

Minh bạch và tham nhũng ở đây

✧ TS. NGUYỄN TRỌNG

Tối mồng 3 Tết Nhâm Thìn, trong chương trình thời sự trên VTV1, khi trả lời về vấn đề cải cách hành chính, Phó Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc nói rằng đây là chuyện rất quan trọng tác động tới niềm tin của người dân. Quả là như vậy! Thế nhưng không thiếu những thủ tục hành chính rất rõ ràng, đơn giản như nộp thuế, đăng ký phương tiện giao thông, ... vẫn đang hàng ngày hành người dân, ngay tại Tp.HCM vẫn minh và phát triển vào loại nhất nước! Tất cả là do những công chức thực thi các thủ tục này.

Câu chuyện về những hệ thống xếp hàng văn minh

Vào khoảng cuối những năm 90 thế kỷ trước, người đến mua vé ở Vietnam Airlines bắt đầu thấy hệ thống quản lý xếp hàng. Người cần giao dịch lấy một tấm giấy nhỏ (tích kê) có ghi số thứ tự và ngồi đợi thông báo đến lượt số của mình được phục vụ ở cửa số mấy. Không còn cảnh chen chúc tại các cửa phục vụ. Hệ thống tổ chức xếp hàng được phát triển khá nhanh ở nhiều nơi với nhiều loại dịch vụ như ở các ngân hàng, bệnh viện, bến xe, phòng công chứng, một số cơ quan nhà nước, một số sứ quán,... Ai cũng thấy thật là văn minh.

Chị Lê, một nhân viên của ngân hàng nợ đến thăm chúng tôi nhân Tết Nhâm Thìn vừa qua. Trong câu chuyện vui tôi liêu hồi chị:

- Sao khi tôi có dịp giao dịch với ngân hàng ACB thì thấy họ làm việc rất nhanh nhẹn còn với ngân hàng nơi chị làm và mấy ngân hàng khác thì thấy không được vậy, phong cách có vẻ rất ... "mậu dịch quốc doanh". Có phải trình độ nhân viên bên ACB tốt hơn không?



Khách hàng giao dịch tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu - ACB

- Có lẽ không hoàn toàn vậy đâu anh ạ. Cái tội là ở hệ thống xếp hàng mỗi bên xài khác nhau!

- Sao lại liên quan tới hệ thống xếp hàng?

- Bên em, hệ thống xếp hàng chỉ để khách biết đến lượt mình được phục vụ, còn bên ACB thì họ tính lương nhân viên qua số người mà nhân viên ngân hàng đã phục vụ nhờ bộ đếm ngay trong hệ thống xếp hàng. Làm ngân hàng thì không được sai sót đã đành, nhưng nhanh chậm thì với ACB rất quan trọng, nó là lương, là thưởng, là danh hiệu thi đua, là chức vụ. Bên em làm nhiều hay ít thì vẫn lương theo ngạch bậc, bình bầu thi đua thì ngộ lắm! Y hết công chức nhà nước!

Ra thế! Không biết chị có quá khen ACB, có nói oan cho công chức nhà nước không? Tuy nhiên, công chức nhà nước cũng cần các hệ thống xếp hàng văn minh lắm chứ!

Vào khoảng trước năm 2005, nếu bạn

cần làm hộ chiếu, bạn đến nộp hồ sơ và ngồi đợi. Rồi thì chắc không ít người đã có thể bị "sốc" khi nghe tiếng loa kêu đến mình theo kiểu: Nguyễn Văn X, cửa số 6! Cứ y như ông X được gọi ra trước vành móng ngựa. Nhưng mà dù sốc một chút thì ông X vẫn vui hết biết vì đã được gọi! Hiện giờ thì đã khác lắm. Bạn hãy lấy một tích kê xếp hàng và yên tâm ngồi chờ, yên tâm thật sự. Lâu hay mau thì sẽ đến lúc số của bạn được gọi; "Mời số xxx đến cửa số nnn". Cái cảm giác bị (hay là được?) gọi ra trước ... "vành móng ngựa" không còn.

Hãy coi chừng, không phải ở đâu cũng vậy

Nếu bạn có việc phải đến Chi cục thuế quận T bạn sẽ nhận ra 2 hệ thống xếp hàng! Một hệ thống khá nghiêm như ở cơ quan công an cấp hộ chiếu nói trên và một hệ thống phục vụ theo kiểu "dịch vụ" (ngâm). Nếu có thời gian ngồi chờ, bạn cứ theo hệ thống

văn minh. *Hệ thống xếp hàng* điện tử đó sẽ xác định lúc nào đến lượt bạn được ... đóng thuế. Nếu vì lý do gì đó bạn cần gấp, chẳng hạn bạn cần đóng thuế trước bạ một cái xe rồi chạy ngay sang cơ quan đăng ký xe cho kịp giờ, thì bạn đi theo hệ thống kiểu "*dịch vụ*" (ngầm)". Hệ thống này cứ lằng lằng vận hành song song với *hệ thống xếp hàng* văn minh nhưng luôn được ưu tiên so với hệ thống xếp hàng văn minh! Bạn hãy đưa hồ sơ cho "cò" (ở đâu cũng có). Bạn đến Chi cục thuế lúc 10 giờ? Được rồi! Những người đến từ trước cứ đợi đấy vì *hệ thống xếp hàng* văn minh chưa gọi tới. Nhân viên chi cục sẽ hoàn tất ngay hồ sơ của những người đi theo đường ngầm để họ kịp chạy lo việc khác! Những người ngay thẳng đầu có biết rằng trước mình thực sự là bao nhiêu người dù về lý thuyết thì rất rõ ràng. Bạn là số 45 ư? Hệ thống đang phục vụ người thứ 41, bạn hãy chờ 4 người nữa. Và có thể có rất nhiều số 42, 43, 44 ảo, theo các đường ngầm, "đi tắt, đón đầu" trước các số 42, 43, 44 thật. Bạn là 45, hãy đợi đấy, có khi đến mai luôn!

Thế còn chưa tẹt lằm đầu

Một anh bạn kể lại với tôi rằng anh ấy đã đụng độ với một *hệ thống xếp hàng* văn minh... đã chết ("đến bốc mùi" - lời anh bạn!), khi anh ấy đi đăng ký chiếc xe hơi mua lại, cần sang tên. Không biết thực hư đến đâu nhưng tin lời anh, một trí thức rất tự trọng



Từ tháng 3/2012, các Sở Tư pháp trên toàn quốc sẽ chính thức triển khai phần mềm quản lý lịch tư pháp để có thể rút ngắn thời gian, tăng tính chính xác trong việc phục vụ người dân.

nên xin kể lại câu chuyện của anh.

Anh cùng người bán xe đến chỗ đăng ký xe. Người bán xe bảo anh đưa cho "cò" làm cho nhanh. Vốn không quen chuyện gian trá anh không đồng ý chứ không phải là tiếc tiền. Anh đưa hồ sơ lúc 13 giờ 30 và ngồi chờ. Thấy có các thiết bị đầu cuối của *hệ thống xếp hàng* văn minh nhưng không thấy hoạt động nên anh nghĩ chắc hệ thống trục trặc. Anh kiên nhẫn ngồi đợi, mang sách ra đọc. Nhiều hồ sơ được giải quyết mà mãi chưa tới phiên anh. Anh thậm chí nghĩ giá như *hệ thống xếp hàng* hoạt động thì đỡ sốt ruột, dù đông khách, phải chờ nhưng cũng biết sắp tới phiên mình

chưa, đằng này cứ như mù! Nhưng rồi anh thấy có gì đó bất thường, và anh cố để ý xem có chuyện ai đó đưa hồ sơ sau anh mà được giải quyết trước không. Tuy nhiên, anh bắt lực vì vốn không phải dân thám tử! Người bán xe cho anh thì không dám để nghị gì khác sau khi anh từ chối đưa "cò" lo vì thấy anh đạo mạo và nghiêm chỉnh quá! Anh và người bán xe ngồi chờ. Khổ thân anh, hết chiều đó không đồng chí nào sờ đến hồ sơ của anh. Bức xúc quá, anh hỏi một viên sĩ quan xử lý hồ sơ:

- Tôi nộp hồ sơ từ đầu giờ mà sao không thấy ai xử lý?

- Hết giờ rồi, mai tới! Viên sĩ quan (với cấp hàm không thấp) trả lời ngắn gọn.

Anh và người bán xe đành ôm hồ sơ về.

- Bác ơi, không qua "cò" thì mai cũng không xong đâu bác! Chúng cháu quá rành mà.

Hôm sau, sau gần 2 giờ chờ nữa, dù giận lằm nhưng anh đành đầu hàng *hệ thống xếp hàng* văn minh ... đã chết ấy với 1 triệu đồng cho "cò" rồi nhắm mắt lại, để kệ cậu nhân viên của nơi bán xe dàn xếp với "cò" dù cậu ta nhăn nhó kêu rằng bác không chịu từ đầu

(Xem tiếp trang 39)



Cảnh xếp hàng hàng giờ chờ nộp thuế.