

ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC TƯ PHÁP THUỘC THẨM QUYỀN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐÔNG ANH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Nguyễn Mậu Dũng¹, Lê Xuân Phương²

¹*Khoa Kinh tế và Quản lý, Học viện Nông nghiệp Việt Nam*

²*UBND xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội*

**Tác giả liên hệ: maudung@vnua.edu.vn*

Ngày gửi bài: 16.04.2025

Ngày chấp nhận đăng: 11.07.2025

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá công tác giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy mỗi năm UBND cấp xã của huyện tiếp nhận và giải quyết hơn 18.000 hồ sơ hộ tịch, gần 370.000 hồ sơ chứng thực, số lượng hồ sơ bị trả lại chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Đa số người dân được khảo sát đều đánh giá khá tốt về việc niêm yết thông tin, về các trang thiết bị phục vụ giải quyết thủ tục, về năng lực của công chức tư pháp - hộ tịch và về kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp. Mặc dù vậy việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp vẫn còn có những hạn chế. Tiếp tục rà soát để đơn giản hóa các thủ tục, nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức, tăng cường đầu tư các trang thiết bị, tích cực tuyên truyền và hướng dẫn cho người dân về quy trình và cách thức giải quyết thủ tục qua cổng dịch vụ công là những giải pháp chủ yếu để tăng cường giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện trong thời gian tới.

Từ khóa: Đánh giá, hộ tịch, lĩnh vực tư pháp, thủ tục hành chính, huyện Đông Anh.

Assessment of the the Implementation of Administrative Procedures in the Judicial Field Under the Authority of the People's Committee at the Commune Level in Dong Anh District, Hanoi City

ABSTRACT

This study was conducted to assess the implementation of administrative procedures in the judicial field under the authority of the People's Committee at the commune level in Dong Anh district, Hanoi. The research findings show that each year, the commune-level People's Committees in the district handled more than 18,000 civil status records and nearly 370,000 notarization records, with a very small percentage of cases being returned. The majority of surveyed citizens positively rated the public display of information, the equipment used to handle procedures, the competence of judicial and civil status officers, and the overall results of procedure handlings in the judicial field. However, there were still some limitations in the handling of procedures in the judicial field. Continuing to review and simplify procedures, improving the capacity of civil servants, increasing investment in equipment, and actively educating and guiding citizens on the process and methods of handling procedures through public service portals were key solutions to enhance the resolution of administrative procedures in the judicial field under the authority of the commune level People's Committees in the district in the future.

Keywords: Assessment, civil status, judicial field, administrative procedures, Dong Anh district.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong hệ thống hành chính nhà nước, thủ tục hành chính (TTHC) đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự kết nối giữa các cơ quan nhà

nước và người dân, đồng thời bảo đảm quyền lợi hợp pháp của công dân (Vũ Quỳnh, 2017). Các thủ tục hành chính tại cấp xã, đặc biệt trong lĩnh vực tư pháp, có ảnh hưởng trực tiếp và sâu sắc đến đời sống của mỗi công dân. Đây là nơi

giải quyết các vấn đề thủ tục khai sinh, khai tử, kết hôn, chứng thực các hợp đồng và giải quyết các tranh chấp nhỏ trong cộng đồng (Bộ Tư pháp, 2022). Những thủ tục này không chỉ liên quan đến quyền lợi cá nhân mà còn ảnh hưởng đến sự phát triển ổn định của xã hội và nền kinh tế. Tuy nhiên trong thực tế, công tác giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã vẫn còn khá nhiều hạn chế và bất cập, nguyên nhân có thể là do sự thiếu minh bạch trong quá trình giải quyết TTHC, sự rườm rà của TTHC hoặc do trình độ chuyên môn của một bộ phận cán bộ công chức cấp xã còn hạn chế dẫn đến việc giải quyết không kịp thời, thậm chí sai sót trong quá trình thực hiện. Trong bối cảnh chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ công đang được đẩy mạnh trên toàn quốc, những hạn chế trên càng bộc lộ rõ nét hơn khi nhiều địa phương chưa theo kịp về hạ tầng công nghệ, kỹ năng số và quy trình nghiệp vụ điện tử. Điều này gây ra sự không hài lòng của người dân, ảnh hưởng đến lòng tin của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước (Nguyễn Đông, 2018).

Đông Anh là huyện ngoại thành của thành phố Hà Nội với diện tích khoảng 185,7km², dân số khoảng hơn 420 ngàn người (Cục Thống kê Thành phố Hà Nội, 2024). Trong những năm gần đây, quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa trên địa bàn huyện đã và đang diễn ra mạnh mẽ nên nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, trong đó có TTHC trong lĩnh vực tư pháp không ngừng tăng lên (UBND huyện Đông Anh, 2023). Mặc dù chính quyền địa phương đã có nhiều nỗ lực trong cải cách TTHC như đơn giản hóa quy trình, cắt giảm các thành phần không cần thiết, từng bước ứng dụng công nghệ thông tin và số hóa vào giải quyết TTHC, tuy nhiên việc giải quyết TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện vẫn còn những hạn chế (Linh Chi, 2017). Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá công tác giải quyết các TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh, từ đó đề xuất giải pháp chủ yếu nhằm tăng cường giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp, góp phần vào quá trình hoàn thiện hệ thống hành

chính và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước tại địa phương trong thời gian tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Số liệu thứ cấp sử dụng trong nghiên cứu được thu thập từ Chi cục Thống kê huyện Đông Anh, các báo cáo của Phòng Tư pháp huyện Đông Anh và tài liệu được xuất bản khác. Nguồn số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phỏng vấn ngẫu nhiên người dân đến giải quyết TTHC thuộc lĩnh vực tư pháp ở các xã, thị trấn đại diện trên địa bàn thị trấn Đông Anh để thu thập ý kiến đánh giá của người dân về việc giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện và đề xuất giải pháp nhằm tăng cường giải quyết TTHC này trong thời gian tới. Theo Van Voorhis & Morgan (2007), Islam (2018), số mẫu tối thiểu để có thể bảo đảm độ tin cậy trong tính toán, so sánh các chỉ tiêu bình quân của các nhóm là 30. Do vậy nghiên cứu đã lựa chọn ngẫu nhiên 90 người dân (30 người dân/xã, thị trấn) ở 03 xã và thị trấn đại diện là xã Hải Bối, xã Cổ Loa và thị trấn Đông Anh, trong đó xã Hải Bối là xã tập trung sản xuất nông nghiệp và ngành nghề (giết mổ gia súc), xã Cổ Loa là xã kết hợp phát triển nông nghiệp và du lịch, thị trấn Đông Anh là nơi diễn ra nhiều hoạt động phát triển kinh tế đa dạng, chủ yếu là các hoạt động thương mại, dịch vụ. Bên cạnh đó, nghiên cứu tiến hành thảo luận nhóm với cán bộ, công chức ở các xã, thị trấn đại diện để tìm hiểu quy định về giải quyết các thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh. Phương pháp thống kê mô tả, phân tích so sánh, phương pháp đánh giá cho điểm theo thang đo Likert 5 mức độ là những phương pháp chủ yếu được sử dụng trong quá trình nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát về TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh

Theo quyết định số 4304/QĐ-UBND ban hành ngày 13/08/2019 và quyết định số

3109/QĐ-UBND ban hành ngày 06/06/2023 của UBND Thành phố Hà Nội, có tổng số 37 danh mục TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, bao gồm 17 thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch, 11 thủ tục thuộc lĩnh vực chứng thực, 2 thủ tục thuộc lĩnh vực nuôi con nuôi, 01 thủ tục thuộc lĩnh vực bồi thường nhà nước, 02 thủ tục thuộc lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật và 04 thủ tục thuộc lĩnh vực hòa giải cơ sở (Bảng 1).

Trong 06 lĩnh vực chi tiết của lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, số lượng hồ sơ TTHC tập trung chủ yếu vào lĩnh vực hộ tịch và lĩnh vực chứng thực. Theo kết quả thảo luận nhóm với đội ngũ cán bộ của các xã đại diện, tất cả thủ tục thuộc lĩnh vực hộ tịch hiện nay của huyện Đông Anh đều đạt mức độ 3 của dịch vụ công trực tuyến. Người dân có thể thực hiện nộp hồ sơ qua mạng, các bước xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ đều được thực hiện trực tuyến, trong khi việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan chức năng hoặc thông qua dịch vụ bưu chính. Tất cả các thủ tục thuộc lĩnh vực chứng thực của huyện Đông Anh đều đạt mức độ 2 của dịch vụ công trực tuyến (người sử dụng có thể tài về các biểu mẫu điện tử không tương tác để khai báo, sử dụng; hình thức nhận hồ sơ, trả kết quả có thể là trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính, qua môi trường mạng). Tất cả các TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã đều được thực hiện tại bộ phận một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính. Thủ tục thuộc lĩnh vực bồi thường

nhà nước cần đến nộp hồ sơ trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc nộp qua dịch vụ bưu chính. Các thủ tục thuộc lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật (công nhận và cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật) và lĩnh vực hòa giải cơ sở (công nhận và cho thôi làm hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải; thanh toán thù lao cho hòa giải viên) được thực hiện trực tiếp tại UBND cấp xã.

3.2. Kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh

Qua 10 năm thực hiện Luật Hộ tịch cùng các văn bản hướng dẫn thi hành, công tác đăng ký và quản lý hộ tịch trên địa bàn huyện Đông Anh đã ghi nhận nhiều chuyển biến tích cực. Yêu cầu đăng ký hộ tịch của người dân được giải quyết kịp thời, hiệu quả. Hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về hộ tịch được chú trọng hơn, góp phần nâng cao nhận thức của cộng đồng về tầm quan trọng và ý nghĩa của việc đăng ký hộ tịch. Kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực hộ tịch trên địa bàn huyện Đông Anh trong giai đoạn 2021-2023 được thể hiện qua bảng 2. Số hồ sơ về hộ tịch được giải quyết qua các năm tăng bình quân mức 5,8%/năm, từ 16.793 hồ sơ năm 2021 lên 18.814 hồ sơ năm 2023. Trong đó hồ sơ khai sinh và hồ sơ xác nhận tình trạng hôn nhân chiếm tỷ lệ cao nhất (chiếm 33-38%), tiếp theo là thủ tục kết hôn và thủ tục khai tử. Số lượng hồ sơ được giải quyết chiếm tỷ lệ rất cao, gần như đạt 100%. Tỷ lệ hồ sơ bị trả lại chỉ chiếm 0,03% và không có hồ sơ nào bị quá hạn.

Bảng 1. Số lượng thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn thành phố Hà Nội

Lĩnh vực chi tiết	Số lượng thủ tục	Mức độ dịch vụ công trực tuyến
Lĩnh vực hộ tịch	17	3
Lĩnh vực chứng thực	11	2
Lĩnh vực nuôi con nuôi	2	-
Lĩnh vực bồi thường nhà nước	1	-
Lĩnh vực phổ biến giáo dục pháp luật	2	-
Lĩnh vực hòa giải cơ sở	4	-

Nguồn: UBND thành phố Hà Nội (2023).

Bảng 2. Kết quả giải quyết một số TTHC chủ yếu trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh giai đoạn 2021-2023

Lĩnh vực	Năm 2021 (hồ sơ)	Năm 2022 (hồ sơ)	Năm 2023 (hồ sơ)	Tốc độ tăng bình quân/năm (%)
Lĩnh vực hộ tịch	16.793	16.599	18.814	5,8
Khai sinh	7.664	5.730	6.331	-9,1
Khai tử	1.648	2.234	2.331	18,9
Kết hôn	1.381	2.117	3.137	50,7
Xác nhận tình trạng hôn nhân	6.100	6.518	7.015	7,2
Lĩnh vực chứng thực	302.902	329.859	367.770	10,2
Chứng thực bản sao	291.464	316.274	352.845	10,0
Chứng thực chữ ký trong giấy tờ, văn bản	11.349	13.255	14.366	12,5
Chứng thực hợp đồng giao dịch	3	5	13	108,2
Chứng thực bản sao điện tử	86	325	546	152,0

Nguồn: Phòng Tư pháp huyện Đông Anh (2024).

Bảng 3. Đánh giá của người dân đối với việc công khai thông tin về TTHC lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã (năm 2024)

Diễn giải/nhận định	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình (n = 90)
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
Các quy trình, thủ tục dịch vụ hành chính được công khai rõ ràng	0,0	6,7	40,0	37,8	15,6	3,62
Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy trình được niêm yết rõ ràng	0,0	6,7	41,1	40,0	12,2	3,58
Mức phí, lệ phí giải quyết TTHC được công khai	0,0	4,4	47,8	38,9	8,9	3,52
Thông tin về TTHC dễ dàng tiếp cận	0,0	4,4	47,8	33,3	14,4	3,58
Yêu cầu của người dân được phản hồi nhanh chóng	0,0	5,6	46,7	35,6	12,2	3,54

Số liệu trong bảng 2 cho thấy kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực chứng thực thuộc thẩm quyền cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh liên tục tăng lên với tốc độ tăng bình quân đạt 10,2%/năm. Tổng số hồ sơ chứng thực được hoàn thành trong năm 2023 là 367.770 hồ sơ. Có thể thấy, số lượng hồ sơ cần được chứng thực là rất lớn do nhu cầu của người dân trên địa bàn huyện ngày càng tăng cao. Trong tổng số hồ sơ cần chứng thực thì số lượng hồ sơ cần chứng nhận bản sao là cao nhất, chiếm tới 95,9% tổng số hồ sơ; tiếp đó là hồ sơ cần chứng nhận chữ ký trong các giấy tờ, văn bản. Hồ sơ đề nghị chứng nhận bản sao điện tử mặc dù chiếm tỉ lệ nhỏ, nhưng tăng khá nhanh trong giai đoạn 2021-2023 (với tốc độ tăng bình quân đạt 152%/năm). Mặc dù nhu cầu chứng thực của người dân trên địa bàn

huyện tăng nhanh nhưng cán bộ của UBND cấp xã trên địa bàn đã giải quyết kịp thời và đạt được nhiều kết quả tích cực trong giai đoạn 2021-2023, đáp ứng tốt nhu cầu của người dân. Điều này là do việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và cải thiện chất lượng dịch vụ, qua đó nâng cao hiệu quả và tính minh bạch trong công tác chứng thực.

3.3. Ý kiến đánh giá về công tác giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh

Đánh giá công tác giải quyết thủ tục hành chính được đề cập trong một số văn bản pháp luật ở Việt Nam và là chủ đề nghiên cứu của

nhiều học giả ở Việt Nam và các nước trên thế giới. Theo Thông tư số 01/2018-TT-VPCP, những chỉ số đánh giá việc giải quyết TTHC bao gồm: tổng thời gian giải quyết TTHC; số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ; số lượng cơ quan, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ TTHC; thực hiện tổ chức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả; công khai các TTHC; thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết TTHC; tiếp thu, giải trình đối với ý kiến phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân; tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến (Văn phòng Chính phủ, 2018). Cũng theo kết quả nghiên cứu của Phạm Thị Huế & Lê Đình Hải (2018), Vũ Quỳnh (2017), Nguyen Phuong Mai & cs. (2016), Lamsan & Gupta (2021), Krah & Mertens (2020), quy trình thủ tục, cơ sở vật chất, năng lực của đội ngũ cán bộ công chức, thái độ phục vụ, thời gian và chi phí giải quyết TTHC là những yếu tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ hành chính công. Dựa trên cơ sở đó, việc đánh giá công tác giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp trong nghiên cứu này tập trung vào các nội dung chủ yếu: (a) Đánh giá về việc công khai TTHC trong lĩnh vực tư pháp; (b) Đánh giá về cơ sở vật chất phục vụ giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp; (c) Đánh giá về năng lực và thái độ của công chức giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp; (d) Đánh giá về thời gian và kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp.

3.3.1. Đánh giá của người dân đối với việc công khai TTHC trong lĩnh vực tư pháp

Danh mục các TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp nói riêng được công khai trên cổng thông tin điện tử của UBND huyện Đông Anh. Kết quả thảo luận nhóm với cán bộ, công chức ở các xã đại diện cũng cho thấy danh mục TTHC này cũng được in và niêm yết công khai tại bộ phận một cửa của các xã, thị trấn và cũng được công khai trên trang web của UBND các xã, thị trấn trên địa bàn huyện. Bên cạnh đó, công tác tuyên truyền để người dân hiểu về quy trình giải quyết các TTHC nói chung, TTHC thuộc lĩnh vực tư pháp nói riêng cũng được triển

khai thực hiện một cách thường xuyên thông qua các bản tin trên đài truyền thanh của huyện, thông qua các hội nghị và cuộc thi tìm hiểu về pháp luật của các xã, thị trấn. Qua đó người dân có thể nắm bắt được cơ sở pháp lý của TTHC, cách thức thực hiện, thời hạn giải quyết TTHC. Điều này giúp người dân chuẩn bị hồ sơ chính xác, đầy đủ và chủ động hơn trong quá trình giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp.

Kết quả khảo sát cho thấy đa số người dân đều tương đối hài lòng đối với việc tiếp cận thông tin về TTHC trong lĩnh vực tư pháp, với mức điểm đánh giá bình quân đạt trong khoảng từ 3,52-3,62. Theo đánh giá của đa số người dân, quy trình thủ tục, thời gian giải quyết và mức phí, lệ phí giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp được công khai, rõ ràng và tương đối dễ tiếp cận. Mặc dù vậy, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người dân (4,4-6,7%) chưa hài lòng đối với việc tiếp cận thông tin về TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã. Điều này có thể là do tần suất tuyên truyền phổ biến thông tin chưa được thường xuyên, hoặc việc sử dụng trang thiết bị điện tử để truy cập các thông tin này của một số người dân còn hạn chế. Tỷ lệ người dân được khảo sát hài lòng với việc công khai TTHC trong lĩnh vực tư pháp tại huyện Đông Anh là cao hơn so với kết quả khảo sát về công khai TTHC ở thành phố Hà Nội năm 2024 (Bộ Nội vụ, 2025).

3.3.2. Đánh giá của người dân đối với trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp

Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ là một trong những yếu tố đầu tiên mà người dân cảm nhận ngay khi đến thực hiện các TTHC trong lĩnh vực tư pháp tại UBND các xã, thị trấn. Khi người dân đến UBND các xã, thị trấn họ sẽ chú ý đến sự bố trí hợp lý của các khu vực tiếp đón và giao dịch, cùng với sự hiện đại, tiện nghi của các trang thiết bị như máy tính, máy in, hệ thống bàn ghế, điều hòa nhiệt độ... Những yếu tố này không chỉ ảnh hưởng đến cảm giác thoải mái của người dân mà còn góp phần tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả. Cơ sở vật chất và trang thiết bị được đầu tư

đồng bộ và hiện đại có thể giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi và tăng cường hiệu quả xử lý hồ sơ, từ đó nâng cao sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ hành chính công.

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy, tại tất cả các xã, thị trấn đều có thiết bị, cơ sở vật chất tương đối đầy đủ, hiện đại phục vụ cho giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch với các trang thiết bị phổ biến như máy in, máy tính, máy photocopy, bàn ghế phục vụ cho người dân ngồi chờ. Diện tích bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các xã, thị trấn là khá rộng rãi để có thể phục vụ người dân (Bảng 4). Theo kết quả khảo sát, đa số người dân đều hài lòng với trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp ở các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Đông Anh, với mức điểm đánh giá bình quân đạt từ 3,59-3,72. Tỷ lệ người dân có mức đánh giá là rất hài lòng đối với trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC đạt 14,4%, trong khi tỷ lệ này đối với phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ đạt 16,7%. Mức độ hài lòng của người dân được khảo sát ở huyện Đông Anh trong nghiên cứu này là cao hơn so với mức độ hài lòng của người dân về các trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC cấp phường trên địa bàn quận Tây Hồ trong kết quả nghiên cứu của Nguyen Phuong Mai & cs. (2016). Điều này là do chủ trương tăng cường đầu tư trang thiết bị cho bộ phận một cửa tại UBND cấp xã theo đề án “Mô hình bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC hiện đại các cấp trên địa bàn thành phố Hà Nội” được UBND thành phố phê duyệt theo quyết định số 4379/QĐ-UBND ngày 10/11/2022 nhằm từng bước bảo đảm đồng bộ, chuyên nghiệp, hiện đại

đáp ứng yêu cầu công việc và phục vụ người dân, doanh nghiệp khi đến giao dịch, giải quyết TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp nói riêng.

3.3.3. Đánh giá của người dân về năng lực và thái độ của công chức giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp

Năng lực và thái độ của cán bộ, công chức là yếu tố quyết định trong việc giải quyết thủ tục hành chính công nói chung, trong lĩnh vực tư pháp nói riêng. Cán bộ, công chức có năng lực tốt, với kiến thức và kỹ năng vững vàng sẽ bảo đảm rằng hồ sơ được xử lý chính xác và nhanh chóng, qua đó nâng cao hiệu quả thực hiện công việc. Bên cạnh đó, thái độ lịch sự, thân thiện và công bằng của cán bộ, công chức đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng sự hài lòng và tin tưởng của người dân đối với cơ quan hành chính. Sự hài lòng và tin tưởng của người dân sẽ góp phần làm giảm căng thẳng và xung đột, đồng thời khuyến khích sự hợp tác và tuân thủ các quy định pháp lý.

Tổng số công chức giữ chức danh tư pháp - hộ tịch cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh là 45 người (có 03 đơn vị cấp xã chỉ bố trí được 01 công chức tư pháp - hộ tịch và có 21 đơn vị có 02 công chức tư pháp - hộ tịch). Số lượng công chức tư pháp - hộ tịch là nữ chiếm 55,6% (25 người). Tỷ lệ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã có trình độ thạc sĩ chiếm 26,7%, còn lại đều có trình độ đại học cho thấy đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch có trình độ học vấn khá cao. Mặc dù vậy số lượng công chức tư pháp được đào tạo đúng chuyên ngành tư pháp chiếm tỷ lệ nhỏ.

Bảng 4. Trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp (năm 2024)

Thiết bị, cơ sở vật chất	ĐVT	Số lượng tính BQ/xã
Máy tính	cái	2-3
Máy in	cái	1-2
Máy photocopy	cái	1-2
Máy lấy số tự động	cái	0-1
Bàn ghế ngồi chờ	dây	3-5
Diện tích bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	m ²	30-50

Đánh giá công tác giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội

**Bảng 5. Đánh giá của người dân
đối với trang thiết bị phục vụ giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp (năm 2024)**

Nhận định	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình (n = 90)
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý	
Phòng tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ rộng rãi, thoáng mát	0,0	7,8	41,1	35,6	15,6	3,59
Trang thiết bị phục vụ (máy lấy số tự động, máy vi tính, tra cứu hồ sơ...) đầy đủ và hiện đại	0,0	6,7	38,9	40,0	14,4	3,62
Cách bố trí, sắp xếp nơi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ hợp lý	0,0	5,6	33,3	44,4	16,7	3,72

Bảng 6. Đánh giá của người dân về năng lực và thái độ của công chức tư pháp - hộ tịch trong giải quyết TTHC lĩnh vực tư pháp (năm 2024)

Chỉ tiêu	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình (n = 90)
	Rất yếu	Tương đối yếu	Trung bình	Tương đối tốt	Rất tốt	
Khả năng giao tiếp	0,0	2,2	33,3	46,7	17,8	3,80
Kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc	0,0	5,6	46,7	33,3	14,4	3,57
Thái độ lịch sự, thân thiện khi tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ	0,0	2,2	45,6	38,9	13,3	3,63
Mức độ công bằng với mọi người dân khi giải quyết công việc	0,0	4,4	38,5	44,0	13,2	3,66
Mức độ rõ ràng, dễ hiểu trong hướng dẫn các TTHC lĩnh vực tư pháp	0,0	5,6	41,1	38,9	14,4	3,62

Đa số công chức tư pháp - hộ tịch có tuổi đời từ 30-45 tuổi (chiếm 53,3%), tiếp theo là nhóm trên 45 tuổi chiếm 46,7% và chỉ có 1 người dưới 30 tuổi (2,2%). Nhìn chung, đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã chủ yếu là những người có kinh nghiệm. Tuy nhiên, vẫn có trường hợp công chức tư pháp hộ tịch ở một số xã còn ít kinh nghiệm, chuyên môn nghiệp vụ chưa thực sự vững (do việc chuyển đổi vị trí công tác) cũng phần nào làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết công việc.

Kết quả khảo sát ý kiến của người dân cho thấy giá trị điểm đánh giá trung bình về năng lực, thái độ của cán bộ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã ở mức khá, giao động từ 3,57-3,80. Đa số người dân (64,4%) đánh giá khả năng giao tiếp của cán bộ tiếp nhận hồ sơ ở mức tương đối tốt hoặc rất tốt. Tỷ lệ nhận xét này đối với kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc là 47,8% và đối với thái độ lịch sự, thân thiện của cán bộ tư pháp - hộ tịch là 52,2%. Tỷ lệ người dân đánh giá việc hướng dẫn thủ tục của cán bộ tư pháp -

hộ tịch ở mức tương đối tốt và rất tốt là 53,3%. Nhìn chung, tỷ lệ người dân đánh giá năng lực và thái độ của cán bộ công chức tư pháp - hộ tịch ở mức trung bình vẫn còn khá cao (khoảng 33-47%) và vẫn còn một tỷ lệ nhỏ (2,2-5,6%) cho rằng năng lực, thái độ của cán bộ công chức tư pháp - hộ tịch ở mức tương đối yếu.

3.3.4. Đánh giá của người dân về thời gian và kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp

Thời gian giải quyết các TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã được quy định trong quyết định số 4304/QĐ-UBND ban hành vào ngày 13/08/2019 và quyết định số 3109/QĐ-UBND ban hành vào ngày 06/06/2023 của UBND Thành phố Hà Nội. Thời gian giải quyết một số thủ tục chủ yếu trong lĩnh vực tư pháp được trình bày trong bảng 7 và được niêm yết công khai tại bộ phận một cửa của UBND cấp xã và trên các cổng thông tin điện tử của UBND huyện.

Bảng 7. Thời gian giải quyết một số TTHC chủ yếu trong lĩnh vực tư pháp theo quy định

Danh mục thủ tục	Thời gian	Ghi chú
Lĩnh vực hộ tịch		
Cấp bản sao trích lục hộ tịch; đăng ký khai sinh; đăng ký kết hôn; đăng ký khai tử; bổ sung thông tin hộ tịch	Ngay trong ngày làm việc	Nếu tiếp nhận sau 15h mà không giải quyết được ngay thì trả kết quả trong ngày hôm sau
Đăng ký nhận cha, mẹ, con; đăng ký giám hộ; thay đổi, cải chính thông tin hộ tịch; cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	3 ngày làm việc	Nếu cần xác minh thì kéo dài không quá 5 ngày làm việc (23 ngày đối với xác nhận tình trạng hôn nhân)
Đăng ký khai sinh lưu động; đăng ký kết hôn lưu động; đăng ký khai tử lưu động; đăng ký lại giấy khai sinh; đăng ký khai sinh cho người đã có giấy tờ cá nhân	5 ngày làm việc	Trường hợp phải xác minh thì thời hạn giải quyết không quá 25 ngày
Lĩnh vực chứng thực		
Cấp bản sao từ sổ gốc; chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan có thẩm quyền ở Việt Nam cấp hoặc chứng nhận; chứng thực chữ ký trong các giấy tờ văn bản	Ngay trong ngày làm việc	Nếu tiếp nhận sau 15h mà không giải quyết được ngay thì trả kết quả trong ngày hôm sau
Chứng thực di chúc, chứng thực văn bản từ chối nhận di sản; chứng thực văn bản thỏa thuận phân chia di sản mà di sản là động sản, quyền sử dụng đất, nhà ở.	2 ngày làm việc	Có thể kéo dài hơn theo thỏa thuận bằng văn bản với người yêu cầu chứng thực (nếu kéo dài cần có phiếu hẹn)

Nguồn: UBND Thành phố Hà Nội (2023).

Bảng 8. Đánh giá của người dân về thời gian và kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp (năm 2024)

Chỉ tiêu	Mức độ đánh giá (%)					Giá trị trung bình (n = 90)
	Rất không hài lòng	Tương đối không hài lòng	Bình thường	Tương đối hài lòng	Rất hài lòng	
Mức độ hài lòng về thời gian giải quyết thủ tục đúng quy định	0,0	3,3	45,6	41,1	10,0	3,58
Mức độ hài lòng với kết quả giải quyết thủ tục	0,0	2,2	47,8	33,3	16,7	3,64

Thời gian giải quyết TTHC là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân. Kết quả khảo sát ý kiến người dân cho thấy, chỉ có tỷ lệ rất nhỏ số ý kiến (3,3%) đánh giá ở mức chưa hài lòng, 45,6% đánh giá mức trung bình, 41,1% đánh giá mức hài lòng và 10% đánh giá mức rất hài lòng đối với thời gian giải quyết thủ tục. Điểm trung bình của mức độ hài lòng của người dân đối với thời gian giải quyết đạt mức khá (3,58). Tỷ lệ người dân tương đối hài lòng và rất hài lòng với kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp chiếm 50%, mức đánh giá bình thường là 47,8% và tỷ lệ tương đối không hài lòng chỉ chiếm 2,2%. Như vậy có thể thấy, kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã ở mức khá tốt.

3.4. Một số giải pháp chủ yếu nhằm tăng cường giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã

Kết quả phỏng vấn người dân và thảo luận nhóm với cán bộ, công chức cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh cho thấy những khó khăn chủ yếu đối với giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp hiện nay bao gồm: (1) Yêu cầu danh mục hồ sơ của một số TTHC trong lĩnh vực tư pháp vẫn còn có những điểm chưa thực sự hợp lý; (2) Tiếp cận với thông tin về TTHC trong lĩnh vực tư pháp của một số người dân còn chưa đầy đủ do thông tin tuyên truyền chưa đến được với họ hoặc do năng lực, trình độ hạn chế của người dân; (3) Đội ngũ cán bộ tư pháp - hộ tịch mặc dù

có trình độ học vấn cao, tuy nhiên vẫn có hạn chế do sự thay đổi trong bố trí sắp xếp cán bộ của một số địa phương, hoặc một số cán bộ có chuyên ngành đào tạo xa với lĩnh vực tư pháp, hoặc trình độ tin học của một số cán bộ có tuổi đời cao có những hạn chế; (4) Hệ thống lưu trữ thông tin, dữ liệu hộ tịch ở cấp xã chưa được số hóa đầy đủ, nhất là thông tin từ những năm 1999 trở về trước; (5) Trang thiết bị như máy tính, máy photocopy đôi khi bị hỏng hóc, đường truyền internet đôi lúc không ổn định. Đây là những nguyên nhân dẫn đến tình trạng kéo dài thời gian, ảnh hưởng đến kết quả và mức hài lòng của người dân đối với công tác giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm tăng cường giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã. Các giải pháp này bao gồm:

- Tiếp tục rà soát và đơn giản hóa quy trình giải quyết thủ tục: Một số TTHC trong lĩnh vực tư pháp vẫn còn rườm rà gây phiền phức cho người dân cần được tiếp tục rà soát, cải tiến. Chẳng hạn việc xác nhận tình trạng hôn nhân khi đăng ký kết hôn đối với những người thay đổi địa chỉ thường trú theo quy định của Luật Hộ tịch năm 2014 cần xin giấy xác nhận tình trạng hôn nhân của những nơi thường trú trước đó (công dân thay đổi địa chỉ thường trú bao nhiêu nơi tính từ khi đủ tuổi quy định kết hôn thì cần xin giấy xác nhận ở bấy nhiêu nơi). Điều này gây khó khăn, mất thời gian và tốn kém cho người dân. Trong điều kiện hiện nay khi dữ liệu hộ tịch của công dân đã được cập nhật trong hệ thống thì việc xác nhận tình trạng hôn nhân nên được nghiên cứu để đơn giản hóa các thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân.

- Nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã: Trước yêu cầu ngày càng cao về đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), cùng với sự thay đổi liên tục của các quy định pháp luật trong lĩnh vực tư pháp, việc nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã là nhiệm vụ cấp thiết và mang tính chiến lược. Các địa phương cần thường xuyên tổ

chức lớp bồi dưỡng, tập huấn nhằm cập nhật kiến thức pháp luật mới, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, khả năng sử dụng công nghệ thông tin, cũng như rèn luyện thái độ phục vụ nhân dân một cách tận tình, chuyên nghiệp và chuẩn mực. Đồng thời, để bảo đảm tính ổn định và hiệu quả trong thực hiện nhiệm vụ, cần hạn chế việc luân chuyển, thay đổi công chức tư pháp - hộ tịch bởi vì việc thay đổi nhân sự dễ gây ra tình trạng gián đoạn công việc, ảnh hưởng đến chất lượng giải quyết TTHC, do công chức mới thường cần một khoảng thời gian đáng kể để tiếp cận hồ sơ, nắm bắt quy trình công việc và thích ứng với thực tiễn tại địa phương. Việc duy trì đội ngũ công chức ổn định, am hiểu địa bàn, có chuyên môn vững vàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch ở cơ sở.

- Tăng cường đầu tư các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp: Trong thời gian qua, huyện Đông Anh đã tích cực triển khai công tác số hóa dữ liệu hộ tịch, bao gồm việc thu thập, phân loại, chụp và tạo lập dữ liệu từ các sổ hộ tịch dạng giấy để cập nhật lên Hệ thống thông tin đăng ký và quản lý hộ tịch. Đồng thời, số lượng người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực tư pháp cũng ngày càng tăng, phản ánh nhu cầu thực tiễn về việc hiện đại hóa công tác quản lý nhà nước ở cấp cơ sở. Tuy nhiên, hạ tầng công nghệ thông tin hiện nay vẫn còn hạn chế; phần mềm hỗ trợ số hóa hộ tịch thường xuyên rơi vào tình trạng quá tải hoặc hoạt động chậm, ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng xử lý công việc. Do đó, việc đầu tư trang thiết bị hiện đại như máy tính cấu hình cao, máy scan tốc độ lớn và hệ thống đường truyền internet ổn định, tốc độ cao là hết sức cần thiết. Điều này giúp nâng cao hiệu quả trong việc giải quyết thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy mạnh mẽ việc ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch tại UBND cấp xã trên địa bàn huyện.

- Tăng cường công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức của người dân về quy trình giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp: Để có thể giải quyết hiệu quả TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp nói riêng, trước hết người

dân cần hiểu rõ quy trình giải quyết thủ tục, hồ sơ giấy tờ cần thiết, phương thức, địa điểm nộp hồ sơ... Do vậy, việc nâng cao nhận thức của người dân về quy trình giải quyết TTHC thông qua đa dạng các hình thức tuyên truyền, tăng tần suất, thời lượng tuyên truyền về TTHC trong lĩnh vực tư pháp là giải pháp cần được triển khai thực hiện. Bên cạnh đó, nhiều người dân chưa có hiểu biết đầy đủ hoặc chưa quen với giải quyết TTHC qua cổng dịch vụ công trực tuyến nên việc tập huấn cho người dân của các xã, thị trấn trên địa bàn huyện về cách thức giải quyết TTHC nói chung, TTHC trong lĩnh vực tư pháp nói riêng qua cổng dịch vụ công trực tuyến cần được quan tâm thực hiện.

4. KẾT LUẬN

Quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa của huyện Đông Anh - huyện ngoại thành của thành phố Hà Nội đang diễn ra mạnh mẽ nên nhu cầu giải quyết TTHC của người dân, trong đó có TTHC trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã không ngừng tăng lên, đặc biệt là lĩnh vực hộ tịch và chứng thực. Mỗi năm UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh tiếp nhận và giải quyết hơn 18.000 hồ sơ hộ tịch, gần 370.000 hồ sơ chứng thực, số lượng hồ sơ bị trả lại chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Đa số người dân trên địa bàn huyện đều cho rằng thông tin về TTHC trong lĩnh vực tư pháp được niêm yết rõ ràng và thông tin về TTHC được tiếp cận khá dễ dàng qua nhiều kênh khác nhau, trang thiết bị phục vụ xử lý, giải quyết thủ tục là khá hiện đại, cách bố trí nơi tiếp nhận và xử lý hồ sơ là hợp lý, đa số công chức tư pháp - hộ tịch có năng lực tốt, thái độ lịch sự, thân thiện với người dân trong quá trình giải quyết công việc. Mặc dù vậy, do yêu cầu danh mục hồ sơ của một số thủ tục còn có những điểm chưa thực sự hợp lý, trình độ của một số cán bộ và người dân còn hạn chế, hệ thống lưu trữ thông tin, dữ liệu chưa được số hóa một cách đầy đủ và trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin của một số xã, thị trấn còn có những hạn chế nên ảnh hưởng đến kết quả giải quyết TTHC trong lĩnh vực tư pháp. Tiếp tục rà soát để cải tiến và đơn giản

hóa TTHC trong lĩnh vực tư pháp, nâng cao năng lực cho đội ngũ công chức tư pháp - hộ tịch cấp xã, tăng cường đầu tư các trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin, tăng cường tuyên truyền tập huấn cho người dân về quy trình và cách thức giải quyết TTHC qua dịch vụ công trực tuyến là những giải pháp chủ yếu để tăng cường giải quyết các TTHC trong lĩnh vực tư pháp trên địa bàn huyện trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Nội vụ (2025). Quyết định số 267/QĐ-BNV ngày 28/3/2025 về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của nười dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước năm 2024.
- Bộ Tư pháp (2022). Quyết định số 2228/QĐ-BTP quy định về thủ tục hành chính cấp xã thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Tư pháp ban hành ngày 14/11/2022.
- Cục Thống kê Thành phố Hà Nội (2024). Niên giám thống kê Thành phố Hà Nội 2023. Nhà xuất bản Thống kê.
- Islam M.R. (2018). Sample size and its role in Central Limit Theorem (CLT) International Journal of Physics & Mathematics. 1(1): 37-47
- Krah R.D.Y. & Mertens G. (2020) Transperency in local governments: Patterns and Practices of Twenty-first Century. State and Local Government Review. 52(3): 200-213.
- Lamsan B.P. & Gupta A.K. (2021) Citizen satisfaciion with public service: what factors drive? Policy & Governance Review. 6(1)78-89.
- Linh Chi (2017). Chấn chỉnh việc giải quyết thủ tục hành chính tại một số đơn vị huyện Đông Anh. Truy cập từ <https://kinhtedothi.vn/chan-chinh-viec-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-tai-mot-so-don-vi-huyen-dong-anh-279935> ngày 09/10/2024.
- Nguyễn Đông (2018). Thực hiện cải cách hành chính theo mô hình một cửa, một cửa liên thông trên địa bàn Hà Nội. Tạp chí Cộng sản. Truy cập từ <https://tapchicongsan.org.vn/web/guest/hoat-ong-cua-lanh-ao-ang-nha-nuoc/-/2018/53599/thuc-hien-cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-theo-mo-hinh-mot-cua%2C-mot-cua-lien-thong-tren-dia-ban-ha-noi.aspx> ngày 15/02/2025.
- Nguyen Phuong Mai, Hoang Van Hai & Nguyen Van Duy (2016). Factors influencing citizens' satisfaction with public administrative services at the grassroots level: Case stusy of Tay Ho district, VNU Journal of Science: Education Research. 32(5E): 90-101.

Đánh giá công tác giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền của ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội

Phạm Thi Huế & Lê Đình Hải (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn huyện Cẩm Mỹ, tỉnh Đồng Nai. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. 3: 28-38.

Phòng Tư pháp huyện Đông Anh (2024). Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp thuộc thẩm quyền UBND cấp xã trên địa bàn huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội giai đoạn 2021-2023.

UBND huyện Đông Anh (2023). Báo cáo tình hình phát triển kinh tế xã hội huyện Đông Anh năm 2023 và phương hướng năm 2024.

UBND Thành phố Hà Nội (2023). Quyết định số 3109/QĐ-UBND ngày 06/06/2023 về việc công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực tư pháp

thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp Thành phố, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn thành phố Hà Nội, thủ tục hành chính liên thông.

van Voorhis C.R.W & Morgan B.L. (2007). Understanding power and rules of thumb for determining sample size. Tutorials in Quantitative Methods for Psychology. 3(2): 43-50.

Văn phòng Chính phủ (2018). Thông tư số 01/2018/TT-VPCP Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Vũ Quỳnh (2017). Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội. Luận án tiến sĩ. Viện Nghiên cứu Quản lý Kinh tế Trung ương.