

Đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Sông Mã, tỉnh Sơn La

Phạm Trung Hiếu¹, Phạm Thanh Quế², Vũ Thị Quỳnh Nga²

¹Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Sơn La

²Trường Đại học Lâm nghiệp

Evaluating the operation and proposing solutions to improve quality of land use registration office branch in Song Ma district, Son La province

Pham Trung Hieu¹, Pham Thanh Que², Vu Thi Quynh Nga²

¹Land use registration office in Son La province

²Vietnam National University of Forestry

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuaf.12.4.2023.093-104>

TÓM TẮT

Nghiên cứu thực hiện nhằm mục đích đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động của chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (CNVPĐKĐĐ) huyện Sông Mã. Giai đoạn 2019 - 2021, CNVPĐKĐĐ đã tập trung thực hiện các nhiệm vụ và đạt được các kết quả: đăng ký đất đai ban đầu (293 trường hợp), đăng ký biến động đất đai (2337 trường hợp), cập nhật chỉnh lý biến động đất đai (1971 trường hợp), cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (6606 trường hợp), cung cấp thông tin đất đai (780 trường hợp) và đăng ký biện pháp đảm bảo (6009 trường hợp). Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân và cán bộ cho thấy hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đều ở mức hài lòng. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người sử dụng đất chưa hài lòng về nơi thực hiện chưa đủ chỗ ngồi chờ (1,7%), trang thiết bị thực hiện chưa dễ sử dụng (2,5%), phí và lệ phí còn cao (1,7%), thời gian giải quyết thủ tục hành chính (3,3%). Đối với số lượng cán bộ và cơ sở vật chất của chi nhánh đa phần người đánh giá đều cho rằng cần phải bổ sung thêm. Để khắc phục những vấn đề tồn tại, bắt cập trong hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã, cần thực hiện đồng bộ các nhóm giải pháp gồm: giải pháp về con người, nguồn nhân lực; giải pháp về tổ chức, cơ chế hoạt động; giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật; giải pháp về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan.

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 28/04/2023

Ngày phản biện: 31/05/2023

Ngày quyết định đăng: 13/06/2023

Từ khóa:

hiệu quả hoạt động, huyện Sông Mã, thủ tục hành chính, văn phòng Đăng ký đất đai.

Keywords:

administrative procedures, land use registering office, operating effectiveness, Song Ma district.

ABSTRACT

This study is conducted for the purpose of evaluating the current practical situation and proposing feasible solutions to enhance the operative quality of Land Registration Office Branch in Song Ma district, Son La province. In the period of 2019 – 2021, The branch in Song Ma district focused on performing several significant tasks including issuing certificates for the first phase (293 cases), registering land use fluctuations (2,337 cases), updating the readjusted changes of land use rights (1,971 cases), issuing certificates for the ownership of houses and other land-attached assets (6,606 cases); providing information of land use (780 cases) and registering the secure transaction of land use (6,009 cases). Based on the surveyed results on the satisfaction of local people and officials, the operation of Land Registration Office Branch in Song Ma district is rated as satisfied by most of the raters. However, there is still a small percentage of land users who are not satisfied with the lounge space with the insufficiency of seats (1.7%), unfriendly and inconvenient facilities (2.5%), high fees and charges (1.7%), and time-consuming administrative procedures (3.3%). In terms of the number of staff and facilities of the branch, the majority of raters express their need to supply more to fulfill the tasks. In order to tackle those problems, several feasible solutions should be simultaneously carried out including labours, reorganization, operating mechanisms, technical facilities and cooperation among governmental offices.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Văn phòng Đăng ký đất đai (VPĐKĐĐ) tỉnh Sơn La là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường, hoạt động của VPĐKĐĐ góp phần quan trọng vào công tác quản lý Nhà nước về đất đai và thực hiện các thủ tục hành chính đảm bảo quyền và nghĩa vụ của người sử dụng đất trên địa bàn tỉnh [1].

CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã trực thuộc VPĐKĐĐ tỉnh Sơn La được thành lập theo Quyết định số 3317/QĐ-UBND và bắt đầu đi vào hoạt động từ ngày 21 tháng 3 năm 2016 theo Quyết định số 45/QĐ-STNMT nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý và đảm bảo quyền lợi của người dân về thực hiện các quyền của người sử dụng đất, đặc biệt là vấn đề đăng ký, cấp giấy chứng nhận, các hoạt động liên quan đến quyền của người sử dụng đất, công tác giao dịch bảo đảm...[2]. Giai đoạn 2019 – 2021, CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đã tiến hành giải quyết được 17.996 trường hợp đến giao dịch [3-5], trong đó chủ yếu là đăng ký biến động đất đai, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSD), quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất, đăng ký biện pháp bảo đảm, cung cấp thông tin về đất đai... Hoạt động của CNVPĐKĐĐ trong những năm qua đã góp phần cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai, giảm phiền hà và tạo niềm tin đối với nhân dân, khắc phục được những tồn tại của giai đoạn trước đó. Mặc dù vậy, hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện vẫn còn đối mặt với một số vướng mắc, phát sinh cần phải giải quyết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và góp phần hiện đại hóa ngành quản lý đất đai.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp điều tra, thu thập số liệu

- *Phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp*: Các nguồn tài liệu, số liệu thứ cấp trong bài viết này được thu thập từ các phòng ban chức năng có liên quan như: phòng TNMT, phòng Thống kê, CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã, UBND huyện Sông Mã...

- *Phương pháp điều tra số liệu sơ cấp*: Sử dụng phiếu điều tra sẵn có điều tra ngẫu nhiên người sử dụng đất đến giao dịch tại

CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã năm 2021 để đánh giá sự hài lòng đối với hoạt động của CNVPĐKĐĐ theo các tiêu chí quy định tại Quyết định số 2640/QĐ-BNV [6] và những khó khăn, hạn chế liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính. Thang đo để đánh giá sự hài lòng gồm 5 mức độ [6]: (1) Rất hài lòng, (2) Hài lòng, (3) Bình thường, (4) Không hài lòng, (5) rất không hài lòng.

+ *Chọn mẫu điều tra cán bộ*: Điều tra 37 cán bộ, công chức thuộc các cơ quan có liên quan đến CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã bao gồm: 09 cán bộ công tác tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã (100% cán bộ đang làm việc tại chi nhánh), 03 cán bộ tại VPĐKĐĐ tỉnh Sơn La, 03 cán bộ phòng tài nguyên và Môi trường huyện Sông Mã, 19 cán bộ thuộc các xã, thị trấn trên địa bàn huyện, 03 cán bộ thuộc cơ quan thuế.

+ *Chọn mẫu điều tra người dân*: Cỡ mẫu điều tra được xác định theo hướng dẫn của Quyết định số 2640/QĐ-BNV [6]:

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

Trong đó:

n – Cỡ mẫu điều tra;

N – Tổng số người dân, tổ chức đến giao dịch tại CNVPĐKĐĐ năm 2021;

e – Sai số cho phép (5%-15%).

Theo kết quả điều tra năm 2021 tổng số người dân và tổ chức đến giao dịch tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã là 7.576 trường hợp [5]. Bên cạnh đó, do điều kiện thực hiện điều tra, phỏng vấn tại vùng nông thôn thuộc các xã miền núi, dân cư sống không tập trung, nên sai số chọn mẫu áp dụng trong nghiên cứu là 10%. Do vậy, số lượng mẫu điều tra là n = 99 mẫu. Tuy nhiên, để tăng độ tin cậy của số liệu phân tích, nghiên cứu thực hiện điều tra 120 phiếu. Các trường hợp điều tra được chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên từ danh sách người dân, tổ chức đã giao dịch tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã trong năm 2021.

2.2. Phương pháp tổng hợp, xử lý và phân tích số liệu

Các số liệu thứ cấp và sơ cấp được thống kê, tổng hợp và xử lý trên phần mềm Excel. Chỉ số đánh giá sự hài lòng về hoạt động của

CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã được đánh giá theo chỉ số hài lòng về sự phục vụ được tính theo công thức [6].

$$SIPAS = \frac{\sum_{i=1}^n bi}{a.n} \times 100\%$$

Trong đó:

a: tổng số câu hỏi hài lòng mà mỗi người phải trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học;

bi: tổng số phương án trả lời “hài lòng” hoặc “rất hài lòng” đối với các câu hỏi mức độ hài lòng mà mỗi người đã trả lời trong Phiếu điều tra xã hội học;

n: tổng số người trả lời đối với câu hỏi về mức độ hài lòng.

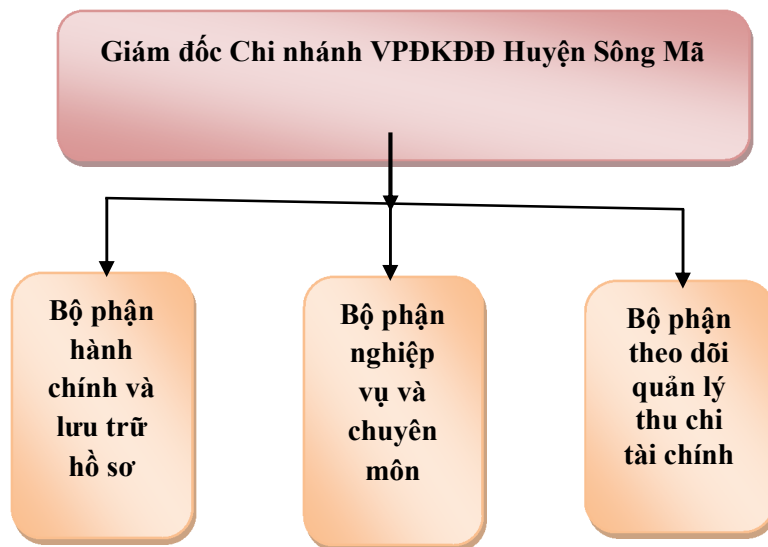
Chỉ số đánh giá sự hài lòng về hoạt động của chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Sông Mã SIPAS được đánh giá như sau: rất hài lòng (> 4,20); hài lòng (3,40 - 4,19); bình thường (2,60 - 3,39); không hài lòng (1,80 - 2,59); rất không hài lòng (< 1,80).

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Cơ cấu tổ chức của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã

CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã được thành lập theo Quyết định số 3317/QĐ-UBND [7].

Chi nhánh được UBND huyện bố trí trụ sở làm việc riêng, gồm 1 giám đốc và 3 bộ phận (Hình 1). Tổng số người cán bộ, viên chức là 8 người (trong đó có 05 viên chức và 03 lao động hợp đồng). Năm 2021 được tăng cường thêm 01 cán bộ thực hiện dự án VILG từ Văn phòng đăng ký đất đai tỉnh. Trình độ chuyên môn của cán bộ chủ yếu là đại học (8 người) và 1 người trình độ cao đẳng (trong đó có 4 người có chuyên môn đúng ngành quản lý đất đai còn lại là các ngành khác) với thời gian công tác đều dưới 10 năm (có 1 người có thời gian công tác trên 10 năm) [3-5]. Với cơ sở vật chất và đội ngũ cán bộ như hiện nay đã cơ bản đáp ứng được yêu cầu của công việc nhưng trước tình hình đô thị hóa nhanh, nhu cầu của người sử dụng đất ngày càng tăng, khối lượng công việc ngày càng nhiều nên đòi hỏi phải nâng cấp, bổ sung cơ sở vật chất, bổ sung thêm cán bộ chuyên môn, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ để tránh tình trạng tồn đọng hồ sơ, chậm trong việc giải quyết công việc và nâng cao hiệu quả công tác.



Hình 1. Sơ đồ tổ chức của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã

3.2. Kết quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã

3.2.1. Công tác đăng ký đất đai lần đầu

Trong giai đoạn 2019 – 2021 đã có 293

trường hợp thực hiện đăng ký đất đai lần đầu, chi nhánh đã cấp được 158 giấy xác nhận đăng ký đất đai cho hộ gia đình cá nhân (đạt tỷ lệ 53,9%) Bảng 1 [3-5].

Bảng 1. Kết quả đăng ký đất đai giai đoạn 2019 – 2021

STT	Năm	Hồ sơ đăng ký đất đai	Giấy xác nhận ĐKDD	Tỷ lệ (%)
1	2019	98	42	42,9
2	2020	83	51	61,4
3	2021	112	65	58,0
Tổng		293	158	53,9

Số lượng hồ sơ đăng ký đất đai đã được cấp giấy xác nhận qua các năm đạt tỷ lệ chưa cao chủ yếu là do những thửa đất được đăng ký là đất có tranh chấp (tranh chấp về ranh giới, tranh chấp quyền sử dụng đất, chia thừa kế...); đất lấn chiếm, tự ý chuyển mục đích, tranh chấp... người sử dụng đất không có đủ hồ sơ, giấy tờ. Nguyên nhân chủ yếu của tình trạng này là do địa bàn rộng, cán bộ còn mỏng, phải kiêm nhiệm nhiều công tác; hệ thống bản đồ chưa đầy đủ, trước đây do thiếu kinh phí thực hiện việc giao đất, nhất là đất lâm nghiệp chủ yếu chỉ có hồ sơ trên giấy mà không gắn với thực địa. Đối với những trường hợp này, khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ đều hướng dẫn người dân nộp hồ sơ bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ theo quy định nhưng đều

không hoàn thiện được hồ sơ.

3.2.2. Công tác đăng ký biến động đất đai

Trong những năm gần đây huyện Sông Mã đang dần chuyển dịch cơ cấu từ nông nghiệp sang công nghiệp, dịch vụ và thương mại. Vì vậy, nhu cầu sử dụng đất là rất cao, nên việc biến động đất đai thay đổi theo xu thế của xã hội là tất yếu. Việc đăng ký đất đai bảo đảm cho việc ghi nhận sự thay đổi của quá trình sử dụng đất và đảm bảo cho công tác quản lý được thuận tiện. Việc biến động đất đai trên địa bàn huyện đòi hỏi công tác cập nhật và chỉnh lý phải được kịp thời, đồng bộ góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý. Kết quả công tác đăng ký biến động đất đai tại CNVPĐKĐĐ huyện giai đoạn 2019 – 2021 thể hiện qua Bảng 2 [3-5].

Bảng 2. Kết quả đăng ký biến động đất đai giai đoạn 2019 - 2021

STT	Loại hình biến động	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Tổng
1	Chuyển nhượng	313	610	717	1640
2	Chuyển quyền sử dụng đất	12	10	8	30
3	Tặng cho	200	58	57	315
5	Thừa kế	39	54	20	113
6	Chuyển mục đích	4	2	20	26
7	Tách/hợp thửa	35	53	45	133
8	Cấp đổi GCN	4	16	60	80
Tổng		607	803	927	2337

Qua số liệu điều tra cho thấy, giai đoạn 2019 – 2021 CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đã tiếp nhận và giải quyết 2.337 hồ sơ liên quan đến đăng ký biến động đất đai, trong đó lượng hồ sơ tập trung nhiều nhất vào năm 2021, là 927 hồ sơ. Giai đoạn 2019-2021, loại hình biến động chuyển nhượng quyền sử dụng đất là 1640 hồ sơ cao nhất và năm 2021 số lượng hồ sơ chuyển nhượng cũng cao hơn so với các năm trước nhưng tập trung chủ yếu vào các tháng đầu năm,

đến 3 tháng cuối năm thì chững lại. Các hình thức khác thì ít và có xu thế giảm dần qua các năm. Việc đăng ký biến động đất đai vẫn còn gặp không ít khó khăn là do công tác cập nhật, chỉnh lý biến động đất đai trước đây chưa được quan tâm đúng mức. Hiện nay, tuy đã có cơ sở dữ liệu bản đồ nhưng còn hạn chế, nhiều địa phương chưa được nghiệm thu, thời gian trích đo các thửa đất lâu, phần mềm hoạt động chưa ổn định, cán bộ chuyên môn còn thiếu, chưa

đảm bảo liên thông với các cơ quan liên quan, phần nào ảnh hưởng đến công tác quản lý cũng như thực hiện các thủ tục liên quan đến đăng ký biến động.

3.2.3. Công tác cập nhật, chỉnh lý biến động đất đai

Công tác cập nhật và chỉnh lý biến động về

sử dụng đất theo quy định của pháp luật khi thực hiện các quyền của người sử dụng đất phải nhanh, đầy đủ, chính xác để đáp ứng cho yêu cầu quản lý chặt chẽ đất đai trong tình hình mới hiện nay. Trong những năm qua, công tác này đã được thực hiện tốt tại địa phương, kết quả thể hiện ở Bảng 3 [3-5].

Bảng 3. Kết quả cập nhật, chỉnh lý biến động đất đai giai đoạn 2019-2021

STT	Năm	Hồ sơ tiếp nhận	Hồ sơ đủ điều kiện	Tỷ lệ (%)	Hồ sơ trả lại	Tỷ lệ (%)
1	2019	215	208	96,7	07	3,3
2	2020	829	774	93,4	55	6,6
3	2021	927	875	94,4	52	5,6
Tổng		1971	1857	94,2	114	5,8

Trong giai đoạn 2019 – 2021, CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đã tiếp nhận 1.971 hồ sơ chỉnh lý biến động nhưng mới chỉ cập nhật, chỉnh lý biến động được 1.857 hồ sơ (đạt 94,2%) chủ yếu là những hồ sơ về việc cấp đổi, cấp lại GCNQSD đất, tách thửa. Còn tồn đọng 114 hồ sơ (chiếm 5,8%) trả lại cho người sử dụng đất. Nguyên nhân chủ yếu các hồ sơ bị trả lại là do chưa đủ điều kiện (đất sử dụng không đúng mục đích, đất nằm trong quy hoạch đã có thông báo thu hồi đất); mặt khác công tác quản lý đất đai của các cấp chính quyền trong giai đoạn trước buông lỏng quản lý, chưa đồng bộ nên việc cập nhật và quản lý hồ sơ địa chính chưa được quan tâm đúng mức. Từ khi sát nhập năm 2002, các bản đồ, sổ mục kê, sổ đăng ký ruộng đất của các xã bàn giao nhưng không có đầy đủ dấu của các cấp quản lý; hầu hết các xã đều có bản đồ được đo vẽ từ những năm 1986, 1993, các loại bản đồ, sổ dã ngoại, sổ mục kê đều không có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền, một số xã có sổ mục kê nhưng chưa cập nhật biến động, các loại bản đồ địa chính ở dạng thô, chưa được kiểm tra nghiệm thu và thiếu sổ mục kê, sổ địa chính; hệ thống văn bản pháp lý, quy định về hồ sơ địa chính thay đổi nhiều lần, quy trình cập nhật chỉnh lý biến động trên hồ sơ địa chính phức tạp, trùng lặp do cả hai cấp đều phải thực hiện cập nhật, chỉnh lý hồ sơ lưu ở cấp mình. Hơn nữa, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của các cán bộ địa chính các xã còn hạn chế; phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ dẫn đến việc cập nhật, chỉnh lý biến động chưa thường xuyên.

3.2.4. Công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất

Công tác cấp GCNQSD, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất (gọi chung là công tác cấp GCNQSDĐ) đất luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Đảng ủy, HĐND, UBND huyện Sông Mã. Việc thay đổi trong việc xác định nghĩa vụ tài chính của người sử dụng đất khi cấp GCN, nhiệm vụ này do phòng Tài nguyên và Môi trường thẩm định hồ sơ, cơ quan thuế chịu trách nhiệm thực hiện mà không phải trình UBND huyện quyết định như trước đây, sự thay đổi này đã khắc phục được sự chông chéo nhiệm vụ giữa các cơ quan của Nhà nước, góp phần đơn giản thủ tục và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục cấp GCN. Đồng thời, người được cấp GCN được ghi nợ trong 5 năm và trả nợ tiền sử dụng đất vẫn tính theo thời điểm ghi nợ tạo thuận lợi cho người dân cảm thấy thoải mái và tự nguyện, tạo được sự đồng thuận của người dân với cơ quan Nhà nước [8]. Để hoàn thành công tác cấp GCNQSD đất trên địa bàn, hàng năm UBND huyện đã giao chỉ tiêu cho các xã, thị trấn và thường xuyên đôn đốc thực hiện. Đặc biệt, từ năm 2020 UBND huyện đã có chỉ đạo tập trung giải quyết các hồ sơ đất đai, đẩy nhanh tiến độ cấp GCNQSD đất trên địa bàn huyện Sông Mã, nên số lượng hồ sơ tăng lên và tỷ lệ hồ sơ tồn đọng cũng giảm đi. Tiến độ cấp GCN của huyện Sông Mã từ năm 2019-2021 được thể hiện qua Bảng 4 [3-5].

Bảng 4. Kết quả cấp GCNQSD đất giai đoạn 2019 – 2021

Năm	Tổng số hồ sơ	Hồ sơ được cấp GCN		Hồ sơ chưa được cấp GCN	
		Hồ sơ	Tỷ lệ (%)	Hồ sơ	Tỷ lệ (%)
2019	1582	897	56,7	685	43,3
2020	2148	1643	76,5	505	23,5
2021	2876	2519	87,6	357	12,4
Tổng	6606	5060	76,6	1546	23,4

Mặc dù những năm gần đây, công tác cấp GCN của huyện đã được đẩy mạnh nhưng qua thực tế cho thấy tỷ lệ cấp GCNQSDĐ mới đạt 76,6%. Còn nhiều trường hợp chưa được cấp GCN nguyên nhân chủ yếu là do: đất không có đầy đủ giấy tờ pháp lý về nguồn gốc sử dụng đất; đất có tranh chấp; đất sử dụng sai mục đích; đất được giao trái thẩm quyền; đất lấn chiếm trái phép; đất có các thủ tục thừa kế, nhận chuyển nhượng viết tay; đất không đủ điều kiện tách thửa và giao đất sai quy hoạch. Những năm trước đây, kinh phí phục vụ cho công tác cấp GCN chưa đáp ứng theo yêu cầu. Bên cạnh đó, sự thiếu ổn định, nhất quán của chính sách pháp luật về đất đai dẫn đến việc thực hiện pháp luật về đất đai nói chung và cấp GCNQSD đất nói riêng còn lúng túng ảnh hưởng lớn đến tiến độ cấp giấy CNQSD đất. Một số quy định của pháp luật liên quan đến cấp giấy CNQSD đất chưa phù hợp thực tế, chưa khuyến khích người sử dụng đất đăng ký đất đai theo quy định; đội ngũ cán bộ làm công tác quản lý Nhà nước về đất đai được tổ chức theo mô hình mới còn chưa quen; nhiều cán bộ chưa được đào tạo, tập huấn, cập

nhật thường xuyên các quy định pháp luật liên quan về đất đai nên thực hiện còn lúng túng, chậm trễ hoặc thực hiện không đúng quy định. Đa số ở cấp xã cán bộ làm công tác địa chính còn yếu về trình độ, năng lực chuyên môn, thiếu kinh nghiệm và am hiểu về lịch sử, nguồn gốc, quá trình sử dụng đất; dẫn đến nhiều sai sót trong việc cấp GCNQSD đất; bên cạnh đó, người dân sinh sống chủ yếu ở các vùng khó khăn, vùng sâu vùng xa, việc tiếp cận với những thông tin và hiểu được tầm quan trọng của việc cấp GCNQSD đất còn hạn chế, chưa chủ động trong việc liên hệ với các cơ quan liên quan để được cấp GCNQSD đất kịp thời.

3.2.5. Công tác cung cấp thông tin đất đai

Việc tra cứu thông tin đất đai phục vụ nhu cầu của các tổ chức, cá nhân trong việc khai thác để nắm bắt được nguồn gốc, chủ sử dụng đất, tình trạng tranh chấp đất đai. Trong giai đoạn 2019 – 2021 CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đã cung cấp được 780 thông tin liên quan đến tình trạng thửa đất, trích lục bản đồ. Kết quả cung cấp thông tin đất đai thể hiện qua Bảng 5 [3-5].

Bảng 5. Kết quả cung cấp thông tin đất đai giai đoạn 2019 – 2021

STT	Năm	Số tổ chức, cá nhân đề nghị cung cấp	Số thông tin ĐĐ đã cung cấp	Tỷ lệ (%)
1	2019	206	236	100
2	2020	240	240	100
3	2021	334	304	100
Tổng		780	780	100

Kết quả cho thấy, nhu cầu cung cấp thông tin về đất đai của tổ chức, cá nhân là khá nhiều và có xu hướng tăng. Trong năm 2019 số tổ chức cá nhân đề nghị cung cấp thông tin về đất đai là 206 hồ sơ đến năm 2020 là 240 hồ sơ tăng 34 hồ sơ so với năm 2019 và năm 2020 là 334 hồ sơ, tăng 94 hồ sơ so với năm 2020. Tuy nhu cầu cung cấp thông tin của người dân ngày càng

tăng nhưng chi nhánh đã cung cấp thông tin đạt tỷ lệ 100%. Chủ yếu các trường hợp cung cấp thông tin là thông tin về tình trạng tranh chấp đất đai, quy hoạch sử dụng đất. Trong thời gian tới, khi dự án VILG nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và cung cấp dữ liệu hoàn thiện thì việc cung cấp thông tin đất đai sẽ thuận tiện hơn rất nhiều.

3.2.6. Công tác đăng ký biện pháp đảm bảo quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất

Trong những năm gần đây nhu cầu sử dụng vốn cho đầu tư phát triển ngày càng tăng, cùng với các chính sách của Nhà nước trong việc thế chấp tài sản là đất đai đã làm cho nhu cầu đăng ký giao dịch bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất ngày càng gia tăng. Trong giai đoạn 2019 – 2021, trên địa bàn huyện Sông Mã đã có 6.009 trường hợp đăng ký giao dịch bảo đảm [3-5]. Trong quá trình triển khai, các hoạt động giao dịch bảo đảm còn tồn tại một số hạn chế như: còn có tình trạng hộ gia đình, cá nhân có nhu cầu đăng ký thế chấp quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất

nhưng không thể thực hiện được do thửa đất của họ chưa được cấp GCNQSD đất; nhiều trường hợp tài sản gắn liền với đất chưa được đăng ký trên GCN hoặc không chứng minh được khả năng thanh toán cũng đã làm hạn chế khoản tiền vay; hệ thống hồ sơ địa chính chưa được cập nhật đầy đủ các thông tin về thửa đất cũng như quá trình biến động đất đai gây khó cho việc xác minh cơ sở pháp lý để thực hiện đăng ký thế chấp. Ngoài ra, việc trao đổi thông tin và quy chế phối hợp giữa CNVPĐKĐĐ với các ngân hàng, quỹ tín dụng, các cơ quan tổ chức hành nghề công chứng, cơ quan thi hành án dân sự, tòa án, viện kiểm sát... còn chưa rõ ràng dẫn đến việc giải quyết tranh chấp và xử lý tài sản thế chấp khi người sử dụng đất không có khả năng trả nợ gặp nhiều khó khăn (Bảng 6) [3-5].

Bảng 6. Kết quả đăng ký giao dịch bảo đảm giai đoạn 2019 – 2021

DVT: hồ sơ

STT	Nội dung	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Tổng
1	Đăng ký thế chấp	907	1133	1481	3521
2	Đăng ký xóa thế chấp	748	815	913	2476
3	Thay đổi nội dung thế chấp	03	02	05	10
4	Sửa chữa sai sót	0	1	1	2
Tổng		1658	1951	2400	6009

3.3. Tổng hợp ý kiến đánh giá của người sử dụng đất và cán bộ về hoạt động của CNVPĐKĐĐ đai huyện Sông Mã

3.3.1. Đánh giá của người sử dụng đất

Đánh giá của người sử dụng đất là tổ chức, hộ gia đình, cá nhân về hoạt động của CNVPĐKĐĐ với tư cách khách hàng sử dụng dịch vụ, đây là đánh giá rất quan trọng và quyết định đến sự hoạt động và hiệu quả của cơ quan. Kết quả phỏng vấn trực tiếp 120 phiếu là những tổ chức, hộ gia đình, cá nhân trực tiếp giao dịch tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã trong năm 2021 với kết quả thể hiện ở Bảng 7.

- *Đánh giá việc tiếp cận dịch vụ hành chính (DVHC):* Kết quả điều tra cho thấy cả 4 tiêu chí về tiếp cận DVHC liên quan đến hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã đều được đánh giá ở mức hài lòng với chỉ số đánh giá dao động từ 3,07 đến 3,37, có chỉ tiêu “Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ sử dụng” có chỉ số đánh giá ở mức thấp là 2,39. Mặc dù, không có trường hợp nào đánh giá ở mức “Rất không hài lòng” nhưng

vẫn có 5 người đánh giá “Không hài lòng” và tỷ lệ số phiếu đánh giá ở mức “Bình thường” còn cao, chiếm từ 25,8% đến 45,5% tổng số phiếu điều tra. Bên cạnh đó, tỷ lệ đánh giá ở mức “Rất hài lòng” còn thấp, chiếm từ 5% đến 13,3%. Nguyên nhân chủ yếu là do trong thời gian qua khi người dân đến thực hiện các DVHC thì đều được ứng dụng công nghệ thông tin nhưng do nhiều người dân, chủ yếu là bà con người dân tộc, vùng sâu, vùng xa, trình độ dân trí thấp nên việc tiếp cận các DVHC công còn hạn chế.

- *Đánh giá về thủ tục hành chính (TTHC):* Kết quả điều tra cho thấy, các tiêu chí về TTHC cũng được đánh giá ở mức hài lòng trung bình chỉ số hài lòng dao động 2,58 – 3,07. Thực hiện Nghị định 61/2018/NĐ-CP chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Sông Mã thường xuyên có 2 cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn, giải quyết các thủ tục và trả kết quả tại Văn phòng một cửa huyện Sông Mã [9]. Các TTHC được công khai nhằm nâng cao hiệu quả của công tác quản lý Nhà nước và tạo điều kiện

cho người dân, tổ chức tiếp cận các DVHC công. Bên cạnh đó, thời gian vừa qua do ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc nên thời gian giải quyết TTHC đã giảm bớt rất nhiều và giảm bớt các thủ tục pháp lý cho người dân và tổ chức khi thực hiện TTHC về đất đai. Kết quả điều tra cho thấy, về TTHC đã được người dân đánh giá cao, số người trả lời ở mức hài lòng và rất hài lòng tăng lên, nhưng số lượng người trả lời ở mức bình thường vẫn cao dao động từ 32,5% đến 41,7%, trong khi số người trả lời ở mức rất hài lòng cao nhất cũng chỉ chiếm 9,2%, vẫn có người dân không hài lòng đối với các khoản phí và lệ phí phải nộp (chiếm

1,7%) và thời gian giải quyết các thủ tục hành chính (chiếm 3,3%). Nguyên nhân chủ yếu là do công việc của cán bộ chuyên trách quá tải, thiếu nhân lực; chi nhánh chỉ có 4 cán bộ đứng chuyên môn, phải kiêm nhiệm nhiều công việc, trong khi số lượng hồ sơ lớn và ngày một tăng. Một số đơn vị xử lý công việc còn thiếu tập trung gây ra sai sót trong quá trình lập hồ sơ; sự phối hợp của chính quyền địa phương còn hạn chế, bị động. Người dân chủ yếu sản xuất nông lâm nghiệp, địa hình miền núi, vùng sâu, vùng xa sự hiểu biết của người dân còn hạn chế dẫn đến việc tiếp cận các dịch vụ còn chậm.

Bảng 7. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đất về hoạt động của CNVPĐKDD

TT	Tiêu chí đánh giá	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	Chỉ số đánh giá
I	Tiếp cận dịch vụ hành chính (DVHC)						
1	Nơi thực hiện DVHC đủ chỗ ngồi chờ	0,0	1,7	30,8	54,2	13,3	3,07
2	Trang thiết bị thực hiện DVHC đầy đủ	0,0	0,0	31,7	62,5	5,8	3,11
3	Trang thiết bị thực hiện DVHC hiện đại	0,0	0,0	25,8	66,7	7,5	3,37
4	Trang thiết bị thực hiện DVHC dễ sử dụng	0,0	2,5	45,0	47,5	5,0	2,39
II	Thủ tục hành chính (TTHC)						
5	Được niêm yết công khai đầy đủ.	0,0	0,0	33,3	60,0	6,7	3,03
6	Được niêm yết công khai chính xác	0,0	0,0	32,5	58,3	9,2	3,07
7	Thành phần hồ sơ đúng quy định	0,0	0,0	35,0	56,7	8,3	2,95
8	Phí/lệ phí phải nộp đúng quy định	0,0	1,7	40,8	55,0	2,5	2,62
9	Thời gian giải quyết đúng quy định	0,0	3,3	39,2	52,5	5,0	2,61
III	Sự phục vụ của công chức, viên chức						
10	Giao tiếp lịch sự	0,0	0,0	32,5	54,2	13,3	3,07
11	Lắng nghe ý kiến	0,0	0,0	30,0	59,2	10,8	3,18
12	Trả lời, giải đáp đầy đủ các ý kiến	0,0	0,0	34,2	58,3	7,5	2,99
13	Hướng dẫn kê khai hồ sơ tận tình, chu đáo	0,0	0,0	41,7	53,3	5,0	2,65
14	Hướng dẫn hồ sơ dễ hiểu	0,0	0,0	34,2	57,5	8,3	2,99
15	Tuân thủ đúng quy định giải quyết công việc	0,0	0,0	35,0	58,3	6,7	2,95
IV	Kết quả giải quyết công việc						
16	Kết quả đúng quy định	0,0	0,0	25,0	57,5	17,5	3,41
17	Kết quả có thông tin đầy đủ	0,0	0,0	40,8	52,5	6,7	2,69
18	Kết quả có thông tin chính xác	0,0	0,0	39,2	58,3	2,5	2,77
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	0,0	0,0	17,5	61,7	20,8	3,75
20	Người dân dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	0,0	0,0	21,7	61,7	16,7	3,56
21	Việc tiếp nhận, xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực	0,0	0,0	24,2	62,5	13,3	3,45
22	Kết quả xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị được thông báo kịp thời	0,0	0,0	21,7	65,0	13,3	3,56

- *Đánh giá sự phục vụ của công chức, viên chức:* Chỉ số đo mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cán bộ, công chức nhà nước trong giải quyết TTHC là nội dung quan trọng trong khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng. Hiện nay, các địa phương đều đề nghị góp ý của công dân tại các trung tâm hành chính công, bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hiện đại nhằm quan sát, theo dõi, đánh giá hoạt động của cán bộ, công chức, đặc biệt là việc chấp hành nội quy, quy chế, giờ làm việc, cung cách ứng xử, tiếp xúc với người dân, tổ chức. Mặc dù số lượng cán bộ chuyên môn của chi nhánh rất ít, khối lượng công việc lại lớn nhưng cán bộ công chức, viên chức của chi nhánh đã rất cố gắng, nỗ lực. Kết quả điều tra cho thấy, không có trường hợp nào đánh giá ở mức “Rất không hài lòng” và “Không hài lòng”, chỉ số đánh giá mức độ hài lòng ở mức trung bình dao động từ 2,65 – 3,18. Tuy nhiên, tỷ lệ số phiếu đánh giá ở mức “Bình thường” còn cao, chiếm từ 30% đến 45% tổng số phiếu điều tra. Bên cạnh đó, tỷ lệ đánh giá ở mức “Rất hài lòng” còn thấp, cao nhất là chỉ tiêu “giao tiếp lịch sự” cũng chỉ đạt 13,3%. Nguyên nhân chủ yếu là do số lượng cán bộ công chức, viên chức của chi nhánh quá ít, khối lượng công việc lại rất nhiều, các hồ sơ liên quan đến đất đai thì rất phức tạp, người dân chủ yếu là người dân tộc thiểu số, trình độ dân trí thấp nên việc chuẩn bị hồ sơ còn thiếu và không đúng quy định nên tăng áp lực công việc cho công chức, viên chức thực hiện các công việc chuyên môn. Để đáp ứng được yêu cầu của công việc 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.

- *Đánh giá kết quả giải quyết công việc:* số liệu tổng hợp từ 120 phiếu điều tra cho thấy, chỉ số đánh giá sự hài lòng của người dân ở mức trung bình dao động từ 2,69 - 2,77. Riêng chỉ tiêu kết quả giải quyết đúng quy định có chỉ số hài lòng ở mức cao (3,41). Các tiêu chí chủ yếu vẫn được đánh giá ở mức bình thường dao động từ 25% - 40,8%, mức hài lòng từ 52,8% - 58,3% còn mức rất hài lòng thì thấp chỉ dao động từ 2,5% - 17,5%. Từ kết quả điều tra cho thấy, trong quá trình giải quyết hồ sơ đất đai vẫn còn tình trạng sai sót làm cho người sử dụng đất

chưa hài lòng.

- *Đánh giá về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc:* kết quả điều tra cho thấy, chỉ số đánh giá đối với các tiêu chí về việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về kết quả giải quyết công việc được đánh giá cao dao động từ 3,45 - 3,75 và không có phiếu nào phản ánh người dân không hài lòng. Như vậy, việc thực hiện cơ chế “một cửa” không chỉ giảm tối đa thời gian, công sức đi lại nhiều lần tốn kém cho các công dân mà nó cũng tác động tích cực đến việc sắp xếp tổ chức bộ máy, đào tạo cán bộ công chức và đổi mới nhận thức, phong cách làm việc cho đội ngũ cán bộ công chức nhà nước. Bên cạnh đó, người dân khi đến các cơ quan quản lý nhà nước giải quyết công việc cũng được thể hiện ý kiến của mình, được góp ý, phản ánh, kiến nghị công khai, minh bạch, thuận tiện, kịp thời.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã cũng phù hợp với những đánh giá của người dân trên địa bàn huyện Giao Thủy, tỉnh Nam Định [10], trên địa bàn tỉnh Thái Bình (Đỗ Thị Tám, 2022) khi cho rằng đa phần các tiêu chí đều đáp ứng ở mức hài lòng và rất hài lòng, chỉ có một số ít người đánh giá không hài lòng đối với một số tiêu chí như nơi thực hiện DVHC còn thiếu chỗ ngồi chờ; phí và lệ phí còn cao; thời gian giải quyết hồ sơ; kết quả giải quyết công việc; trang thiết bị còn thiếu... không có người dân nào đánh giá rất không hài lòng.

3.3.2. Đánh giá của cán bộ

- *Đánh giá về số lượng cán bộ làm việc tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã:* Từ khi thành lập đến nay số cán bộ, viên chức, lao động hợp đồng làm việc tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã không có sự thay đổi về số lượng với tổng số 8 cán bộ trong đó có 4 cán bộ chuyên môn và có thêm 1 người tăng cường thực hiện dự án VILG từ ngày 7/9/2021 [3-5]. Kết quả điều tra cho thấy về số lượng cán bộ hiện nay 78,38% ý kiến đều cho biết số lượng cán bộ hiện nay là chưa phù hợp. Trước tình trạng nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính về đất đai tại chi nhánh văn phòng ngày một tăng thì việc tồn đọng hồ sơ, chậm trong việc giải quyết hồ sơ là điều khó tránh khỏi, là nguyên nhân cơ bản ảnh hưởng đến tiến độ và hiệu quả hoạt động của

CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã. Do vậy, để CNVĐKĐĐ làm việc hiệu quả hơn, nâng cao

được hiệu quả phục vụ thì cần tăng thêm số cán bộ đặc biệt là biên chế cán bộ chuyên môn.

Bảng 8. Mức độ hài lòng của cán bộ về số lượng cán bộ của CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã

STT	Số lượng cán bộ của CNVĐKĐĐ	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
1	Phù hợp	8	21,62
2	Cần bổ sung	29	78,38
Tổng phiếu điều tra		37	100

- *Đánh giá về cơ sở vật chất:* Qua điều tra ý kiến cán bộ biên chế làm việc tại CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã và các cán bộ thuộc các cơ quan có liên quan đến các nhiệm vụ của chi nhánh về điều kiện cơ sở vật chất trong những năm qua trang thiết bị phục vụ công tác được đầu tư đầy đủ, 54,5% cán bộ cho biết chất lượng trang thiết

bị đáp ứng được các yêu cầu của công việc hiện nay. Tuy nhiên, vẫn còn 16,22% các cán bộ đánh giá là không đáp ứng được yêu cầu. Do một số máy tính đã cũ và lỗi thời, máy in và máy photocopy đã sửa chữa nhiều lần, chưa có máy đọc mã vạch GCN, diện tích khu làm việc còn nhỏ, chưa có đủ phòng lưu trữ hồ sơ.

Bảng 9. Mức độ hài lòng của cán bộ về cơ sở vật chất của CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã

STT	Đánh giá về điều kiện cơ sở vật chất	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Đáp ứng được yêu cầu	20	54,05
2	Bình thường	11	29,73
3	Không đáp ứng được yêu cầu	6	16,22
Tổng số phiếu điều tra		37	100

- *Đánh giá về sự phối hợp giữa CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã và các cơ quan liên quan:* Kết quả khảo sát cán bộ có liên quan và cán bộ tại CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã về sự phối hợp với các cơ quan liên quan như: Phòng TN&MT, Chi cục thuế, công chức địa chính xây dựng cấp xã, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Sơn La... Kết quả điều tra ở Bảng 10 cho thấy có 78,38% (29/37 phiếu) về sự phối hợp với các cơ quan liên quan là đảm bảo. Tuy nhiên vẫn còn 21,62% (8/37 phiếu) đánh giá sự phối hợp là bình thường. Về sự phối hợp giữa Phòng TN&MT huyện Sông Mã với CN VPĐKĐĐ huyện Sông Mã có 1/3 ý kiến cho biết sự phối

hợp các bên là đảm bảo còn 2 người cho là bình thường; Về sự phối hợp với Chi cục thuế trong hoạt động chuyên môn của CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã (100% ý kiến cho biết sự phối hợp các bên là đảm bảo; về sự phối hợp giữa CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã và công chức địa chính xây dựng cấp xã, phường (14/19 số công chức địa chính xây dựng cấp xã ý kiến cho biết sự phối hợp các bên là đảm bảo. Chỉ có 5/19 ý kiến đánh giá sự phối hợp là ở mức bình thường; Về sự phối hợp với VPĐKĐĐ tỉnh Sơn La trong hoạt động chuyên môn của CNVĐKĐĐ huyện Sông Mã 100% ý kiến cho biết sự phối hợp các bên là đảm bảo.

Bảng 10. Sự phối hợp của CNVĐKĐĐ huyện với các cơ quan có liên quan

STT	Nội dung	CB, viên chức CN VPĐKĐĐ	CV Phòng TNMT	CB Chi cục thuế	Công chức ĐC- XD	VPĐKĐĐ tỉnh	Tổng (phiếu)	Tỉ lệ (%)
1	Đảm bảo	8	1	3	14	3	29	78,38
2	Bình thường	1	2	0	5	0	8	21,62
3	Không đảm bảo	0	0	0	0	0	0	0,00
Tổng		9	3	3	19	3	37	100

3.4. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã

- *Giải pháp về con người, nguồn nhân lực:* tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, viên chức và cán bộ địa chính cấp xã nhằm nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong xử lý các TTHC về đất đai; bổ sung thêm nguồn nhân lực làm việc cho CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã để giải quyết kịp thời các thủ tục hành chính về đất đai; thường xuyên tổ chức lấy ý kiến của người dân về sự phục vụ của công chức, viên chức để kịp thời phát hiện những thiếu sót, hạn chế nhằm khắc phục để tăng chỉ số hài lòng của người dân về hoạt động của CNVPĐKĐĐ.

- *Giải pháp về tổ chức, cơ chế hoạt động:* Hoàn thiện quy chế làm việc của CNVPĐKĐĐ, trong đó phải quy định rõ trình tự thủ tục công việc, phân công trách nhiệm của, bộ phận và từng chức danh công chức, viên chức làm việc tại CNVPĐKĐĐ theo phương châm 4R “rõ người, rõ việc, rõ quy trình, rõ trách nhiệm”; Xây dựng tiêu chuẩn chức danh công chức, viên chức ứng với mỗi vị trí việc làm, tạo điều kiện thuận lợi để công chức, viên chức phấn đấu rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, phát huy thế mạnh và tinh thần phục vụ; đồng thời là căn cứ để tuyển dụng nhân sự khi có nhu cầu; Hoàn thiện cơ chế dịch vụ công mức độ 3, tiến tới mức độ 4. Giảm thời gian đi lại, chờ đợi của người dân, ứng dụng công nghệ thông tin vào giải quyết công việc.

- *Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật:* Tiếp tục đầu tư kinh phí xây dựng hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin; hoàn thiện xây dựng cơ sở dữ liệu đất đai đáp ứng cho nhu cầu cung cấp và chia sẻ thông tin đất đai được kịp thời và chính xác, đồng thời đáp ứng được yêu cầu quản lý đất đai trong thời kỳ công nghiệp 4.0. Ngoài ra, cần đầu tư, mở rộng diện tích làm việc của CNVPĐKĐĐ đáp ứng tốt điều kiện làm việc của chi nhánh.

- *Giải pháp về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan:* Có cơ chế phối hợp và chế tài thực hiện

các văn bản pháp luật của Nhà nước giữa CNVPĐKĐĐ với Phòng TN&MT, UBND các cấp, cơ quan thuế và các cơ quan, đơn vị khác có liên quan trong việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn phải đảm bảo nguyên tắc đồng bộ; phối hợp tốt với UBND các xã, thị trấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ địa chính xã thực hiện chế độ kiểm tra việc cập nhật, chỉnh lý hồ sơ địa chính.

4. KẾT LUẬN

Trong giai đoạn 2019 - 2021, trên địa bàn huyện Sông Mã đã có tổng số 17.996 giao dịch. Trong đó có 293 trường hợp đăng ký đất đai ban đầu, 2337 trường hợp đăng ký biến động đất đai, 1971 trường hợp cập nhật chính lý biến động đất đai, 6606 trường hợp cấp GCN quyền sử dụng đất, 780 trường hợp yêu cầu cung cấp thông tin đất đai và 6009 trường hợp giao dịch đảm bảo. Kết quả giải quyết công việc của chi nhánh đã cơ bản giải quyết được nhu cầu của người dân. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện các nhiệm vụ thì vẫn còn tồn tại một số khó khăn, vướng mắc.

Kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân về hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã thông qua phỏng vấn trực tiếp 120 người dân trực tiếp đến giao dịch tại CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã trong năm 2021 cho thấy trong 22 tiêu chí với 5 nhóm tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của người dân theo quyết định số 2640/QĐ-BNV đa phần người dân đánh giá mức độ hài lòng ở mức trung bình và cao, không có người dân nào đánh giá ở mức rất thấp. Tuy nhiên, còn một tỷ lệ nhỏ người sử dụng đất còn chưa hài lòng về nơi thực hiện DVHC đủ chỗ ngồi chờ, trang thiết bị thực hiện DVHC để sử dụng, phí/lệ phí phải nộp đúng quy định, thời gian giải quyết đúng quy định với tỷ lệ tương ứng là 1,7%; 2,5%; 1,7% và 3,5%. Bên cạnh đó, qua đánh giá của cán bộ về hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã cho thấy về số lượng cán bộ và cơ sở vật chất tuy hiện tại đã tương đối đáp ứng nhu cầu nhưng do nhu cầu công việc ngày càng tăng nên cần phải bổ sung thêm cán bộ chuyên môn và cơ sở vật chất.

Riêng về sự phối hợp với các cơ quan liên quan qua kết điều tra cho thấy tất đa phần người được phỏng vấn đều đánh giá đảm bảo (78,38%), không có ai đánh giá không đảm bảo.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động của CNVPĐKĐĐ huyện Sông Mã cần thực hiện đồng bộ các nhóm giải pháp sau: giải pháp về con người, nguồn nhân lực; giải pháp về tổ chức, cơ chế hoạt động; giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật và giải pháp về cơ chế phối hợp giữa các cơ quan.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013). Luật Đất đai 2013. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia.

[2]. Sở TNMT tỉnh Sơn La (2016). Quyết định số 45/QĐ-STNMT ngày 21/3/2016 của Giám đốc Sở Tài nguyên và môi trường Tỉnh Sơn La về việc Ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy, biên chế và mối quan hệ công tác của Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Sơn La.

[3]. Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Sông Mã (2019). Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2019 và phương hướng nhiệm vụ năm 2020.

[4]. Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Sông Mã (2020).

Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2020 và phương hướng nhiệm vụ năm 2021.

[5]. Chi nhánh VPĐKĐĐ huyện Sông Mã (2021). Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2021 và phương hướng nhiệm vụ năm 2022.

[6]. Bộ Nội vụ (2017). Quyết định số 2640/QĐ-BNV ngày 10/10/2017 phê duyệt 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.

[7]. UBND tỉnh Sơn La (2015). Quyết định số 3317/QĐ-UBND ngày 25/12/2015 của UBND tỉnh Sơn La về việc thành lập Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh Sơn La.

[8]. Chính phủ (2017). Nghị định 01/2017/NĐ-CP ngày 06/01/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số nghị định quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai.

[9]. Chính phủ (2018). Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC.

[10]. Phan Thị Thanh Huyền, Phạm Thanh Quế, Phạm Quý Giang & Nguyễn Thị Thu Quỳnh (2020). Nghiên cứu thực trạng và giải pháp tăng cường hiệu quả hoạt động của chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai huyện Giao Thủy, tỉnh Nam Định. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. (5): 150 - 159.