

KHI MỘT PHẢN ÁNH NHỎ TRỞ THÀNH MỘT NHỊP CẦU LỚN GIỮA NGƯỜI DÂN VÀ CHÍNH QUYỀN

NGUYỄN THỊ LỆ HẰNG

Trung tâm Đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số tỉnh Quảng Trị

Đằng sau một đoạn đường ngập nước, một điểm rác tồn đọng hay nỗi lo của một gia đình trước nguy cơ sạt lở là những câu chuyện rất thật của cuộc sống. Mỗi phản ánh gửi đến QUANGTRI-S không chỉ là một thông tin cần xử lý, mà còn là một lời nhắn gửi người dân đang cần được lắng nghe, được trả lời và được sống trong một môi trường an toàn, văn minh hơn.

Có những vấn đề của một địa phương không nằm trong những con số lớn hay những báo cáo dài. Đó có thể là một con đường cứ mưa là ngập, một điểm rác nằm lại nhiều ngày bên đường, hay một gia đình sống trong nỗi bất an khi phần đất phía sau ngôi nhà bị sạt lở. Đó là những điều rất gần với cuộc sống. Và cũng chính từ những điều gần gũi ấy, phản ánh hiện trường trên nền tảng Công dân số QUANGTRI-S đang từng bước trở thành một kênh thông tin để người dân nói lên những điều mình nhìn thấy; chính quyền biết những điều cần giải quyết; các cơ quan chức năng có thêm căn cứ để kiểm tra, xử lý và phản hồi.

Từ một chiếc điện thoại đến một vấn đề cần được giải quyết

Với QUANGTRI-S, người dân có thể gửi phản ánh về những vấn đề trong đời sống xã hội, đô thị, môi trường, hạ tầng... đến chính quyền các cấp. Hệ thống có cổng thông tin <https://congdanso.quangtri.gov.vn> và các công cụ phục vụ cán bộ tiếp nhận, xử lý; đồng thời hỗ trợ người dân thông qua Tổng đài



*Phản ánh điểm sạt lở nhà ông Phan Văn Hậu
Khóm 2, xã Hướng Hiệp*

Ảnh: L.H

082.456.1022. Điều đáng nói là phía sau một thao tác gửi phản ánh trên điện thoại không chỉ là một thông tin được chuyển đi mà là sự khởi đầu của cả một quá trình: tiếp nhận - kiểm tra - phân loại - chuyển xử lý - theo dõi - cập nhật kết quả - người dân đánh giá.

Người dân có thể truy cập nền tảng tại Cổng Công dân số QUANGTRI-S

Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 31/7/2026, hệ thống đã tiếp nhận 1.238 phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh; 1.188 phản ánh được xử lý và trả kết quả, còn 88 phản ánh đang được các cơ quan chức năng tiếp tục xử lý. QUANGTRI-S cũng ghi nhận 95.200 lượt tải và cài đặt, với 84.500 tài khoản đăng ký. Những con số ấy cho thấy một điều rất giản dị là người dân đang ngày càng chủ động hơn trong việc tham gia vào đời sống quản lý nơi

mình sinh sống. Nhưng đằng sau mỗi lượt tải, mỗi tài khoản, đặc biệt là đằng sau mỗi phản ánh, vẫn là một con người với một câu chuyện rất cụ thể. Hàng nghìn phản ánh được gửi đến hệ thống cũng có nghĩa là hàng nghìn câu chuyện của đời sống đang được chuyển đến chính quyền. Những câu chuyện được kể dưới đây chỉ là một vài lát cắt nhỏ trong hàng nghìn phản ánh đã được tiếp nhận trên QUANGTRI-S. Mỗi câu chuyện một hoàn cảnh, một vấn đề khác nhau, nhưng đều gặp nhau ở một điểm: người dân lên tiếng và mong muốn chính quyền lắng nghe.

Có những phản ánh khiến người tiếp nhận không thể không lo

Ngày 22/6/2026, hệ thống phản ánh hiện trường tiếp nhận phản ánh của ông Phan Văn Hậu, trú tại Khóm 2, xã Hướng Hiệp về tình trạng sạt lở tại khu vực thi công cầu Khe Ruôi, ảnh hưởng đến nhà dân.

Nội dung phản ánh khiến cán bộ tiếp nhận không khỏi lo lắng. Theo phản ánh của gia đình, từ tháng 11/2025, khu vực phía sau nhà bị xói lở nghiêm trọng, khoảng 700m³ đất bị trôi, phần chân móng nhà bị hờ. Gia đình cho biết đã gửi kiến nghị đến chính quyền địa phương và chủ đầu tư từ tháng 11/2025 nhưng chưa nhận được văn bản trả lời chính thức, trong khi hiện trạng vẫn còn đó. Điều khiến gia đình lo lắng nhất không chỉ là thiệt hại về đất đai, mà là cảm giác bất an khi sống trong một ngôi nhà mà họ lo ngại có thể bị ảnh hưởng bởi sạt lở, nhất là khi mùa mưa đang đến gần.

Với một phản ánh như vậy, điều cán bộ tiếp nhận quan tâm trước hết không phải là phản ánh đó sẽ được thống kê ở dòng nào trong báo cáo. Mà là, người dân hiện nay có an toàn không? Đó cũng chính là ý nghĩa sâu xa nhất của phản ánh hiện trường. Đằng sau mỗi dòng dữ liệu là một con người, một gia đình, một vấn đề thực tế cần được quan tâm.

Ngay sau khi tiếp nhận, ngày 24/6/2026,

UBND xã Hướng Hiệp đã chỉ đạo Ban Quản lý dự án Phát triển quỹ đất và Cụm công nghiệp xã phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh. Ngày 01/7/2026, UBND xã tổ chức làm việc với gia đình ông Phan Văn Hậu, người đại diện trực tiếp là bà Võ Thị Nguyệt. Tại buổi làm việc, địa phương chia sẻ những khó khăn với gia đình và các hộ dân lân cận, đồng thời thông tin về kế hoạch xây dựng kè chống sạt lở. Các bên cũng thống nhất hỗ trợ gia đình một phần kinh phí để khắc phục thiệt hại, ổn định đời sống. Về giải pháp lâu dài, trước đó UBND xã Hướng Hiệp đã có Tờ trình số 55/TTr-UBND ngày 17/4/2026 gửi UBND tỉnh và các sở, ngành liên quan đề xuất bố trí kinh phí đầu tư công trình “Kè chống sạt lở Khe Ruôi, xã Hướng Hiệp”. Khi được bố trí vốn, địa phương dự kiến phối hợp với gia đình để khôi phục mặt bằng theo hiện trạng.

Câu chuyện Khe Ruôi cho thấy, có những phản ánh không thể chỉ nhìn bằng con mắt của một thủ tục hành chính. Có những phản ánh cần được tiếp nhận bằng sự khản trương, thấu hiểu và trách nhiệm, bởi phía sau đó có thể là sự an toàn của một gia đình.

Một con đường ngập nước cũng cần được lắng nghe

Ngày 04/8/2026, người dân xã Cam Lộ gửi phản ánh về tình trạng ngập nước trên đường Hai Bà Trưng. Đoạn đường khoảng 600m tại khu vực trung tâm xã thường xuyên ngập khi mưa lớn. Nước có thời điểm tràn vào nhà dân, ảnh hưởng đến tài sản, sinh hoạt và việc đi lại; học sinh và người tham gia giao thông cũng gặp nguy hiểm khi mặt đường ngập sâu.

Sau khi tiếp nhận, Phòng Kinh tế xã đã kiểm tra thực địa và xác định hệ thống thoát nước tại khu vực được đầu tư từ lâu; theo thời gian, một số rãnh thoát nước bị thay thế bằng đường ống nhỏ, các vị trí thu gom nước bị thu hẹp, có nơi cỏ dại mọc dày, hạn chế khả năng



Phản ánh tình trạng rác thải sinh hoạt tại khu vực Tượng đài chiến đấu Cảnh Dương

Ảnh: **L.H**

tiêu thoát nước. Địa phương cho biết dự án nâng cấp, mở rộng đường Hai Bà Trưng đã được phê duyệt nhưng chưa thể triển khai do khó khăn về giải phóng mặt bằng và nguồn kinh phí. Về lâu dài, xã tiếp tục kiến nghị cấp trên và dự kiến đưa dự án vào kế hoạch thực hiện giai đoạn 2027-2029. Trước mắt, địa phương yêu cầu khơi thông cống rãnh, đồng thời khảo sát, tham mưu bố trí kinh phí thực hiện hệ thống thu nước tạm thời để giải quyết tình trạng ngập cục bộ.

Một phản ánh không chỉ giúp chính quyền biết “ở đâu đang ngập”, mà còn giúp xác định “vì sao ngập và cần làm gì trước mắt, lâu dài”. Có những vấn đề không thể giải quyết chỉ bằng một ngày hay một cuộc kiểm tra. Nhưng điều người dân cần trước hết là biết rằng vấn đề của mình đã được nhìn thấy và đang có người theo dõi để tìm cách giải quyết.

Một điểm rác và câu chuyện về trách nhiệm cộng đồng

Tại khu vực Tượng đài chiến đấu Cảnh Dương, trên tuyến đường chính vào Làng Bích

họa Cảnh Dương, người dân phản ánh tình trạng rác thải tồn đọng nhiều ngày, ảnh hưởng đến vệ sinh môi trường, mỹ quan và hình ảnh của khu vực.

Qua kiểm tra, UBND xã Hòa Trạch xác nhận tình trạng phản ánh là có thật. Rác phát sinh từ nhiều nguồn, trong đó có hoạt động giao nhận, bốc xếp hàng hóa vào ban đêm và việc đưa rác sinh hoạt không đúng thời gian, địa điểm. Địa phương cũng thẳng thắn nhận có thời điểm việc theo dõi, thu gom chưa kịp thời. Tổ thu gom được chỉ đạo xử lý lượng rác tồn đọng; các thôn tăng cường nhắc nhở người dân, hộ kinh doanh. Về lâu dài, địa phương sẽ rà soát thời gian, điểm tập kết rác và phối hợp khai thác camera để xác định, nhắc nhở, xử lý trường hợp vi phạm khi có đủ căn cứ.

Có thể thấy rằng, công nghệ không thể thay thế ý thức cộng đồng, nhưng công nghệ giúp vấn đề được nhìn thấy rõ hơn, trách nhiệm được xác định rõ hơn và quá trình xử lý được theo dõi tốt hơn. Giữ gìn môi trường vẫn cần sự chung tay của chính quyền, đơn vị thu gom, hộ

kinh doanh và từng người dân. Phản ánh hiện trường vì thế không chỉ là một kênh để người dân yêu cầu chính quyền giải quyết, mà còn có thể trở thành một cách để cộng đồng cùng nhìn nhận trách nhiệm của mình đối với không gian sống chung.

Để chính quyền không chỉ “biết”, mà còn “lắng nghe”

Phản ánh hiện trường không phải là sự phản ánh một chiều mà là quá trình người dân gửi thông tin, chính quyền tiếp nhận, xác minh và xử lý. Sau đó, người dân có thể theo dõi và đánh giá kết quả. Đến nay, hệ thống ghi nhận 218 lượt đánh giá hài lòng, chiếm 54,2%; 66 lượt chấp nhận, chiếm 16,4% và 118 lượt không hài lòng, chiếm 29,4%. Những đánh giá chưa hài lòng cũng là một phần có giá trị của quá trình này. Bởi mục tiêu không phải là làm cho những con số đẹp hơn, mà là để biết người dân thực sự cảm nhận thế nào về kết quả giải quyết vấn đề của mình. Một nền hành chính lấy người dân làm trung tâm không chỉ cần một kênh để người dân gửi phản ánh, kiến nghị. Quan trọng hơn, đó phải là một kênh để chính quyền nghe, phản hồi, giải thích và tiếp tục cải thiện. Có những phản ánh được xử lý nhanh chóng. Có những phản ánh cần thêm thời gian. Có những vấn đề liên quan đến nguồn lực đầu tư, thẩm quyền hoặc những giải pháp lâu dài. Điều quan trọng là người dân không bị bỏ lại sau khi nhấn nút “Gửi”. Một phản ánh chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó được theo dõi đến cùng.

Từ những phản ánh nhỏ đến dữ liệu cho quản trị

Hàng nghìn phản ánh trên QUANGTRI-S, xét riêng lẻ, có thể chỉ là những vấn đề rất nhỏ. Nhưng khi được tập hợp theo thời gian, chúng bắt đầu cho chính quyền một bức tranh khác về đời sống. Một khu vực thường xuyên có phản ánh về ngập nước có thể cho thấy vấn đề về hạ tầng thoát nước. Nhiều phản ánh về rác có thể gợi mở nhu cầu rà soát điểm tập kết hoặc lịch

thu gom. Những phản ánh lặp lại về giao thông, chiếu sáng, môi trường, trật tự đô thị... có thể trở thành những tín hiệu để cơ quan quản lý nhìn nhận lại vấn đề ở quy mô rộng hơn. Đó là lúc dữ liệu từ người dân trở thành một nguồn dữ liệu xã hội có giá trị cho công tác điều hành. Và cũng từ đó, chính quyền có thể từng bước chuyển từ việc xử lý từng sự việc sang nhận diện vấn đề, tìm nguyên nhân và chủ động phòng ngừa.

Một Quảng Trị số bắt đầu từ những điều rất gần

QUANGTRI-S đang mở thêm một cách để người dân tham gia vào đời sống quản lý của địa phương. Không cần phải là một chuyên gia công nghệ. Không cần phải hiểu những thuật ngữ phức tạp. Chỉ cần một chiếc điện thoại và một mong muốn rất bình dị: Nơi mình sống sạch hơn một chút, an toàn hơn một chút, thuận tiện, văn minh hơn một chút. Một người dân lo lắng vì ngôi nhà đứng trước nguy cơ sạt lở cần được lắng nghe bằng sự khẩn trương và trách nhiệm. Một phản ánh về con đường ngập nước có thể mở ra một cuộc kiểm tra thực địa. Một phản ánh về rác có thể thúc đẩy việc thu gom và nhắc nhở cộng đồng. Những việc ấy có thể nhỏ. Nhưng đây chỉ là ba câu chuyện nhỏ được lựa chọn trong hàng nghìn phản ánh đã được người dân gửi đến hệ thống. Đằng sau hàng nghìn phản ánh ấy là hàng nghìn mong muốn rất đời thường: một con đường an toàn hơn, một khu dân cư sạch hơn, một môi trường sống tốt hơn, một vấn đề được giải quyết, một câu hỏi được trả lời. Và chính những điều nhỏ bé ấy, khi được lắng nghe một cách nghiêm túc, có thể tạo nên những thay đổi lớn hơn trong đời sống cộng đồng. Đó cũng là tinh thần cốt lõi của chuyển đổi số lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Một Quảng Trị số, vì thế, có thể bắt đầu từ một điều rất giản dị: Người dân nói, chính quyền lắng nghe, cùng nhau làm cho nơi mình sống tốt hơn mỗi ngày ■