

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG – TRƯỜNG HỢP THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRONG TRIỂN KHAI CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP

NGUYỄN THỊ LUYỆN*

Phương hướng phát triển đến năm 2030, tầm nhìn đến 2045, Bộ Chính trị xác định Thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm lớn về kinh tế - tài chính - thương mại, văn hóa, khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo, giáo dục và đào tạo của vùng kinh tế trọng điểm phía Nam và cả nước. Trên cơ sở Hiến pháp và pháp luật, TPHCM thực hiện đổi mới quản trị xã hội, triển khai kiện toàn tổ chức và vận hành bộ máy hệ thống chính trị “tinh - gọn - mạnh - hiệu năng - hiệu lực - hiệu quả” với chính quyền địa phương 2 cấp từ ngày 01/7/2025 trong bối cảnh thực hiện chiến lược chuyển đổi số quốc gia. Từ nguồn tư liệu thứ cấp và qua khảo sát các Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã tại TPHCM, bài viết phân tích đôi nét về cải cách hành chính của Thành phố trong điều kiện tổ chức và vận hành chính quyền địa phương 2 cấp, xây dựng chính quyền số những tháng qua.

Từ khóa: chính quyền số, hành chính, dịch vụ hành chính công, chính quyền địa phương 2 cấp, TPHCM

Nhận bài ngày: 03/01/2026; *đưa vào biên tập:* 04/01/2026; *phản biện:* 09/01/2026; *duyệt đăng:* 12/01/2026

1. DẪN NHẬP

Cách mạng khoa học, công nghệ hiện đại với dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo, internet vạn vật,... mang lại nhiều cơ hội và thách thức cho nhân loại. Trong bối cảnh công nghệ số, Việt Nam hướng đến mục tiêu đổi mới xây dựng đất nước trong kỷ nguyên vươn mình của dân tộc. Với tư duy đổi mới mà trước hết về quản trị xã hội nhiều nghị quyết Trung ương được ban hành thời gian này. Trên cơ sở văn bản, nghị quyết trước và cùng thời điểm (giai đoạn 2017-2025)⁽¹⁾, Nghị quyết

60-NQ/TW ngày 12/4/2025 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII ban hành, quyết nghị về xây dựng chính quyền địa phương 2 cấp (cấp tỉnh và cấp xã); đơn vị hành chính cấp tỉnh sau sáp nhập là 34 tỉnh, thành phố (28 tỉnh và 6 thành phố trực thuộc Trung ương), đảm bảo đơn vị hành chính cấp xã giảm 60 - 70% so với trước sáp nhập; sửa đổi, bổ sung một số điều Hiến pháp 2013 (Ban Chấp hành Trung ương Đảng, 2025: 2-3). Tiếp đến, ngày 16/6/2025 Quốc hội khóa XV (Kỳ họp thứ 9) thông qua Nghị quyết số 203/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Hiến pháp 2013 về hệ thống chính trị và chính

* Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam.

quyền địa phương. Theo đó, các đơn vị hành chính được tổ chức thành 2 cấp (Điều 110); Chính quyền địa phương được tổ chức ở các đơn vị hành chính (khoản 1, Điều 111). Trên cơ sở Hiến pháp đã sửa đổi, bổ sung, Luật số 72/2025/QH15 Tổ chức chính quyền địa phương được ban hành và thông qua. Đây là căn cứ pháp lý cơ bản, quan trọng trong thực hiện đổi mới quản trị đất nước.

Theo nghị quyết và luật định, từ ngày 01/7/2025 cả nước thực hiện điều chỉnh, sáp nhập các đơn vị hành chính và vận hành bộ máy quản trị công cấp tỉnh, thành phố và phường, xã. Mục tiêu của thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp trong bối cảnh công nghệ số nhằm tinh gọn bộ máy, cải cách hành chính, hoạt động hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả, xây dựng nền hành chính công hiện đại, minh bạch, hướng đến phục vụ xã hội và nhân dân hiệu quả, văn minh. Mục tiêu này được xác định tại Điều 4 - Luật số 72/2025/QH15: Tổ chức chính quyền địa phương tinh gọn, đáp ứng yêu cầu quản trị địa phương chuyên nghiệp, hiện đại, thực hiện hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong tổ chức và hoạt động của chính quyền địa phương, bảo đảm trách nhiệm giải trình gắn với cơ chế kiểm soát quyền lực; bảo đảm nền hành chính minh bạch, thống nhất, thông suốt, liên tục; Bảo đảm quyền con người, quyền công dân; xây dựng chính quyền địa phương gần Nhân dân, phục vụ Nhân dân, phát huy

quyền làm chủ của Nhân dân, chịu sự kiểm tra, giám sát của Nhân dân; thực hiện đầy đủ cơ chế phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội ở địa phương (Quốc hội, 2025).

Theo đó, phục vụ hành chính công là chỉ số quan trọng để đo lường hiệu quả của vận hành chính quyền địa phương 2 cấp trong bối cảnh công nghệ số. Ngày 09/6/2025 Chính phủ ban hành Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Theo đó, Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp bộ; cấp tỉnh và cấp xã là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường. Về tổ chức, Trung tâm Phục vụ hành công cấp xã, do Ủy ban nhân dân xã ra quyết định thành lập, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (khoản 3, Điều 3). Cơ chế một cửa, một liên thông theo nguyên tắc lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ hành chính; giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật, khách quan, công bằng, bình đẳng, công khai, minh bạch; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ

thông tin trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính; và không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính ngoài quy định pháp luật;... (Điều 4).

TPHCM, trung tâm kinh tế lớn nhất cả nước, với tinh thần đổi mới - hành động - khát vọng vươn lên đang tiến từng bước vững chắc để trở thành siêu đô thị, đô thị thông minh, nơi cuộc sống của người dân ngày càng thuận tiện, an toàn và chất lượng hơn. Triển khai các Nghị quyết 57, Nghị quyết 59, Nghị quyết 66, Nghị quyết 68...⁽²⁾, Thành phố hướng đến xây dựng đô thị thông minh, dịch vụ công không giấy tờ, không xếp hàng, mọi thủ tục cách người dân 1 trạm (Cục Chuyển đổi số Quốc gia, 2025). Triển khai Nghị quyết Trung ương và Nghị định 118/2025/NĐ-CP, bước đầu cho thấy sự chuyển biến đáng kể về cải cách hành chính của Thành phố trong triển khai chính quyền địa phương 2 cấp những tháng qua. Song song đó, một số điểm Thành phố cần tiếp tục nghiên cứu giải pháp, hoàn thiện quy trình đáp ứng vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính công tại địa phương.

Trên cơ sở dữ liệu thứ cấp cùng thông tin thu thập qua quan sát, tham dự và phỏng vấn người dân tại các phường Vũng Tàu, phường Nhiêu Lộc, phường Sài Gòn, phường Dĩ An cuối tháng 12/2025 đến tháng 1/2026) tìm hiểu một số điểm chính từ Trung tâm Phục vụ hành chính công (điều kiện cơ sở vật chất, nhân lực, cập nhật dữ

liệu trong xây dựng chính quyền điện tử), bài viết phân tích về điện mạo mới trong cải cách hành chính từ vận hành chính quyền địa phương 2 cấp tại TPHCM.

2. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN CHÍNH QUYỀN 2 CẤP TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

2.1. Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện chính quyền địa phương 2 cấp

Thực hiện chủ trương của Trung ương, Thành phố Hồ Chí Minh hợp nhất với tỉnh Bình Dương và Bà Rịa - Vũng Tàu, lấy tên Thành phố Hồ Chí Minh. Theo Quyết định số 19/2025/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 30/6/2025, hiện Thành phố Hồ Chí Minh là một trong 34 đơn vị hành chính cấp tỉnh/thành với 168 xã/phường/đặc khu (54 xã, 113 phường, đặc khu) được sáp nhập từ 441 phường/xã thuộc 3 tỉnh, thành trước đó. Thành phố sau sáp nhập có diện tích 6.773 km² (tương đương 2,04% diện tích cả nước), dân số trên 14 triệu người (chiếm trên 13% dân số cả nước); quy mô kinh tế đạt 123 tỷ USD, chiếm 23,5% GDP cả nước, GRDP bình quân đầu người đạt trên 8.900 USD – bằng 1,7 lần bình quân cả nước, theo đó, kinh tế số đóng góp trên 25% GRDP, thu ngân sách đạt 36,7% tổng thu ngân sách quốc gia (Phạm Phương Thảo, 2025: 15).

Là thành phố trực thuộc Trung ương, đầu tàu kinh tế - văn hóa của vùng trọng điểm và cả nước, Thành phố tổ chức và vận hành chính quyền 2 cấp,

từng bước đổi mới, cải cách hành chính, hướng đến nền hành chính phục vụ nhân dân.

– Về công tác lãnh đạo, chỉ đạo, thể chế hóa, cụ thể hóa: Ủy ban nhân dân và Chủ tịch Ủy ban nhân dân TPHCM đã ban hành 25 quyết định ủy quyền trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa, xã hội; cấp xã được giao 1.066 nhiệm vụ trong giải quyết thủ tục hành chính, xây dựng, đất đai, môi trường, góp phần nâng cao tính chủ động, trách nhiệm và hiệu quả quản lý nhà nước (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 2).

– Về thực hiện sắp xếp, tinh gọn đầu mối bên trong, sắp xếp đơn vị sự nghiệp, giáo dục, y tế, doanh nghiệp nhà nước theo hướng giảm mạnh đầu mối, tinh gọn bộ máy, phù hợp tình hình thực tiễn. Thành phố dự kiến phương án sắp xếp từ 2.603 đơn vị xuống còn 2.385 đơn vị (giảm 218 đơn vị); chỉ đạo việc nghiên cứu phương án sắp xếp tổ chức đảng của ngành y tế, giáo dục - đào tạo tại Đảng bộ Thành phố để đảm bảo công tác lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện mô hình tổ chức đảng đặc thù về chức năng, nhiệm vụ trong giai đoạn mới (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 3).

– Về sắp xếp, bố trí, điều động cán bộ, công chức cấp xã: Bám sát chỉ đạo của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về hoạt động của bộ máy hệ thống chính trị và chính quyền địa phương 2 cấp (Theo Công văn số 59-CV/BCĐ của Ban Chỉ đạo Trung ương về Tổng kết Nghị quyết số 18-NQ/TW), Thành ủy TPHCM đã rà soát, lựa chọn nhân sự

để giới thiệu, bổ sung, kiện toàn ban chấp hành, ban thường vụ cấp ủy cấp xã; kiện toàn nhân sự lãnh đạo của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý; chỉ đạo hướng dẫn tiếp nhận người hoạt động không chuyên trách vào làm công chức; tiếp nhận viên chức vào làm công chức; tích cực, chủ động thực hiện, bố trí, sắp xếp, điều động, tăng cường cán bộ, công chức, viên chức cho cấp xã đảm bảo kịp thời, đồng bộ, đúng quy định nhằm nhanh chóng ổn định tổ chức, vận hành thông suốt bộ máy khi khối lượng công việc tăng cao sau sắp xếp đơn vị hành chính (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 3).

– Về tổ chức tập huấn, bồi dưỡng công chức cấp tỉnh/thành và cấp xã: Cấp ủy TPHCM đã tích cực, chủ động tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức... nhằm nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức gắn với thực tiễn, nhu cầu của của Thành phố (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 4).

– Về xây dựng hạ tầng số, cơ sở dữ liệu, phần mềm quản lý: TPHCM chú trọng quán triệt thực hiện đồng bộ, đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu và chuyển đổi số tạo nền tảng cho việc vận hành chính quyền điện tử, hướng tới chính quyền số, xã hội số và kinh tế số. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ cài đặt, vận hành các hệ thống thông tin dùng chung và các ứng dụng, cơ sở dữ liệu

chuyên ngành hoạt động ổn định, thông suốt, góp phần phục vụ tốt công tác chỉ đạo, điều hành của các địa phương khi thực hiện chính quyền 2 cấp. Thành phố đã thực hiện số hóa tài liệu, dữ liệu góp phần xây dựng cơ sở dữ liệu dùng chung của Thành phố (số hóa trên 15 triệu dữ liệu lĩnh vực hộ tịch; lĩnh vực bảo hiểm hoàn thành đồng bộ; căn cước công dân đạt 99,3% với hơn 11,18 triệu người; lĩnh vực đất đai đã kết nối hơn 5,7 triệu dữ liệu). Tại cấp xã, công tác số hóa hồ sơ thủ tục hành chính phát sinh mới được tổ chức thực hiện, nhiều đơn vị duy trì tỷ lệ số hóa đạt trên 90% (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 5).

– Về bố trí, sắp xếp, xử lý cơ sở vật chất, trụ sở dôi dư: Căn cứ theo Nghị quyết số 1685/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội khóa XV ngày 16/6/2025 về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp xã của Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố đảm bảo điều kiện cơ sở vật chất, trụ sở làm việc và nguồn tài chính phục vụ hoạt động của các cơ quan, đơn vị sau sắp xếp, 100% các đơn vị hành chính cấp xã được trang bị đầy đủ máy móc, thiết bị phục vụ công tác (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 6).

Triển khai Nghị định 118/2025/NĐ-CP, cấp xã trong toàn Thành phố thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công theo quy định. Trung tâm được bố trí tại vị trí thuận tiện, quy mô phù hợp; trang thiết bị đáp ứng công việc và ứng dụng công nghệ thông tin; các

khu vực cung cấp thông tin, thủ tục hành chính, khu vực thực hiện dịch vụ công trực tuyến, khu vực tiếp nhận và trả kết quả, hoặc một số lĩnh vực khác nhau được bố trí các quầy tương ứng; cùng các trang thiết bị khác như máy bấm số, máy tính, màn hình cảm ứng, camera, ghế ngồi chờ, thiết bị số hóa, ... (Điều 13).

Qua khảo sát cho thấy, mặc dù điều kiện mỗi phường và Trung tâm Phục vụ hành chính công tại mỗi phường khác nhau về điều kiện cơ sở vật chất, nhưng cơ bản đáp ứng trang thiết bị, hạ tầng cùng nền tảng công nghệ, và đặc biệt cách sắp xếp, bố trí phương tiện làm việc (phòng ốc, bàn ghế, máy tính,...) và khu vực tiếp dân có sự đổi mới đáng kể, đậm nét 'phục vụ' như thường thấy trong các lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, bảo hiểm, hay du lịch,... khác. Điều này phác họa bức tranh khá ấn tượng trong văn hóa phục vụ mà trước sáp nhập hiếm thấy ở khu vực hành chính công. Trung tâm Phục vụ hành chính công của phường Nhiều Lộc⁽³⁾ (số 82 Bà Huyện Thanh Quan) với không gian không mấy rộng rãi, chỉ vừa đủ để các chuyên viên thao tác nghiệp vụ với máy tính và hồ sơ tại quầy nhưng thuận tiện khi phòng Phó Giám đốc Trung tâm được bố trí ngay tại khu vực này để kịp thời hỗ trợ chuyên viên và người dân. Khang trang, rộng rãi với điều kiện cơ sở vật chất hiện đại là Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Vũng Tàu (tại 87-89 Lý Thường Kiệt, thành phố Vũng Tàu). Tại đây các

hạng mục hành chính được bố trí và phục vụ người dân. Trung tâm bố trí máy bấm số có chuyên viên hướng dẫn, đến khu vực hỗ trợ chuyển đổi số, cập nhật dữ liệu có chuyên viên hỗ trợ. Tại phường Sài Gòn (45-47 Lê Duẩn, TPHCM) và phường Dĩ An (Đường số 10, Trung tâm hành chính, khu phố Nhị Đồng 2, phường Dĩ An, thành phố Dĩ An, TPHCM) cũng đáp ứng khá đồng bộ về điều kiện cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ và chuyên viên, cộng tác viên đáp ứng các khâu phục vụ hành chính theo chuẩn của TPHCM.

2.2. Trung tâm Phục vụ hành chính công, xây dựng chính quyền số và cải cách hành chính

Theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP nhiệm vụ, quyền hạn của Bộ phận Một cửa và Trung tâm Phục vụ hành chính công được xác định:

(i) Công khai kịp thời, đầy đủ bằng phương tiện điện tử hoặc văn bản danh mục, nội dung thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và được thực hiện tại Bộ phận Một cửa theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và quy định pháp luật có liên quan; đồng thời hỗ trợ tổ chức, cá nhân gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin công khai trên phương tiện điện tử;

(ii) Hướng dẫn, tiếp nhận, kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định; số hóa, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết thủ tục hành chính; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức,

cá nhân theo quy định của pháp luật; thu phí, lệ phí, các nghĩa vụ tài chính (nếu có) theo quy định; từ chối tiếp nhận đối với hồ sơ chưa đúng quy định;

(iii) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết, trả kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đối với trường hợp thủ tục hành chính yêu cầu giải quyết ngay trong ngày hoặc các thủ tục hành chính được giao hoặc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa giải quyết; hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến; đề nghị các cơ quan có thẩm quyền giải quyết và cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ cho công tác tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính”;... (trích khoản 1, Điều 8).

Bộ phận Một cửa và Trung tâm Phục vụ hành chính công vận hành theo nguyên tắc chung, hướng đến đáp ứng các tiêu chí: công khai, minh bạch; tiến độ, kết quả giải quyết; số hóa hồ sơ; cung cấp dịch vụ trực tuyến; mức độ hài lòng;... (khoản 1, Điều 32). Cấp xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo thẩm quyền, xây dựng chính quyền điện tử, theo dõi việc ứng dụng công nghệ thông tin tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

Với nhiệm vụ song trùng về cải cách hành chính và xây dựng chính quyền điện tử đòi hỏi đội ngũ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công có chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng vị trí việc làm; có tinh thần trách nhiệm cao; tác

phong, thái độ thân thiện, chuẩn mực; nghiêm túc theo quy định, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;... (trích Điều 11).

Theo đó, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã tại TPHCM đang vận hành “2 trong 1” cải cách hành chính trong xây dựng chính quyền số.

- Về xây dựng chính quyền số: Theo Cục Chuyển đổi số Quốc gia (2025), TPHCM hiện xếp thứ 2 cả nước về Chỉ số Chuyển đổi số (sau Đà Nẵng), với ba trụ cột về chính quyền số - kinh tế số - xã hội số. Với phong trào bình dân học vụ số lan tỏa theo tinh thần “đi từng ngõ, gõ từng nhà” giúp hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng nền tảng số như: dịch vụ công trực tuyến, VNeID, VssID nhằm xử lý hồ sơ trực tuyến nhanh, tiết kiệm thời gian, giảm chi phí, phục vụ người dân tốt hơn. Bên cạnh đó, Công an Thành phố triển khai mô hình 3 trong 1: lắng nghe - tuyên truyền - hỗ trợ thuộc Cục SOS giúp kết nối trực tuyến, an toàn, nhanh chóng. Với quy mô mở rộng sau sáp nhập, khối lượng hồ sơ hành chính của phường tăng cao, xử lý hồ sơ trực tuyến đã giúp đáp ứng tốt nhu cầu thực tiễn. Trường hợp, phường Tân Thới Hiệp (số 226 Trương Thị Hoa, TPHCM), trung bình mỗi ngày có 230 lượt người thực hiện thủ tục hành chính, khoảng 190-200 hồ sơ (về sao y, khai sinh, khai tử, hỗ trợ pháp lý, đăng ký thành lập hộ kinh doanh, thủ tục bảo trợ xã hội và các dịch vụ khác)

được xử lý, giải quyết (Cục Chuyển đổi số Quốc gia, 2025).

- Về cải cách và giải quyết thủ tục hành chính: Công tác cải cách và giải quyết thủ tục hành chính tiếp tục được Thành phố xác định là nhiệm vụ trọng tâm nhằm đảm bảo hiệu quả vận hành mô hình chính quyền địa phương 2 cấp. Căn cứ Nghị quyết 66.7/2025/NQ-CP, TPHCM triển khai mô hình “một cửa – một quyết định – một đầu mối chịu trách nhiệm”; số hóa quy trình, kết nối dữ liệu với bộ, ngành; mở rộng dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 phục vụ 24/7, tạo thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp; các Trung tâm Phục vụ hành chính công đi vào hoạt động ổn định, xử lý khối lượng hồ sơ lớn, tỷ lệ giải quyết đúng hạn ở mức cao. Thành phố đã đơn giản hóa 298 thủ tục, cắt giảm hơn 1.900 ngày làm việc; rút ngắn quy trình chấp thuận chủ trương đầu tư từ 35 ngày còn 17 ngày; tỷ lệ hài lòng của người dân là 90,69%, thể hiện sự chuyển biến rõ nét trong phục vụ người dân và doanh nghiệp. Trong khi trên phạm vi cả nước với tổng số hồ sơ tiếp nhận là 15,7 triệu hồ sơ trực tuyến (4 triệu hồ sơ cấp tỉnh, 11,7 triệu hồ sơ cấp xã)/18,5 triệu hồ sơ, tính đến ngày 17/11/2025 (Ban Chấp hành Trung ương, 2025: 7).

Tại phường Nhiêu Lộc qua khảo sát cho thấy, mật độ người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trung bình khoảng 30 người, với hơn 10 viên chức phục vụ (8 viên chức tại

quầy thực hiện nhận, xử lý, trả hồ sơ; Phó Giám đốc Trung tâm cùng các chuyên viên linh hoạt (đứng/ngồi) trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân về mẫu văn bản, đăng nhập thông tin, dữ liệu trên điện thoại, thậm chí cả phôi tô giấy tờ giúp người dân... Người dân cho biết: *“tôi đang làm chứng thực giấy khai sinh cho con gái đang đi học ở xa, tại đây các cô chú hướng dẫn thủ tục và sử dụng điện thoại để đăng nhập. Tôi thấy, lúc này các cô chú của phường mới hướng dẫn cụ thể, dễ chịu, mọi người làm thủ tục đông, nhưng không lộn xộn, mọi người chắc cũng hài lòng vì được việc”* (PVS. nữ, 53 tuổi). Theo một người dân thực hiện đăng ký hộ kinh doanh: *“cán bộ hướng dẫn làm hồ sơ theo mẫu và đăng nhập trên điện thoại, một bạn trẻ hướng dẫn tôi rất tận tình”* (PVS. nam, 51 tuổi).

Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Vũng Tàu, hầu hết các hoạt động thực hiện thủ tục hành chính diễn ra tại quầy do từng viên chức nhận, xử lý, trả hồ sơ. Qua ý kiến của người dân có kinh nghiệm trong thực hiện một số thủ tục hành chính liên quan đến bảo trợ xã hội cho thấy có sự tăng thêm của chỉ số hài lòng đối với dịch vụ công của phường: *“Mấy năm nay tôi vẫn đi làm giấy tờ này, hiện nay tuy là hơi đông người phải lấy số ngồi đợi, nhưng phòng có máy lạnh mát mẻ, sạch sẽ, trật tự, các cô chú ấy cũng hướng dẫn kỹ”* (PVS. nam, 64 tuổi, hưu trí). Sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành

chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Sài Gòn cũng tương tự như người dân ở phường Vũng Tàu và phường Nhiều Lộc, khi thực hiện thủ tục nhà đất, người dân được hướng dẫn và thao tác nhập dữ liệu điện tử: *“Khi làm những giấy tờ này, trong nhà tôi tôi vẫn thường là người ra phường làm, năm nay phường đổi địa điểm, người dân có mặt ở trụ sở đông hơn tại trụ sở năm trước nhưng không bị chậm, mọi người đều được chuyên viên hướng dẫn kỹ để biết cách làm. Tôi thấy cách hỗ trợ này tốt, mong sẽ tiếp tục được như thời gian này (cười)”* (PVS. nam, 64 tuổi). Thực hiện thủ tục về bảo hiểm xã hội tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Dĩ An người dân nhận xét: *“các cô chú trẻ rất rành về điện thoại, tôi làm theo mẫu tờ khai các cô chú yêu cầu, còn cách mở trong điện thoại thì cô chú ấy giúp tôi. Thú thật, tôi cũng chưa biết sử dụng điện thoại làm cái này, nhưng đến đây thì không phải lo lắng như chỗ khác”* (PVS. nữ, 57 tuổi).

Nhìn chung, khảo sát thực tế cho thấy, tại các Trung tâm nhịp độ thủ tục được xử lý nhanh, sự hướng dẫn, hỗ trợ nhiệt tình, thân thiện, ‘gần dân’ mang lại chỉ số hài lòng cao từ hầu hết người dân thực hiện các thủ tục hành chính trong thời gian này. Tiêu chí cốt lõi đo lường hiệu quả cải cách hành chính là hiệu quả và sự hài lòng của người dân. Để nâng cao chỉ số hài lòng của người dân trong thực hiện thủ tục hành chính, đội ngũ tại

Trung tâm được tăng cường về lực lượng và mức độ chuyên nghiệp, cũng như khả năng chịu áp lực công việc cao. Cùng với đó, đội ngũ nhất thiết phải thích ứng với sự thay đổi từ thái độ phục vụ ‘yêu cầu, đòi hỏi’ người dân trước đây sang lắng nghe, và đáp ứng. Qua quan sát, tham dự tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nhiêu Lộc cho thấy, viên chức ngồi quầy và cả viên chức trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân đều làm việc liên tục với nhịp độ cao, không chỉ chuyên viên mà ngay cả lãnh đạo Trung tâm. Trao đổi ngoài giờ làm việc với cộng tác viên thuộc một trong các Trung tâm, cộng tác viên trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng nhập dữ liệu cho biết: *“Cô chú không biết nên cần chỉ cho họ càng kỹ càng tốt, để họ đi tới đi lui cũng vất vả. Nói thật, khi hướng dẫn cho cô chú làm được, cô chú an tâm, hài lòng, chúng em cũng vui, mặc dù nhịp độ công việc cũng khá căng”* (nam, khoảng 23 tuổi).

3. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

TPHCM đổi mới quản trị tại địa phương, xây dựng chính quyền số qua vận hành chính quyền địa phương 2 cấp từ 1/7/2025 đến nay cho thấy bức tranh triển vọng về cải cách hành chính. Với mục tiêu xây dựng nền hành chính phục vụ xã hội, phục vụ nhân dân hiệu lực - hiệu quả, trên cơ sở luật định, Thành phố tổ chức, vận hành Trung tâm Phục vụ hành chính phường, xã⁽⁴⁾ với quy mô tăng thêm, hình thức tổ chức đổi mới

theo hướng phục vụ, đáp ứng và chất lượng phục vụ nâng cao. Đổi mới quản trị triệt để, phường, xã là cấp chính quyền cơ sở, sát dân nhất, và Trung tâm Phục vụ hành chính là trung gian kết nối trực tiếp giữa người dân với chính quyền, nên Trung tâm Phục vụ hành chính cần phải như một giao diện hoàn chỉnh của sự cải cách và đổi mới. Người dân đo lường hiệu quả phục vụ hành chính bằng các cấp độ hài lòng khác nhau qua tổ chức và hoạt động của Trung tâm. Vì vậy, đổi mới về điều kiện làm việc, từ cơ sở vật chất, trang thiết bị, công nghệ, không gian công sở - điều kiện tiếp dân, đến công chức, viên chức, người lao động với tinh thần, thái độ phục vụ chuyên nghiệp và ‘gần dân’ cần được chú trọng thực hiện. Để Trung tâm Phục vụ hành chính phường, xã của Thành phố đồng bộ, đáp ứng tốt hơn trong phục vụ hành chính, nâng cao hiệu quả và chỉ số hài lòng của nhân dân Thành phố, bài viết đưa ra một số khuyến nghị:

- (i) Tăng cường cơ sở vật chất cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tại các phường có điều kiện làm việc còn khó khăn, tạo sự đồng bộ giữa các Trung tâm về điều kiện làm việc và tiếp dân trên toàn Thành phố, làm tiền đề cải cách hành chính hiệu quả.
- (ii) Phục vụ hành chính công, trực tiếp giúp đỡ người dân thực hiện theo quy định pháp luật và chuyển đổi số trong các lĩnh vực đời sống đòi hỏi sự chuyên nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức Trung tâm. Ngoài chuyên

môn, nghiệp vụ; kinh nghiệm làm việc tại địa bàn; năng lực số; tinh thần phục vụ ‘công bộc’, thì đội ngũ còn đối diện trực tiếp áp lực truyền thông và công nghệ. Góp phần ổn định và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm, cần thiết có cơ chế và giải pháp về chế độ lương thưởng phù hợp, để đội ngũ toàn tâm làm việc và phục vụ, khuyến khích sáng tạo, hiệu quả trong công tác. Ngoài chế độ tiền lương theo quy định chung, Thành phố có cơ chế phụ cấp lương, thưởng phù hợp với đặc thù trung tâm kinh tế - văn hóa lớn của cả nước trong điều kiện chỉ số giá sinh hoạt SCOLI = 99,8 chỉ sau Hà Nội và Quảng Ninh (Cục Thống kê, 2024). Cùng với đó, Thành phố có cơ chế, chính sách thu hút, trọng dụng và linh hoạt trong sử dụng đội ngũ làm việc tích cực, hiệu quả, đáp ứng tốt yêu cầu trong bối cảnh mới; xây dựng văn minh công sở, môi trường làm việc văn hóa, tạo cơ hội, điều kiện thuận lợi để viên chức và người lao động phấn đấu.

(iii) Phục vụ nhân dân trong công tác hành chính đạt hiệu quả là mục tiêu

hướng đến của cải cách và đổi mới. Đổi mới trong quản trị địa phương bắt đầu từ tinh thần, thái độ gần dân, hiểu dân của viên chức. Vì vậy cần chú trọng công tác rèn luyện và bồi dưỡng về lý tưởng cách mạng, tinh thần, thái độ phục vụ xã hội, phục vụ nhân dân; đào tạo và tập huấn nâng cao chuyên môn nghiệp vụ về dịch vụ công cho đội ngũ Trung tâm. Cùng với đó, chú trọng thực hiện đánh giá đội ngũ theo tiêu chí Nghị định 118/2025/NĐ-CP đã đề ra nhằm chuẩn hóa, đồng bộ về chất lượng dịch vụ từ các Trung tâm qua phong cách, thái độ phục vụ của viên chức, tăng cường chỉ số hài lòng của người dân đối với hành chính công trên toàn Thành phố.

Tổ chức hội nghị chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm giữa các phường; và khen thưởng, tuyên dương nhân rộng điển hình nhằm lan tỏa hướng đến công chức, viên chức, người lao động các Trung tâm tinh thần phục vụ hành chính công tích cực, chất lượng, hiệu lực, hiệu quả. □

CHÚ THÍCH

(1) Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017, Hội nghị Trung ương 6 khóa XII, “Một số vấn đề tiếp tục đổi mới, sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả”; Kết luận số 126-KL/TW ngày 14/02/2025 của Bộ Chính trị, “Về một số nội dung, nhiệm vụ tiếp tục sắp xếp, tinh gọn tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị năm 2025”; Kết luận số 127-KL/TW ngày 28/02/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, “Về triển khai nghiên cứu, đề xuất tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị”; Quyết định 759/QĐ-TTg ngày 14/4/2025 của Thủ tướng Chính phủ, “Phê duyệt đề án sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính cấp xã và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp”; Nghị quyết số 202/2025/QH15 ngày 12/6/2025 của Quốc hội khóa 15, “Về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh”; Kết luận số 167-KL/TW ngày 13/6/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư, “Về

chủ trương thực hiện sắp xếp tổ chức bộ máy và đơn vị hành chính, đưa vào hoạt động đồng thời cấp tỉnh, cấp xã từ ngày 01/7/2025”.

(2) Các nghị quyết quan trọng của Bộ Chính trị ban hành giai đoạn 2024-2025: Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 “Về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia”; Nghị quyết số 59-NQ/TW ngày 24/1/2025 “Về hội nhập quốc tế trong tình hình mới”; Nghị quyết số 66-NQ/TW, ngày 30/4/2025 “Về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới”; Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 “Về phát triển kinh tế tư nhân”; Nghị quyết số 70-NQ/TW ngày 20/8/2025 “Về bảo đảm an ninh năng lượng quốc gia đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09/9/2025 “Về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân”.

(3) Trường hợp phường Nhiều Lộc với 1,71 km², 26.748 hộ gia đình, 88.090 người, được sáp nhập từ 4 phường (phường 9, phường 11, phường 12, phường 14, Quận 3 cũ theo Quyết định 955/QĐ-UBND ngày 13/6/2025 của Ủy ban nhân dân Quận 3) đã có sự sắp xếp về trụ sở làm việc của công an phường với 3 địa điểm (407/1 Lê Văn Sĩ, 264C Lê Văn Sĩ, 23 Kỳ Đồng, phường Nhiều Lộc) để tiếp dân giải quyết thủ tục hành chính, đăng ký xe/cấp đổi giấy phép lái xe, tiếp nhận tin báo, tố giác tội phạm. Trụ sở làm việc của phường Nhiều Lộc, TPHCM từ 01/7/2025 được bố trí, sắp xếp tại số 276 Cách Mạng Tháng Tám (trụ sở Đảng ủy), số 82 Bà Huyện Thanh Quan (trụ sở Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công), 452-454-456 Cách Mạng Tháng Tám (trụ sở Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam), số 23 Kỳ Đồng (trụ sở Công an), số 407/2-4 Lê Văn Sĩ (trụ sở Ban Chỉ huy Quân sự), số 368 Cách Mạng Tháng Tám (trụ sở Trạm Y tế).

(4) Trung tâm Phục vụ hành chính TPHCM tại 43 Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức được thành lập ngày 31/12/2025, đưa bộ phận một cửa của các sở, ngành về chung một đầu mối, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trong giải quyết thủ tục hành chính (Đăng Quang, 2025).

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Ban Chấp hành Trung ương. 2025. *Kết luận số 221-KL/TW* ngày 28/11/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về Tình hình, kết quả hoạt động của bộ máy hệ thống chính trị và chính quyền địa phương 2 cấp. Hà Nội.
2. Ban Chấp hành Trung ương Đảng. 2025. *Nghị quyết 60-NQ/TW* ngày 12/4/2025 về Hội nghị lần thứ 11 Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII xây dựng chính quyền địa phương 2 cấp (cấp tỉnh và cấp xã). Hà Nội.
3. Ban Chỉ đạo Trung ương. 2025. *Công văn số 59-CV/BCĐ* ngày 12/9/2025 về Tổng kết Nghị quyết số 18-NQ/TW. Hà Nội.
4. Bộ Chính trị. 2022. *Nghị quyết số 31- NQ/TW* ngày 30/12/2022 về Phương hướng, nhiệm vụ phát triển Thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045. Hà Nội.
5. Chính phủ. 2025. *Nghị định số 118/2025/NĐ-CP* ngày 09/6/2025 Về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hà Nội.

6. Cục Chuyển đổi số Quốc gia. 2025. “TP. Hồ Chí Minh cải cách thủ tục hành chính, hướng tới đô thị thông minh”. <https://vietnamnet.vn/tphcm-cai-cach-thu-tuc-hanh-chinh-huong-toi-do-thi-thong-minh-2468913.html>, truy cập ngày 25/12/2025.
7. Cục thống kê. 2024. “Thông cáo báo chí về chỉ số giá sinh hoạt theo không gian năm 2024”. <https://www.nso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2025/04/thong-cao-bao-chi-ve-chi-so-gia-sinh-hoat-theo-khong-gian-nam-2024/>, truy cập ngày 10/12/2025.
8. Đảng Quang. 2025. “Chính thức ra mắt Trung tâm Phục vụ hành chính công TPHCM”. <https://www.hochiminhcity.gov.vn/vi/web/hcm/w/chinh-thuc-ra-mat-trung-tam-phuc-vu-hanh-chinh-cong-tpho-chi-minh>, truy cập ngày 02/01/2026.
9. Phạm Phương Thảo. 2025. “Mô hình chính quyền địa phương 2 cấp: Bước ngoặt cải cách và yêu cầu đổi mới quản trị”. Chuyên san của Tạp chí Cộng sản, số 555, tr.14-16.
10. Quốc hội. 2025. *Luật số 72/2025/QH15* Tổ chức chính quyền địa phương (Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, Kỳ họp thứ 9 thông qua ngày 16/6/2025). Hà Nội.
11. Quốc hội. 2025. *Nghị quyết số 203/2025/QH15* ngày 16/6/2025 về Sửa đổi, bổ sung một số điều của Hiến pháp 2013. Hà Nội.
12. Thủ tướng Chính phủ. 2025. *Quyết định số 19/2025/QĐ-TTg* ngày 30/6/2025 về Ban hành Bảng danh mục và mã số các đơn vị hành chính Việt Nam. Hà Nội.
13. Ủy ban Thường vụ Quốc hội. 2025. *Nghị quyết số 1685/NQ-UBTVQH15* Về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của TP. Hồ Chí Minh năm 2025 (Ủy ban Thường vụ Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam khóa XV thông qua ngày 16/6/2025). Hà Nội.