

XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ - CÔNG NGHỆ KHÔNG PHẢI TẤT CẢ

5 năm,

5 năm, Việt Nam đã đi được những bước tiến dài. Những nỗ lực cải cách hành chính và xây dựng chính phủ điện tử của Việt Nam được cả thế giới ghi nhận. Nhưng cũng qua từng ấy năm, kỳ vọng của người dân về một nền hành chính mà trong đó, người dân là trung tâm và có quyền quyết định lựa chọn dịch vụ công vẫn chỉ là điều ước xa vời.

Phải chăng cứ mua thật nhiều máy tính, đầu tư thật nhiều vào hạ tầng công nghệ là có chính phủ điện tử? Phải chăng xây dựng chính phủ điện tử đơn thuần là đưa CNTT vào cơ quan công quyền? Bộ phận công nghệ đã tạo ra những chuyển dịch lớn về lượng nhưng lại tạo ra quá ít chuyển biến về chất. Và đã đến lúc chúng ta phải đặt câu hỏi: công nghệ đứng ở đâu trong quá trình xây dựng chính phủ điện tử.

Cải cách hành chính - Lượng nhiều hơn chất

Được bắt đầu khởi xướng từ hơn 5 năm trước, những chuyển dịch đầu tiên của bộ máy công quyền đồ sộ phục vụ kế hoạch xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam đã có được những thành công nhất định. Lượng máy tính được trang bị tại các công sở, số công chức được đưa đi đào tạo ứng dụng CNTT, lượng phần mềm được xây dựng phục vụ cải cách hành chính tăng lên theo cấp số nhân qua từng năm. 70% bộ ngành có website riêng. 80% tỉnh thành có website hoặc cổng thông tin. 80% cơ quan hành chính có trang tin điện tử... Điều quan trọng nhất là nhận thức của những người đứng đầu chính phủ về chính phủ điện tử đã tăng lên đáng kể

Đi đầu trong nỗ lực đơn giản hoá thủ tục hành chính cho công dân, thực hiện chính sách một cửa là Bộ Thương Mại với việc cấp quota qua mạng, Bộ Tài nguyên Môi trường lên lịch tiếp dân trực tuyến, Tổng Cục Hải quan với tiến trình thông quan điện tử... Nhưng đó hầu như là tất cả những gì có thể thấy trong các báo cáo thành tích về xây dựng chính phủ điện tử tại Việt Nam trong thời gian qua.

Chuyển biến về lượng máy tính không đem lại sự thay đổi trong tư duy của người nhân viên hành chính. Sự chồng chéo trong quản lý, sự phức tạp của các thủ tục hành chính bấy lâu nay vốn là mảnh đất màu mỡ trực lợi cho một bộ phận cán bộ hành chính nên họ không dễ gì bỏ. Thói quen điều hành bằng công văn giấy tờ, bằng con dấu ăn sâu vào nếp nghĩ và trở thành vật ngáng đường những nỗ lực cải cách hành chính và điện tử hoá chính phủ... Công nghệ không có lỗi khi

tư duy phục vụ chưa thể thay thế tư duy ban phát, cơ chế xin cho chưa thể thay thế cơ chế một cửa thông thoáng. Vậy yếu tố kỹ thuật, hạ tầng công nghệ có quan trọng không? Câu trả lời là: Có. Nhưng quan trọng là Có ở mức nào.

Công nghệ đứng ở đâu?

Ông Mel Blunt hiện nay là cố vấn cao cấp của Chính phủ về Cải cách hành chính, đồng thời là Cố vấn kỹ thuật cao cấp Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam. Trước khi dừng chân tại mảnh đất hình chữ S này, ông đã từng ngao du hơn 40 nước và lăn lộn với trên 100 dự án cộng đồng. Từng giữ chức vụ cao cấp trong chính phủ Anh, rồi cố vấn cấp cao đầu tiên cho các dự án hành chính nước ngoài của Anh, nhưng rồi ông lại dừng chân ở Việt Nam, tìm thấy một nửa còn lại, một đại gia đình, và rồi coi đây như quê hương thứ hai của mình.

Với tư cách cố vấn cấp cao cho Chính phủ Việt Nam về cải cách hành chính công, đồng thời với kinh nghiệm nhiều năm làm việc với chính phủ các nước, ông hiểu rất rõ, điều gì là quan trọng nhất trong quá trình chuyển dịch sang chính phủ điện tử. Theo ông, “công nghệ có lẽ là thứ ít quan trọng nhất trong việc xây dựng chính phủ điện tử”.

Đồng ý kiến với ông, khá nhiều diễn giả và những người có mặt tại Hội nghị chuyên đề Chính phủ điện tử trung tuần tháng 12 vừa qua cũng khẳng định: Công nghệ thực sự quan trọng. Nhưng nó chỉ là công cụ, là phương tiện hỗ trợ quá trình chuyển dịch sang chính phủ điện tử. Ngoài hạ tầng công nghệ, sự thay đổi tư duy của công chức còn có yếu tố văn hoá: chia sẻ hay không chia sẻ, hợp tác hay không hợp tác; mối quan hệ tương quan vừa đồng nhất vừa độc lập giữa các bộ phận thực thi, kiến trúc tổng thể.... Đó cũng là những yếu tố tác động không nhỏ đến việc chuyển dịch nền hành chính văn bản giấy tờ sang hành chính điện tử.

“Chính phủ điện tử không phải và không bao giờ là một cuộc dàn trận về công nghệ. Sự đồng tư đồng loạt về công nghệ phải là khâu cuối cùng...”, “việc thay đổi tư duy từ tư duy điều khiển sang tư duy phục vụ, nô bộc và hướng đến xây dựng một dịch vụ công hoạt động hiệu quả hơn dành cho người dân thực sự rất quan trọng. Các bạn sẽ không bao giờ có được chính phủ điện tử nếu không thay đổi được tư duy căn bản... Thực sự tôi nghĩ rằng, chính phủ điện tử chỉ có thể chạy tốt khi các cán bộ hành chính công thay đổi được tư duy này”, ông Mel Blunt nói.

Vẫn còn đó bài học của Nhật Bản, với hạ tầng công nghệ vào loại hàng đầu thế giới nhưng vẫn không được coi là nước thành công về chính phủ điện tử. Còn đó bài học của Hồng Kông, đầu tư lớn, đồng bộ về công nghệ nhưng người dân vẫn thờ ơ với hành chính điện tử...

Hạ tầng công nghệ là nền tảng: đúng. Nhưng đó chỉ là móng. Một ngôi nhà được coi là đẹp khi nó có kiến trúc, có quy hoạch, có tương quan với những ngôi nhà xung quanh và quan trọng nhất là phải hợp ý chủ nhân của nó. Đối tượng cuối cùng của chính phủ điện tử là ai nếu không phải là công dân điện tử? Và vì thế, tất cả những yếu tố trên: hạ tầng công nghệ, sự thay đổi tư duy công chức, mối quan hệ giữa các cơ quan công quyền... suy cho cùng cũng là để phục vụ người dân bình thường nhất.

“Lấy ví dụ ở Anh. Anh đã xây dựng được một hệ thống chính phủ điện tử rất đồ sộ, hoàn thiện. Nhưng họ xây dựng theo một cách rất quan liêu, không tính tới nhu cầu của người dân. Chính vì thế mà người dân không mặn mà với hệ thống. Và điều gì đã xảy ra với nước Anh? Hệ thống đã được xây dựng rất tốt nhưng vì người dân không quan tâm nên đã dẫn tới một sự lãng phí và không hiệu quả. Họ đã phải bắt đầu lại từ đầu”.

Đầu tư cho hạ tầng công nghệ - Bao nhiêu là đủ?

Dù là móng hay là nền, dù là yếu tố quan trọng nhất hay ít quan trọng nhất thì hạ tầng công nghệ vẫn là yếu tố không thể không có mặt trong quá trình chuyển dịch sang chính phủ điện tử. Tuy nhiên, đầu tư thế nào và đầu tư bao nhiêu không phải là vấn đề đơn giản.

Theo nhận định của phóng viên Kim Long, báo Bưu Điện, “hoạt động ứng dụng CNTT vừa qua của các cơ quan chính phủ... đang đầu tư theo kiểu dài đều, dàn hàng ngang mà tiến. Điều này gây ra không ít trở ngại. Nơi làm tốt thì chưa có đủ nguồn lực để làm. Còn những nơi chưa có sự chuẩn bị tốt thì đôi khi lại gây ra sự lãng phí”.

Trở lại câu chuyện của ông Mel Blunt, vị cố vấn đã nhiều năm kinh nghiệm với các mô hình cải cách hành chính công ở nhiều quốc gia trên thế giới. Trong hội nghị chuyên đề chính phủ điện tử vừa qua, rất thẳng thắn, ông cho rằng, việc đẩy nhanh tiến trình chính phủ điện tử chỉ bằng cách đầu tư thật nhiều vào công nghệ là không thể. Bởi điều này cũng nguy hiểm như việc lao thật nhanh về phía trước mà không quan sát, rất dễ rơi xuống hố sâu.

“Đầu tư cho chính phủ điện tử là cần thiết nhưng nếu đầu tư nhiều quá vào chính phủ điện tử chúng ta sẽ không thể đầu tư vào những thứ khác. Những thứ đó chính là giáo dục y tế và văn hoá và rất nhiều thứ quan trọng khác. Chính phủ không thể bỏ qua những thứ này để làm những thứ kia được. Vậy chúng ta phải làm gì? Phải đầu tư cân bằng”

Đầu tư cân bằng, không dàn trải, không dàn hàng ngang mà tiến. Đầu tư có kế hoạch, có tầm nhìn, có lộ trình. Chọn lựa các công nghệ phù hợp chứ không phải nhất nhất đón đầu ứng dụng những công nghệ hiện đại nhất, tối tân nhất dù nó thực sự chưa thích hợp... chính là một trong những đáp án hay cho bài toán: đầu tư cho hạ tầng - bao nhiêu là đủ.

“Chúng ta cần phải xác định được nên đầu tư vào cái gì, thời gian và lộ trình xây dựng. Sẽ chẳng ý nghĩa gì nếu như chúng ta xây dựng được một chính phủ điện tử hoàn thiện nếu như chỉ có 13% dân số của chúng ta được tiếp cận internet”, ông Mel Blunt nói.

Công nghệ quan trọng hay không quan trọng, có lẽ không cần phải bàn cãi nhiều nữa. Thực tế đã cho thấy, chúng ta đã đi được một chặng đường không phải là ngắn và ở một góc độ nào đó công nghệ đã giúp chúng ta có được một nền hành chính hiện đại.

Tuy nhiên, như so sánh vui của ai đó rằng, quá trình chuyển dịch chính phủ điện tử ở Việt Nam hiện nay giống như xây dựng một ngôi nhà không có kiến trúc, mỗi thành viên trong nhà mạnh ai nấy xây, trong thời gian tới việc xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam rất cần một quy hoạch

tổng thể và một vị kiến trúc sư trưởng đủ tầm. Trong chương trình CSS tới, chúng ta sẽ tiếp tục câu chuyện xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam với chủ đề: mô hình nào cho chính phủ điện tử ở Việt Nam.

Quỳnh Ngọc