

Số: 2429/STTTT-TTĐT

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

V/v hướng dẫn kỹ năng khai thác  
thông tin và ứng xử khi tham gia  
môi trường mạng

Kính gửi:

- Ban Tuyên giáo Thành ủy;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Đoàn TNCS Hồ Chí Minh thành phố Hà Nội;
- Các cơ quan báo chí Thành phố Hà Nội.

Thực hiện Kế hoạch số 07/KH-UBND ngày 05/01/2018 của UBND Thành phố về triển khai các giải pháp nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm cộng đồng khi tham gia môi trường mạng giai đoạn 2018-2020, Sở Thông tin và Truyền thông đã phối hợp đơn vị liên quan xây dựng tài liệu “Hướng dẫn kỹ năng khai thác thông tin và ứng xử khi tham gia môi trường mạng” (tài liệu gửi kèm theo công văn này).

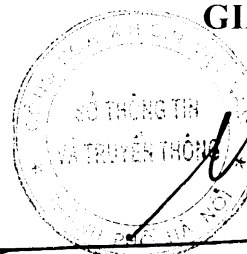
Để công tác tuyên truyền đạt hiệu quả cao, căn cứ tài liệu, đối tượng, các đơn vị biên soạn nội dung phù hợp với mục đích tuyên truyền.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, đề nghị các đơn vị kịp thời tổng hợp gửi Sở Thông tin và Truyền thông để bổ sung, điều chỉnh. Đối với những vấn đề vượt thẩm quyền, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ báo cáo, đề xuất UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Phó Chủ tịch Ngô Văn Quý; } (để b/c)
- Cục PTT&TTĐT – Bộ TTTT;
- Giám đốc Sở;
- Các Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, P.TTĐT.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Ngọc Kỳ

# TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN KỸ NĂNG KHAI THÁC THÔNG TIN VÀ ỨNG XỬ KHI THAM GIA MÔI TRƯỜNG MẠNG

(Kèm theo Công văn số 2429./STTTT-TTĐT ngày 05 tháng 10 năm 2018  
của Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội)

## I. Đặt vấn đề

Internet ra đời đã tạo ra một cuộc cách mạng về liên kết xã hội và chia sẻ thông tin. Không thể phủ nhận những lợi ích mà Internet đem đến cho cộng đồng song bên cạnh đó nó cũng bộc lộ những mặt trái, tác động tiêu cực đến đời sống tư tưởng của xã hội. Những thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm, làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân, kích động bạo lực, chia rẽ dân tộc, tôn giáo xuất hiện ngày một nhiều trên mạng. Điều đáng lo ngại là do nhận thức còn hạn chế của không ít người, khi tham gia môi trường mạng đã vô tình tán phát, chuyển tải thông tin sai trái, xấu độc. Tình trạng các thành viên mạng xã hội đồng loạt chỉ trích, phê phán, hay ca ngợi một thông tin ảo không có thật, hay việc thích (like), chia sẻ (share) những video clip bạo lực đã phần nào khiến môi trường thông tin trên mạng xã hội thiếu lành mạnh, có những tác động tiêu cực đến cộng đồng, đặc biệt là thanh, thiếu niên, học sinh, sinh viên. Các đối tượng xấu cũng đã sử dụng nhiều thủ đoạn để tiếp cận, lầy trộm thông tin cá nhân, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản. Các thế lực thù địch, phản động cũng đã lợi dụng mạng xã hội để tán phát các thông tin xuyên tạc tình hình trong nước, kích động các hoạt động bạo loạn, lật đổ, gây hoang mang trong dư luận xã hội, ảnh hưởng đến ổn định an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.

Theo thống kê mới nhất năm 2018 của We Are Social, một công ty toàn cầu chuyên tư vấn và nghiên cứu về truyền thông xã hội, tại Việt Nam có 55 triệu người sử dụng mạng xã hội (đứng thứ 7 trên thế giới), trung bình một người sử dụng mạng xã hội Việt Nam dành 2h37 phút mỗi ngày cho mạng xã hội. Điều đó cho thấy mạng xã hội ngày càng đóng một vai trò không thể thiếu trong cuộc sống tinh thần của người Việt. Tuy nhiên, khảo sát của Chương trình nghiên cứu Internet và Xã hội (VPIS) cho thấy, trên mạng xã hội, tỉ lệ thông tin nói xấu, phỉ báng (61,7%); vu khống, bịa đặt thông tin (46,6%); kỳ thị dân tộc (37,01%); kỳ thị giới tính (29,03%); kỳ thị khuyết tật (21,76%); kỳ thị tôn giáo (15,09%)... Từ thực tế trên có thể khẳng định, việc tạo dựng một môi trường thông tin mạng lành mạnh, hữu ích là một nhiệm vụ vô cùng thiết yếu, quan trọng, đòi hỏi nhận thức và trách nhiệm của tất cả chúng ta.

Vì vậy việc hướng dẫn cho người sử dụng Internet biết cách khai thác thông tin hữu ích, nhận diện, phân biệt giữa thông tin tốt - xấu, đúng - sai, từ đó có hành vi ứng xử phù hợp trên môi trường mạng, góp phần tích cực phê phán,

ngăn chặn, loại bỏ những thông tin xấu độc, chung tay tạo lập môi trường thông tin lành mạnh cho toàn xã hội là điều vô cùng cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

## **II. Những kiến thức cơ bản cho người sử dụng mạng**

### **1. Kỹ năng khai thác thông tin trên môi trường mạng**

#### **1.1. Thu thập, tìm kiếm thông tin**

Thông tin thu thập được cần đảm bảo các yêu cầu: phù hợp (thông tin phù hợp với nhu cầu khai thác thông tin đã được đặt ra), chính xác (thông tin được cung cấp bởi các chủ thể, nguồn tin đáng tin cậy, đã được kiểm chứng hoặc có cơ sở để kiểm chứng), cập nhật (không phải các thông tin đã cũ, lạc hậu)...

Tìm kiếm thông tin trên mạng được thực hiện thông qua các công cụ tìm kiếm như Google, Yahoo, Bing, Cốc Cốc... Việc xác định các từ khoá tìm kiếm (từ khoá xác định một phần hoặc toàn bộ nội dung cần tìm kiếm), sử dụng các kỹ năng tìm kiếm như đưa nội dung tìm kiếm vào trong dấu “”, sử dụng các toán tử tìm kiếm (+, -, and, or...), tìm kiếm theo định dạng file (.doc, .pdf...), tìm kiếm theo website... sẽ nâng cao hiệu quả của công cụ tìm kiếm, kết quả tìm kiếm không dàn trải.

Trên cơ sở kết quả, mục đích, phạm vi tìm kiếm để đánh giá và chọn lọc thông tin phù hợp, tin cậy. So sánh, đối chiếu, tìm các điểm mâu thuẫn giữa các nguồn thông tin để chọn lựa kết quả tốt nhất.

#### **1.2. Nhận diện, kiểm chứng thông tin**

Nhận diện, đánh giá, chọn lọc thông tin trên môi trường mạng đóng vai trò quan trọng vì nó giúp ta tránh tiếp cận, tán phát những thông tin giả mạo, xấu, độc. Khi tiếp cận thông tin trên môi trường mạng, người sử dụng cần xác minh các thông tin cơ bản sau đây:

- Kiểm chứng nguồn tin: Các nguồn tin có đảm bảo cao là nguồn tin từ các trang/cổng thông tin chính thức của các cơ quan Đảng, Nhà nước; các báo điện tử, trang thông tin điện tử tổng hợp, mạng xã hội đã được các cơ quan chức năng cấp phép.

- Kiểm tra sự đồng nhất giữa tiêu đề và nội dung tránh các bài viết giật tít để “câu view”, trong khi thông tin không liên quan. Thói quen đọc lướt có thể khiến người sử dụng trở thành nạn nhân của tin tức giả hay lừa đảo.

- Kiểm tra thời điểm đăng phát thông tin: để tránh việc tác giả sử dụng bài viết cũ rồi dán mốc thời gian mới hoặc cố tình mập mờ về thời gian nhằm thu hút sự quan tâm của người đọc. Việc kiểm tra, xác minh thời điểm đăng phát và thời điểm diễn ra thông tin giúp người sử dụng tránh được trường hợp bị “lái” theo mục đích của người phát tán thông tin.

- Kiểm tra video clip và hình ảnh trong bài viết: Người sử dụng cần kiểm tra, xác minh các video và hình ảnh được người viết đăng tải kèm theo nội dung thông tin để tránh trường hợp các video và hình ảnh được sử dụng không liên quan đến nội dung mà tác giả đề cập. Ví dụ: Bài viết về ô nhiễm biển miền Trung nhưng sử dụng hình ảnh cá chết ở hồ Mona, bang Michigan - Hoa Kỳ. Cần cân nhắc yếu tố bản quyền, đồng thời kiểm tra độ xác tín, tránh để bị đối tượng xấu dẫn dắt, tin sai lệch.

- Kiểm tra thông tin trong trường hợp có nghi ngờ thông tin đăng tải không chính xác:

+ Trường hợp người sử dụng nghi ngờ thông tin được đăng tải không chính xác, cần kiểm chứng lại thông tin bằng cách tra cứu thông tin tại các nguồn tin khác trên môi trường mạng. Ngoài ra, cần kiểm tra thông tin nếu đó là thông tin “nóng”, “giật gân” nhưng lại là nguồn tin duy nhất.

+ Một số trang thông tin điện tử đăng ký tên miền gần giống, nhằm mục đích gây hiểu lầm với các trang thông tin điện tử đáng tin cậy, có nhiều người truy cập, ví dụ như baomoi.com (trang được cơ quan có thẩm quyền cấp phép) và baomoi.me (trang tin có máy chủ nước ngoài không được cấp phép).

## **2. Nguyên tắc ứng xử khi tham gia môi trường mạng**

Khi tham gia môi trường mạng người sử dụng cần lưu ý một số nguyên tắc sau:

### **Nên:**

- Lan tỏa những thông tin, hình ảnh tốt đẹp về các hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện vì cộng đồng, phê phán những cái xấu, biểu hiện lệch lạc, hướng tới thông điệp nhân văn, xây dựng văn hóa người Hà Nội thanh lịch, văn minh.

- Thể hiện sự tôn trọng cộng đồng trong giao tiếp, ứng xử trên môi trường mạng.

- Sử dụng ngôn ngữ đảm bảo giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt, không sử dụng ngôn ngữ lai căng, tục tĩu, cá biệt và mang xu hướng bạo lực.

- Chỉ đăng, phát thông tin rõ nguồn, thông tin đã được kiểm chứng, thông tin không vi phạm pháp luật.

- Sử dụng chính danh khi tham gia môi trường mạng. Hành vi mạo danh cá nhân, tổ chức để lập các tài khoản, đăng, phát, chia sẻ, truyền đưa thông tin sai sự thật nhằm bôi nhọ, hạ uy tín người khác và trục lợi là vi phạm pháp luật.

- Người sử dụng thông tin trên mạng có trách nhiệm tìm hiểu, tra cứu, bổ sung kiến thức văn hóa, pháp luật, rèn luyện kỹ năng tự bảo vệ mình khi tham gia môi trường mạng.

- Tự bảo vệ mật khẩu cá nhân, tuyệt đối không chia sẻ cho người khác.

- Quản lý, kiểm soát chặt chẽ danh sách bạn bè. Thận trọng, tìm hiểu kỹ thông tin trước khi kết bạn hoặc tham gia các hội, nhóm trên mạng xã hội. Hủy kết bạn với người khác, hủy tham gia nhóm khi cảm thấy thông tin của người, nhóm đó không phù hợp với lợi ích cộng đồng.

- Chủ động nhận diện thông tin, khi phát hiện thông tin vi phạm trên môi trường mạng cần lưu lại chứng cứ, đồng thời thông báo với đơn vị cung cấp dịch vụ mạng và cơ quan chức năng để kịp thời giải quyết. Người phát hiện thông tin vi phạm có thể liên hệ trực tiếp cho đơn vị cung cấp dịch vụ qua số điện thoại đường dây nóng (hotline), hộp thư (email)... đăng tải trên trang tin, hoặc sử dụng các tính năng báo cáo (report) sẵn có trên trang tin để thông báo cho quản trị trang tin những nội dung không phù hợp để kịp thời xử lý.

- Cán bộ, công chức, người lao động, học sinh, sinh viên thành phố Hà Nội cần gương mẫu, chuẩn mực khi tham gia môi trường mạng. Sử dụng mạng xã hội để thông tin tuyên truyền các chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, mục tiêu phát triển kinh tế, xã hội của Thủ đô; giới thiệu, quảng bá hình ảnh, lịch sử, địa lý, sự phát triển kinh tế - xã hội của Thủ đô tới bạn bè trong và ngoài nước; tuyên truyền gương người tốt, việc tốt, điển hình tiên tiến, xây dựng người Hà Nội thanh lịch, văn minh; tuyên truyền, vận động nhân dân chấp hành các quy định của pháp luật về hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng thông tin trên môi trường mạng; tham gia đấu tranh, phản bác các luận điệu sai trái, thông tin sai sự thật; không phát ngôn tùy tiện, bày tỏ quan điểm phiến diện trên mạng xã hội, trang cá nhân hoặc đăng, phát thông tin quan điểm trái ngược với quan điểm chung của cơ quan, tổ chức nơi mình đang làm việc, tránh ảnh hưởng tới uy tín, hình ảnh của tổ chức, cơ quan; không đăng, phát thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước lên môi trường mạng.

### **Không nên:**

- Không lập nhóm, lập hội để nói xấu, công kích lẫn nhau.

- Không đăng tải, chia sẻ thông tin có thể gây xúc phạm, làm mất uy tín, danh dự cá nhân của người khác hoặc làm ảnh hưởng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân. Không khai thác trái phép dữ liệu cá nhân của người khác cho mục đích thương mại, hoặc các mục đích khác.

- Không “vào hùa” theo đám đông chia sẻ (share), nhận xét, phê bình trước một thông tin, sự kiện khi chưa hiểu rõ về vụ việc đó, hoặc không có căn cứ để khẳng định sự kiện đó là có thật. Không cổ súy, tiếp tay cho các trào lưu lệch lạc, thiếu văn hóa, gây phản cảm, bị xã hội lên án như trào lưu “bóc phốt”, “tung clip nhạy cảm”, “đu like là làm”...

- Không đưa thông tin bịa đặt, gây ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội, gây kích động bạo lực, phân biệt dân tộc, vùng miền, giới tính, tôn giáo, hình ảnh trái thuần phong mỹ tục Việt Nam, thông tin vi phạm pháp luật.

- Không sử dụng những ứng dụng không rõ nguồn gốc để tránh bị làm phiền bởi các tin rác hay bị lấy cắp thông tin tài khoản. Không mở tệp tin (file) đính kèm hay đường dẫn (link) được gửi từ người lạ bởi chúng có thể chứa nội dung xấu hoặc tán phát mã độc làm hỏng thiết bị và đánh cắp thông tin tài khoản. Tuyệt đối không tán phát tệp tin từ các email có địa chỉ không tin cậy hoặc chia sẻ “bom” thư, thư “rác” tới người khác.

### **III. Trách nhiệm của cộng đồng trong xây dựng môi trường mạng hữu ích, lành mạnh**

#### **1. Trách nhiệm của người sử dụng, cung cấp thông tin trên mạng Internet**

Có trách nhiệm khi đăng tải, bình luận, chia sẻ thông tin trên mạng. Đưa những thông tin có ích, không đăng tải những thông tin tiêu cực. Không bình luận, chia sẻ khi chưa có căn cứ khẳng định thông tin đó là chính xác, nhất là những thông tin có thể ảnh hưởng tới quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Đấu tranh, phản bác những thông tin xấu, độc ảnh hưởng đến lợi ích dân tộc, đất nước, thành phố Hà Nội. Phê phán, góp ý với những hành vi ứng xử thiếu văn hóa, hướng tới xây dựng cộng đồng mạng lành mạnh, hữu ích.

#### **2. Trách nhiệm của tổ chức, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trên môi trường mạng**

- Tuân thủ quy định pháp luật về quản lý, cung cấp và sử dụng thông tin trên mạng internet; tăng cường quản lý thông tin người sử dụng dịch vụ, quản lý nội dung thông tin cung cấp trên mạng xã hội theo quy định tại Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng; Nghị định số 27/2018/NĐ-CP ngày 01/3/2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15/7/2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng và các quy định pháp luật khác có liên quan.

- Tăng cường các giải pháp về kỹ thuật, có biện pháp bảo mật thông tin riêng, thông tin cá nhân của người sử dụng, bố trí đội ngũ nhân sự quản lý thông tin đảm bảo giám sát chặt chẽ việc cung cấp, chia sẻ thông tin; phát hiện, kịp thời ngăn chặn, loại bỏ các thông tin có thể gây ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân, các hành vi vi phạm pháp luật khác trên môi trường mạng.

- Thiết lập cơ chế liên lạc đơn giản, thuận tiện, sẵn sàng để người sử dụng phản ánh về các nguồn phát tán thông tin vi phạm pháp luật.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm cộng đồng, đạo đức trong việc cung cấp, quản lý và sử dụng thông tin trên môi trường mạng. Tăng cường trách nhiệm trong quản lý thông tin trên các diễn đàn do đơn vị mình cung cấp dịch vụ. Đảm bảo các diễn đàn hoạt động đúng mục đích, tuân thủ quy định của pháp luật.

- Chủ động tăng cường công tác tuyên truyền trên mạng xã hội các chủ trương chính sách của Nhà nước và Thành phố, góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm cộng đồng khi tham gia môi trường mạng.

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền trong quá trình quản lý, cung cấp và sử dụng thông tin trên mạng internet, nâng cao năng lực quản lý, thiết lập và vận hành hệ thống thu thập, tổng hợp thông tin, kịp thời phát hiện các nguồn phát tán thông tin vi phạm pháp luật trên mạng để hỗ trợ cơ quan chức năng trong việc theo dõi, xử lý. Cung cấp thông tin cá nhân của người sử dụng có liên quan đến hoạt động khủng bố, tội phạm, vi phạm pháp luật khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Xây dựng và nâng cấp chất lượng các diễn đàn hiện có. Làm tốt công tác định hướng dư luận trước những sự kiện, thông tin tiêu cực. Đấu tranh với những thông tin xấu, độc; chia sẻ, khuyến khích những luồng thông tin lành mạnh, tích cực.

### **3. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước**

Tăng cường công tác quản lý nhà nước trong hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ internet và thông tin trên mạng. Kịp thời tham mưu đề xuất xây dựng, điều chỉnh, bổ sung cơ chế, chính sách nhằm đảm bảo sự phát triển lành mạnh, bền vững của các đơn vị cung cấp dịch vụ thông tin trên mạng nói chung và mạng xã hội nói riêng. Có giải pháp kỹ thuật và chế tài đủ mạnh để phát hiện và xử lý các trường hợp cố tình đưa những thông tin giả mạo, xấu độc lên mạng xã hội, tác động tiêu cực đến cộng đồng.

Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, nâng cao nhận thức, năng lực và phổ biến kỹ năng cho cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em, nhà trường, giáo viên, cơ quan, tổ chức có liên quan về lợi ích, cũng như những tác động tiêu cực của thông tin xấu, độc trên mạng internet đối với thanh, thiếu niên, học sinh, sinh viên; cách thức phòng ngừa, ngăn chặn hành vi xâm hại trẻ em trên môi trường mạng theo quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, an toàn thông tin và các lĩnh vực có liên quan.

Tổ chức tập huấn nghiệp vụ và phổ biến giáo dục pháp luật cho đội ngũ cán bộ chuyên trách quản lý về thông tin điện tử thuộc các Sở, ban, ngành, quận, huyện, thị xã; phối hợp các đơn vị liên quan triển khai hoạt động phổ biến giáo

dục pháp luật phù hợp với từng đối tượng cụ thể như: cán bộ công chức, viên chức, người lao động thuộc các cơ quan nhà nước Thành phố, đội ngũ cán bộ giáo viên làm công tác quản lý học sinh, sinh viên, đoàn thanh niên, học sinh, sinh viên, các đơn vị cung cấp dịch vụ mạng xã hội, trang thông tin điện tử.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc quản lý, cung cấp, sử dụng thông tin trên môi trường mạng, biểu dương những đơn vị, cá nhân thực hiện tốt các quy định của pháp luật trên môi trường mạng, chấn chỉnh các sai phạm và xử lý nghiêm các trường hợp cố tình vi phạm.

Môi trường mạng nói chung, mạng xã hội nói riêng là phương thức truyền thông mới của xã hội hiện đại. Do đó, cần xây dựng văn hóa ứng xử phù hợp, trang bị kiến thức cần thiết để người sử dụng thông tin trên môi trường mạng có thể tự sàng lọc, tiếp nhận thông tin hữu ích, chính thống, nhận diện thông tin xấu độc, tính chất nguy hại của thông tin xấu, độc đối với cá nhân và xã hội, chủ động báo cáo với nhà cung cấp dịch vụ, cơ quan chức năng đồng thời chủ động đấu tranh, ngăn chặn sự lan tỏa của thông tin vi phạm pháp luật, góp phần lành mạnh hóa thông tin trên môi trường mạng./.

