

TP. HCM chính thức vận hành Trung tâm phục vụ hành chính công, hướng tới phục vụ người dân hiệu quả hơn

11:34 29/12/2025

TP. HCM chính thức triển khai mô hình giải quyết thủ tục hành chính “quy về một mối”, tập trung tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công. Cách làm này được kỳ vọng giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm phiền hà, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp, đồng thời tạo bước chuyển rõ nét trong cải cách hành chính của thành phố.

Sáng nay (29/12), Trung tâm phục vụ hành chính công TP. HCM tại 43 Nguyễn Văn Bá, phường Thủ Đức chính thức đi vào hoạt động. Đây là sự kiện đánh dấu bước ngoặt quan trọng trong nỗ lực cải cách hành chính của TP. HCM, hiện thực hóa mục tiêu lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ.

Ông Dương Văn Thơm, Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công TP. HCM khẳng định, với sự đầu tư đồng bộ về công nghệ, quy trình khoa học và đội ngũ nhân sự kinh nghiệm, Trung tâm đã sẵn sàng mang lại trải nghiệm minh bạch, nhanh chóng và hiệu quả cho người dân, doanh nghiệp.



Trung tâm phục vụ hành chính công TP. HCM chính thức hoạt động từ 29/12 (Ảnh: Lê Thoa)

Cũng theo ông Thơm, việc nghiên cứu thành lập Trung tâm đã được lãnh đạo Thành ủy và UBND TP. HCM quan tâm, chỉ đạo từ lâu.

Tuy nhiên, do đặc thù TP. HCM có địa bàn rộng, trụ sở các sở, ban ngành lại phân tán, cộng với hệ thống giao thông nội thành còn nhiều trở ngại cho việc đi lại của người dân. Vì vậy, việc xây dựng Trung tâm đòi hỏi phải được nghiên cứu thật sự kỹ lưỡng, đảm bảo khi đi vào hoạt động phải mang lại thuận lợi thực chất cho người dân.

Đến nay, khi các điều kiện đã chín muồi, các thủ tục hành chính đã công khai, minh bạch hơn, các quy định về dữ liệu số hóa thay thế hồ sơ giấy đã hoàn thiện, tạo cơ sở để TP. HCM chính thức đưa Trung tâm vào vận hành.

Trung tâm phục vụ hành chính công TP. HCM đã có hướng dẫn về quy trình giao dịch tại đây. Khi liên hệ công việc, người dân và doanh nghiệp thực hiện theo trình tự 5 bước như sau:

Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ

Người dân, doanh nghiệp cần chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, giấy tờ theo quy định. Mọi thông tin cần thiết được đăng tải trên Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>. Người dân có thể sử dụng thiết bị thông minh hoặc máy tra cứu tại khu vực cung cấp thông tin để hoàn thiện hồ sơ.

Bước 2: Đăng ký giao dịch

1. Giao dịch trực tiếp:

Người dân lấy phiếu thứ tự tại máy đặt ngay cửa ra vào, lưu ý chọn đúng lĩnh vực cần giao dịch. Sau đó, đọc kỹ thông tin trên phiếu gồm: Số quầy, số lượt giao dịch, vị trí khu vực giao dịch (Tầng 1: Khu A, A1, A2; Tầng 2: Khu B, B1, B2).

Đối với người yếu thế (người già, người khuyết tật, phụ nữ mang thai...), liên hệ trực tiếp quầy ưu tiên để được hướng dẫn, hỗ trợ.

Người dân tham khảo sơ đồ các khu giao dịch tại bảng niêm yết để xác định khu vực cần liên hệ theo thông tin trên phiếu.

2. Giao dịch trực tuyến:

Trung tâm Phục vụ hành chính công TP. HCM khuyến khích người dân thực hiện giao dịch trực tuyến. Người dân đăng nhập và thực hiện các giao dịch trên Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn> nhằm giảm thời gian chờ đợi.

Bước 3: Liên hệ giao dịch

Người dân, doanh nghiệp đến đúng quầy giao dịch đã ghi trên phiếu; ngồi chờ tại các hàng ghế phía trước quầy. Theo dõi và chờ hệ thống gọi theo số thứ tự tại các quầy tương ứng.

Bước 4: Thực hiện giao dịch

Người dân liên hệ quầy giao dịch và thực hiện theo hướng dẫn của công chức, viên chức. Sau đó, người dân nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ hoặc kết quả giải quyết.

Bước 5: Sử dụng các dịch vụ khác theo nhu cầu

Các dịch vụ khác gồm: Đăng ký nhận kết quả tại địa chỉ, sử dụng dịch vụ thanh toán ngân hàng... Người dân liên hệ các quầy tương ứng tại khu vực phụ trợ để được hỗ trợ.

Hoàng Bách (t/h)