

ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐĂNG KÝ BIỆN PHÁP BẢO ĐẢM BẰNG QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỞ HỮU TÀI SẢN GẮN LIỀN VỚI ĐẤT TẠI PHƯỜNG HƯƠNG TRÀ, THÀNH PHỐ HUẾ

Nguyễn Văn Bình¹, Nguyễn Thành Nam¹, Trần Như Mẫn², Nguyễn Quang Vinh³, Bùi Duy Đức³,
Trần Thị Minh Châu^{1*}

¹Trường Đại học Nông Lâm, Đại học Huế, 102 Phùng Hưng, Huế, Việt Nam

²Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Hương Trà, TP. Huế, Việt Nam

³Trung tâm phát triển quỹ đất TP.Đà Nẵng, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Trần Thị Minh Châu<tranthiminhchau@hvae.edu.vn>

(Ngày nhận bài: 29-7-2026; Ngày chấp nhận đăng: 17-8-2026)

Tóm tắt. Nghiên cứu đánh giá thực trạng và mức độ hài lòng của người dân đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại phường Hương Trà, thành phố Huế. Số liệu thứ cấp về kết quả đăng ký giai đoạn 2021–9/2025 được thu thập tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hương Trà. Số liệu sơ cấp được thu thập từ khảo sát 96 người dân đã thực hiện thủ tục và tham vấn sâu 10 cán bộ đăng ký cùng 10 nhân viên tổ chức tín dụng trên địa bàn. Kết quả cho thấy giai đoạn 2021–9/2025 có 3.674 hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm, chủ yếu là đăng ký thế chấp (56,64%) và xóa thế chấp (43,03%). Nhìn chung, người dân đánh giá công tác đăng ký từ mức “Hài lòng” đến “Rất hài lòng”. Nhóm thực hiện thủ tục từ tháng 7–12/2025 (Nhóm 2) có xu hướng đánh giá cao hơn nhóm thực hiện trước tháng 7/2025 (Nhóm 1) về tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính và kết quả giải quyết. Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp tập trung vào cải thiện trang thiết bị, hướng dẫn hồ sơ, xử lý phản ánh, liên thông dữ liệu và tăng cường phối hợp giữa các bên liên quan.

Từ khóa: biện pháp bảo đảm, quyền sử dụng đất, sự hài lòng, chính quyền địa phương hai cấp, Hương Trà.

Assessment of the registration of security interests over land use rights and ownership of land-attached assets in Huong Tra Ward, Hue City

Nguyen Van Binh¹, Nguyen Thanh Nam¹, Tran Nhu Man², Nguyen Quang Vinh³, Bui Duy Duc³,
Tran Thi Minh Chau^{1*}

¹University of Agriculture and Forestry, Hue University, 102 Phung Hung St., Hue City, Vietnam

²Huong Tra Branch of the Land Registration Office, 107 Cach mạng Thang 8 St., Huong Tra, Hue, Vietnam

³Trung tâm phát triển quỹ đất TP.Đà Nẵng, Việt Nam

* Correspondence to: Tran Thi Minh Chau<tranthiminhchau@hvae.edu.vn>

(Received: 29 July 2026; Accepted: 17 August 2026)

Abstract. This study assessed the implementation of security interest registration involving land use rights and ownership of land-attached assets, as well as citizens' satisfaction with these services in Huong Tra Ward, Hue City. Secondary data on registration results during 2021–September 2025 were collected from the Huong Tra Regional Branch of the Land Registration Office. Primary data were obtained through a questionnaire survey of 96 residents who had completed the procedures and in-

depth consultations with 10 registration officers and 10 employees of local credit institutions. The results showed that 3,674 security interest registration applications were processed during 2021–September 2025, primarily comprising mortgage registrations (56.64%) and mortgage deregistrations (43.03%). Overall, respondents rated the registration services from “Satisfied” to “Very satisfied.” Those who completed the procedures from July to December 2025 (Group 2) tended to give higher ratings than those who completed them before July 2025 (Group 1) regarding service accessibility, administrative procedures, and service outcomes. The study proposed several measures to improve the effectiveness of security interest registration at the local level, focusing on upgrading equipment, improving application guidance and complaint handling, enhancing data interoperability, and strengthening coordination among relevant stakeholders.

Keywords: security interests, two-tier local government, Huong Tra, land use rights, citizen satisfaction

1 Đặt vấn đề

Đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất (đăng ký biện pháp bảo đảm) là nội dung quan trọng trong quản lý đất đai và bảo đảm an toàn pháp lý cho các giao dịch dân sự, tín dụng. Luật Đất đai năm 2024 đã chỉ rõ các quy định về điều kiện thực hiện quyền, yêu cầu công chứng/chứng thực hợp đồng thế chấp và đăng ký biến động đất đai khi có thay đổi về quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất [1]. Nghị định số 99/2022/NĐ-CP tạo cơ sở pháp lý trực tiếp cho hoạt động đăng ký biện pháp bảo đảm đối với quyền sử dụng đất (QSDĐ), quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất [2]. Các nội dung về đăng ký đất đai, cấp Giấy chứng nhận và hệ thống thông tin đất đai được quy định tại Nghị định số 101/2024/NĐ-CP [3]. Gần đây, Nghị định số 18/2026/NĐ-CP tiếp tục điều chỉnh một số quy định theo hướng đơn giản hóa thủ tục hành chính và tăng cường khai thác dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục đăng ký biện pháp bảo đảm [4].

Một số nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng hoạt động đăng ký thế chấp QSDĐ tại ngân hàng thương mại cổ phần ngày càng đa dạng, phức tạp và còn tồn tại cách hiểu chưa thống nhất trong việc áp dụng pháp luật [5]. Tiếp cận từ thực tiễn thế chấp QSDĐ để bảo đảm khoản vay tại các ngân hàng thương mại và chỉ ra một số vướng mắc liên quan đến thẩm định tài sản, xác định chủ thể thế

chấp và tính pháp lý của tài sản bảo đảm [6]. Trong bối cảnh kinh tế số nhấn mạnh yêu cầu hoàn thiện quy định về hiệu lực giao dịch, công chứng, đăng ký và công khai thông tin thế chấp quyền sử dụng đất của hộ gia đình và cá nhân [7]. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào khía cạnh pháp lý và tín dụng ngân hàng, trong khi còn thiếu các nghiên cứu thực nghiệm đánh giá công tác đăng ký biện pháp bảo đảm tại cơ quan đăng ký đất đai cấp địa phương.

Phường Hương Trà, thành phố Huế được thành lập trên cơ sở sáp nhập các phường Tứ Hạ, Hương Văn và Hương Vân theo Nghị quyết số 1675/NQ-UBTVQH15 năm 2025. Việc hình thành đơn vị hành chính mới đặt ra yêu cầu bảo đảm tính thống nhất, chính xác và kịp thời trong giải quyết các thủ tục đất đai, đặc biệt đối với những giao dịch phát sinh thường xuyên như đăng ký biện pháp bảo đảm. Do đó, việc đánh giá công tác đăng ký biện pháp bảo đảm tại phường Hương Trà, thành phố Huế là cần thiết và cấp bách, góp phần làm rõ thực trạng, xác định các hạn chế và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện trong thời gian tới.

2 Phương pháp

2.1 Phương pháp thu thập số liệu

Các số liệu thứ cấp về kết quả thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất được thu thập tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hương Trà. Số liệu sơ cấp được

thu thập thông qua khảo sát bằng bảng hỏi đối với các hộ gia đình, cá nhân (gọi tắt là người dân) đã thực hiện thủ tục đăng ký biện pháp bảo đảm tại địa phương. Nội dung phỏng vấn tập trung vào mức độ hài lòng đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm tại địa phương. Số lượng người dân được lựa chọn để phỏng vấn được xác định theo công thức như sau [8]:

$$n = z^2 * \frac{p * (1 - p)}{e^2} \quad (1)$$

Với độ tin cậy được sử dụng là 95% tương ứng với $Z = 1,96$; với $p = 0,5$ và sai số cho phép là $\pm 0,1$. Như vậy, số mẫu tối thiểu là 96 phiếu. Nghiên cứu sử dụng danh sách những người đã thực hiện thủ tục đăng ký biện pháp bảo đảm tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Hương Trà để lựa chọn đối tượng phỏng vấn. Danh sách được phân thành hai nhóm theo thời điểm thực hiện thủ tục, sau đó lựa chọn ngẫu nhiên 48 người trong mỗi nhóm. Nhóm 1 bao gồm người dân đã thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm trước thời điểm thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp (2021-T7/2025). Nhóm 2 bao gồm người dân đã thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm sau thời điểm thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp (T7/2025-T12/2025).–

Nghiên cứu cũng tiến hành tham vấn sâu ý kiến của các bên liên quan khác bao gồm 10 cán bộ thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm tại chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Hương Trà và 10 nhân viên các tổ chức tín dụng trên địa bàn. Nội dung khảo sát tập trung vào những thuận lợi, khó khăn cũng như giải pháp nâng cao hiệu quả công tác đăng ký biện pháp bảo đảm tại địa phương.

2.2 Phương pháp xử lý số liệu

Sau khi hoàn thiện, làm sạch phiếu, loại bỏ phiếu không đủ thông tin hoặc không đáng tin cậy, nghiên cứu sẽ tiến hành mã hóa và nhập số liệu xử lý bằng Microsoft Office Excel.

Các nội dung liên quan đến mức độ hài lòng của người dân đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm được đo lường bằng thang Likert 5 mức, từ 1 đến 5 điểm, tương ứng từ hoàn toàn không hài lòng đến hoàn toàn hài lòng. Kết quả khảo sát được quy đổi thành giá trị trung bình và phân thành 5 mức: 1,00–1,80 là hoàn toàn không hài lòng; 1,81–2,60 là không hài lòng; 2,61–3,40 là trung bình; 3,41–4,20 là hài lòng; và 4,21–5,00 là rất hài lòng. Trong nghiên cứu này, mức độ hài lòng của người dân được đánh giá theo bộ chỉ tiêu SIPAS [9], gồm 5 nhóm: tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức thực hiện, kết quả giải quyết và tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Số liệu khảo sát được tổng hợp và tính điểm trung bình theo từng tiêu chí và nhóm tiêu chí. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng hệ số Cronbach's alpha. Sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa Nhóm 1 và Nhóm 2 được kiểm định bằng Mann–Whitney U, với mức ý nghĩa thống kê $p < 0,05$.

3 Kết quả và thảo luận

3.1 Kết quả thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm

Trong giai đoạn 2021–9/2025, phường Hương Trà tiếp nhận 3.674 hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm. Trong đó, đăng ký thế chấp chiếm 56,64%, xóa đăng ký thế chấp chiếm 43,03%, đăng ký thay đổi nội dung chỉ chiếm 0,33% (Bảng 1).

Bảng 1. Tổng số hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm giai đoạn 2021-9/2025

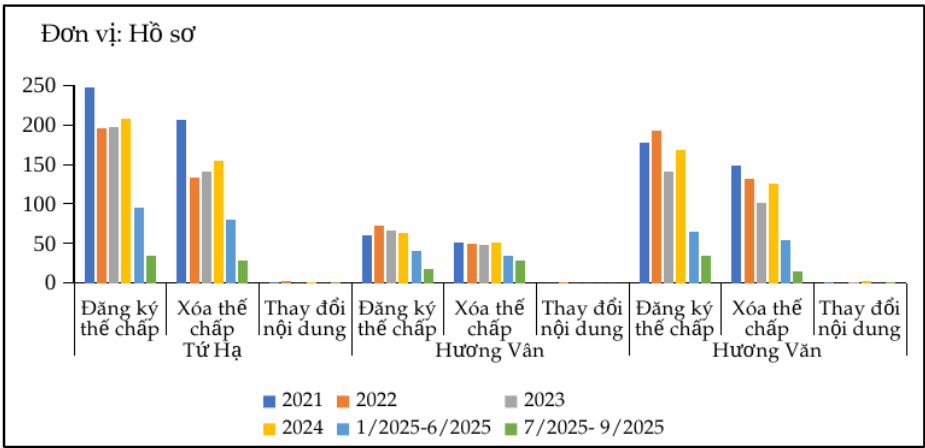
STT	Loại hình đăng ký	Tổng (hồ sơ)	Tỷ lệ (%)
1	Đăng ký thế chấp	2.081	56,64
2	Đăng ký xóa thế chấp	1.581	43,03
3	Đăng ký thay đổi nội dung	12	0,33
Tổng số hồ sơ		3.674	100,00

Nguồn: Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Hương Trà

Số lượng hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm tại phường Hương Trà có xu hướng giảm trong giai đoạn 2021–2023, sau đó tăng nhẹ vào năm 2024. Diễn biến này phản ánh sự thay đổi về nhu cầu tín dụng của người dân và tổ chức trong bối cảnh phục hồi kinh tế sau Covid-19, cùng với các chính sách hỗ trợ sản xuất kinh doanh, điều hành lãi suất và kiểm soát tín dụng bất động sản trong từng thời kỳ. Đến năm 2025, số liệu được tách thành hai giai đoạn nhằm làm rõ thời điểm trước và sau sắp xếp đơn vị hành chính. Mặc dù số lượng hồ sơ sau sáp nhập thấp hơn do thời gian thống kê

ngắn hơn, hoạt động đăng ký thế chấp và xóa thế chấp vẫn tiếp tục phát sinh, cho thấy nhu cầu thực hiện biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất tại địa bàn không bị gián đoạn.

Xét theo địa bàn trước sáp nhập, số lượng hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm phân bố không đồng đều. Hồ sơ tập trung nhiều hơn tại Tứ Hạ và Hương Văn, trong khi Hương Vân có số lượng thấp hơn. Sự khác biệt này có thể được giải thích bởi đặc điểm phát triển kinh tế - xã hội và mức độ đô thị hóa của từng khu vực.



Hình 1. Số lượng hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm theo địa giới hành chính

Tứ Hạ là khu vực trung tâm, có hoạt động dân cư, thương mại và dịch vụ phát triển hơn nên nhu cầu sử dụng QSDĐ, tài sản gắn liền với đất để vay vốn phục vụ đầu tư, sản xuất kinh doanh và tiêu dùng thường cao hơn. Hương Văn có vị trí bán trung tâm, nằm giữa khu vực Tứ Hạ và trung tâm thành phố Huế, với hạ tầng tương đối hoàn thiện và mức độ đô thị hóa khá cao, do đó cũng phát sinh nhiều giao dịch. Ngược lại, Hương Vân xa trung tâm hơn, cơ cấu sử dụng đất còn gắn nhiều với đất nông nghiệp, dân cư phân bố thưa hơn nên nhu cầu đăng ký biện pháp bảo đảm thấp hơn. Kết quả này cho thấy sự phân bố hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm không chỉ phụ thuộc vào quy mô dân cư mà còn chịu ảnh hưởng bởi vị trí, mức độ đô thị hóa, hoạt động kinh tế và nhu cầu tiếp cận tín dụng của từng khu vực [10].

3.2 Những thuận lợi và khó khăn trong công tác đăng ký biện pháp bảo đảm

Kết quả tham vấn 10 cán bộ thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm và 10 nhân viên của các tổ chức tín dụng cho thấy quá trình thực hiện tại địa phương có một số thuận lợi và khó khăn chủ yếu như sau:

a. Thuận lợi

- Hồ sơ đăng ký thế chấp, xóa thế chấp được tiếp nhận theo cơ chế một cửa và chuyển đến Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hương Trà xử lý, giúp xác định rõ đầu mối và trách nhiệm giải quyết. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng tại các ngân hàng thường hỗ trợ người dân kiểm tra Giấy chứng nhận, hợp đồng thế chấp và hoàn thiện hồ sơ trước khi đăng ký, qua đó hạn chế sai sót và giảm số lần bổ sung hồ sơ.

- Sự phối hợp giữa cơ quan quản lý Nhà nước về đất đai, ngân hàng và tổ chức công chứng đã được hình thành tương đối ổn định do số lượng hồ sơ thể chấp, xóa thế chấp phát sinh thường xuyên tại địa phương.

- Sau khi thực hiện mô hình chính quyền địa phương hai cấp, phường Hương Trà đã triển khai rà soát, chuẩn hóa và làm sạch cơ sở dữ liệu đất đai, qua đó hỗ trợ việc đối chiếu thông tin về thửa đất, người sử dụng đất và tài sản bảo đảm trong quá trình giải quyết hồ sơ.

b. Khó khăn

- Khối lượng thủ tục đất đai tại phường Hương Trà tăng nhanh đặc biệt là sau khi thực hiện chính quyền địa phương hai cấp, trong khi việc giải quyết hồ sơ đăng ký thế chấp, xóa thế chấp vẫn cần phối hợp với Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hương Trà. Điều này tạo áp lực cho khâu tiếp nhận, chuyển giao và theo dõi hồ sơ.

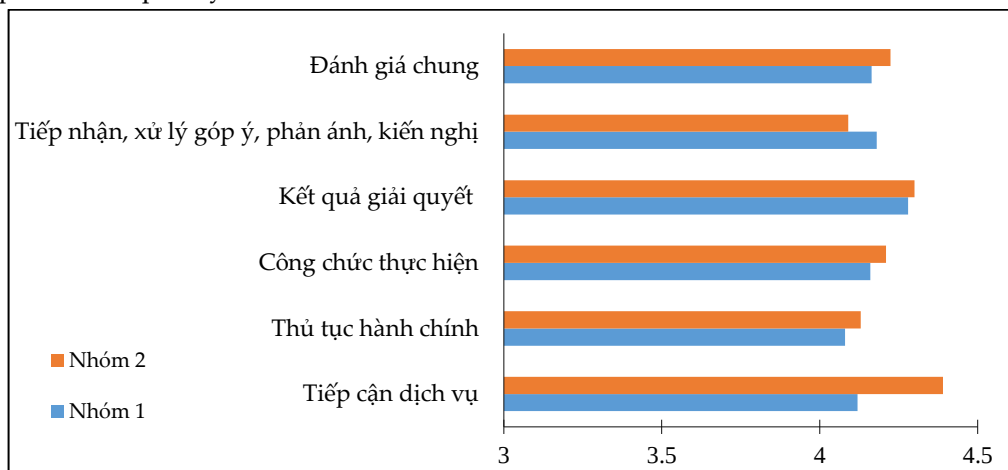
- Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và phần mềm quản lý đất đai VBDLIS chưa

liên thông hoàn toàn. Hồ sơ phải được nhập và kiểm tra trên nhiều hệ thống, làm tăng thao tác nghiệp vụ và gây khó khăn trong theo dõi tiến độ. Bên cạnh đó, dữ liệu địa chính của các địa bàn Tứ Hạ, Hương Văn và Hương Vân trước khi sáp nhập chưa hoàn toàn đồng bộ. Một số hồ sơ phải tiếp tục đối chiếu, chỉnh lý thông tin về người sử dụng đất, thửa đất và Giấy chứng nhận trước khi thực hiện đăng ký biện pháp bảo đảm.

- Tiến độ giải quyết còn phụ thuộc vào sự phối hợp của ngân hàng và cán bộ tín dụng. Việc chậm xác nhận giải chấp, bàn giao Giấy chứng nhận hoặc hoàn thiện hồ sơ thế chấp có thể làm kéo dài thời gian đăng ký hoặc xóa đăng ký biện pháp bảo đảm.

3.3 Mức độ hài lòng của người dân đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm

Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của người dân đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm được thể hiện tại Hình 2.



Hình 2. Mức độ hài lòng của người dân đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy hệ số Cronbach's alpha của năm nhóm tiêu chí dao động từ 0,535 đến 0,698, trong khi hệ số Cronbach's alpha của toàn bộ 24 tiêu chí đạt 0,877. Xét về mức độ hài lòng, Nhóm 2 có điểm trung bình cao hơn ở hầu hết các khía cạnh khảo sát. Tuy nhiên, chỉ tiêu tiếp cận dịch vụ là nội dung duy nhất ghi nhận sự

khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa hai nhóm ($p < 0,001$), trong khi các nội dung còn lại không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

a. Đối với tiêu chí về tiếp cận dịch vụ

Kết quả đánh giá khả năng tiếp cận dịch vụ của người dân được trình bày tại Bảng 2.

Bảng 2. Mức độ hài lòng đối với tiếp cận dịch vụ

TT	Nội dung đánh giá	Nhóm 1		Nhóm 2		p
		Điểm số	Mức đánh giá	Điểm số	Mức đánh giá	
1	Trụ sở có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng	4,5	Rất hài lòng	4,76	Rất hài lòng	0,012*
2	Trụ sở gọn gàng, sạch sẽ	4,16	Hài lòng	4,54	Rất hài lòng	0,001*
3	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ	3,7	Hài lòng	4,0	Hài lòng	0,012*
4	Trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng	4,12	Hài lòng	4,25	Rất hài lòng	0,253
Đánh giá chung		4,12	Hài lòng	4,39	Rất hài lòng	<0,001*

Nhóm 2 đạt 4,39 điểm, tương ứng mức “Rất hài lòng”, cao hơn Nhóm 1 với 4,12 điểm, ở mức “Hài lòng”. Sự khác biệt về đánh giá chung giữa hai nhóm có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$), trong đó 3/4 tiêu chí có $p < 0,05$. Sự khác biệt này có thể liên quan đến việc trụ sở, biển hiệu và khu vực hướng dẫn được bố trí rõ ràng hơn sau khi tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, tạo thuận lợi cho người dân khi thực hiện đăng ký thế chấp và xóa thế chấp. Tuy nhiên, mức độ đầy đủ của trang thiết bị

có điểm thấp nhất ở cả hai nhóm, cho thấy điều kiện hỗ trợ tra cứu, sao chụp và số hóa hồ sơ vẫn cần được hoàn thiện. Kết quả này phù hợp với [11], khi môi trường vật chất được xác định là yếu tố ảnh hưởng đến cảm nhận của người sử dụng dịch vụ.

b. Đối với tiêu chí về thủ tục hành chính

Đối với thủ tục hành chính, mức độ hài lòng của hai nhóm được tổng hợp tại Bảng 3.

Bảng 3. Mức độ hài lòng đối với tiêu chí về thủ tục hành chính

TT	Nội dung đánh giá	Nhóm 1		Nhóm 2		p
		Điểm số	Mức đánh giá	Điểm số	Mức đánh giá	
1	Thủ tục niêm yết công khai dễ thấy	4,30	Rất hài lòng	4,25	Rất hài lòng	0,789
2	Thủ tục niêm yết đầy đủ, dễ hiểu	4,17	Hài lòng	4,21	Rất hài lòng	0,705
3	Thành phần hồ sơ đúng quy định	3,96	Hài lòng	4,0	Hài lòng	0,696
4	Phí, lệ phí đúng quy định	4,12	Hài lòng	3,89	Hài lòng	0,043*
5	Thời hạn giải quyết đúng quy định	3,85	Hài lòng	4,30	Rất hài lòng	<0,001*
Đánh giá chung		4,08	Hài lòng	4,13	Hài lòng	0,585

Điểm đánh giá chung của Nhóm 1 và Nhóm 2 khá tương đồng, lần lượt là 4,08 và 4,13 điểm. Sự khác biệt rõ nhất nằm ở thời hạn giải quyết hồ sơ, khi Nhóm 2 có điểm đánh giá cao hơn Nhóm 1 ($p < 0,001$), cho thấy việc tiếp nhận, luân chuyển và xử lý hồ sơ đăng ký thế chấp, xóa thế chấp sau khi tổ chức chính quyền địa phương hai cấp có xu hướng kịp thời hơn. Trong khi đó, điểm đánh giá về phí, lệ phí của Nhóm 2 thấp hơn Nhóm 1 ($p < 0,05$), cho

thấy việc công khai và giải thích các khoản thu vẫn cần được chú trọng trong quá trình tiếp nhận hồ sơ.

c. Đối với công chức thực hiện

Đối với công chức thực hiện, Bảng 4 cho thấy Nhóm 2 có điểm đánh giá chung tương đối cao hơn so với Nhóm 1.

Bảng 4. Mức độ hài lòng đối với công chức thực hiện

TT	Nội dung đánh giá	Nhóm 1		Nhóm 2		<i>p</i>
		Điểm số	Mức đánh giá	Điểm số	Mức đánh giá	
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	4,30	Rất hài lòng	4,35	Rất hài lòng	0,560
2	Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân	4,25	Rất hài lòng	4,21	Rất hài lòng	0,713
3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	3,87	Hài lòng	4,01	Hài lòng	0,249
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	4,05	Hài lòng	3,96	Hài lòng	0,455
5	Công chức hướng dẫn người dân kê khai hồ sơ một lần là người dân có thể hoàn thiện hồ sơ	4,10	Hài lòng	4,31	Rất hài lòng	0,047*
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	4,32	Rất hài lòng	4,37	Rất hài lòng	0,563
7	Công chức tận tình giúp đỡ người dân	4,21	Rất hài lòng	4,23	Rất hài lòng	0,855
Đánh giá chung		4,16	Hài lòng	4,21	Rất hài lòng	0,607

Đáng chú ý, khả năng hướng dẫn người dân hoàn thiện hồ sơ ngay từ lần kê khai đầu tiên được Nhóm 2 đánh giá cao hơn Nhóm 1, với sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Đây là nội dung quan trọng vì hồ sơ đăng ký thế chấp, xóa thế chấp chỉ được xử lý khi bảo đảm đầy đủ và hợp lệ. Tuy nhiên, việc hướng dẫn kê khai dễ hiểu và giải thích các thắc mắc chỉ đạt mức “Hài lòng”, cho thấy kỹ năng truyền đạt của công chức vẫn cần được cải thiện. Kết quả này tương đồng với [12], khi đạo đức và năng lực công chức được xác định là yếu tố có

ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng đối với dịch vụ hành chính công.

d. Đối với kết quả thực hiện

Đối với kết quả thực hiện, cả hai nhóm đều đánh giá ở mức “Rất hài lòng”, và không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$), phản ánh chất lượng kết quả đăng ký thế chấp, xóa thế chấp được duy trì ổn định trước và sau khi tổ chức chính quyền địa phương hai cấp (Bảng 5).

Bảng 5. Mức độ hài lòng đối với kết quả thực hiện

TT	Nội dung đánh giá	Nhóm 1		Nhóm 2		<i>p</i>
		Điểm số	Mức đánh giá	Điểm số	Mức đánh giá	
1	Kết quả phù hợp với quy định	4,12	Hài lòng	4,10	Hài lòng	0,841
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	4,31	Rất hài lòng	4,25	Rất hài lòng	0,651
3	Kết quả có thông tin chính xác	4,20	Rất hài lòng	4,4	Rất hài lòng	0,116
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	4,5	Rất hài lòng	4,46	Rất hài lòng	0,844
Đánh giá chung		4,28	Rất hài lòng	4,30	Rất hài lòng	0,692

Kết quả này cho thấy mức độ hài lòng đối với kết quả đăng ký biện pháp bảo đảm được duy trì tương đối ổn định trước và sau khi tổ chức chính

quyền địa phương hai cấp. Điều này phù hợp với thực tế vì kết quả đăng ký vẫn được xác lập trên cơ sở hồ sơ địa chính, Giấy chứng nhận và các quy

định pháp luật thống nhất. Tiêu chí về tính công bằng được đánh giá cao ở cả hai nhóm, trong khi tiêu chí về sự phù hợp với quy định chỉ đạt mức “Hài lòng”, có thể do người dân khó tự đánh giá đầy đủ tính pháp lý của kết quả được nhận.

đ. Đối với việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

Kết quả tại Bảng 6 cho thấy cả hai nhóm đều ở mức “Hài lòng”, với điểm trung bình của Nhóm 1 và Nhóm 2 lần lượt là 4,18 và 4,09 điểm.

Bảng 6. Mức độ hài lòng đối với việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

TT	Nội dung đánh giá	Nhóm 1		Nhóm 2		p
		Điểm số	Mức đánh giá	Điểm số	Mức đánh giá	
1	Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý	4,05	Hài lòng	4,21	Rất hài lòng	0,044*
2	Người dân dễ dàng góp ý, phản ánh	4,31	Rất hài lòng	4,01	Hài lòng	0,005*
3	Cơ quan xử lý tích cực phản ánh	4,23	Rất hài lòng	3,98	Hài lòng	0,030*
4	Có thông báo kết quả xử lý kịp thời	4,12	Hài lòng	4,14	Hài lòng	0,845
Đánh giá chung		4,18	Hài lòng	4,09	Hài lòng	0,118

Mặc dù Nhóm 2 đánh giá tích cực hơn về việc bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, mức đánh giá về sự thuận tiện khi phản ánh và tính tích cực trong xử lý lại thấp hơn Nhóm 1 ($p < 0,05$). Điều này cho thấy sau khi tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, các kênh tiếp nhận phản ánh đã được bố trí rõ ràng hơn, nhưng quá trình tiếp nhận, phối hợp xử lý và phản hồi ý kiến của người dân chưa thật sự hiệu quả. Kết quả này tương đồng với [13], khi cho rằng sự hài lòng của người dân phụ thuộc nhiều hơn vào phản hồi và hành động xử lý thực tế của cơ quan nhà nước, thay vì chỉ dừng lại ở việc thiết lập kênh tiếp nhận.

Do thời gian thực hiện thủ tục của Nhóm 1 kéo dài từ năm 2021, kết quả khảo sát có thể phần nào chịu ảnh hưởng của khả năng ghi nhớ của người được phỏng vấn. Bên cạnh đó, sự khác biệt về đặc điểm cá nhân giữa hai nhóm cũng có thể ảnh hưởng đến kết quả [14; 15], vì vậy các nghiên cứu tiếp theo nên bổ sung các thông tin này để nâng cao độ tin cậy của việc so sánh.

3.4 Giải pháp nâng cao hiệu quả công tác đăng ký biện pháp bảo đảm

Trên cơ sở kết quả đánh giá mức độ hài lòng và những khó khăn thực tế tại phường Hương Trà, cần tập trung thực hiện một số giải pháp sau:

- Thứ nhất, tiếp tục rà soát, chuẩn hóa và cập nhật cơ sở dữ liệu đất đai của các địa bàn Tứ Hạ, Hương Văn và Hương Vân trước đây. Việc bảo đảm sự thống nhất giữa Giấy chứng nhận, hồ sơ địa chính và dữ liệu điện tử sẽ hạn chế sai sót, giảm thời gian xác minh khi đăng ký thế chấp, xóa thế chấp và đăng ký thay đổi biện pháp bảo đảm.

- Thứ hai, tăng cường kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với phần mềm quản lý đất đai VBDLIS. Đồng thời, cần theo dõi thống nhất trạng thái hồ sơ từ khi tiếp nhận, chuyển xử lý đến khi trả kết quả nhằm giảm thao tác nhập liệu, hạn chế thất lạc thông tin và bảo đảm thời hạn giải quyết.

- Thứ ba, nâng cao chất lượng hướng dẫn hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Công chức cần giải thích cụ thể, dễ hiểu và kiểm tra đầy đủ hồ sơ ngay từ lần tiếp nhận đầu tiên, đặc biệt đối với các trường hợp thay đổi thông tin thửa đất, chủ sử dụng đất hoặc tài sản gắn liền với đất.

- Thứ tư, xây dựng cơ chế phối hợp thường xuyên giữa Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai khu vực Hương Trà, ngân hàng, tổ chức công chứng và Trung tâm Phục vụ hành chính công. Cần thống nhất biểu mẫu, đầu mối liên hệ và phương thức chuyển hồ sơ để hạn chế tình trạng thiếu xác

nhận giải chấp, chậm bàn giao Giấy chứng nhận hoặc sai lệch thông tin giữa hợp đồng thế chấp và hồ sơ đăng ký.

- Thứ năm, bổ sung trang thiết bị phục vụ số hóa, tra cứu và sao chụp hồ sơ; đồng thời công khai rõ thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và thời hạn giải quyết. Các kênh tiếp nhận phản ánh cũng cần được vận hành thực chất, có phân công xử lý và thông báo kết quả kịp thời cho người dân.

4 Kết luận

Trong giai đoạn 2021–2025, trên địa bàn phường Hương Trà có 3.674 hồ sơ đăng ký biện pháp bảo đảm bằng quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất, trong đó chủ yếu là đăng ký và xóa thế chấp. Số lượng hồ sơ tập trung nhiều tại khu vực Tứ Hạ và Hương Văn, phản ánh sự khác biệt về đô thị hóa, hoạt động kinh tế và nhu cầu tín dụng giữa các khu vực. Nhìn chung, người dân đều có những đánh giá tích cực đối với công tác đăng ký biện pháp bảo đảm tại địa phương. Sau thời điểm tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, người sử dụng đất có xu hướng đánh giá cao hơn về tiếp cận dịch vụ, thủ tục và kết quả giải quyết trong công tác đăng ký biện pháp bảo đảm. Để nâng cao hiệu quả thủ tục này tại địa phương, cần có các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa dữ liệu đất đai, liên thông các hệ thống thông tin, nâng cao chất lượng hướng dẫn hồ sơ và tăng cường phối hợp giữa các bên liên quan.

Tài liệu tham khảo

- Quốc hội. Luật Đất đai số 31/2024/QH15.2024.
- Chính phủ. Nghị định số 99/2022/NĐ-CP về đăng ký biện pháp bảo đảm. 2022.
- Chính phủ. Nghị định số 101/2024/NĐ-CP về điều tra cơ bản đất đai; đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất và hệ thống thông tin đất đai. 2024.
- Chính phủ. Nghị định số 18/2026/NĐ-CP về Sửa đổi, bổ sung một số nghị định để cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, điều kiện kinh doanh thuộc phạm vi quản lý của Bộ Tư pháp. 2026.
- Phan NH. Một số vấn đề về pháp luật đăng ký thế chấp quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất tại ngân hàng thương mại cổ phần. Tạp chí Công Thương. 2021; (14):26–29.
- Ngô TKA. Thực tiễn thế chấp quyền sử dụng đất bảo đảm cho các khoản vay từ các ngân hàng thương mại. Tạp chí Công Thương. 2022; (7): 16–22.
- Huỳnh TKT. Hoàn thiện quy định của pháp luật về thế chấp quyền sử dụng đất của hộ gia đình trong kinh tế số. Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp; (10):26–33.
- Cochran, W. G. Sampling Techniques, 3rd ed., New York: John Wiley & Sons; 1977
- Bộ Nội vụ. Báo cáo Chi số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021 (SIPAS 2021). Hà Nội; 2021.
- Ta NL, Hoang TL, Le VC, Le TT, Lebailly P. Access to rural credit markets in developing countries, the case of Vietnam: A literature review. Sustainability. 2019; 11(5). doi:10.3390/su11051468.
- Bitner MJ. Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. Journal of Marketing. 1992; 56(2):57–71. doi:10.1177/002224299205600205.
- Nguyen BC, Nguyen NT. The impact of good governance on the people's satisfaction with public administrative services in Vietnam. Administrative Sciences.2022; 12(1). doi:10.3390/admsci12010035.
- Nie L, Wang H. Government responsiveness and citizen satisfaction: Evidence from environmental governance. Governance. 2023; 36(4):1125–1146. doi:10.1111/gove.12723.
- Tao X, Makarchev N, Le DA, Yao B, Chinh DT, Xiao C. Citizen satisfaction with public services: A multi-province study in Vietnam. Australian Journal of Public Administration. 2025;84(4):804–821. doi:10.1111/1467-8500.12688.
- Bui THV, Lê TNT, Dinh VH, Co ND, Nguyen NM. Evaluating the governance of public services in urban construction: insights from Hanoi's experience. International Journal of Public Law and Policy. 2025;11(5):1–18. doi:10.1504/IJPLAP.2025.146092