Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin để nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn xã hội ở Việt Nam hiện nay

ThS MAI VIỆT BÁCH
Tạp chí Cộng sản; Email: vietbachtccs@gmail.com

Tóm tắt: *Việc thực hiện tốt công tác nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội là một chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) để nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội là rất quan trọng và cần thiết, góp phần tạo sự đồng thuận và tăng cường đoàn kết chặt chẽ trong công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng; qua đó, tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng công tác dân vận của Đảng trong tình hình mới.*
Từ khóa: *ứng dụng công nghệ thông tin; nguyện vọng của nhân dân; thực hành dân chủ; xử lý mâu thuẫn xã hội ở Việt Nam.*

1. Ứng dụng công nghệ thông tin là quan trọng và cần thiết

Nhận thức được xu thế phát triển mạnh mẽ của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Đảng ta đã có chủ trương ứng dụng, phát triển CNTT trong tất cả các lĩnh vực, song có trọng tâm, trọng điểm, như ưu tiên trong quản lý hành chính, cung cấp dịch vụ công, trước hết là lĩnh vực liên quan tới doanh nghiệp, người dân[1]. Chính vì vậy, việc thúc đẩy chuyển đổi số trong các cơ quan của Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội là rất quan trọng và cần thiết; đồng thời, tiên phong thực hiện chuyển đổi số mạnh mẽ trong các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội bảo đảm thống nhất, kết nối liên thông và đồng bộ. Cụ thể hóa các quan điểm, chủ trương của Đảng, Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách, thực hiện tốt công tác dân vận chính quyền, hướng đến chăm lo ngày càng tốt hơn đời sống nhân dân, vì hạnh phúc của nhân dân. Cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và đoàn thể chính trị - xã hội đã tích cực đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động nhân dân thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, kế hoạch, chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Hiện nay sự phát triển của mạng xã hội có tác động sâu rộng, khả năng lan tỏa cao, chi phối đến tâm tư, tình cảm, suy nghĩ, hành động của người dân. Qua mạng xã hội, người dân không chỉ giám sát, phản biện, mà còn tạo ra những áp lực đối với cơ quan chức năng. Bên cạnh đó, các thế lực thù địch tăng cường sử dụng mạng xã hội nhằm xuyên tạc, bịa đặt thông tin về Đảng, Nhà nước, các lãnh tụ, lãnh đạo cấp cao của Đảng, Nhà nước và tạo ra sự nghi ngờ của người dân đối với sự lãnh đạo của Đảng, Nhà nước và cán bộ của Đảng. Mạng xã hội là một kênh có tác động đến công tác dân vận khá nhanh nhạy, nếu biết phát huy thì sẽ rất hiệu quả, song cũng ẩn chứa nhiều vấn đề phức tạp. Điều này tạo nên những phương thức mới đối với công tác dân vận, hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội, đòi hỏi công tác dân vận cần có những tiếp cận mới.

2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội là nhiệm vụ quan trọng của Đảng ta hiện nay

Trong thời gian vừa qua, các cấp ủy, tổ chức đảng, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị luôn chú trọng lãnh đạo, chỉ đạo các cấp, các ngành đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội đạt được hiệu quả bước đầu đáng ghi nhận.

Hạ tầng kỹ thuật CNTT được đầu tư theo hướng hiện đại, kết nối, liên thông. Công tác xây dựng chính phủ điện tử, tiến tới chính phủ số đang được triển khai hết sức khẩn trương. Các cơ quan, đơn vị đưa vào sử dụng mạng nội bộ kết nối được giữa Trung ương với các tỉnh, thành phố và giữa các cơ quan với nhau;

nhiều cơ quan, đơn vị có kết nối internet, phủ sóng Wifi. Chính phủ và nhiều tỉnh, thành phố đã xây dựng cổng thông tin điện tử, trong đó có hệ thống tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, doanh nghiệp và người dân. Về cơ bản, cán bộ, công chức, viên chức trong hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở đều được trang bị máy tính có cấu hình cao, có hòm thư điện tử công vụ trên mạng nội bộ, mạng Internet phần đông có điện thoại cố định và điện thoại di động có kết nối mạng, có thư điện tử, được tập huấn ứng dụng CNTT trong công tác và việc gửi, nhận văn bản điện tử, trao đổi công việc qua thư điện tử, cổng thông tin điện tử, mạng xã hội gần như đã trở thành thói quen trong công việc và trong sinh hoạt hằng ngày.

Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách, pháp luật nhằm tạo điều kiện thuận lợi để ứng dụng CNTT, như *Luật Công nghệ thông tin* năm 2006, nghị định, chương trình, hướng dẫn ứng dụng CNTT; có nhiều luật đã quy định cụ thể hơn trong việc ứng dụng CNTT, như *Luật An ninh mạng* năm 2018, *Luật Phòng, chống tham nhũng* năm 2018, *Luật Khiếu nại* năm 2011, *Luật Tố cáo* năm 2018,…

Nhiều cơ quan, đơn vị, tổ chức trong hệ thống chính trị đã tích cực triển khai nghiên cứu, ứng dụng các phần mềm trong nắm bắt tình hình của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội. Từ năm 2017, Ban Dân vận Trung ương đã phối hợp với Tập đoàn Viettel nghiên cứu, ứng dụng phần mềm nắm bắt tình hình nhân dân và phản ánh nhanh những vấn đề mà nhân dân quan tâm trên báo điện tử, mạng xã hội (REPUTA). Năm 2019, Ban Tuyên giáo Trung ương đã xây dựng hệ thống thông tin điện tử Tuyên giáo (VCNET) để trợ giúp quản lý, điều hành, tác nghiệp tất cả công tác của ngành tuyên giáo trên toàn quốc, với nhiều tính năng, có khả năng tương tác qua Web hoặc điện thoại. Chính phủ và các tỉnh, thành phố đã xây dựng phần mềm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp, tổ chức. Năm 2017, Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam đã triển khai thực hiện Đề án "Công đoàn Việt Nam tuyên truyền vận động công nhân trên mạng xã hội", và triển khai Fanpage[8] để tuyên truyền về tổ chức, vai trò của tổ chức công đoàn, vận động người lao động tham gia tổ chức công đoàn, tư vấn pháp luật trực tuyến về chế độ, chính sách, quyền lợi của người lao động. Trước hết, Tổng Liên đoàn lao động Việt Nam xây dựng hướng dẫn công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, công nhân viên chức lao động trên mạng xã hội Facebook. Một trong những mục đích là tăng cường sự tương tác giữa các cấp công đoàn với đoàn viên, công nhân viên chức lao động; thu hút người lao động đến với phong trào công nhân viên chức lao động và hoạt động công đoàn. Tuyên truyền, giáo dục, vận động đoàn viên, công nhân viên chức lao động thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nghị quyết của công đoàn; kịp thời nắm bắt dư luận xã hội, lắng nghe, chia sẻ tâm tư nguyện vọng của người lao động. Tăng cường bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng; đấu tranh phòng, chống âm mưu, hoạt động "diễn biến hòa bình" của các thế lực thù địch; phản bác các quan điểm xấu, độc về Đảng, Nhà nước, tổ chức công đoàn trong tình hình mới; đồng thời, hướng dẫn, giải đáp, tư vấn pháp luật cho đoàn viên và người lao động.

Việc ứng dụng CNTT vào nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội được đẩy mạnh ở nhiều nơi. Định kỳ hằng tuần, thông qua phần mềm Hệ thống lắng nghe hỗ trợ giám sát danh tiếng và thông tin trực tuyến (REPUTA), Ban Dân vận Trung ương tổng hợp, phân tích, báo cáo những vấn đề mà người dân quan tâm trên báo điện tử, mạng xã hội để gửi các đồng chí lãnh của đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, đơn vị liên quan và chia sẻ thông tin đến ban dân vận các tỉnh ủy, thành ủy để nắm bắt các vấn đề mà người dân quan tâm ở từng địa phương theo quy định. Cổng thông tin điện tử Chính phủ và các tỉnh, thành phố đã tiếp nhận, xử lý nhiều ý kiến của tổ chức, cá nhân và đơn vị. Công tác nắm bắt nguyện vọng của nhân dân thông qua những hội nghị trực tuyến được triển khai rộng rãi. Có nơi, người đứng đầu cấp ủy thường xuyên tiếp nhận thông tin từ người có uy tín, thông qua tin nhắn hoặc liên lạc trực tiếp bằng điện thoại hoặc phương thức trực tuyến. Nhiều địa phương, cơ quan, đơn vị cũng đã sử dụng ưu thế của mạng xã hội để tiếp nhận những ý kiến, phản ánh của người dân. Trong thực hành dân chủ, cơ quan hành chính và chính quyền các cấp thực hiện việc đăng tải những dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, các chương trình, đề án, chính sách, có liên quan mật thiết tới nhân dân để lấy ý kiến của nhân dân; Đài Truyền hình Việt Nam và các đài phát thanh - truyền hình địa phương đã xây dựng chương trình dân hỏi bộ trưởng trả lời, dân hỏi giám đốc sở trả lời. Trong xử lý những mâu thuẫn phát sinh, nhiều địa phương đã thực hiện việc công khai, minh bạch những thông tin về chủ trương, chính sách, kế hoạch, dự án, công trình,… có

liên quan đến lợi ích của nhân dân trên cổng thông tin điện tử và trên hệ thống phát thanh, truyền hình; sử dụng cổng thông tin điện tử, trang tin điện tử, báo điện tử để tổ chức tiếp nhận và xử lý những phản ánh, mâu thuẫn trong nhân dân; sử dụng mạng xã hội để tuyên truyền, vận động, đấu tranh hóa giải những mâu thuẫn; cũng có địa phương, cơ sở đã tạo lập các nhóm trên mạng xã hội để nắm bắt, phản ánh những vấn đề, mâu thuẫn, bức xúc nảy sinh trên địa bàn giúp cho cấp ủy, chính quyền địa phương, lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời. Đặc biệt, có nhiều liên đoàn lao động tỉnh, thành phố đã sử dụng mạng xã hội để tập hợp, nắm bắt kịp thời những tâm tư, nguyện vọng, động viên, chia sẻ, xoa dịu, tháo gỡ những mâu thuẫn, bức xúc trong lao động, sản xuất và cuộc sống của công nhân ngay tại cơ sở.

Bên cạnh những kết quả tiến bộ đã đạt được thì việc ứng dụng CNTT tin trong nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế, như hạ tầng kỹ thuật CNTT vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu đề ra, chưa hình thành mạng lưới kết nối thông suốt giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức trong hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở. Công tác nghiên cứu, xây dựng cơ chế, chính sách, pháp luật, tạo dựng hành lang pháp lý thuận lợi cho việc ứng dụng CNTT vào nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn, bức xúc trong xã hội chưa theo kịp với sự phát triển của CNTT và của thực tiễn. Ứng dụng CNTT để kết nối giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức xã hội, hội quần chúng, các tổ chức ở thôn, làng, người có uy tín trong cộng đồng còn ít. Cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử ở một số nơi chưa đáp ứng được nhu cầu cung cấp, tiếp nhận và trao đổi thông tin. Việc vận dụng, phát huy ưu thế của mạng nội bộ, cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử, mạng xã hội có mặt còn hạn chế. Công tác nghiên cứu, ứng dụng phần mềm chưa được quan tâm đúng mức nên việc tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị trong hệ thống chính trị còn khó khăn. Nhiều cấp ủy, chính quyền, nhất là người đứng đầu cơ quan, đơn vị chưa chú trọng lãnh đạo, chỉ đạo ứng dụng CNTT vào nắm bắt tâm tư nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn, bức xúc, xung đột trong xã hội. Nguồn nhân lực bảo đảm cho ứng dụng CNTT chưa đáp ứng được yêu cầu, khả năng nghiên cứu, tham mưu, ứng dụng còn hạn chế.

Những năm tới, CNTT tiếp tục phát triển nhanh chóng, đột phá hơn, nhiều công nghệ mới ra đời, hình thành xã hội siêu kết nối thông qua các thiết bị di động. Tương lai gần sẽ hình thành xã hội điện tử, công dân điện tử. Sự phân tầng xã hội, phân nhóm trên không gian mạng sẽ ngày càng đa dạng, sâu sắc và phức tạp hơn. Sự tương tác giữa các tổ chức, cá nhân trên không gian mạng sẽ làm nảy sinh những mâu thuẫn, xung đột có thể dẫn đến những mâu thuẫn, xung đột trong xã hội thực. Các thế lực thù địch cũng sẽ tăng cường hơn việc nghiên cứu và tìm ra những công cụ, phần mềm tương tác trên mạng xã hội để lôi cuốn, thu hút người theo dõi, tuyên truyền, xuyên tạc, kích động chủ các tài khoản có những phản ứng tiêu cực trước các sự kiện, làm méo mó, lệch lạc bản chất sự việc, gây mâu thuẫn, xung đột, tạo bất ổn trong xã hội.

3. Một số nhiệm vụ, giải pháp cần thực hiện tốt trong thời gian tới

Để nâng cao hiệu quả ứng dụng CNTT trong nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội, thời gian tới cần thực hiện đồng bộ một số nhiệm vụ, giải pháp cơ bản sau:

Một là, tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, tổ chức đảng, phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, tổ chức trong việc ứng dụng CNTT để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn, bức xúc, xung đột trong xã hội. Từng cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị cần có nghị quyết, đề án, chương trình, kế hoạch ứng dụng CNTT theo lộ trình phù hợp với nhiệm vụ cụ thể, triển khai đồng bộ, với quyết tâm cao, đi đôi với việc phân cấp, giao quyền, gắn trách nhiệm trong thực hiện; nghiên cứu hình thành tổ kỹ thuật tư vấn, hỗ trợ ứng dụng CNTT. Cán bộ chủ chốt, nhất là người đứng đầu, phải tiên phong trong ứng dụng CNTT, nhạy bén với cái mới, ủng hộ, khuyến khích đổi mới, sáng tạo. Kiện toàn, nâng cao chất lượng của tổ chức cán bộ chuyên trách CNTT ở các cơ quan, đơn vị, đi đôi với việc bồi dưỡng, nâng cao khả năng khai thác, sử dụng CNTT trong giai đoạn mới.

Hai là, chú trọng nghiên cứu, hoàn thiện cơ chế pháp lý để ứng dụng CNTT vào việc nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn xã hội. Xây dựng, hoàn thiện cơ chế, pháp lý trong việc báo cáo, cung cấp, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan, đơn vị trong hệ thống chính trị và tiếp nhận ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của nhân dân. Hoàn thiện cơ sở pháp lý đưa CNTT vào thực hành dân chủ trên những lĩnh vực có liên quan mật thiết, trực tiếp tới lợi

ích của nhân dân, đặc biệt là những nội dung cụ thể của các văn bản quy phạm pháp luật về thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và doanh nghiệp. Nghiên cứu cơ chế đánh giá, xếp hạng việc ứng dụng CNTT trong thực hành dân chủ ở các địa phương, ở từng cấp, từng ngành; nghiên cứu, vận dụng CNTT trong xử lý mâu thuẫn, bức xúc, xung đột trong xã hội.

Ba là, đầu tư, nâng cấp nâng cao chất lượng hạ tầng kỹ thuật CNTT, hình thành mạng lưới kết nối khép kín truyền tải thông tin giữa cơ quan, đơn vị, tổ chức trong hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở, có sự liên thông, kết nối với các hội quần chúng, các tổ chức ở thôn, làng, người có uy tín trong cộng đồng và người dân. Phấn đấu hoàn thành tiến độ xây dựng Chính phủ điện tử; hoàn chỉnh hệ thống phòng họp trực tuyến từ Trung ương đến cấp xã. Phối hợp nghiên cứu, đặt hàng, chuyển giao các phần mềm, ứng dụng trong nắm bắt tình hình, thực hành dân chủ, cung cấp, chia sẻ thông tin; hoàn thiện, công khai, nâng cao chất lượng hoạt động của các trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử, hòm thư điện tử công vụ, hòm thư điện tử, điện thoại liên lạc và các hạ tầng trực tuyến khác.

Bốn là, tăng cường nghiên cứu, ứng dụng CNTT trong hoạt động của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, các hội đặc thù; hướng tới xây dựng Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội số, công dân số,... Hình thành các kênh giám sát, lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện các quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ trên môi trường mạng, tạo dựng diễn đàn trao đổi, thảo luận, tham vấn trên mạng. Xây dựng mô hình và từng bước thực hiện dân chủ điện tử. Thường xuyên đổi mới và tăng cường ứng dụng CNTT trong tuyên truyền, giáo dục hệ tư tưởng của Đảng trong các giai cấp, tầng lớp nhân dân một cách sáng tạo, khoa học, phù hợp, hiệu quả; giải tỏa hoài nghi, xây dựng mối quan hệ đoàn kết, thống nhất, đồng thuận trong dân, góp phần hóa giải những mâu thuẫn phát sinh trong xã hội.

Năm là, khuyến khích các cơ quan của Đảng, Quốc hội, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội ứng dụng CNTT trong nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn, bức xúc, xung đột xã hội. Khuyến khích tạo ra các ứng dụng công nghệ số nhằm nắm vững tình hình nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn xã hội. Tạo dựng cơ chế khuyến khích cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên sử dụng mạng xã hội, các nền tảng trực tuyến để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng chính đáng, hợp pháp của các tầng lớp nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội. Định hướng, khuyến khích cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên, người có uy tín trong cộng đồng khai thác, đăng tải, chia sẻ những thông tin chính thống, gương người tốt, việc tốt, đấu tranh phê phán, phản bác những thông tin xấu, độc trên không gian mạng, nêu cao ý thức trách nhiệm của công dân điện tử. Khuyến khích, vận động nhân dân sử dụng điện thoại thông minh kết nối Internet, sử dụng các mạng xã hội để thực hành dân chủ, tuyên truyền, đấu tranh với những tổ chức, cá nhân đi ngược lại với lợi ích của tập thể, của xã hội và của đất nước.

Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, xử lý mâu thuẫn trong xã hội là một xu thế tất yếu, đòi hỏi có sự quyết tâm cao của cả hệ thống chính trị, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo thường xuyên; có lộ trình phù hợp, bước đi cụ thể và cần có những giải pháp đồng bộ, mạnh mẽ, quyết liệt nhằm đem lại hiệu quả. Theo đó, ứng dụng CNTT trong nắm bắt nguyện vọng của nhân dân, thực hành dân chủ, sẽ tạo được đồng thuận trong xã hội, phát huy được nguồn lực to lớn trong nhân dân, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân; đồng thời, hóa giải những bức xúc, hoài nghi, làm giảm mâu thuẫn, xung đột trong xã hội. Do vậy, đẩy mạnh ứng dụng CNTT nhanh chóng vào thực tế là góp phần tăng cường mối quan hệ giữa *Đảng - Dân* và *Dân - Đảng,* tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với hệ thống chính trị và toàn xã hội trong thời kỳ cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư; đồng thời, cũng là thách thức, đòi hỏi các tổ chức đảng, đảng viên, cán bộ, công chức phải cập nhật, liên tục đổi mới tư duy, phương pháp làm việc, vận dụng đúng đắn, sáng tạo, phù hợp và phát huy tính ưu việt của CNTT trong công tác, hòa nhịp với sự vận động phát triển nhanh chóng của xã hội./.

(1) Nghị quyết số 36-NQ/TW, ngày 1.7.2014, của Bộ Chính trị, về *"Đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế"*.

(2) https://www.facebook.com/congdoanvietnam2017/.