



## Các đường dây nóng 12345 của Trung Quốc là gì?



Nguồn: "[What are China's 12345 hotlines?](#)", *The Economist*, 07/02/2017

**Biên dịch: Lê Thị Hồng Loan | Biên tập: Lê Hồng Hiệp**

Điều gì xảy ra cho những người khiếu kiện với các cơ quan chức năng ở Trung Quốc? Một số người có thể đoán rằng họ bị chở đi bằng xe bò và sẽ không bao giờ được nhìn thấy một lần nữa. Điều đó có xảy ra. Trung Quốc có một hệ thống kế thừa từ thời đế quốc phong kiến cho phép các công dân đã phải chịu sự bất công của chính quyền có thể đi đến một "văn phòng kiến nghị" và xin khắc phục. Trong thực tế, nhiều người khiếu kiện như vậy đã bị đưa vào các "nhà tù đen" (trung tâm giam giữ ngoài luật pháp) bất chấp những nỗi đau của họ. Nhưng các nhà lãnh đạo của Trung Quốc không hoàn toàn bác bỏ quyền khiếu nại. Thật vậy, việc khiếu nại được khuyến khích ở cấp địa phương, thông qua các cơ chế "hộp thư của Thị trưởng" và các đường dây nóng 12345. Vậy chúng là gì?

Các hộp thư của Thị trưởng tồn tại trên trang web của hầu hết khoảng 300 chính quyền thành phố tại Trung Quốc. Công dân bấm vào nút bên cạnh hình ảnh của các thị trưởng có dòng chữ "gửi thư cho tôi" để trực tiếp e-mail cho các thị trưởng của họ. Các đường dây nóng 12345 cũng tương tự. Quay số 12345 từ bất cứ nơi nào trong nước sẽ kết nối người gọi đến tổng đài chính quyền địa phương, tại đó tổng đài viên sẽ (trên lý thuyết) chuyển cuộc gọi của họ tới người có thể trả lời các câu hỏi, dù đó là các câu hỏi về trường học, nhà ở hay bất kỳ công việc thuộc chính quyền địa phương nào khác.

Đường dây nóng đầu tiên được thành lập vào năm 1983. Trong những năm 1990, dịch vụ điện thoại chính quyền địa phương mới được thêm vào một cách lộn xộn. Các chính quyền thành phố gần đây đã cố gắng thiết lập lại trật tự từ đống hỗn loạn

mà họ tạo ra, bằng cách sử dụng 12345 như một điểm đến một cửa cho các bất bình. Đường dây nóng 12345 của Thượng Hải đã được đưa vào sử dụng năm 2013, Quảng Châu vào năm 2015. Chính phủ trung ương cho biết, từ tháng 07/2017, tất cả các chính quyền địa phương phải đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu, bao gồm cả việc trả lời các cuộc gọi 12345 trong vòng 15 giây và việc duy trì hoạt động 24 giờ một ngày.

Tại sao chính phủ khuyến khích các hệ thống thông tin phản hồi này ngay cả khi họ thắt chặt các “văn phòng kiến nghị”? Một phần của câu trả lời là vì các nhà lãnh đạo nghĩ rằng các đường dây nóng này sẽ cải thiện chính quyền địa phương, bộ phận không được ưa chuộng nhất của nhà nước Trung Quốc.

Một nghiên cứu của Cục Quản lý Tiêu chuẩn hóa, một đơn vị của chính phủ chịu trách nhiệm về thiết lập các tiêu chuẩn quốc gia, phát hiện ra rằng đường dây nóng ở Tế Nam, thủ phủ của Sơn Đông, một tỉnh nằm trên bờ biển phía đông, dường như đã cải thiện chính quyền địa phương ở đó. Tuy nhiên, ở những địa phương khác, đường dây nóng đã thất bại. Một cuộc khảo sát do Dataway Horizon vào năm ngoái cho thấy ở Vân Nam, Tây Tạng, Thiểm Tây và Thanh Hải – các tỉnh kém phát triển ở phía Tây – chỉ một phần năm các cuộc gọi được trả lời trong lần gọi đầu tiên. Kết quả là sự mở rộng các đường dây nóng và hộp thư đã không thể tác động vào sự gia tăng không ngừng của các cuộc biểu tình chống chính phủ (chủ yếu là chống lại chính quyền địa phương). Cải thiện hoặc khiến chính quyền được yêu mến không phải là toàn bộ câu chuyện.

Một lý do khác mà chính quyền trung ương thích các đường dây nóng và hộp thư là chúng cung cấp thông tin mà các quan chức không thể có được theo bất kỳ cách nào khác. Trong một chế độ chuyên chế, không có các cuộc bầu cử để phản ánh dư luận công chúng và không có tự do báo chí để bày tỏ mối quan tâm của người dân. Ở Trung Quốc, kiểm duyệt trực tuyến được thực hiện toàn diện đến mức khiếu nại bị đè bẹp trước khi chúng đến tai chính quyền. Hơn nữa, các quan chức Cộng sản dành phần lớn thời gian để thảo luận với nhau về những vấn đề trong nội bộ đảng, chứ không phải là với các công dân thông thường về các mối quan tâm của công chúng.

Kết quả là họ có ít ý niệm về những điều mà người dân, mà họ nhân danh để quản lý, mong muốn hay suy nghĩ. Do đó, các cuộc gọi và e-mail về các mối quan tâm của địa phương cung cấp cái nhìn đáng kể. Đương nhiên, sự minh bạch và trách nhiệm giải trình lớn hơn của chính phủ sẽ giúp các bên có được thông tin tốt hơn nhiều, nhưng đó là điều không tưởng tại thời điểm này. Cho đến khi có những thay đổi đó, các đường dây nóng là cửa sổ duy nhất mà các quan chức có thể nhìn vào thế giới của dư luận.

**Nguồn:** <http://nghiencuuquocte.org/2017/02/27/cac-duong-day-nong-12345-cua-trung-quoc/>

[www.vietnamvanhien.org](http://www.vietnamvanhien.org)