

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 9342 /UBND-VX
V/v triển khai áp dụng một số
giải pháp trong thực hiện công tác CCHC
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 06 tháng 10 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành Thành phố;
- Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu.

Xét đề nghị của Sở Nội vụ tại Tờ trình số 19208/TTr-SNV ngày 24 tháng 9 năm 2026 về triển khai áp dụng một số giải pháp trong thực hiện công tác cải cách hành chính (CCHC) năm 2026;

Nhằm tiếp tục thực hiện hiệu quả công tác CCHC trên địa bàn Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố yêu cầu triển khai một số nội dung như sau:

1. Nghiên cứu xây dựng quy trình nội bộ liên thông giải quyết thủ tục hành chính đất đai - thuế trên môi trường điện tử

Giao Sở Nông nghiệp và Môi trường chủ trì, phối hợp với Thuế Thành phố, Công an Thành phố, Sở Tư pháp và các đơn vị liên quan rà soát, hoàn thiện quy trình nội bộ liên thông giải quyết thủ tục hành chính đất đai - thuế trên môi trường điện tử. Trong đó, quy trình liên thông quy định rõ trách nhiệm, thời hạn và kết quả xử lý của từng cơ quan. Đánh giá hiệu quả bằng tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, thời gian xử lý thực tế, khả năng tái sử dụng dữ liệu và mức giảm yêu cầu bổ sung giấy tờ. Gắn việc hoàn thiện quy trình liên thông với triển khai Đề án 06; tăng cường phối hợp khai thác, xác minh thông tin từ dữ liệu dân cư, hộ tịch và nguồn dữ liệu có liên quan theo thẩm quyền.

Thời gian thực hiện trong tháng 10 năm 2026.

2. Triển khai Kiosk thông minh, kết hợp với mô hình Trạm Công dân số của Thành phố hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính

Giao Công an Thành phố chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các đơn vị liên quan nghiên cứu tích hợp các chức năng phù hợp của Kiosk với mô hình Trạm Công dân số, đồng thời kết nối với VNeID, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các cơ sở dữ liệu có liên quan. Việc triển khai cần đặt trong tổng thể kiến trúc các nền tảng số hiện có của Thành phố, bảo đảm Kiosk là một phương thức tiếp cận dịch vụ công bổ sung, không hình thành thêm một hệ thống dữ liệu độc lập.

Thời gian thực hiện trong quý IV năm 2026.

3. Tự động hóa việc lấy số, đặt lịch và điều phối phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công

Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu triển khai việc tự động hóa việc lấy số, đặt lịch và điều phối phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công. Trong đó việc thực hiện phải phù hợp với điều kiện của từng đơn vị; đồng thời khai thác dữ liệu phát sinh để xác định thời điểm có lượng giao dịch cao, nhóm thủ tục có nhu cầu lớn, thời gian chờ và thời gian phục vụ, làm cơ sở bố trí quầy, nhân lực và phương án phục vụ.

Thời gian thực hiện trong tháng 10 năm 2026.

4. Xây dựng, hoàn thiện nền tảng dùng chung của Cổng thông tin điện tử Thành phố và các trang thành phần bảo đảm các nội dung chỉ đạo, điều hành được đăng tải và đồng bộ xuyên suốt chỉ trong vòng 24 giờ

Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị nghiên cứu tham mưu xây dựng, hoàn thiện nền tảng dùng chung của Cổng thông tin điện tử Thành phố và các trang thành phần theo hướng “một nguồn thông tin - nhiều kênh cung cấp”. Trong đó quy định rõ đầu mối tạo lập, kiểm duyệt, cập nhật và chịu trách nhiệm về nội dung; đồng thời thiết lập cơ chế tự động hoặc bán tự động để đồng bộ các thông tin chỉ đạo, điều hành đến các trang thành phần trong thời gian thống nhất, bảo đảm yêu cầu cập nhật trong vòng 24 giờ.

Thời gian thực hiện trong tháng 10 năm 2026.

5. Hoàn thiện App Công dân số Thành phố trở thành đầu mối tương tác số thống nhất và duy nhất giữa chính quyền với người dân

Giao Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiên cứu hoàn thiện App Công dân số Thành phố theo hướng tập trung các chức năng có liên quan trực tiếp đến quá trình người dân tương tác và sử dụng dịch vụ của cơ quan nhà nước, hạn chế tình trạng mỗi nhu cầu phải sử dụng một ứng dụng hoặc một kênh riêng; nghiên cứu xây dựng, ứng dụng phần mềm trí tuệ nhân tạo (AI) tích hợp vào App Công dân số để hỗ trợ tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, góp phần nâng cao khả năng tiếp nhận, chuyển xử lý và phản hồi kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; đồng thời kết nối với VNeID, Cổng Dịch vụ công Quốc gia và các cơ sở dữ liệu có liên quan bảo đảm dữ liệu được khai thác, sử dụng thống nhất.

Thời gian thực hiện trong tháng 11 năm 2026.

6. Hoàn thiện Trung tâm thông tin phục vụ chỉ đạo điều hành (IOC) trên cơ sở dữ liệu dùng chung, từng bước ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) hỗ trợ công tác chỉ đạo, điều hành

Giao Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Công an Thành phố và các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiên cứu,

hoàn thiện Trung tâm thông tin phục vụ chỉ đạo điều hành trên cơ sở dữ liệu dùng chung theo hướng chuyển từ quản lý, điều hành dựa trên báo cáo sang quản trị dựa trên dữ liệu, phát huy các nền tảng, hệ thống và nguồn dữ liệu hiện có, từng bước hình thành nguồn dữ liệu dùng chung phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo và điều hành. Trọng tâm là tăng cường kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị; chuẩn hóa các nhóm dữ liệu phục vụ điều hành và nâng cao khả năng cập nhật, khai thác dữ liệu, hạn chế tình trạng thông tin phân tán, phải tổng hợp thủ công từ nhiều nguồn. Trên nền tảng dữ liệu được chuẩn hóa và kết nối, từng bước nghiên cứu ứng dụng AI để hỗ trợ nhận diện các dấu hiệu bất thường, phân tích xu hướng biến động của các chỉ tiêu, dự báo những vấn đề có khả năng phát sinh và gợi ý những nội dung cần tập trung xử lý.

Thời gian thực hiện trong quý IV năm 2026.

Yêu cầu các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu khẩn trương tổ chức thực hiện. Giao Sở Nội vụ theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình thực hiện báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TTUB: CT, các PCT;
- Sở Nội vụ;
- VPUB: CVP, PCVP/VTHM;
- Phòng VX, TTPVHCC;
- Lưu: VT, (VX-Hào).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Mạnh Cường