

**BÀN VỀ XU HƯỚNG ỨNG DỤNG MẠNG XÃ HỘI  
VÀO HOẠT ĐỘNG CÔNG VỤ HIỆN NAY**

**Trương Thế Nguyễn,  
Phan Thị Phương Kiều, Trần Thị Loan**  
*Trường Chính trị tỉnh Sóc Trăng*

**Tóm tắt**

Ứng dụng thành tựu khoa học, công nghệ nhằm không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động công vụ luôn là xu hướng chung của tiến trình cải cách hành chính nhà nước. Gần đây, một số cơ quan, đơn vị, địa phương ở nước ta đã bắt đầu khai thác tiện ích của mạng xã hội, ứng dụng vào hoạt động quản lý hành chính nhà nước, bước đầu mang lại những kết quả khá tích cực. Tuy nhiên, thực tế cũng đã cho thấy một số vấn đề đặt ra cần phải sớm được giải quyết, nhằm tiếp tục thực hiện có hiệu quả hơn công tác này trong thời gian tới.

**1. KHÁI QUÁT VỀ MẠNG XÃ HỘI Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**

Thời gian qua, cùng với sự phát triển không ngừng của internet, mạng xã hội<sup>1</sup> đã có sự lan tỏa và ảnh hưởng sâu rộng đến đời sống kinh tế - xã hội của các quốc gia trên thế giới. Các mạng xã hội hiện nay là kênh kết nối, giao tiếp, truyền tải và chia sẻ thông tin rất phổ dụng và nhanh chóng của đông đảo công chúng; tùy vào từng mạng xã hội mà tương ứng với đó là những tính năng, đặc trưng khác nhau gắn với nhu cầu và thị hiếu của người dùng.

Nhìn chung mạng xã hội có 03 ích lợi: (i) Tính kết nối cao; (ii) Tính thân thiện và (iii) Tính tiết kiệm. Mặc dù có nhiều tiện ích như thế, nhưng mạng xã hội cũng tiềm ẩn không ít những nguy cơ, hệ lụy nếu không được kiểm soát một cách chặt chẽ. Nói cách khác, mạng xã hội có thể tạo ra những thời cơ nhưng cũng sẽ đặt ra không ít những thách thức đối với các cá nhân, tổ chức trong quá trình sử dụng. Do đó, vấn đề quan trọng hơn hết chính là các cơ quan quản lý, người sử dụng phải có cách ứng xử phù hợp với mạng xã hội; chủ động nắm bắt, tận dụng được những ưu điểm và khắc phục những hạn chế mà mạng xã hội mang đến.

Mạng xã hội hiện đang là một trong những công cụ hỗ trợ đắc lực, thúc đẩy cho sự trỗi dậy của các nền kinh tế số. Dẫn chứng cho điều này, các nước phát triển như Nhật Bản, Hàn Quốc, Singapore và cả ở Trung Quốc đều đã đưa ra những chiến lược phát triển kinh tế số. Trong đó, nhiều tập đoàn như Alibaba, Facebook, Amazon... đã trở thành những “người khổng lồ” trong thương mại điện tử, mạng xã hội<sup>2</sup>.

Riêng ở Việt Nam, tính đến năm 2018 cả nước ta có khoảng 360 mạng xã hội của tổ chức, doanh nghiệp trong nước được cấp giấy phép và đang hoạt động. Với khoảng 55 triệu người dùng, chiếm khoảng 57% dân số và chủ yếu tập trung sử dụng các mạng xã hội lớn như Facebook,

---

<sup>1</sup> ÔU Vieät Nam, theo Nghò ñình soá: 72/2013/NÑ-CP, ngaøy 15/7/2013 cuõa Chính phủ veà quãn lý, cung caáp, sũ duõng dòch vủ internet vaø thoãng tin treãn maõng (ñõõic sũõa ñõõi, boả sung bõõi Nghò ñình soá: 27/2018/NÑ-CP, ngaøy 01/3/2018), thì: Maõng xaõ hoãi (social network) laø heã thoãng thoãng tin cung caáp cho coãng ñõõng ngõõõi sũ duõng maõng cauc dòch vủ lõõ trõõ, cung caáp, sũ duõng, tìm kieám, chia seũ vaø trao ñõõi thoãng tin vủõi nhau, bao goãm dòch vủ taõo trang thoãng tin ñieãn tũõ caũ nhaãn, ñieãn ñõõn (forum), troø chuyeãn (chat) trõic tuyeãn, chia seũ âm thanh, hình aũnh vaø cauc hình thoũc dòch vủ tõõng tũõ khauc.

<sup>2</sup> PGS.TS. Nguyeãn Vaẽn Nhaõ, *Vaẽn hoũa maõng xaõ hoãi thõõi hoãi nhaãp*, <https://baoquocte.vn/van-hoa-mang-xa-hoi-thoi-hoi-nhap-64187.html>.

## **NGHIÊN CÒU – TRAO NỎI**

YouTube, Zalo<sup>3</sup>. Riêng đối với Zalo, hiện có khoảng 40 triệu người sử dụng hàng tháng. Đây là một con số đáng kể khi tổng lượng người sử dụng Zalo chiếm tới một nửa dân số Việt Nam và bằng gần 70% số người sử dụng Facebook<sup>4</sup>.

Trong năm 2019, mạng xã hội thuần Việt mang tên Lotus chính thức được ra mắt, đây là dự án do VCCorp đã nghiên cứu và phát triển. Lotus được thiết kế bởi nhóm chuyên gia trải nghiệm người dùng và được phát triển bởi đội ngũ hơn 200 kỹ sư công nghệ của VCCorp trong các lĩnh vực như ứng dụng di động, AI, Big Data, Cloud Computing<sup>5</sup>...

## **2. XU HƯỚNG ỨNG DỤNG MẠNG XÃ HỘI VÀO HOẠT ĐỘNG CÔNG VỤ HIỆN NAY**

Chính vì sự phát triển mạnh mẽ của mạng xã hội ở Việt Nam, mà khá nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương đã bắt đầu quan tâm đến việc tận dụng ưu thế của mạng xã hội vào trong quá trình hoạt động. Cụ thể, những tiện ích của mạng xã hội đã dần được ứng dụng vào hoạt động quản lý nhà nước nhằm nâng cao tính chia sẻ, kết nối thông tin, phản hồi giữa cơ quan nhà nước và công dân. Xét trong điều kiện thực tế hiện nay ở nước ta, việc ứng dụng tiện ích của mạng xã hội vào hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước có thể được xem là bước đi phù hợp, nhằm cụ thể hóa các chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước về ứng dụng thông tin trong tiến trình cải cách hành chính. Bởi lẽ, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước về cải cách nền công vụ luôn xác định ứng dụng công nghệ thông tin là một trong những nhiệm vụ, giải pháp ưu tiên hàng đầu<sup>6</sup>, từ đó góp phần đẩy nhanh tiến trình xây dựng Chính phủ điện tử, Chính phủ kiến tạo ở nước ta.

Theo các Báo cáo<sup>7</sup> của Bộ Nội vụ về tình hình thực hiện công tác cải cách hành chính những năm gần đây cho thấy một số địa phương đã mạnh dạn khai thác các tiện ích của mạng xã hội như Zalo, Facebook để cung cấp thông tin liên quan đến các loại thủ tục hành chính và thông báo tiến độ, kết quả giải quyết hồ sơ, thủ tục.

Trong số đó, có những địa phương đã xây dựng kế hoạch triển khai rất chi tiết, cụ thể. Đơn cử như Ủy ban Nhân dân tỉnh Cà Mau đã ban hành Kế hoạch số 132/KH-UBND (ngày 14/12/2018) về việc sử dụng tiện ích Zalo trong giải quyết thủ tục hành chính, nhằm tạo thêm kênh tương tác giữa tổ chức, cá nhân với chính quyền các cấp; mục tiêu cụ thể là nhằm tạo sự kết nối giữa ứng dụng Zalo với hệ thống thông tin “Một cửa điện tử” của tỉnh để thực hiện các tính năng như: (i) nộp hồ sơ trực tuyến; (ii) tra cứu thông tin và kết quả giải quyết thủ tục hành chính; (iii) trao đổi, hỏi đáp, phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính; (iii) đánh giá mức độ hài lòng đối với cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức; (iv) đăng ký giao, nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính. Để triển khai thực hiện tốt các nội dung này, UBND tỉnh Cà Mau cũng đã bắt đầu quan tâm đến việc thành lập

---

<sup>3</sup> “Niềm danh” 11 mạng xã hội ưa thích của người Việt Nam, <http://tuyengiao.vn/khoa-hoc/diem-danh-11-mang-xa-hoi-ua-thich-cua-nguoi-viet-nam-118867>

<sup>4</sup> Trông Nait, *Nhau laø cô hoải phaut trieån của cauc maing xaõ hoải Made in Vieät Nam?*, <https://vietnamnet.vn/vn/cong-nghe/tin-cong-nghe/dau-la-co-hoi-cua-cac-mang-xa-hoi-made-in-viet-nam-493370.html>

<sup>5</sup> Thanh Haø, *Ra maét maing xaõ hoải Lotus: noãi dung do ngôõoại Vieät phaut trieån vaø laøm chuù*, <https://congnghe.tuoiitre.vn/ra-mat-mang-xa-hoi-lotus-noi-dung-do-nguoi-viet-phat-trien-va-lam-chu-20190916211020583.htm>

<sup>6</sup> Nghò quyèát soá 36a/2015/NQ-CP ngaøy 14/10/2015 của Chính phủ và Chính phủ niên tồ ñiã xaüc ñinh: “coång ngheã thoång tin laø moät coång cũ hõu hieäu taõo laäp phõng thõuc phaut trieån môi vaø baõu veä Toå quoaéc; laø ñoång löïc quan troing phaut trieån kinh teá tri thõuc, xaõ hoải thoång tin, naâng cao naâng löïc caĩnh tranh quoaéc gia trong quaù trình hoải nhaäp quoaéc teá; goùp phaàn ñiãy maing coång ngheäp hoùa, hieån ñiãi hoùa, baõu ñiãum phaut trieån nhanh vaø beàn võõng ñiãát nõõuc”.

<sup>7</sup> Xin xem theám: Baõu caõu của Boã Noãi vũi veä tình hình caũi caũch haõnh chính naêm 2018, 2019.

## **NGHIEÂN CÒUÙ – TRAO ÑOÀI**

“Tổ tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ dịch vụ hành chính công”; tổ chức hội thảo giới thiệu các tính năng tích hợp trên Zalo nhằm truyền thông rộng rãi và hướng dẫn người dân sử dụng ứng dụng tốt hơn.

Hay như ở Trà Vinh, UBND tỉnh Trà Vinh đã chính thức ký kết hợp tác khai thác tính năng của ứng dụng Zalo, phục vụ cải cách hành chính. Hai hệ thống của chính quyền tỉnh Trà Vinh sẽ được kết nối với Zalo gồm: Hệ thống cổng thông tin điện tử và Hệ thống cổng dịch vụ công. Bắt đầu từ tháng 7/2019, người dân và doanh nghiệp có thể theo dõi “Cổng thông tin điện tử tỉnh Trà Vinh” trên Zalo để cảm nhận sự thuận tiện trong giải quyết thủ tục hành chính<sup>8</sup>.

Không những giúp tạo lập thêm kênh tương tác giữa người dân và cơ quan nhà nước, một số địa phương còn thành lập nhiều nhóm tương tác nội bộ hoặc liên kết giữa các cơ quan, đơn vị với nhau nhau trên ứng dụng Zalo. Chẳng hạn như ở huyện Anh Sơn của tỉnh Nghệ An. Ứng dụng Zalo đã được thiết lập theo từng nhóm liên hệ, trao đổi công việc của huyện như: nhóm của Chủ tịch Ủy ban Nhân dân huyện với thành viên Ban Thường vụ Huyện ủy; nhóm Ủy ban Nhân dân huyện với Ủy ban Nhân dân cấp xã, phòng ban chuyên môn cấp huyện...v.v.

Qua một thời gian triển khai trên thực tế, bước đầu cho thấy việc ứng dụng các tiện ích của mạng xã hội vào hoạt động hành chính nhà nước ở các địa phương đã mang lại những lợi ích khá rõ nét như: thông tin của cơ quan hành chính nhà nước truyền tải đến người dân, doanh nghiệp được nhanh chóng, chính xác hơn, đầy đủ và kịp thời hơn; trước đây, nguồn thông tin này đến với người dân chủ yếu thông qua đội ngũ cán bộ, công chức ở cơ sở hay qua các kênh phát thanh, truyền hình ở địa phương. Do vậy, ứng dụng mạng xã hội không chỉ là kênh hỗ trợ thực hiện các dịch vụ công, mà còn là kênh truyền thông chính sách khá tốt.

Ngoài ra, thông qua ứng dụng mạng xã hội mà việc tiếp nhận và phản hồi từ phía cơ quan nhà nước đối với các phản ánh, kiến nghị của người dân cũng thuận tiện hơn, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho người dân. Mặt khác, ứng dụng mạng xã hội như Zalo cũng đã phát huy được một số lợi thế nhất định trong việc cung ứng/hỗ trợ cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Trong đó, điểm đáng chú ý là so với Cổng thông tin điện tử cung ứng dịch vụ công trực tuyến thì ứng dụng Zalo có giao diện dễ tương tác và dễ sử dụng hơn với cách thức thực hiện thao tác khá đơn giản. Ví dụ: người dân có thể kiểm tra tình trạng giải quyết hồ sơ bằng cách quét mã QR trên điện thoại di động thông minh rất tiện lợi, những thao tác này cũng sẽ không quá khó khăn đối với người lớn tuổi, hay những người có khả năng sử dụng công nghệ thông tin, máy vi tính còn hạn chế.

Nhìn chung, đây là một trong những chuyển biến tích cực trong việc ứng dụng thành tựu khoa học, công nghệ vào hoạt động hành chính nhà nước; phù hợp với xu thế hiện đại hóa và tinh giản biên chế, tinh gọn bộ máy; giúp người dân làm quen dần với việc ứng dụng công nghệ trong quá trình tương tác với chính quyền; góp phần tạo cơ sở, nền tảng để tiếp tục ứng dụng có hiệu quả những thành tựu khoa học, công nghệ tiên tiến hơn vào hoạt động hành chính nhà nước trước bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư như: dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI)...v.v.

Mặc dù đã đạt được những kết quả bước đầu, tuy nhiên việc ứng dụng mạng xã hội vào hoạt động hành chính nhà nước đang gặp phải một số tồn tại, nút thắt cần phải được quan tâm tháo gỡ. Trước tiên, đó chính là cơ sở pháp lý để tiến hành ứng dụng tiện ích của mạng xã hội vào hoạt động

---

<sup>8</sup> Hoàng Thô, *Ứng dụng công nghệ thông tin tiếp xúc "tinh giản" thu hút hành chính*, <https://www.phapluatplus.vn/phap-luat-plus/ung-dung-cong-nghe-thong-tin-tiep-suc-tinh-gian-thu-tuc-hanh-chinh-d102886.html>

## **NGHIEÂN CÒU – TRAO NỎÀI**

hành chính nhà nước chưa đầy đủ, cụ thể. Bên cạnh đó, mặc dù tỷ lệ người dùng mạng xã hội như Zalo và một số trang mạng xã hội hiện nay khá đông nhưng số lượng người dân biết đến mô hình như “chính quyền Zalo” còn chưa nhiều, nhất là người dân ở vùng sâu, vùng xa. Vì thế mà số lượng các giao dịch, tương tác chưa cao như mong đợi<sup>9</sup>. Thêm vào đó, có những nơi internet chưa được kết nối trên diện rộng nên việc tiếp cận mô hình này sẽ còn có những khó khăn, trở ngại. Ngoài ra, việc ứng dụng tiện ích mạng xã hội vào hoạt động hành chính cũng sẽ khó tránh khỏi những vấn đề liên quan đến an toàn thông tin, dữ liệu người dùng có thể bị lộ, lọt, bị đánh cắp bởi những đối tượng xấu...; hay cũng có thể xuất hiện những hành vi giả mạo nhằm tuyên truyền thông tin không chính xác, bịa đặt...v.v.

### **3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ TRONG THỜI GIAN TỚI**

*Một là*, cần có cơ chế tiếp tục khuyến khích, tạo điều kiện cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xây dựng và phát triển các mô hình ứng dụng mạng xã hội vào hoạt động hành chính nhà nước, đảm bảo yêu cầu hiệu quả, thiết thực, an toàn và tiết kiệm.

Mặt khác, trước bối cảnh của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư thì nền hành chính nhà nước phải có tính năng động, hỗ trợ đổi mới sáng tạo một cách phù hợp mới có thể theo kịp xu hướng của cuộc cách mạng công nghiệp này. Tính năng động của nền hành chính chỉ có thể được thúc đẩy nhanh chóng, thông qua việc ứng dụng ngày càng phổ biến công nghệ thông tin hiện đại; chính vì vậy, ứng dụng mạng xã hội vào quá trình hoạt động là một trong những phương thức cần được các cơ quan hành chính nhà nước quan tâm nhiều hơn nữa trong thời gian tới; qua đó, tạo lập cho người dân có thêm những kênh thông tin để tương tác với chính quyền. Khi thông tin được người dân tiếp cận ngày càng đa dạng, đầy đủ sẽ thúc đẩy sự tham gia của công chúng vào hoạt động cải cách hành chính; phòng, chống tham nhũng vì thế cũng sẽ được thực hiện được tốt hơn.

Bên cạnh đó, cần hoàn thiện cơ sở pháp lý về việc ứng dụng tiện ích của mạng xã hội vào hoạt động hành chính nhà nước, với những cơ chế rõ ràng, cụ thể hơn. Chẳng hạn như: cần hoàn thiện các quy định pháp lý liên quan đến hồ sơ, chứng từ điện tử; hay như các cơ chế, chính sách đặc thù trong việc liên kết, phát triển ứng dụng với các doanh nghiệp công nghệ, phù hợp với thực tế của từng địa phương. Để từ đó các cơ quan, đơn vị, địa phương có thể tiến hành thực hiện công tác này mang tính khả thi hơn.

*Hai là*, các cơ quan, đơn vị, địa phương cần tăng cường công tác truyền thông cho người dân về các mô hình được triển khai nhằm thu hút sự quan tâm của đông đảo người dân hơn, thông qua những chiến dịch truyền thông thật sự hiệu quả, thiết thực. Việc truyền thông có thể thực hiện bằng nhiều phương pháp, phương tiện thông qua nhiều chủ thể như đội ngũ cán bộ, công chức, các đoàn thể chính trị - xã hội... Đặc biệt, để hạn chế tình trạng chênh lệch về năng lực tiếp cận dịch vụ giữa các vùng, miền; những nơi nào có tổ chức thực hiện mô hình như “chính quyền Zalo” cần tập trung, đẩy mạnh hơn nữa công tác truyền thông ở vùng sâu, vùng xa, vùng có đông đồng bào dân tộc.

Thông qua công tác truyền thông, các cơ quan, đơn vị, địa phương cũng cần phải quan tâm thấu đáo đến các ý kiến phản hồi của người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ để tiếp tục điều chỉnh, cải tiến và hoàn thiện hơn các tiện ích. Thiết nghĩ, đây là một trong những nhiệm vụ mang

---

<sup>9</sup> Nôn cõu nhõ ôu Taây Ninh - moät trong nhõõng ñòa phõõng raát tích cõic trong vieác trieân khai mô hình chính quyeân Zalo. Tuy nhieân, theo thoáng kêå cuõa tænh trong nhõõng thaùng ñiêu naêm cuõa naêm 2019, thì soá löõõng TTHC ñõõic nõáp qua tieân ích Zalo chæ ñiêu khoaùng 300 hoà sõ (Xin xem theâm: Taán Ba, *Tieáp nhaãn vaõ xõõ lý thuõ tuõic haõnh chính qua Zalo*, <http://www.sqgp.org.vn/tiep-nhan-va-xu-ly-thu-tuc-hanh-chinh-qua-zalo-592703.html>).

## **NGHIÊN CÒU – TRAO ÑỎÀI**

tính kỹ thuật rất quan trọng, không thể xem nhẹ. Bởi đa phần trong các trường hợp, thì dịch vụ cung ứng phải đáp ứng được thị hiếu của người dùng cuối, đảm bảo nguyên tắc “khớp lệnh với người dùng”; nếu không đáp ứng được tiêu chí cơ bản này, thì sẽ khó thu hút được sự tham gia và sự đồng thuận cao từ phía công chúng.

**Ba là**, nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức về công nghệ thông tin - truyền thông. Trước thời đại kỷ nguyên số, để nâng cao hiệu quả tổ chức và hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước theo xu hướng xây dựng chính phủ điện tử, thì chính bản thân mỗi cán bộ, công chức phải có kiến thức, kỹ năng tốt về công nghệ thông tin, phục vụ tốt cho quá trình hiện đại hóa, chuyên nghiệp hóa hoạt động của từng cơ quan, đơn vị. Do đó, đội ngũ cán bộ, công chức phải thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về công nghệ thông tin mang tính chuyên sâu hơn. Trong đó, cần chú trọng cập nhật thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức về xu hướng ứng dụng mạng xã hội trong hoạt động hành chính nhà nước cũng như các kỹ năng vận hành, để đội ngũ cán bộ, công chức có thể phục vụ người dân chu đáo hơn, thân thiện hơn. Trước mắt, những nơi có triển khai các mô hình ứng dụng mạng xã hội trong giải quyết thủ tục hành chính, cần chủ động tổ chức các buổi tập huấn, hướng dẫn cán bộ, công chức cách thức trao đổi, tương tác, phản hồi trên ứng dụng hay xử lý các tình huống bất ngờ có thể phát sinh.

**Bốn là**, đảm bảo an ninh, an toàn thông tin của các cơ quan nhà nước và của người dân trong quá trình ứng dụng mạng xã hội vào hoạt động công vụ. Mặc dù ứng dụng mạng xã hội phục vụ quá trình hoạt động của cơ quan nhà nước có thể mang lại khá nhiều ích lợi. Nhưng mạng xã hội lúc nào cũng tiềm ẩn những nguy cơ, rủi ro, thiếu an toàn như đã đề cập. Do vậy, các đơn vị, địa phương khi triển khai ứng dụng mạng xã hội và hoạt động của cơ quan nhà nước cần đảm bảo tốt nhất vấn đề an toàn thông tin, dữ liệu. Đồng thời, cần thường xuyên kiểm tra, theo dõi chặt chẽ và xử lý nghiêm những hành vi giả mạo, đánh cắp thông tin...v.v.

## **4. KẾT LUẬN**

Ứng dụng mạng xã hội vào hoạt động hành chính nhà nước sẽ mang đến những cơ hội thúc đẩy nhanh hơn tiến trình xây dựng Chính phủ điện tử ở Việt Nam. Để thực hiện tốt công tác này, đòi hỏi các cơ quan nhà nước phải tiếp tục có những nghiên cứu, đánh giá một cách đầy đủ, toàn diện hơn ở nhiều góc độ, khía cạnh khác nhau. Từ đó, rút kinh nghiệm, thực hiện có chất lượng, hiệu quả hơn trong thời gian tới; góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước./.

## **Tài liệu tham khảo**

1. Tấn Ba, *Tiếp nhận và xử lý thủ tục hành chính qua Zalo*, <http://www.sggp.org.vn/tiep-nhan-va-xu-ly-thu-tuc-hanh-chinh-qua-zalo-592703.html>
2. Đồng Dao, *Công tác cải cách hành chính: Quảng Nam ứng dụng nhiều cách làm hay*, [http://www.cadn.com.vn/news/75\\_212124\\_cong-tac-cai-cach-hanh-chinh-quang-nam-ung-dung-nhieu-cach-lam-hay.aspx](http://www.cadn.com.vn/news/75_212124_cong-tac-cai-cach-hanh-chinh-quang-nam-ung-dung-nhieu-cach-lam-hay.aspx)
3. Thủy Diệu, “*Các địa phương cần cân nhắc kỹ khi sử dụng các phần mềm như Zalo*”, <http://vneconomy.vn/cac-dia-phuong-can-can-nhac-ky-khi-su-dung-cac-phan-mem-nhu-zalo-20190829154337244.htm>
4. “*Điểm danh 11 mạng xã hội ưa thích của người Việt Nam*”, Tạp chí Tuyên giáo điện tử, <http://tuyengiao.vn/khoa-hoc/diem-danh-11-mang-xa-hoi-ua-thich-cua-nguoi-viet-nam-118867>

## **NGHIÊN CÒU – TRAO NỎI**

5. VH, *Công tác thông tin đối ngoại trong bối cảnh ứng dụng mạng xã hội ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Cộng sản điện tử,

<http://www.dangcongsan.vn/tu-tuong-van-hoa/cong-tac-thong-tin-doi-ngoai-trong-boi-can-ung-dung-mang-xa-hoi-o-viet-nam-hien-nay-413428.html>.

6. Nguyễn Hà, *Quyền Bộ trưởng TT&TT muốn phát triển mạng xã hội 'made in Vietnam'*, <https://vnexpress.net/kinh-doanh/quyen-bo-truong-tt-amp-tt-muon-phat-trien-mang-xa-hoi-made-in-vietnam-3805450.html>

7. **Bùi Thị Thu Hà**, *Mạng xã hội Facebook phương tiện hữu ích hỗ trợ hoạt động của các cơ quan thông tin - thư viện Việt Nam hiện nay*, <http://nlv.gov.vn/nghiệp-vu-thu-vien/mang-xa-hoi-facebook-phuong-tien-huu-ich-ho-tro-hoat-dong-cua-cac-co-quan-thong-tin-thu-vien-viet-nam-hien-nay.html>

8. Thanh Lê, *Huyện vùng cao Nghệ An ứng dụng mạng xã hội trong điều hành, quản lý*, <https://baonghean.vn/huyen-vung-cao-nghe-an-ung-dung-mang-xa-hoi-trong-dieu-hanh-quan-ly-239234.html>.

9. Trương Thế Nguyễn, Nguyễn Minh Sang, *Truyền thông chính sách và năng lực tiếp nhận của công chúng ở vùng dân tộc thiểu số - thực tiễn từ khu vực Tây Nam Bộ*, Tạp chí Khoa học Cần Thơ, 2019.

10. TS. Nguyễn Minh Tuấn, *Quản trị tốt và tiếp cận thông tin ở Việt Nam*, in trong sách “Quản trị tốt – lý luận và thực tiễn”, Nxb Chính trị Quốc gia Sự thật, HN, 2017, tr.222-229.

11. Hữu Tùng, *Ứng dụng Zalo trong cải cách hành chính ở Cà Mau*, <http://www.nhandan.org.vn/bancanbiet/thong-tin-doanh-nghiep/item/39472102-ung-dung-zalo-trong-cai-cach-hanh-chinh-o-ca-mau.html>

12. Xuân Trung, *Bình Dương: Ứng dụng mạng zalo vào cải cách hành chính*, <https://www.sggp.org.vn/binh-duong-ung-dung-mang-zalo-va-cao-cai-cach-hanh-chinh-566077.html>