

Chuyên đề 13
KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN
TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

I. THÔNG TIN VÀ THU THẬP THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

1. Khái niệm thông tin

Thông tin là tất cả các tin tức, sự việc, sự kiện, hiện tượng, ý tưởng, phán đoán, ... làm tăng thêm sự hiểu biết của con người.

Trong hoạt động quản lý, thông tin là những gì mà nhà quản lý cần cho việc ra quyết định. Bên cạnh các nhà quản lý có vô vàn dữ liệu, thông tin, nhưng chỉ khi nào họ cần đến cho những mục đích ban hành quyết định quản lý họ mới gọi đó là thông tin. Như vậy, thông tin là tập hợp tất cả các dữ liệu đã được xử lý, mã hóa, sắp xếp nhằm giúp cho các nhà quản lý đưa ra các quyết định tốt hơn trong một môi trường cụ thể.

2. Phân loại thông tin trong quản lý hành chính

a) Theo kênh tiếp nhận

- Dựa vào mối quan hệ giữa người gửi và người nhận: thông tin từ cấp trên gửi xuống, cấp dưới gửi lên, ngang cấp hoặc các cơ quan có liên quan gửi đến.

- Dựa vào phương tiện gửi - nhận: thông tin bằng văn bản, bằng lời, thông tin phi ngôn ngữ.

- Dựa vào cách thức gửi - nhận: thông tin công khai (thông tin qua các phương tiện thông tin đại chúng); thông tin bán công khai; thông tin mật.

- Dựa vào nguồn tiếp nhận: Nguồn sơ cấp và nguồn thứ cấp; nguồn bên trong và nguồn bên ngoài; nguồn mới và nguồn cũ; nguồn quan trọng và nguồn ít quan trọng; nguồn tin chính thức và nguồn tin không chính thức...

b) Theo tính chất và đặc điểm sử dụng thông tin

- Thông tin phải biết

- Thông tin cần biết

- Thông tin nên biết

c) Theo phạm vi và lĩnh vực hoạt động

Phân loại dựa trên các lĩnh vực ngành nghề khác nhau như: nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, giáo dục, y tế, ...

d) Theo tính chất thời điểm nội dung

- Thông tin pháp lý (hay còn gọi là thông tin về chính sách)
- Thông tin thực tế (tình hình triển khai, thực hiện các quyết định quản lý của các đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức)
- Thông tin phản hồi (tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của cán bộ, công chức, công dân, khách hàng)
- Thông tin kinh tế - xã hội

3. Vai trò và đặc điểm của thông tin trong quản lý hành chính

a) Vai trò của thông tin

- Thông tin là công cụ, là phương tiện, đồng thời cũng là sản phẩm của quá trình quản lý: Về bản chất, hoạt động quản lý là quá trình làm việc với thông tin. Thông tin là công cụ để người quản lý thực hiện hoạt động quản lý. Sản phẩm và cũng chính là phương tiện của quá trình tác động giữa người quản lý và người bị quản lý là thông tin.

- Thông tin là cơ sở để nhà quản lý ban hành các quyết định quản lý: Một trong những khâu quan trọng của quá trình ban hành quyết định quản lý là khâu thu thập thông tin và xử lý thông tin. Đây là điều kiện tiên quyết để đảm bảo cho quyết định quản lý hợp pháp và hợp lý. Nó liên quan đến chất lượng và hiệu quả của quyết định hành chính.

- Thông tin là căn cứ để tổ chức kiểm tra, đánh giá và thực hiện các quyết định quản lý: ở đây, thông tin giúp nhà quản lý nhận thức chính xác công việc cần tổ chức thực hiện; thông tin giúp cho nhà quản lý có cơ sở xây dựng phương án thực hiện và phương án dự phòng; thông tin là cơ sở để giải quyết công việc; thông tin là căn cứ để kiểm tra, đánh giá công việc được thực hiện.

- Thông tin góp phần quan trọng trong việc phân tích, dự báo, phòng ngừa và ngăn chặn rủi ro trong hoạt động quản lý: Trong quản lý, việc sớm có được các thông tin liên quan rất quan trọng cho mỗi một công việc cụ thể. Trên cơ sở những thông tin được cung cấp nhà quản lý có thể phân tích, đánh giá công việc ở nhiều góc độ để đưa ra những dự báo, phòng ngừa và ngăn chặn rủi ro.

b) Đặc điểm của thông tin trong quản lý hành chính

Thông tin trong quản lý hành chính có các đặc điểm sau:

- Bên cạnh tính khách quan, thông tin trong quản lý hành chính còn mang tính chủ quan của người cung cấp thông tin. Thông tin bị bóp méo, sai sự thật thường xuất hiện trong hoạt động quản lý của các cơ quan, tổ chức.

- Mỗi loại thông tin chỉ có giá trị nhất định khi nó được sử dụng cho các mục đích khác nhau của quản lý. Vì vậy, giá trị thông tin trong quản lý không thể lượng hóa theo giá cả.

- Thông tin có thể mất giá trị rất nhanh khi được cung cấp. Điều đó đòi hỏi nhà quản lý phải sử dụng nhanh nhất, tối đa nhất giá trị của thông tin đó.

4. Thu thập thông tin và yêu cầu của quá trình tổ chức thu thập thông tin

Thông tin đã trở thành một bộ phận không thể thiếu trong hoạt động quản lý hành chính. Công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ thu thập thông tin phục vụ cho hoạt động quản lý hành chính cần quan tâm tới những yêu cầu sau đây:

a) Hiểu, biết chính xác nhu cầu thông tin phục vụ quản lý

Muốn thu thập và cung cấp thông tin hiệu quả, công chức, viên chức trước hết cần xác định được đối tượng có nhu cầu cần được cung cấp thông tin. Sau đó xác định nhu cầu của các đối tượng sử dụng thông tin.

- Đối tượng cần cung cấp thông tin có thể là: bản thân các cán bộ, công chức; lãnh đạo các cơ quan, tổ chức; các bộ phận quản lý khác trong cơ quan; các cơ quan bên ngoài, đối tác, khách hàng.

- Nhu cầu thông tin của các đối tượng có thể khác nhau. Có thể là những thông tin pháp lý (hay còn gọi là thông tin về chính sách); có thể là thông tin thực tế (tình hình triển khai, thực hiện các quyết định quản lý của các đơn vị thuộc cơ quan, tổ chức); cũng có thể là thông tin phản hồi (tâm tư, nguyện vọng, ý kiến của cán bộ, công chức, công dân, khách hàng);...

b) Đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý

Bên cạnh số lượng thông tin thu thập được, người quản lý cần chất lượng và giá trị của thông tin đối với công việc. Vì vậy, công chức, viên chức cần đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý.

Muốn đánh giá được ý nghĩa thông tin mà mình thu thập xử lý, công chức, viên chức cần phân tích thông tin; so sánh các thông tin, số liệu liên quan với nhau.

c) Nắm vững, tìm tòi và có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết

Để có thể thu thập thông tin tốt, công chức, viên chức cần nắm vững các phương pháp để tìm tòi, phát hiện thông tin và thu thập thông tin, sau đây là những phương pháp cơ bản:

- Đọc và ghi chép thông tin;
- Phương pháp sao chụp tài liệu;
- Phương pháp nghe báo cáo;
- Phương pháp tra cứu qua mạng;
- Các phương pháp điều tra, khảo sát thực tế: phương pháp quan sát; phương pháp phỏng vấn; phương pháp thống kê xã hội học; phương pháp thực nghiệm; phương pháp trắc nghiệm; phương pháp ví dụ điển hình; phương pháp thẩm tra, đối chiếu...

d) Nắm chính xác nguồn thông tin để khai thác, thu thập, cung cấp hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích, phù hợp với quy định của pháp luật

- Cán bộ, công chức, viên chức khi khai thác, thu thập thông tin cần nắm chính xác nguồn gốc của tin bởi thông tin bao giờ cũng phát sinh từ một nguồn gốc cụ thể và không phải thông tin của bất kỳ nguồn tin nào cũng đều có giá trị. Có thể có rất nhiều các nguồn gốc của thông tin như: nguồn sơ cấp và nguồn thứ cấp; nguồn bên trong và nguồn bên ngoài; nguồn mới và nguồn cũ; nguồn quan trọng và nguồn ít quan trọng; nguồn tin chính thức và nguồn tin không chính thức; nguồn tin qua các phương tiện thông tin đại chúng (nguồn tin công khai); nguồn tin qua văn bản; nguồn tin thu thập từ thực tế và qua trao đổi trực tiếp...

- Cung cấp thông tin là cách thức công chức, viên chức đưa thông tin đến với người sử dụng. Khi cung cấp thông tin cần cung cấp hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích, phù hợp với quy định của pháp luật và cần phải lựa chọn những hình thức cung cấp thông tin phù hợp để đạt hiệu quả cao nhất.

Có ba hình thức cung cấp thông tin cơ bản là:

- Cung cấp thông tin bằng văn bản: sao văn bản; viết báo cáo tổng hợp tình hình hoạt động của toàn cơ quan trong tháng, quý và cả năm...

- Cung cấp thông tin bằng lời: trong các cuộc họp, hội nghị; qua trao đổi điện thoại; qua trao đổi trực tiếp.

- Cung cấp thông tin kết hợp cả bằng lời và bằng văn bản.

Mỗi hình thức cung cấp thông tin có ưu và nhược điểm riêng. Vì vậy, công chức, viên chức cung cấp thông tin cần ý thức rõ vì sao lựa chọn hình thức đó: tính hợp lý, đúng lúc, đúng mục đích và phù hợp với quy định của pháp luật.

II. XỬ LÝ THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

1. Khái niệm về xử lý thông tin trong quản lý hành chính

Xử lý thông tin trong quản lý hành chính là việc tác động vào thông tin đang được quản lý: loại bỏ thông tin nhiễu, liên kết thông tin theo những mối liên hệ bản chất, vốn có, nhằm rút ra những thông tin thật sự có giá trị, phục vụ cho việc giải quyết nhiệm vụ quản lý hành chính.

Thông tin tự nó không có giá trị, giá trị của nó là do việc sử dụng nó như thế nào. Vì vậy, trong quản lý hành chính cần có quy trình và những phương pháp hiệu quả trong xử lý thông tin như: tập hợp và phân loại thông tin; tóm tắt thông tin; tổng hợp thông tin; phân tích thông tin; xác định độ tin cậy của thông tin; lựa chọn thông tin.

2. Quy trình xử lý thông tin trong quản lý hành chính

Quy trình xử lý thông tin là trình tự các bước, biện pháp tác động vào thông tin nhằm rút ra những thông tin mới, có giá trị phục vụ hoạt động quản lý.

Trong quy trình xử lý thông tin diễn ra các hoạt động và các phương pháp cơ bản sau:

a) Tiếp nhận thông tin

- Tiếp nhận thông tin là sự tập hợp thông tin từ nhiều nguồn về một nơi một cách chủ động hoặc bị động.

- Sau khi tiếp nhận thông tin, công chức, viên chức cần tiến hành phân loại thông tin. Đó chính là việc chia thông tin ra thành từng loại, từng vấn đề, từng lĩnh vực khác nhau theo các tiêu chí được lựa chọn. Có thể phân chia thông tin thành các loại khác nhau theo: nội dung thông tin; hệ thống quản lý (thông tin từ cấp trên gửi xuống, cấp dưới gửi lên, ngang cấp hoặc các cơ quan có liên quan gửi đến); hình thức truyền đạt thông tin (thông tin bằng văn bản, bằng lời, thông tin phi ngôn ngữ).

b) Tóm lược thông tin

Tóm lược thông tin là việc giảm bớt lượng nội dung tin nhưng vẫn đảm bảo những nội dung cốt yếu và cơ bản của thông tin để phục vụ cho việc tổng hợp thông tin và sử dụng thông tin.

c) Xác nhận, kiểm tra độ tin cậy của thông tin

Thông tin được thu thập từ các nguồn tin khác nhau. Công chức, viên chức phải trả lời được câu hỏi đặt ra là: thông tin có được đến từ nguồn tin nào? Với mỗi một loại nguồn tin thường có những độ tin cậy khác nhau, như:

- Nguồn tin từ văn bản, công báo, tài liệu lưu trữ: nguồn tin này thường có giá trị pháp lý cao.

- Nguồn tin từ sách, báo, tạp chí: nguồn tin này thường không được coi là nguồn tin có giá trị pháp lý cao.

Bởi độ tin cậy của các nguồn tin có sự khác nhau nên khi sử dụng hoặc cung cấp thông tin cần chú thích rõ nguồn thông tin.

Để kiểm tra độ tin cậy của nguồn tin, công chức, viên chức cần kiểm tra thực tế bằng cách kiểm tra trực tiếp hoặc kiểm tra gián tiếp nguồn tin.

d) Phân tích, tổng hợp, kiến nghị giải quyết

- Phân tích thông tin

Phân tích thông tin là quá trình phân loại, so sánh, đối chiếu để kiểm tra tính chính xác, tính khoa học, hợp lý của thông tin. Việc phân tích nhằm nắm chắc nội dung và hiểu đúng bản chất của thông tin, bản chất của tình hình, sự việc.

+ Công chức, viên chức phải phân loại thông tin thành: thông tin chính và thông tin hỗ trợ; thông tin có giá trị, ít giá trị hoặc không có giá trị; phải loại bỏ hoặc nghi ngờ những thông tin thiếu căn cứ, thiếu cơ sở khoa học.

+ Công chức, viên chức phải so sánh, đối chiếu để kiểm tra tính chính xác, tính khoa học, hợp lý của thông tin: đây cũng là phương pháp giúp công chức, viên chức kiểm định được độ tin cậy của thông tin. Phương pháp này nhằm mục đích xác định rõ những thông tin nào đáng tin và thông tin nào không đáng tin. Đồng thời, qua đó để phát hiện những điều bất hợp lý, mâu thuẫn, phi logic trong nội dung thông tin.

Có nhiều phương pháp so sánh thông tin để xác định độ tin cậy và chính xác của thông tin như: so sánh thông tin thu được về tiến độ giải quyết công việc, kết quả đạt được với chương trình, kế hoạch đã định; so sánh thông tin về cách thức tổ chức thực hiện với ý kiến chỉ đạo của cấp trên; so sánh số liệu của báo cáo trước với báo cáo sau; ...

Nói cách khác, khi phân tích tin, công chức, viên chức cần đặt ra và trả lời các câu hỏi như: thông tin nói về việc gì? thông tin đề cập đến nội dung gì? những câu hỏi nghi vấn như: tại sao? nguyên nhân? diễn biến? kết thúc?, ...

- Tổng hợp thông tin

Tổng hợp thông tin là phương pháp sắp xếp các thông tin đã được kiểm tra, xác minh, phân tích, chọn lọc theo một chủ đề nhất định. Chủ đề đó có thể là theo thời gian, sự việc, chuyên đề, lĩnh vực công tác. Thông tin có thể được sắp xếp theo trật tự nào đó phù hợp với đặc điểm của chủ đề đã chọn và nhu cầu sử dụng tin của lãnh đạo cơ quan.

Để cung cấp thông tin một cách hiệu quả, công chức, viên chức không thể bỏ qua khâu tổng hợp tin. Quá trình tổng hợp thông tin sẽ giúp công chức, viên chức nhìn nhận được bản chất, mối liên hệ và quy luật biến đổi, phát triển của các vấn đề, sự kiện thông qua các thông tin.

Để tổng hợp thông tin, các chuyên viên cần thực hiện những thao tác sau:

+ Sắp xếp, hệ thống lại thông tin: theo thời gian hoặc theo tiến trình diễn ra các vấn đề, sự kiện... Quá trình sắp xếp và hệ thống lại thông tin sẽ giúp người sử dụng thông tin dễ dàng tiếp cận vấn đề theo trình tự lôgic nhất định.

+ Tái hiện lại quá trình, cách thức giải quyết vấn đề, sự vật, hiện tượng.

+ Tìm ra những điểm tương đồng và khác biệt giữa các thông tin về một vấn đề, một sự việc.

+ Tổng hợp các thông tin ở dạng số liệu bằng phương pháp tính toán, so sánh để có sự nhìn nhận tổng quát vấn đề.

- Kiến nghị giải quyết thông tin

Có thể nói, chỉ có những người trực tiếp thu thập thông tin, tóm lược thông tin, phân tích thông tin và tổng hợp thông tin mới có những nhìn nhận thấu đáo, chính xác và tham mưu hiệu quả cho việc giải quyết thông tin.

Trước hết, đề kiến nghị, giải quyết tin, công chức, viên chức cần có sự lựa chọn những thông tin phù hợp để cung cấp. Đó là những thông tin có giá trị về nội dung và phù hợp với yêu cầu của người cần tin; thông tin có tính mới; thông tin có độ tin cậy cao; thông tin tiêu biểu - điển hình và có tính khái quát cao.

Trên cơ sở những thông tin được lựa chọn, công chức, viên chức cần có những ý kiến tham mưu giải quyết tin để đảm bảo việc sử dụng thông tin có hiệu quả.

Cuối cùng, công chức, viên chức cần lưu ý đến việc lưu trữ thông tin theo quy định. Đặc biệt, cần chú ý lưu trữ các thông tin phải mất nhiều công thu thập, tổng hợp hoặc các số liệu quan trọng vì nó sẽ giúp cho người công chức, viên chức thu thập, xử lý thông tin có hiệu quả và nhanh chóng ở những lần sau.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Anh/Chị hãy phân biệt dữ liệu với thông tin trong quản lý hành chính nhà nước?

2. Anh/Chị hãy cho biết có những loại thông tin nào trong quản lý hành chính nhà nước?

3. Hãy thảo luận về yêu cầu đối với thông tin trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước?

4. Hãy thảo luận về nhiệm vụ của công chức, viên chức trong thu thập và xử lý thông tin?

5. Theo anh/chị làm thế nào để thu thập và xử lý thông tin hiệu quả?

6. Anh/Chị hãy cung cấp ít nhất 05 địa chỉ hữu dụng để tra cứu thông tin qua mạng.

7. Trong trường hợp thủ trưởng cơ quan yêu cầu cấp dưới trong thời gian là 02 tiếng phải cung cấp các thông tin cần cho một vấn đề nào đó anh/chị xử lý như thế nào?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

2. Thông tư số 23/2011/TT-BTTTT ngày 11 tháng 8 năm 2011 của Bộ Thông tin Truyền thông Quy định về việc quản lý, vận hành, sử dụng và bảo

đảm an toàn thông tin trên mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

3. Học viện Hành chính Quốc gia. Kỹ thuật tổ chức công sở. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2002.

4. Nguyễn Văn Thâm. Tổ chức điều hành hoạt động của các công sở. NXB Chính trị Quốc gia. Hà Nội, 2003.