).

Về cơ sở vật chất nơi làm việc: 86,67% người được điều tra cho rằng cơ sở vật chất đã đáp ứng được yêu cầu; còn lại 13,33% cho rằng chưa đáp ứng. Trong những năm gần đây, huyện Mỹ Lộc 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.

Bảng 12. 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 (%)
	Tổng số phiếu	**30**	**100,00**
1	*Trình độ chuyên môn*	*30*	*100,00*
1.1	Cao đẳng	11	36,67
1.2	Đại học	15	50,00
1.3	Sau Đại học	4	13,33
2	*Đánh giá cơ sở vật chất nơi làm việc*	*30*	*100,00*
2.1	Đáp ứng được yêu cầu	26	86,67
2.2	Chưa đáp ứng được yêu cầu	4	13,33
3	*Đánh giá số lượng công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thực hiện các quyền của người sử dụng đất*	*30*	*100,00*
3.1	Thừa	0	0,00
3.2	Đủ	25	83,33
3.3	Thiếu	5	16,67
4	*Đánh giá về trình độ chuyên môn của công chức, viên chức*	*30*	*100,00*
4.1	Đáp ứng được đầy đủ yêu cầu	3	10,00
4.2	Đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu nhưng còn một số hạn chế	27	90,00
4.3	Chưa đáp ứng được yêu cầu	0	0,00
5	*Sự hiểu biết của người sử dụng đất về quyền của người sử dụng đất*	*30*	*100,00*
5.1	Hiểu rõ	4	13,33
5.2	Chưa hiểu rõ	11	36,67
5.3	Không hiểu	15	50,00
6	*Sự phối hợp giữa Chi nhánh VPĐKĐĐ, Phòng TN$MT, Địa chính xã, TT*	*30*	*100,00*
6.1	Tốt	24	80,00
6.2	Chưa tốt	6	20,00

Về số lượng công chức, viên chức được giao nhiệm vụ thực hiện các quyền của người sử dụng đất: có 83,33% ý kiến cho rằng đã đủ; có 16,37% cho rằng còn thiếu, việc thiếu nguồn nhân lực thực hiện công tác này ở thị trấn, xã Mỹ Thắng, xã Mỹ Trung, xã Mỹ Tân 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 chanh 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 10% người được điều tra cho rằng trình độ chuyên môn đã đáp ứng được đầy đủ yêu cầu; 90% 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 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 cứ và trải nhiệm 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 hện chế về sử dụng các phần mền 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 mền, 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 13,33% công chức, viên chức được điều tra cho rằng người sử dụng đất đã hiểu rõ về quyền của mình, 36,67% ý kiến cho rằng người sử dụng đất chưa hiểu rõ và 50,33% cho rằng không hiểu, huyện Mỹ Lộc 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 80,0% ý kiến cho rằng đã phối hợp tốt; 20,0% 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.

4. KẾT LUẬN

- Giai đoạn 2014 - 2018 các giao dịch về quyền sử dụng đất trên địa bàn huyện Mỹ Lộc diễn ra thường xuyên và có xu hướng tăng dần, trung bình mỗi năm tăng 138 giao dịch. Bên cạnh những trường hợp chuyển quyền SDĐ đã đăng ký với Văn phòng ĐKQSDĐ còn tồn tại một số giao dịch chuyển quyền không thực hiện đăng ký với cơ quan Nhà nước.

- Phần lớn các tiêu chí được các hộ gia đình, cá nhân đánh giá ở mức độ hài hòng 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 2,41 và 2,37. Còn lại 20 yếu tố được đánh giá ở mức độ hài lòng với chỉ số trong khoảng 4,41 - 3,90.

- 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, TT là tốt.

- 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.

- Người dân khi thực hiện các quyền sử dụng đất nên thông qua các cơ quan nhà nước ở nơi giao dịch để đảm bảo tính pháp lý khi xảy ra tranh chấp.

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 Mỹ Lộc (2018). Báo thông kê tình hình quản lý sử dụng đất trên địa bàn huyện từ 2014 – 2018.

3.Chính Phủ (2011). Nghị định số 45/2011/NĐ-Cpngày 17/6/2011 về thu phí trước bạ.

4. Likert. R (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes Archives of Psychogy, 140 (pp55).

5. UBND huyện Mỹ Lộc (2018). Báo cáo thuyết minh tổng hợp Kế hoạch sử dụng đất năm 2018 huyện Mỹ Lộc.

6. UBND huyện Mỹ Lộc (2019). Niên giám thống kê 2018.

ASSESSING THE IMPLEMENTATION OF LAND USE RIGHTS IN MY LOC DISTRICT, NAM DINH PROVINCE

Pham The Trinh[1], Nguyen Ba Long[2], Phan Thi Thanh Huyen[3], Pham Van Hien[3]

[1]Department of Science anh Technology in Dak Lak province

[2]Vietnam National University of Forestry

[3]Vietnam National University of Agriculture

SUMMARY

Assessing the implementation of land use rights in My Loc district, Nam Dinh province in the period of 2014 – 2018, there were 8,718 transactions related to land use rights made at the branch office of the My Loc district land registration office. The survey and assessment results for 242 households and individuals when exercising the landuse 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 votes of 187, accounted 77% and 191, accounted for 79% of the total number of votes with the satisfaction index in turn is 2.41 and 2.37. The remaining 20 criteria were assessed at the satisfaction level with the index between 4.41 and 3.90. The material facilities were relatively able to meet the demand, only 4 civil servants and officials said that facilities and materials did not meet the demand. work. 27 civil servants and officials said that they had met the professional requirements but there were some limitations, 3 officials and officials said that they had met the professional needs, there were no civil servants and officials who said that meet professional requirements.

Keywords: Assessment, land management, land use rights, My Loc, Nam Dinh.

Ngày nhận bài	**: 14/7/2020**
Ngày phản biện	**: 17/8/2020**
Ngày quyết định đăng	**: 20/9/2020**