

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



**ISO 9001:2015**

**NGUYỄN THỊ PHÚC VY**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Hải Phòng - 2018**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

NGUYỄN THỊ PHÚC VY

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG CỦA  
VĂN PHÒNG CÔNG CHỨNG BẢO TOÀN

LUẬN VĂN THẠC SĨ  
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:  
PGS.TS. NGHIÊM SỸ THƯƠNG

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi, với sự hướng dẫn của PGS.TS Nghiêm Sỹ Thương. Các nội dung và kết quả nghiên cứu trong đề tài là nghiêm túc và trung thực, chưa từng được công bố trước đây. Các thông tin về số liệu, dẫn chứng phân tích và một số ý kiến đánh giá đều được trích dẫn từ những nguồn tư liệu đáng tin cậy thể hiện trong phần tài liệu tham khảo.

Nếu có bất kỳ sự gian lận, thiếu trung thực nào trong quá trình nghiên cứu, tôi xin chịu trách nhiệm trước Hội đồng, cũng như chịu trách nhiệm về kết quả luận văn của mình.

Hà Nội, ngày .... tháng ..... năm 2018

**Tác giả**

**Nguyễn Thị Phúc Vy**

## LỜI CẢM ƠN

Để có thể hoàn thành đề tài luận văn thạc sĩ một cách hoàn chỉnh, bên cạnh sự nỗ lực cố gắng của bản thân còn có sự hướng dẫn nhiệt tình của quý Thầy Cô, cũng như sự động viên ủng hộ của gia đình và bạn bè trong suốt thời gian học tập nghiên cứu và thực hiện luận văn thạc sĩ.

Xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy PGS.TS. Nghiêm Sỹ Thương người đã hết lòng giúp đỡ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi hoàn thành luận văn này. Xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn đến toàn thể quý thầy cô Ngành quản trị Kinh Doanh và khoa sau đại học Đại học Dân lập Hải Phòng đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tôi trong suốt quá trình học tập nghiên cứu và cho đến khi thực hiện đề tài luận văn.

Xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn đến Sở Tư pháp Hải Phòng, toàn thể đồng nghiệp của tôi tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã không ngừng hỗ trợ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến gia đình, các anh chị và bạn bè đã hỗ trợ cho tôi rất nhiều trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện đề tài luận văn thạc sĩ một cách hoàn chỉnh.

## MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| PHẦN MỞ ĐẦU .....  | 1  |
| 1. Lý do chọn đề tài .....   | 1  |
| 2. Tình hình nghiên cứu đề tài .....                                       | 3  |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của Luận văn .....                      | 4  |
| 4. Mục đích nghiên cứu của luận văn .....                                  | 5  |
| 5. Câu hỏi nghiên cứu.....   | 5  |
| 6. Phương pháp nghiên cứu .....  | 6  |
| 7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của nghiên cứu .....                      | 7  |
| 8. Cấu trúc luận văn.....  | 7  |
| CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG .....             | 8  |
| 1.1. Khái niệm về dịch vụ công chứng .....                                 | 8  |
| 1.1.1. Dịch vụ là gì? .....  | 8  |
| 1.1.2. Khái quát về công chứng .....                                       | 10 |
| 1.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của công chứng ở Việt Nam..... | 10 |
| 1.1.2.2. Khái niệm và đặc điểm .....                                       | 13 |
| 1.1.2.3. Dịch vụ công chứng là một dịch vụ pháp lý đặc thù.....            | 15 |
| 1.1.3. Khái niệm chất lượng của dịch vụ công chứng.....                    | 17 |
| 1.2. Các nhân tố cấu thành chất lượng của dịch vụ công chứng .....         | 18 |
| 1.2.1. Về thực hiện hoạt động công chứng .....                             | 21 |
| 1.2.2. Nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng .....                         | 23 |
| 1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ công chứng .....     | 24 |
| 1.3.1. Các nhân tố bên ngoài .....   | 24 |
| 1.3.1.1. Nhân tố thuộc môi trường thể chế, pháp luật.....                  | 24 |
| 1.3.1.3. Các nhân tố thuộc bản thân khách hàng, người dân.....             | 27 |
| 1.3.1.4. Đối thủ cạnh tranh .....  | 27 |
| 1.3.2. Các nhân tố bên trong.....  | 28 |
| 1.3.2.1. Về tổ chức bộ máy làm việc của TCHNCC .....                       | 28 |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.3.2.2. Cơ sở vật chất của các tổ chức hành nghề công chứng .....  | 28        |
| 1.3.2.3. Trình độ của lãnh đạo và nhân viên nghiệp vụ .....   | 29        |
| 1.3.2.4. Hoạt động kiểm tra với các tổ chức công chứng.....   | 29        |
| 1.3.2.5. Phẩm chất đạo đức, trình độ nghiệp vụ của công chứng viên .....                                    | 30        |
| 1.4. Những yêu cầu đối với công tác cung ứng dịch vụ công chứng .....                                       | 30        |
| <b>CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG TẠI VĂN PHÒNG CÔNG CHỨNG BẢO TOÀN .....</b> | <b>32</b> |
| 2.1. Khái quát về phòng công chứng Bảo Toàn.....  | 32        |
| 2.1.1. Lịch sử hình thành.....  | 32        |
| 2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức.....   | 33        |
| 2.1.2.1. Chức năng.....   | 33        |
| 2.1.2.3. Cơ cấu.....  | 34        |
| 2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh .....   | 34        |
| 2.2. Phương pháp đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn .....             | 36        |
| 2.2.1. Thiết kế phương pháp đánh giá .....  | 36        |
| 2.2.1.1. Phương pháp nghiên cứu thiết kế .....  | 36        |
| 2.2.1.2. Thang đo thành phần chất lượng dịch vụ công chứng .....  | 36        |
| 2.2.1.3. Thang đo lường về chất lượng kỹ thuật .....  | 38        |
| 2.2.1.4. Thang đo lường về sự hài lòng .....  | 39        |
| 2.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn ....                                 | 39        |
| 2.2.2.1. Mẫu điều tra.....  | 39        |
| 2.2.2.2. Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát .....   | 40        |
| 2.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn .....                     | 42        |
| 2.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ công chứng Văn phòng công chứng Bảo Toàn .....            | 46        |
| 2.3.1. Nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn .....           | 46        |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.3.2. Nhân tố bên trong ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn .....             | 49        |
| 2.4. Đánh giá chung.....  | 54        |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG CỦA VĂN PHÒNG CÔNG CHỨNG BẢO TOÀN.....</b> | <b>57</b> |
| 3.1. Nguyên tắc chung .....   | 57        |
| 3.2. Các giải pháp cụ thể .....   | 58        |
| 3.2.1. Giải pháp về “Sự đồng cảm” .....   | 58        |
| 3.2.2. Giải pháp về nâng cao “Năng lực phục vụ” .....   | 61        |
| 3.2.3. Giải pháp về “Phương diện hữu hình” .....  | 63        |
| 3.2.4. Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý .....  | 65        |
| 3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện quy trình thủ tục, dịch vụ .....  | 67        |
| 3.3. Kiến nghị: Hoàn thiện quy định của pháp luật .....   | 68        |
| <b>KẾT LUẬN.....</b>  | <b>72</b> |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>   | <b>74</b> |

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

|   |    |
|---|----|
| Bảng 2.1. Thang đo thành phần hữu hình.....                           | 37 |
| Bảng 2.2. Thang đo thành phần đảm bảo .....                           | 37 |
| Bảng 2.3. Thang đo thành phần cảm thông .....                         | 37 |
| Bảng 2.4. Thang đo thành phần đáp ứng .....                           | 38 |
| Bảng 2.5. Thang đo thành phần độ tin cậy .....                        | 38 |
| Bảng 2.6. Thang đo chất lượng kỹ thuật.....                           | 38 |
| Bảng 2.7. Thang đo sự hài lòng.....                                   | 39 |
| Bảng 2.8. Bảng câu hỏi khảo sát .....                                 | 40 |
| Bảng 2.9: Tổng hợp kết quả điều tra khảo sát .....                    | 42 |
| Bảng 2.10: Chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn ..... | 44 |



## DANH MỤC HÌNH VẼ

|   |    |
|---|----|
| Hình 1.1: Vai trò của khách hàng trong quá trình tạo dịch vụ .....  | 17 |
| Hình 1.2: Mô hình lý thuyết và các giả thuyết để nghiên cứu .....   | 18 |
| Hình 1.3. Mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình cung ứng dịch vụ .....                                | 24 |
| Hình 2.1. Biểu đồ tỷ lệ % các tiêu chí khảo sát chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn..... | 45 |

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, kinh tế - xã hội, khoa học - công nghệ đang phát triển mạnh mẽ, đặc biệt là xu thế dân chủ hóa, toàn cầu hóa và hội nhập đang đặt ra những yêu cầu, đòi hỏi đối với nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ công ngày càng cao hơn. Nhà nước không còn là một bộ máy quyền lực đứng trên nhân dân và cai trị nhân dân, mà phải có trách nhiệm phục vụ nhân dân, thể hiện bằng các hoạt động cung ứng dịch vụ công cho nhân dân và các tổ chức.

Dịch vụ công chứng là hoạt động dịch vụ hành chính công, tức là thực hiện một loại dịch vụ của Nhà nước. Đối tượng của hoạt động công chứng là các hợp đồng, giao dịch về dân sự, kinh tế, thương mại... Công chứng là hành vi của công chứng viên trong việc chứng nhận tính xác thực, tính hợp pháp của hợp đồng hoặc các giao dịch.

Luật Công chứng đã đổi mới hình thức tổ chức và hoạt động công chứng theo hướng xã hội hoá. Công tác xã hội hóa hoạt động công chứng đã được triển khai tích cực và ngày càng đem lại hiệu quả đáng kể. Một trong những nhân tố thúc đẩy quá trình “xã hội hóa công chứng” phát triển mạnh phải kể đến đó là sự ra đời của các Văn phòng công chứng. Thông qua kết quả về tình hình hoạt động của các tổ chức hành nghề công chứng (tính từ thời điểm Luật Công chứng 2006 có hiệu lực thi hành đến nay) có thể thấy rằng hoạt động của hầu hết các Văn phòng công chứng đều có kết quả tích cực về mặt kinh tế, đem lại nguồn thu không nhỏ cho ngân sách nhà nước hàng năm và đặc biệt là cải thiện đáng kể chất lượng dịch vụ công chứng, hoàn toàn đáp ứng được nhu cầu của người dân so với trước đây chỉ tồn tại mô hình Phòng công chứng.

Bởi những hiệu quả tích cực như vậy nên tại Điều 21 Luật Công chứng 2014 được ban hành thay thế Luật Công chứng 2006 và có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2015 đã quy định: “1. Trong trường hợp không cần thiết duy trì Phòng

*công chứng thì Sở Tư pháp lập đề án chuyển đổi Phòng công chứng thành Văn phòng công chứng trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, quyết định...” hoặc “2.Trường hợp không có khả năng chuyển đổi Phòng công chứng thành Văn phòng công chứng thì Sở Tư pháp lập đề án giải thể Phòng công chứng trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định...”.* Tuy nhiên căn cứ vào thực tế hiện nay của nước ta thì việc duy trì sự tồn tại song song của hai mô hình tổ chức hành nghề công chứng là Phòng công chứng và Văn phòng công chứng vẫn là một điều tất yếu.

Các Văn phòng công chứng ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu công chứng của nhân dân thành phố và tạo điều kiện cho các giao dịch dân sự được nhanh chóng, kịp thời. Khách hàng được cung cấp các dịch vụ về công chứng một cách toàn diện, nhằm đảm bảo an toàn pháp lý, nhanh chóng, thuận tiện. Bên cạnh đó, biểu hiện cạnh tranh giữa các tổ chức hành nghề công chứng (TCHNCC) là điều dễ dàng nhận thấy. Dịch vụ công chứng luôn gắn liền với nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng. Cùng với sự phát triển của thị trường vốn, thị trường giao dịch bất động sản, nhu cầu công chứng sẽ có sự phát triển mạnh ở Việt Nam nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng nhằm kiểm định sự ràng buộc và có tính chất pháp lý trong các quan hệ dân sự. Kết quả hoạt động công chứng sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới nhiều quan hệ xã hội và giao dịch khác phát sinh sau đó. Do đó, mọi TCHNCC cần phải hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc tìm ra những thành phần của chất lượng dịch vụ, các yếu tố hạn chế cũng như những yếu tố tác động vào sự hài lòng của khách hàng là tiền đề để nâng cao chất lượng dịch vụ. Nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ công chứng đối với sự tồn tại và phát triển của các TCHNCC, nên tác giả chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng Dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn”** nhằm hoàn thiện và phát triển Văn phòng Công chứng Bảo Toàn trong giai đoạn hiện nay.

## 2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Nghiên cứu về nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng hiện nay là vấn đề đang được nhà nước và xã hội quan tâm, nhằm đáp ứng yêu cầu của công cuộc đổi mới toàn diện ở nước ta. Trước đây cũng đã có nhiều công trình nghiên cứu về lĩnh vực công chứng. Tuy nhiên, các công trình này chủ yếu đề cập đến vấn đề hoàn thiện về cơ cấu tổ chức, pháp luật và nâng cao hiệu quả hoạt động của các TCHNCC, một số bài viết tiêu biểu như:

- Luận văn thạc sỹ luật học của tác giả Trần Thanh Loan, *Pháp luật về dịch vụ công chứng ở Việt Nam*, Trường Đại học Luật Hà Nội, 2016. Tác giả luận văn đã phân tích bản chất của hoạt động công chứng, coi công chứng là một loại hình dịch vụ. Đồng thời, tác giả cũng đã trình bày, phân tích cụ thể và nêu thực trạng về các quy định của pháp luật hiện hành về dịch vụ công chứng hiện nay. Từ đó, tác giả đã đưa ra giải pháp hoàn thiện và đảm bảo hiệu quả thi hành pháp luật về tổ chức và hoạt động của văn phòng công chứng.

- Luận văn thạc sỹ luật học của tác giả Nguyễn Chí Thiện, *Nâng cao hiệu quả hoạt động công chứng ở nước ta trong giai đoạn hiện nay*, Trường Đại học Luật Hà Nội, 2006. Bài viết đã phân tích đặc thù của hoạt động công chứng và khái quát được quá trình phát triển của hoạt động công chứng ở nước ta trong giai đoạn trước năm 2006. Đồng thời, tác giả cũng đã phân tích, đánh giá về thực trạng hoạt động công chứng ở nước ta để từ đó đưa ra các biện pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của công chứng.

- Luận văn thạc sỹ luật học của tác giả Nguyễn Quang Minh, *xã hội hóa công chứng ở Việt Nam hiện nay - Một số vấn đề lý luận và thực tiễn*, Trường Đại học Luật Hà Nội, 2009. Tác giả thông qua bài viết đã trình bày được một số vấn đề lý luận về xã hội hóa công chứng, thực trạng xã hội hóa công chứng ở Việt Nam hiện nay và giải pháp nâng cao hiệu quả quá trình xã hội hóa công chứng. Bài viết đã làm nổi bật được các vấn đề trong công cuộc xã hội hóa dịch vụ công chứng của Việt Nam, giữ vị trí quan trọng trong hệ thống tài liệu về hoạt động công chứng ở Việt Nam.

- Luận văn thạc sỹ luật học của tác giả Hoàng Thị Hồng Trang, Bản chất, phạm vi và vai trò của hoạt động công chứng ở Việt nam, Trường Đại học Luật Hà Nội, 2016. Bài viết đã đề cập đến và làm rõ những nội dung cụ thể của hoạt động công chứng, đánh giá được vai trò của hoạt động công chứng trong giai đoạn hiện từ đó đưa ra giải pháp hoàn thiện pháp luật.

- Bên cạnh đó, còn rất nhiều bài viết của các tác giả khác như: Nguyễn Quang Việt, *Quản lý Nhà nước đối với hoạt động công chứng, 2016*. Hoàng Khánh Phương, *Giá trị của công chứng đối với hiệu lực của giao dịch dân sự, 2016*. Nguyễn Phương Dung, *Vi phạm hành chính và xử phạt hành chính trong lĩnh vực công chứng*. Vũ Thị Thu Hương, *Bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp đối với công chứng viên theo pháp luật Việt Nam....*

Như vậy, có thể thấy đã có rất nhiều bài viết nghiên cứu về hoạt động công chứng nhưng ở các khía cạnh khác nhau của hoạt động công chứng mà chưa có công trình nghiên cứu nào đi sâu toàn diện và đầy đủ về nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng. Có thể khẳng định, đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn” là đề tài đầu tiên nghiên cứu về vấn đề này.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của Luận văn**

Khi nghiên cứu về nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn, Luận văn sẽ tập trung vào đối tượng là những khách hàng đang sử dụng dịch vụ công chứng tại Văn phòng Công chứng Bảo Toàn. Với chuyên ngành Quản trị kinh doanh, phạm vi nghiên cứu của Luận văn sẽ tập trung vào thực tiễn cung ứng dịch vụ công chứng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

Về nội dung, Luận văn tập trung nghiên cứu các nhân tố cấu thành chất lượng của dịch vụ công chứng, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công chứng, và thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng hiện nay, cả trên phương diện pháp lý và thực tiễn.

Về không gian, Luận văn tập trung nghiên cứu hoạt động cung ứng dịch vụ tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Nhằm rút ra giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng hiện nay.

Về thời gian, Luận văn tập trung nghiên cứu các quy định pháp luật hiện hành về công chứng và hoạt động cung ứng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn hiện nay. Tuy nhiên, để đảm bảo tính khả thi của các đề xuất, Luận văn cũng nghiên cứu quá trình vận động và phát triển của các yếu tố cấu thành và các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công chứng. Đặc biệt tập trung nghiên cứu các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ công chứng của Bảo Toàn trong giai đoạn từ năm 2015 đến hết tháng 9 năm 2018. Thông tin được thu thập từ phía khách hàng đang sử dụng dịch vụ công chứng của Bảo Toàn được điều tra tra từ 01.01.2018 đến 30.09.2018.

#### **4. Mục đích nghiên cứu của luận văn**

Luận văn hướng tới một số mục đích cụ thể:

- Hệ thống hóa các vấn đề thuộc cơ sở lý luận về dịch vụ công chứng và nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng.
- Xác định các nhân tố và xây dựng các thang đo các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ công chứng.
- Nghiên cứu, phân tích, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ công chứng tại Văn phòng Công chứng Bảo Toàn;
- Kiến nghị một số giải pháp liên quan đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng tại Văn phòng Công chứng Bảo Toàn.

#### **5. Câu hỏi nghiên cứu**

Câu hỏi 1: Dịch vụ công chứng, chất lượng dịch vụ công chứng được hiểu như thế nào?

Câu hỏi 2: Các yếu tố cấu thành của chất lượng dịch vụ công chứng?

Câu hỏi 3: Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn?

Câu hỏi 4: Thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn hiện nay ra sao?

Câu hỏi 5: Có những giải pháp nào để nâng cao chất lượng dịch vụ công của Văn phòng công chứng Bảo Toàn?

## **6. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu của luận văn, tác giả luận văn đã áp dụng phương pháp luận khoa học của chủ nghĩa Mác-Lênin (tư duy biện chứng và lịch sử), cùng với các các phương pháp nghiên cứu cụ thể, phù hợp với từng nội dung nghiên cứu, như: phương pháp phân tích, tổng hợp, thống kê, logic, lịch sử, so sánh, v.v.. nhằm làm sáng tỏ các vấn đề nghiên cứu. Trong đó:

- Phương pháp phân tích, tổng hợp, logic, được sử dụng trong toàn bộ nội dung của luận văn;

- Phương pháp lịch sử, so sánh được sử dụng trong nội dung nghiên cứu lịch sử hình thành và phát triển của các quy định pháp luật về công chứng tại Việt Nam và quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng của các TCHNCC;

- Phương pháp điều tra thống kê được sử dụng trong phần đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo toàn. Với việc chọn mẫu ngẫu nhiên 500 mẫu, tương ứng với cỡ mẫu 8,5% của tổng số lượt khách sử dụng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn trong thời gian từ ngày 01.01.2018 đến hết ngày 30.09.2018. Phiêu điều tra được xây dựng bằng phương pháp thang đo 5 mức độ từ các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ công chứng và được trình bày cụ thể tại phần kết quả nghiên cứu trong Chương 2, phần 2.2. Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Sau khi có kết quả khảo sát, tác giả sẽ tổng hợp kết quả và phân chia lại theo 3 mức: Kém tương ứng với mức điểm đánh giá là 1; Trung bình tương ứng với mức điểm đánh giá là 2 và 3; Tốt tương ứng với mức điểm đánh giá là 4 và 5.

## **7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của nghiên cứu**

Thành công của đề tài sẽ giúp chính Văn phòng công chứng Bảo Toàn nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ công chứng của mình. Đồng thời cũng là nguồn tài liệu tham khảo giúp UBND thành phố Hải Phòng, Sở Tư pháp và các TCHNCC có cái nhìn toàn diện về cảm nhận, đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ công chứng, nắm bắt được các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ công chứng đối với dịch vụ công chứng và có những hoạch định cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Nghiên cứu này làm cơ sở cũng như là tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu liên quan hay các nghiên cứu khác về vấn đề nâng cao chất lượng dịch vụ.

## **8. Cấu trúc luận văn**

Luận văn bao gồm phần mở đầu, phần nội dung, phần kết luận, phần danh mục tài liệu tham khảo. Phần nội dung luận văn được bố cục thành ba chương, có kết luận của từng chương, cụ thể:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ công chứng;

Chương 2: Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn;

Chương 3: Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng cho Văn phòng công chứng Bảo Toàn.



# CHƯƠNG 1.

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG

### 1.1. Khái niệm về dịch vụ công chứng

#### 1.1.1. Dịch vụ là gì?

Do tính chất phức tạp, đa dạng và vô hình của dịch vụ nên hiện nay các nhà nghiên cứu vẫn chưa đưa ra được một định nghĩa thống nhất về dịch vụ.

Theo Gronroos (1990), dịch vụ là một hoạt động hoặc chuỗi các hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình trong đó diễn ra sự tương tác giữa khách hàng và các nhân viên tiếp xúc với khách hàng, các nguồn lực vật chất, hàng hóa hay hệ thống cung cấp dịch vụ.

Theo Zeithaml & Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Kotler & Armstrong (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng.

Cách hiểu về dịch vụ cũng không hoàn toàn thống nhất giữa các quốc gia khác nhau trên thế giới. Vì lẽ đó trong hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS), Tổ chức thương mại thế giới (WTO) đã liệt kê dịch vụ thành 12 ngành lớn, trong mỗi ngành lớn lại bao gồm các phân ngành. Tổng cộng có 155 phân ngành với 4 phương thức cung cấp dịch vụ là: Cung cấp qua biên giới, tiêu dùng dịch vụ ngoài lãnh thổ, hiện diện thương mại và hiện diện thể nhân.

*Trong kinh tế học*, dịch vụ được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất. Có những sản phẩm thiên về sản phẩm hữu hình và những sản phẩm thiên hẳn về sản phẩm dịch vụ, tuy nhiên đa số là những sản phẩm nằm trong khoảng giữa sản phẩm hàng hóa, dịch vụ.

*Theo Từ điển Tiếng Việt*, dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công.

*Cung ứng dịch vụ* là hoạt động thương mại, theo đó một bên (sau đây gọi là bên cung ứng dịch vụ) có nghĩa vụ thực hiện dịch vụ cho một bên khác và nhận thanh toán; bên sử dụng dịch vụ (sau đây gọi là khách hàng) có nghĩa vụ thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận. (Luật Thương mại 2005).

Cũng giống như sản phẩm hữu hình, dịch vụ là kết quả đầu ra của một quá trình hay một hoạt động nào đó. Tuy nhiên, do tính chất vô hình của nó nên dịch vụ được định nghĩa là “kết quả của một quá trình hay một hoạt động nào đó nhưng không thể nhìn thấy được, không đo được và không đếm được”. Thực tế có rất nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Các học giả, đứng trên từng quan điểm riêng của mình nên cũng có những quan niệm, định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Hiện tại, có một số quan niệm sau về dịch vụ:

Theo quan điểm truyền thống: Những gì không phải nuôi trồng, không phải sản xuất là dịch vụ. Như vậy, dịch vụ bao gồm các lĩnh vực hoạt động như: khách sạn, tiệm ăn, hiệu sửa chữa, giải trí, bảo tàng, chăm sóc sức khỏe, bảo hiểm, tư vấn, giáo dục, đào tạo, tài chính, ngân hàng, bán buôn bán lẻ, giao thông vận tải, các phương tiện công cộng (điện, nước, viễn thông...), dịch vụ công (tòa án, cảnh sát, quân đội, cứu hỏa...).

Theo cách hiểu phổ biến: Dịch vụ là một hoạt động mà sản phẩm phẩm của nó là vô hình. Nó giải quyết các mối quan hệ với khách hàng hoặc với tài sản do khách hàng sở hữu mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu.

Theo cách hiểu khác: Dịch vụ là một hoạt động xã hội mà hoạt động này đã xảy ra trong mối quan hệ trực tiếp giữa khách hàng và đại diện của công ty cung ứng dịch vụ.

Theo ISO 8402: Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Theo quan điểm của tác giả thì “*Dịch vụ là các lao động của con người được kết tinh trong các sản phẩm vô hình nhằm thoả mãn những nhu cầu sản xuất và sinh hoạt của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội*”, khái niệm “dịch vụ” mang tính bao trùm khá rộng, bởi hiện nay ở bất cứ lĩnh vực nào trong đời sống đều có hoạt động cung cấp dịch vụ. Đặc biệt, cùng với xu hướng phát triển kinh tế - xã hội, việc xã hội hóa các dịch vụ nhà nước nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ công của người dân nhanh hơn, nhiều hơn; giảm tải cho một số cơ quan nhà nước khi cung cấp dịch vụ tới người dân, đây là một chủ trương, một việc làm có ý nghĩa to lớn giúp thúc đẩy nền hành chính công Việt Nam hoạt động hiệu quả hơn (một điển hình như việc thành lập các văn phòng công chứng tư). Ngày nay, chúng ta biết đến rất nhiều hoạt động trao đổi được gọi chung là dịch vụ và ngược lại dịch vụ bao gồm rất nhiều các loại hình hoạt động và nghiệp vụ trao đổi trong các lĩnh vực và ở cấp độ khác nhau.

### ***1.1.2. Khái quát về công chứng***

#### ***1.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của công chứng ở Việt Nam***

Công chứng xuất hiện tại Việt Nam vào những năm 30 của thế kỷ XX, do người Pháp đưa vào Việt Nam. Nhưng mãi đến năm 1987, công chứng mới được đề cập lần đầu tiên trong hệ thống pháp luật Việt Nam. Tại thời điểm này, công chứng được hiểu là “*Công quyền đứng ra làm chứng*”, cụ thể là nhà nước trao thẩm quyền cho một tổ chức hành nghề công chứng và được phép nhân danh nhà nước để xác định các quan hệ giao dịch dân sự và thương mại. Công chứng được gọi là “*trường khế*”.

Trong những năm đầu của thời kỳ đất nước bước vào giai đoạn đổi mới, hoạt động công chứng của nước ta được tái lập, kiện toàn và phát triển với sự ra đời của các văn bản quy phạm pháp luật quy định về công chứng, tạo cơ sở pháp lý quan trọng cho hoạt động công chứng lúc bấy giờ, trong đó phải đề cập đến 03 nghị định của Chính phủ về công chứng. Thông tư số 574/QLTPK ngày

10/10/1987 của Bộ Tư pháp hướng dẫn công tác công chứng nhà nước, Thông tư số 858/QLTPK ngày 15/10/1987 của Bộ Tư pháp hướng dẫn thực hiện các việc làm công chứng.

Hoạt động công chứng đã được đánh giá là có nhiều đóng góp cho sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội trong thời kỳ đất nước đổi mới và những năm tiếp theo. Hình ảnh công chứng Việt Nam đã được các cá nhân, tổ chức trong nước và nước ngoài biết đến như địa chỉ tin cậy trong việc bảo đảm an toàn pháp lý cho các cá nhân, tổ chức tham gia hợp đồng, giao dịch.

Ở nước ta hiện nay tồn tại song song hai mô hình tổ chức hành nghề công chứng, đó là: Phòng công chứng và Văn phòng công chứng.

Phòng công chứng được thành lập từ năm 1987 (sau khi Thông tư số 574/QLTPK ngày 10/10/1987 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn công tác công chứng nhà nước có hiệu lực thi hành), gọi là Phòng công chứng nhà nước (do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập). Suốt thời điểm đó đến trước khi Luật công chứng năm 2006 có hiệu lực thi hành, ở nước ta chỉ tồn tại một mô hình tổ chức hành nghề công chứng là Phòng công chứng. Tuy nhiên, do số lượng các Phòng công chứng và công chứng viên còn ít, lại đảm đương cả công tác chứng thực bản sao, chữ ký nên các Phòng công chứng thường xuyên quá tải, gây bức xúc và không đáp ứng được yêu cầu của người dân.

Trước tình trạng đó và để thực hiện chủ trương xã hội hóa hoạt động công chứng theo Nghị quyết số 49-NQ/TW ngày 02/06/2005 của Bộ Chính trị về chiến lược cải cách tư pháp, ngày 29/11/2006 Quốc hội đã ban hành Luật công chứng năm 2006, trong đó có quy định về việc thành lập các Văn phòng công chứng do các công chứng viên đề nghị thành lập. Từ thời điểm Luật công chứng năm 2006 có hiệu lực thi hành, chủ trương xã hội hóa công chứng đã được thực hiện. Số lượng tổ chức hành nghề công chứng chỉ trong thời gian ngắn đã tăng lên nhanh chóng. Bên cạnh đó, các việc có tính chất thị thực đơn giản như chứng thực bản sao, chữ ký đã được giao toàn bộ cho cơ quan thực hiện chứng thực. Các tổ chức hành nghề công chứng không còn bị quá tải, có đủ điều kiện để tập

trung thực hiện tốt hoạt động công chứng hợp đồng, giao dịch. Chính vì vậy, Thông tư số 03/2008/TT-BTP ngày 25/8/2008 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn thi hành Nghị định số 79/2007/NĐ-CP và Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19/10/2009 của Chính phủ về việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất đã giao cho Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương căn cứ vào tình hình phát triển của tổ chức hành nghề công chứng để quyết định giao các hợp đồng, giao dịch từ Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã cho các tổ chức hành nghề công chứng thực hiện.

Việc chuyển giao được thực hiện theo nguyên tắc chỉ chuyển giao tại những địa bàn cấp huyện đã thành lập tổ chức hành nghề công chứng và các tổ chức này đáp ứng được yêu cầu công chứng tại địa phương. Việc xác định thời điểm chuyển giao, phạm vi chuyển giao... thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh căn cứ vào tình hình phát triển kinh tế - xã hội, điều kiện địa lý thực tiễn của địa phương và đã được một số kết quả. Tính đến ngày 15/12/2010, đã có 63/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ban hành được Quyết định chuyển giao với những phạm vi chuyển giao khác nhau (chuyển giao tại một số địa bàn cấp huyện, một số địa bàn cấp xã thuộc huyện hoặc chuyển giao trong phạm vi toàn tỉnh) do Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định tùy thuộc vào điều kiện thực tế tại địa phương. Về quy mô, đa số các địa phương thực hiện chuyển giao tại một số địa bàn cấp huyện trong tỉnh, thành phố, song cũng đã có một số địa phương đã hoàn thành chủ trương chuyển giao trên tất cả các địa bàn cấp huyện, như Thành phố Hồ Chí Minh, Hải Dương, Hưng Yên... Có thể đánh giá chủ trương chuyển giao đã được thực hiện khá hiệu quả, đa số các tỉnh, thành phố trên cả nước đã thực hiện tốt chủ trương này. Sự chuyển giao về thẩm quyền công chứng đối với các giao dịch từ Ủy ban nhân dân sang tổ chức hành nghề công chứng đã tăng cường bảo đảm an toàn pháp lý cho người dân khi thực hiện các giao dịch. Đồng thời, tạo điều kiện cho cán bộ của Ủy ban nhân dân tập trung vào việc thực hiện công tác chứng thực và các công việc chuyên môn

khác. Chủ trương chuyển giao thẩm quyền công chứng hợp đồng, giao dịch từ Ủy ban nhân dân sang tổ chức hành nghề công chứng đã tạo tiền đề cho hoạt động công chứng phát triển theo hướng chuyên nghiệp hóa, đặt nền móng cho việc hình thành một nền hành chính “gần dân” và “vì dân”.

Hiện nay, 62/63 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã có Văn phòng công chứng theo chủ trương xã hội hóa. So với bình diện chung trong cả nước, việc xã hội hóa hoạt động công chứng được tiến hành tương đối mạnh tại các tỉnh, thành phố như: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Thanh Hóa, Nghệ An ... Nếu như trước khi Luật công chứng năm 2006 có hiệu lực, các địa phương chỉ có 01 hoặc 02 Phòng công chứng, thì đến nay hầu hết các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã thành lập thêm các Văn phòng công chứng. Tiêu biểu có một số tỉnh, thành phố đã phát triển tổ chức hành nghề công chứng tại tất cả các địa bàn cấp huyện trong đại phương mình như: Hải Dương, Hưng Yên, Bắc Ninh... Các Văn phòng công chứng được thành lập theo chủ trương xã hội hóa đã từng bước hoạt động ổn định. Công tác quản trị, điều hành tổ chức, hoạt động của các tổ chức hành nghề công chứng được cải tiến theo hướng chuyên nghiệp hóa.

Đánh giá một cách tổng thể và khách quan, chúng ta có quyền tự hào về công chứng Việt Nam trong chặng đường hơn 30 năm củng cố và phát triển, một lĩnh vực tuy còn non trẻ nhưng đã có những đóng góp đáng kể cho phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, quản lý xã hội và thực hiện nghĩa vụ với Liên minh Công chứng Quốc tế.

#### *1.1.2.2. Khái niệm và đặc điểm*

Công chứng là một loại hoạt động dịch vụ công, hướng đến mục tiêu bảo đảm sự an toàn cho các giao dịch dân sự, hạn chế đến mức thấp nhất các tranh chấp có thể xảy ra, góp phần ổn định trật tự an toàn xã hội nói chung. Mặt khác, hoạt động công chứng có yếu tố của loại hình dịch vụ hành chính công, tạo điều kiện cho hoạt động quản lý nhà nước được lành mạnh và hiệu quả.

Theo khoản 1 Điều 2 của Luật công chứng năm 2014: *Công chứng là việc chứng nhận tính xác thực, hợp pháp của hợp đồng, của các giao dịch dân sự*

*khác bằng văn bản; chứng nhận tính chính xác, hợp pháp, không trái đạo đức xã hội của bản dịch giấy tờ, văn bản từ tiếng Việt sang tiếng nước ngoài hoặc từ tiếng nước ngoài sang tiếng Việt.*

Hoạt động công chứng được thực hiện bởi công chứng viên của một tổ chức hành nghề công chứng. Hiện nay, có hai hình thức tổ chức hành nghề công chứng, gồm: Phòng công chứng và văn phòng công chứng. Trong đó, Phòng công chứng là đơn vị sự nghiệp công lập có tài khoản và con dấu riêng đặt dưới sự quản lý trực tiếp của Sở Tư pháp. Văn phòng công chứng là tổ chức hành nghề công chứng được tổ chức và hoạt động theo quy định của Luật Công chứng với tư cách là một đơn vị sự nghiệp ngoài công lập, đồng thời hoạt động theo qui định của pháp luật với tính cách là loại hình công ty hợp danh. Phòng công chứng và văn phòng công chứng đều do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định thành lập.

Hoạt động công chứng được thực hiện bởi các công chứng viên. Công chứng viên là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định của Luật công chứng được Bộ trưởng Bộ Tư pháp bổ nhiệm, thực hiện hoạt động nghề nghiệp tại phòng công chứng hoặc văn phòng công chứng. Việc cho phép thành lập Văn phòng công chứng thể hiện mục tiêu xã hội hóa hoạt động công chứng. Công chứng viên thuộc biên chế của phòng công chứng là viên chức, công chứng viên hoạt động nghề nghiệp tại văn phòng công chứng không phải là viên chức. Tuy nhiên, họ đều phải chịu trách nhiệm như nhau đối với văn bản công chứng do mình thực hiện. Luật Công chứng và các văn bản hướng dẫn thi hành không có sự phân biệt về giá trị pháp lý của văn bản công chứng được thực hiện tại Phòng công chứng hay được thực hiện tại Văn phòng công chứng. Tuy nhiên, việc lựa chọn tổ chức công chứng để thực hiện giao dịch về bất động sản lại bị hạn chế bởi quy định về địa hạt tại Điều 42 Luật Công chứng: “Công chứng viên của tổ chức hành, nghề công chứng chỉ được công chứng hợp đồng, giao dịch về bất động sản trong phạm vi tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương nơi tổ chức hành nghề công chứng đặt trụ sở, trừ trường hợp công chứng di chúc, văn bản từ chối

nhận di sản là bất động sản và văn bản ủy quyền liên quan đến việc thực hiện các quyền đối với bất động sản.”

Có thể khẳng định xã hội và người dân cần đến hoạt động công chứng. Bởi lẽ, trong các giao dịch đơn thuần giữa các bên về dân sự cũng như trong hoạt động kinh doanh, thương mại, rất có thể do sự thiếu am hiểu luật pháp, thiếu thông tin về tình trạng pháp lý của các đối tượng giao dịch của một hoặc cả hai bên... sẽ khiến cho các giao dịch chứa đựng rất nhiều rủi ro, dẫn đến những hậu quả bất lợi, những tranh chấp xâm hại đến quyền lợi ích của các bên tham gia giao dịch và cũng đẩy gánh nặng về phía cơ quan chức năng trong việc giải quyết những hậu quả này. Hoạt động công chứng thực hiện tốt sẽ góp phần bảo vệ quyền lợi ích của người dân, tạo điều kiện cho hoạt động quản lý xã hội được lành mạnh và có hiệu quả.

#### *1.1.2.3. Dịch vụ công chứng là một dịch vụ pháp lý đặc thù*

Trong quá trình phát triển, hoạt động công chứng ở Việt Nam đã có những bước phát triển, khẳng định ngày càng rõ vị trí, vai trò quan trọng của công chứng trong đời sống xã hội. Về bản chất, hoạt động công chứng là hoạt động mang tính công quyền của Nhà nước, được Nhà nước ủy quyền để chứng nhận tính hợp pháp, tính xác thực của các hợp đồng, giao dịch, bảo đảm pháp lý, phòng ngừa rủi ro, tranh chấp hoặc khi có rủi ro, tranh chấp xảy ra, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền căn cứ vào văn bản công chứng để chứng minh sự thật, lấy đó làm cơ sở pháp lý để giải quyết vụ việc tranh chấp.

Ở phương diện quốc tế, công chứng Việt Nam đã có bước hội nhập đáng ghi nhận. Ngày 09/10/2013, công chứng Việt Nam đã được kết nạp là thành viên chính thức thứ 84 của Liên minh Công chứng quốc tế. Việc công chứng Việt Nam trở thành thành viên chính thức của Liên minh Công chứng quốc tế đánh dấu sự phát triển của công chứng Việt Nam và sự hội nhập sâu rộng của công chứng Việt Nam với công chứng thế giới.

Đặc biệt khi Việt Nam là thành viên của Tổ chức thương mại thế giới (WTO) và tăng cường tham gia vào các khu vực mậu dịch tự do thì nhu cầu



công chứng càng trở lên cấp thiết đối với người dân và doanh nghiệp, là công cụ hữu hiệu bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, vừa là công cụ quản lý, hỗ trợ cho các hoạt động tư pháp và là một trong những điều kiện cơ bản góp phần đẩy nhanh việc phát triển kinh tế ở thị trường Việt Nam.

Công chứng có yếu tố mang tính chất dịch vụ đặc thù thể hiện qua các đặc điểm:

*Thứ nhất*, công chứng viên không đương nhiên thực hiện công chứng mà thực hiện công chứng thông qua yêu cầu của cá nhân, tổ chức. Khi sử dụng dịch vụ công chứng, cá nhân, tổ chức phải trả một khoản phí công chứng nhất định. Tuy nhiên, hoạt động công chứng có các đặc điểm cơ bản sau:

*Thứ hai*, công chứng mang tính công quyền. Công chứng viên cung cấp dịch vụ công do Nhà nước ủy nhiệm thực hiện nhằm bảo đảm an toàn pháp lý cho các bên tham gia hợp đồng, giao dịch; phòng ngừa tranh chấp.

*Thứ ba*, không phải bất kỳ ai cũng có thẩm quyền thực hiện việc công chứng, chỉ khi nào cá nhân được cơ quan có thẩm quyền bổ nhiệm làm công chứng viên mới được thực hiện công chứng. Công chứng viên là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định của luật công chứng, được Bộ trưởng Bộ Tư pháp bổ nhiệm để hành nghề công chứng.

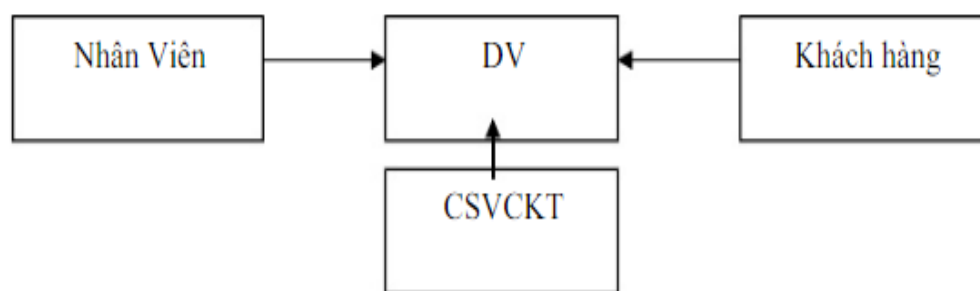
*Thứ tư*, hoạt động công chứng là hoạt động thuộc lĩnh vực dịch vụ công, không sử dụng quyền lực công. Các công chứng viên không có quyền lực ban hành mệnh lệnh hành chính như các cơ quan chức năng của chính quyền. Khi hành nghề, công chứng viên hoàn toàn độc lập và chỉ tuân theo pháp luật, hành nghề khách quan, trung thực, tuân thủ các quy tắc đạo đức nghề nghiệp và chịu trách nhiệm trước pháp luật về văn bản công chứng.

*Thứ năm*, văn bản công chứng có hiệu lực kể từ ngày được công chứng viên ký và đóng dấu của tổ chức hành nghề công chứng. Văn bản công chứng có giá trị chứng cứ, những tình tiết của sự kiện trong hợp đồng, giao dịch được công chứng không phải chứng minh. Bản dịch được công chứng có giá trị sử dụng như giấy tờ, văn bản được dịch.

*Thứ sáu*, công chứng không phải là một chế định mang tính chất hành chính hay mang tính chất tư pháp đơn thuần, mà là chế định hỗ trợ tư pháp. Công chứng là việc Công chứng viên thay mặt Nhà nước giúp đương sự thể hiện đúng, chính xác và hợp pháp ý chí của mình đồng thời chứng nhận sự thể hiện đó. Theo nguyên tắc trong hệ thống công chứng Latin mà Việt Nam là thành viên, công chứng viên chịu trách nhiệm trước pháp luật và người yêu cầu công chứng về văn bản công chứng, như vậy công chứng viên chịu trách nhiệm về nội dung công chứng, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường.

### ***1.1.3. Khái niệm chất lượng của dịch vụ công chứng***

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm trừu tượng và khó định nghĩa. Nó là một phạm trù mang tính tương đối và chủ quan. Do những đặc điểm của bản thân dịch vụ mà có thể đưa ra những khái niệm về chất lượng dịch vụ khác nhau, nhưng nhìn chung trong các nghiên cứu hiện nay, các tác giả thường đứng trên quan điểm của người tiêu dùng dịch vụ: tức là chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào những cảm nhận của khách hàng.



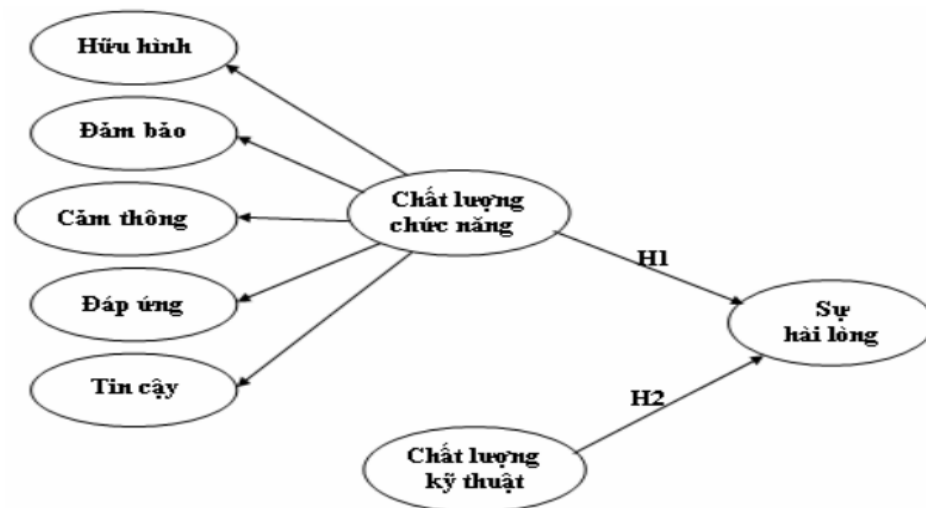
**Hình 1.1:** *Vai trò của khách hàng trong quá trình tạo dịch vụ*

Theo Berry & Parasuraman, Zeithaml (1985), chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được. Chất lượng dịch vụ có thể khái quát là các dịch vụ theo quan điểm của khách hàng, chất lượng dịch vụ đồng nghĩa với việc đáp ứng mong đợi của khách hàng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Do vậy, chất lượng được xác định bởi khách hàng, như khách hàng

mong muốn. Do nhu cầu của khách hàng thì đa dạng, cho nên chất lượng cũng sẽ có nhiều cấp độ tùy theo đối tượng khách hàng. Có thể tóm lại, chất lượng dịch vụ là kết quả của một quá trình đánh giá, tích lũy của khách hàng dựa trên cơ sở so sánh giữa chất lượng dịch vụ mong đợi (hay dự đoán) và mức độ khách hàng đã nhận được.

Chất lượng của dịch vụ công chứng do đó có thể được hiểu là sự đánh giá, tích lũy của khách hàng về tính ưu việt và sự tuyệt vời nói chung của dịch vụ công chứng do một thực thể là TCHNCC cung cấp.

## 1.2. Các nhân tố cấu thành chất lượng của dịch vụ công chứng



**Hình 1.2:** Mô hình lý thuyết và các giả thuyết để nghiên cứu

Các yếu tố cấu thành chất lượng của dịch vụ nói chung và chất lượng của dịch vụ công chứng nói riêng lần đầu tiên được đề xuất bởi nghiên cứu của Parasuraman và các cộng sự năm 1988, bao gồm 5 yếu tố (hay còn gọi là năm phương diện của chất lượng dịch vụ), bao gồm:

- Sự tin cậy (Reliability): Đó là khả năng thực hiện dịch vụ công chứng theo thẩm quyền, pháp luật và thỏa thuận với khách hàng một cách chính xác;

- Sự đảm bảo (Assurance): Chuyên môn nghiệp vụ của công chứng viên, sự lịch thiệp của chuyên viên và khả năng tạo ra sự tin cậy của Văn phòng công chứng nói chung.

- Các yếu tố hữu hình (Tangibles): Điều kiện phương tiện, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hình thức của nhân viên, môi trường và không gian dịch vụ...

- Sự hiểu biết, chia sẻ (Empathy): Sự quan tâm chăm sóc đối với từng cá nhân khách hàng khi sử dụng dịch vụ công chúng.

- Tinh thần trách nhiệm (Responsiveness): Thái độ phục vụ tận tình, có trách nhiệm, sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và phục vụ nhanh chóng, kịp thời...

5 yếu tố này thực chất được rút gọn từ 10 yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm khách hàng (Parasuraman & Leonard) gồm:

1. Độ tin cậy (Reliability): sự nhất quán trong vận hành và cung ứng dịch vụ; thực hiện đúng chức năng ngay từ đầu.

2. Tính đáp ứng (Responsibility): sự sốt sắng hoặc sẵn sàng cung ứng dịch vụ kịp thời, đúng lúc.

3. Năng lực (Competence): có kiến thức sâu rộng, có kỹ năng thành thạo và có hành vi, thái độ tích cực.

4. Tiếp cận được (Accessibility): có thể dễ dàng tiếp cận, dễ dàng đến gần

5. Tác phong (Courtesy): sự lịch thiệp, tôn trọng, quan tâm và thân thiện của nhân viên phục vụ.

6. Giao tiếp (Communication): thông tin với khách hàng bằng ngôn từ của họ, lắng nghe ý kiến khách hàng...

7. Sự tín nhiệm (Credibility): trung thực, đáng tin cậy; uy tín của công ty; tư cách cá nhân của người phục vụ.

8. Tính an toàn (Security): không có nguy hiểm, rủi ro.

9. Thấu hiểu khách hàng (Understanding the customers): nỗ lực tìm hiểu nhu cầu khách hàng; ghi nhớ những yêu cầu cụ thể của từng người; tạo ra sự chú ý của từng cá nhân; nhận biết các khách hàng thường xuyên và trung thành của công ty.

10. Tính hữu hình (Tangibles); chứng cứ vật chất của dịch vụ; các phương tiện, thiết bị phục vụ; hình thức bên ngoài của nhiệm vụ;...

Theo 5 yếu tố trên, tùy từng lĩnh vực cụ thể, người nghiên cứu sẽ cố gắng xác định chỉ tiêu để đo lường chất lượng dịch vụ bằng con số cụ thể.

Ví dụ: Khi đánh giá chất lượng dịch vụ hàng không theo mô hình RATER có thể kể đến như:

1. Độ tin cậy (Reliability): thời gian bay đúng lịch trình, các chuyến bay được cung cấp thường xuyên, các dịch vụ hỗ trợ đảm bảo yêu cầu.

2. Sự đảm bảo (Assurance): nhân viên mặt đất có kiến thức để tư vấn cho khách hàng, tác phong của tiếp viên hàng không phù hợp chuẩn mực, lịch sự.

3. Tính hữu hình (Tangibles): sân bay đạt tiêu chuẩn (có đầy đủ chỗ ngồi cho hành khách chờ lên máy bay, phòng chờ bố trí hợp lý, các cửa ra máy bay có chỉ dẫn cụ thể), nhân viên có đồng phục.

4. Sự thấu cảm (Empathy): nhân viên quan tâm đến người già và trẻ con, nhân viên hỗ trợ hành khách có vấn đề về sức khỏe.

5. Tính đáp ứng (Responsibility): sẵn sàng trả lời thắc mắc của khách hàng về thời gian bay, phòng chờ, cửa lên máy bay; sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi cần thiết.

Tuy nhiên, cách xác định chất lượng dịch vụ như trên chủ yếu dựa vào những gì thuộc về nhà cung ứng, các tổ chức doanh nghiệp chứ chưa thực sự căn cứ vào “cảm nhận” của khách hàng. Để tiến hành đánh giá chất lượng dịch vụ trên cơ sở quan điểm khách hàng, các học giả đã đưa ra các tiêu chí định hướng khách hàng như đã nêu ở trên. Đồng thời, các học giả cũng đã thiết kế các thang đo để tiến hành đo đếm mức độ hài lòng của khách hàng. Một thang đo nổi tiếng và rất thịnh hành trên thế giới là thang đo Likert. Thang đo Likert có thể có thang điểm 1-5 hoặc 1-10. Đương nhiên, trong các phép đo bằng thang đo như thế này, thang đo càng nhiều bậc thì độ chính xác càng cao.

Trong phạm vi của Luận văn, để làm rõ nhân tố cấu thành chất lượng của dịch vụ công chứng, tác giả sẽ gộp các yếu tố trên thành 2 nhóm yếu tố cơ bản để phân tích và làm rõ nội hàm của vấn đề và sử dụng thang đo 5 mức độ. Sau đó tổng kết lại thành 3 trường hợp:

Trường hợp 1: Chất lượng đạt được lớn hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ tốt, kết quả điều tra đánh giá là 4 hoặc 5 điểm và được tác giả tổng hợp là tốt.

Trường hợp 2: Chất lượng đạt được = Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là ổn, kết quả điều tra đánh giá là 2 hoặc 3 điểm và được tác giả tổng hợp là trung bình.

Trường hợp 3: Chất lượng đạt được nhỏ hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là không tốt, kết quả điều tra đánh giá là 1 điểm được tác giả tổng hợp là kém.

### ***1.2.1. Về thực hiện hoạt động công chứng***

Yếu tố đầu tiên cấu thành nên chất lượng của dịch vụ công chứng là chất lượng trên phương diện kỹ thuật được thể hiện qua việc thực hiện hoạt động công chứng, đây là yếu tố có thể đo lường đánh giá định lượng được. Chất lượng trên phương diện kỹ thuật nói chung và việc thực hiện hoạt động công chứng nói riêng là một căn cứ quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ.

Một số ví dụ điển hình về chất lượng dịch vụ trên phương diện thực hiện các hoạt động công chứng như thời gian chờ đợi của khách hàng để được phục vụ và tư vấn, thời gian thực hiện dịch vụ công chứng hay mức độ nhanh chóng, chính xác, an toàn của việc thực hiện các thủ tục công chứng. Có thể thấy rằng đây là một trong những yếu tố cơ bản cấu thành nên chất lượng dịch vụ công chứng.

Về hoạt động chuyên môn, không chỉ thực hiện việc sao y giấy tờ, hợp đồng giao dịch và chữ ký của cá nhân mà người dân đã biết đến công chứng nhiều hơn qua hoạt động mua bán, chuyển nhượng nhà đất, thế chấp vay vốn ngân hàng... Theo đó, công chứng viên sẽ phải thực hiện các hoạt động sau:

- Chứng nhận tính xác thực, hợp pháp của hợp đồng, giao dịch dân sự khác bằng văn bản

- Chứng nhận bản dịch từ tiếng Việt sang tiếng nước ngoài hoặc từ tiếng nước ngoài sang tiếng Việt.
- Chứng nhận chữ ký
- Chứng nhận sao y bản chính giấy tờ, văn bản

Các tổ chức hành nghề công chứng thực hiện đúng trình tự, thủ tục giải quyết các việc, thực hiện đúng quy định của pháp luật, bảo đảm thời hạn công chứng như về niêm yết lịch làm việc, thủ tục công chứng, mức phí, thực hiện chế độ làm việc và lưu trữ hồ sơ công chứng. Bên cạnh đó, không ngừng cải tiến, đổi mới và hoàn thiện hệ thống, dịch vụ nhằm đáp ứng được yêu cầu của nhân dân.

Về hoạt động dịch vụ, các cơ sở hành nghề công chứng không chỉ thực hiện tốt, nghiêm túc và có hiệu quả các hoạt động công chứng mà còn phải chú trọng vào khâu chăm sóc dịch vụ cho khách hàng. Dịch vụ khách hàng chính là sự hỗ trợ của các cơ sở hành nghề công chứng cung cấp cho khách hàng trong suốt quá trình trước, trong và sau khi thực hiện các hoạt động giao dịch. Hoặc cũng có thể hiểu, dịch vụ khách hàng là các hoạt động nhằm đảm bảo nhu cầu, mong muốn của khách hàng được đáp ứng xuyên suốt quá trình làm việc. Dịch vụ khách hàng có 2 yếu tố đóng vai trò quan trọng:

- **Tốc độ:** Đây là yếu tố luôn cần được đảm bảo nhất khi cung cấp dịch vụ. Từ khi chấp nhận đề nghị cho tới phản hồi hay giải quyết vấn đề, khách hàng luôn cần sự cam kết về thời gian và đúng hẹn.
- **Sự chuyên nghiệp:** Tất cả các yếu tố từ phong cách giao tiếp, cách thức xử lý vấn đề... đều phải thực sự chuyên nghiệp, thể hiện sự tôn trọng khách hàng, quan tâm tới nhu cầu của họ. Sự chuyên nghiệp còn được thể hiện qua những hiểu biết sâu sắc về sản phẩm và sự làm chủ tình huống,

Một khách hàng trải nghiệm dịch vụ tốt nghĩa là cơ sở hành nghề công chứng đã cung cấp dịch vụ khách hàng đủ tốt và dịch vụ đó đã hoàn toàn đáp

ứng được kỳ vọng của khách hàng. Mặt khác, dịch vụ khách hàng tồi gây nên những phàn nàn, dẫn đến mất khách giảm doanh thu, do người tiêu dùng (cộng với truyền miệng về dịch vụ kém) sẽ chuyển hướng làm ăn với đối thủ cạnh tranh.

Trên đây là những yếu tố quan trọng để đánh giá được chất lượng dịch vụ công chúng đó có tốt hay không, có mang lại kết quả cũng như hiệu quả công việc tốt hay không.

### ***1.2.2. Nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng***

Tuy nhiên, đối với dịch vụ chất lượng trên phương diện kỹ thuật ( hoạt động công chúng) không phải là tất cả, vì trong quá trình cung cấp dịch vụ còn có sự tương tác, giao tiếp trực tiếp kéo dài giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ. Do vậy, cảm nhận về chất lượng của khách hàng còn bị tác động bởi cách thức mà chất lượng kỹ thuật được mang đến cho họ. Đó chính là chất lượng trên phương diện chức năng (phần mềm của chất lượng).

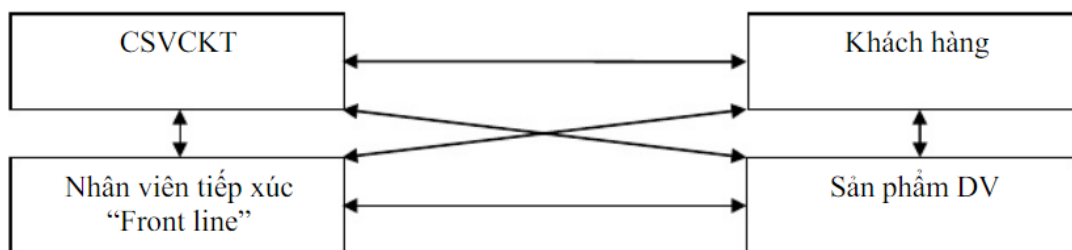
Việc quyết định đến dịch vụ công chúng có tốt hay không yếu tố đầu tiên và quan trọng nhất là dựa vào đánh giá của khách hàng. Một dịch vụ tốt là dịch vụ được khách hàng phản hồi tích cực và tin dùng thường xuyên.

Sự hài lòng của khách hàng là việc khách hàng căn cứ vào những hiểu biết của mình đối với một sản phẩm hay dịch vụ mà hình thành nên những đánh giá hoặc phán đoán chủ quan. Đó là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu cầu của khách hàng được thỏa mãn. Sự hài lòng của khách hàng được hình thành trên cơ sở những kinh nghiệm đặc biệt, được tích lũy khi mua sắm và sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Sau khi mua và sử dụng sản phẩm khách hàng sẽ có sự so sánh giữa hiện thực và kỳ vọng, từ đó hình thành sự đánh giá vừa lòng hay không vừa lòng. Nếu như không căn cứ vào sự thể nghiệm cũng như kinh nghiệm của quá khứ và hiện tại thì khách hàng khó có thể đưa ra ý kiến vừa ý hay không vừa ý một sản phẩm hay một dịch vụ nào đó.



Về nhu cầu và mong muốn của khách hàng, dĩ nhiên khách hàng muốn cơ sở hành nghề công chứng thực hiện các yêu cầu nhanh chóng, an toàn và chính xác để phục vụ cho nhu cầu của cá nhân khi sử dụng dịch vụ công chứng. Mong đợi của khách hàng về chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào thông tin trên các quảng cáo của nhà cung cấp dịch vụ, kinh nghiệm quá khứ của khách hàng, vào thông tin truyền miệng của bạn bè, đồng nghiệp, gia đình là khách hàng quen đã sử dụng dịch vụ...

Để đánh giá chất lượng của dịch vụ thì khách hàng sẽ so sánh giữa mong đợi của mình và kết quả nhận được sau khi sử dụng dịch vụ. Như vậy, một dịch vụ có thể được xem như chất lượng cao đối với một khách hàng này (do mong đợi của họ thấp), nhưng lại bị đánh giá là chất lượng thấp đối với một khách hàng khác (vì mong đợi của họ cao hơn). Ví dụ: Một khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ công chứng ở văn phòng công chứng A có thể sẽ thay đổi cách đánh giá về các dịch vụ của các phòng công chứng khác sử dụng sau đó, vì anh ta đã có cái để so sánh, đánh giá (kinh nghiệm quá khứ).



**Hình 1.3.** *Mối quan hệ giữa các yếu tố trong mô hình cung ứng dịch vụ*

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng của dịch vụ công chứng**

#### **1.3.1. Các nhân tố bên ngoài**

##### **1.3.1.1. Nhân tố thuộc môi trường thể chế, pháp luật**

Môi trường chính trị và pháp luật bao gồm các luật lệ, các quy tắc và những hoạt động của các cơ quan Nhà nước có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ công chứng. Môi trường chính trị bao gồm hệ thống luật và các văn bản dưới luật, các công cụ chính sách của nhà nước, tổ chức bộ máy và cơ chế điều hành

của chính phủ và các tổ chức chính trị - xã hội. Thể chế chính trị giữ định hướng, chi phối các hoạt động trong xã hội. Môi trường chính trị, pháp luật thuộc nhóm các yếu tố vĩ mô, nó có tác động mạnh mẽ và sâu sắc tới hoạt động của tất cả các TCHNCC.

Sự tác động của môi trường chính trị và pháp luật tới chất lượng dịch vụ công chứng phản ánh sự can thiệp của các chủ thể quản lý vĩ mô tới hoạt động của các TCHNCC.

+ Tác động của hệ thống luật pháp tới hoạt động của các TCHNCC: Để điều chỉnh hành vi cung cấp và sử dụng dịch vụ công chứng, quan hệ giữa các TCHNCC với người dân.

+ Hệ thống các công cụ chính sách của Nhà nước cũng tác động mạnh mẽ tới hoạt động của các TCHNCC. Những công cụ chính sách cũng rất nhiều, bao gồm cả những công cụ chính sách chung cho toàn bộ nền kinh tế quốc dân và các chính sách đặc thù về dịch vụ công chứng.

+ Cơ chế điều hành của Chính phủ cũng tác động trực tiếp tới hoạt động của các TCHNCC. Cơ chế điều hành của Chính phủ sẽ quyết định trực tiếp tới tính hiệu lực của luật pháp và các chính sách quản lý hành chính - kinh tế. Nếu một chính phủ mạnh, điều hành chuẩn mực và tốt thì sẽ khuyến khích các hoạt động hiệu quả, đáp ứng nhu cầu về dịch vụ công chứng của người dân, doanh nghiệp. Điều hành của chính phủ còn thể hiện qua mức độ can thiệp và hình thức can thiệp của chính phủ vào các hoạt động cung cấp dịch vụ công chứng.

Trong xu hướng cải cách, chuyển đổi từ nhà nước cai trị sang nhà nước phục vụ thì việc đổi mới, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công chứng cũng được đặt ra. Bởi lẽ, nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng cũng tức là thước đo việc đảm bảo chất lượng dịch vụ công và là điều kiện quan trọng đảm bảo tốt hơn quyền con người. Nhằm đẩy mạnh xã hội hóa trong cung ứng dịch vụ công chứng, Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật. Chủ trương xã hội hóa công chứng đã được Chính phủ cụ thể hóa thông qua Nghị quyết số 49/NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 02 - 6 - 2005 về Chiến lược

Cải cách tư pháp đến năm 2020 đó là “*Xây dựng mô hình quản lý nhà nước về công chứng theo hướng Nhà nước chỉ tổ chức cơ quan công chứng thích hợp; có bước đi phù hợp để từng bước xã hội hóa công việc này*”. Nghị quyết Đại hội X của Đảng chỉ rõ: “*Đổi mới cơ chế quản lý và phương thức cung ứng các dịch vụ công cộng*” “*phát huy tiềm năng, trí tuệ và các nguồn lực vật chất trong nhân dân, của toàn xã hội để cùng Nhà nước giải quyết các vấn đề xã hội và chăm lo phát triển các dịch vụ công cộng*”. Chủ trương này được đổi mới theo hướng giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về nhân lực, tài chính, tài sản khi cung cấp dịch vụ gắn với nhu cầu của xã hội.

#### *1.3.1.2. Các nhân tố thuộc môi trường kinh tế - xã hội*

Môi trường kinh tế là những đặc điểm của hệ thống kinh tế mà trong đó các TCHNCC hoạt động. Môi trường kinh tế trước hết phản ánh qua tốc độ tăng trưởng kinh tế chung về cơ cấu ngành kinh tế, cơ cấu vùng. Tình hình đó có thể tạo nên tính hấp dẫn về thị trường và nhu cầu khác nhau đối với các dịch vụ công chứng.

Môi trường kinh tế thường được đề cập đến những yếu tố như: Tốc độ tăng trưởng kinh tế, lãi suất, tỷ giá hối đoái, chính sách đất đai, thương mại... Trong quá trình phát triển nền kinh tế thị trường định hướng XHCN, khu vực công có những thay đổi mạnh mẽ đặc biệt liên quan đến các quy định về dịch vụ công chứng. Ngân sách và các phương tiện đã bắt đầu được quản lý một cách chặt chẽ hơn và điều này có tác động đáng kể đến đầu tư, việc làm và chi phí hoạt động. Kết quả là cần phải quan tâm đến hai vấn đề: một mặt, đó là vấn đề lựa chọn và ưu tiên trong định hướng chính sách công trong đó có lĩnh vực công chứng, và mặt khác, vấn đề ngân sách chặt chẽ và giới hạn chi tiêu.

Mỗi tổ chức đều hoạt động trong môi trường văn hoá - xã hội nhất định. TCHNCC và môi trường văn hoá - xã hội đều có mối liên hệ chặt chẽ, có sự tác động qua lại lẫn nhau. Xã hội cung cấp những nguồn lực mà TCHNCC cần, sử dụng những dịch vụ mà các tổ chức này cung cấp. Những biến đổi về dân số xã hội thường có liên quan chặt chẽ đến quy mô và đặc tính nhu cầu.

### *1.3.1.3. Các nhân tố thuộc bản thân khách hàng, người dân*

Nhu cầu và sự hài lòng của khách hàng là nhân tố quan trọng tác động đến chất lượng dịch vụ công chứng. Sự hài lòng của khách hàng là việc khách hàng căn cứ vào những hiểu biết của mình đối với dịch vụ mà hình thành nên những đánh giá hoặc phán đoán chủ quan. Đó là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu cầu của khách hàng được thỏa mãn.

Khi xã hội phát triển thì nhu cầu của người dân để bảo vệ mình trước những rủi ro pháp lý ngày càng được tăng lên. Việc người dân đến giao dịch với Văn Phòng công chứng ngày càng tăng lên là minh chứng rõ nhất cho thấy dịch vụ công chứng đang ngày càng phát triển. Với sự phát triển đó các Văn phòng công chứng ngày càng tập trung đào tạo trình độ chuyên môn cũng như nghiệp vụ, đồng thời nâng cao thêm dịch vụ khách hàng nhằm giúp người dân tiếp cận với “biện pháp phòng vệ” bản thân mình một cách dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả. Do đó, chất lượng dịch vụ của một TCHNCC có tốt hay không, cách dễ dàng để đánh giá nhất đó là nhu cầu của người dân đến giao dịch với TCHNCC đó như thế nào. Đối với một TCHNCC có chất lượng dịch vụ tốt thì người dân sẽ tin tưởng và sử dụng lại vào các lần tiếp theo, do đó lượng khách đến giao dịch ngày càng tăng và TCHNCC đó khẳng định được vị trí của chính mình.

### *1.3.1.4. Đối thủ cạnh tranh*

Hiện nay, trên địa bàn Hải Phòng có 28 cơ sở hành nghề công chứng, gồm 05 Phòng công chứng và 23 Văn phòng công chứng. Các tổ chức hành nghề công chứng được phân bố hợp lý giữa các đơn vị hành chính để kịp thời đáp ứng nhu cầu công chứng các hợp đồng, giao dịch của cá nhân, tổ chức. Đội ngũ công chứng viên ngày càng phát triển về số lượng cũng như chất lượng.

Tuy nhiên, bên cạnh đó tình trạng “cạnh tranh” không lành mạnh giữa các Văn phòng công chứng diễn biến phức tạp. Nhiều Văn phòng công chứng đang chạy theo lợi nhuận nên xuất hiện sự cạnh tranh, chạy đua không lành mạnh (có tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ trái pháp luật, cùng một việc tổ chức hành nghề công chứng này từ chối công chứng nhưng đến tổ chức khác vẫn nhận

công chứng bình thường; bằng cách này, hay cách khác thực hiện giới thiệu, quảng bá và nói quá về tổ chức mình ...)

Hiện tượng không tuân thủ nghiêm túc về trình tự, thủ tục, thời gian, địa điểm công chứng vẫn xảy ra. Một số Văn phòng công chứng bố trí điểm tiếp nhận hồ sơ công chứng ở các địa bàn ngoài trụ sở của tổ chức mình để tiếp nhận yêu cầu công chứng, không niêm yết lịch làm việc, thu phí công chứng, thù lao công chứng cao hơn quy định, thu phí không ghi biên lai, hoá đơn hoặc thu cao hơn nhưng khi ghi hoá đơn chỉ ghi bằng mức phí niêm yết, vi phạm quy định về lưu trữ hồ sơ công chứng hay trích lại phần trăm phí và thù lao công chứng cho người yêu cầu công chứng để thu hút những người này sử dụng dịch vụ công chứng của tổ chức mình, đầu tư vốn vào các Văn phòng công chứng khác... Điều này đã gây ảnh hưởng đến uy tín và sự phát triển lành mạnh của hoạt động công chứng trên địa bàn nói chung.

### **1.3.2. Các nhân tố bên trong**

#### **1.3.2.1. Về tổ chức bộ máy làm việc của TCHNCC**

Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ thì trước hết việc tổ chức bộ máy làm việc của TCHNCC là một yếu tố vô cùng quan trọng. Việc điều hành có trình tự từ trên xuống dưới theo sự chỉ đạo và phối hợp với nhau sẽ khiến cho bộ máy vận hành trơn tru. Từ đó, khi khách hàng đến giao dịch đánh giá được chất lượng của Văn phòng công chứng thông qua cơ cấu tổ chức bộ máy của văn phòng. Nếu một Văn phòng có một bộ máy được tổ chức sơ sài, đơn giản thì khách hàng khi nhìn thấy có thể nhận định ngay đấy là một Văn phòng thiếu chuyên nghiệp. Việc đơn giản trong bộ máy làm việc cũng dẫn đến việc không chuyên môn hóa nghiệp vụ cao được khi một người vẫn còn phải kiêm nhiệm nhiều việc khác để giải cho bài toán nhân lực. Vì vậy, một bộ máy được tổ chức chặt chẽ với quy mô lớn sẽ cho được chất lượng của dịch vụ tốt hơn.

#### **1.3.2.2. Cơ sở vật chất của các tổ chức hành nghề công chứng**

Tại một số tỉnh thành phố lớn, trụ sở của Phòng công chứng và Văn phòng công chứng còn chật hẹp, trong những tháng cao điểm, yêu cầu công

chứng nhiều, người yêu cầu công chứng đông, không đủ chỗ ngồi, phải đứng, ngồi rải rác ở hành lang bên ngoài trụ sở, gây ảnh hưởng đến văn minh công sở... tác động tiêu cực đến chất lượng dịch vụ công chứng.

Bên cạnh đó, để đáp ứng yêu cầu công chứng của công dân, các tổ chức công chứng mới được thành lập, bước đầu khó khăn nhất là về trụ sở, phải đi thuê, do đó phải di chuyển trụ sở vì nhiều lý do khác nhau (đổi chỗ thuê trụ sở, xây dựng trụ sở mới...), trang thiết bị phục vụ cho hoạt động nghiệp vụ và tiếp dân còn nghèo nàn.... điều này sẽ làm ảnh hưởng lớn đến tâm lý của khách hàng, tạo ra một sự đánh giá không tốt về chất lượng dịch vụ.

#### *1.3.2.3. Trình độ của lãnh đạo và nhân viên nghiệp vụ*

Khả năng chuyên môn của nguồn lực con người chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng (ViNoria, 1996).

Thái độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên: Các hành vi của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công dân có vai trò quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp (Eiglier và Langeard, 1987). Đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Thực tiễn trình độ nghiệp vụ của các nhân viên nghiệp vụ không giống nhau (cử nhân luật tại chức, chính quy, chuyển từ các cơ quan nhà nước khác sang) do đó trong quá trình thực hiện hoạt động nghiệp vụ, tiếp dân còn có những hạn chế nhất định. Mặt khác, hiện nay pháp luật chỉ quy định bồi dưỡng nghiệp vụ, trao đổi kinh nghiệm hoạt động công chứng cho các công chứng viên giữa các phòng công chứng trong tỉnh và trọng phạm vi toàn quốc; không quy định bồi dưỡng nghiệp vụ cho những nhân viên này nên họ phải tự trau dồi, học tập kinh nghiệm từ đồng nghiệp, công chứng viên, đây là một yếu tố gây tác động tiêu cực cho dịch vụ công chứng hiện nay.

#### *1.3.2.4. Hoạt động kiểm tra với các tổ chức công chứng*

Kiểm tra hoạt động của các tổ chức công chứng nhằm đảm bảo cho hoạt động nghiệp vụ của các công chứng viên luôn được trau dồi, ý thức hoạt động nghiệp vụ trên tinh thần học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau giữa các tổ chức công

chứng được tốt hơn. Khi các TCHNCC hoạt động chuyên nghiệp, khả năng của các công chứng viên tốt sẽ tạo tiền đề không nhỏ cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng.

#### *1.3.2.5. Phẩm chất đạo đức, trình độ nghiệp vụ của công chứng viên*

Phẩm chất đạo đức, trình độ nghiệp vụ, của công chứng viên là nhân tố quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng của dịch vụ công chứng. Phẩm chất, đạo đức là một trong những tiêu chuẩn pháp luật quy định để Bộ trưởng Bộ Tư pháp xem xét và bổ nhiệm một người làm công chứng viên. Nhìn chung đội ngũ công chứng viên ở nước ta có phẩm chất, đạo đức tốt, có khả năng hoàn thành nhiệm vụ. Thái độ làm việc của các công chứng viên và nhân viên đều nhiệt tình, trách nhiệm, có trình độ đáp ứng được yêu cầu công việc, góp phần phòng ngừa vi phạm pháp luật, đảm bảo an toàn cho các bên tham gia giao dịch.

Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn những hiện tượng “con sâu làm rầu nồi canh”, đó là một số trường hợp công chứng viên do trình độ nghiệp vụ còn non kém, không chịu khó học hỏi, trau dồi kiến thức, đã thực hiện hành vi công chứng sai cho người yêu cầu công chứng, gây thiệt hại về tài sản cho cá nhân yêu cầu công chứng; cũng có những trường hợp công chứng viên không giữ vững lập trường đã có những hành vi công chứng không đúng với quy định của pháp luật ...

#### **1.4. Những yêu cầu đối với công tác cung ứng dịch vụ công chứng**

Công chứng được cho là một nghề có tính rủi ro cao: công chứng sai, công chứng viên có thể bị quy trách nhiệm và phải bồi thường thiệt hại, có khi rất nặng nề. Sau nhiều năm làm việc, tác giả đã đúc kết và rút ra được một số kinh nghiệm:

*Thứ nhất*, nghiêm túc thực hiện các quy định của Pháp Luật về công chứng như Luật công chứng năm 2014, các Nghị định hướng dẫn thi hành. Một số nội dung cơ bản như: niêm yết lịch làm việc, thủ tục công chứng, phí công chứng, thù lao công chứng; Thực hiện chế độ làm việc theo ngày, giờ làm việc của cơ quan hành chính nhà nước; Chấp hành các quy định của pháp luật về lao

động, thuế, tài chính, thống kê; Chấp hành các yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc báo cáo, thanh tra, kiểm tra; lưu trữ hồ sơ công chứng...Thực hiện các hợp đồng, giao dịch theo đúng trình tự thủ tục công chứng và xem xét đầy đủ căn cứ pháp lý trước khi ký.

*Thứ hai*, về hồ sơ công chứng và lưu trữ: hồ sơ công chứng cần phải có đầy đủ các loại giấy tờ theo quy định của Pháp Luật. Bên cạnh đó, hồ sơ công chứng cần được lưu trữ đầy đủ, việc lưu trữ hồ sơ được thực hiện một cách khoa học. Cụ thể: Các hồ sơ đều được đánh bút lục, có danh mục hồ sơ lưu, việc sắp xếp hồ sơ khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu.

*Thứ ba*, về bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp: Văn phòng công chứng phải mua bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp cho công chứng viên của tổ chức mình, đảm bảo quyền và lợi ích của các cá nhân.



## CHƯƠNG 2.

### PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG TẠI VĂN PHÒNG CÔNG CHỨNG BẢO TOÀN

#### 2.1. Khái quát về phòng công chứng Bảo Toàn

##### 2.1.1. Lịch sử hình thành

Văn phòng Công chứng Bảo Toàn có trụ sở tại số 340 phố Văn Cao, phường Đằng Lâm, quận Hải An, thành phố Hải Phòng. Trưởng văn phòng Công chứng là Công chứng viên Nguyễn Thị Phúc Vy - nguyên là một trong những Công chứng viên đầu tiên của Phòng Công chứng Nhà nước số 1 thành phố Hải Phòng với hơn 25 năm kinh nghiệm và uy tín trong nghề Công chứng. Để thực hiện chủ trương xã hội hóa hoạt động Công chứng của Nhà nước thực hiện theo Nghị quyết số 49/NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 02/6/2005 về Chiến lược Cải cách tư pháp đến năm 2020 đã xác định: “*Xây dựng mô hình quản lý nhà nước về công chứng theo hướng Nhà nước chỉ tổ chức cơ quan công chứng thích hợp; có bước đi phù hợp để từng bước xã hội hóa công việc này*”, nhằm đẩy mạnh cải cách tổ chức và hoạt động của Nhà nước, phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế là một nội dung quan trọng của sự nghiệp đổi mới toàn diện đất nước ở Việt Nam hiện nay. Một trong các yêu cầu quan trọng của nội dung này là xác định đúng vai trò, chức năng của Nhà nước trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, xác định vai trò của Nhà nước trong cung ứng dịch vụ công nhằm làm cho bộ máy nhà nước tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả; đảm bảo sự phát triển bền vững và nâng cao sức cạnh tranh của nền kinh tế trong điều kiện toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế. Vì vậy, ngày 25 tháng 11 năm 2014 Công chứng viên Nguyễn Thị Phúc Vy đã thành lập Văn phòng Công chứng Bảo Toàn để: Tư vấn pháp luật và công chứng các việc theo quy định của pháp luật như: Bản sao; Bản dịch các văn bản, chứng chỉ, giấy tờ từ tiếng nước ngoài sang tiếng Việt và ngược lại; Công chứng các Hợp đồng theo quy định của

pháp luật nhằm đem lại niềm tin cho khách hàng với tuyên ngôn của Văn phòng là: Bảo Toàn - giữ trọn niềm tin.

### **2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức**

#### **2.1.2.1. Chức năng**

Văn phòng Công chứng Bảo Toàn có chức năng thực hiện chứng nhận tính xác thực, hợp pháp của hợp đồng, giao dịch dân sự khác bằng văn bản; tính chính xác, hợp pháp, không trái đạo đức xã hội của bản dịch giấy tờ, văn bản từ tiếng Việt sang tiếng nước ngoài hoặc từ tiếng nước ngoài sang tiếng Việt mà theo quy định của pháp luật phải công chứng hoặc cá nhân, tổ chức tự nguyện yêu cầu công chứng.

#### **2.1.2.2. Nhiệm vụ cụ thể**

Sau khi được thành lập năm 2014, hoạt động công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã ổn định đi vào nề nếp, cán bộ, viên chức của phòng không ngừng học hỏi vươn lên. Để thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị, ngay từ đầu năm Phòng đã chủ động xây dựng kế hoạch công tác gắn với việc phục vụ các nhiệm vụ chính trị của địa phương trong từng giai đoạn để có kế hoạch phục vụ tốt các yêu cầu công chứng của cá nhân và tổ chức góp phần phục vụ tốt các chủ trương chính sách phát triển kinh tế của địa phương.

Bên cạnh đó, Văn phòng công chứng còn thực hiện một số các hoạt động nghiệp vụ, cụ thể như sau:

+ Công chứng các hợp đồng, giao dịch theo quy định của pháp luật về công chứng như: Công chứng hợp đồng chuyển nhượng quyền sử dụng đất, công chứng tặng cho nhà đất, hợp đồng thế chấp bất động sản, hợp đồng ủy quyền, giấy ủy quyền, di chúc, văn bản thỏa thuận phân chia di sản, văn bản khai nhận di sản, văn bản từ chối nhận di sản, công chứng bản dịch, công chứng thỏa thuận tài sản vợ chồng....

+ Chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực các giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài; cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam liên kết với cơ quan,

tổ chức có thẩm quyền của nước ngoài cấp hoặc chứng nhận theo quy định tại nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính Phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký (*trừ việc chứng thực chữ ký người dịch*) và chứng thực hợp đồng, giao dịch.

#### **2.1.2.3. Cơ cấu**

Về mặt tổ chức Văn phòng Công chứng Bảo Toàn hiện tại gồm có 10 người trong đó gồm có: Trưởng văn phòng là Công chứng viên Nguyễn Thị Phúc Vy, 02 Công chứng viên khác và còn có 07 nhân viên hiện đang làm việc chính thức cho Văn Phòng thực hiện các công việc thư ký nghiệp vụ công chứng, hành chính nhân sự và phát triển khách hàng.

#### **2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh**

Ngay từ đầu, Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã chủ động xây dựng kế hoạch công tác phù hợp với nhiệm vụ chính trị của địa phương trong từng giai đoạn để có kế hoạch phục vụ tốt các yêu cầu công chứng của cá nhân và tổ chức góp phần thực hiện tốt các chủ trương chính sách phát triển kinh tế của tỉnh. Vì vậy, việc chứng nhận các hợp đồng, giao dịch và việc chứng thực bản dịch và bản sao tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn ngày càng tăng; nhu cầu công chứng của các tổ chức, cá nhân đến Văn phòng công chứng Bảo Toàn ngày càng đông đảo hơn; hình thức các hợp đồng, giao dịch đa dạng hơn.

Từ năm 2015 đến hết năm 2017 Văn phòng Công chứng Bảo Toàn đã thụ lý và giải quyết 14.369 việc công chứng, chứng thực, bao gồm: 1337 Hợp đồng công chứng các loại; 251 Bản dịch chứng thực và 12.781 bản sao chứng thực. Doanh thu Văn phòng trung bình đạt 630.451.000 VNĐ/ năm.

Đối với Hợp đồng công chứng, Văn phòng đã công chứng cho các loại hợp đồng cụ thể như:

- Hợp đồng chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất, góp vốn bằng quyền sử dụng đất: 267 việc.

- Hợp đồng chuyển nhượng, tặng cho quyền sử dụng đất có tài sản gắn liền với đất, góp vốn bằng quyền sử dụng đất có tài sản gắn liền với đất: 240 việc.
- Hợp đồng mua bán, tặng cho tài sản khác, góp vốn bằng tài sản khác: 136 việc.
- Hợp đồng thuê quyền sử dụng đất, thuê tài sản: 150 việc.
- Văn bản thỏa thuận phân chia di sản, văn bản khai nhận di sản: 150 việc.
- Hợp đồng thế chấp tài sản, cầm cố tài sản: 168 việc.
- Hợp đồng bán đấu giá bất động sản: 24 việc.
- Hợp đồng bảo lãnh: 65 việc.
- Hợp đồng ủy quyền, giấy ủy quyền: 93 việc.
- Hợp đồng sửa đổi, bổ sung hợp đồng, giao dịch: 14 việc.
- Công chứng di chúc: 24 việc.
- Công chứng việc từ chối nhận di sản: 15 việc.
- Hợp đồng, giao dịch khác: 04 việc.

Tính đến hết quý III năm 2018, Văn phòng đã thụ lý và giải quyết 5.883 việc công chứng, chứng thực, bao gồm: 480 Hợp đồng công chứng các loại; 287 Bản dịch chứng thực và 5.116 bản sao chứng thực. Doanh thu Văn phòng đạt 1.213.232.950 VNĐ.

Thông qua thẩm quyền công chứng và giải thích Pháp luật của Công chứng viên cho công dân và các tổ chức đã từng bước nâng cao ý thức tôn trọng pháp luật, nhằm bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức. Tạo sự chuyển biến trong nhận thức của công dân, cơ quan Nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội về thẩm quyền của các cấp, các ngành trong việc thực hiện công chứng, giúp cho hoạt động công chứng dần dần đi vào nề nếp và ổn định hơn. Nhìn chung, hoạt động công chứng ngày càng ổn định, đáp ứng kịp thời với yêu cầu và đòi hỏi của xã hội góp phần phục vụ tốt các chủ trương, chính sách phát triển kinh tế của địa phương.

## **2.2. Phương pháp đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn**

### **2.2.1. Thiết kế phương pháp đánh giá**

#### *2.2.1.1. Phương pháp nghiên cứu thiết kế*

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai phương pháp: Nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

##### *i) Nghiên cứu định tính:*

Theo Boyce (2005), hai phương pháp chủ yếu của nghiên cứu định tính là thảo luận nhóm tập trung và phỏng vấn chuyên sâu. Trong đề tài này, mục đích của nghiên cứu định tính là tìm ra những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng từ thực tiễn sử dụng dịch vụ tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

##### *ii) Nghiên cứu định lượng:*

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp khách hàng tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn, qua bảng câu hỏi chi tiết nhằm đánh giá các thang đo với 5 mức độ mà khách hàng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn đánh giá để từ đó kiểm định các giả thuyết đã đặt ra.

#### *2.2.1.2. Thang đo thành phần chất lượng dịch vụ công chứng*

Yếu tố cấu thành chất lượng chức năng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn trong Luận văn sẽ được xem xét đánh giá dưới những thang đo cụ thể được thể hiện qua:

- *Thang đo thành phần hữu hình*
- *Thang đo thành phần đảm bảo*
- *Thang đo thành phần cảm thông*
- *Thang đo thành phần đáp ứng*
- *Thang đo thành phần độ tin cậy*

Thể hiện như bảng biểu sau:

**Bảng 2.1. Thang đo thành phần hữu hình**

| <b>HỮU HÌNH</b>   |
|---|
| HH1: Cơ sở vật chất (phòng làm việc, nhà vệ sinh, kho lưu trữ hồ sơ...) của tổ chức khang trang;        |
| HH2: Tổ chức có địa điểm làm việc thuận tiện;   |
| HH3: Tổ chức có điểm giữ xe an toàn cho khách hàng;   |
| HH4: Có đủ chỗ ngồi cho khách hàng trong khi chờ để giải quyết hồ sơ;                                   |
| HH5: Trang thiết bị (điện thoại, máy vi tính nối mạng, máy photocopy, máy fax...) được trang bị đầy đủ; |
| HH6: Nhân viên có trang phục lịch sự;   |

**Bảng 2.2. Thang đo thành phần đảm bảo**

| <b>ĐẢM BẢO</b>   |
|--|
| DB1: Nhân viên tạo được sự tin cậy với khách hàng                            |
| DB2: Nhân viên luôn nhã nhặn, lịch sự với khách hàng                         |
| DB3: Nhân viên có kiến thức chuyên môn để trả lời các câu hỏi của khách hàng |
| DB4: Nhân viên có tinh thần trách nhiệm khi giải quyết công việc             |
| DB5: Nhân viên giải quyết công việc thành thạo                               |
| DB6: Nhân viên giải quyết công việc theo thứ tự hồ sơ                        |
| DB7: Các loại phí nước niêm yết công khai, minh bạch                         |
| DB8: Các loại thủ tục, hồ sơ được niêm yết công khai, minh bạch              |

**Bảng 2.3. Thang đo thành phần cảm thông**

| <b>CẢM THÔNG</b>   |
|--|
| CT1: Nhân viên hiểu rõ nhu cầu cụ thể của khách hàng             |
| CT2: Nhân viên luôn đem lại lợi ích tốt nhất cho khách hàng      |
| CT3: Quan tâm giải quyết những khó khăn của khách hàng           |
| CT4: Ưu tiên giải quyết hồ sơ trước cho người già, người tàn tật |
| CT5: Tổ chức tạo điều kiện thuận lợi theo nhu cầu của khách hàng |

**Bảng 2.4. Thang đo thành phần đáp ứng**

| <b>ĐÁP ỨNG</b>  |
|---|
| DU1: Thủ tục công chứng đơn giản  |
| DU2: Dịch vụ được cung cấp một cách nhanh chóng                             |
| DU3: Nhân viên thông báo cho khách hàng biết khi nào dịch vụ được thực hiện |
| DU4: Nhân viên đáp ứng mọi yêu cầu chính đáng của khách hàng                |
| DU5: Khách hàng được hướng dẫn chi tiết khi làm hồ sơ                       |
| DU6: Giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của khách hàng                      |

**Bảng 2.5. Thang đo thành phần độ tin cậy**

| <b>TIN CẬY</b>   |
|--|
| TC1: Hồ sơ công chứng được trả đúng vào thời điểm cam kết                        |
| TC2: Nội dung văn bản được công chứng đúng như nhu cầu chính đáng của khách hàng |
| TC3: Đảm bảo tính riêng tư và bảo mật của khách hàng                             |
| TC4: Tổ chức tuân thủ giờ giấc làm việc  |

### *2.2.1.3. Thang đo lường về chất lượng kỹ thuật*

Yếu tố cấu thành chất lượng kỹ thuật của Văn phòng công chứng Bảo Toàn sẽ được xem xét đánh giá dưới những thang đo cụ thể sau:

**Bảng 2.6. Thang đo chất lượng kỹ thuật**

| <b>CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT</b>   |
|--|
| KT1: Văn bản công chứng không sai sót về nội dung  |
| KT2: Văn bản công chứng tuân thủ quy định của Luật Công chứng và các quy định pháp luật có liên quan |
| KT3: Văn bản công chứng được chấp thuận tại các cơ quan tiếp nhận                                    |

#### 2.2.1.4. Thang đo lường về sự hài lòng

**Bảng 2.7. Thang đo sự hài lòng**

| <b>SỰ HÀI LÒNG</b>   |
|--|
| HL1: Anh (chị) hài lòng với qui trình thủ tục công việc của tổ chức            |
| HL2: Anh (chị) hài lòng với thời gian giải quyết công việc của tổ chức         |
| HL3: Anh (chị) hài lòng với thái độ ứng xử của nhân viên                       |
| HL4: Anh (chị) hài lòng với kỹ năng hành nghề của nhân viên                    |
| HL5: Anh (chị) hài lòng với trách nhiệm của nhân viên khi tiến hành công chứng |

#### 2.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn

##### 2.2.2.1. Mẫu điều tra

Tính đến hết quý III năm 2018, Văn phòng đã thụ lý và giải quyết 5.883 việc công chứng Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên với cỡ mẫu 8,5% của tổng số lượt sử dụng dịch vụ công chứng trong quý I, II, III năm 2018 tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Quá trình thu thập thông tin đã được tiến hành trong khoảng thời gian vào đầu tháng 9/2018 của lượng khách hàng trong 9 tháng đầu năm 2018, bằng cách thực hiện gửi trực tiếp phiếu điều tra đến 500 khách hàng.

Kết quả khảo sát, tác giả sẽ tổng hợp và phân chia lại theo 3 mức: Kém tương ứng với mức điểm đánh giá là 1; Trung bình tương ứng với mức điểm đánh giá là 2 và 3; Tốt tương ứng với mức điểm đánh giá là 4 và 5. Tổng kết lại thành 3 trường hợp như sau:

Trường hợp 1: Chất lượng đạt được lớn hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ tốt, kết quả điều tra đánh giá là 4 hoặc 5 điểm và được tác giả tổng hợp là tốt.

Trường hợp 2: Chất lượng đạt được = Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là ổn, kết quả điều tra đánh giá là 2 hoặc 3 điểm và được tác giả tổng hợp là trung bình.










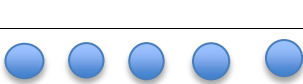


Trường hợp 3: Chất lượng đạt được nhỏ hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là không tốt, kết quả điều tra đánh giá là 1 điểm được tác giả tổng hợp là kém.

#### 2.2.2.2. Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát

Sau quá trình thảo luận nhóm và thu thập ý kiến chuyên gia và lấy ý kiến của các nhân viên Văn phòng công chứng Bảo toàn, bảng câu hỏi được thiết kế cụ thể như sau:

**Bảng 2.8.** Bảng câu hỏi khảo sát

| <b>TIÊU CHÍ</b>   | <b>CÂU HỎI</b>   | <b>ĐIỂM ĐÁNH GIÁ<br/>(1 kém nhất, 5 tốt nhất)</b>  |
|---|--|--|
| <b>Nhóm cơ sở vật chất hữu hình:</b><br>đo lường mức độ hấp dẫn, hiện đại của các trang thiết bị vật chất, giờ phục vụ thích hợp, trang phục của các nhân viên phục vụ: | 1. Công ty có trang thiết bị hiện đại?   | <br>1 2 3 4 5   |
|   | 2. Cơ sở vật chất của Công ty trông rất hấp dẫn?   | <br>1 2 3 4 5  |
|   | 3. Nhân viên của Công ty có trang phục gọn gàng, lịch sự?  | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 4. Các phương tiện vật chất trong hoạt động dịch vụ rất hấp dẫn tại Công ty ?                            | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 5. Công ty có thời gian giao dịch thuận tiện?  | <br>1 2 3 4 5 |
| <b>Nhóm mức độ tin cậy:</b> đo lường mức độ thực hiện các chương trình dịch vụ đã đề ra:  | 1. Khi Công ty hứa sẽ thực hiện điều gì đó vào khoảng thời gian xác định, thì công ty sẽ thực hiện đúng? | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 2. Khi bạn gặp vấn đề, Công ty thể hiện sự quan tâm chân thành trong giải quyết vấn đề?                  | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 3. Công ty thực hiện dịch vụ đúng ngay lần đầu tiên?   | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 4. Công ty cung cấp dịch vụ đúng vào thời điểm mà công ty hứa sẽ thực hiện?                              | <br>1 2 3 4 5 |
|   | 5. Công ty thông báo cho khách hàng khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện?                                   | <br>1 2 3 4 5 |

|   |  | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Nhóm mức độ đáp ứng:</b> đo lường khả năng thực hiện các dịch vụ kịp thời và đúng hạn với 3 biến quan sát: | 1. Nhân viên Công ty phục vụ bạn nhanh chóng, đúng hạn?                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 2. Nhân viên Công ty luôn luôn sẵn sàng giúp đỡ bạn?                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 3. Nhân viên Công ty không bao giờ tỏ ra quá bận rộn để không đáp ứng yêu cầu của bạn? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Nhóm năng lực phục vụ:</b> đo lường khả năng tạo sự tin tưởng và an tâm của Công ty cho khách hàng:        | 1. Hành vi của nhân viên trong Công ty ngày càng tạo sự tin tưởng đối với bạn?         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 2. Bạn cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với Công ty?                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 3. Nhân viên trong Công ty bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với bạn?               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 4. Nhân viên trong Công ty đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của bạn?                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Nhóm mức độ đồng cảm:</b> đo lường khả năng quan tâm, thông cảm và chăm sóc từng cá nhân khách hàng        | 1. Công ty thể hiện sự quan tâm đến cá nhân bạn?                                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 2. Công ty có những nhân viên thể hiện sự quan tâm đến cá nhân bạn?                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 3. Công ty thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm lớn nhất của bạn?             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|   | 4. Nhân viên trong Công ty hiểu được những nhu cầu đặc biệt của bạn                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Trong quá trình tiến hành điều tra, khách hàng luôn được bảo mật thông tin nên phiếu điều tra đã không ghi danh của khách hàng, như vậy cũng sẽ khánh quan hóa sự đánh giá của khách hàng.

**2.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn**

**Bảng 2.9: Tổng hợp kết quả điều tra khảo sát**

| TIÊU CHÍ                     | CÂU HỎI   | Số phiếu trả lời ở mức điểm (phiếu) |           |           |            |            |
|------------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
|                              |           | 1                                   | 2         | 3         | 4          | 5          |
| Nhóm cơ sở vật chất hữu hình | 1         | 48                                  | 32        | 60        | 145        | 209        |
|                              | 2         | 52                                  | 38        | 68        | 155        | 191        |
|                              | 3         | 50                                  | 33        | 67        | 157        | 205        |
|                              | 4         | 43                                  | 37        | 66        | 144        | 198        |
|                              | 5         | 57                                  | 35        | 64        | 149        | 197        |
|                              | <b>TB</b> | <b>50</b>                           | <b>35</b> | <b>65</b> | <b>150</b> | <b>200</b> |
| Nhóm mức độ tin cậy          | 1         | 25                                  | 23        | 50        | 152        | 245        |
|                              | 2         | 24                                  | 27        | 55        | 148        | 255        |
|                              | 3         | 26                                  | 25        | 45        | 145        | 250        |
|                              | 4         | 25                                  | 23        | 48        | 155        | 250        |
|                              | 5         | 25                                  | 27        | 52        | 150        | 250        |
|                              | <b>TB</b> | <b>25</b>                           | <b>25</b> | <b>50</b> | <b>150</b> | <b>250</b> |
| Nhóm mức độ đáp ứng          | 1         | 23                                  | 27        | 24        | 125        | 280        |
|                              | 2         | 27                                  | 23        | 27        | 130        | 295        |
|                              | 3         | 25                                  | 25        | 24        | 120        | 325        |
|                              | <b>TB</b> | <b>25</b>                           | <b>25</b> | <b>25</b> | <b>125</b> | <b>300</b> |
| Nhóm năng lực phục vụ        | 1         | 24                                  | 50        | 70        | 155        | 200        |
|                              | 2         | 25                                  | 60        | 71        | 156        | 190        |
|                              | 3         | 27                                  | 55        | 69        | 139        | 195        |
|                              | 4         | 24                                  | 55        | 70        | 150        | 215        |
|                              | <b>TB</b> | <b>25</b>                           | <b>55</b> | <b>70</b> | <b>150</b> | <b>200</b> |
| Nhóm mức độ đồng cảm         | 1         | 78                                  | 50        | 68        | 155        | 155        |
|                              | 2         | 72                                  | 60        | 72        | 145        | 145        |
|                              | 3         | 75                                  | 62        | 75        | 150        | 145        |
|                              | 4         | 75                                  | 48        | 65        | 150        | 155        |
|                              | <b>TB</b> | <b>75</b>                           | <b>55</b> | <b>70</b> | <b>150</b> | <b>150</b> |

(Nguồn: Tổng hợp kết quả từ phiếu điều tra)

Kết quả điều tra khảo sát từ 500/5.883 khách hàng có sử dụng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn trong 9 tháng đầu năm 2018 được phản ánh trong bảng 2.9.

Qua bảng 2.9 cho thấy, hầu hết khách hàng đều đánh giá cao về chất lượng dịch vụ công chứng hàng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

Ở nhóm cơ sở vật chất hữu hình, với 5 câu hỏi đại diện cho 5 tiêu chí được điều tra thì hầu hết khách hàng đều đánh giá cao, tập trung ở mức 4 và 5, số phiếu có mức điểm 5 (mức điểm cao nhất) trung bình là 200/500 phiếu. Trong đó câu hỏi về mức hiện đại của trang thiết bị tại văn phòng công chứng Bảo Toàn được đánh giá cao nhất 209/500. Số phiếu đánh giá ở mức 1 (mức điểm thấp nhất) trung bình là 50 phiếu và câu hỏi số 5 có nhiều khách hàng đánh giá nhất.

Ở nhóm mức độ tin cậy, với 5 câu hỏi đại diện cho 5 tiêu chí được điều tra hầu hết khách hàng cũng đánh giá cao, tập trung ở mức 4 và 5, số phiếu có mức điểm 5 (mức điểm cao nhất) trung bình là 250/500 phiếu, có 3 câu hỏi 3, 4 và 5. Điều đó chứng tỏ rằng Văn phòng luôn thực hiện đúng yêu cầu của khách hàng, giữ đúng lời hứa như thông báo cho khách hàng. Số phiếu đánh giá ở mức 1 (mức điểm thấp nhất) trung bình có 25/500 phiếu.

Ở nhóm mức độ đáp ứng, với 3 câu hỏi đại diện cho 3 tiêu chí được điều tra, khách hàng đánh giá dịch vụ của Văn phòng công chứng chủ yếu tập trung ở mức 4 và 5, số phiếu có mức điểm cao nhất trung bình là 300/500 phiếu, tiêu chí 3 được đánh giá ở mức 5 nhiều nhất là 325 /500 phiếu. Điều đó chứng tỏ rằng Văn phòng luôn đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Số phiếu đánh giá ở mức 1 (mức điểm thấp nhất) trung bình có 25/500 phiếu.

Ở nhóm năng lực phục vụ, với 4 câu hỏi đại diện cho 4 tiêu chí được điều tra hầu hết khách hàng cũng đánh giá cao, tập trung ở mức 4 và 5, số phiếu có mức điểm 5 (mức điểm cao nhất) trung bình là 215/500 phiếu. Điều đó chứng tỏ rằng năng lực phục vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn luôn đáp ứng tốt cho nhu cầu của khách hàng. Như vậy có thể nói, nhân viên của Văn phòng

không những đủ năng lực về kiến thức mà thái độ phục vụ khách hàng của Bảo Toàn đã dần được khẳng định. Số phiếu đánh giá ở mức 1 (mức điểm thấp nhất) trung bình có 25/500 phiếu.

Ở nhóm mức độ đồng cảm, với 4 câu hỏi đại diện cho 4 tiêu chí được điều tra được khách hàng đánh giá tương đối cao, số phiếu có mức điểm 5 (mức điểm cao nhất) trung bình là 150/500 phiếu. Tuy nhiên đây là một tiêu chí có mức độ đánh giá ở mức cao là thấp nhất. Trong khi đó số phiếu đánh giá ở mức thấp điểm nhất (mức 1) trung bình là 75/500 phiếu. Như vậy có thể nói, mức độ đồng cảm với khách hàng đang là nhiều nhất. Điều này cho thấy, Bảo Toàn nên tìm cách cải thiện tiêu chí này để nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Khả năng quan tâm, thông cảm và chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng của nhân viên Bảo Toàn vẫn còn phải phát huy hơn nữa. Đây cũng là nhóm tiêu chí phục vụ khách hàng đang yếu nhất của Bảo Toàn.

Tổng hợp lại theo 3 trường hợp, ta có kết quả khảo sát tại bảng 2.10:

**Bảng 2.10: Chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn**

| TIÊU CHÍ                     | Số phiếu trả lời ở mức (phiếu) và tỷ lệ (%) |    |     |    |     |    |
|------------------------------|---|----|-----|----|-----|----|
|                              | Kém   | %  | TB  | %  | Tốt | %  |
| Nhóm cơ sở vật chất hữu hình | 50  | 10 | 100 | 20 | 350 | 70 |
| Nhóm mức độ tin cậy          | 25  | 5  | 75  | 15 | 400 | 80 |
| Nhóm mức độ đáp ứng          | 25  | 5  | 50  | 10 | 425 | 85 |
| Nhóm năng lực phục vụ        | 25  | 5  | 125 | 25 | 350 | 70 |
| Nhóm mức độ đồng cảm         | 75  | 15 | 125 | 25 | 300 | 60 |

(Nguồn: Tổng hợp kết quả từ phiếu điều tra)

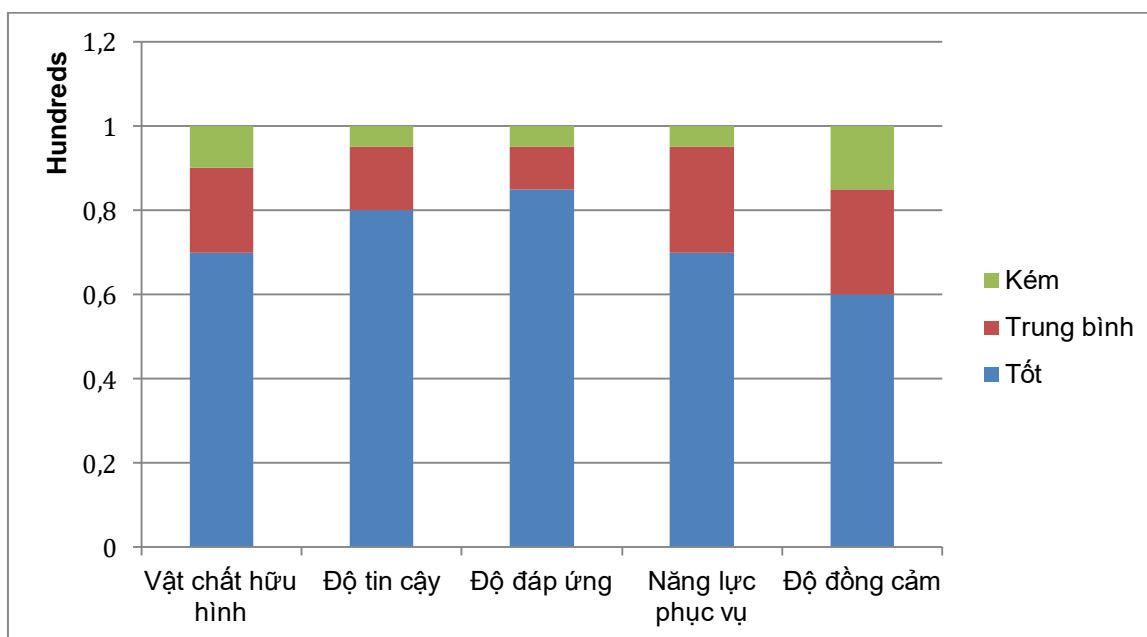
Trường hợp 1: Chất lượng đạt được lớn hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ tốt, kết quả điều tra đánh giá là 4 hoặc 5 điểm và được tác giả tổng hợp là tốt;

Trường hợp 2: Chất lượng đạt được = Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là ổn, kết quả điều tra đánh giá là 2 hoặc 3 điểm và được tác giả tổng hợp là trung bình;

Trường hợp 3: Chất lượng đạt được nhỏ hơn Chất lượng mong đợi: Chất lượng dịch vụ được cho là không tốt, kết quả điều tra đánh giá là 1 điểm được tác giả tổng hợp là kém.

Về cơ bản, chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã đạt yêu cầu về đáp ứng sự hài lòng của Khách hàng. Các tiêu chí đánh giá theo 5 nhóm có tỷ lệ như sau:

- Nhóm cơ sở vật chất hữu hình: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 70%; trung bình chiếm 20%; và kém chiếm 10%;
- Nhóm mức độ tin cậy: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 80%; trung bình chiếm 15%; và kém chiếm 5%;
- Nhóm mức độ đáp ứng: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 85%; trung bình chiếm 10%; và kém chiếm 5%;
- Nhóm năng lực phục vụ: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 70%; trung bình chiếm 25%; và kém chiếm 5%;
- Nhóm mức độ đồng cảm: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 60%; trung bình chiếm 25%; và kém chiếm 15%;



**Hình 2.1.** Biểu đồ tỷ lệ % các tiêu chí khảo sát chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

## **2.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ công chứng Văn phòng công chứng Bảo Toàn**

### **2.3.1. Nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn**

*\* Nhân tố thuộc môi trường thể chế, pháp luật*

Tạo ra môi trường hoạt động lành mạnh hay không lành mạnh cho nghề công chứng phát triển để thực hiện chủ chương xã hội hóa nghề công chứng hoàn toàn phụ thuộc vào yếu tố pháp luật và quản lý nhà nước về kinh tế. Khi nhà nước ban hành hệ thống luật pháp có chất lượng là điều kiện đầu tiên đảm bảo môi trường kinh doanh bình đẳng cho các phòng công chứng và văn phòng công chứng, buộc các tổ chức này phía hoạt động chân chính, có trách nhiệm. Ngược lại, khi hệ thống pháp luật không hoàn thiện hoặc không khuyến khích tạo điều kiện cũng sẽ có ảnh hưởng tới môi trường hoạt động công chứng, gây khó khăn trong hoạt động cung cấp dịch vụ công chứng của các phòng công chứng và văn phòng công chứng. Khi pháp luật đưa ra những quy định cho phép, không cho phép hoặc những đòi hỏi buộc các các phòng công chứng và văn phòng công chứng phải tuân thủ thì chỉ cần một sự thay đổi nhỏ trong hệ thống luật pháp cũng sẽ ảnh hưởng đến hoạt động của các tổ chức này.

Cùng với xu hướng xã hội hóa trong cung ứng dịch vụ công chứng, Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật. Chủ trương xã hội hóa công chứng đã được Chính phủ cụ thể hóa thông qua Nghị quyết số 49/NQ-TW của Bộ Chính trị ngày 02 - 6 - 2005 về Chiến lược Cải cách tư pháp đến năm 2020 đó là “*Xây dựng mô hình quản lý nhà nước về công chứng theo hướng Nhà nước chỉ tổ chức cơ quan công chứng thích hợp; có bước đi phù hợp để từng bước xã hội hóa công việc này*”. Nghị quyết Đại hội X của Đảng chỉ rõ: “*Đổi mới cơ chế quản lý và phương thức cung ứng các dịch vụ công cộng*” “*phát huy tiềm năng, trí tuệ và các nguồn lực vật chất trong nhân dân, của toàn xã hội để cùng Nhà nước giải quyết các vấn đề xã hội và chăm lo phát triển các dịch vụ công cộng*”. Chủ trương này được đổi mới theo hướng giao quyền tự chủ, tự

chịu trách nhiệm về nhân lực, tài chính, tài sản khi cung cấp dịch vụ gắn với nhu cầu của xã hội.

Ngày 20/06/2014 Luật công chứng 2014 được quốc hội thông qua.

Đến ngày 25 tháng 11 năm 2014, công chứng viên Nguyễn Thị Phúc Vy đã thành lập văn phòng công chứng Bảo Toàn.

Như vậy Văn phòng công chứng Bảo Toàn được ra đời cùng xu hướng xã hội hóa về cung ứng dịch vụ công chứng đó.

*\* Các nhân tố thuộc môi trường kinh tế - xã hội*

Hiện nay, nền kinh tế ở giai đoạn có tốc độ tăng trưởng cao, hoạt động đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp đang rất sôi nổi, các hoạt động này đều cần đến một dịch vụ tư vấn pháp luật cho mình. Hơn nữa, xã hội phát triển, những chuẩn mực xã hội và giá trị mà những chuẩn mực này được chấp nhận và tôn trọng, bởi một xã hội hoặc một nền văn hoá cụ thể. Sự tác động của các yếu tố văn hoá xã hội thường có tính dài hạn và tinh tế hơn so với các yếu tố khác, thậm chí nhiều lúc khó mà nhận biết được. Phạm vi tác động của các yếu tố văn hoá xã hội thường rất rộng: "nó xác định cách thức người ta sống làm việc, sản xuất, và tiêu thụ các sản phẩm và dịch vụ". Như vậy những hiểu biết về mặt văn hoá - xã hội sẽ là những cơ sở rất quan trọng cho các nhà quản trị trong quá trình quản trị chiến lược ở các doanh nghiệp. Các khía cạnh hình thành môi trường văn hoá xã hội có ảnh hưởng mạnh mẽ tới các hoạt động kinh doanh như: (1) Những quan niệm về đạo đức, thẩm mỹ, về lối sống, về nghề nghiệp; (2) Những phong tục, tập quán, truyền thống (3) Những quan tâm và ưu tiên của xã hội; Trình độ nhận thức, học vấn chung của xã hội... và những quan điểm này cũng ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động công chứng nói chung và hoạt động cung cấp dịch vụ công chứng của văn phòng công chứng Bảo Toàn nói riêng. Và Văn phòng công chứng Bảo toàn sẽ cố gắng cung cấp dịch vụ sao cho không vi phạm giá trị đạo đức xã hội. Đảm bảo sự tin cậy của khách hàng.

Môi trường kinh tế là những đặc điểm của hệ thống kinh tế mà trong đó các TCHNCC hoạt động. Môi trường kinh tế thường được đề cập đến những yếu



tổ như: Tốc độ tăng trưởng kinh tế, lãi suất, tỷ giá hối đoái, chính sách đất đai, thương mại... Trong quá trình phát triển nền kinh tế thị trường định hướng XHCN, khu vực công có những thay đổi mạnh mẽ đặc biệt liên quan đến các quy định về dịch vụ công chứng. Ngân sách và các phương tiện đã bắt đầu được quản lý một cách chặt chẽ hơn và điều này có tác động đáng kể đến đầu tư, việc làm và chi phí hoạt động. Kết quả là cần phải quan tâm đến hai vấn đề: một mặt, đó là vấn đề lựa chọn và ưu tiên trong định hướng chính sách công trong đó có lĩnh vực công chứng, và mặt khác, vấn đề ngân sách chặt chẽ và giới hạn chi tiêu. Nghề công chứng được đánh giá sẽ phát triển “bùng nổ” cùng với sự phát triển của thị trường vốn, thị trường giao dịch bất động sản, và sẽ là “thước đo” sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Văn phòng công chứng Bảo thành lập cùng với sự phát triển kinh tế của thành phố Hải Phòng nói riêng và sự phát triển kinh tế đất nước.

*\* Các nhân tố thuộc bản thân khách hàng, người dân*

Xã hội phát triển thì nhu cầu của người dân để bảo vệ mình trước những rủi ro pháp lý ngày càng được tăng lên. Việc người dân đến giao dịch với Văn Phòng công chứng ngày càng tăng lên là minh chứng rõ nhất cho thấy dịch vụ công chứng đang ngày càng phát triển. Với sự phát triển đó các Văn phòng công chứng ngày càng tập trung đào tạo trình độ chuyên môn cũng như nghiệp vụ, đồng thời nâng cao thêm dịch vụ khách hàng nhằm giúp người dân tiếp cận với “biện pháp phòng vệ” bản thân mình một cách dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả. Do đó, chất lượng dịch vụ của một Văn phòng công chứng có tốt hay không, cách dễ dàng để đánh giá nhất đó là nhu cầu của người dân đến giao dịch với TCHNCC đó như thế nào. Đối với một Văn phòng công chứng có chất lượng dịch vụ tốt thì người dân sẽ tin tưởng và sử dụng lại vào các lần tiếp theo, do đó lượng khách đến giao dịch ngày càng tăng và Văn phòng công chứng đó khẳng định được vị trí của chính mình.

*\* Đối thủ cạnh tranh của Văn phòng công chứng Bảo Toàn*

Trên địa bàn Hải Phòng có 28 cơ sở hành nghề công chứng, gồm 05 Phòng công chứng và 23 Văn phòng công chứng. Các tổ chức hành nghề công chứng được phân bố hợp lý giữa các đơn vị hành chính để kịp thời đáp ứng nhu cầu công chứng các hợp đồng, giao dịch của cá nhân, tổ chức. Đội ngũ công chứng viên ngày càng phát triển về số lượng cũng như chất lượng.

Tuy nhiên, tình trạng “cạnh tranh” không lành mạnh giữa các Văn phòng công chứng diễn biến phức tạp. Nhiều Văn phòng công chứng đang chạy theo lợi nhuận nên xuất hiện sự cạnh tranh, chạy đua không lành mạnh (có tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ trái pháp luật, cùng một việc tổ chức hành nghề công chứng này từ chối công chứng nhưng đến tổ chức khác vẫn nhận công chứng bình thường; bằng cách này, hay cách khác thực hiện giới thiệu, quảng bá và nói quá về tổ chức mình ...). Hiện tượng không tuân thủ nghiêm túc về trình tự, thủ tục, thời gian, địa điểm công chứng vẫn xảy ra. Một số Văn phòng công chứng bố trí điểm tiếp nhận hồ sơ công chứng ở các địa bàn ngoài trụ sở của tổ chức mình để tiếp nhận yêu cầu công chứng, không nghiêm yết lịch làm việc, thu phí công chứng, thù lao công chứng cao hơn quy định, thu phí không ghi biên lai, hoá đơn hoặc thu cao hơn nhưng khi ghi hoá đơn chỉ ghi bằng mức phí nghiêm yết, vi phạm quy định về lưu trữ hồ sơ công chứng hay trích lại phần trăm phí và thù lao công chứng cho người yêu cầu công chứng để thu hút những người này sử dụng dịch vụ công chứng của tổ chức mình, đầu tư vốn vào các Văn phòng công chứng khác... Điều này đã gây ảnh hưởng đến uy tín và sự phát triển lành mạnh của hoạt động công chứng trên địa bàn nói chung.

### ***2.3.2. Nhân tố bên trong ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn***

*\* Về tổ chức bộ máy làm việc của Văn phòng công chứng*

Để có thể nâng cao chất lượng dịch vụ thì trước hết việc tổ chức bộ máy làm việc của Văn phòng công chứng phải là một yếu tố vô cùng quan trọng. Việc điều hành có trình tự từ trên xuống dưới theo sự chỉ đạo và phối hợp với nhau sẽ khiến cho bộ máy vận hành trơn tru. Từ đó, khi khách hàng đến giao

dịch đánh giá được chất lượng của Văn phòng công chứng thông qua cơ cấu tổ chức bộ máy của văn phòng. Nếu một Văn phòng có một bộ máy được tổ chức sơ sài, đơn giản thì khách hàng khi nhìn thấy có thể nhận định ngay đây là một Văn phòng thiếu chuyên nghiệp. Việc đơn giản trong bộ máy làm việc cũng dẫn đến việc không chuyên môn hóa nghiệp vụ cao được khi một người vẫn còn phải kiêm nhiệm nhiều việc khác để giải cho bài toán nhân lực. Vì vậy, một bộ máy được tổ chức chặt chẽ với sẽ cho được chất lượng của dịch vụ tốt hơn.

Văn phòng công chứng Bảo Toàn hiện tại có 10 người, gồm: 01 trưởng phòng, 02 công chứng viên chuyên nghiệp và 07 nhân viên chính thức khác thực hiện các công việc của văn phòng như nghiệp vụ văn thư, hành chính nhân sự và phát triển khách hàng. Việc tổ chức bộ máy làm việc của Văn phòng công chứng Bảo Toàn rất tinh gọn và hiệu quả, nhưng luôn đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu của pháp luật đối với TCHNCC.

*\* Cơ sở vật chất của Văn phòng công chứng Bảo Toàn*

Văn phòng công chứng Bảo Toàn có trụ sở tại số 340 Văn Cao, phường Đằng Lâm, quận Hải An, thành phố Hải Phòng. Đây là một trong những con phố sầm uất và hiện đại của thành phố, giao thông thuận tiện cho việc đi lại của khách hàng.

Văn phòng công luôn đảm bảo đầy đủ yêu cầu công chứng, người yêu cầu công chứng luôn đủ chỗ ngồi.

Để đáp ứng yêu cầu công chứng của người dân, Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã đầu tư đầy đủ trang thiết bị phục vụ cho hoạt động nghiệp vụ như máy tính, máy photo... và các máy móc phục vụ cho công việc.

*\* Trình độ của lãnh đạo và nhân viên nghiệp vụ Văn phòng công chứng Bảo Toàn*

Văn phòng Công chứng Bảo Toàn hiện tại có 10 người trong đó gồm có: Trưởng văn phòng là Công chứng viên Nguyễn Thị Phúc Vy, 02 Công chứng viên khác và còn có 07 nhân viên hiện đang làm việc chính thức cho Văn Phòng đều tốt nghiệp chuyên ngành Luật. Trưởng phòng và 2 công chứng viên đều có

chứng chỉ hành nghề công chứng, công chứng Nguyễn Thị Phúc Vy còn có bằng Quản trị Kinh doanh và đang theo học thạc sĩ Quản trị kinh doanh. Nhân viên văn phòng luôn được cử đi học các lớp bồi dưỡng công chứng viên.

Về phẩm chất đạo đức, trình độ nghiệp vụ của công chứng viên tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn đều được khách hàng đánh giá cao. Cho đến nay chưa có vụ việc nào mà khách hàng phàn nàn về phẩm chất đạo đức, trình độ nghiệp vụ của công chứng viên của Văn phòng.

Như vậy có thể kết luận về thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công chứng của Văn phòng Công chứng Bảo Toàn như sau:

*Thứ nhất*, về thực hiện hoạt động công chứng: Trong những năm qua, văn phòng công chứng Bảo Toàn đã tuân thủ các quy định của pháp luật trong việc thực hiện nghiệp vụ công chứng. Tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã thực hiện niêm yết công khai, rõ ràng về quy trình, thủ tục công chứng đối với từng loại việc công chứng theo đúng quy định tại Luật công chứng năm 2014; Nghị định 29/NĐ-CP/2015 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật công chứng và các văn bản pháp luật khác có liên quan về hoạt động công chứng. Hầu hết các hợp đồng, giao dịch được công chứng viên thực hiện theo đúng trình tự thủ tục công chứng và xem xét đầy đủ căn cứ pháp lý trước khi ký. Cụ thể như sau:

- Về lưu trữ hồ sơ công chứng: Hồ sơ công chứng được lưu trữ tương đối đầy đủ các văn bản và giấy tờ cần thiết. Hồ sơ được đánh số theo đúng thứ tự thời gian phù hợp với việc ghi trong sổ công chứng.
- Về hồ sơ công chứng: Văn phòng công chứng luôn luôn yêu cầu khách hàng phải nộp một bộ hồ sơ yêu cầu công chứng, gồm các giấy tờ đúng theo quy định của pháp luật như sau: Phiếu yêu cầu công chứng hợp đồng, giao dịch theo mẫu; Dự thảo hợp đồng, giao dịch; Bản sao giấy tờ tùy thân; Bản sao giấy chứng nhận quyền sở hữu, quyền sử dụng hoặc bản sao giấy tờ thay thế được pháp luật quy định đối với tài sản mà pháp luật quy định phải đăng ký quyền sở hữu, quyền sử dụng, trong trường hợp hợp đồng, giao dịch liên

quan đến tài sản đó; Bản sao giấy tờ khác có liên quan đến hợp đồng, giao dịch mà pháp luật quy định phải có.

- Về thẩm quyền công chứng hợp đồng, giao dịch về bất động sản: Các hợp đồng, giao dịch về bất động sản được các tổ chức hành nghề công chứng thực hiện đúng thẩm quyền công chứng được quy định tại Luật Công chứng.
- Về thời hạn công chứng: Các hợp đồng, giao dịch đều được Văn phòng công chứng Bảo Toàn thực hiện một cách nhanh chóng, thuận tiện đáp ứng được cơ bản yêu cầu của người yêu cầu công chứng.
- Về địa điểm công chứng: Theo quy định tại Điều 44 Luật Công chứng, việc công chứng phải được thực hiện tại trụ sở của tổ chức hành nghề công chứng, trừ các trường hợp người yêu cầu công chứng là người già yếu không thể đi lại được, người đang bị tạm giữ, tạm giam, đang thi hành án phạt tù hoặc có lý do chính đáng khác không thể đến trụ sở của tổ chức hành nghề công chứng. Văn phòng công chứng Bảo Toàn luôn thực hiện đúng, nghiêm túc theo quy định trên.
- Về tinh thần cải cách thủ tục hành chính: Kể từ khi xã hội hóa hoạt động công chứng đến nay, vị trí của người yêu cầu công chứng đã có sự thay đổi toàn diện; khi có nhu cầu công chứng họ được công chứng viên và nhân viên của Văn phòng tư vấn, hướng dẫn tận tình, đầy đủ.

*Thứ hai*, về khách hàng: tuy mới đi vào hoạt động nhưng Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã dần khẳng định được sự lớn mạnh của mình và cũng đang ngày càng vươn lên để chiếm lĩnh thị trường trong giai đoạn hiện nay. Qua đánh giá, số lượng khách sử dụng dịch vụ của Văn phòng Công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn tăng lên qua mỗi năm. Điều này đã chứng tỏ rằng Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã có một chiến lược kinh doanh đúng đắn, ngày càng tạo được lòng tin của khách hàng làm cho thị trường khách hàng ngày càng được mở rộng. Theo quan điểm của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại

Văn phòng công chứng Bảo Toàn, phần lớn họ đều cảm thấy Văn phòng công chứng đã đáp ứng được sự trông đợi của họ. Với mức giá cả hiện nay là phù hợp và tương xứng với chất lượng dịch vụ.

*Thứ ba*, về đội ngũ cán bộ và nhân viên nghiệp vụ: Khác với hoạt động chứng thực (cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, căn cứ vào bản chính để chứng thực bản sao đúng với bản chính), hoạt động công chứng yêu cầu công chứng viên phải có trình độ chuyên môn ngành Luật, nắm vững về kiến thức pháp luật sửa đổi, bổ sung, có khả năng thẩm định và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hợp đồng, giao dịch dân sự. Như vậy, bản thân hoạt động công chứng đã đòi hỏi tính chính xác, chuyên nghiệp cao. Việc hướng tới ngày càng chuyên nghiệp hóa hoạt động công chứng là nhu cầu tất yếu dựa trên thực tế. Nhằm cập nhật, bổ sung kiến thức pháp luật chuyên ngành, bồi dưỡng chuyên môn, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ hành nghề công chứng các Công chứng viên của văn phòng đã tham gia các hội nghị bồi dưỡng nghiệp vụ công chứng để nâng cao trình độ, kiến thức trong các lĩnh vực như: chế định hộ gia đình trong chuyển nhượng quyền sử dụng đất; xác định thành viên của hộ gia đình trong giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; cử người giám sát việc chuyển nhượng đất đối với trẻ vị thành niên; các trường hợp phát sinh trong phân chia di sản thừa kế. Việc thường xuyên tham gia bồi dưỡng nghiệp vụ công chứng giúp cho bản thân mỗi công chứng viên nắm rõ hơn những quy định pháp luật, qua đó tạo hành lang pháp lý an toàn, ổn định, ngăn ngừa vi phạm pháp luật, phòng ngừa rủi ro, tranh chấp.

Đội ngũ lãnh đạo đã không ngừng tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp bồi dưỡng cũng như luôn nâng cao nhận thức của nhân viên về nghiệp vụ, về chất lượng dịch vụ và những yêu cầu quản lý, cung cấp chất lượng sản phẩm, dịch vụ công chứng với mức độ ngày càng hoàn hảo hơn. Bởi lẽ việc xác định rõ trách nhiệm, tuân thủ triệt để các quy trình nghiệp vụ đã tạo nề nếp làm việc khoa học, tiên tiến và thống nhất đội ngũ theo hệ thống, mối quan hệ công việc và con người được cải tiến rõ rệt.

*Thứ tư*, về cơ sở vật chất: Văn phòng công chứng Bảo Toàn có trụ sở làm việc rộng rãi, thông thoáng, thuận tiện cho nhân dân tìm kiếm và tiếp cận, đáp ứng đầy đủ theo yêu cầu của pháp luật về điều kiện trụ sở làm việc đối với một tổ chức hành nghề công chứng. Ngoài ra, Văn phòng đã không ngừng thực hiện đầu tư mua sắm máy móc, trang thiết bị hiện đại; ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động cung ứng dịch vụ công chứng nhằm giảm bớt thời gian công chứng... qua đó nhằm tạo niềm tin, sự hài lòng của người yêu cầu công chứng khi sử dụng dịch vụ tại Văn phòng.

*Thứ năm*, về chia sẻ, cung cấp thông tin công chứng: Với mục tiêu giảm thiểu rủi ro, hạn chế tranh chấp đối với tài sản đã tham gia giao dịch, tranh chấp đối với hợp đồng, giao dịch đã được chứng nhận, nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu tìm hiểu và cung cấp thông tin cho tổ chức, cá nhân có liên quan tới hoạt động công chứng, hỗ trợ công chứng viên khi chứng nhận hợp đồng giao dịch. Hiện tại, UBND tỉnh Hải Phòng và các tổ chức hành nghề công chứng trên địa bàn toàn tỉnh đã hoàn thành việc đầu tư xây dựng hệ thống phần mềm quản lý và chia sẻ thông tin đối với tài sản và hợp đồng, giao dịch. Qua đó góp phần đáp ứng nhu cầu của người yêu cầu công chứng, nâng cao chất lượng dịch vụ của các Văn phòng công chứng

*Thứ sáu*, về kiểm tra hoạt động công chứng. Các cơ quan có thẩm quyền vẫn thường xuyên kiểm tra hoạt động công chứng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Tuy nhiên, cần chú trọng hơn nữa công tác kiểm tra. Hoạt động kiểm tra cũng cần phải thiết lập thành một quy trình gắn liền với quy trình cung ứng quản lý để đảm bảo chặt chẽ, tránh bỏ sót công đoạn. Hoạt động kiểm tra có thể kết hợp nhiều cách thức.

## **2.4. Đánh giá chung**

Nâng cao chất lượng dịch vụ được hiểu đồng nghĩa với cải tiến chất lượng dịch vụ vì cải tiến chất lượng là toàn bộ những hoạt động nhằm đưa chất lượng của sản phẩm lên mức cao hơn trước nhằm giảm dần khoảng cách giữa những mong muốn của khách hàng và thực tế chất lượng đạt được, thỏa mãn nhu cầu

của khách hàng ở mức cao hơn. Cải tiến chất lượng không chỉ là nỗ lực không ngừng nhằm duy trì mà còn nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm nhằm thỏa mãn trông đợi của khách hàng, xã hội và đem lại hiệu quả cho doanh nghiệp.

Qua những phân tích ở trên có thể thấy văn phòng công chứng Bảo Toàn đã nhận thức rõ vai trò là người cung ứng dịch vụ nên cần phải có khách hàng để phục vụ. Do đó, để thu hút khách hàng, tạo nguồn thu nhập, Văn phòng công chứng đã không ngừng chấn chỉnh lề lối, tác phong, đạo đức nghề nghiệp của công chứng viên và nhân viên giúp việc; ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết và lưu trữ hồ sơ công chứng; giảm bớt thành phần hồ sơ và thủ tục công chứng; thời gian giải quyết hồ sơ công chứng là ngay trong ngày làm việc không phải hẹn lại; thực hiện tiếp nhận hồ sơ qua điện thoại, Email... hẹn lịch làm việc, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người yêu cầu công chứng, nhưng vẫn bảo đảm sự chính xác, đúng pháp luật và an toàn pháp lý cho hợp đồng, giao dịch đã công chứng. Và quan trọng, Văn phòng công chứng Bảo Toàn không ngừng đào tạo, bổ sung kiến thức nghề quan trọng cho nhân viên cũng như yêu cầu nhân viên phải làm tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.

Tóm lại, có thể thấy chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn được khách hàng cảm nhận khá tốt, không chỉ về chất lượng dịch vụ, nhân viên và của cơ sở vật chất kỹ thuật của văn phòng. Tuy nhiên các phương thức quảng cáo về văn phòng lại không được sử dụng nhiều, các thông tin về văn phòng có rất ít trên mạng khó tìm thấy các thông tin về dịch vụ cũng như các thông báo về chất lượng dịch vụ mà văn phòng công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng. Chất lượng dịch vụ chủ yếu được quảng bá bằng phương thức truyền miệng qua những khách hàng đã sử dụng của văn phòng, đây là cách tuyên truyền, quảng cáo nhanh nhưng nó phụ thuộc vào cách cảm nhận dịch vụ của khách nên tính chính xác đôi lúc không cao. Như vậy, rất bất tiện cho khách hàng muốn biết cụ thể các thông tin về dịch vụ của văn phòng Bảo Toàn.

Bên cạnh đó, vì nhu cầu của khách hàng ngày càng tăng dẫn đến việc đáp ứng các nhu cầu của khách hàng của Văn phòng công chứng Bảo Toàn dẫn đến



tình trạng quá tải, nhân viên phải làm việc ngoài giờ để kịp tiến độ công việc. Vấn đề thiếu nhân viên cũng như cơ sở mặt bằng cũ không còn đủ để đáp ứng với số lượng khách hàng ngày càng gia tăng là những vấn đề bức thiết mà văn phòng cần phải giải quyết ngay lập tức.

## CHƯƠNG 3

### GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG CHỨNG CỦA VĂN PHÒNG CÔNG CHỨNG BẢO TOÀN

#### 3.1. Nguyên tắc chung

Một cách tổng thể, cả 3 yếu tố của mô hình nghiên cứu là năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương diện hữu hình đều là các bộ phận cấu thành của năng lực cung ứng dịch vụ. Đó là khả năng thực hiện chức năng quản lý và phục vụ khách hàng của bộ máy các TCHNCC. Có thể khái quát các yếu tố cấu thành năng lực cung cấp dịch vụ công chứng theo quan điểm nghiên cứu của tác giả gồm:

1. Hệ thống tổ chức của các TCHNCC được thiết lập trên cơ sở phân định rành mạch chức năng, thẩm quyền và nhiệm vụ;

2. Hệ thống thể chế, thủ tục hoạt động được ban hành có căn cứ khoa học, hợp lý, tạo nên khuôn khổ pháp lý và cơ chế vận hành đồng bộ, nhịp nhàng, nhanh nhạy, thông suốt của TCHNCC;

3. Đội ngũ Công chứng viên, nhân viên nghiệp vụ có phẩm chất chính trị, phẩm chất đạo đức, trình độ và kỹ năng hành chính với cơ cấu, chức danh, tiêu chuẩn đáp ứng các yêu cầu cụ thể của việc cung ứng dịch vụ;

4. Tổng thể các điều kiện vật chất, kỹ thuật, tài chính cần và đủ để đảm bảo cho hoạt động cũng ứng dịch vụ có hiệu quả.

Các giải pháp dưới đây chủ yếu tập trung đề cập đến yếu tố con người (năng lực chuyên môn và thái độ, văn hóa phục vụ) và phương diện hữu hình (cơ sở vật chất, hệ thống thông tin). Bên cạnh đó, tác giả cũng đưa ra một số đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật. Cơ sở đề xuất các giải pháp này là khung lý thuyết về chất lượng dịch vụ hành chính công và thực trạng về chất lượng dịch vụ công chứng tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn .

## **3.2. Các giải pháp cụ thể**

### **3.2.1. Giải pháp về “Sự đồng cảm”**

Ở khía cạnh cung cấp dịch vụ công chúng, sự đồng cảm có thể được hiểu như là công chúng viên, nhân viên nghiệp vụ “biết” rung cảm trước những yêu cầu, lo lắng... của khách hàng, hiểu và cảm thông với những mong muốn của họ và luôn đặt mình trong hoàn cảnh của khách hàng để nhìn nhận vấn đề, từ đó thể hiện thái độ quan tâm của mình. Sự đồng cảm cũng được xem như là một yếu tố của năng lực phục vụ xét về khía cạnh tâm lý. Đồng cảm làm cho người cung cấp dịch vụ công chúng sẵn sàng chia sẻ với khách hàng về những mong đợi của họ trong quá trình tiếp xúc và chuyển giao dịch vụ công chúng; sẵn sàng có mặt khi khách hàng cần mình, không tỏ thái độ vô cảm, thờ ơ trước những lo lắng, băn khoăn của khách hàng. Một cách tổng quát, sự đồng cảm là thái độ và trách nhiệm đối với khách hàng, công việc, đồng nghiệp và tổ chức. Do lĩnh vực cung cấp dịch vụ công chúng là đặc thù nên sự đồng cảm của công chúng viên, chuyên viên nghiệp vụ đối với khách hàng có ảnh hưởng mạnh mẽ đến chất lượng cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ công chúng. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ công chúng cần phải làm cho công chúng viên, chuyên viên nghiệp vụ đồng cảm với khách hàng.

Thực chất, sự đồng cảm được biểu hiện ở thái độ phục vụ lịch sự, nhã nhặn và sự quan tâm đến khách hàng. Khoa học hành vi chỉ rằng: Sự nhiệt tình chu đáo khi phục vụ xuất phát từ động lực làm việc và nhận thức của con người. Tác động đến thái độ phục vụ để có được phong cách phục vụ chuyên nghiệp, phục vụ cả bằng khối óc và trái tim, cần cả một quá trình lâu dài. Trong thực tế, đó là xây dựng và phát triển văn hóa tổ chức.

Văn hóa tổ chức được hiểu là toàn bộ những nhân tố văn hóa mà tổ chức làm ra trong quá trình hình thành và phát triển, tạo nên bản sắc của tổ chức, chi phối, tác động tới tình cảm, lý trí và hành vi của tất cả các thành viên trong tổ chức đó. Văn hóa tổ chức là một hệ thống các giá trị, các chuẩn mực, niềm tin của tổ chức chi phối tình cảm, nếp suy nghĩ, hành vi của mọi thành viên của tổ

chức; cùng được chia sẻ trong tổ chức và tạo nên nét đặc thù riêng của tổ chức. Văn hóa tổ chức xuất phát từ chính trong tổ chức và cần có cả một quá trình để hình thành. Một trong những yếu tố cấu thành của văn hóa tổ chức là chuẩn mực đạo đức. Đây là quan niệm của mỗi cá nhân về các giá trị đạo đức. Đó là quan niệm về nhân, nghĩa, lễ, trí, tín về sự bình đẳng, sự thương yêu đùm bọc lẫn nhau. Các yếu tố này thuộc văn hóa dân tộc. Khi hành xử các yếu tố này được coi như yếu tố đương nhiên trong các mối quan hệ tại tổ chức. Ngoài xã hội cũng như trong mỗi tổ chức, luôn tồn tại các hành động tốt - xấu, vấn đề là tổ chức sẽ thể chế hóa, xây dựng quan điểm chính thức như thế nào và từ đó xây dựng các chuẩn mực đạo đức chính thức cho tổ chức.

Trên thực tế, văn hóa tổ chức tại các TCHNCC được biểu hiện chủ yếu ở văn hóa công sở. Nói cách khác, đó là bề nổi của “tảng băng văn hóa” được quan tâm và dễ nhận biết hơn. Giải pháp trọng tâm là tuyên truyền, nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức cho công chứng viên và các chuyên viên nghiệp vụ trong các TCHNCC, cụ thể là trong Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

Với đặc thù của lĩnh vực dịch vụ công chứng, việc phát triển văn hóa tổ chức có ảnh hưởng rất lớn đến hình ảnh của Văn phòng công chứng cũng như tạo được niềm tin đối với khách hàng/công dân. Văn hóa tổ chức không phải là kết quả riêng của lãnh đạo mà là sự chung sức đồng lòng của toàn thể nhân viên trong Văn phòng công chứng, tạo lập uy tín của Văn phòng. Do đó, để phát triển được văn hóa tổ chức thì nhiệm vụ cần thiết là phải tuyên truyền, bồi dưỡng để nâng cao nhận thức về văn hóa tổ chức cho cán bộ nhân viên. Để nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên về văn hóa tổ chức, cần thực hiện những công việc sau:

*Thứ nhất*, đẩy mạnh công tác đào tạo về văn hóa tổ chức cho cán bộ nhân viên trong Văn phòng; thường xuyên phổ biến các tài liệu hướng dẫn triển khai văn hóa tổ chức, triển khai các hoạt động hỗ trợ xây dựng văn hóa tổ chức; lắng ý kiến đóng góp của nhân viên để hoàn thiện bộ quy tắc ứng xử, các nội quy, quy định nhằm xây dựng hình ảnh đẹp của cán bộ nhân viên về tinh thần trách nhiệm

cao, sự tận tâm, tận tụy trong từng công việc và hành động, nhằm giữ gìn, phát huy những giá trị đã có, hướng tới mục tiêu cao nhất là sự hài lòng của khách hàng.

*Thứ hai*, phải phân công cụ thể cho cá nhân nhân viên trong văn phòng chịu trách nhiệm về văn hóa tổ chức, cá nhân có nhiệm vụ tư vấn cho ban lãnh đạo các giải pháp về phát triển và thực thi văn hóa tổ chức: quy tắc ứng xử nội bộ, quy tắc ứng xử với khách hàng...

*Thứ ba*, tăng cường tiếp xúc giữa lãnh đạo (công chứng viên) và nhân viên: Những lời phát biểu suông tại các buổi họp, những lời huấn thị từ phòng họp sẽ không thuyết phục bằng chính hành động của lãnh đạo và sự tiếp xúc thường xuyên với nhân viên của mình. Có thể coi quá trình tiếp xúc này là quá trình truyền đạt những giá trị, niềm tin, quy tắc của lãnh đạo tới nhân viên.

*Thứ tư*, xây dựng và hoàn thiện môi trường văn hóa trong Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Về học tập, cần có quy chế rõ ràng và bắt buộc tất cả nhân viên trong Văn phòng phải tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ và văn hóa tổ chức. Ngoài ra, cần khuyến khích và tạo điều kiện vật chất cho nhân viên tự tham gia các chương trình đào tạo bên ngoài. Về lao động sinh hoạt, phải hoàn thiện môi trường văn hóa theo hướng đề cao các giá trị tinh thần của nhân viên, tạo điều kiện cho họ tự khẳng định giá trị bản thân. Văn phòng cần xây dựng các thiết chế văn hóa, củng cố và duy trì các hoạt động văn hóa xã hội, thể dục thể thao. Đẩy mạnh các hoạt động văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao tại Văn phòng; tạo ra sân chơi lành mạnh, bổ ích cho nhân viên, góp phần xây dựng một đội ngũ công chứng viên và chuyên viên nghiệp vụ phát triển về trí tuệ, cường tráng về thể chất, trong sáng về đạo đức và phong phú về tinh thần.

Tóm lại, nhân viên trong Văn phòng có được sự đồng cảm với khách hàng, có thái độ quan tâm đến yêu cầu của khách hàng chỉ khi chính Văn phòng công chứng xây dựng và phát triển văn hóa công sở nói riêng và văn hóa tổ chức nói chung.

### 3.2.2. Giải pháp về nâng cao “Năng lực phục vụ”

Năng lực phục vụ có thể được hiểu như là một tập hợp các kỹ năng, kiến thức, hành vi và thái độ được cá nhân và tổ chức tích lũy và sử dụng để đạt được kết quả theo yêu cầu công việc. Nói cách khác, năng lực phục vụ là tổng hợp sự hiểu biết, kỹ năng, thái độ hay giá trị của cá nhân và tổ chức trong quá trình cung cấp dịch vụ công chứng có chất lượng theo yêu cầu của khách hàng - công dân. Đó là chất lượng của đội ngũ công chức, viên chức, năng lực chuyên môn và giao tiếp, khả năng phối hợp giữa các bộ phận, các cá nhân. Điều này cho thấy, để cải thiện chất lượng dịch vụ công chứng tất yếu phải nâng cao năng lực phục vụ của Công chứng viên, nhân viên nghiệp vụ và bản thân Văn phòng công chứng Bảo Toàn. Đó thực chất là khả năng đáp ứng nhu cầu của nhân viên Văn phòng thông qua nâng cao trình độ chuyên môn đối với những nhu cầu và mong muốn khác nhau của khách hàng/ công dân:

*(i) Đánh giá trình độ chuyên môn của nhân viên để làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng, tại Văn phòng.*

Đánh giá trình độ chuyên môn của nhân viên là một việc làm rất khó, đòi hỏi phải xây dựng những tiêu chí đánh giá cho từng vị trí công việc, là cơ sở để đánh giá đúng, chính xác làm tiền đề để cho việc tuyển dụng, sử dụng phù hợp với Văn phòng. Để đánh giá trình độ của nhân viên tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn cần tiến hành các kỳ tập huấn kỹ năng và chuyên môn định kỳ bằng các tình huống phù hợp, từ đó, xây dựng ra các tiêu chí đánh giá cụ thể cho từng vị trí công việc. Dựa trên thực tiễn hoạt động của Văn phòng và các tình huống mà cán bộ nhân viên đã gặp phải, tác giả xin đưa ra một số tiêu chí cụ thể đối với từng vị trí công việc:

- *Đối với công chứng viên:*

- *Tiêu chuẩn chung:* Công chứng viên phải là công dân của Việt Nam, không thuộc trường hợp mất năng lực hoặc không có khả năng thực hiện vai trò của công chứng viên, sức khỏe tốt, là người tốt nghiệp chuyên ngành luật, có nhân cách và năng lực phù hợp với chức danh, đã trải qua khóa đào tạo nghề dài

và chuyên sâu, hoàn thành thời gian tập sự hành nghề công chứng và vượt qua kỳ thi tuyển công chứng viên.

- *Tiêu chuẩn về trình độ*: Đề khẳng định vị trí của chức danh công chứng viên tại Văn phòng, các công chứng viên phải đủ điều kiện chuyên môn làm công chứng viên dự bị với thời gian ít nhất 2 năm.

- *Tiêu chuẩn về tuổi*: lợi thế về độ tuổi được xem xét vì nghề này đòi hỏi phải có một nền tảng vững chắc và kinh nghiệm đáng kể. Do đó, công chứng viên tại Văn phòng phải là người ít nhất 30 tuổi và không quá 65 tuổi.

- *Đối với nhân viên nghiệp vụ*:

- *Tiêu chuẩn chung*: là công dân của Việt Nam, không thuộc trường hợp mất năng lực hoặc không có khả năng thực hiện vai trò của nhân viên nghiệp vụ, sức khỏe tốt, là người có nhân cách và năng lực phù hợp với chức danh, cụ thể: cần cù, chịu khó, cẩn thận trong công việc, năng động, nhiệt tình, giao tiếp tốt và có kỹ năng hành nghề công chứng hoặc luật sư.

- *Tiêu chuẩn về trình độ*: tốt nghiệp cử nhân chuyên ngành luật.

- *Đối với nhân viên hành chính nhân sự và phát triển khách hàng*:

- *Tiêu chuẩn chung*: là công dân của Việt Nam, không thuộc trường hợp mất năng lực hành vi dân sự, sức khỏe tốt, là người có năng lực phù hợp với chức danh: khả năng giao tiếp tốt, có khả năng nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của khách hàng, sử dụng tốt các phần mềm Office, có tinh thần trách nhiệm cao, kỷ luật tốt, năng động, ham học hỏi.

- *Tiêu chuẩn về trình độ*: tốt nghiệp từ trình độ cao đẳng trở lên.

(ii) *Đào tạo bồi dưỡng và sử dụng nhân viên phù hợp với yêu cầu thực trạng của Văn phòng*.

Trong bối cảnh có nhiều cơ hội và còn một số khó khăn, hạn chế nhất định, công chứng Việt Nam nói chung và Văn phòng công chứng Bảo Toàn nói riêng cần nắm bắt cơ hội và vượt qua các khó khăn. Hơn lúc nào hết, đội ngũ công chứng viên cần tiếp tục phát huy truyền thống, những kết quả, thế mạnh, lan tỏa kinh nghiệm cho nhau, phát huy vai trò của tổ chức xã hội - nghề nghiệp

của công chứng viên, tăng cường đoàn kết sức mạnh để hoạt động Công chứng của Văn phòng ngày càng phát triển.

Việc đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ công chứng, kỹ năng, đạo đức nghề nghiệp cho công chứng viên và phát triển cho đội ngũ công chứng viên kế cận cần được quan tâm đúng mức. Có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên và lộ trình phát triển đối với đội ngũ công chứng viên kế cận tránh sự khuyết thiếu về công chứng viên.

Xác định rõ nhu cầu đối tượng cần được đào tạo, bồi dưỡng (Có thể bao gồm cả công chứng viên và nhân viên làm việc tại Văn phòng). Căn cứ vào thực trạng, vào kết quả của việc đánh giá năng lực của nhân viên để xác định nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Trên cơ sở đó, xác định nội dung, chương trình phương pháp đào tạo, bồi dưỡng phù hợp với nhu cầu và đối tượng nhằm đảm bảo công tác đào tạo, bồi dưỡng có hiệu quả, xây dựng được đội ngũ nhân viên trong Văn phòng đáp ứng được yêu cầu thực tế. Theo đó, Văn phòng cần tổ chức các buổi đào tạo chuyên môn và kỹ năng công chứng, cụ thể:

- Mở lớp đào tạo chuyên môn và kỹ năng về công chứng dành cho Công chứng viên của Văn phòng:

+ Thời gian đào tạo: 3 ngày làm việc.

+ Mức độ: Đào tạo định kỳ hàng năm

+ Người tham gia giảng dạy: Giáo sư, tiến sĩ, giảng dạy lớp đào tạo Công chứng viên tại học viện Tư pháp.

- Tổ chức các buổi họp chuyên môn nhằm nâng cao kỹ năng về nghiệp vụ công chứng cho chuyên viên nghiệp vụ của Văn phòng: định kỳ 3 tháng/lần. Phụ trách chuyên môn sẽ là các công chứng viên của Văn phòng công chứng Bảo Toàn.

### **3.2.3. Giải pháp về “Phương diện hữu hình”**

Dịch vụ là vô hình nên chất lượng thường hiểu theo khía cạnh “cảm nhận” của khách hàng/người dân. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như tạo ra



“khía cạnh vật chất” của dịch vụ, Văn phòng công chứng cần “hữu hình hóa” quá trình cung cấp dịch vụ công chứng với những thông tin xác đáng, cơ sở tiếp dân Khang trang.... Một cách cụ thể, đó là cơ sở vật chất, phòng làm việc và cách thức bố trí, thông tin rõ ràng và dễ hiểu, trang phục của nhân viên... Đây chính là lý do cần phải giải quyết vấn đề về “phương diện hữu hình” khi thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng.

*Về kiến trúc, cơ sở hạ tầng.* Xây dựng và thực hiện đầy đủ các tiêu chuẩn chung về kiến trúc nội, ngoại thất cho trụ sở, văn phòng theo một thể thống nhất để thể hiện tính nhất quán trong phục vụ, tính ổn định về chất lượng dịch vụ công chứng cung cấp cho khách hàng. Văn phòng cần bố trí phòng đón tiếp khách riêng biệt, rộng rãi.

Văn phòng công chứng Bảo Toàn cần phải mở rộng quy mô để đáp ứng hết được yêu cầu của người dân sử dụng dịch vụ nhằm giảm thiểu tình trạng quá tải. Tuyển thêm các Công chứng viên và thư ký là một giải pháp để giảm thiểu sự quá tải. Đồng thời bổ sung thêm bộ phận lễ tân để tiếp đón những người dân đến làm việc được chuyên nghiệp.

*Về đồng phục, thẻ nhân viên.* Trang phục của nhân viên thể hiện văn hóa của Văn phòng, trang phục lịch sự, gọn gàng thể hiện sự tôn trọng khách hàng; giúp cho việc quản lý nội bộ được thuận lợi, tạo nên tác phong trang nghiêm và nâng cao ý thức trách nhiệm trong công việc của nhân viên. Do vậy, cần thống nhất đồng phục để người dân dễ nhận biết, thoải mái khi sử dụng cho nhân viên. Đồng thời cũng phải có những biện pháp cụ thể để chấn chỉnh việc nhân viên mặc đồng phục, đeo thẻ khi làm việc cũng như khi giao dịch với khách hàng nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và tạo được ấn tượng tốt với khách hàng. Nhân viên được trang bị đầy đủ trang thiết bị cũng thể hiện được tính chuyên nghiệp trong công việc, để lại hình ảnh tích cực và sự tin tưởng của khách hàng.  
Cụ thể tại Văn phòng:

- Đối với Công chứng viên nam: đồng phục sẽ là vest.
- Đối với Công chứng viên nữ: đồng phục là zip và áo sơ mi.

- Đối với chuyên viên nam: đồng phục là quần đen, áo sơ mi trắng
- Đối với chuyên viên nữ: đồng phục là zip và áo sơ mi trắng.

Văn phòng cũng cần theo dõi và đánh giá việc thực hiện các hệ thống tiêu chuẩn, định mức về trang thiết bị, diện tích phòng làm việc đáp ứng yêu cầu hiện đại hoá thay thế cho các tiêu chí, định mức cũ, lạc hậu. Ấn phẩm, bảng hướng dẫn, chỉ dẫn... cần được thiết kế ấn tượng và dễ nhận biết, dễ hiểu... Văn phòng cũng cần đẩy mạnh phát triển trang tin điện tử, luôn cập nhật, bổ sung những thông tin mới nhất, lên trang web để đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời cho khách hàng.

Tóm lại, để góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ công chúng tại Văn phòng công chúng Bảo Toàn nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân, cần quan tâm hơn đến phương diện hữu hình trong quá trình cung cấp. Đó là việc tạo lập hình ảnh, vật dụng, phương tiện... phục vụ khách hàng. Đó cũng là việc hoàn thiện hệ thống IT cho phép hỗ trợ thông tin cho khách hàng, cho phép cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, nhanh chóng tới khách hàng.

#### ***3.2.4. Nâng cao năng lực lãnh đạo và quản lý***

Năng lực lãnh đạo là yếu tố then chốt dẫn tới yếu tố thành công của Văn phòng. Để yếu tố này tác động tích cực đến tổ chức thì người lãnh đạo phải có một tầm nhìn chiến lược nhằm định hướng đúng đắn, có trí tuệ uyên bác và khả năng truyền đạt tốt để giúp cấp dưới hiểu rõ những công việc cụ thể, thực hiện những phương án đưa ra nhằm giúp hoàn thành chiến lược tổng thể.

Theo đó, lãnh đạo Văn phòng công chúng Bảo Toàn cần tập trung vào những nhiệm vụ và công việc cụ thể:

*Một là*, lãnh đạo Văn phòng cần phân quyền, uỷ quyền, công việc phù hợp cho nhân viên trong văn phòng.

*Hai là*, trau dồi kỹ năng động viên khuyến khích, khả năng hiểu mình hiểu người nhằm nâng cao và củng cố nhiệt huyết của nhân viên, truyền cho họ những nhận thức tích cực và lòng nhiệt thành với tổ chức. Qua những thước đo cứng như sự sở hữu, sự vắng mặt, năng suất lao động của nhân viên và thước đo

mềm như sự nhận thức về sự công bằng trong văn phòng và niềm tin của nhân viên, lãnh đạo Văn phòng có thể đánh giá về lòng nhiệt huyết của nhân viên và điều chỉnh phương pháp lãnh đạo hợp lý.

*Ba là*, bản thân lãnh đạo Văn phòng cần nâng cao khả năng ra quyết định, khả năng ảnh hưởng và khả năng giao tiếp lãnh đạo, điều đó được thể hiện qua sự lớn mạnh của tổ chức đó, sự lớn mạnh và trung thành của các đối tác, sự phát triển của các đơn vị hay niềm tin, sự hài lòng của khách hàng. Với khả năng giao tiếp lãnh đạo, người lãnh đạo luôn thúc đẩy các mối quan hệ nhằm tạo sự hợp tác chặt chẽ, hiệu quả với các đối tác.

*Bốn là*, lãnh đạo cần có kiến thức sâu rộng về nhiều lĩnh vực, đồng thời là người có khả năng nhận ra những trật tự khuôn mẫu và hướng đi ngay cả trong những khó khăn, hoặc tình huống hỗn loạn. Cần có tầm nhìn lớn, luôn cam kết, đưa ra những mục tiêu xác thực, đúng đắn và nỗ lực cùng với cấp dưới thực hiện, biến ước mơ thành hiện thực nhằm kiến tạo tương lai. Với khả năng động viên và khuyến khích, lãnh đạo chú trọng đề cao sáng kiến, ý tưởng mới, dùng ngôn ngữ dễ hiểu sao cho cấp dưới thấm nhuần ý tưởng và khơi dậy quyết tâm trong toàn tổ chức để thực hiện ước mơ đó.

*Năm là*, Cần đa dạng hoá nguồn lực, thu hút nhân tài, thu tóm kiến thức và kỹ năng tốt và thúc đẩy sự thành công của Văn phòng ở mức độ cao hơn. Luôn quan tâm và chú trọng tới môi trường làm việc và văn hoá của Văn phòng nhằm tăng hiệu quả công việc và sự thoải mái đối với nhân viên.

*Sáu là*, luôn cam kết phát triển cá nhân và nghề nghiệp cho cấp dưới. Tạo ra cơ hội học tập và khuyến khích cấp dưới tìm ra con đường phát triển nghề nghiệp nhằm phát triển nhân sự.

*Bảy là*, lãnh đạo Văn phòng cũng luôn hiểu rằng sự sung đột cũng là cơ hội để thúc đẩy hợp tác nội bộ, luôn tin tưởng nhân viên nhằm xây dựng sự hợp tác. Cần mềm dẻo nhưng luôn định hướng đường lối và áp dụng nguyên tắc dựa trên giá trị cơ bản để đạt mục tiêu. Đồng thời, trân trọng cách thức tiến hành và mục tiêu đề ra, kiên định đường lối và biết sử dụng kỹ năng và khả năng của đội

ngũ chuyên gia một cách phù hợp, sát sao với quá trình thực hiện và linh hoạt điều chỉnh hành vi nhằm đạt mục tiêu trong công việc, thích ứng để đáp lại những thay đổi của tình huống và môi trường. Khi ra quyết định, lãnh đạo văn phòng cần luôn kiên định với đường lối đã chọn, trao quyền tự quyết cho nhân viên và quyền lực nhất định để cấp dưới thực hiện nhiệm vụ, nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của cấp dưới.

Để cụ thể hóa giải pháp trên, Lãnh đạo văn phòng đã tích cực tổ chức các buổi thảo luận, trao đổi kinh nghiệm giữa các Công chứng viên với nhau và gắn kết tình cảm với nhau qua các buổi du lịch, dã ngoại, sinh nhật hay liên hoan .... Ban lãnh đạo cũng đã có phương hướng động viên, khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên trong Văn phòng.

Chấp hành nghiêm túc quy định của pháp luật về tổ chức và hoạt động công chứng; rút kinh nghiệm sâu sắc và khắc phục kịp thời những hạn chế, sai sót trong quá trình hoạt động của công chứng viên và tổ chức hành nghề công chứng. Tích cực đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại:

+ Nghiêm túc chấp hành quy tắc đạo đức hành nghề công chứng; phát huy tinh thần trách nhiệm giám sát lẫn nhau trong hành nghề, tận tâm và kiên quyết đấu tranh loại bỏ những hành vi sai trái trong hoạt động công chứng, vì sự phát triển bền vững của nghề công chứng. Thường xuyên nghiên cứu, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, chia sẻ kinh nghiệm nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn yêu cầu công chứng của nhân dân.

+ Thường xuyên rà soát, cập nhật văn bản pháp luật mới ban hành, sửa đổi, bổ sung để kịp thời tư vấn cho khách hàng các rủi ro pháp lý có thể vướng phải trong việc thực hiện thủ tục công chứng.

### ***3.2.5. Xây dựng và hoàn thiện quy trình thủ tục, dịch vụ***

Xây dựng một quy trình làm việc khoa học có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ công chứng mà Văn phòng cung cấp cho khách hàng. Quy trình phục vụ bao gồm có cả thái độ tôn trọng quy định của quy trình

và chất lượng của từng phần trong quy trình đó. Việc chuẩn hóa các quy trình công việc giúp cho việc chuyên môn hóa trong từng công đoạn của Văn phòng và giúp cho việc cải tiến quy trình phục vụ khách hàng được tốt hơn. Theo đó, Văn phòng cần thực hiện một số nội dung cụ thể sau:

*Một là*, Văn phòng cần mô phỏng theo những quy trình quản trị (điển hình là ISO 9001) làm hệ thống quản trị làm nền tảng để thể chế hóa bộ máy làm việc, giúp luật hóa trách nhiệm cá nhân hay nói đúng hơn là “minh bạch hóa” vai trò và phạm vi trách nhiệm của từng người để cá nhân thấy rõ nhiệm vụ và quyền hạn của mình trong Văn phòng.

*Hai là*, các cá nhân trong Văn phòng đều có trách nhiệm đánh giá quy trình đang áp dụng và có suy nghĩ về hợp lý hóa quy trình làm việc. Yêu cầu chung là phải hợp lý hóa quy trình (streamlining), tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong việc tiếp xúc và phục vụ khách hàng/công dân.

*Ba là*, đề nghị Sở Tư pháp là trung tâm điều phối sự hợp tác giữa các tổ chức hành nghề công chứng với Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất; Cơ quan tài Nguyên và Môi trường các cấp; Cơ quan thi hành án dân sự các cấp và các cơ quan, tổ chức có liên quan khác trong việc phục vụ người dân khi có nhu cầu, tham gia giao dịch dân sự.

Để tạo sự bình đẳng giữa các tổ chức hành nghề công chứng trong việc cung ứng dịch vụ công chứng theo quy định của pháp luật, đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền nhanh chóng chuyển đổi các Phòng Công chứng thành Văn phòng công chứng.

### ***3.3. Kiến nghị: Hoàn thiện quy định của pháp luật***

*Một là*, cần tiếp tục đẩy mạnh chủ trương xã hội hóa hoạt động công chứng. Tuy nhiên, hoạt động công chứng là một loại hình dịch vụ công, công chứng viên do Nhà nước bổ nhiệm để thực hiện dịch vụ này; thực hiện công việc đòi hỏi tính chuyên môn và trách nhiệm pháp lý cao. Do vậy, việc xã hội hóa hoạt động này cần có lộ trình thích hợp. Trong khi trình độ xã hội còn nhiều hạn chế cộng với tính phức tạp, thiếu ổn định của hệ thống pháp luật đã khiến cho

nhận thức cũng như thực tiễn thực hiện hoạt động này còn nhiều bất cập. Do vậy, không nên nóng vội chuyển đổi các Phòng Công chứng (đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở Tư pháp) thành Văn phòng Công chứng (hoạt động theo Luật doanh nghiệp) như một số quan điểm hiện nay.

*Hai là*, Bộ Tư pháp sớm xây dựng một văn bản pháp lý có tính ràng buộc đối với các tổ chức hành nghề công chứng và công chứng viên trong việc xây dựng nguồn quỹ hỗ trợ rủi ro và phòng ngừa rủi ro cho các tổ chức hành nghề công chứng và công chứng viên trên phạm vi toàn quốc. Đồng thời, sớm ban hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật công chứng, tập trung vào một số nội dung sau:

- Về công chứng viên: Đề nâng cao chất lượng, bảo đảm sự phát triển bền vững của đội ngũ công chứng viên cần quy định chặt chẽ hơn các điều kiện bổ nhiệm công chứng viên. Theo đó, xác định rõ hơn địa vị pháp lý của công chứng viên; quy định rõ công chứng viên chịu sự quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và tổ chức xã hội - nghề nghiệp của công chứng viên; nâng thời gian đào tạo nghề công chứng từ 6 tháng lên 12 tháng; bổ sung quy định người miễn đào tạo phải tham gia khóa bồi dưỡng nghiệp vụ công chứng trước khi đề nghị bổ nhiệm công chứng. Sửa đổi quy định về tập sự hành nghề công chứng theo hướng không miễn đào tạo nghề công chứng mà chỉ giảm thời gian tập sự đối với đối tượng được miễn đào tạo nghề công chứng trước đây; bổ sung quy định về kiểm tra kết quả tập sự hành nghề công chứng, quy định công chứng viên chỉ được hành nghề đến 65 tuổi; bổ sung quy định về kiểm tra và tổ chức kiểm tra kết quả tập sự hành nghề công chứng, bồi dưỡng thường xuyên.

- Về tổ chức hành nghề công chứng: Sửa đổi, bổ sung các quy định về Văn phòng công chứng nhằm cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho Văn phòng công chứng trong việc thay đổi loại hình hoạt động, thúc đẩy phát triển các Văn phòng công chứng quy mô lớn, hoạt động chuyên nghiệp và hiệu quả. Quy định việc thành lập tổ chức hành nghề công chứng phải phù hợp với Quy

hoạch tổng thể phát triển tổ chức hành nghề công chứng đã được Thủ tướng phê duyệt; Phòng Công chứng chỉ được thành lập ở những địa bàn chưa có điều kiện phát triển Văn phòng công chứng để đáp ứng yêu cầu của người dân.

*Ba là*, triển khai thực hiện có hiệu quả Quy hoạch tổng thể phát triển tổ chức hành nghề công chứng đến năm 2020, bảo đảm phát triển các tổ chức hành nghề công chứng rộng khắp và phân bổ hợp lý gắn với địa bàn dân cư trên toàn quốc, đáp ứng đầy đủ nhu cầu công chứng các hợp đồng, giao dịch của cá nhân, tổ chức trong xã hội, tăng cường tính an toàn pháp lý cho các hợp đồng, giao dịch, khắc phục tình trạng phát triển tổ chức hành nghề công chứng không đồng đều giữa khu vực đô thị với khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, địa bàn có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn.

*Bốn là*, đổi mới chương trình, nội dung đào tạo nghề công chứng; tăng cường công tác bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề, đạo đức hành nghề công chứng. Xây dựng quy hoạch công chứng viên căn cứ theo nhu cầu thực tế của địa phương.

*Năm là*, tăng cường thanh tra, kiểm tra, chấn chỉnh những sai phạm và những biểu hiện tiêu cực trong hoạt động công chứng; hướng dẫn định hướng các công chứng viên, tổ chức hành nghề công chứng thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của Luật công chứng và văn bản hướng dẫn thi hành để phát triển lành mạnh các hoạt động công chứng.

*Sáu là*, xây dựng được cơ sở dữ liệu thông tin về bất động sản, tạo nền tảng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các tổ chức hành nghề công chứng và Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất để khắc phục rủi ro trong hoạt động hành nghề của công chứng viên.

- Để tạo sự bình đẳng giữa các tổ chức hành nghề công chứng trong việc cung ứng dịch vụ công chứng theo quy định của pháp luật, đề nghị cơ quan nhà

nước có thẩm quyền nhanh chóng chuyển đổi các Phòng Công chứng thành Văn phòng công chứng.

- Đề nghị Sở Tư pháp là trung tâm điều phối sự hợp tác giữa các tổ chức hành nghề công chứng với Văn phòng đăng ký quyền sử dụng đất; Cơ quan tài Nguyên và Môi trường các cấp; Cơ quan thi hành án dân sự các cấp và các cơ quan, tổ chức có liên quan khác trong việc phục vụ người dân khi có nhu cầu, tham gia giao dịch dân sự.



## KẾT LUẬN

Sau hơn 4 năm thực hiện Luật Công chứng, xã hội hóa hoạt động công chứng tại thành phố Hải Phòng đã được xã hội đón nhận với nhiều dấu hiệu tích cực. Bên cạnh 05 phòng công chứng thuộc Sở Tư pháp, Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng đã cho phép thành lập 23 Văn phòng công chứng tại các quận huyện thuộc thành phố nhằm đáp ứng nhu cầu công chứng của nhân dân thành phố và tạo điều kiện cho các giao dịch dân sự được nhanh chóng, kịp thời. Khách hàng được cung cấp các dịch vụ về công chứng một cách toàn diện, đảm bảo an toàn pháp lý, nhanh chóng, thuận tiện. Bên cạnh đó, biểu hiện cạnh tranh giữa các TCHNCC là điều dễ dàng nhận thấy.

Dịch vụ công chứng luôn gắn liền với nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng. Cùng với sự phát triển của thị trường vốn, thị trường giao dịch bất động sản, nhu cầu công chứng sẽ có sự phát triển mạnh ở Việt Nam nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng nhằm kiểm định sự ràng và có tính chất pháp lý trong các quan hệ dân sự. Kết quả hoạt động công chứng sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới nhiều quan hệ xã hội và giao dịch khác phát sinh sau đó. Do đó, mọi TCHNCC cần phải hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc tìm ra những thành phần của chất lượng dịch vụ, các yếu tố hạn chế cũng như những yếu tố tác động vào sự hài lòng của khách hàng là tiền đề để nâng cao chất lượng dịch vụ. Nhận thức được vấn đề, Luận văn đã đi phân tích làm rõ các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ công chứng nói chung, cũng như chất lượng dịch vụ công chứng tại Văn phòng công chứng Bảo Toàn nói riêng.

Chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo toàn được cấu thành bởi 5 nhóm tiêu chí: nhóm cơ sở vật chất hữu hình, nhóm mức độ tin cậy, nhóm mức độ đáp ứng, nhóm năng lực phục vụ và nhóm mức độ đồng cảm. Kết quả khảo sát từ 500 khách hàng theo các tiêu chí đánh giá cho thấy: Về cơ bản, chất lượng dịch vụ của Văn phòng công chứng Bảo Toàn đã đạt yêu cầu về đáp ứng sự hài lòng của Khách hàng và được đánh giá cao. Cụ thể: Nhóm cơ sở vật chất

hữu hình: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 70%; trung bình chiếm 20%; và kém chiếm 10%; Nhóm mức độ tin cậy: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 80%; trung bình chiếm 15%; và kém chiếm 5%; Nhóm mức độ đáp ứng: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 85%; trung bình chiếm 10%; và kém chiếm 5%; Nhóm năng lực phục vụ: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 70%; trung bình chiếm 25%; và kém chiếm 5%; Nhóm mức độ đồng cảm: Sự đánh giá của khách hàng đạt kết quả tốt chiếm 60%; trung bình chiếm 25%; và kém chiếm 15%. Từ đó, luận văn nêu rõ đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công chứng của Văn phòng công chứng Bảo toàn như giải pháp về “sự đồng cảm, giải pháp về việc “nâng cao năng lực phục vụ”, giải pháp về “phương diện hữu hình” và một số giải pháp mang tính chất kiến nghị khác.

Với cách tiếp cận vấn đề về khía cạnh chất lượng dịch vụ công chứng, Luận văn hy vọng sẽ là một nguồn tài liệu bổ ích có thể áp dụng trong thực tiễn tại Văn phòng công chứng Bảo toàn nói riêng và hệ thống các TCHNCC nói chung.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

1. Bộ Chính trị ( 2002), *Nghị quyết 08/NQ-TW ngày 2/1/2002 của Bộ Chính trị về một số nhiệm vụ trọng tâm công tác Tư pháp trong thời gian tới.*
2. Bộ Chính trị (2005), *Nghị quyết số 49/NQ-TW ngày 2/6/2005 của Bộ Chính trị về chiến lược cải cách Tư pháp đến năm 2020.*
3. Bộ tư pháp (2008), *Thông tư 03/2008/TT-BTP Hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 79/2007/NĐ-CP ngày 18 tháng 5 năm 2007 của Chính phủ.*
4. Chính phủ (2009), *Nghị định số 88/2009/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2009 của Chính phủ về cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà cửa và tài sản trên đất.*
5. Chính phủ (2013), *Tài liệu trình Ủy ban thường vụ Quốc hội về dự án Luật Công chứng, Hà Nội.*
6. Cục Bổ trợ tư pháp – Bộ Tư pháp (2013), *Báo cáo tổng kết 5 năm thi hành Luật công chứng.*
7. Cục Bổ trợ tư pháp – Bộ Tư pháp (2013), *Báo cáo số 201/BC-BTP ngày 30/8/2013 về tình hình quản lý nhà nước đối với hoạt động công chứng, chứng thực trên phạm vi cả nước từ 01/7/2007 đến nay.*
8. Đỗ Văn Đại (2011), *Bồi thường thiệt hại do công chứng viên gây ra, Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp, số 14, tr 44-52.*
9. EDUTOP – Tổ hợp giáo dục TOPICA (2018), *Bài giảng Quản trị chất lượng dịch vụ.*
10. Trần Thị Minh Hải (2011), *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ công chứng tại Thành phố Đà Nẵng, Trường Đại học Đà Nẵng, Luận văn Thạc sĩ.*
11. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam 2013.

12. *Khái niệm về Dịch vụ*, <http://vai.pro.vn/khai-niem-ve-dich-vu.html>, truy cập 10 giờ ngày 2/11/2018.
13. Trần Thanh Loan (2016), *Pháp Luật về Dịch vụ Công chứng ở Việt Nam*, Trường Đại học Luật Hà Nội, Luận văn Thạc sĩ.
14. Luật Công chứng năm 2006.
15. Luật Công chứng năm 2014.
16. Nguyễn Đình Phan, Đặng Ngọc Sự (2013), *Giáo trình Quản trị chất lượng*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
17. Hoàng Phê (2004), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.
18. Vũ Quỳnh, *Chất lượng dịch vụ hành chính công trên địa bàn thành phố Hà Nội*, năm 2017.
19. *Trình bày và phân tích khái niệm công chứng*, <https://luatduonggia.vn/trinh-bay-va-phan-tich-khai-niem-cong-chung/>, Truy cập 11 giờ ngày 2/11/2018.

#### **Tài liệu tiếng nước ngoài**

20. Gronroos, *Service Management: A Management Focus for Service Competition*, MCB UP Limited 1990, Published by MCB UP Ltd.
21. Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
22. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000) *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 2nd Edition, Mc Graw-Hill, Boston.