VĂN HÓA ỨNG XỬ CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC TRÊN MẠNG XÃ HỘI

PHẠM THỊ NINH*
VƯƠNG THỊ LIÊN**

Mạng xã hội (Facebook, Zalo, Instagram, Tiktok...) đã trở thành kênh giao tiếp quan trọng trong đời sống xã hội Việt Nam. Đây là không gian giao tiếp mới sẽ đặt ra những chuẩn mực mới về giao tiếp ứng xử của mọi người nói chung và công chức, viên chức nói riêng trên môi trường mạng. Trong đó, việc chuẩn hóa kỹ năng giao tiếp ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội là vấn đề cần được Nhà nước luật hóa nhằm xây dựng một không gian số văn minh, tiên tiến, giữ được bản sắc văn hóa dân tộc, góp phần thúc đẩy sự phát triển của đất nước trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Từ khóa: *Văn hóa ứng xử; công chức, viên chức; mạng xã hội; không gian mạng; cách mạng công nghiệp 4.0.*

Social networks such as Facebook, Zalo, Instagram, or TikTok have become important communication channels in Vietnamese social life. This new communication space sets new standards for social behavior and communication etiquette for the people, particularly for civil servants and officials in the online environment. Standardizing the communication and interpersonal skills of civil servants and officials on social media is a matter that the State needs to legalize to build a civilized, advanced digital space while preserving the nation's cultural identity, contributing to the country's development in the Industrial Revolution 4.0.

Keywords: *Behavioral culture; public employees; social media; cyberspace; Industrial Revolution 4.0.*

NGÀY NHẬN: 02/01/2024 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 18/4/2024 NGÀY DUYỆT: 18/5/2024

DOI: https:/doi.org/10.59394/qlnn.340.2024.854

1. Khái quát chung

Năm 1997, với hệ thống email đầu tiên do nhóm nghiên cứu của Viện Công nghệ Thông tin thiết lập, Việt Nam đã chính thức đưa internet vào sử dụng. Báo cáo về tình hình công nghệ số tại Việt Nam năm 2023 cho thấy: internet đang phát triển mạnh với 77 triệu người dùng (chiếm 79,1% dân số). Mạng xã hội cũng trở thành nền tảng quan trọng với hơn 70 triệu người tham gia, tương đương với 71% tổng dân số[1]. Cuộc cách mạng khoa học cùng sự tiến bộ vượt bậc của nhân loại về công nghệ giúp con người có thể

* *TS, Học viện Hành chính Quốc gia*
** *ThS, Học viện Hành chính Quốc gia*

tương tác, bày tỏ thái độ, suy nghĩ, cảm xúc của bản thân trước những thông tin, sự việc trên không gian mạng internet. Tuy nhiên, trên môi trường mạng, con người cũng dễ bị thao túng, điều khiển theo chiều hướng tiêu cực, thậm chí là phi chính trị. Do đó, chuẩn mực trong văn hóa ứng xử của con người nói chung, của công chức, viên chức nói riêng trên mạng xã hội là vấn đề cần được mỗi công chức, viên chức cẩn trọng, có ý thức và trách nhiệm.

Văn hóa ứng xử có thể hiểu là hệ thống những giá trị có tính chuẩn mực về cách ứng xử của con người trong giao tiếp với những người xung quanh, "thể hiện qua ngôn ngữ, hành vi, nếp sống, tâm sinh lý trong quá trình phát triển và hoàn thiện đời sống, đã được tiêu chuẩn hóa, xã hội hóa, trở thành chuẩn mực của cá nhân, nhóm xã hội, toàn bộ xã hội; phù hợp với đời sống xã hội, với đặc trưng bản sắc văn hóa dân tộc, mỗi quốc gia được cá nhân, nhóm xã hội, cộng đồng, toàn bộ xã hội, thừa nhận và làm theo"[2]. Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 25/12/2013 của Bộ Chính trị về phát triển và tăng cường quản lý báo chí điện tử, mạng xã hội và các loại hình truyền thông khác trên internet (trong đó quán triệt về trách nhiệm của cán bộ, đảng viên khi sử dụng mạng xã hội); *Luật Dân sự* năm 2015, *Luật Tố tụng hình sự* năm 2015 (đều có những quy định về việc xử phạt công dân đưa thông tin trái phép lên mạng xã hội); *Luật An ninh mạng* năm 2018; Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử; Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành bộ quy tắc ứng xử trên mạng xã hội…

Tuy nhiên, cho đến nay chưa có một văn bản luật nào chính thức quy định cụ thể về chuẩn mực văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trên môi trường mạng.

2. Thực trạng văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội

Trước hết, không thể phủ nhận là mạng xã hội đã mang lại nhiều tiện ích cho công chức, viên chức trong quá trình thực thi công vụ cũng như trong đời sống sinh hoạt hằng ngày, thông qua sự tương tác giao tiếp không giới hạn về khoảng cách địa lý cũng như thời gian trên mạng internet. Cụ thể: (1) Nhờ có mạng xã hội, các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước được công chức, viên chức tiếp cận, chia sẻ nhanh chóng tiện lợi; (2) Các thông tin trong hoạt động của cơ quan, tổ chức được đưa lên nhóm Zalo, Viber giúp tiết kiệm thời gian và lưu trữ thông tin dễ dàng, tiện ích trên các phần mềm ứng dụng drive, cloud…; (3) Chia sẻ các thông tin hữu ích về khoa học, y tế, giáo dục…; (4) Lan tỏa các giá trị cao đẹp của đời sống, những tấm gương người tốt, việc tốt giữa đời thường; (5) Phát huy truyền thống tương thân tương ái, giúp đỡ đồng nghiệp, đồng bào gặp khó khăn qua thông tin từ mạng xã hội; (6) Là nơi mà công chức, viên chức thư giãn giải trí sau thời gian làm việc áp lực ở công sở; (7) Tận dụng không gian số để phát triển kinh tế địa phương…

Ở một số địa phương, đội ngũ cán bộ công chức năng động, tâm huyết đã biến không gian số thành nơi để đưa nông sản của quê hương lên các sàn thương mại điện tử[3], như: Shopee, Tiki, Lazada....[4]. Cùng với đó, các công chức, viên chức đã bước đầu tận dụng được ưu thế của mạng xã hội vào công cuộc chuyển đổi số, góp phần phát triển đất nước trong giai đoạn hiện nay.

Bên cạnh những thành tựu đạt được trong việc tận dụng sức mạnh của mạng xã hội vào việc thực thi công vụ, văn hóa ứng xử của một số công chức, viên chức trên môi trường mạng vẫn còn tồn tại không ít các hành vi kém văn minh thậm chí có những hành vi có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với an ninh quốc gia.

Thứ nhất, một số người vin vào cụm từ "tự do ngôn luận" để bao biện cho hành vi công kích đồng nghiệp, công kích cơ quan, đơn vị, ngành, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Có những công chức, viên chức phản biện quyết sách chủ trương của Đảng, của chính quyền, phản biện đề thi đại học, phản biện sách giáo khoa, phản biện quy trình tuyển dụng, bổ nhiệm công chức, viên chức… nhưng không đưa ra luận điểm rõ ràng, không có luận cứ, luận chứng xác đáng mà chỉ mỉa mai, chế giễu bằng mấy dòng trên "ngôi nhà số". Có những công chức, viên chức luôn mượn các nhóm Zalo, Facebook… để phủ nhận, quy kết ngành, phủ nhận tâm huyết đam mê của đồng nghiệp từ những hiện tượng tiêu cực không phải là phổ biến trong ngành.

Việc phản biện là cần thiết, nhưng phản biện không mang tính chất xây dựng mà võ đoán quy kết, công kích lại là hành vi ứng xử kém văn hóa. Những phán xét, quy kết này từ một công dân bình thường đã nguy hại, từ công chức, viên chức sẽ còn nguy hại hơn bởi lẽ những quy kết đó rất dễ làm lòng người lung lạc, thao túng tâm lý đám đông, tạo cơ hội cho các thế lực thù địch "nội công, ngoại kích" thừa dịp hạ bệ uy tín của cơ quan, đơn vị, ngành, địa phương và của cả đất nước[5].

Thứ hai, chia sẻ thông tin vội vàng, chủ quan, cảm tính dẫn đến làm mất uy tín của cơ quan nhà nước. Chẳng hạn như: vụ án cô gái giao gà bị mất tích ở Điện Biên vào ngày 30 Tết năm 2019, lực lượng công an tỉnh Điện Biên đã tận lực điều tra phá án nhưng do người nhà cố tình khai lạc hướng làm chậm trễ công tác điều tra, dẫn đến cô gái bị sát hại dã man. Dư luận liền đăng những bài viết tiêu cực chỉ trích công an tỉnh Điện Biên; không ít công chức, viên chức đã chia sẻ, like, bình luận bày tỏ sự đồng tình. Chỉ đến khi sự thật được sáng tỏ, cộng đồng mạng mới hiểu rõ ngọn ngành và chính sự vội vàng, cảm tính của cộng đồng mạng đã làm xấu hình ảnh người chiến sĩ công an nhân dân trên mặt trận tiêu diệt cái ác để bảo vệ Nhân dân.

Thứ ba, hành vi xuyên tạc, bôi nhọ Nhà nước Việt Nam là thiếu tinh thần tự tôn dân tộc, là chống phá Đảng và Nhà nước trên mạng xã hội. Trên tường Facebook, Zalo, một số công chức, viên chức bình luận về những hiện tượng tiêu cực bằng những kết luận hời hợt kiểu: " chỉ có ở Việt Nam" hoặc "nước ngoài không thế". Hoặc có những hành vi đánh mất tinh thần tự tôn dân tộc khi dùng những tiếng lóng, từ ngữ phản cảm để gọi tên đất nước, chỉ trích lãnh đạo.

Công chức, viên chức là chủ thể quan trọng trong việc thực hiện công tác truyền thông số. Sự am hiểu tình hình của cơ quan, tổ chức, địa phương, đất nước, thế giới là rất cần thiết khi công chức, viên chức phản biện về các vấn đề chính sách, an sinh xã hội… Những thông tin tích cực công chức, viên chức đưa lên môi trường mạng có ảnh hưởng đến việc bồi đắp niềm tin của Nhân dân vào Đảng, vào Chính phủ. Ngược lại, những thông tin không chính xác, tiêu cực mà công chức, viên chức đưa lên mạng, hoặc đồng tình, hoặc sẻ chia, hoặc bày tỏ cảm xúc… cũng có ảnh hưởng tiêu cực trong cộng đồng.

Như vậy, việc ngăn chặn những hành vi không chuẩn mực và tìm giải pháp xây dựng chuẩn mực văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội là việc cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

3. Giải pháp xây dựng chuẩn mực văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội

Một là, cần luật hóa quy định về ứng xử của công chức, viên chức trên không gian số. Bộ Nội vụ và các bộ, ngành cần tham mưu cho Quốc hội để sớm ban hành Bộ Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội. Đưa nội dung thực hiện văn hóa ứng xử trên không gian mạng của cán bộ, công chức, viên chức trên mạng là một tiêu chuẩn đánh giá trong quy chế đánh giá cán bộ, công chức, viên chức hằng năm để hạn chế những hành vi "lệch chuẩn" trên môi trường

số. Bên cạnh đó, các bộ, ngành cần có quy định cụ thể về xây dựng văn hóa ứng xử trên mạng xã hội theo từng lĩnh vực đặc thù.

Hai là, chế tài xử phạt phải nghiêm khắc, đủ sức răn đe đối với những công chức, viên chức vi phạm quy định của pháp luật khi đăng tải, chia sẻ, bình luận thông tin trên mạng xã hội. Sở dĩ một số ít công chức, viên chức đang công tác hoặc đã nghỉ hưu có những hành vi phát tán những thông tin trái phép, phản cảm trên mạng xã hội một phần có thể vì chế tài xử phạt chưa đủ sức răn đe.

Ba là, thực hiện tốt công tác tuyên truyền về chuẩn mực văn hóa ứng xử của công chức, viên chức trên mạng xã hội thông qua các phương tiện phát thanh truyền hình, qua các buổi sinh hoạt chuyên đề tại cơ quan, tổ chức để công chức, viên chức ý thức rõ trách nhiệm của mình trên không gian số, từ đó điều chỉnh hành vi, thái độ đúng mực, xứng đáng là "công bộc của dân".

Bốn là, kết hợp với đại diện các trang mạng xã hội để ngăn chặn thông tin độc hại, yêu cầu các nhà sáng lập thiết kế và cung cấp bộ lọc thông tin để dễ dàng loại bỏ thông tin độc hại, ảnh hưởng đến lợi ích hợp pháp của Nhân dân và Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Ngoài ra, các nhà sáng lập mạng xã hội cũng cần phải siết chặt thông tin người dùng, không chấp nhận ẩn danh, khi tạo lập tài khoản các "ngôi nhà số" cần phải đứng tên "chính chủ", nghĩa là phải định danh người dùng. Người dùng phải sử dụng tên thật, căn cước công dân hoặc chứng minh thư để tạo lập tài khoản nhằm hạn chế tình trạng lợi dụng sự lỏng lẻo trong quản lý mạng xã hội để gây bất ổn đời sống chính trị - xã hội ở Việt Nam. Cùng với đó, Bộ Thông tin và Truyền thông cần làm rõ trách nhiệm việc tuân thủ pháp luật Việt Nam của chủ sở hữu các trang mạng xã hội. Việc bảo vệ người dân khỏi luồng thông tin độc hại là việc cần làm ngay của Chính phủ và các bộ, ngành liên quan để bảo đảm một "không gian số" văn minh, chia sẻ và phát triển.

4. Kết luận

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 mà cốt lõi là chuyển đổi số đã đặt ra vấn đề xây dựng văn hóa số cùng với kinh tế số, quản trị số, dịch vụ số... Việc xây dựng một hệ "sinh thái số" chuẩn mực, đáp ứng yêu cầu của thời đại 4.0 là điều kiện tất yếu để Việt Nam phát triển bền vững, giữ gìn và phát huy được bản sắc văn hóa dân tộc. Yêu cầu về sự chuẩn mực của văn hóa ứng xử trên không gian số là một điều tất yếu của người tham gia mạng xã hội, trong đó có cán bộ, công chức, viên chức. Không gian số là "ảo" nhưng thông tin chia sẻ, bình luận đánh giá là "thực", tốc độ lan truyền thông tin nhanh. Đòi hỏi mỗi công chức, viên chức phải luôn cẩn trọng trong việc đưa quan điểm, ý kiến cá nhân lên mạng xã hội cũng như bình luận, chia sẻ thông tin luôn cần sự tỉnh táo, kiểm chứng nguồn gốc, độ chính xác của thông tin để cân nhắc, suy xét thấu đáo khi đưa lên không gian mạng❐

Chú thích:

1. *Internet Việt Nam 2023: Số liệu mới nhất và xu hướng phát triển.* https://www.vnetwork.vn, truy cập ngày 12/8/2023.

2. Phạm Vũ Dũng. *Văn hóa giao tiếp.* H. NXB Văn hóa Thông tin, 1996, tr. 26.

3. *Nghệ sĩ ưu tú Xuân Bắc livestream hỗ trợ bà con tiêu thụ nông sản.* https://baotuyen-quang.com.vn, ngày 08/6/2021.

4. *Nông dân bắt tay với Tiktoker, nông sản "đắt như tôm tươi" ở chợ mới.* https://kinhte.congthuong.vn, ngày 23/9/2023.

5. *Khai trừ đảng chuyên viên Văn phòng Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh "nói xấu, bôi nhọ lãnh đạo".* https://thanhnien.vn, ngày 02/8/2019.

Tài liệu tham khảo:

1. *Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 25/12/2013 của Bộ Chính trị về phát triển và tăng cường quản lý báo chí điện tử, mạng xã hội và các loại hình truyền thông khác trên internet.*

2. *Luật An ninh mạng* năm 2018.

3. *Luật Dân sự* năm 2015.

4. *Luật Tố tụng hình sự* năm 2015.