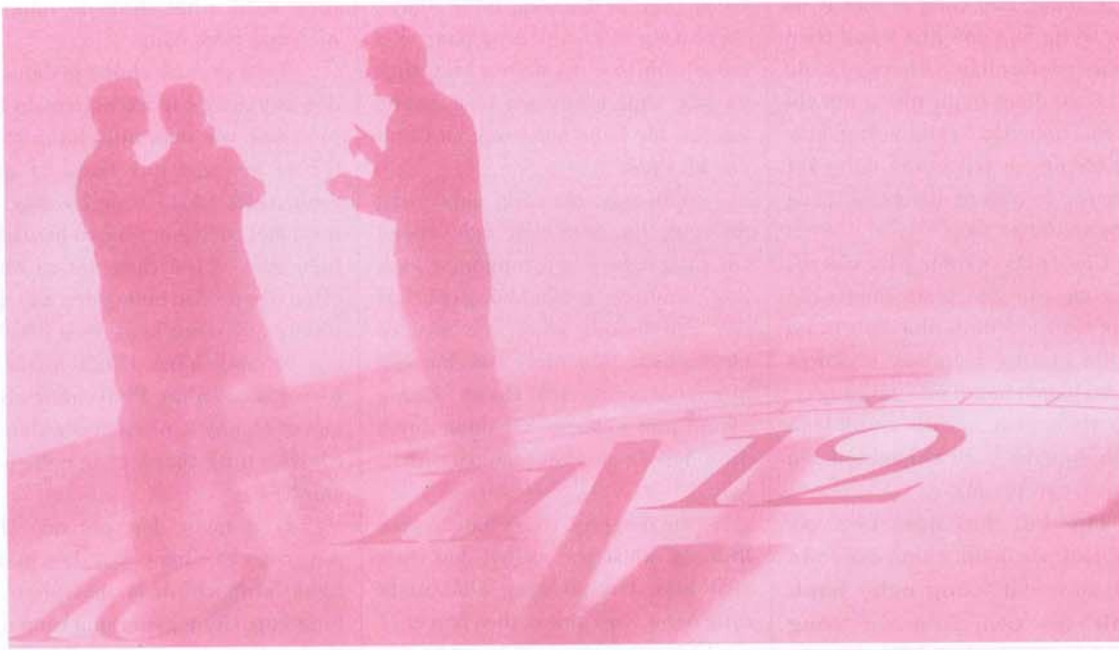




Muốn thực hiện tin học hoá quản lý hành chính nhà nước trước tiên phải tạo lập công nghệ hành chính tiên tiến

DIỆP VĂN SƠN

Đề án 112 muốn áp đặt những mô hình cụ thể, mà lại không có những mô hình cụ thể với từng địa phương, vùng miền, bộ ngành. Nói cách khác, đề án 112 chưa xây dựng được một mô hình thử nghiệm tốt mà đã triển khai đồng loạt, nên việc không đạt được những mục tiêu là điều tất yếu! Với cung cách điều hành như vậy thì rất khó tránh khỏi lãng phí thất thoát.

Chương trình tin học hoá quản lý hành chính nhà nước (gọi tắt là chương trình 112) coi như kết thúc và có thể nói là thất bại. Khi xem xét mục tiêu cụ thể thứ 5 của chương trình, cho thấy còn xa lắm mới đạt được yêu cầu: “Thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính trong các lĩnh vực quản lý nhà nước, cải cách bộ máy tổ chức và lề lối làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước thuộc phạm vi thẩm quyền của Chính phủ trên cơ sở gắn mục tiêu tin học hoá quản lý hành chính nhà nước với

chương trình cải cách hành chính của Chính phủ”.

Nguyên nhân thất bại

Để tìm nguyên nhân từ đó rút ra những bài học về sự thất bại. Có thể thấy ngay một số nguyên nhân khá rõ là:

Thứ nhất, vai trò của người được giao trách nhiệm và quyền hạn cần thiết để triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tại đơn vị, kể cả cấp quốc gia (còn gọi là lãnh đạo công nghệ thông tin-CIO), chưa đủ tầm. Ở nơi nào lãnh đạo quan tâm chỉ đạo,

phân công phân nhiệm rõ ràng thì tiến độ triển khai ứng dụng công nghệ thông tin nhanh chóng hơn, ngược lại thì công việc luôn bị trì trệ. Người thiếu hiểu biết và kinh nghiệm về qui trình quản lý hành chính, các đặc thù công nghệ trong ứng dụng tin học mà lại được giao nhiệm vụ triển khai ứng dụng công nghệ thông tin rất dễ đi đến sự lựa chọn sai giải pháp, theo cảm tính, chủ quan, thậm chí có yếu tố tiêu cực...

Thứ hai, hạ tầng công nghệ thông tin yếu kém, không đồng bộ, thiếu kết nối mạng hoặc kết nối

không thông suốt cũng là một lý do quan trọng hạn chế khả năng triển khai ứng dụng phần mềm và cơ sở dữ liệu. Điều đáng ngại, nhiều nơi chỉ mới coi trọng đầu tư phần cứng, máy chủ, không coi trọng xây dựng kết nối mạng để chia sẻ dữ liệu và thông tin ngay từ ban đầu.

Công nghệ và năng lực của các nhà cung cấp giải pháp công nghệ thông tin cho Chính phủ điện tử tại các địa phương hiện nay khá hạn chế, lại bị giới hạn ở một vài công ty, do đó thiếu vắng sự cạnh tranh lành mạnh, sự minh bạch khi nghiệm thu kết quả, sản phẩm.

Thứ ba, chưa quan tâm xây dựng một nền hành chính được vận hành theo một **“công nghệ hành chính”** tiên tiến. Trên nền **“công nghệ”** ấy mới áp dụng giải pháp tin học. Hay nói một cách khác, tin học hoá quản lý hành chính nhà nước chỉ phát huy được trên nền **“công nghệ hành chính”** tiên tiến. Đây có thể xem là một nguyên nhân giữ vai trò quyết định!

Vấn đề ở đây là cái nào cần bắt đầu trước, cái nào làm sau, nếu không sẽ không đạt hiệu quả. Cũng có thể hiểu **công nghệ hành chính** sử dụng **công nghệ thông tin** với tư cách như trang bị cho mình phương tiện kỹ thuật hiện đại. Nếu làm theo cách đã được tiến hành vừa qua, với một nền hành chính còn quá nhiều khuyết tật, ta đã vô tình tin học hoá những khuyết tật làm cho nó phát triển nhanh hơn với quy mô lớn hơn.

Trước tiên ta cần làm rõ, thống nhất công nghệ hành chính là gì? và hiện nay nên chọn công nghệ hành chính nào?

Công nghệ hành chính là gì?

Thông thường trong đời sống xã hội, chúng ta mới chỉ gặp các công nghệ trong sản xuất và cung ứng dịch vụ gắn với việc ứng dụng thành tựu của khoa học kỹ thuật. Trong một số từ điển có giải thích: “Công nghệ là sự áp dụng các kiến thức khoa học

trong thực tế đời sống hàng ngày”, “là phương thức và phương pháp tiến hành”; “là toàn bộ những kiến thức và việc thực hành dựa trên những nguyên tắc khoa học trong một lĩnh vực kỹ thuật”.

Hiện nay, các công nghệ càng mở rộng, bao gồm công nghệ thông tin, công nghệ y học, công nghệ sinh học... Công nghệ mới không chỉ thúc đẩy các ngành khoa học này có những bước tiến nhảy vọt, mà còn làm cho chúng trở thành những ngành mũi nhọn, có tác dụng quyết định đối với sự phát triển của nhân loại.

Cho đến nay, trong hầu hết các lĩnh vực khoa học xã hội đều chưa xuất hiện hay sử dụng khái niệm công nghệ. Tuy nhiên, theo bản chất của khái niệm công nghệ như đã nêu trên, sẽ không loại trừ một số lĩnh vực khoa học xã hội vẫn có thể xuất hiện những công nghệ phù hợp. Đó là những lĩnh vực khoa học xã hội có tính ứng dụng mà việc giải quyết vấn đề phải được tiến hành theo một quy trình nhất định.

Riêng trong lĩnh vực hành chính, khái niệm “công nghệ hành chính” đã được sử dụng trong thời gian gần đây ở nước ta. Nó thường được đi kèm với “kỹ thuật hành chính”. Đây là hai khái niệm gần nhau nhưng không đồng nghĩa với nhau.

Công nghệ hành chính được ghép từ khái niệm công nghệ (đã trình bày ở trên) và khái niệm hành chính. Hiểu một cách đơn giản, hành chính là một lĩnh vực hoạt động gắn với việc tổ chức, quản lý và điều hành các công việc trên cơ sở những quy tắc có tính bắt buộc do Nhà nước hoặc các chủ thể khác quy định hoặc thừa nhận. Các hoạt động này có thể và thậm chí cần phải được thực hiện theo một quy trình tối ưu bằng cách áp dụng các phương pháp nhất định và sử dụng các phương tiện hỗ trợ hiện đại. Như vậy, về nguyên tắc, đây là lĩnh vực có thể ứng dụng các

công nghệ nhất định để nâng cao hiệu quả hoạt động.

Trên thực tế, chúng ta đang tiến đến xây dựng các mô hình quản lý có hiệu quả, các mẫu hình hành chính, tối ưu hoá các quá trình ra quyết định; thiết kế tổ chức bộ máy nhà nước một cách gọn nhẹ, có hiệu lực và hiệu quả; có thể thấy, tất cả những công việc đó đều hướng đến xây dựng những quy trình hoạt động hữu hiệu của bộ máy hành chính nhằm đạt hiệu quả cao nhất. Phải chăng những quá trình này là những bước khởi đầu của việc hình thành công nghệ hành chính?

Liên quan đến các quá trình này, cũng cần lưu ý một điều là công nghệ hành chính là một phạm trù tổng hợp. Cũng giống như công nghệ tin học hay công nghệ sinh học, công nghệ hành chính bao gồm nhiều công nghệ đa dạng trong lĩnh vực này. Có nghĩa là về nguyên tắc, công nghệ hành chính bao gồm trong nó các loại công nghệ khác nhau trong lĩnh vực hành chính, đó có thể là: công nghệ ra quyết định, công nghệ thiết kế tổ chức bộ máy, công nghệ định biên một tổ chức... Trong công nghệ hành chính, cần rất coi trọng đào tạo, nâng cao năng lực của những người vận hành công nghệ đó, nếu không, một công nghệ được đưa ra một cách hoàn hảo cũng có thể bị thất bại thông qua người áp dụng nó.

Xuất phát từ cách nhìn nhận trên, có thể nêu lên những đặc trưng của công nghệ hành chính:

- Là một quy trình hoạt động hợp lý - khoa học để thực hiện một chức năng hành chính nhất định.

Điều đó có nghĩa là những hoạt động thực hiện chức năng hành chính nào có tính chất quy trình, bao gồm một loạt khâu có tính tuần tự, có liên hệ qua lại khăng khít với nhau, là tiền đề, điều kiện và kết quả của nhau thì có thể xây dựng thành công nghệ;

- Bao gồm các giải pháp được nghiên cứu, hình thành và thử

nghiệm đã đạt tới sự tối ưu trong quá trình quản lý hành chính;

- Bao gồm việc sử dụng các phương tiện vật chất-kỹ thuật hỗ trợ cho việc thực hiện quy trình. Các phương tiện vật chất kỹ thuật này phải là hiện đại xét trong tương quan trình độ phát triển của khoa học và công nghệ trong giai đoạn đó;

Các kết quả đạt được do áp dụng công nghệ hành chính, hay cụ thể hơn là vận dụng cả ba yếu tố nói trên: quy trình hợp lý, khoa học + các giải pháp tối ưu + các phương tiện vật chất hiện đại sẽ tạo ra những tiến bộ hơn hẳn cả về số lượng và chất lượng khi không áp dụng công nghệ này.

Như vậy, có thể hiểu về công nghệ hành chính như sau:

Công nghệ hành chính là thuật ngữ chỉ "Quy trình hoạt động hợp lý khoa học để thực hiện một chức năng, nhiệm vụ hành chính trên cơ sở áp dụng các giải pháp có tính tối ưu và sử dụng các phương tiện kỹ thuật hiện đại nhằm tạo ra tiến bộ trong quá trình quản lý hành chính".

Như vậy, quả là công nghệ thông tin là một phương tiện kỹ thuật hiện đại hợp thành công nghệ hành chính.

Áp dụng ISO 9000

Đối chiếu với đòi hỏi của công nghệ hành chính, theo chúng tôi hiện nay, Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 áp dụng cho cơ quan hành chính là thích hợp nhất để tạo ra công nghệ hành chính cho hệ thống cơ quan công quyền. Vậy hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 là gì, thích ứng cho hoạt động hành chính đến đâu, ưu việt ở chỗ nào, rất cần được làm rõ.

Ra đời từ năm 1987, hệ tiêu chuẩn quản lý các hệ thống chất lượng ISO 9000 không chỉ là một biến thể mới của các hệ thống tiêu chuẩn chất lượng mà, cùng với những hệ tiêu chuẩn liên quan, sẽ trở

thành một thứ "keo dính" đối với nền kinh tế toàn cầu, cũng như những hiệp định thương mại giữa các quốc gia trên thế giới.

Bên cạnh những sáng kiến và giải pháp tình thế như cắt giảm lao động, sử dụng "ngoại lực" cải tiến quan hệ "cung - cầu" ... người ta đã nhận ra tầm quan trọng của việc xây dựng những quy trình tổ chức, quản lý và tác nghiệp vừa đơn giản vừa hữu hiệu được đề cập trong ISO 9000.

ISO 9000 bao gồm những tiêu chuẩn riêng về các hệ thống quản lý và không hề liên quan đến các đặc trưng kỹ thuật của sản phẩm, nó được sử dụng để xây dựng và vận hành các hệ thống quản lý, nhằm mục đích thiết kế sản xuất, chuyển giao và hỗ trợ sản phẩm của mình. Mục đích cuối cùng của ISO 9000 là tạo nên và đảm bảo chất lượng sản phẩm thông qua hoạt động của hệ thống quản lý của tổ chức.

ISO 9000 được áp dụng trong nhiều khu vực kinh tế, và trong các cơ quan điều hành của Nhà nước. Nó nêu ra những yêu cầu cần đạt được trong hệ thống quản lý của một tổ chức nhưng không diễn giải phương pháp thực hiện. Chính vì vậy, ISO 9000 được áp dụng rất rộng rãi. Mỗi tổ chức đều có thể toàn quyền định đoạt mức độ áp dụng các yêu cầu và phương châm của ISO 9000 cho hệ thống quản lý của mình.

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 thích hợp cho mọi loại hình tổ chức, kể cả tổ chức hành chính. Nó đảm bảo cho sản phẩm hay dịch vụ của một tổ chức luôn có khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và các yêu cầu chính đáng của tổ chức; đồng thời cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của tổ chức nhằm duy trì và không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động của mình. Với phương châm "phòng ngừa" và "luôn cải tiến" dựa trên hệ thống các quy định được viết thành văn bản, công bố rõ ràng sự cam kết của lãnh đạo

về các chính sách và mục tiêu chất lượng; trách nhiệm và quyền hạn; các quá trình và các thủ tục tiến hành công việc ... ISO 9000 chắc chắn sẽ đem lại cho *dịch vụ hành chính* nhiều lợi ích, đặc biệt là nó tạo nên một phương pháp làm việc khoa học (thực chất là một công nghệ quản lý mới).

Mô hình hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 trong *dịch vụ hành chính* là một thể thống nhất vận động theo chu trình kế tiếp, gắn bó với nhau của bốn nội dung cơ bản:

- Trách nhiệm quản lý (bao gồm nắm chắc nhu cầu của khách hàng; chính sách - mục tiêu - kế hoạch chất lượng; trách nhiệm và quyền hạn; xem xét của lãnh đạo ...)

- Quản lý các nguồn lực (bao gồm nguồn nhân lực và các nguồn lực khác như thông tin, cơ sở hạ tầng, tài chính ...)

- Quản lý các quá trình tạo ra công việc dịch vụ (bao gồm các quá trình liên quan tới khách hàng; thiết kế - triển khai công việc dịch vụ; các hoạt động của dịch vụ hành chính ...)

- Đánh giá, phân tích và cải tiến *dịch vụ hành chính* (bao gồm đánh giá sự thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng; đánh giá sự thỏa mãn khách hàng; đánh giá nội bộ; đánh giá các quá trình; hành động khắc phục sai lỗi phòng ngừa - cải tiến).

Điều kiện đầu tiên để có thể áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 cho *dịch vụ hành chính công* là phải thay đổi quan niệm từ một nền hành chính "cai trị" sang một nền hành chính lấy việc "phục vụ" là chính.

Nhiều nước đã và đang xây dựng hệ thống Quản lý chất lượng trong *dịch vụ hành chính* theo ISO 9000. Chính phủ Malaysia quyết định tất cả các cơ quan nhà nước phải xây dựng hệ thống này và tới cuối năm 2000 sẽ có 871 cơ quan với hơn 800.000 công chức được đánh giá, chứng nhận. Malaysia coi áp dụng ISO 9000 trong dịch vụ hành chính kết hợp với phát huy hệ thống công

nghe thông tin đa chiều cao cấp là yếu tố quyết định cho thắng lợi trong cải cách hành chính. Singapore cũng vậy, hàng trăm cơ quan nhà nước đã xây dựng, được đánh giá, chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng. Singapore coi nâng cao năng suất - chất lượng trong dịch vụ hành chính là định hướng chiến lược bước sang thế kỷ 21; tất cả công chức bắt buộc phải đào tạo 100 giờ/năm từ năm 2000 trở đi. Còn Ấn Độ, chính phủ coi nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính là biện pháp hữu hiệu chống quan liêu, tham nhũng, mất uy tín của bộ máy nhà nước ...

Lần đầu tiên ở nước ta, hệ thống quản lý chất lượng vào dịch vụ hành chính theo tiêu chuẩn ISO 9002 - 1994 tại UBND Quận 1 chính thức được vận hành vào ngày 03.2.2002 tại 04 lĩnh vực:

- Cấp giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hộ cá thể
- Cấp giấy phép xây dựng
- Xác nhận các hồ sơ thuộc ngành văn hóa thông tin
- Chứng nhận bản sao, hợp đồng giao dịch dân sự và chữ ký

Ngày 30.1.2002, tổ chức bên thứ ba là đơn vị BVQI (Bureau Veritas Quality International) thuộc Vương quốc Anh đã tiến hành đánh giá quá trình vận hành của hệ thống tại UBND Quận 1 TP.HCM. Qua đánh giá, bên thứ ba đã kết luận: công nhận 4 lĩnh vực ứng dụng trong dịch vụ hành chính tại UBND Quận 1 đúng theo tiêu chuẩn ISO 9002: 1994. Đồng thời đồng ý cấp giấy chứng nhận cho UBND Quận 1.

TP.HCM đã có quyết định cho các cơ quan hành chính (Sở ngành, quận huyện) thực hiện triển khai áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong việc cung cấp dịch vụ công cho cơ quan tổ chức và công dân. Không chỉ TP.HCM mà các địa phương khác như Long An, Bà Rịa-Vũng Tàu, Lâm Đồng... cũng tiến hành triển khai ISO 9000.

Đi tìm những giải pháp để triển

khai áp dụng rộng rãi hệ thống đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 trong cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công thường được triển khai theo các bước sau:

Một tổ chức muốn áp dụng ISO 9000 trước tiên phải có bước chuẩn bị. Tổ chức phải thực hiện đánh giá lại bộ máy và nhân viên của mình, tiến hành tinh giản biên chế, sắp xếp lại bộ máy theo phương hướng dễ dàng định rõ việc, định rõ chức trách, không chồng chéo chức năng, phân công phân nhiệm rõ ràng. Kế đến phải tổ chức đào tạo ứng dụng tin học cho toàn thể nhân viên, nhân viên phải biết sử dụng vì tính phục vụ công việc của mình, trang bị máy tính cá nhân hoặc bộ phận tổ nhóm hợp lý, tổ chức nổi mạng nội bộ. Xây dựng quy chế cập nhật, khai thác, truyền thông tin qua mạng trong tổ chức. Tiến hành hệ thống hóa các văn bản pháp luật, các quy định có liên quan đến hoạt động chuyên môn của đơn vị.

Một số điểm cần lưu ý trong quá trình triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL).

- Đảm bảo có sự cam kết toàn diện từ lãnh đạo cao nhất đến nhân viên;

- Lãnh đạo và các cấp quản lý nên chủ động bố trí đủ thời gian và nguồn lực thích hợp, thường xuyên đôn đốc tiến độ thực hiện theo kế hoạch xây dựng và áp dụng ISO 9000 đặc biệt nên đưa vào thành một chủ đề trong các cuộc họp "giao ban" thường kỳ để kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện theo kế hoạch đã định một mặt nhằm động viên và tạo sự cam kết trong các cấp quản lý và thừa hành, mặt khác để lãnh đạo có các quyết định cần thiết.

- Có chính sách động viên thỏa đáng cán bộ, nhân viên trực tiếp tham gia triển khai.

- Có sự tham gia tích cực của các cán bộ quản lý phòng ban trong quá trình xây dựng và thực hiện hệ thống

văn bản của HTQLCL.

- Xây dựng HTQLCL theo nguyên lý "Lập kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Điều chỉnh (P-C-D-A)" cho các quá trình quản lý, tác nghiệp và hỗ trợ dựa trên cách tiếp cận theo quá trình (từ đầu vào đến đầu ra) và hệ thống (xử lý các mối quan hệ giữa các quá trình) với phương châm ngắn gọn, đơn giản & hiệu quả theo từng quá trình hoạt động được xác định.

- Tránh tách rời HTQLCL với hệ thống quản lý đang hoạt động của tổ chức mà phải xem HTQLCL là một bộ phận cấu thành phục vụ mục tiêu quản lý chung của tổ chức.

- Không nên xem ISO 9000 là gánh nặng giấy tờ (quy trình, hồ sơ, tiêu chuẩn, chuẩn mực của đầu vào, quá trình, đầu ra...), những gì cần giấy tờ để phòng ngừa sai lỗi, cải tiến thường xuyên hiệu quả công việc, nâng cao sự hài lòng của khách hàng hoặc chứng minh sự phù hợp của sản phẩm/ dịch vụ hay tính hiệu lực của hệ thống quản lý là nên có giấy tờ thích hợp.

- Đảm bảo cán bộ chủ chốt hiểu đúng, hiểu sâu bản chất của các yêu cầu của tiêu chuẩn, tránh làm những điều mà tiêu chuẩn không yêu cầu và không làm những điều mà tiêu chuẩn yêu cầu.

Hy vọng các điểm lưu ý nói trên sẽ giúp cho tổ chức tạo ra được HTQLCL vừa phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vừa nâng cao được hiệu quả hoạt động hoặc quản lý theo mục tiêu của mình, tránh được rủi ro khi tạo ra HTQLCL không như mong đợi như xơ cứng, công kênh, thiếu linh hoạt, mang tính hình thức hoặc hạn chế việc phát huy sự hợp tác, chủ động sáng tạo của các thành viên trong tổ chức.

Xây dựng Chính phủ điện tử

Khi đã tạo ra một công nghệ hành chính, muốn xây dựng Chính phủ điện tử cũng rất cần quan tâm đến hai đối tượng thụ hưởng.

Thứ nhất, các doanh nghiệp sẽ

là những nhân tố chính hướng ứng và tích cực triển khai Chính phủ điện tử (CPĐT). Để tiếp cận CPĐT, các doanh nghiệp cũng phải có hạ tầng tương ứng để tìm hiểu, giao dịch và làm việc với các cơ quan hữu quan. Vấn đề đặt ra cho các doanh nghiệp là nên ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng nào để phù hợp hạ tầng thông tin của các cơ quan nhà nước. Sự tương thích trong công nghệ thông tin giữa chính phủ và doanh nghiệp là điều cần thiết để truy cập, xử lý và sử dụng thông tin. Vì vậy, Chính phủ cần hỗ trợ các doanh nghiệp bằng cách đào tạo, tập huấn cho các doanh nghiệp làm quen với công nghệ thông tin từ khâu lý thuyết cho đến thực tiễn theo các mức độ khác nhau. Nhà nước cũng cần tư vấn cho doanh nghiệp nên ứng dụng công nghệ thông tin ở mức độ nào thì hợp lý, tránh lãng phí và xa thực tế.

Thứ hai, muốn có Chính phủ điện tử phải có “công dân điện tử”, bởi vì nếu người dân không hiểu biết gì về tin học, không có điều kiện giao tiếp với công nghệ thông tin hoặc chưa nhận thức đúng đắn về Chính phủ điện tử thì suy cho cùng Chính phủ điện tử chỉ thuộc về các công chức, các cơ quan nhà nước. Các trang thông tin điện tử có nhiều thông tin, các thông tin dù có sôi động và cập nhật, nhưng người dân không truy cập thì cũng không có hiệu quả. Do đó, việc vận dụng, tuyên truyền rộng rãi cho các tổ chức, cá nhân biết được tác dụng và lợi ích của Chính phủ điện tử, công khai và hỗ trợ các chương trình tin học hoá của chính phủ đến cá nhân, tổ chức có nhu cầu tìm hiểu và thực hiện là điều cần thiết và là nền tảng cơ bản trong việc hình thành, phát triển một Chính phủ điện tử.

Ngoài nguyên nhân chưa xây dựng được công nghệ hành chính tiên tiến để nâng cao nền hành chính đã vội áp dụng công nghệ thông tin (theo một quy trình ngược)

còn có nguyên nhân về mặt tổ chức, cung cách triển khai thực hiện.

Bất cập dễ thấy nhất là ban điều hành đề án 112 không có chức năng quản lý nhà nước về công nghệ thông tin, chức năng này thuộc Bộ bưu chính-viễn thông. Chính vì vậy, khi ban điều hành tổ chức thẩm định các dự án phần mềm và hướng dẫn ban điều hành các tỉnh thẩm định thiết kế kỹ thuật, tổng dự toán thì trái với nghị định, qui định về quản lý đầu tư xây dựng cơ bản, tạo nên tình trạng “vừa đá bóng vừa thổi còi” trong đầu tư cũng như triển khai các dự án thuộc đề án 112. Theo các chuyên gia, điều này đã gây lãng phí rất lớn cho các địa phương. Điển hình nhất là việc xây dựng các phần mềm dùng chung. Có những phần mềm dùng chung được lấy qua đấu thầu, nhưng cũng có những phần mềm do địa phương tự xây dựng. Đã có rất nhiều tỉnh đề nghị là được sử dụng phần mềm của họ chứ không sử dụng phần mềm chung đã có trước đây. Kết quả là ý tưởng xây dựng những phần mềm dùng chung, thống nhất trên cả nước của đề án 112 bị đổ vỡ.

Một số địa phương như TP.HCM, Đồng Nai, Vĩnh Phúc, Vĩnh Long... đã thử nghiệm và thực hiện tốt mô hình của họ, nhưng không thể áp dụng mô hình đó cho những tỉnh khác. Đề án 112 muốn áp đặt những mô hình cụ thể, mà lại không có những mô hình cụ thể với từng địa phương, vùng miền, bộ ngành. Nói cách khác, đề án 112 chưa xây dựng được một mô hình thử nghiệm tốt mà đã triển khai đồng loạt, nên việc không đạt được những mục tiêu là điều tất yếu! Với cung cách điều hành như vậy thì rất khó tránh khỏi lãng phí thất thoát.

Trong quá trình chỉ đạo, Ban điều hành đề án 112 chính phủ đã không định được khung chuẩn của các hệ thống tin học

hoá, không xác định được mức đầu tư sàn (dưới và trên), dẫn đến việc các bộ ngành, địa phương đầu tư tùy tiện. Theo số liệu, đến tháng 9.2003 kinh phí thực hiện lên đến 3.730 tỉ đồng! So sánh với các kết quả mang lại thì quả thật không tương xứng.

* * *

Quản lý nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa, quản lý một nền kinh tế theo xu hướng hội nhập, bộ máy hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải đổi mới phương thức hoạt động theo “công nghệ hành chính” tiên tiến. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9000 áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước nhằm cung cấp một “công nghệ hành chính” tiên tiến. Trên cơ sở một công nghệ hành chính tiên tiến sẽ tiến hành tin học hoá nền hành chính. Việc tìm ra những giải pháp khả thi để áp dụng rộng rãi quản lý chất lượng dịch vụ hành chính công đã được tin học hoá cho các cơ quan quản lý hành chính nhà nước là việc làm thiết thực góp phần hiện đại hóa nền hành chính, góp phần nâng cao hiệu quả, hiệu lực của chính quyền các cấp, đồng thời từng bước cung cấp dịch vụ công của các cơ quan chính phủ cho người dân, nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp cũng như tiết kiệm thời gian và sức lực của người dân trong quan hệ với Chính phủ để dẫn tiến tới một Chính phủ điện tử đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế ■

DÍNH CHÍNH

Trong số 199, tháng 5.2007, tạp chí PTKT, bài “**Quản lý là tạo môi trường thông thoáng thay vì tạo ra rào cản**” của tác giả Diệp Văn Sơn, trang 24-28, do sai sót kỹ thuật, phần kết luận của bài: “Từ Chính phủ...người bơi chèo” đã in nhầm thành phần chú thích [1]. BBT chân thành xin lỗi tác giả và bạn đọc.