

Đơn giản hóa quy trình thủ tục hành chính có khối lượng xử lý lớn

**Kinh nghiệm từ Thành phố Hồ Chí Minh
và các thách thức đặt ra**

**Diễn đàn
Việt Nam – Australia 2026**

Thành phố Hồ Chí Minh, 2026



Bối cảnh Thành phố

Thành phố Hồ Chí Minh mới – quy mô lớn,
vai trò kinh tế trọng điểm

168

phường/xã/đặc khu

6.772,6 km²

diện tích

14 triệu

dân số

Gần 5,5 triệu hồ sơ TTHC
đã tiếp nhận và xử lý sau hơn 1 năm

“

Đơn giản hóa TTHC để vận hành chính quyền hiệu quả,
lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo.

Nghị quyết 66/NQ-CP khẳng định.



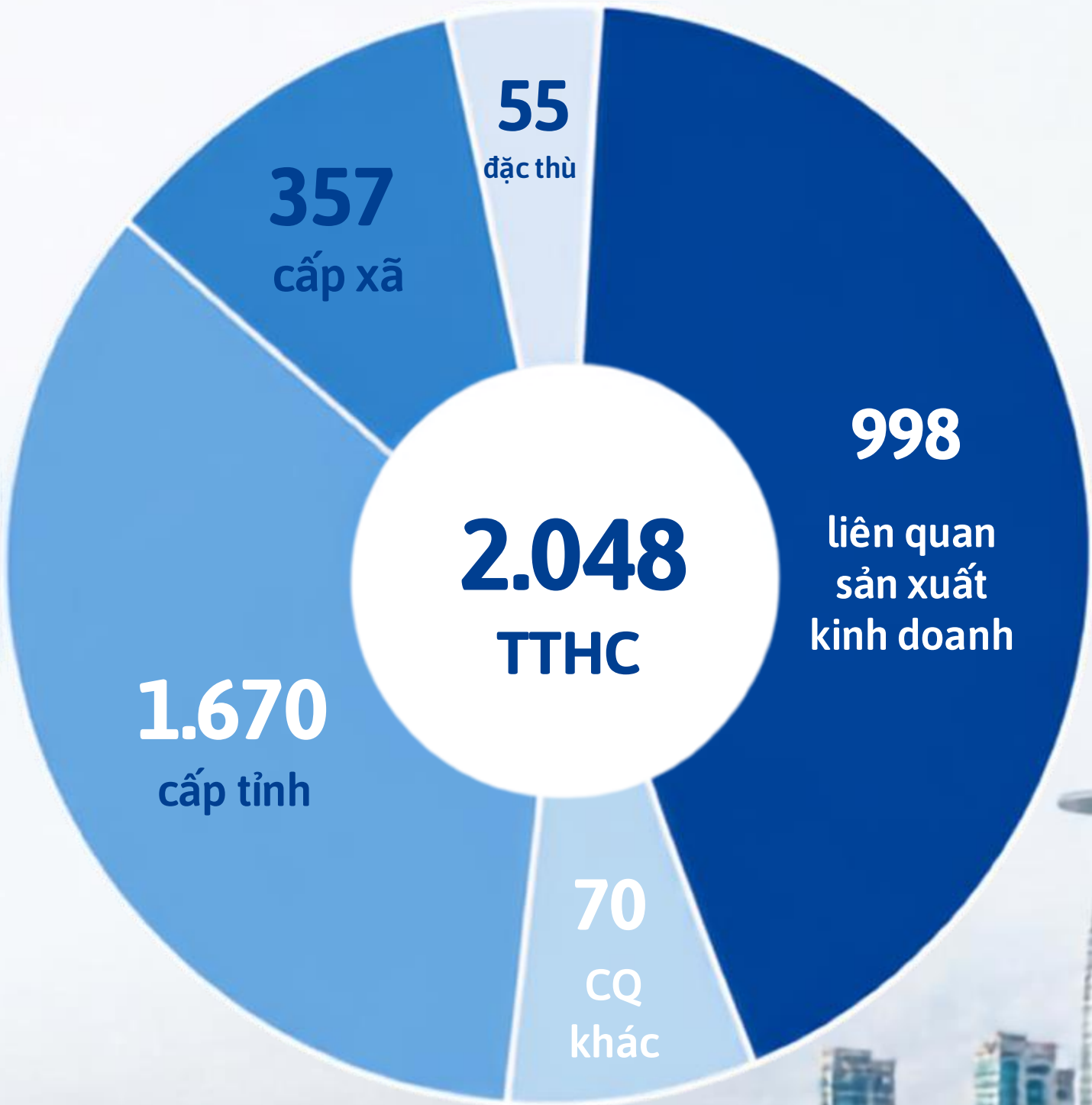
Cắt giảm và đơn giản hóa thủ tục hành chính trên nhiều phương diện

Đối với nhóm TTHC đặc thù của Thành phố

87% TTHC	bãi bỏ do không còn phù hợp với thực tiễn
55,6%	giảm thời gian giải quyết trong lv bảo trợ xã hội
50%	giảm thời gian giải quyết trong lv hàng hải
20,67%	giảm thời gian giải quyết trong lv đất đai ngay trong quá trình xây dựng, ban hành VBQPPL

Đối với nhóm TTHC quy định tại các VBQPPL của cơ quan Trung ương

751 TTHC	TTHC quy định tại VBQPPL Trung ương được rà soát và đề xuất đơn giản hóa
53,55%	cắt giảm thời gian giải quyết trung bình
24 TTHC	được bãi bỏ
21,2%	chi phí tuân thủ được tiết kiệm



Rà soát và tái cấu trúc quy trình giải quyết dựa trên dữ liệu

Cung cấp thông tin một lần – dữ liệu thay thế giấy tờ – loại bỏ xác minh trung gian

39

cơ sở dữ liệu
thuộc 9 bộ ngành đủ điều kiện khai thác

529

TTTC có thành phần hồ sơ
thay thế bằng dữ liệu

Quy trình tái cấu trúc dựa trên dữ liệu

1

Xác định
CSDL liên
quan

2

Kết nối,
chia sẻ dữ
liệu

3

Tính
toán
chi phí
tiết kiệm

4

Xây dựng
sơ đồ quy
trình điện tử

5

Kiểm thử và
cung cấp
dịch vụ
trực tuyến

Đơn giản hóa quy trình – giảm chi phí xã hội – nâng cao trải nghiệm người dân, doanh nghiệp



Tiếp nhận và giải quyết TTHC không phụ thuộc địa giới hành chính

Giải pháp giúp người dân lựa chọn điểm tiếp nhận và trả kết quả thuận tiện, không phụ thuộc ranh giới hành chính

Nâng cấp hệ thống thông tin giải quyết TTHC tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia

Rà soát, công khai danh mục TTHC phi địa giới, tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện

Tái cấu trúc quy trình nội bộ, quy định tiếp nhận, chuyển hồ sơ, trả kết quả trực tuyến, trực tiếp hoặc qua bưu chính công ích

1.868

TTHC thực hiện không phụ thuộc địa giới

100%



THÁCH THỨC ĐẶT RA

Ba nhóm vấn đề cần tiếp tục tháo gỡ trong quá trình vận hành

01

HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ, DỮ LIỆU DÙNG CHUNG

Hệ thống dùng chung của các bộ, ngành Trung ương chưa hoàn thiện, còn lỗi kỹ thuật; hạ tầng công nghệ thông tin tại cấp xã chưa thật sự đồng bộ. CSDL quốc gia, CSDL chuyên ngành chưa được chia sẻ, kết nối đầy đủ.

02

NGUỒN NHÂN LỰC CHUYỂN ĐỔI MÔ HÌNH

Một bộ phận cán bộ, công chức cấp xã chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng công nghệ mới. Khối lượng công việc đa ngành, chuyên sâu tăng mạnh sau sắp xếp đơn vị hành chính, trong khi nhân lực chưa được bổ sung, đào tạo tương xứng.

03

ĐẶC THÙ ĐÔ THỊ PHỨC HỢP

Dân cư đông, đa dạng — người dân, hộ kinh doanh, doanh nghiệp trong nước, FDI, người nước ngoài — đòi hỏi quy trình vừa linh hoạt, minh bạch, vừa tiếp cận được nhiều trình độ số khác nhau. Hệ thống phải vận hành ổn định, liên tục.

Phương hướng trong thời gian tới

- Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số gắn với tái cấu trúc quy trình, lấy dữ liệu làm nền tảng, cung cấp dịch vụ công chủ động, lấy thời gian, chi phí làm thước đo
- Thúc đẩy **kết nối, chia sẻ dữ liệu**, chuẩn hóa quy trình nội bộ và quy trình điện tử trên hệ thống trung tâm và Cổng dịch vụ công quốc gia
- Huy động **sự tham gia thực chất** của người dân, doanh nghiệp trong vòng đời TTHC
- Nâng cấp **hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin**, xây dựng kho dữ liệu dùng chung
- Nghiên cứu triển khai **trợ lý ảo tích hợp AI** hỗ trợ nhiệm vụ



Kết luận

Đơn giản hóa TTHC tại Thành phố Hồ Chí Minh
là một quá trình liên tục, đòi hỏi sự **đồng bộ và kiên trì**.

Thành phố kiên định **lấy người dân, doanh nghiệp
làm trung tâm** động lực cải cách.

Trân trọng cảm ơn!

