

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ NÂNG CAO HIỆU QUẢ GIÁM SÁT VÀ TĂNG CƯỜNG VAI TRÒ PHẢN BIỆN CỦA CỘNG ĐỒNG

TS Nguyễn Văn Thịnh¹, ThS Nguyễn Khánh Toàn²

¹Ban Chủ nhiệm Chương trình KH&CN phục vụ xây dựng nông thôn mới

²Công ty Cổ phần giải pháp KYC

Sau hơn 10 năm triển khai thực hiện, Chương trình mục tiêu quốc gia (MTQG) xây dựng nông thôn mới (NTM) đã đạt được những thành tựu to lớn, góp phần thay đổi diện mạo làng quê, phát triển kinh tế và nâng cao chất lượng cuộc sống người dân... Để đạt được và duy trì thành quả trong xây dựng NTM, việc giám sát thực hiện cần được triển khai thường xuyên, liên tục, toàn diện và triệt để từ trước khi tiến hành, trong và sau khi địa phương được công nhận đạt chuẩn NTM. Tuy nhiên, việc giám sát, lấy ý kiến hiện nay được thực hiện thủ công (bảng bảng hỏi, phiếu lấy ý kiến...), gây khó khăn cho việc tổng hợp, lưu trữ... Chính vì vậy, việc ứng dụng công nghệ số để trao cho người dân quyền “giám sát” ở cả 3 giai đoạn xây dựng NTM, giúp giải phóng sức lao động của con người, tiến tới Chính phủ điện tử, công dân điện tử là một giải pháp toàn diện và phù hợp với xu thế phát triển.

Hoạt động giám sát trong thực hiện Chương trình MTQG xây dựng NTM

Chương trình MTQG xây dựng NTM là chương trình lớn, tác động trực tiếp đến tất cả các lĩnh vực, hướng đến việc nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân nông thôn. Sau hơn 10 năm triển khai thực hiện, Chương trình đã đạt được những thành tựu to lớn, đưa người nông dân trở thành một thực thể quan trọng, đóng góp tích cực vào quá trình xây dựng NTM, chủ động, sáng tạo trong quá trình tổ chức sản xuất công nghiệp hoá, hiện đại hoá nông nghiệp, nông thôn. Do đó, việc thực thi, giám sát các nội dung, tiêu chí về xây dựng NTM trên các phương diện chính trị, kinh tế, xã hội, văn hoá ở các địa phương cũng rất được quan tâm, chú ý.



Đoàn công tác của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn kiểm tra xây dựng NTM tại Hà Tĩnh.

Trọng tâm giám sát việc thực hiện các chính sách pháp luật của Nhà nước về xây dựng NTM được quy định tại Quyết định số

1600/QĐ-TTg ngày 16/8/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình MTQG xây dựng NTM giai đoạn 2016-2020, trong



Nhiều mô hình sản xuất tiên tiến được hình thành trong quá trình xây dựng NTM.

đó tập trung: (1) Giám sát việc phân bổ và sử dụng nguồn vốn của Nhà nước, việc huy động sức dân xây dựng NTM...; (2) Giám sát quá trình bình xét, công nhận xã, huyện đạt chuẩn NTM; xã, huyện đạt chuẩn nông thôn kiểu mẫu, được thực hiện thông qua quy trình lấy ý kiến sự hài lòng của người dân.

Hoạt động giám sát Chương trình MTQG xây dựng NTM đã được thực hiện với nhiều hình thức như: giám sát độc lập, giám sát thông qua hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng. Phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng” là kim chỉ nam cho quá trình xây dựng NTM bền vững. Đặc biệt, việc lấy ý kiến hài lòng của người dân khi xét, công nhận đạt chuẩn NTM đã tạo ra hiệu ứng tích cực trong xã hội, giúp chính quyền các cấp có cơ sở khi quyết định công nhận đạt chuẩn/

hoàn thành nhiệm vụ xây dựng NTM. Bên cạnh đó, những vấn đề người dân chưa hài lòng chính là kênh thông tin quan trọng để cấp ủy, chính quyền các cấp đưa ra giải pháp, cam kết tiến độ xử lý để đảm bảo xây dựng NTM bền vững. Tuy nhiên, hiện nay đa số các thủ tục giám sát, lấy ý kiến còn được thực hiện một cách truyền thống qua việc thu thập bằng bảng hỏi, phiếu lấy ý kiến..., gây khó khăn cho việc tổng hợp, lưu trữ. Vì vậy, để tạo thuận lợi cho công tác lấy ý kiến, giám sát thực tế cần áp dụng các tiến bộ KH&CN, công nghệ số, trí tuệ nhân tạo..., giúp giải phóng sức lao động của con người, tiến tới Chính phủ điện tử, công dân điện tử.

Việc giám sát thực hiện NTM do đó cần được triển khai thường xuyên, liên tục, toàn diện và triệt để. Tất cả các giai đoạn của quá trình từ trước khi tiến hành xây dựng NTM, trong và sau khi địa

phương được công nhận đạt chuẩn NTM đều cần có sự giám sát để đảm bảo các mục tiêu và kết quả của Chương trình được giữ vững (không chỉ đạt chuẩn ở thời điểm đánh giá mà cần có kế hoạch duy trì việc đạt chuẩn một cách hiệu quả). Chính vì vậy, cần phải có một giải pháp mang tính toàn diện, ứng dụng công nghệ số để trao cho người dân quyền “giám sát” ở cả 3 giai đoạn xây dựng NTM, gồm:

Trước khi tiến hành xây dựng NTM: lấy ý kiến của người dân đối với các dự thảo văn bản về xây dựng NTM (chính sách, pháp luật, quy hoạch...). Người dân được tham gia đóng góp ý kiến thông qua các cuộc khảo sát online, được cung cấp nhanh chóng các nội dung chính sách dự thảo ban hành... trên các nền tảng số.

Trong quá trình bình xét công nhận đạt chuẩn NTM: người dân địa phương tham gia trả lời phiếu hỏi lấy ý kiến sự hài lòng về kết quả xây dựng NTM tại địa phương mình sinh sống (được số hoá trên dạng phiếu đánh giá online). Việc kịp thời cập nhật phản hồi, góp ý của người dân sẽ giúp đưa ra cái nhìn thực chất, minh bạch về việc xây dựng NTM tại địa phương, giúp chính quyền kịp thời đưa ra các giải pháp khắc phục, cải thiện, góp phần đưa địa phương sớm về đích NTM.

Duy trì giữ vững thành tựu NTM: người dân sẽ tiếp tục giám sát việc duy trì các thành quả xây dựng NTM tại địa phương dựa trên 19 tiêu chí đã triển khai. Người dân có quyền theo dõi và phản ánh

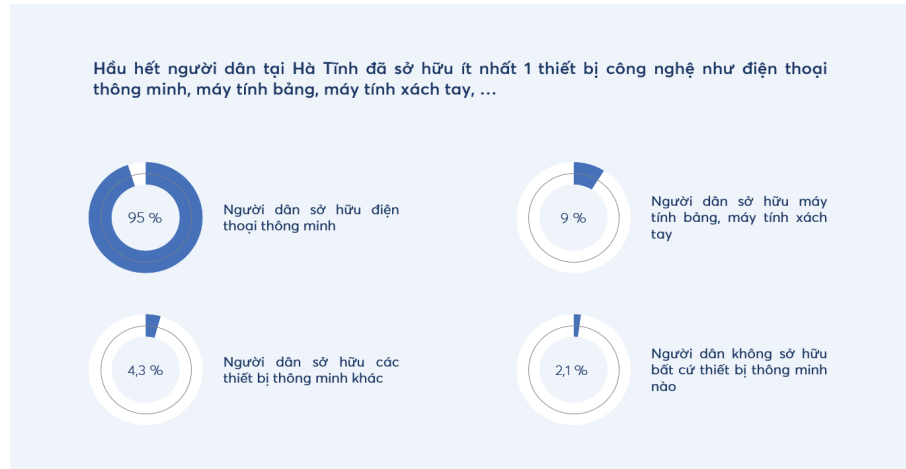
những bất cập, sai phạm hoặc báo cáo tình trạng các công trình chưa thiết thực, xây dựng nhưng không được đưa vào sử dụng hoặc xuống cấp... tại địa phương.

Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động giám sát

Trong bối cảnh chuyển đổi số là xu hướng tất yếu trên toàn thế giới, việc ứng dụng công nghệ số, hệ thống cơ sở dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo... là những giải pháp mang tính đột phá để có thể giải quyết những khó khăn, nút thắt trong quá trình xây dựng NTM ở Việt Nam.

Khi triển khai ứng dụng công nghệ số tại khu vực nông thôn, nơi cơ sở hạ tầng, vật chất và trình độ người dân chưa đồng đều, việc thu thập thông tin khảo sát và từ đó đưa ra những đánh giá về trình độ người dân, mức độ đáp ứng của cơ sở hạ tầng kỹ thuật, vật chất... tại địa phương là hết sức cần thiết, nhằm đảm bảo mức độ hiệu quả hơn trong việc ra quyết định, thiết kế và triển khai giải pháp, đồng thời hạn chế các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình triển khai. Sau đây là một số kết quả tổng hợp được từ quá trình khảo sát khả năng ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) của người dân tại địa bàn 3 xã thuộc tỉnh Hà Tĩnh (hình 1).

Từ kết quả khảo sát có thể rút ra một số nhận định sau: năng lực về cơ sở vật chất và ứng dụng CNTT của người dân tại địa bàn nông thôn cơ bản đáp ứng đủ và sẵn sàng để triển khai việc ứng dụng giải pháp CNTT trong nâng cao



Hình 1. Tỷ lệ sở hữu thiết bị công nghệ của người dân tại địa phương.

hiệu quả giám sát dựa vào cộng đồng. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng chỉ ra một số rủi ro tiềm ẩn trong quá trình triển khai giải pháp CNTT như: i) Tâm lý tiếp nhận của người dân còn dè dặt, bảo thủ: theo thống kê, mặc dù hơn 80% số người dân biết được về các hình thức khảo sát, trao đổi lấy ý kiến online, nhưng chỉ có 21,7% mong muốn thực hiện tương tác, khảo sát trao đổi lấy ý kiến trên mạng; ii) Đa số người dân muốn gặp và làm việc trực tiếp với lãnh đạo để giải quyết các khiếu nại, thắc mắc, chưa tin tưởng việc gửi ý kiến online sẽ được giải quyết nhanh chóng, thích đáng; iii) Trên 80% người được khảo sát tự đánh giá mình chỉ hiểu biết về Chương trình xây dựng NTM ở mức độ cơ bản. Trên thực tế, mức độ tham gia của người dân theo thang đo “biết, bàn, làm, kiểm tra” có chiều hướng giảm dần, chỉ những hoạt động liên quan trực tiếp tới đời sống của họ và họ phải đóng góp chi phí để xây dựng các công trình liên quan trực tiếp đến cộng đồng thì người dân mới tham gia tích cực. Sự tham

gia của người dân trong hoạt động giám sát, vận hành, duy tu, bảo dưỡng còn khá mờ nhạt.

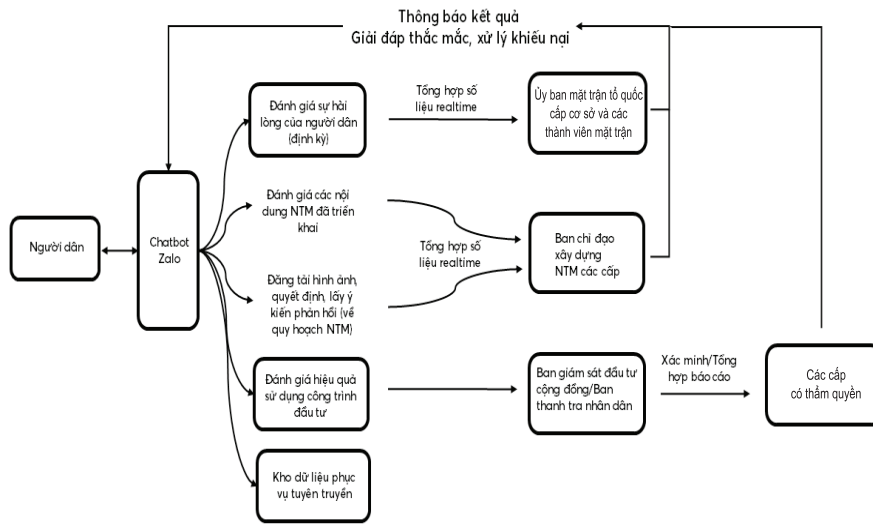
Giải pháp giám sát trực tuyến ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong nâng cao hiệu quả giám sát dựa vào cộng đồng

Từ những phân tích nêu trên, giải pháp giám sát trực tuyến thông qua chatbot ứng dụng trí tuệ nhân tạo được lựa chọn bởi đáp ứng các yếu tố: dễ sử dụng, thân thiện với người dùng, có thể tự động hóa quá trình đào tạo, hướng dẫn người dùng thao tác... Giải pháp này sẽ được triển khai qua các ứng dụng mạng xã hội quen thuộc như Zalo, đảm bảo người dùng không phải thay đổi thói quen và dễ dàng phản hồi qua tin nhắn, nâng cao ý thức về quyền lợi giám sát, phản biện, góp ý của người dân.

Giải pháp giám sát trực tuyến được xây dựng với các module tính năng cụ thể như mô tả ở hình 2. Cụ thể:

(i) Xây dựng cổng kết nối 2 chiều tới từng người dân thông qua các mạng xã hội phổ biến như

Khoa học - Công nghệ và Đổi mới sáng tạo



Hình 2. Mô hình nghiệp vụ và tương tác giữa các bên tham gia hệ thống.

Zalo, Facebook và website chính thức của Chương trình MTQG xây dựng NTM.

(ii) Xây dựng kho dữ liệu phục vụ tuyên truyền cho các đối tượng quan tâm chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về xây dựng NTM. Tại đây, các tính năng cho phép cập nhật các tài liệu dưới dạng infographic, video bài giảng, clip tuyên truyền, đánh giá nhanh mức độ hiểu biết đối với nội dung đã tuyên truyền qua hình thức câu hỏi trắc nghiệm mỗi ngày.

(iii) Module đăng tải văn bản, ghi hình, phát sóng trực tuyến phục vụ lấy ý kiến phản biện, góp ý của người dân (đồng thuận/không đồng thuận/ý kiến khác), đồng thời tạo cơ chế đẩy tin chủ động khi cập nhật những nội dung mới.

(iv) Module thu thập ý kiến đánh giá, phát hiện, giám sát kết quả và chất lượng đối với các kết quả xây dựng NTM đã triển khai, bao gồm kết quả giám sát của nhân dân với

nội dung triển khai bất hợp lý, biểu hiện xuống cấp, dấu hiệu vi phạm, biểu hiện tiêu cực, tham nhũng...

(v) Module khảo sát sự hài lòng của người dân trong quá trình xét công nhận đạt chuẩn NTM và qua các mẫu phiếu khảo sát hàng tháng với các tính năng cho phép cán bộ khởi tạo các mẫu phiếu khảo sát cho các nhóm đối tượng chọn lọc, hỗ trợ xử lý phân tích dữ liệu dưới dạng các công cụ thống kê.

(vi) Module hỗ trợ công việc cho Ban thanh tra nhân dân và Ban giám sát đầu tư cộng đồng với tính năng tạo QR code chứa dữ liệu của dự án; tính năng đóng góp ý kiến giám sát thông qua QR code gắn trên từng dự án và các công cụ hỗ trợ tính toán, giám sát cho thành viên được giao nhiệm vụ.

(vii) Module xử lý tổng hợp số liệu, biểu diễn thành các chỉ số thống kê, hiển thị trên bảng điều khiển trung tâm, bao gồm các số liệu được thống kê tự động và các bảng biểu thể hiện các chỉ số theo

thời gian thực (realtime).

(viii) Chatbot trả lời tự động theo bộ dữ liệu hỏi đáp đã được chuẩn hóa, có thể trả lời tự động và gợi ý theo ngữ cảnh, theo đối tượng và mục đích sử dụng.

Các số liệu khảo sát, thu thập từ người dân sẽ được chuyển trực tiếp đến cán bộ quản lý thông qua hệ thống phần mềm, cắt bỏ khâu trung gian, tránh thất thoát dữ liệu và đảm bảo các số liệu luôn được cập nhật thường xuyên, chính xác.

Nhu cầu sử dụng công nghệ số trong quản lý nhà nước nói chung và trong giám sát dựa vào cộng đồng nói riêng sẽ gia tăng cùng sự phát triển của KH&CN. Các giải pháp nêu trên sẽ góp phần hình thành các kênh giám sát, lấy ý kiến của người dân về kết quả thực hiện các chính sách, thực hiện dân chủ trên môi trường mạng, tạo dựng diễn đàn trao đổi, thảo luận, tham vấn trên không gian mạng. Từ đó xây dựng mô hình và từng bước thực hiện dân chủ điện tử. Bên cạnh việc tăng cường ứng dụng công nghệ số để nâng cao vai trò phản biện của người dân, các cơ quan quản lý cần chú ý việc nâng cao nhận thức của người dân về quyền lợi và trách nhiệm của công dân trên không gian mạng, thực hiện đúng chức trách giám sát nhưng không biến tấu thành các hình thức bôi nhọ, đăng tải thông tin không đúng sự thật, gây hoang mang, lo ngại cho cộng đồng