

Tiếp cận quan điểm phát triển xã hội: Từ phân tích mối quan hệ giữa thông tin quản lý và quản trị số

Nguyễn Hữu Khiển*

Nhận ngày 2 tháng 12 năm 2024. Chấp nhận đăng ngày 17 tháng 3 năm 2025.

Tóm tắt: Hầu hết các chủ trương chính trị của Đảng, các quyết định chiến lược về thể chế của Quốc hội và chiến lược quản trị đất nước trực tiếp của chính phủ đều nhấn mạnh vấn đề số hóa các hoạt động quản trị quốc gia như một chiến lược quản trị xã hội hiện nay. Trong Văn kiện Đại hội lần thứ XIII, Đảng Cộng sản Việt Nam đã khẳng định đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia, phát triển kinh tế số trên nền tảng khoa học - công nghệ và đổi mới sáng tạo. Điều đó làm cho việc số hóa các hoạt động quản trị đất nước của các thiết chế trong hệ thống chính trị như một mệnh lệnh chính trị. Bài viết này tiếp cận quan điểm phát triển xã hội từ phân tích các mối quan hệ giữa thông tin quản lý và quản trị số, trên cơ sở đó chỉ ra những vấn đề đặt ra để có thông tin trong hệ sinh thái quản trị số.

Từ khóa: Phát triển xã hội, thông tin quản lý, quản trị số.

Phân loại ngành: Luật học

Abstract: Most of the Party's political orientations and policies, the National Assembly's institutional strategic decisions and the government's direct strategy of national governance emphasize the issue of digitalizing activities of national governance as a strategy of social governance today. In the Documents of the 13th National Congress of the Communist Party of Vietnam, the Party affirmed [that it is a must to] "(...) promote the national digital transformation, developing the digital economy on the basis of science, technology and innovation". That makes the digitalization of national governance activities of institutions in the political system become a political imperative. This article approaches the view of social development from analyzing the relationship between management information and digital governance, on that basis pointing out the issues raised related to the acquisition of information in the digital governance ecosystem.

Keywords: Social development, management information, digital governance.

Subject classification: Jurisprudence

1. Mở đầu

Các khái niệm liên quan đến thành tựu của công nghệ thông tin được ứng dụng trong đời sống xã hội, trong đó có các hoạt động quản lý xã hội đều hướng tới ứng dụng nhanh, kịp thời nhất có thể từ thành tựu của công nghệ. Các thuật ngữ nói về xã hội số, quản trị số, chính phủ số... đều phản ánh sự đạt tới trình độ ứng dụng cao nhất có thể theo hướng hiện đại, tiên tiến và mang tính cách mạng trong phương thức quản trị quốc gia gắn với trình độ cao theo từng nấc thang của công nghệ số. Ngay mới đây quan điểm của Đảng, thể hiện trong phát biểu định hướng của Tổng bí thư Tô Lâm đã đưa ra khái niệm “phương thức sản xuất số” thể hiện tính nhất quán của ứng dụng số trong nền tảng của hình thái kinh tế - xã hội. Thiết nghĩ cũng cần phân tích để có cái nhìn khoa học khi đề cập khái niệm phương thức sản xuất

* Học viện Hành chính và Quản trị công.
Email: khienuu@yahoo.com

số. Khi sử dụng khái niệm phương thức sản xuất số, Bài viết của Tổng bí thư Tô Lâm nhấn mạnh trực tiếp vào hai yếu tố căn bản của cấu trúc phương thức sản xuất gồm lực lượng sản xuất và quan hệ sản xuất (Tô Lâm, 2024).

Khái niệm lực lượng sản xuất số hay số hóa trong lực lượng sản xuất có thể dễ hiểu, bởi bản chất của lực lượng sản xuất phản ánh trình độ của loài người tác động vào tự nhiên để sản xuất ra của cải vật chất chúng gắn liền với các thành tựu của khoa học kỹ thuật và công nghệ. Vậy nên lực lượng sản xuất được số hóa trong sự vận động là dễ hiểu. Nhưng các yếu tố của quan hệ sản xuất có thể đưa khoa học số ứng dụng vào có được không. Vẫn hoàn toàn thích hợp trong các yếu tố quan hệ giữa người với người gắn với chia sẻ lợi ích. Bản chất của quan hệ sản xuất là quan hệ giữa người với người trong quá trình sản xuất (quan hệ về sở hữu, về quản trị sản xuất và quan hệ phân phối sản phẩm của sản xuất).

Các yếu tố trong quan hệ sản xuất vì thế phản ánh các quy trình và quan hệ tác động của quản trị sản xuất. Vậy nó đương nhiên là hấp lực của công cuộc số hóa gắn với các hình thái quản trị khác trong hạ tầng cơ sở nói riêng trong một hệ thống xã hội. Số hóa như vậy có thể len lỏi vào các ngõ ngách kinh tế, xã hội chính trị của một quốc gia. Bản chất của số hóa là đưa hệ thống thông tin vào hệ thống quản lý dưới tác động của công nghệ. Đó là công nghệ số. Như thế số hóa trong xã hội đang phát triển rất rộng, bao quát hầu hết các lĩnh vực. Bài viết này vì vậy, chỉ phân tích quá trình số hóa trong lĩnh vực hành chính quốc gia.

Như trên đã nêu ra, bản chất của quản lý số là các thông tin quản lý được số hóa hướng tới xử dụng chung trong hệ thống quản trị quốc gia. Nhưng số hóa là số hóa cái gì, nếu không dựa vào dữ liệu thông tin của hệ thống thông tin xã hội? Vì vậy để phát triển phương thức quản lý xã hội theo quản trị số thì xử lý thông tin một cách chính xác, khoa học, đồng bộ, kịp thời để cung ứng cho môi trường số là vấn đề quan trọng ở tầm mức của mối liên hệ nhân quả. Không có thông tin thì số hóa quản lý không có vật liệu để vận hành. Thông tin không được nâng lên ở tầm mức số hóa, thì phương thức quản trị cơ bản là trì trệ, thiếu yếu tố đột biến, cách mạng về phương thức.

2. Quan hệ giữa thông tin quản lý với quá trình số hóa quản lý

Giữa số hóa quản lý và thông tin quản lý quan hệ với nhau ra sao, bản chất là gì; cái gì là nền tảng, hay căn bản; cái gì là phương thức hay hình thức, là vấn đề đặt ra đối với cơ quan quản lý vĩ mô, cũng như các Bộ, ngành và địa phương và đến tận các bộ phận cơ sở của tổ chức. Chúng ta đang hướng tới số hóa quản lý. Nhưng cũng cần thấy rằng, khi chưa có công nghệ số, chưa có chủ trương số hóa quản lý, thì các hoạt động quản lý vẫn tồn tại, thậm chí tồn tại từ hàng nghìn năm trước. Nhưng phương thức quản lý hướng tới hiệu quả luôn đổi mới. Đến hiện nay, trải qua nhiều thang bậc của cải cách, đổi mới, nhờ sự tiến bộ khoa học học và công nghệ mà trực tiếp là công nghệ thông tin, chúng ta có nhận thức thay đổi căn bản phương thức quản lý. Đó là, quản lý xã hội, hệ thống thông tin về quản trị đất nước phải được chia sẻ, dùng chung một cách công bằng, kịp thời và hiệu quả. Muốn chia sẻ thông tin, các khái niệm thuật ngữ thông tin phải thống nhất. Không thể cùng một thông tin, mỗi hệ thống quản lý, mỗi loại văn bản được gọi theo cách khác nhau, tạo ra xung đột trong nhận thức về một đối tượng. Khi có sự thống nhất về thuật ngữ của thông tin quản lý được chia sẻ, dùng chung ở mức rộng rãi nhất có thể, khi đó nó đạt tới số hóa quản lý như một hệ thống. Khi thông tin được số hóa, tạo ra hệ thống chia sẻ, nó đồng thời tạo ra năng suất đột biến trong hoạt động quản lý (là người được tham gia khá nhiều các hoạt động giáo dục, đào tạo, thấy có một công việc là cung cấp lý lịch khoa học rất mất thời gian, một khi cơ quan nào mời hợp tác cũng yêu cầu cung

cấp lý lịch khoa học. Nếu thông tin từng cá nhân của đội ngũ khoa học của cả nước được giao chỉ một nơi (ví dụ: Bộ ngành, như tại Bộ Khoa học và Công nghệ) quản lý và cung ứng cho mọi cơ sở có nhu cầu thông tin bằng cấp, thâm niên... chắc chắn sẽ giảm thiểu đáng kể về công vụ, thời gian, chi phí không cần thiết khác... Đó là một loại thông tin đã được tập hợp để chia sẻ, dùng chung. Đó cũng là một trong những nghiệp vụ cả số hóa trong quản lý).

Thông tin là nền tảng vật chất của hoạt động quản lý. Nghĩa là, muốn số hóa quản lý, thì các thông tin phục vụ quản lý phải đạt tới mức độ được số hóa. Vậy nên muốn số hóa quản lý nhà nước, quản trị quốc gia, thông tin quản lý phải được tập hợp theo chỉ dẫn của các chuyên gia, một hệ thống tổ chức chịu trách nhiệm. Giả sử, cơ quan nào cũng làm căn cước công dân gắn chip như yêu cầu, mà không được thống nhất vào một đơn vị thực hiện thì sẽ ra sao? Thông tin xã hội nói chung, thông tin quản lý nói riêng từ chỗ thực hiện theo phương thức “của ai người ấy dùng”, đến chỗ thông tin được tập hợp để chia sẻ là một tiến trình của số hóa quản lý. Quản lý thông tin theo kiểu chưa số hóa (kiểu cũ) là dẫn tới độc quyền một cách tự nhiên, đến chỗ có thể lợi dụng tiêu cực trong cung cấp, cung ứng. Thông tin được số hóa là đã đạt tới trình độ dân chủ hóa sử dụng dữ liệu để quản lý đất nước, quản trị quốc gia. Quản lý kiểu trước số hóa, kiểu “cổ truyền” việc đáp ứng nhu cầu thông tin quản lý đã tạo ra mạng lưới dày đặc, chằng chịt việc đi lại, trao đổi phải “đến cơ quan này xin tài liệu để phục vụ công vụ. Là vì mỗi tổ chức, đơn vị có nguồn dữ liệu độc lập. Nếu chưa số hóa, nó mặc nhiên phải như thế. Trước số hóa, thông tin rườm rà như sống đơn độc trong các hồ sơ, sổ sách trong phạm vi mà chủ thể ban đầu của nó hình thành. Khi quản lý đạt tới trình độ số hóa, thông tin không còn có ranh giới chủ thể theo tính chất phục vụ, mặc dù chúng vẫn mang dấu ấn của chủ thể cung ứng. Nếu thông tin ở trạng thái dùng chung của quản trị số, thì nó tắc ở đâu, thì số hóa mắc kẹt ở đó. Nhưng thông tin trong căn cước công dân gắn chip hiện nay làm một trong những biểu hiện của việc thông tin không còn chủ sở hữu (mặc dù vẫn tồn tại chủ thể cung ứng). Tương lai cái căn cước của chúng ta còn cập nhật nhiều thông tin hơn nữa theo yêu cầu của quản trị xã hội và khả năng, trình độ cung cấp của các nhà công nghệ sáng tạo.

Nếu xác định mối quan hệ, vị trí giữa thông tin quản lý và sự số hóa chúng phục vụ số hóa quản lý, chúng thể hiện rất rõ rệt và có vai trò khác nhau.

Thứ nhất, nếu thông tin quản lý là căn bản của hoạt động quản lý thì thông tin được số hóa là phương thức để chuyển tải hoạt động quản lý ở trình độ của cái cách phương thức điều hành. Như trên đã phân tích, khi chưa có công nghệ thông tin, thì quản lý vẫn diễn ra. Nó chỉ là có những cải tiến, sáng kiến, nhưng thiếu căn bản, đột biến. Số hóa trong quản lý cũng là yêu cầu của xã hội và yêu cầu hội nhập. Số hóa còn chứng tỏ thời gian ứng dụng công nghệ mới vào hoạt động quản lý xã hội, quản trị quốc gia ngày càng được rút ngắn.

Thứ hai, nếu thông tin luôn là công cụ cơ bản quyết định hoạt động quản lý, thì số hóa thông tin quản lý là phương thức tiên tiến, có tính cách mạng trong phương thức quản lý so với các phương thức khác. Giữa xây dựng thông tin quản lý và số hóa là hai hình thái hoạt động. Tuy nhiên nó thường tích hợp ngay trong công việc của từng cá nhân công chức, viên chức ở trình độ hay mức độ thông thường. Các thông tin đó được chuyển ngay cho các bộ phận cần nó để tổng hợp. Cứ như thế nó được chuyển tới các trung tâm lưu giữ và xử lý cao hơn để tiếp tục tập hợp, phân tích rồi chia sẻ, cung ứng cho các hoạt động khác. Tình đồng bộ số hóa cũng quan trọng không khác gì tính đồng bộ trong quản lý. Tại sao khi chúng ta nộp thuế thu nhập khi có một khoản thù lao dù chỉ là mấy triệu đồng, nhưng có nơi chỉ yêu cầu căn cước công dân sẽ tìm ra mã số thuế, trong khi các cơ sở khác thì không, nhất định yêu cầu cung cấp mã số thuế. Vậy có điều gì chưa thống nhất, hay do năng lực, sự cập nhật thông tin của mỗi cơ sở có khác biệt? Cung ứng, cập nhật thông tin phục vụ quản trị số vì

vậy đòi hỏi sự đồng bộ, đồng thời. Có thể đặt ra lộ trình, Nhưng lộ trình cũng phải theo nguyên tắc cập nhật tới đâu sử dụng đồng bộ tới đó. Như thế mới không lãng phí dữ liệu, thông tin. Ngược lại còn là sự động viên, khích lệ hoạt động quản lý, xử lý và cung cấp thông tin phục vụ số hóa quản lý. Số hóa là một chương trình, có mục tiêu, mục đích và có giá trị thực phục vụ xã hội là yêu cầu của cải cách. Thông tin quản lý phải được hoàn thiện từ chủ thể quản lý mới trở thành vật liệu để số hóa, phục vụ cho quản lý với tính chất là một hệ thống. Chẳng hạn, một thông tin từ một địa phương, thì tất cả các địa phương khác trong cả nước, các Bộ ngành của chính phủ, các cơ quan khác trong hệ thống chính trị, các tổ chức sản xuất kinh doanh đều sử dụng được vào hoạt động đặc thù của từng chủ thể. Số hóa vì vậy khi nó hoàn thiện các thông tin đưa vào hệ thống, thông tin quản lý trở thành hằng số, không thể thay đổi. Nó phải được bảo đảm đúng về định tính, định lượng và tên gọi. Nếu muốn thay đổi thì chính chủ thể cung cấp cho số hóa là người quyết định, ngoại trừ các sơ xuất kỹ thuật hay vô ý chủ quan (Ví dụ phải có người chịu trách nhiệm khi bản đồ Việt Nam có sự khiếm khuyết lãnh thổ, vi phạm nguyên tắc toàn vẹn về chủ quyền; Hoặc có người ủng hộ bà con lụt bão “một nghìn đồng” là thế nào, nhằm lẫn hay chủ ý cần được sáng tỏ?...). Đây có thể nói là điểm đặc sắc của số hóa mà các nhà quản trị, bắt đầu từ các công chức, viên chức thực thi công vụ cũng nên biết và quán triệt.

Thứ ba, số hóa làm cho sự hợp tác công vụ từ chỗ là yêu cầu của quản lý, đến chỗ đáp ứng yêu cầu của công nghệ, mà còn rèn luyện một cách có quy trình, chu trình tác động đến chức trách công vụ. Khi đề cập chủ thể xây dựng thông tin quản lý, yếu tố hợp tác trong hình thành thông tin là rất quan trọng. Như trên đã phân tích, thông tin của quản lý hình thành từ nhiều yếu tố, mỗi yếu tố có các cá nhân, các nhóm công chức thực hiện. Nếu chúng không được hoàn thiện một cách khoa học, nhất quán, kịp thời thì các thông tin số hóa sẽ sai lệch, chực chặc, thiếu chỗ này, thừa chỗ khác... Dẫn đến việc xây dựng thể chế hay tổ chức, điều hành không còn chính xác, hay thể hiện sự hiệu quả có sự tác động của công nghệ số nữa. Nó dẫn tới chủ trương, chính sách cũng bị ảnh hưởng không nhỏ.

Thứ tư, cung cấp thông tin quản lý và số hóa các thông tin là hai quy trình khác nhau không những về chuyên môn, tác nghiệp, mà còn cơ chế độ trách nhiệm. Chức trách công vụ của mỗi loại hình công vụ không thay thế nhau được. Người cập nhật thông tin để thực hiện quá trình số hóa không được tự ý chỉnh sửa thông tin, kể cả khi thấy chúng có sự bất cập, vô lý. Họ chỉ có thể đề nghị người cung cấp thông tin kiểm soát lại, để bảo đảm đó thông tin là xác thực (trong thông tin quản lý hiện nay, có thuật ngữ hay được dùng đến, gọi là “lỗi vi tính” hay “lỗi đánh máy” thể hiện sự có thật của sai sót, nhưng nó cũng có thể là sự nguy hiểm ở người quản lý ở một công đoạn nào đó của quy trình quản lý).

Thứ năm, hình thái vật chất là nền tảng kỹ thuật quan trọng của số hóa và đưa thông tin quản lý vào mạng quản trị số. Mọi yếu tố về con người đáp ứng cho số hóa. Nhưng hạ tầng vật chất kỹ thuật không tương thích, đồng bộ cũng không mang lại kết quả như mục tiêu chủ thể quản lý đặt ra. Chúng ta còn nhớ, những ngày đầu tiên khi tổ chức đấu thầu biển số ô tô, thì ngay ngày đầu tiên đã phải tạm hoãn vì lý do “mạng quá tải”, vì lỗi kỹ thuật!? (Phạm Dự, Gia Chính, 2023). Đây là lỗi gì vậy, nếu không phải là hạ tầng kỹ thuật của công nghệ thông tin?. Hệ thống hạ tầng kỹ thuật có thể vô hiệu quả các quá trình quản lý, làm “chết đứng” các thành tựu của tư duy quản trị và các kết quả của số hóa cần đưa vào phục vụ xã hội. Suy rộng ra, muốn số quá trong quản trị xã hội, quản lý nhà nước, quốc gia cũng cần có sự chuẩn bị nguồn lực vật chất từ ngay chính thu nhập quốc dân cung cấp. Nghĩa là, ta muốn có hệ thống truyền dữ liệu nhanh, mạnh, an toàn thì cần có hệ thống hạ tầng kỹ thuật hiện đại,

dung lượng lớn nhất có thể... Muốn vậy cần được trang bị với trang thiết bị hạ tầng hiện đại với mức đầu tư ngân sách lớn mới bảo đảm sự cung ứng.

Thứ sáu, trong thời kì số hóa các hoạt động quản trị xã hội, quản lý nhà nước, thì tùy từng cách tiếp cận khi thực hiện công việc, công tác mà họ chọn các thuật ngữ cho phù hợp. Từ thuật ngữ của khoa học, công nghệ chuyển vào hệ thống thuật ngữ quản trị. Nghĩa là thuật ngữ khoa học, trở thành thuật ngữ công tác, công vụ. Khi đề cập hạ tầng họ dùng thuật ngữ như *ngành mạng*, khi tuyển dụng công chức hay viên chức họ đưa ra mức độ thành thạo về *công nghệ thông tin*... Nghĩa là các thuật ngữ liên quan chuyển đổi số trong quản lý, hay xây dựng chính sách hướng tới số hóa một cách đồng bộ, sự tăng nhịp độ, tiến độ phải tương thích với nhiệm vụ cụ thể của từng hoạt động cụ thể. Liệu số hóa hay chính phủ số, quản lý số, xã hội số... thì công việc của người công chức có thoát ly khỏi chiếc máy tính vốn là phương tiện của mọi cải cách công nghệ!? Vậy nên không phải các thuật ngữ mới về công nghệ và quản trị số dù có xuất hiện những khái niệm mới, vẫn không theo con đường cái mới ra đời, cái cũ bị phủ định. Bằng chứng là vừa mới đây, Khảo sát Chính phủ điện tử 2024 thông qua đánh giá về tốc độ tăng tiến thông qua các chỉ số công nghệ ứng dụng trong quản lý tại các quốc gia, tổ chức thẩm định của Liên Hợp Quốc vừa phát hành báo cáo khảo sát (trong đó có xếp hạng cho Việt Nam), họ vẫn dựa vào sử dụng các thuật ngữ tưởng như đã là ít phổ biến. Cụ thể, họ dựa vào sự thăng tiến (hay chững lại, thụt lùi) qua các tiêu chí của từng quốc gia, khu vực, như về “chỉ số dịch vụ công trực tuyến”, “chỉ số hạ tầng viễn thông”, “chỉ số tham gia kỹ thuật số”... là những thuật ngữ là nền tảng. Nó không bị lạc hậu, cũng không bị thay thế. Những thành tựu khoa học công nghệ mới như “trí tuệ nhân tạo - AI mới chỉ ở dạng “tác động tiềm tàng”! Kết quả đánh giá cho năm 2024, nước ta tăng ngoạn mục 15 bậc từ hạng 86/193 quốc gia được xếp vào vị trí mới là 71/193; Tại khu vực Đông Nam Á, Việt Nam xếp thứ 5/11 nước về Chính phủ điện tử, tăng 1 bậc so với năm 2022 (Phạm Dự, Gia Chính, 2023).

Vấn đề xây dựng và xử lý thông tin quản lý và chất lượng công vụ trong kỷ nguyên của quản trị số. Như trên đã phân tích giữa khoa học công nghệ và thông tin quản lý làm nên hình thái mới của phương thức quản lý là số hóa mọi thông tin quản lý, làm cho hoạt động quản lý trên nền tảng số, làm cho hệ sinh thái số cũng vận động tương thích (quản lý số, chính phủ số...). Ta nhìn vào cấu trúc của một tổ chức, hay tại một cơ quan, đã thấy tính liên đới “dây truyền” của sự hình thành các thông tin quản lý. Nghĩa là, để có một thông tin cho hoạt động điều hành, quản lý chúng ta cần rất nhiều thông tin từ mỗi cá nhân, một nhóm công tác trong một đơn vị thành viên của tổ chức. Nguyên nhân từ chính đời sống và tiếp cận quản lý. Bao nhiêu cơ quan, bao nhiêu quy trình, bao nhiêu công chức tham gia để có một dự án chính sách, để có một đánh giá khi hoàn thành một loại công tác? Tinh chất có minh chứng trong quản lý, đòi hỏi phải có thông tin làm chỗ dựa vật chất, nếu không muốn muốn quyết định quản lý trở thành giáo điều, lý luận xa rời thực tiễn. Trong công tác thì đưa khen thưởng là việc tưởng như đơn giản. Nhưng nó liên quan tới thẩm định năng lực, nhân cách một cá nhân trong xã hội, một công chức trong hệ thống. Ta thiếu thông tin làm cơ sở sẽ thiếu căn cứ xem xét. Nếu thiếu căn cứ ta vẫn bỏ qua, thì vô tình hay cố ý có thể phạm phải vấn đề đạo đức (yêu ghét, bên trọng, bên khinh...). Vì vậy, không đủ thông tin cần thiết làm cơ sở thì không thể khen thưởng, càng không thể kỷ luật ai đó một cách khoa học, công bằng được. Một đơn vị, cơ quan hoạt động bình thường, ta cảm thấy không thấy vai trò của thông tin. Nhưng nếu ta liên kết các dữ kiện cần thiết trong công tác, ta sẽ thấy đó là một hệ thống dây truyền của bộ phận, kết nối bộ phận thành đơn vị cơ sở, kết nối đơn vị cơ sở thành một tổ chức hoàn chỉnh như một bộ, một ủy ban nhân dân, một tập đoàn kinh tế...

Có thể nói, quản lý lấy cơ sở thông tin làm cơ sở vật chất; còn thông tin có được phải trên cơ sở hợp tác của các cá nhân. Nếu số hóa quản lý (hay quản lý số, chính phủ số, xã hội số...) cũng dựa trên căn bản hệ thống thông tin đầy đủ theo yêu cầu của quy trình số, thì xã hội số phải dựa trên hệ thống thông tin đầy đủ và chúng phải trong trạng thái chia sẻ, dùng chung cho rất nhiều chủ thể, rất nhiều nhu cầu trong hệ thống quản lý. Trong khoa học triết học, V.I Lê-nin có phát biểu một ý tưởng về nhận thức và mạng lưới nhận thức, trên cơ sở hình thành các khái niệm. Ông cho rằng con người nhận thức sự vật hình thành nên khái niệm về nó (để phân biệt với các sự vật khác). Mỗi khái niệm được nhận thức, nghĩa là con người đã nhận thức được nhiều hơn, rộng hơn cho đến vô cùng của thế giới (V.I. Lê-nin, 2006, t.29: 102). Vì vậy nếu ta coi mỗi thông tin trong quản lý được hình thành, ta cũng thêm một vật liệu để xử lý các thao tác quản lý. Từ đó càng nhiều thông tin được hình thành, được kết nối, ta càng có kho dự trữ thông tin để dùng vào các công vụ khác nhau. Mà thông tin quản lý dù chỉ trong một xã hội, cũng có tính vô hạn theo nguyên lý. Bởi trong xã hội, con người còn, thì động lực tìm ra cái mới không thể dừng lại. Nhưng xã hội số hay quản lý số cần thông tin phải vận động. Nghĩa là mỗi thông tin phải dùng cho nhiều hoạt động khác nhau. Thông tin vận động, nghĩa là chúng đang chia sẻ cho các tổ chức, cá nhân thực hiện quản lý xã hội. Có thể nói *có đủ* thông tin và thông tin được chia sẻ chính là bản chất của quản trị số. *Đủ* ở đây được hiểu là thông tin đáp ứng một công vụ, và thông tin đáp ứng xã hội số, quản trị số.

3. Những vấn đề đặt ra để có thông tin trong hệ sinh thái quản trị số

Thông tin, chẳng qua là những tín hiệu phản ánh một loại vận động xã hội được khái quát thành con số, thành ý kiến đánh giá, phân tích hay các quyết định quản lý. Như trên đã phân tích đối tượng quản trị xã hội rất đa dạng, mỗi thông tin cần sự thu thập từng góc cạnh khác nhau, bởi những cá nhân, tổ chức hay đơn vị chức năng khác nhau phối hợp mà có. Từ đó đặt ra những vấn đề trong liên kết, phối hợp giữa các cá nhân, đơn vị để có được các thông tin quản lý có chất lượng, đúng quy định và kịp thời. Phối hợp trong xây dựng thông tin, phối hợp để có thông tin là một đặc trưng của quản lý. Quản lý có tính hệ thống liên đới chủ thể đối tượng, liên đới hệ thống trên dưới và hệ thống chức năng. Mọi quá trình đó đều lấy thông tin làm cơ sở vật chất cho các quyết định. Để thực hiện sự phối hợp khi xây dựng và cung ứng thông tin cần nhiều các hoạt động thuộc về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng và các yếu tố phẩm chất chủ thể. Đó là cá nhân các công chức, viên chức; các tổ chức, đơn vị hữu quan trong hệ thống và tiểu hệ thống trong hệ sinh thái quản lý. Vì vậy, nền tảng của sự phối hợp trên đặt ra những yêu cầu cần xử lý trong hệ thống công tác. Tác giả gọi chúng là những vấn đề đặt ra dưới đây.

Một là Tính trật tự - dây truyền của hệ thống thông tin. Để có được một thông tin cho quản lý, tùy từng quan hệ cung cấp (hay cung ứng) mà có số lượng các bước. Nói chung theo quan hệ quản lý, thông tin cấp dưới là nguồn tư liệu để cấp trên ra quyết định. Tuy vậy, thông tin của cấp dưới lại tùy thuộc vị trí của cấp dưới nào, ở vị trí nào trong hệ thống. Ví dụ, công chức cung cấp thông tin cho trưởng phòng; Trưởng phòng cung cấp cho giám đốc sở (trước đây còn cho cả vụ trưởng). Nhưng nhiều khi giám đốc sở cần thông tin của hơn một phòng, có khi phải có của tất cả các phòng (ví dụ như báo cáo công tác năm, công tác thi đua khen thưởng của một sở...). Nhưng thông tin đến sở không phải là điểm cuối cùng, vì trên sở là Ủy ban nhân dân tỉnh, là các Bộ ngành trong phối hợp công vụ và cấp hành chính cao nhất là chính phủ. Qua mạng lưới thứ bậc chiều dọc và chức năng theo chiều ngang đã cho thấy tính trật tự của cung cấp thông tin như một nguyên tắc của quản lý (Mà nguyên tắc đó cũng do kết quả của khoa học về quản lý xây dựng). Đã có hệ thống thì tính ràng buộc chức trách trong hệ thống xuất hiện như một quy tắc tự nhiên, khách quan nếu muốn quyết định quản lý là khoa học và hiệu quả. Trong tính hệ thống,

có tính tuần tự, trật tự. Đơn vị quan hệ là thời gian. Nếu trong hệ thống đó có trên một cá nhân hay đơn vị, muốn có thông tin để sử dụng thì tại một thời điểm phải nhận được đủ thông tin thành phần từ các đơn vị. Ví dụ, sở có một số phòng (ví như có 6 phòng), muốn có thông tin quản lý của sở để gửi lên cấp trên, thì cùng một thời điểm sở phải nhận đủ thông tin của các phòng (6) thì mới đảm bảo đúng, đủ và trách nhiệm. Hiện nay, chính phủ thường nhắc nhở các Bộ ngành rằng phải định ra thời gian lấy ý kiến của các cơ quan để quyết định một vấn đề như chính sách. Không được để người này chờ người kia. Thủ tướng chính phủ hiện nay đã không ít lần nhắc nhở các bộ ngành phải thực hiện một cách khoa học, khẩn trương các quyết định hành chính, cần xác định thời điểm, thời gian cung cấp thông tin thống nhất, không vì một người để nhiều người phải chờ đợi. Ông hỏi thúc rằng nếu gửi thông tin xin ý kiến tới các bộ ngành, sau bảy ngày cơ quan nào không có hồi âm thì coi như đồng ý (<https://www.qdnd.vn> (13/07/2023)). Đây chính là một trong những ví dụ điển hình về yêu cầu của tính trật tự - dây truyền của hệ thống thông tin. Như chúng ta đều thấy, những quy định thể chế thường giống nhau cho các đối tượng (cá nhân, cơ quan, đơn vị...) nhưng thường dẫn đến sự thiếu thống nhất, đồng nhất về thời điểm, thời gian xử lý công vụ. Lý do là có sự khác biệt khách quan và chủ quan, trong đó, mặt chủ quan có thể là năng lực chuyên môn, khả năng quản trị tổ chức, tâm lý, thái độ hợp tác trong công vụ ở các cá nhân mà bên ngoài không dễ nhận biết. Điều đó phụ thuộc rất rõ về trách nhiệm và vai trò đến mỗi cá nhân, cũng liên quan đến vấn đề gọi là “quản trị bản thân” (Nguyễn Hữu Khiển, 2024) của mỗi vị trí công vụ. Nếu một hay một nhóm thông tin cung ứng chậm cho hệ thống, thì tiến trình số hóa liên quan đến chúng không thể nhanh hay đồng bộ được.

Hai là, tính hợp tác trong nhóm công tác. Trong khoa học về công tác xã hội, một trong những kỹ năng người học được tiếp cận là năng lực làm việc nhóm. Kỹ năng này rất quan trọng vì một việc cần giải quyết thông thường ít khi một người có thể thực hiện được các bước của một loại việc. Nghĩa là trong một công vụ, mỗi người có vị trí, vai trò khác nhau cần phải hợp tác, đồng thuận giải quyết công việc. Mỗi người một vị trí, sự liên kết hợp tác là quy trình để công vụ hoàn tất. Nhưng động cơ, động lực, ý thức, tâm lý của mỗi cá nhân ảnh hưởng trực tiếp đến các mối liên hệ là chịu ảnh hưởng từ mỗi cá nhân. Nếu mỗi cá nhân không cùng một nhận thức về nhóm công tác và vị trí của mỗi người thì khó có kết quả tốt của một công vụ. Trong quản lý nhà nước, mỗi vị trí của công chức có thể nói cũng y như thế về yêu cầu hợp tác trong nhóm công vụ. Để nhóm công tác đồng thuận, đồng hành để có thông tin quản lý đúng yêu cầu thì kỹ năng làm việc nhóm không thể bỏ qua. Kỹ năng làm việc nhóm chẳng qua là mỗi cá nhân cần đủ năng lực, trình độ, kinh nghiệm và các yếu tố ý thức, tâm lý hướng tới giải quyết các mối quan hệ tất yếu trong một loại công vụ. Có nhiều lý do khách quan, chủ quan, cơ chế, thể chế tác động dẫn tới nói ra thì đơn giản, nhưng xử lý tính thống nhất hoàn thành công vụ thường có những khúc mắc từ những lý do khác nhau đã nêu trên. Trục trặc vì thế là một phần của hành vi cá nhân nói chung, của mỗi cá nhân tham gia vào công vụ nói riêng (là những mặt công tác mà người đứng đầu cần quan tâm xử lý).

Thiếu tính liên kết, sự cung ứng thông tin thiếu nhất quán, thống nhất, suy đến cùng nguyên nhân từ mỗi cá nhân. Vì thế hình thành thông tin quản lý tốt, để cung ứng cho môi trường quản lý số là quan trọng ngay từ mỗi công chức trong nhóm, trong tổ chức và trong toàn hệ thống. Muốn đáp ứng hai yêu cầu trên, trong hệ thống công vụ và hệ thống công chức cũng cần những phẩm chất có tính kỹ thuật và tính nhân văn. Tính kỹ thuật đòi hỏi sự đồng đều, cân bằng, cân đối về chuyên môn, năng lực và cấu trúc. Tính nhân văn thể hiện ở sự chia sẻ, hỗ trợ, trách nhiệm và không ích kỷ. Điều đó giải thích tại sao Hồ Chí Minh luôn nhấn mạnh mặt đồng đều về chuyên môn và đức hạnh, gọi là vừa hồng, vừa chuyên; Nghĩa là người có tài, phải có đức (Hồ Chí Minh, 2011, t.10: 345).

4. Kết luận

Trong chiến lược và chủ trương lớn của Đảng và nhà nước là số hóa các hoạt động xã hội từ cơ sở đến hệ thống, từ đơn vị đến toàn thể, từ đơn vị sản xuất đến toàn bộ “phương thức sản xuất” của xã hội (chữ trong ngoặc kép là ý trong bài phát biểu của Tổng bí thư, Chủ tịch nước Tô Lâm), thì số hóa là quyết định hay thông tin cung cấp để số hóa là quan trọng!? (Tô Lâm, 2024a). Trong quan hệ này, không thể đặt nội dung nào là quan trọng hay quyết định. Là vì, thông tin là linh hồn của quản lý nhà nước, quản trị xã hội. Trong khi số hóa là phương thức để đẩy quản lý lên trình độ mới có tính cách mạng của khoa học quản lý. Số hóa vì vậy là đòi hỏi của xã hội. Nếu chúng ta không thay đổi phương thức quản trị, bên trong thì không đáp ứng động lực của phát triển xã hội; bên ngoài thì có nguy cơ tụt hậu về khoảng cách (đã chậm lại chậm hơn, đã thấp lại thấp hơn, đang ở khoảng cách gần, khoảng cách đó có thể bị kéo dài ra...). Như vậy, nếu thiếu thông tin thì không lấy vật liệu gì để số hóa quản lý; nếu không số hóa thông tin quản lý, thì quản lý nhà nước, quản trị quốc gia sẽ lạc hậu, trì trệ đi ngược lại xu thế chung và nguyện vọng của người dân đối với nhà nước. Dưới góc nhìn của vận động xã hội thì một mặt hoàn thiện thông tin quản lý để cung ứng cho chương trình số hóa; và mặt khác các yêu cầu để số hóa thông tin quản lý đạt được các mặt kỹ thuật, công nghệ và năng lực cung ứng cho quản lý xã hội, quản trị quốc gia như một xu thế của sự phát triển không thể đảo ngược. Tốt nhất thì dự báo được các bước đi để đi sớm, đi trước; bình thường thì cùng trên một lộ trình với các khu vực và nhóm tiên tiến; cuối cùng sẽ rất trần trụi nếu chúng ta đi sau khu vực và thế giới trên quan hệ tương quan so sánh các quốc gia ở cùng thang bậc của sự phát triển. Thế giới là tổng hợp các quốc gia mà hình thành. Các quốc gia phát triển trong trạng thái cạnh tranh để giành lợi thế so sánh một cách khách quan, văn minh và công bằng. Đã là phát triển có tính quy luật, thì dân tộc nào, nền kinh tế nào không thích ứng, sẽ bị dừng ở vị trí phía sau. Vì thế trở lại vấn đề quản trị số để có chính phủ số, xã hội số thì sự đồng hành giữa cung ứng thông tin và số hóa các thông tin là hai mặt của hệ sinh thái số. Không thể coi nhẹ mặt nào.

Tài liệu tham khảo

Đảng Cộng sản Việt Nam. (2021). *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*. Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật.

Hồ Chí Minh toàn tập. (2011). Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật.

Nguyễn Hữu Khiển. (5/3/2024). Công chức và vấn đề quản trị bản thân. *Tạp chí Tổ chức nhà nước*. <https://tcnn.vn/news/detail/63537/Cong-chuc-va-van-de-quan-tri-ban-than.html>

Phạm Dự, Gia Chính. (22/8/2023). Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyển đổi số. *Báo điện tử vnexpress*. <https://vnexpress.net/phien-dau-gia-bien-so-dau-tien-tam-dung-vi-ly-do-ky-thuat-4644614.html>

Tô Lâm. (02/09/2024a). Chuyển đổi số - Động lực quan trọng phát triển lực lượng sản xuất, hoàn thiện quan hệ sản xuất đưa đất nước bước vào kỷ nguyên mới. *Tạp chí Cộng sản*. https://www.tapchicongsan.org.vn/media-story/-/asset_publisher/V8hnp4dK3lGf/content/chuyen-doi-so-dong-luc-quan-trong-phat-trien-luc-luong-san-xuat-hoan-thien-quan-he-san-xuat-dua-dat-nuoc-buoc-vao-ky-nguyen-moi

Tô Lâm. (2/9/2024b). Tổng Bí thư, Chủ tịch nước: “Số hóa toàn diện hoạt động quản lý nhà nước”. <https://vnexpress.net/tong-bi-thu-chu-tich-nuoc-so-hoa-toan-dien-hoat-dong-quan-ly-nha-nuoc-4788294.html>

V.I. Lê-nin Toàn tập. (2006). t.29. Nxb. Chính trị quốc gia Sự thật.