

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN THẠCH HÀ

TÀI LIỆU

**TẬP HUẤN NÂNG CAO NĂNG LỰC TRUYỀN
THÔNG THUỘC DỰ ÁN 06: TRUYỀN THÔNG VÀ
GIẢM NGHÈO VỀ THÔNG TIN NĂM 2023 - CHƯƠNG
TRÌNH MTQG GIẢM NGHÈO BỀN VỮNG.**

Thạch Hà, tháng 11 năm 2023

PHẦN THỨ NHẤT
QUAN ĐIỂM, CHÍNH SÁCH CỦA ĐẢNG, PHÁP LUẬT CỦA NHÀ
NƯỚC VỀ CÔNG TÁC THÔNG TIN CƠ SỞ

I. CHỈ THỊ CỦA BAN BÍ THƯ VỀ ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC THÔNG TIN CƠ SỞ TRONG TÌNH HÌNH MỚI

Ban Bí thư Trung ương Đảng (khóa XII) ban hành Chỉ thị số 07-CT/TW ngày 05/9/2016 về đẩy mạnh công tác thông tin cơ sở trong tình hình mới. Chỉ thị khẳng định: Công tác thông tin cơ sở đã góp phần phổ biến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tuyên truyền việc thực hiện nhiệm vụ chính trị ở cơ sở; cung cấp thông tin, kiến thức cần thiết đến người dân trên địa bàn dân cư; góp phần phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh, trật tự an toàn xã hội ở cơ sở (xã, phường, thị trấn).

Hiện nay, các loại hình, phương tiện thông tin đại chúng, báo chí, xuất bản, internet, mạng xã hội... phát triển mạnh mẽ, nhanh chóng, người dân được tiếp cận và hưởng thụ thông tin rất phong phú, đa dạng thông qua nhiều hình thức, phương thức khác nhau. Để đổi mới mạnh mẽ, nâng cao hiệu quả công tác thông tin cơ sở trong tình hình mới, Ban Bí thư yêu cầu các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, các tổ chức chính trị - xã hội các cấp quán triệt, tổ chức thực hiện tốt các quan điểm, nhiệm vụ và giải pháp sau:

1. Công tác thông tin cơ sở là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của cả hệ thống chính trị từ Trung ương đến cơ sở.

Phát huy sức mạnh tổng hợp của cả hệ thống chính trị, kết hợp chặt chẽ các phương tiện truyền thông hiện đại với cơ sở vật chất kỹ thuật, thiết chế văn hóa - thông tin ở cơ sở hiện có và chương trình nông thôn mới để làm tốt công tác thông tin ở cơ sở; bảo đảm cung cấp đầy đủ, kịp thời những thông tin, kiến thức cần thiết cho cuộc sống lao động, sản xuất kinh doanh của người dân trên địa bàn dân cư xã, phường, thị trấn; đồng thời chủ động đấu tranh, phản bác các thông tin sai trái, xấu độc, xuyên tạc, góp phần củng cố sự đoàn kết và đồng thuận xã hội ở cơ sở và từ cơ sở.

2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại về viễn thông, truyền thông đa phương tiện để tổ chức công tác thông tin cơ sở; đồng thời chú trọng tăng cường công tác tuyên truyền miệng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở.

Việc đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kỹ thuật phục vụ công tác thông tin cơ sở cần được lồng ghép trong Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới và các chương trình mục tiêu, dự án phát triển kinh tế - xã hội của các bộ, ngành, địa phương để khai thác, sử dụng có hiệu quả, tránh chồng chéo, lãng phí.

3. Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam, các đài phát thanh, truyền hình tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có kênh hoặc chương trình truyền thông chuyên đề cơ sở theo hướng đa dạng, hấp dẫn, có sức thuyết phục, phù hợp với trình độ, nhu cầu của người dân ở từng vùng, miền, nhất là vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vùng có đông đồng bào theo đạo, vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn ít có điều kiện tiếp cận thông tin.

4. Cấp ủy, chính quyền các cấp, nhất là người đứng đầu tập trung lãnh đạo, chỉ đạo rà soát, củng cố, tổ chức lại theo thẩm quyền (nếu cần thiết, song phải bảo đảm không tăng biên chế và đầu mối trực thuộc) nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các thiết chế văn hóa - thông tin cơ sở hiện có (đài truyền thanh cấp huyện và cấp xã, đội tuyên truyền lưu động cấp huyện, điểm bưu điện - văn hóa xã, tủ sách pháp luật, cụm thông tin cộng đồng, nhà văn hóa, trung tâm văn hóa - học tập cộng đồng, thư viện, đội chiếu phim lưu động...) đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ và phù hợp với thực tế địa phương trong tình hình mới.

5. Tổ chức thực hiện

Ban Tuyên giáo Trung ương chủ trì, phối hợp với Ban cán sự đảng Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, định hướng nội dung thông tin và các hoạt động thông tin cơ sở; chỉ đạo việc xây dựng, kiện toàn và hướng dẫn hoạt động của các ban tuyên giáo, đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên ở cơ sở; biên soạn, cung cấp tài liệu tuyên truyền, bảo đảm sự thống nhất, đúng định hướng của Đảng; đôn đốc, kiểm tra, định kỳ sơ kết, tổng kết và báo cáo Ban Bí thư về tình hình thực hiện Chỉ thị này. Ban cán sự đảng Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo tổ chức hướng dẫn, giám sát, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các chương trình, kế hoạch công tác thông tin ở cơ sở; bảo đảm quản lý thống nhất về hạ tầng thông tin ở cơ sở; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xây dựng, hoàn thiện quy trình tiếp nhận thông tin và trả lời phản ánh của người dân thông qua công tác thông tin cơ sở.

Hàng năm, cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội ở cơ sở xây dựng chương trình, kế hoạch thực hiện Chỉ thị này.

II. QUY CHẾ CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ VỀ HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN CƠ SỞ

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 52/2016/QĐ-TTg ngày 06/12/2016 về Quy chế hoạt động thông tin cơ sở, có hiệu lực thi hành từ 01/02/2017. Quy chế gồm 3 chương, 21 điều:

Chương I quy định chung, gồm 5 Điều (từ Điều 1 đến Điều 5), quy định về: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng; Giải thích từ ngữ; Nội dung hoạt động thông tin cơ sở; Nguyên tắc hoạt động thông tin cơ sở; Trách nhiệm quản lý nhà nước về thông tin cơ sở của Bộ Thông tin và Truyền thông, các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã; trong đó:

- Tại khoản 1, Điều 2 quy định: Hoạt động thông tin cơ sở là hoạt động cung cấp thông tin thiết yếu theo quy định tại Điều 3 của Quy chế này đến người dân ở xã, phường, thị trấn thông qua hoạt động phát thanh, truyền thanh của đài truyền thanh cấp xã; bản tin thông tin cơ sở; tài liệu không kinh doanh phục vụ hoạt động thông tin cơ sở; thông tin trực tiếp qua báo cáo viên, tuyên truyền viên cơ sở; bảng tin công cộng và các hình thức hoạt động thông tin cơ sở khác.

- Tại khoản 5, Điều 5 quy định Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Tổ chức thực hiện quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển thông tin cơ sở của địa phương theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện;

b) Tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách về thông tin cơ sở; phổ biến, giáo dục pháp luật về thông tin cơ sở của địa phương;

c) Tổ chức cung cấp thông tin, quản lý nội dung thông tin của hệ thống thông tin cơ sở tại địa phương;

d) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo, thống kê của hệ thống thông tin cơ sở của địa phương theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân cấp huyện; định kỳ hoặc đột xuất cung cấp thông tin, báo cáo, thống kê cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để phục vụ công tác quản lý nhà nước.

Chương II hoạt động thông tin cơ sở, gồm 6 mục, 14 điều (từ Điều 6 đến Điều 19), quy định về hoạt động của các loại hình thông tin cơ sở, bao gồm:

Hoạt động phát thanh, truyền thanh của đài truyền thanh cấp xã thực hiện theo quy định cụ thể của Ủy ban nhân dân cấp xã về nội dung chương trình, thời điểm, địa điểm, thời lượng, âm lượng phát thanh, truyền thanh phù hợp với đặc điểm riêng có của từng địa phương, cơ sở; bảo đảm các yêu cầu phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin, tuyên truyền thiết yếu của hệ thống thông tin cơ sở; đáp ứng nhu cầu thông tin của người dân trên địa bàn; phù hợp với quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.

Xuất bản bản tin thông tin cơ sở (gồm có bản tin giấy và bản tin điện tử - trang thông tin điện tử) tuân theo các quy định của Luật báo chí và các quy định hiện hành về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng, về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

Xuất bản tài liệu không kinh doanh phục vụ hoạt động thông tin cơ sở để cung cấp các thông tin thiết yếu theo quy định tại Điều 3 Quy chế này thực hiện theo các quy định tại Điều 25 của Luật xuất bản và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật xuất bản.

Thông tin trực tiếp qua báo cáo viên, tuyên truyền viên cơ sở. Tiêu chuẩn báo cáo viên, tuyên truyền viên cơ sở do các cơ quan có thẩm quyền công nhận quy định cụ thể phù hợp yêu cầu nhiệm vụ thông tin tuyên truyền của cơ quan đó, nhưng phải đáp ứng các điều kiện sau: (1) Có phẩm chất đạo đức tốt, lập trường tư tưởng vững vàng, có tín nhiệm trong công tác; không trong thời gian thi hành hình thức kỷ luật từ khiển trách trở lên theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức và pháp luật về lao động; (2) Có khả năng truyền đạt; sử dụng thông thạo ngôn ngữ nói bằng tiếng Việt hoặc tiếng các dân tộc thiểu số tại địa phương; (3) Nắm vững lĩnh vực chuyên môn mà báo cáo viên, tuyên truyền viên cơ sở thực hiện công tác tuyên truyền miệng; (4) Có thời gian hoạt động trong lĩnh vực chuyên môn mà báo cáo viên, tuyên truyền viên cơ sở thực hiện công tác tuyên truyền miệng ít nhất 3 năm liên tục.

Bảng tin công cộng (gồm có bảng tin điện tử và bảng tin truyền thống) do các cơ quan nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, tổ dân cư, khu dân cư, trường học, bệnh viện... thiết lập thực hiện theo quy định của pháp luật về xây dựng và tuân thủ các quy định về bảo vệ di tích lịch sử, văn hóa; hành lang an toàn giao thông, đê điều, lưới điện quốc gia... Đối tượng được phép lập bảng tin công cộng

có thể phối hợp với các doanh nghiệp để đầu tư xây dựng, vận hành bảng tin công cộng và được dành tỷ lệ phù hợp theo quy định của pháp luật trên bảng tin công cộng để thực hiện các nội dung quảng cáo. Việc quảng cáo trên bảng tin công cộng phải thực hiện theo các quy định của pháp luật về quảng cáo. Ủy ban nhân dân cấp xã nơi đặt bảng tin công cộng có trách nhiệm quản lý việc lập bảng tin công cộng và nội dung thông tin trên bảng tin công cộng theo các quy định của pháp luật.

Các hình thức thông tin cơ sở khác (tủ sách pháp luật; điểm bưu điện - văn hóa xã; nhắn tin trên mạng di động...). Tùy theo điều kiện thực tế, Nhà nước sử dụng các hình thức thông tin cơ sở khác để thực hiện việc cung cấp các thông tin thiết yếu theo quy định tại Điều 3 Quy chế đến người dân ở xã, phường, thị trấn. Nhà nước có thể huy động tài sản, cơ sở vật chất của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp phục vụ cho hoạt động thông tin cơ sở trên cơ sở thỏa thuận; bảo đảm hài hòa lợi ích của Nhà nước, người dân và lợi ích của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ Nhà nước trong việc đưa thông tin thiết yếu đến đông đảo người dân ở cơ sở.

Chương III điều khoản thi hành, gồm 2 điều (Điều 20 và Điều 21) quy định về tổ chức thực hiện; hướng dẫn thi hành và báo cáo; trong đó quy định: Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, huyện, xã và các tổ chức thực hiện hoạt động thông tin cơ sở có trách nhiệm bảo đảm kinh phí xây dựng cơ sở vật chất và duy trì hoạt động thông tin cơ sở từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành và các nguồn tài chính hợp pháp khác.

III. CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN THÔNG TIN QUỐC GIA ĐẾN NĂM 2025, TẦM NHÌN 2030

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1497/QĐ-TTg ngày 08/11/2018 phê duyệt Chiến lược phát triển thông tin quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn 2030 trên các loại hình thông tin: Báo chí, xuất bản, thông tin công cộng trên Internet, thông tin cơ sở, với những nội dung chủ yếu sau:

QUAN ĐIỂM, MỤC TIÊU

1. Quan điểm

a) Hoạt động thông tin và các loại hình thông tin ở nước ta đặt dưới sự lãnh đạo trực tiếp và toàn diện của Đảng, sự quản lý của Nhà nước theo quy định của pháp luật.

b) Phát triển nhanh, mạnh, vững chắc với cơ cấu, quy mô hợp lý các loại hình thông tin theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, chất lượng, hiệu quả, phù hợp xu thế phát triển khoa học và công nghệ, thông tin, truyền thông thế giới, đáp ứng quyền tiếp cận thông tin của nhân dân, phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, ngang tầm khả năng và trình độ phát triển thông tin của các nước trong khu vực và thế giới.

c) Kết hợp chặt chẽ các loại hình thông tin, giữa thông tin đối nội và thông tin đối ngoại; thông tin phải chính xác, chủ động, kịp thời, làm tốt việc dự báo, định hướng, phát triển xã hội, bảo đảm tính tích cực, tính giáo dục, tính nhân văn, tính phản biện và tính chiến đấu, phù hợp với lợi ích của đất nước và nhân dân.

Khắc phục tình trạng thông tin thiếu cân đối, đảm bảo sự đồng đều về phân bố, thu hẹp khoảng cách về hưởng thụ thông tin của nhân dân giữa các vùng, miền.

d) Thông tin tuyên truyền, quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam; nâng cao uy tín, vị thế và ảnh hưởng của Việt Nam trong khu vực và trên trường quốc tế; phát huy sức mạnh đoàn kết dân tộc, tranh thủ sự đồng tình, ủng hộ của cộng đồng quốc tế, tạo thuận lợi cho công cuộc xây dựng, bảo vệ và phát triển đất nước.

2. Mục tiêu

a) Báo in, báo điện tử

- Mục tiêu đến năm 2025

+ 100% người dân ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo được tiếp cận báo in hoặc báo điện tử phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu.

+ Giảm tỷ lệ mất cân đối trong thụ hưởng các sản phẩm báo chí giữa khu vực thành phố, thị xã và các vùng nông thôn, vùng miền núi, vùng sâu, vùng xa, đạt mức 60%/40%.

+ Sắp xếp đầu mối các cơ quan báo chí theo Quy hoạch Phát triển và Quản lý báo chí toàn quốc đến năm 2025; tăng số lượng tạp chí khoa học.

+ 80% cơ quan báo chí hoạt động, vận hành mô hình tòa soạn hội tụ, phù hợp với sự phát triển của khoa học, công nghệ tiên tiến trên thế giới.

- Tầm nhìn đến năm 2030: Duy trì, nâng cao hơn nữa kết quả đã đạt được đến năm 2025.

b) Báo nói, báo hình

- Mục tiêu đến năm 2025

+ 70% người dân ở vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo được nghe, xem các kênh phát thanh, kênh truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và địa phương; 100% dân số các vùng còn lại được nghe, xem các chương trình này.

+ Tăng thời lượng phát sóng của các chương trình phát thanh, truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và địa phương; các kênh trung ương bảo đảm phát sóng 24 giờ/ngày.

+ Bảo đảm thời lượng phát sóng chương trình sản xuất trong nước của kênh phát thanh, kênh truyền hình phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của quốc gia và địa phương đạt tỷ lệ tối thiểu 70% tổng thời lượng phát sóng trong 01 ngày của từng kênh chương trình (trong đó, thời lượng chương trình tự sản xuất mới đạt tối thiểu 30% thời lượng các chương trình sản xuất trong nước); việc khai thác các nội dung từ kênh chương trình nước ngoài tập trung vào tin thời sự quốc tế, khoa học, kỹ thuật, thể thao giải trí và không vượt quá 30% tổng thời lượng phát sóng trong 01 ngày của kênh đó.

- Tầm nhìn đến năm 2030

+ Duy trì, nâng cao hơn nữa kết quả đã đạt được đến năm 2025.

+ Phát triển hạ tầng truyền dẫn, phát sóng đồng bộ, hiện đại, hiệu quả; thống nhất về tiêu chuẩn và công nghệ, đảm bảo chất lượng phủ sóng, đáp ứng yêu cầu hội tụ về công nghệ và dịch vụ.

+ Phát triển thị trường dịch vụ truyền hình trả tiền ở tất cả các thành phố, thị xã và các khu dân cư tập trung với hình thức cạnh tranh lành mạnh, đảm bảo quyền được sử dụng dịch vụ với giá cả hợp lý, chất lượng nội dung tốt, các gói cước đa dạng, phù hợp với điều kiện sống của người dân ở địa phương.

c) Thông tin điện tử

- Mục tiêu đến năm 2025

+ 100% cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt là các bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương sử dụng cổng/trang thông tin điện tử và mạng xã hội để thực hiện tuyên truyền, phổ biến, cung cấp thông tin, tiếp nhận và phản hồi ý kiến của người dân về việc thực hiện quản lý nhà nước của ngành, của địa phương.

+ 100% các trang tin điện tử cung cấp dịch vụ hành chính công trên mạng Internet đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật, nội dung thông tin, xác thực người dùng.

+ 100% các cơ quan hành chính nhà nước có trang thông tin điện tử thích ứng với các thiết bị di động, dễ dàng tra cứu, kết nối với các dịch vụ do Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước cung ứng.

- 100% các trang thông tin điện tử, trang mạng xã hội của cơ quan, tổ chức Việt Nam được áp dụng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về thông tin, an toàn thông tin.

+ 100% các trang thông tin điện tử Việt Nam cung cấp các thông tin cần thiết về cơ quan, tổ chức trên trang chủ theo quy định của pháp luật.

- Tầm nhìn đến năm 2030

+ Duy trì và nâng cao chất lượng kết quả đã đạt được đến năm 2025.

+ Đẩy mạnh phát triển cơ sở hạ tầng thông tin, xây dựng hệ sinh thái số Việt Nam lớn mạnh, trọng tâm là mạng xã hội và công cụ tìm kiếm Việt Nam, tạo nền tảng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin theo hướng hiện đại để phục vụ cách mạng công nghiệp lần thứ 4.

d) Xuất bản

- Duy trì nhịp độ tăng trưởng về số lượng xuất bản phẩm, ổn định sách in truyền thống. Phấn đấu đến năm 2025, đạt khoảng 580 triệu bản, tương đương 6 bản sách/người/năm; đến năm 2030, đạt khoảng 700 triệu bản, tương đương 7 bản sách/người/năm.

- Tăng tỷ lệ xuất bản phẩm điện tử đạt 20 - 30% số lượng xuất bản phẩm.

d) Thông tin cơ sở

- Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, dịch vụ viễn thông, internet để đổi mới cách thức thông tin, tuyên truyền ở cơ sở.

- Đầu tư, phát triển hệ thống truyền thanh ở các xã để tuyên truyền, phổ biến thông tin thiết yếu đến người dân.

GIẢI PHÁP

1. Giải pháp về cơ chế, chính sách

- rà soát, sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện cơ chế, chính sách, pháp luật nhằm tạo điều kiện cho các loại hình thông tin phát triển.

- Sửa đổi, bổ sung các chiến lược, quy hoạch về phát triển các loại hình thông tin.

- Xây dựng lộ trình xã hội hóa hoạt động thông tin, ứng dụng công nghệ tiên tiến vào hoạt động thông tin trên mạng.

- Xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu quả công tác thông tin phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của các loại hình thông tin thông qua hệ thống lưu trữ dữ liệu truyền thông số quốc gia.

- Xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, ứng dụng công nghệ vào hoạt động thông tin trên mạng.

2. Giải pháp về bộ máy, nguồn nhân lực

- Kiện toàn tổ chức, bộ máy và nâng cao năng lực của các cơ quan quản lý thông tin ở trung ương và địa phương; đầu tư trang thiết bị kỹ thuật hiện đại và điều kiện làm việc, bảo đảm thực thi công tác quản lý nhà nước hiệu quả cả về kỹ thuật và nội dung.

- Nâng cao chất lượng công tác quy hoạch; tiêu chuẩn hóa các chức danh lãnh đạo chủ chốt của các cơ quan thông tin, đặc biệt là các cơ quan thông tin phục vụ công tác tuyên truyền thiết yếu của Đảng, Nhà nước.

- Xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông nhằm phát triển thông tin mạng theo từng giai đoạn. Đổi mới chương trình đào tạo về ứng dụng công nghệ thông tin trong không gian mạng và truyền thông, nâng cao ý thức, trách nhiệm và kỹ năng người dùng mạng xã hội; đẩy mạnh hợp tác đào tạo, ứng dụng thông tin mạng.

- Kiện toàn, sắp xếp hệ thống các đơn vị sự nghiệp trong lĩnh vực thông tin theo định hướng, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước.

- Tổ chức các cơ quan báo chí, nhà xuất bản và các loại hình thông tin trong cả nước theo hướng nâng cao hiệu quả hoạt động, đổi mới mô hình, cơ cấu tổ chức, cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ quan theo hướng hiện đại.

- Phát triển mạng lưới phát hành xuất bản phẩm đảm bảo việc cung cấp xuất bản phẩm đến các địa bàn cơ sở, trong đó ưu tiên khu vực vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, góp phần khắc phục sự chênh lệch về hưởng thụ văn hóa giữa các khu vực.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ người làm công tác thông tin vững vàng về chính trị, tư tưởng, có năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp, đáp ứng tốt các yêu cầu nhiệm vụ đặt ra đối với từng loại hình thông tin.

- Xây dựng một số cơ quan báo chí chủ lực, đa phương tiện làm nòng cốt, có vai trò định hướng dư luận xã hội. Sắp xếp hệ thống báo chí, khắc phục tình trạng chồng chéo, dàn trải đầu tư, buông lỏng quản lý, hoạt động xa rời tôn chỉ mục đích.

3. Giải pháp về tài chính

- Xây dựng tiêu chí để xác định các hoạt động phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu nhằm phân định rõ cơ chế tài chính theo nguyên tắc: Hoạt động phục vụ chính trị và thông tin tuyên truyền thiết yếu được Nhà nước hỗ trợ đảm bảo kinh phí, các hoạt động phục vụ các mục tiêu, nhiệm vụ khác thực hiện theo các quy định của pháp luật chuyên ngành, theo hướng tự cân đối về thu chi.

- Ưu tiên bố trí kinh phí cho hoạt động thông tin tuyên truyền phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của các cơ quan thông tin để đảm bảo thực hiện tốt, hiệu quả công tác thông tin tuyên truyền.

- Huy động và sử dụng có hiệu quả các nguồn kinh phí khác ngoài vốn ngân sách nhà nước phục vụ cho việc phát triển các loại hình thông tin.

- Nhà nước hỗ trợ kinh phí cho hoạt động tư vấn chuyên gia, ứng dụng công nghệ nội dung số và hoạt động thông tin quốc gia.

- Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất, phương tiện, thiết bị kỹ thuật phục vụ hệ thống thông tin cơ sở được lồng ghép thông qua chương trình mục tiêu quốc gia, các dự án phát triển kinh tế - xã hội của các bộ, ngành, địa phương.

- Đầu tư kinh phí đào tạo, bồi dưỡng định kỳ cho đội ngũ lãnh đạo chủ chốt của các cơ quan thông tin, cán bộ phóng viên, biên tập viên, cán bộ làm công tác thông tin cơ sở và cán bộ, công chức trong hệ thống cơ quan quản lý nhà nước.

- Có cơ chế tài chính, huy động nguồn lực của toàn xã hội trong việc xây dựng và phát triển các loại hình thông tin.

- Khuyến khích và tạo điều kiện để các cơ quan báo chí, nhà xuất bản và các loại hình thông tin thực hiện việc liên doanh, liên kết theo quy định pháp luật; có cơ chế phù hợp để từng bước hình thành ngành công nghiệp sản xuất nội dung trong nước dựa trên quan hệ cung cầu.

- Các cơ quan báo chí thực hiện tự chủ tài chính theo quy định. Nhà nước tập trung đầu tư ngân sách cho một số cơ quan báo chí chủ lực, thực hiện cơ chế đặt hàng, mua dịch vụ đối với một số báo, tạp chí, chương trình, kênh chương trình phục vụ các nhiệm vụ chính trị được xác định. Trước mắt, đến năm 2020, các đài phát thanh, truyền hình tự bảo đảm kinh phí hoạt động thường xuyên.

4. Giải pháp về khoa học và công nghệ

- Đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến đáp ứng nhu cầu của cơ quan, tổ chức và người dân theo Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

- Chuẩn hóa hệ thống thông tin các cơ quan, tổ chức, làm cơ sở xác minh thông tin; chuẩn hóa hệ thống thông tin các cơ quan chức năng, đảm bảo thông tin được nhanh, nhạy, thuận tiện cho việc tra cứu, sử dụng.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và các tiên bộ khoa học kỹ thuật cho các loại hình thông tin theo xu hướng chung của thế giới.

- Đẩy mạnh nghiên cứu khoa học về công tác thông tin, quản lý thông tin, đặc biệt là thông tin điện tử.

- Tổ chức nghiên cứu ứng dụng và chuyển giao công nghệ thông tin phục vụ phát triển thông tin trên mạng.

- Nâng cao năng lực tư vấn, chuyển giao ứng dụng cho các tổ chức nghiên cứu, tư vấn khoa học và công nghệ, các tập đoàn, doanh nghiệp các hiệp hội và cơ quan quản lý.

- Từng bước hiện đại hóa cơ sở vật chất, kỹ thuật và công nghệ xuất bản để phát triển xuất bản phẩm điện tử, chuyển đổi phương thức phát hành từ phát hành truyền thống sang phát hành điện tử.

- Đầu tư nghiên cứu và áp dụng công nghệ thông tin phục vụ bảo đảm an toàn thông tin; bảo mật dữ liệu thông tin.

5. Giải pháp về nâng cao chất lượng, hiệu quả thông tin

- Đối với công tác lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý thông tin

+ Hoàn thiện cơ chế chỉ đạo, quy trình quản lý thông tin, khắc phục tình trạng phân công, phân cấp không rõ ràng giữa các cơ quan chỉ đạo, quản lý thông tin, giữa trung ương với địa phương nhằm đảm bảo sự lãnh đạo trực tiếp và toàn diện của Đảng, đồng thời nâng cao hiệu lực, hiệu quả của quản lý nhà nước đối với công tác thông tin.

+ Thống nhất về nhận thức, quan điểm để tiếp tục hoàn thiện cách thức, thời điểm và nội dung thông tin đối với những vấn đề phức tạp, nhạy cảm nhằm nâng cao hiệu quả của thông tin, góp phần định hướng dư luận xã hội.

+ Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cả hệ thống chính trị từ trung ương đến cơ sở, của cán bộ, đảng viên và nhân dân về ý nghĩa, vai trò, tác dụng của thông tin cơ sở là kênh thông tin chính thống của Đảng, Nhà nước, là cầu nối trực tiếp giữa Đảng, Nhà nước với Nhân dân, trung ương với địa phương, cơ sở.

- Đối với các cơ quan thông tin

+ Nâng cao chất lượng nội dung, đổi mới phương thức thông tin theo hướng chủ động, kịp thời, nhanh nhạy, toàn diện, phong phú, đảm bảo định hướng chính trị, tư tưởng, phù hợp với trình độ tiếp nhận của từng đối tượng và điều kiện kinh tế - xã hội của từng vùng, miền. Thông tin có trọng tâm, trọng điểm trong từng thời gian nhất định. Chủ động đấu tranh chống các thông tin, quan điểm sai trái, thù địch, các thông tin có tác động tiêu cực đến sự phát triển của xã hội.

+ Các cơ quan báo chí thích ứng với sự phát triển khoa học và công nghệ để có mô hình phù hợp nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp, hiệu quả công tác thông tin và tiết kiệm nguồn lực.

+ Chuyển đổi các đơn vị, bộ phận truyền dẫn phát sóng thành các đơn vị cung cấp dịch vụ truyền dẫn phát sóng theo mô hình doanh nghiệp hoạt động theo Luật Viễn thông khi đảm bảo các điều kiện cần thiết, đồng thời phù hợp với Quy hoạch truyền dẫn phát sóng phát thanh, truyền hình đến năm 2020.

+ Đổi mới, nâng cao chất lượng, thời lượng các chương trình phát thanh, truyền hình bằng tiếng dân tộc thiểu số, tiếng nước ngoài và chương trình phát thanh, truyền hình đối ngoại. Tăng số lượng các tiếng dân tộc thiểu số và ngôn ngữ nước ngoài trên sóng phát thanh, truyền hình.

+ Ứng dụng công nghệ số hiện đại trong phát thanh mặt đất tại Việt Nam và tiến tới phát thử nghiệm tại các thành phố lớn, các khu du lịch trọng điểm.

+ Đảm bảo cơ cấu xuất bản phẩm hợp lý; nâng cao chất lượng nội dung sách, đặc biệt là sách chính trị - xã hội, sách thiếu nhi, sách phổ biến kiến thức phổ thông, sách cho người dân ở nông thôn, miền núi, dân tộc thiểu số.

+ Nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở, phù hợp với từng đối tượng, điều kiện kinh tế - xã hội từng vùng, miền, góp phần thúc đẩy phát triển xã hội, nâng cao đời sống văn hóa tinh thần của nhân dân, làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền của Đảng, Nhà nước và của hệ thống chính trị.

- Về cơ chế quản lý, đánh giá hiệu quả công tác thông tin

+ Định kỳ đánh giá hiệu quả đầu tư đối với các cơ quan thông tin phục vụ nhiệm vụ chính trị, thông tin tuyên truyền thiết yếu của Đảng, Nhà nước.

+ Thường xuyên đánh giá việc tuân thủ tôn chỉ, mục đích, đối tượng phục vụ của các cơ quan báo chí, kênh phát thanh, kênh truyền hình và các cơ quan thông tin khác để có biện pháp điều chỉnh, xử lý kịp thời trong trường hợp vi phạm.

+ Định kỳ đánh giá chất lượng các cơ quan thông tin trong việc cung cấp thông tin khoa học, văn hóa, giáo dục, sức khỏe, nâng cao dân trí để có các chính sách hỗ trợ phù hợp.

6. Giải pháp về hợp tác quốc tế

- Tăng cường hợp tác, trao đổi thông tin với các nước nhằm giới thiệu chủ trương, đường lối chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước.

- Quảng bá hình ảnh đất nước, con người, văn hóa Việt Nam với bạn bè quốc tế. Đẩy mạnh hợp tác quốc tế trong đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực; nghiên cứu học tập kinh nghiệm, áp dụng thí điểm các mô hình cơ quan thông tin tiên tiến.

- Đẩy mạnh hoạt động hỗ trợ, quản lý phóng viên nước ngoài sản xuất chương trình quảng bá về Việt Nam phát trên các phương tiện truyền thông quốc tế.

- Tăng cường quan hệ hợp tác, trao đổi về bản quyền; chuyên giao công nghệ xuất bản; xúc tiến, quảng bá xuất bản phẩm ra nước ngoài.

IV. ĐỀ ÁN NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN CƠ SỞ DỰA TRÊN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 135/QĐ-TTg ngày 20/01/2020 phê duyệt Đề án nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở dựa trên ứng dụng công nghệ thông tin, với những nội dung chủ yếu sau:

MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

- Hiện đại hóa hệ thống thông tin cơ sở nhằm đổi mới phương thức cung cấp thông tin, nâng cao chất lượng nội dung thông tin để cung cấp, trao đổi thông tin theo hướng chủ động, kịp thời, chính xác và hiệu quả.

- Hình thành cơ sở dữ liệu, số hóa nguồn thông tin cơ sở đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin nguồn tuyên truyền, phổ biến đến người dân và phục vụ công tác quản lý nhà nước về thông tin cơ sở.

- Thực hiện thông tin hai chiều để người dân tiếp nhận thông tin thiết yếu và phản ánh thông tin về hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở cơ sở đến các cơ quan quản lý thông qua hệ thống thông tin cơ sở.

2. Mục tiêu đến năm 2025

- Phấn đấu 100% thông tin thiết yếu từ hệ thống thông tin cơ sở được phổ biến đến người dân; 100% ý kiến phản ánh của người dân về hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở cơ sở được tiếp nhận, xử lý trên hệ thống thông tin cơ sở.

- Phấn đấu 100% nội dung thông tin thiết yếu từ trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã để tuyên truyền, phổ biến đến người dân được cung cấp trên hệ thống thông tin nguồn.

- Phân đầu 100% cán bộ làm công tác thông tin cơ sở các cấp được bồi dưỡng, tập huấn về chuyên môn, nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ thông tin để khai thác, biên soạn tài liệu, lưu trữ thông tin, quản lý và vận hành thiết bị kỹ thuật phù hợp với vị trí việc làm.

3. Tầm nhìn đến năm 2030

- Người dân tiếp nhận đầy đủ thông tin thiết yếu và phản ánh thông tin về hiệu quả thực thi các chính sách, pháp luật ở cơ sở trên hệ thống thông tin cơ sở.

- Hiện đại hóa hệ thống thông tin cơ sở để góp phần làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền và nâng cao hiệu lực quản lý nhà nước về thông tin cơ sở.

NHIỆM VỤ

1. Xây dựng, hoàn thiện hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông

Xây dựng, hoàn thiện hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông phù hợp với điều kiện của địa phương, bảo đảm tránh lãng phí trong đầu tư.

2. Bảng tin điện tử công cộng

Các bảng tin điện tử công cộng đặt tại các địa điểm thuận lợi cho người dân tiếp cận thông tin được kết nối với hệ thống thông tin nguồn.

3. Xây dựng ứng dụng trên thiết bị di động thông minh

Xây dựng ứng dụng trên thiết bị di động thông minh (điện thoại thông minh, máy tính bảng...) để người dân tiếp nhận thông tin về chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; thông tin chỉ đạo, điều hành của cấp ủy, chính quyền cơ sở; các thông tin khẩn cấp về thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh trên địa bàn; kiến thức về khoa học, kỹ thuật...; gửi phản ánh, kiến nghị và đóng góp ý kiến; có thể tích hợp các dịch vụ tiện ích thanh toán giúp người dân thực hiện các giao dịch trực tuyến thuận lợi.

4. Xây dựng hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở

Hệ thống có chức năng cơ bản sau:

- Cung cấp thông tin nguồn từ trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã cho hệ thống thông tin cơ sở theo cơ chế phân quyền cung cấp thông tin.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu số hóa, đáp ứng nhu cầu lưu trữ, cung cấp thông tin cho các loại hình thông tin cơ sở.

- Thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở để phục vụ công tác quản lý nhà nước.

- Tổng hợp thông tin phản ánh, ý kiến góp ý, đánh giá của người dân từ ứng dụng trên thiết bị di động thông minh, từ Công thông tin điện tử về thông tin cơ sở theo từng tỉnh, thành phố, khu vực hoặc theo lĩnh vực.

- Triển khai các hình thức cung cấp tài liệu tuyên truyền; tập huấn, bồi dưỡng; diễn đàn trao đổi, học tập kinh nghiệm qua mạng (dưới hình thức các trang web, forum).

- Cung cấp Cổng thông tin điện tử ở trung ương kết nối, liên thông với Cổng thông tin điện tử các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương để phổ biến thông tin thiết yếu đến người dân.

5. Nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ phụ trách về công nghệ thông tin và cán bộ làm công tác thông tin cơ sở

a) Bồi dưỡng, tập huấn kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ phụ trách về công nghệ thông tin và cán bộ làm công tác thông tin cơ sở các cấp về chuyên môn, nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ thông tin để khai thác, biên soạn tài liệu, lưu trữ thông tin, quản lý, vận hành thiết bị kỹ thuật...

b) Biên soạn tài liệu bồi dưỡng, sách hướng dẫn kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ về ứng dụng công nghệ thông tin dưới hình thức xuất bản in, xuất bản điện tử.

6. Tuyên truyền, phổ biến về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin cơ sở

a) Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong hệ thống chính trị các cấp, nhất là người đứng đầu về vai trò, tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ thông tin để chỉ đạo, tổ chức xây dựng, củng cố, phát triển và hiện đại hóa hệ thống thông tin cơ sở.

b) Tuyên truyền, phổ biến các ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin cơ sở đến đông đảo người dân.

GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Giải pháp về công nghệ

a) Hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông
- Hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông phải đảm bảo các yêu cầu về tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn thông tin theo quy định.

- Hệ thống truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông được kết nối trực tiếp đến “hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở” để nhận nội dung phát thanh.

b) Bảng tin điện tử công cộng

Hệ thống bảng tin điện tử công cộng hiển thị nội dung số; kết nối với “hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở” để lấy nội dung hiển thị thông qua Internet hoặc mạng viễn thông.

c) Ứng dụng trên thiết bị di động thông minh

Ứng dụng được thiết kế đơn giản, thuận tiện giúp người dân có thể dễ dàng thao tác, cài đặt và truy cập; cung cấp chức năng gửi ý kiến góp ý, đánh giá người sử dụng thông qua các hình thức gửi tin nhắn, góp ý, thực hiện việc bình chọn, thực hiện khảo sát; dữ liệu được liên kết với “hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở”.

d) Hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở

- Hệ thống được xây dựng đảm bảo hệ thống triển khai tại trung ương có thể kết nối, liên thông, chia sẻ, truy xuất dữ liệu đến các hệ thống thông tin được triển khai tại địa phương.

- Hệ thống thông tin tại địa phương do các địa phương thực hiện đầu tư, vận hành. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm hướng dẫn các địa phương triển khai đảm bảo an toàn, an ninh, tiết kiệm, hiệu quả.

- Hệ thống được tổ chức theo mô hình quản lý đảm bảo, cấp trên có thể theo dõi được toàn bộ các vấn đề của cấp dưới (tình trạng xử lý thông tin, lịch phát thanh, các nội dung phát thanh và tuyên truyền, ý kiến đánh giá của người dân đối với từng cấp...) và tổng quát các vấn đề liên quan tới thông tin cơ sở.

đ) Các hệ thống trên được kết nối đồng bộ đảm bảo thống nhất, hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở dựa trên ứng dụng công nghệ thông tin.

2. Giải pháp về an toàn, bảo mật thông tin

a) Đối với các hệ thống thông tin thuộc phạm vi của Đề án, trong quá trình thiết kế, đầu tư, thiết lập hệ thống cần thực hiện xác định cấp độ, triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ của hệ thống thông tin được cấp có thẩm quyền phê duyệt đúng quy định của pháp luật về an toàn thông tin.

b) Triển khai các giải pháp: Phòng, chống phần mềm độc hại; quản lý và giám sát an toàn thông tin; bảo mật các cơ sở dữ liệu, tương tác trao đổi giữa các cơ sở dữ liệu tới các máy chủ, máy trạm, các thiết bị đầu cuối liên quan; và kết nối chia sẻ dữ liệu với Trung tâm Giám sát không gian mạng quốc gia.

c) Tổ chức kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin của các hệ thống thông tin thuộc phạm vi Đề án trước khi đưa vào sử dụng và định kỳ (theo cấp độ hệ thống thông tin được phê duyệt) theo quy định.

3. Giải pháp về tổ chức bộ máy, nhân sự

Yêu cầu thực hiện các nhiệm vụ của Đề án bảo đảm không tăng đầu môi, biên chế mà sử dụng bộ máy, nhân sự hiện có thuộc lĩnh vực đã phân công.

- Ở trung ương: Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Ở cấp tỉnh: Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

- Ở cấp huyện: Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.

- Ở cấp xã: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

4. Giải pháp nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ phụ trách về công nghệ thông tin và cán bộ làm công tác thông tin cơ sở

a) Tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ phụ trách về công nghệ thông tin và cán bộ làm công tác thông tin cơ sở.

- Tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng biên soạn, biên tập tin, bài; nâng cao năng lực tổng hợp, phân tích, đánh giá chất lượng nội dung thông tin.

- Tập huấn, bồi dưỡng về sử dụng công nghệ thông tin, công nghệ số để quản lý và vận hành thiết bị kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin.

- Tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng biên soạn tài liệu tuyên truyền, sản xuất nội dung chương trình, biên tập tin, bài phát thanh theo hướng hiện đại.

b) Biên soạn các loại tài liệu

- Biên soạn, cung cấp tài liệu, phổ biến, tập huấn, hướng dẫn bằng video/clip, bài giảng điện tử (E-Learning).

- Biên soạn sách hướng dẫn, tài liệu tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, kiến thức kỹ thuật, công nghệ, kỹ năng tuyên truyền cho cán bộ làm công tác thông tin

cơ sở; cảm nang hướng dẫn về tổ chức các hoạt động thông tin cơ sở để cung cấp cho các cơ quan, đơn vị và cán bộ làm công tác thông tin cơ sở các cấp.

5. Giải pháp về cơ chế, chính sách

a) Xây dựng, ban hành văn bản quy định về tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn thông tin, quản lý và vận hành đài truyền thanh cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin - viễn thông trình cấp có thẩm quyền ban hành.

b) Xây dựng, ban hành văn bản quy định về cơ chế cung cấp, quản lý thông tin trên hệ thống thông tin nguồn và thu thập, tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu, đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin cơ sở trình cấp có thẩm quyền ban hành.

6. Giải pháp về tài chính

a) Ngân sách nhà nước: Ngân sách trung ương bảo đảm trên cơ sở kế hoạch do cơ quan chủ trì nhiệm vụ của Đề án đề xuất; ngân sách địa phương thực hiện Đề án theo kế hoạch do địa phương phê duyệt.

b) Huy động nguồn lực xã hội hóa từ các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân đầu tư đồng bộ; thực hiện thuê dịch vụ theo quy định.

7. Giải pháp tuyên truyền, phổ biến về ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động thông tin cơ sở

a) Thông tin trên báo chí, xuất bản phẩm, thông tin điện tử, mạng xã hội và các phương tiện truyền thông khác.

b) Tổ chức hội thảo, hội thi, tư vấn... về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin cơ sở.

c) Biểu dương, khen thưởng những mô hình hay, cách làm sáng tạo ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin cơ sở.

d) Tuyên truyền, hướng dẫn người dân hưởng ứng việc sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp nhận thông tin thiết yếu, góp ý, đánh giá hiệu quả thực thi các chính sách, pháp luật ở cơ sở và trao đổi thông tin tương tác hai chiều giữa người dân với cơ quan quản lý nhà nước.

PHẦN THỨ HAI

MỘT SỐ KỸ NĂNG NÂNG CAO HIỆU QUẢ

CÔNG TÁC THÔNG TIN TUYÊN TRUYỀN Ở CƠ SỞ

I. KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN MIỆNG

Theo *Từ điển tiếng Việt*, kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức đã thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tiễn. Như vậy, kỹ năng tuyên truyền miệng là khả năng vận dụng các kiến thức về lĩnh vực này trong thực tiễn tuyên truyền, thuyết phục người nghe bằng lời nói trực tiếp. Đó là một loạt những kỹ năng liên quan đến quá trình chuẩn bị và thực hiện hoạt động tuyên truyền miệng. Bài viết này đề cập đến việc rèn luyện các kỹ năng cơ bản sau:

- Kỹ năng lựa chọn nội dung tuyên truyền miệng.
- Kỹ năng lựa chọn, nghiên cứu và xử lý tài liệu.
- Kỹ năng xây dựng đề cương tuyên truyền miệng.
- Kỹ năng lựa chọn, sử dụng ngôn ngữ, văn phong.

- Kỹ năng tiên hành phát biểu khi thực hiện đối thoại với người nghe, điều khiển sự chú ý và trả lời câu hỏi.

KỸ NĂNG LỰA CHỌN NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN MIỆNG

Về nguyên tắc, tuyên truyền miệng có thể đề cập đến mọi vấn đề của đời sống xã hội: Những vấn đề kinh tế, chính trị, văn hoá, khoa học - kỹ thuật, an ninh - quốc phòng, đối ngoại; những vấn đề lý luận, quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước; các sự kiện đã và đang diễn ra trong đời sống xã hội... Nhưng để đạt mục đích tuyên truyền đặt ra, tạo khả năng thu hút sự chú ý của người nghe, khi lựa chọn nội dung tuyên truyền miệng, cần chú ý đến các đặc trưng sau:

1. Phải mang đến cho người nghe những thông tin mới

Trong lý thuyết giao tiếp, người ta ví quá trình trao đổi thông tin với hình tượng hai bình thông nhau chứa tin. Mỗi một bình chứa tin là một vai giao tiếp. Quá trình giao tiếp, trao đổi thông tin là quá trình mở chiếc van giữa hai bình để tin từ bình này (người nói) chảy sang bình kia (người nghe). Nếu tin của hai bình ngang nhau tức là hết điều để nói, quá trình trao đổi thông tin trên thực tế không diễn ra nữa. Để quá trình giao tiếp, trao đổi thông tin diễn ra liên tục, giữa người nói và người nghe phải có độ chênh lệch về thông tin, về sự hiểu biết xung quanh nội dung đang đề cập đến. Độ chênh lệch về thông tin, về sự hiểu biết đó chính là *cái mới của nội dung tuyên truyền miệng*. Sinh thời, Bác Hồ thường căn dặn các nhà báo, các cán bộ tuyên truyền rằng, nếu không có gì để nói, để viết thì chớ nói, chớ viết.

Cái mới của nội dung tuyên truyền tạo khả năng thu hút sự chú ý của người nghe, thuyết phục, cảm hoá họ, khẳng định những quan điểm cần tuyên truyền và phê phán các quan điểm sai trái, phản diện.

Trong tuyên truyền miệng, cái mới không chỉ được hiểu là cái chưa hề được đối tượng biết đến mà có thể là một phương pháp tiếp cận mới, một cách trình bày mới, độc đáo, một nhận định đánh giá mới về cái đã biết. Để tạo ra cái mới cho nội dung tuyên truyền miệng, người cán bộ tuyên truyền cần thường xuyên tích lũy tư liệu mới; tìm tòi, sáng tạo cách trình bày, tiếp cận mới đối với vấn đề; rèn luyện năng lực bình luận, đánh giá thông tin; tích cực nghiên cứu thực tế, lăn lộn trong phong trào cách mạng của quần chúng để phát hiện, nắm bắt cái mới, tổng kết các kinh nghiệm hay từ thực tiễn cách mạng của nhân dân dưới sự lãnh đạo của Đảng.

2. Phải thiết thực, đáp ứng nhu cầu thông tin của một loại đối tượng cụ thể

Nội dung tuyên truyền miệng do mục đích của công tác giáo dục tư tưởng và nhu cầu thoả mãn thông tin của đối tượng quy định. Nhu cầu thông tin của đối tượng lại xuất hiện do nhu cầu của hoạt động nhận thức (nghe để biết), hoặc của hoạt động thực tiễn (nghe để biết và để làm). Chính trong quá trình hoạt động thực tiễn mà ở công chúng xuất hiện nhu cầu thông tin và đòi hỏi được đáp ứng.

Hoạt động thực tiễn của công chúng lại rất đa dạng, do đó nhu cầu thông tin của từng đối tượng công chúng cũng khác nhau. Không thể chọn một nội dung để nói cho các đối tượng khác nhau. Nội dung tuyên truyền miệng bao giờ cũng

hướng tới một đối tượng, một nhóm người nghe cụ thể, xác định. Cho nên, phân loại đối tượng, nắm vững mục đích công tác giáo dục tư tưởng và nhu cầu thông tin, sự hứng thú của từng đối tượng đối với nội dung thông tin, kích thích và đáp ứng nhu cầu ấy vừa là yêu cầu, vừa là điều kiện đảm bảo cho sự thành công của công tác tuyên truyền miệng.

Trong trường hợp ở công chúng chưa xuất hiện nhu cầu thông tin về một vấn đề quan trọng nào đó, nhưng vấn đề đó lại được đặt ra do yêu cầu giáo dục tư tưởng thì cần chủ động hướng dẫn, kêu gọi, kích thích sự quan tâm ở họ. Chỉ khi nào ở người nghe xuất hiện nhu cầu thông tin và đòi hỏi được đáp ứng thì khi đó ở họ mới xuất hiện tâm thế, thái độ chủ động sẵn sàng tiếp nhận, chủ động nhằm thoả mãn nhu cầu đó (tìm tài liệu để đọc, đến hội trường nghe nói chuyện và chú ý lắng nghe...).

3. Phải mang tính thời sự, tính cấp thiết, phản ánh những vấn đề nóng bỏng của cuộc sống

Giá trị và sức lôi cuốn người nghe, ý nghĩa giáo dục tư tưởng và chỉ đạo hành động của nội dung tuyên truyền miệng được nâng cao rõ rệt khi chọn đúng thời điểm đưa tin, thời điểm tổ chức buổi nói chuyện. Nếu buổi nói chuyện được tổ chức đúng thời điểm thì sức thu hút của nó đối với người nghe càng lớn, vì đó là một điều kiện giúp con người hành động có hiệu quả. Nếu triển khai kế hoạch tuyên truyền chậm, thông tin thiếu tính thời sự thì hiệu quả tác động kém, sức hấp dẫn bị hạn chế.

Để đáp ứng yêu cầu này, một mặt cần nắm vững chương trình, kế hoạch tuyên truyền của cấp uỷ hoặc cấp trên đề ra; mặt khác, bằng bản tính chính trị, sự nhạy cảm và tính năng động nghề nghiệp, cán bộ tuyên truyền có thể chọn một trong số những vấn đề lý luận và thực tiễn cấp bách nhất, những sự kiện có tiếng vang lớn, đang kích thích sự quan tâm của đông đảo quần chúng làm chủ đề cho nội dung tuyên truyền. Những vấn đề và sự kiện như vậy thường có sức mạnh thông tin, cổ vũ cao, tác động sâu sắc đến ý thức và hành vi của con người.

Hướng vào phản ánh những vấn đề bức xúc trong phong trào cách mạng của quần chúng, các điển hình tiên tiến trong thực hiện đường lối, chính sách của Đảng; phát hiện, giải đáp kịp thời, có sức thuyết phục những vấn đề do thực tiễn cuộc sống sinh động đang đặt ra là một trong những cách thức nâng cao tính cấp thiết, tính thời sự của nội dung tuyên truyền miệng.

4. Phải đảm bảo tính tư tưởng và tính chiến đấu

Bài nói của cán bộ tuyên truyền có mục đích tư tưởng rất rõ rệt. Mục đích tư tưởng này do chức năng của công tác tuyên truyền đặt ra và là đặc trưng cơ bản nhất trong hoạt động nghề nghiệp của cán bộ tuyên truyền. Khi nói trước công chúng cán bộ tuyên truyền thực hiện chức năng của nhà tư tưởng bằng công cụ lời nói, bằng nghệ thuật sử dụng ngôn từ. Nội dung tuyên truyền miệng dù về đề tài gì, trước đối tượng công chúng nào cũng đặt ra không chỉ mục đích thông tin mà quan trọng hơn là mục đích tác động về mặt tư tưởng nhằm hình thành niềm tin và cổ vũ tính tích cực hành động của con người. Cho nên, nội dung tuyên truyền miệng không chỉ đạt tới yêu cầu cung cấp thông tin đa dạng, nhiều chiều, hấp dẫn, mà quan trọng hơn là đạt tới yêu cầu định hướng thông tin. Nội dung

tuyên truyền miệng không chỉ nhằm cung cấp thông tin về các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về những sự kiện quan trọng trong nước và trên thế giới mà quan trọng hơn là qua thông tin đó định hướng nhận thức, giáo dục tư tưởng, quán triệt quan điểm và hướng dẫn hành động của quần chúng.

Tính tư tưởng, tính chiến đấu đòi hỏi cán bộ tuyên truyền khi thông tin về những quan điểm khác nhau phải có chính kiến rõ ràng, phân tích theo lập trường, quan điểm của Đảng; khi nêu các hiện tượng tiêu cực, lạc hậu, các tư tưởng xa lạ, đối lập phải tỏ rõ thái độ phê phán kiên quyết, triệt để, tránh gây hoài nghi, hoang mang, làm giảm lòng tin của công chúng bởi cái gọi là “thông tin nhiều chiều” thiếu cơ sở khoa học.

Căn cứ vào kế hoạch, đề tài tuyên truyền của cấp uỷ, những đặc trưng trên, thực tế tình hình tư tưởng xã hội, đặc điểm đối tượng, cán bộ làm công tác tuyên truyền cần lựa chọn nội dung tuyên truyền miệng cho phù hợp.

KỸ NĂNG LỰA CHỌN, NGHIÊN CỨU XỬ LÝ TÀI LIỆU

Lựa chọn, thu thập tài liệu là một nhiệm vụ quan trọng vì nó là cơ sở để lựa chọn nội dung tuyên truyền và là yếu tố tạo ra chất lượng cho một buổi nói chuyện.

1. Chọn nguồn tài liệu

Nguồn tài liệu quan trọng nhất mà cán bộ tuyên truyền thường xuyên sử dụng là tác phẩm kinh điển của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, các văn kiện của Đảng và Nhà nước. Đây vừa là nội dung, vừa là cơ sở lý luận - tư tưởng của nội dung tuyên truyền. Người làm công tác tuyên truyền miệng phải có kiến thức vững chắc và hệ thống về chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, chính sách của Đảng, để trên cơ sở đó đánh giá, phân tích các sự kiện, hiện tượng.

- Các loại từ điển (*Từ điển tiếng Việt, Từ điển triết học. Từ điển kinh tế...*), tài liệu thống kê... là nguồn tài liệu chủ yếu để tra cứu các khái niệm, khai thác số liệu cho bài nói.

- Các sách chuyên khảo phù hợp là nguồn tài liệu rất quan trọng. Qua các tài liệu này có thể thu thập khối lượng lớn kiến thức hệ thống, sâu sắc về nội dung tuyên truyền, đặc biệt là tuyên truyền chuyên đề.

- Các báo, tạp chí chính trị - xã hội, tạp chí chuyên ngành cũng là một nguồn tài liệu. Tạp chí cung cấp những thông tin khái quát, mang tính lý luận, nhưng tính thời sự ít hơn so với báo. Cần chú ý rằng, một tờ báo có thể cung cấp thông tin về những sự việc, sự kiện nhiều người đã biết. Tuy nhiên, cán bộ tuyên truyền cần thông qua các sự việc, sự kiện đó để phân tích, rút ra ý nghĩa chính trị, tư tưởng nằm sâu trong cái diễn ra hàng ngày mà ai cũng biết ấy. Cho nên, cần lưu trữ báo và tạp chí, lên thư mục hoặc cắt ra những bài báo và ghi rõ nguồn gốc xuất xứ của chúng.

- Sổ tay tuyên truyền, sổ tay báo cáo viên là những tài liệu hướng dẫn nội dung, nghiệp vụ tuyên truyền và một số tư liệu chung cần thiết cho cán bộ tuyên truyền rất thiết thực, bổ ích..

- Các bản tin nội bộ, đặc biệt là thông tin được cung cấp thông qua các hội nghị báo cáo viên định kỳ là nguồn thông tin trực tiếp mà dựa vào đó báo cáo viên tuyên truyền viên xây dựng nội dung bài nói.

- Ngoài ra, có thể sử dụng các băng ghi âm, các băng hình phù hợp, các báo cáo tình hình của cơ sở, các ghi chép qua nghiên cứu thực tế tham quan các điển hình tiên tiến, các di tích lịch sử - văn hoá ...

- Các tác phẩm văn học để khai thác hình tượng văn học, câu nói, câu thơ liên quan, làm nổi bật ý của bài nói chuyện.

Muốn có nguồn tài liệu phong phú, cần tuân theo chỉ dẫn sau đây của Bác Hồ:

“Muốn có tài liệu thì phải tìm, tức là:

1. Nghe: Lắng nghe các cán bộ, nghe các chiến sĩ, nghe đồng bào để lấy tài liệu mà viết.

2. Hỏi: Hỏi những người đi xa về, hỏi nhân dân, hỏi bộ đội những việc, những tình hình khắp nơi.

3. Thấy: Mình phải đi đến xem xét mà thấy.

4. Xem: Xem báo chí, sách vở. Xem báo chí trong nước, xem báo chí nước ngoài.

5. Ghi: Những cái gì đã nghe, đã thấy, đã hỏi được, đã học được thì chép lấy để dùng và viết. Có khi xem mấy tờ báo chỉ được một tài liệu thôi. Tìm tài liệu cũng như những công tác khác phải *chịu khó*.

Có khi xem tờ báo này có vấn đề này, xem tờ báo khác có vấn đề khác, rồi gộp hai ba vấn đề, hai ba con số làm thành một tài liệu mà viết.

Muốn có nhiều tài liệu thì phải xem cho rộng”. [1]

2. Đọc và nghiên cứu tài liệu

Đọc tài liệu: thoạt đầu nên đọc lướt qua mục lục, lời chú giải (nếu có) của từng tài liệu cũng như của tất cả các tài liệu đã thu nhận được để trên cơ sở đó hình thành quan niệm về nội dung, kết cấu bài nói. Sau đó đọc kỹ, tìm cái mới có phân tích, suy nghĩ, lựa chọn. Có thể đọc cả tài liệu phản diện để hiểu nội dung và cách xuyên tạc của các thế lực xấu, xây dựng lập luận phê phán sát với nội dung, có hiệu quả; nâng cao tính chiến đấu của bài phát biểu, tuyên truyền miệng.

Ghi chép: Tuỳ kinh nghiệm của một người để ghi chép sao cho đạt được mục tiêu: Hệ thống, dễ đọc, dễ tìm..., ghi tóm tắt những điều đã đọc được, có thể ghi thêm lời bình luận ra lề, hoặc bổ sung thêm những số liệu, ý kiến nhận xét khác... khi tài liệu cô đọng hoặc trừu tượng.

Khi cần giữ lại ý kiến của tác giả một cách hoàn chỉnh, có thể trích nguyên văn từng câu, từng đoạn và chú giải xuất xứ của đoạn trích (ghi rõ tên tác giả, tác phẩm, nơi xuất bản, năm xuất bản, lần xuất bản, số trang). Đoạn trích phải lấy từ tài liệu gốc hoặc tra cứu lại từ tài liệu gốc, không trích dẫn từ tài liệu của người khác.

Trong lúc đọc tài liệu, có thể ghi được rất nhiều nhưng nói chung chỉ nên ghi lại những chỗ hay nhất, những khái niệm, những tư liệu chính xác, cần thiết nhất, tư liệu mới có liên quan đến chủ đề tuyên truyền.

Có thể ghi vào sổ tay hoặc ghi trên phích. Khi ghi nên ghi trên một mặt giấy, hoặc trang ghi chưa lè rộng để lấy chỗ ghi thêm những vấn đề mới, thông tin mới hoặc ý kiến bình luận của mình.

Phích được làm bằng giấy cứng, kích thước thông thường khoảng 8 x 12,5cm, đựng vào hộp hoặc phong bì. Việc ghi phích có nhiều ưu điểm. Nó giúp cho khảo cứu dễ dàng, thuận tiện nhờ việc phân loại chúng theo hệ thống các vấn đề.

Có rất nhiều phương pháp nghiên cứu tài liệu. Lựa chọn phương pháp nào phụ thuộc vào thói quen, kinh nghiệm cá nhân:

3. Một vài chú ý khi sử dụng tài liệu

- Sau khi đọc, ghi chép, tiến hành lựa chọn những tư liệu mới nhất, có giá trị nhất, dự kiến có khả năng thu hút người nghe nhất đưa vào đề cương bài nói.

- Chọn và sắp xếp tư liệu theo trình tự lôgic để hình thành đề cương.

- Chỉ sử dụng những tư liệu rõ ràng, chính xác. Không dùng những tư liệu chưa rõ về quan điểm tư tưởng, thiếu chính xác về mặt khoa học. Cần tuân thủ nguyên tắc về chất lượng thông tin trong giao tiếp: Không nói điều mà mình chưa tin là đúng và những điều không đủ bằng chứng.

Trước khi sử dụng bất kỳ tư liệu nào đều phải xem xét nó bằng “lăng kính” của người cán bộ tư tưởng. Đó là sở ngại cảm về tư tưởng, là bản lĩnh chính trị, là trách nhiệm người cán bộ trước Đảng, trách nhiệm công dân. Không được để lộ bí mật của Nhà nước. Khi sử dụng các tài liệu mật, thông tin nội bộ cần xác định rõ vấn đề nào không được nói, hoặc chỉ được nói đến đối tượng nào. Trong điều kiện bùng nổ thông tin hiện nay, cần thiết phải định hướng thông tin theo quan điểm của Đảng.

Sử dụng tài liệu là một kỹ năng, phụ thuộc vào năng lực, kinh nghiệm nghề nghiệp của cán bộ tuyên truyền. Cùng một lượng tài liệu như nhau, ai dày công và sáng tạo hơn sẽ có bài nói chuyện chất lượng cao hơn.

KỸ NĂNG XÂY DỰNG ĐỀ CƯƠNG TUYÊN TRUYỀN MIỆNG

Đề cương tuyên truyền miệng là văn bản mà dựa vào đó người tuyên truyền tiến hành buổi nói chuyện trước công chúng. Đề cương tuyên truyền miệng cần đạt tới các yêu cầu sau:

Phải thể hiện mục đích tuyên truyền. Đề cương là sự cụ thể hoá, quán triệt mục đích tuyên truyền trong các phần, các mục, các luận điểm, luận cứ, luận chứng của bài nói.

- Phải chứa đựng, bao hàm nội dung tuyên truyền một cách lôgic.

Cần xây dựng nhiều phương án của đề cương, từ đó chọn phương án tối ưu. Phương án tối ưu là phương án đạt mục đích tuyên truyền và phù hợp với một đối tượng công chúng cụ thể, xác định.

Quá trình xây dựng đề cương có thể thay đổi, bổ sung, hoàn thiện dần từ thấp lên cao, từ đề cương sơ bộ đến đề cương chi tiết. Đối với những vấn đề quan trọng, phát biểu trước những đối tượng có trình độ cao, có sự hiểu biết và giàu kinh nghiệm thực tiễn, đề cương cần được chuẩn bị với các số liệu thật chính xác, có giá trị cao. Càng chi tiết càng tốt.

Tuyên truyền miệng có nhiều thể loại: Bài nói chuyện thời sự, báo cáo chuyên đề, báo cáo nhanh hoặc giới thiệu về nghị quyết của các cấp uỷ đảng, kể chuyện người tốt việc tốt, gương anh hùng, chiến sĩ thi đua, diễn văn đọc trong các cuộc mít tinh... Mỗi thể loại trên đều có kết cấu đề cương riêng. Nhưng khái quát lại, đề cương được kết cấu bởi ba phần: Phần mở đầu, phần chính và phần kết luận. Mỗi phần có chức năng riêng, yêu cầu riêng, phương pháp xây dựng và thể hiện riêng.

Phần mở đầu

Phần mở đầu có các chức năng như:

+ Làm phần nhập đề cho chủ đề tuyên truyền. Đồng thời là phương tiện giao tiếp với người nghe nhằm kích thích sự hứng thú của người nghe với nội dung tuyên truyền.

Phần này tuy ngắn, nhưng rất quan trọng đối với các nội dung tuyên truyền có tính trừu tượng, đối với đối tượng mới tiếp xúc lần đầu, với đối tượng là thanh niên, sinh viên.

Yêu cầu đối với lời mở đầu:

+ Phải tự nhiên và gắn với các phần khác trong bố cục toàn bài cả về nội dung và phong cách ngôn ngữ.

+ Ngắn gọn, độc đáo và hấp dẫn đối với người nghe.

Các cách mở đầu và cấu trúc phần mở đầu:

Cách mở đầu rất đa dạng, phong phú nhưng có thể khái quát thành hai cách mở đầu chủ yếu: Mở đầu trực tiếp và mở đầu gián tiếp:

Mở đầu trực tiếp là cách mở đầu bằng việc giới thiệu thẳng với người nghe vấn đề sẽ trình bày để người nghe tiếp cận ngay. Cách mở đầu này ngắn gọn, tự nhiên, dễ tiếp nhận và thích hợp với những bài phát biểu ngắn, với đối tượng đã tương đối quen thuộc... Mở đầu trực tiếp được cấu trúc bởi hai phần: Nêu vấn đề và giới hạn phạm vi vấn đề (hay chuyển vấn đề).

+ *Nêu vấn đề* là trình bày một ý tưởng, một quan niệm tổng quát có liên quan trực tiếp đến chủ đề tuyên truyền để dọn đường cho việc trình bày phần chính tiếp theo.

+ *Giới hạn phạm vi vấn đề* là thông báo cho người nghe biết trong bài nói có mấy phần, bàn đến những vấn đề gì.

Mở đầu gián tiếp là cách mở đầu không đi thẳng ngay vào vấn đề mà chỉ nêu vấn đề sau khi đã dẫn ra một ý kiến khác có liên quan, gần gũi với vấn đề ấy nhằm chuẩn bị bối cảnh, dọn đường cho vấn đề xuất hiện. Cách mở đầu này dễ tạo cho bài nói sự sinh động hấp dẫn đối với người nghe, làm cho người nghe nhanh chóng thay đổi quan điểm vốn có, chấp nhận quan điểm của người tuyên truyền.

- Mở đầu gián tiếp được cấu trúc bởi ba phần: Dẫn dắt vấn đề, nêu vấn đề và giới hạn phạm vi vấn đề. Tùy theo cách dẫn dắt vấn đề, hay là cách chuyển từ phần dẫn dắt vấn đề sang phần nêu vấn đề mà hình thành.

Các phương pháp mở đầu gián tiếp sau:

+ Nếu dẫn dắt vấn đề được bắt đầu từ một cái riêng để đi đến nêu vấn đề là một cái chung ta có *phương pháp quy nạp*.

+ Nếu dẫn dắt vấn đề bắt đầu từ một cái chung để đi đến nêu vấn đề là một cái riêng ta có *phương pháp diễn dịch*.

+ Nếu dẫn dắt vấn đề bằng cách lấy một ý khác tương tự để làm rõ hơn cho việc nêu vấn đề ở phần tiếp theo ta có *phương pháp tương đồng*.

+ Nếu dẫn dắt vấn đề bằng cách lấy một ý khác trái ngược để đối chiếu, so sánh với vấn đề sẽ nêu ra ta có *phương pháp tương phản*.

Trong thực tế công tác tuyên truyền miệng, ngoài các cách mở đầu có tính "kinh điển" trên, người ta còn sử dụng hàng loạt các phương pháp mở đầu khác, tự do hơn, miễn là chúng đáp ứng được các yêu cầu như đã nêu trên.

Ngoài ra trong phần mở đầu dù trực tiếp hay gián tiếp, nên có thêm phần giới thiệu thời gian nói chuyện (đến mấy giờ), phương thức tiến hành (có nghỉ giải lao hay không, nghỉ mấy lần, có trả lời các câu hỏi và tổ đối thoại hay không...).

Phần chính của bài nói

Đây là phần dài nhất, quan trọng nhất, quy định chất lượng của bài nói, là phần thể hiện và phát triển nội dung tuyên truyền một cách toàn diện, theo yêu cầu đặt ra. Nếu như chức năng, đặc trưng của phần mở đầu là thu hút sự chú ý của người nghe ngay từ đầu thì chức năng đặc trưng của phần chính là lôi cuốn người nghe, kích thích sự hứng thú, định hướng tư tưởng, phát triển tư duy của họ bằng chính sự phát triển phong phú của nội dung và lôgic của sự trình bày. Khi chuẩn bị phần chính của bài nói cần đạt tới các yêu cầu:

- Bố cục chặt chẽ, được trình bày, lập luận theo những quy tắc, phương pháp nhất định. Phần chính được bố cục thành các luận điểm hay các mục (mục lớn tương ứng với luận điểm cấp một, mục nhỏ tương ứng với luận điểm cấp hai). Các luận điểm phải được làm sáng tỏ bởi các luận cứ. Giữa các luận điểm hay các phần, các mục phải có đoạn chuyển tiếp làm cho bài nói có tính liên tục và giúp người nghe chủ động chuyển sang tiếp thu những mục, những luận điểm tiếp theo. Tư liệu, cứ liệu dùng để chứng minh, làm sáng tỏ luận điểm cần được sắp xếp một cách lôgic theo phương pháp quy nạp, phương pháp diễn dịch, phương pháp loại suy hoặc phương pháp nêu vấn đề. Mỗi luận điểm, mỗi phần, mỗi mục có thể trình bày theo một trong các phương pháp trên. Việc chọn phương pháp trình bày, sắp xếp tư liệu nào là do nội dung bài nói, đặc điểm người nghe và hoàn cảnh cụ thể của buổi tuyên truyền miệng quy định.

- Tính xác định, tính nhất quán và tính có luận chứng: Nhìn chung, quá trình trong ý thức của mỗi cá nhân trong xã hội đã hình thành những mối quan hệ lôgic nhất định. Nếu lôgic bài nói phù hợp với lôgic trong tư duy, ý thức người nghe thì bài nói sẽ trở nên dễ hiểu, dễ thuyết phục. Chính vì vậy, khi thiết lập đề cương bài nói, hình thành các luận điểm, các phần, các mục phải vận dụng các quy luật lôgic (quy luật đồng nhất, quy luật mâu thuẫn, quy luật loại trừ cái thứ ba, quy luật có lý do đầy đủ). Việc vận dụng các quy luật này trong khi lập luận, trình bày, kết cấu đề cương sẽ đảm bảo cho bài nói có tính rõ ràng, chính xác (tính xác định), tính nhất quán và tính có luận chứng.

- Tính tâm lý, tính sư phạm. Khi xây dựng phần chính của bài nói và trình bày, lập luận nội dung, ngoài việc vận dụng các quy luật của lôgic hình thức cần vận dụng các quy luật của tâm lý học tuyên truyền như: Quy luật hình thành và

biến đổi của tâm thế, quy luật đồng hoá và tương phản của ý thức, quy luật đứng đầu trong niềm tin, quy luật về sự tác động của cái mới...

Chẳng hạn, có thể vận dụng *quy luật đứng đầu trong niềm tin* do nhà bác học Hêvlânđơ tìm ra năm 1926 để sắp xếp thứ tự trình bày các vấn đề có ý nghĩa quan trọng đối với việc hình thành tâm thế, niềm tin của đối tượng. Nội dung của quy luật này có thể tóm tắt lại là: Những tác động đầu và cuối của hiện thực khách quan đến con người thường để lại những dấu ấn sâu sắc. Cho nên, khi xây dựng đề cương phần chính bài nói, các vấn đề quan trọng của nội dung cần kết cấu phần đầu hoặc phần cuối của bài.

Đề cương phần chính bài nói còn được sắp xếp theo yêu cầu của phương pháp sư phạm: Trình bày từ cái đơn giản, đã biết đến cái phức tạp, cái chưa biết và nêu bật được những luận điểm quan trọng nhất của bài.

Phần kết luận

- Kết luận là phần không thể thiếu của cấu trúc một bài nói, nó có các *chức năng* đặc trưng sau:

- + Tổng kết những vấn đề đã nói.
- + Củng cố và làm tăng ấn tượng về nội dung tuyên truyền.
- + Đặt ra trước người nghe những nhiệm vụ nhất định và kêu gọi họ đi đến hành động. Kết luận phải ngắn gọn, giàu cảm xúc nhưng tự nhiên, không giả tạo và được sử dụng để kết thúc bài nói.

- Những cách *kết luận chủ yếu và cấu trúc* của nó là:

Giống như mở đầu, kết luận có nhiều phương pháp khác nhau. Đó là các phương pháp: Mở rộng, ứng dụng, phê phán, tương ứng... Dù phương pháp nào thì kết luận cũng được cấu trúc bởi hai phần:

- + Phần đầu gọi là phần tóm tắt, hay toát yếu, tóm lược các vấn đề trình bày trong phần chính. Phần này giống nhau cho mọi phương pháp.
- + Phần hai là phần mở rộng và mang đặc trưng của phương pháp. Nếu phần hai mang ý nghĩa mở rộng vấn đề ta có kết luận kiểu mở rộng, nếu mang ý nghĩa phê phán ta có kết luận kiểu phê phán, nếu mang ý nghĩa vận dụng ta có kết luận kiểu ứng dụng, v.v..

Có thể còn nhiều loại kết luận khác. Tuy nhiên, nếu buổi nói chuyện đã đầy đủ và thấy rằng không cần phải tổng kết, thời gian nói chuyện đã hết thì tốt nhất nên nói: Đến đây cho phép tôi kết thúc bài phát biểu, xin cảm ơn các đồng chí.

Vào đề và kết luận cho buổi nói chuyện là một kỹ xảo, một thủ thuật - thủ thuật gây hấp dẫn, lôi cuốn, gây ấn tượng đối với người nghe. Việc tìm tòi các thủ thuật này là yêu cầu sáng tạo của mỗi cán bộ tuyên truyền.

KỸ NĂNG LỰA CHỌN, SỬ DỤNG NGÔN NGỮ, VĂN PHONG

Ngôn ngữ là công cụ quan trọng đảm bảo cho cán bộ tuyên truyền thực hiện mục đích của hoạt động tuyên truyền miệng. Bằng ngôn ngữ, cán bộ tuyên truyền chuyển tải thông tin, thúc đẩy sự chú ý và sự suy nghĩ của người nghe, điều khiển, điều chỉnh hoạt động nhận thức của đối tượng và cổ vũ họ đi tới những hành động tích cực. Ngôn ngữ tuyên truyền miệng có các đặc trưng sau:

Tính hội thoại

- Tuyên truyền miệng có đặc trưng là sự giao tiếp trực tiếp giữa người nói và người nghe thể hiện cả trong độc thoại và đối thoại. Cho nên, một đặc điểm văn phong quan trọng của tuyên truyền miệng là tính hội thoại, tính sinh động, phong phú của lời nói. Những biểu hiện của tính hội thoại là sử dụng từ vựng và câu cú hội thoại, sự đơn giản của cấu trúc câu và không tuân theo những quy tắc ngữ pháp nghiêm ngặt như văn viết.

Biểu hiện đầu tiên của tính hội thoại trong văn phong tuyên truyền miệng là việc sử dụng câu ngắn, câu không phức tạp (câu đơn). Do đặc điểm tâm, sinh lý của việc tri giác thông tin bằng thính giác, một mệnh đề càng dài thì càng khó ghi nhớ. Sử dụng câu ngắn, câu đơn sẽ làm cho người nghe dễ nhớ, dễ hiểu vấn đề và không ảnh hưởng đến việc thở lấy hơi của người nói.

Ngoài ra, việc sử dụng câu ngắn, câu nhiều mệnh đề kế tiếp nhau có thể trở thành phương tiện văn phong làm cho bài nói sôi nổi, có kịch tính, trên cơ sở đó thu hút sự chú ý của người nghe.

Khi đặt câu, những thông tin quan trọng không nên đặt ở đầu câu và cuối câu. Do đặc điểm của sự chú ý, nếu đặt những thông tin quan trọng ngay ở đầu câu, thì khi bắt đầu nói người nghe có thể chưa chú ý, thông tin bị thất lạc, cho nên chỉ đưa thông tin vào câu sau 3 - 4 từ đầu tiên. Cũng không nên đặt thông tin quan trọng ở cuối câu vì nghe đến cuối câu, thính giả có thể đã giảm thiểu sự chú ý, thông tin cũng có thể bị thất lạc. Cũng do điều này, mà khi đặt câu, không bắt đầu bằng một mệnh đề phụ quá dài.

- Sử dụng cấu trúc liên kết. Nhờ việc sử dụng cấu trúc này mà diễn giả có thể làm nổi bật, nhấn mạnh một vấn đề nào đó, thực hiện sự ngắt hơi hoặc xuống giọng để tạo ra cảm giác thoải mái, ngẫu hứng. Sự liên kết thường được sử dụng với liên từ: “và”, “còn”, “nhưng”, “song”, “hơn nữa” và các trợ từ: “mặc dù”, “chẳng lẽ”, “thậm chí”!, “thật vậy”,...

Tính chính xác

Tính chính xác của ngôn ngữ là sự phù hợp giữa tư tưởng muốn trình bày và từ ngữ, thuật ngữ được chọn để diễn đạt tư tưởng đó. Tính chính xác đảm bảo cho lời nói truyền đạt chính xác nội dung khách quan của vấn đề, sự việc, sự kiện được đề cập trong bài phát biểu, tuyên truyền miệng. Tính chính xác của lời nói trong tuyên truyền miệng bao gồm:

- Sự chính xác về phát âm (không phát âm sai, lẫn lộn giữa l và n, giữa ch và tr, giữa r và gi...)

- Sự chính xác về từ, các từ được dùng phải rõ nghĩa, đơn nghĩa, tránh dùng từ đa nghĩa, diễn đạt mập mờ, nước đôi, không rõ ràng.

- Sự chính xác về câu bao hàm cả sự chính xác về ngữ pháp (đặt câu đúng) và chính xác về ngữ nghĩa, tránh đặt những câu tối nghĩa.

- Sự chính xác của lời nói còn được biểu hiện ở việc chọn từ ngữ phù hợp với đề tài, với trình độ người nghe và bối cảnh giao tiếp.

Tính phổ thông

Tính phổ thông của lời nói trong tuyên truyền miệng thể hiện ở việc chọn từ, cách diễn đạt rõ ràng, đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với trình độ chung, phổ biến của

một nhóm đối tượng công chúng, là biết "phiên dịch" ngôn ngữ hàn lâm, ngôn ngữ chuyên gia sang ngôn ngữ của công chúng rộng rãi.

Tính phổ thông của lời nói đảm bảo cho thính giả hiểu được, tiếp thu được những vấn đề phức tạp, thu hút người nghe hướng vào tiếp nhận những tư tưởng mới của người tuyên truyền.

Tính phổ thông, sự đơn giản, dễ hiểu của lời nói, của cách trình bày không có nghĩa là dung tục hoá các khái niệm khoa học, là làm nghèo nàn nội dung bài nói. Sự đơn giản của diễn ngôn, sự dễ hiểu của cách trình bày và sự phong phú, tính khoa học của nội dung không mâu thuẫn với nhau. Trong vấn đề này việc cụ thể hoá các khái niệm trừu tượng, việc lấy các thí dụ minh hoạ, sử dụng đoạn miêu tả rất có hiệu quả.

Tính phổ thông của lời nói đòi hỏi cán bộ tuyên truyền hạn chế việc sử dụng các thổ ngữ, từ địa phương, các thuật ngữ có tính nghề nghiệp, chuyên dụng. Không lạm dụng từ nước ngoài, mặc dù sự hiện diện của một số từ nước ngoài trong ngôn ngữ của một dân tộc là một thực tế khách quan do những quy luật của quá trình phát triển ngôn ngữ và giao lưu văn hoá.

Trong những điều kiện cần thiết chúng ta có thể sử dụng các từ nước ngoài nhất là các từ Hán - Việt, để biểu đạt chính xác nội dung tư tưởng, nhưng không lạm dụng và tốt nhất vẫn là chọn dùng những từ có trong vốn từ vựng của người nghe. Sử dụng tục ngữ, thành ngữ, ca dao, dân ca, vốn gần gũi với đông đảo nhân dân để trình bày, diễn đạt, giải thích các khái niệm mới, trừu tượng cũng là cách phổ thông hoá lời nói của bài phát biểu, tuyên truyền miệng.

Tính truyền cảm

Tính truyền cảm là đặc trưng riêng có của ngôn ngữ nói. Việc khai thác, vận dụng đặc trưng này sẽ đem lại thành công cho bài nói. Một bài nói có chất lượng là bài nói vận dụng tốt các phương tiện lôgic và phương tiện cảm xúc - thẩm mỹ. Nhờ yếu tố truyền cảm của lời nói mà người nghe bỏ qua những thông tin nhiễu khác như tiếng ồn, các tác động của môi trường, sự nóng nực, tập trung chú ý để tiếp thu những từ thức mới, tích cực, chủ động nâng cao nhận thức của mình về những điều tưởng như đã biết, thích thú trong việc tiếp nhận thông tin. Chính vì vậy mà V.I. Lê nin đã nói: Không có sự xúc cảm của con người thì xưa nay không có, và không thể có sự tìm tòi chân lý.

Để tạo ra tính truyền cảm cho bài nói, có thể sử dụng các biện pháp tu từ ngữ âm: Các ẩn dụ, so sánh, các từ láy điệp ngữ,... và các biện pháp tu từ cú pháp: Câu ản chủ ngữ, câu hỏi tu từ, câu đối chọi, câu có bổ ngữ đứng ở trước, câu đảo đối, câu có thành phần giải thích... Đồng thời có thể sử dụng các yếu tố cận ngôn ngữ như ngữ điệu, trường độ, cao độ của tiếng nói, sự ngừng giọng... và kết hợp chúng với các yếu tố phi ngôn ngữ như cử chỉ, điệu bộ, nét mặt...

KỸ NĂNG TIẾN HÀNH PHÁT BIỂU, ĐIỀU KHIỂN SỰ CHÚ Ý VÀ TRẢ LỜI CÂU HỎI

1. Kỹ năng tiến hành phát biểu

Trong quá trình phát biểu, cán bộ tuyên truyền thực hiện sự tác động đến người nghe chủ yếu thông qua hai kênh: Kênh ngôn ngữ và kênh phi ngôn ngữ.

Mỗi quan hệ ngược người nghe - cán bộ tuyên truyền cũng được thực hiện bằng hai kênh này.

- *Kênh ngôn ngữ* (có tài liệu gọi là cận ngôn ngữ, tức là những yếu tố đi liền với ngôn ngữ). Thuộc về kênh này có thể sử dụng các yếu tố như ngữ điệu, cường độ, âm lượng, nhịp độ lời nói và sự ngừng giọng... để tạo nên sự hấp dẫn cho bài nói.

+ Ngữ điệu của lời nói phải phong phú biến hoá, có sự vận động của âm thanh, tránh cách nói đều đều, đơn điệu, buồn tẻ.

+ *Cường độ* của lời nói to hay nhỏ cần phù hợp với khuôn khổ kích thước hội trường, số lượng và đặc điểm người nghe. Cần điều chỉnh cường độ lời nói đủ để người ngồi xa nhất có thể nghe được.

+ *Nhịp độ lời nói*, nói nhanh hay nói chậm do nội dung bài nói, tình huống và không gian giao tiếp, khả năng hoạt động của tư duy và sự chú ý của người nghe quy định. Việc tăng nhịp độ lời nói làm cho quá trình tiếp thu thông tin diễn ra nhanh, nhưng nếu tăng đến một giới hạn nào đó, lượng thông tin cung cấp trong một đơn vị thời gian sẽ cao hơn khả năng của trí nhớ, khả năng tri giác thông tin của não giảm xuống. Cho nên, nhịp độ lời nói cần vừa phải. Thông thường, khi trình bày bài nói, nhịp độ chậm hơn đọc khoảng 1/5 lần.

Ngừng giọng cũng là một yếu tố của kỹ năng sử dụng kênh ngôn ngữ trong tuyên truyền miệng. Việc sử dụng kỹ năng ngừng giọng là để nhấn mạnh tầm quan trọng, tạo ra sự tập trung chú ý của người nghe đối với một vấn đề nào đó. Chính vì vậy mà thời điểm ngừng giọng được chọn là ở những chỗ có ý quan trọng, còn độ dài ngừng giọng phụ thuộc vào cảm xúc của người nói và ý muốn tạo ra sự chú ý ở người nghe.

- *Kênh phi ngôn ngữ* (có tài liệu gọi là kênh tiếp xúc cơ học hay các yếu tố về hành vi). Thuộc về kênh này có các yếu tố như tư thế sự vận động và cử chỉ, nét mặt, và nụ cười. Chúng là những yếu tố được quy định bởi phong cách và thói quen cá nhân. Hình thành kỹ năng này đòi hỏi phải có sự tập luyện công phu và kiên trì.

- Đứng trước công chúng phải tự nhiên linh hoạt. Trong suốt buổi nói chuyện nên có vài lần thay đổi tư thế để người nghe không cảm thấy mệt mỏi nhưng cũng không nên thay đổi tư thế quá nhiều.

Cử chỉ và diện mạo phải phù hợp với ngữ điệu của lời nói và cảm xúc, với sự vận động của tư duy và tình cảm. Nét mặt, nụ cười, ánh mắt có thể truyền đạt hàng loạt các cảm xúc, niềm vui hay nỗi buồn, sự kiên quyết hay nhân nhượng, sự khẳng định hay nghi vấn... mà nhờ nó người nói thể hiện được thái độ tình cảm của mình về vấn đề đang nói và qua đó tạo được lòng tin và sự lôi cuốn người nghe.

Các yếu tố trên đây tác động lên thị giác của người nghe và có tác dụng nâng cao hiệu quả tri giác thông tin của họ. Chúng còn được kết hợp phù hợp với tính chất, nội dung thông tin và với các yếu tố ngôn ngữ để nâng cao chất lượng tuyên truyền miệng.

2. Một số kỹ năng thu hút sự chú ý và gây ấn tượng đối với người nghe khi thực hiện tuyên truyền miệng

Một bài phát biểu tuyên truyền miệng có nội dung mới, thiết thực, mang tính thời sự, được trình bày theo logic chặt chẽ, ngôn ngữ chính xác, phổ thông và có tính biểu cảm. Trong quá trình trình bày, có thể sử dụng các kỹ năng, các thủ thuật sau để tạo sự chú ý và gây ấn tượng ở người nghe đối với nội dung bài nói:

- Tăng hàm lượng thông tin bằng cách xử lý tốt lượng dư thừa của ngôn ngữ diễn đạt.

- Tăng sức hấp dẫn của thông tin bằng cách sử dụng yếu tố bất ngờ, cách trình bày độc đáo.

- Sử dụng một số biện pháp ngôn ngữ như: Dùng từ láy, ẩn dụ, câu đảo đối, câu đối chọi... và các biện pháp tu từ ngữ âm như: Biện pháp hòa đối thanh điệu, biện pháp lặp số lượng âm tiết, lặp vần, biện pháp tạo nhịp điệu...

- Trình bày cái cụ thể xen kẽ cái trừu tượng, trình bày sự kiện xen kẽ các khái niệm, phạm trù quy luật.

- Nắm vững nghệ thuật sử dụng các con số. Có thể sử dụng kỹ năng để làm cho một số nhỏ thành số lớn hoặc ngược lại làm cho một số lớn thành số nhỏ; hoặc so sánh số đó với số khác để làm bật ý nghĩa chính trị, tư tưởng, xã hội của con số đang sử dụng.

- Phát biểu theo kiểu ngẫu hứng, thoát ly đề cương.

- Nêu dồn dập các sự kiện.

- Thu hút bằng cử chỉ, điệu bộ và sự nhiệt tình.

3. Kỹ năng khôi phục và tăng cường sự chú ý

Trong quá trình trình bày, do những nguyên nhân nào đó, sự chú ý của người nghe có thể bị giảm. Trong trường hợp đó, cán bộ tuyên truyền phải biết phát hiện nhờ việc quan sát thái độ và cử chỉ của người nghe và chủ động tìm cách khắc phục.

Dựa trên những quy luật tâm sinh lý, người ta đưa ra một số kỹ xảo, thủ thuật sau mà người tuyên truyền có thể áp dụng để khôi phục và tăng cường sự chú ý:

- Cử chỉ, vận động và sự kết hợp chúng với các thủ thuật khác. Chẳng hạn, có thể rời bục giảng tiến gần về phía người nghe hoặc đi vào giữa hội trường tiếp tục nói.

- Thủ thuật âm thanh: Nói to lên hoặc ngược lại, nói nhỏ đi, gần như nói thầm.

- Sử dụng các phương tiện trực quan như sơ đồ, bản đồ, biểu bảng, băng ghi hình... và kết hợp sử dụng các phương tiện đó với phương tiện ngôn ngữ.

Thay đổi trạng thái giao tiếp từ độc thoại sang đối thoại bằng cách đặt câu hỏi và đề nghị người nghe trả lời.

- Hài hước: Chuyển sang nói bằng giọng hài hước, sử dụng biện pháp gây cười như: Chơi chữ, nói lái, kỹ thuật tương phản hoặc kể một câu chuyện cười phù hợp để giảm bớt sự căng thẳng, khôi phục trở lại sự chú ý.

Nhà sư phạm Nga Usinxki có nói: Chú ý là cánh cửa mà qua đó tất cả những gì của thế giới bên ngoài đi vào tâm hồn con người. Cho nên, trong quá trình phát biểu, cán bộ tuyên truyền phải có kỹ năng tạo ra sự chú ý ở người nghe và duy trì, giữ gìn sự bền vững của nó trong suốt thời gian buổi nói chuyện.

4. Kỹ năng trả lời câu hỏi khi thực hiện đối thoại

Trong tuyên truyền miệng chúng ta không chỉ thực hiện các phương pháp độc thoại, mà còn thực hiện các phương pháp đối thoại như toạ đàm, trao đổi, thảo luận, hỏi - đáp. Trong các phương pháp đối thoại thì hỏi - đáp (người nghe hỏi và cán bộ, tuyên truyền trả lời) là phương pháp được sử dụng nhiều hơn cả. Do đó, việc trả lời các câu hỏi của người nghe là công việc bình thường của cán bộ tuyên truyền, nhất là trong điều kiện dân chủ hoá và tăng cường các phương pháp đối thoại với quần chúng. Cán bộ tuyên truyền cần thiết phải trả lời câu hỏi của quần chúng và tạo điều kiện, giành thời gian trong mỗi lần nói chuyện để họ được hỏi về những vấn đề mà họ quan tâm nhưng chưa được giải thích hoặc giải thích chưa rõ.

Quá trình trả lời câu hỏi của người nghe cần chú ý một số đặc điểm sau:

- Quan hệ giao tiếp thay đổi từ độc thoại (nói một mình) sang đối thoại (trao đổi giữa hai hay nhiều người với nhau), hơn nữa, người tuyên truyền đang đối thoại không phải với một người mà là đại diện của cả tập thể người nghe, do đó phải tuyệt đối tôn trọng và chú ý lắng nghe ý kiến của người hỏi.

- Có nhiều câu hỏi khó, bất ngờ nhưng yêu cầu phải trả lời ngay. Nếu trả lời đúng, chính xác, đáp ứng nhu cầu của công chúng thì rất tốt, uy tín của cán bộ tuyên truyền được đề cao; nhưng ngược lại, nếu trả lời sai, nhất là sai kiến thức cơ bản, phổ thông thì rất nguy hại. Vì vậy, nên thận trọng khi trả lời. Nếu cần, có thể đề nghị người hỏi nhắc lại câu hỏi để có thêm thời gian chuẩn bị phương án trả lời trong đầu.

- Khi trả lời, không chỉ riêng người hỏi nghe mà tất cả mọi người cùng nghe. Do đó, trả lời cũng có yêu cầu cao về nội dung, về cách lập luận, về kỹ năng và phong cách sử dụng ngôn ngữ...

Các kỹ năng cần thiết khi trả lời câu hỏi:

- Trả lời rõ ràng, đúng, trúng yêu cầu của câu hỏi.

- Lập luận có cơ sở khoa học, có căn cứ xác đáng, trên cơ sở các quy luật lôgic và phương pháp chứng minh, lời nói nhã nhặn, khiêm tốn, phù hợp với vị trí của mình trong quan hệ giao tiếp.

- Có thể đặt tiếp những câu hỏi gợi ý để người nghe tự trả lời câu hỏi của mình thông qua việc trả lời câu hỏi gợi ý của cán bộ tuyên truyền.

- Có thể trả lời ngay hoặc hẹn vào một thời điểm khác (cuối giờ, cuối buổi, hoặc sang ngày khác nếu còn tiếp tục nói chuyện) để có thêm thời gian chuẩn bị trả lời. Nên xét thấy khó trả lời thì tìm cách nói để người hỏi thoải mái, thông cảm. Không nên trả lời những vấn đề mà thấy mình chưa nắm vững.

- Nếu người nghe đưa ra nhiều câu hỏi quá thì có thể tìm cách hạn chế bớt phạm vi vấn đề của các câu hỏi.

Đối với ít số người (có người nước ngoài) có thái độ châm chọc, đặt những câu hỏi thiếu tế nhị, vu cáo, thăm dò... thì tùy trường hợp mà chọn cách trả lời thích hợp.

Nếu do họ thiếu hiểu biết về vấn đề của chúng ta thì cần trả lời, giải thích về vấn đề đó, tuyên truyền để họ hiểu về chúng ta hơn.

Nếu họ hỏi với thái độ châm chọc, khiêu khích, thiếu tế nhị... thì cần lập luận để bác bỏ, đồng thời tiếp tục giải thích để họ và mọi người hiểu đúng về vấn đề.

Dù thế nào thì trên diễn đàn phải giữ thái độ điềm tĩnh, có văn hoá, tuyệt đối tránh bị kích động. Thái độ bình tĩnh, lịch sự, tôn trọng tập thể sẽ được sự ủng hộ, đồng tình của số đông trong hội trường.

- Đối với những câu hỏi liên quan đến các lợi ích quốc gia, nếu không có trách nhiệm trả lời thì có thể từ chối hoặc chỉ dẫn người hỏi tìm gặp những người có trách nhiệm để nhận sự trả lời, không tự ý trả lời tùy tiện những vấn đề này.

Trả lời câu hỏi trong đối thoại trực tiếp là việc khó, nhưng có hiệu quả cao. Do đó, người cán bộ, tuyên truyền phải thường xuyên tích lũy kinh nghiệm, rèn luyện kỹ năng, vươn tới sự hiểu biết đa ngành, sâu sắc về văn hóa chung, có trình độ cao về văn hoá đối thoại.

Trên đây là những kỹ năng cơ bản nhất trong công tác tuyên truyền miệng. Ngoài những kỹ năng này, trong công tác tuyên truyền miệng còn có các kỹ năng khác, như kỹ năng nắm bắt nhanh chóng đặc điểm đối tượng, kỹ năng làm chủ lời nói trong phát biểu, các kỹ năng bắt đầu và kết thúc bài nói chuyện, kỹ năng nắm bắt thông tin phản hồi, kỹ năng thảo luận, tranh luận...

Trong công tác tư tưởng, mỗi lĩnh vực hoạt động, mỗi chức trách, nhiệm vụ đều có một trình độ kỹ năng tương ứng. Kỹ năng tuyên truyền miệng là một trong số nhiều kỹ năng của người cán bộ tư tưởng.

Kỹ năng tuyên truyền miệng cùng với kiến thức và kỹ xảo là ba yếu tố hình thành sự thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ tuyên truyền. Kiến thức, kỹ năng, kỹ xảo tuyên truyền miệng có quan hệ với nhau. Nắm vững nội dung kiến thức là tiền đề, điều kiện để hình thành kỹ năng, kỹ xảo. Kỹ năng, kỹ xảo phát triển đến trình độ cao sẽ góp phần củng cố kiến thức, đặt ra yêu cầu nâng cao kiến thức. Thiếu một trong ba yếu tố nói trên hoặc thiếu sự kết hợp giữa chúng trong rèn luyện thì không thể đạt tới sự tinh thông về nghiệp vụ tuyên truyền miệng.

II. KỸ NĂNG VIẾT TIN BÀI TUYÊN TRUYỀN

A. Những hiểu biết chung về thể loại tin:

Khái niệm và kỹ năng viết tin:

Khái niệm: Tin là một thể loại thông dụng nhất trong báo chí đặc biệt là báo điện tử và trang tin điện tử. Nó phản ánh nhanh những sự kiện thời sự có ý nghĩa trong đời sống xã hội với ngôn ngữ cô đọng, ngắn gọn, trực tiếp và dễ hiểu

Đặt đầu đề cho tin

– Do Tin phản ánh những sự kiện mới nên đầu đề của Tin cũng trực tiếp tham gia thông tin và phải gắn liền với sự kiện mới đó. Đầu đề của Tin phải trực tiếp phản ánh nội dung. Yêu cầu chung của đầu đề tác phẩm Tin là phải chú đọng những thông tin cốt lõi nhất.

– Thông thường, người ta hay chọn một chi tiết hoặc số liệu nổi bật nhất, *quan trọng nhất, hấp dẫn nhất để làm đầu đề cho Tin. Rất ít khi có những đầu đề Tin được đặt bằng những vấn đề toát ra từ sự kiện.*

Câu mở đầu của tin

– Đối với Tin, câu mở đầu có một tầm quan trọng đặc biệt. Nếu như chỉ được phép nói một câu để thông báo về sự kiện, thì đó chính là câu mở đầu của Tin.

– Câu mở đầu của Tin phải chứa đựng được thông điệp cốt lõi, chủ yếu nhất. Nó là sự nhắc lại và bổ sung hoàn chỉnh cái quan trọng nhất mà tí đã thông báo.

Kết luận về Tin

– Tin là thể loại xung kích, nền tảng của báo chí, có nhiệm vụ phản ánh các sự kiện mới, tiêu biểu, cấp bách. So với tất cả các thể loại báo chí khác, tin có thể phản ánh sự kiện nhanh nhất, ngắn gọn nhất với một dung lượng cô đúc, chặt chẽ nhất.

– Ngôn ngữ của tin mang tính chất thông báo nên rất đơn giản, ngắn gọn và gắn liền với sự kiện, mang tính chất sự kiện một cách rõ rệt.

– Khi viết tin không nên bình luận dài dòng. Trong trường hợp người viết muốn có một lời bình sau khi đã phản ánh về sự kiện thì lời bình phải rất ngắn gọn (chỉ một câu) và thường được đặt ở cuối tin.

B. Kỹ năng viết bài phản ánh:

Khái niệm

Là những dạng bài thông tin, phản ánh, đáp ứng các tiêu chí cơ bản của một tác phẩm báo chí, thường được dùng để thông tin, phản ánh về những vấn đề, sự kiện, nhân vật, hoàn cảnh, tình huống... ở cấp độ trung bình, vừa phải.

Đặc điểm của bài

– Phải đảm bảo yêu cầu về tính thời sự, *tính xác thực và tính định hướng trực tiếp của những thông tin*

– Dao động trong khoảng từ vài ba trăm đến khoảng bảy, tám trăm chữ.

– Phong cách ngôn ngữ khác nhau: sự chính xác, trực tiếp, cụ thể; tính chất nghiêm túc, chặt chẽ; sự mềm mại giàu cảm xúc ...

Các dạng bài phản ánh

– *Bài phản ánh về sự kiện, sự việc: tin Hội nghị, tin ANTT, tin ATGT*

– *Bài phản ánh về tình huống, vấn đề: Câu chuyện nghiệp vụ*

– *Bài phản ánh về người thật việc thật: gương sáng phong trào*

– *Bài phản ánh về suy nghĩ, cảm xúc: tạp chí công an Kon Tum*

Bài phản ánh sự kiện, sự việc

– Trong dạng bài này, các sự việc, sự kiện làm nên nội dung chủ yếu của tác phẩm. Trong đó, những câu hỏi như: *Chuyện đã xảy ra? Xảy ra như thế nào?, Vì sao nó xảy ra?, Diễn biến và hậu quả? v.v... thường được trả lời một cách đầy đủ (tuy không phải lúc nào cũng tuân theo một trình tự ổn định như thế).*

– Cần chú ý rằng sự kiện, sự việc gồm hai loại: *tích cực và tiêu cực: Sự kiện, sự việc tích cực thể hiện xu hướng vận động phát triển tích cực của đời sống. Sự kiện, sự việc tiêu cực thì trái lại. Bài phản ánh có thể tiếp cận với cả hai loại sự kiện nêu trên và căn cứ vào tính chất của sự kiện đó để có hình thức thể hiện hợp lý.*

– Dạng bài này có nhiều điểm gần gũi với các thể loại thuộc nhóm Thông tấn báo chí do việc ưu tiên tối đa cho sự kiện.

Bài phản ánh về tình huống, vấn đề

– Trong đời sống thường xuyên nảy sinh những tình huống, những vấn đề đa dạng và phức tạp. Cũng giống như sự việc, sự kiện, các tình huống, vấn đề có

hiều tính chất và những cấp độ khác nhau. Đó là đối tượng của dạng Bài phản ánh thuộc dạng này.

– Các tình huống, vấn đề cũng có thể được chia ra thành hai loại: *tích cực và tiêu cực. Tác giả Bài phản ánh phải căn cứ vào tính chất cụ thể của nó để có hình thức thể hiện thích hợp nhất.*

– Bài phản ánh tình huống, vấn đề ngoài việc nêu lên những sự thật mới nảy sinh còn chú ý thẩm định những sự thật đó để rút ra những kết luận hoặc lý lẽ cần thiết.

– Một Bài phản ánh thuộc dạng này thường có kết cấu *đi từ thực trạng đến giải pháp dưới dạng những đề xuất, kiến nghị. Trong đó, sự thật được trình bày như những bằng chứng (luận cứ) để thông qua đó tác giả nêu lên quan điểm riêng của mình.*

Bài phản ánh về người thật, việc thật

– So với các thể loại có ưu thế trong việc phản ánh về con người như Ký chân dung, Phóng sự chân dung và Phóng vấn chân dung, dạng Bài phản ánh về người thật, việc thật thường chỉ dừng lại ở cấp độ thấp hơn. Nhìn trên tổng thể, trong những tác phẩm thuộc dạng bài này, chân dung con người hiện lên không thật rõ nét và cấp độ điển hình của nó cũng có phần đa dạng hơn. Tuy nhiên, nếu so với dạng bài Người tốt – việc tốt, dạng bài này thường có dung lượng lớn hơn và có thể phản ánh cả hai loại chân dung tiêu biểu cho hai thái cực: *tốt và xấu.*

– Dạng bài này thường có kết cấu không ổn định. Trong đó, tác giả cũng có thể xuất hiện trực tiếp với những suy nghĩ, những kiến nghị, giải pháp nhưng chưa đạt tới bản sắc như một *nhân vật trần thuật (như trong các thể loại Phóng sự chân dung hay Ký chân dung).*

Bài phản ánh về suy nghĩ, cảm xúc

Trong các dạng bài phản ánh, đây là dạng có hình thức thể hiện khá mềm mại với sự xuất hiện trực tiếp của tác giả. Trong đó, người viết thường xuất hiện ở ngôi thứ nhất, xưng ‘tôi’ và *cái tôi đó bộc lộ những suy nghĩ, cảm xúc.*

– Mục đích của bài phản ánh thuộc dạng này là *vừa thông tin sự thật, vừa thông tin tâm trạng của tác giả.*

– Khi viết những tác phẩm thuộc dạng này, người viết phải tự đặt ra cho mình những giới hạn cần thiết để không làm biến đổi bản chất báo chí của tác phẩm. Suy nghĩ và cảm xúc phải luôn luôn gắn bó chặt chẽ với sự thật, xuất phát từ sự thật và nhằm làm sáng tỏ sự thật.

Kỹ năng viết bài phản ánh

Khi đọc một bài phản ánh, người đọc thường đánh giá nó qua mấy câu hỏi sau đây

+ *Bài viết này có phản ánh đúng sự thật không ?*

+ *Sự thật đó có đáp ứng được yêu cầu tuyên truyền thời sự không ?*

+ *Nội dung bài viết có logic không?*

+ *Hình thức thể hiện (kết cấu, ngôn ngữ, văn phong) có tốt không? v.v...*

Những đòi hỏi đó cho thấy khi viết một bài phản ánh, người viết phải chú ý đến một số thao tác cơ bản sau đây:

Lựa chọn đúng vấn đề, sự kiện

– Việc phản ánh đúng sự thật vẫn chưa đủ. Điều còn quan trọng hơn là *sự thật đó phải thể hiện đúng sự vận động đích thực của cuộc sống. Cần phải biết loại bỏ những sự thật chỉ mang tính chất ngẫu nhiên, đơn lẻ, đột xuất...*

– Để làm được như vậy, ngoài một quan niệm sống đúng đắn, người viết còn phải có khả năng quan sát và suy nghĩ một cách tinh táo .

– Những người viết có kinh nghiệm thường chỉ viết về những điều mà chính anh ta tin tưởng. Khi cần, họ có thể tham khảo thêm ý kiến thẩm định của những người xung quanh. *Nếu tác giả không tin vào những điều mà anh ta viết, anh ta cũng sẽ không thể thuyết phục người đọc tin tưởng.*

– Trước khi bắt đầu viết, tác giả nên tự hỏi: Liệu rằng những điều được thông tin, phản ánh trong bài viết có đáp ứng được yêu cầu tuyên truyền thời sự không? Liệu độc giả có quan tâm đến sự kiện, vấn đề, con người, tình huống... mà bài viết mang tới cho họ không?

*** Ở đây chúng tôi xin dẫn chứng cụ thể về kết cấu một dạng bài về gương người tốt việc tốt**

Khái niệm

– Người tốt là con người bình thường có thật trong đời sống xã hội, có nhận thức, hoạt động tiên tiến nổi bật trong khuôn khổ đạo lý xã hội, được xã hội thừa nhận mà mọi người xung quanh chưa làm được.

– Việc tốt là việc làm của một hoặc nhiều người có quá trình hoặc đột khởi mang lại cho bản thân họ và xã hội những kết quả về vật chất và tinh thần tốt đẹp.

Phương pháp viết bài Người tốt việc tốt

*** Xây dựng kết cấu bài:**

+ Ai ? Tuổi ? địa chỉ ?

+ Câu chuyện xảy ra như thế nào?

+ Hoàn cảnh ra sao?

+ Cách giải quyết hay của nhân vật.

+ Kết quả hoặc ý nghĩa mang lại lợi ích cho xã hội.

* Thu thập công việc tốt của nhân vật, phỏng vấn nhân vật về kinh nghiệm thực hiện công việc tốt. Sau khi có đầy đủ tư liệu, tiến hành viết bài.

*** Kết cấu:**

+ Tiêu đề: nêu bật ý tưởng, hành động tiên tiến của nhân vật một cách khái quát, có thể khái quát bằng lời bình của quần chúng, hoặc dùng từ hình ảnh hay phương pháp chơi chữ... gây sự chú ý của độc giả về chân dung con người mà chúng ta sắp đặc tả.

+ Mở đầu: là phần rất quan trọng nhằm thu hút người đọc; có thể nêu ý nghĩa việc tốt của nhân vật; có thể đưa mâu thuẫn giữa khả năng của nhân vật với khó khăn khách quan để tăng ý nghĩa của việc tốt; hoặc nêu thành tích của nhân vật; hoặc nêu dư luận của xã hội đánh giá về ý nghĩa, hành động tốt của nhân vật; hoặc nêu lên những đặc tả riêng biệt trong lai lịch của nhân vật.

+ Nội dung: đây là phần quan trọng chứa đựng nội dung trọng tâm của bài, gồm những diễn biến chính: suy nghĩ hành động của nhân vật, có thể sắp xếp thứ tự thời gian hoặc xen kẽ suy nghĩ và hành động của nhân vật.

Lưu ý: cần nêu những chi tiết then chốt biểu lộ cái tốt, cái hơn người của nhân vật để người đọc hiểu biết và khâm phục hoặc có thể áp dụng làm theo...

+ Kết thúc: cô đọng thêm chủ đề, có thể khái quát ý nghĩa của việc tốt, có thể bình luận tác dụng của việc tốt gợi cho người đọc suy nghĩ và xác định hành vi, thái độ bản thân mình; có thể nêu uy tín của nhân vật đối với quần chúng; có thể nêu những phần thưởng của nhà nước và nhân dân dành cho người tốt, việc tốt...

YÊU CẦU CHUNG

Báo chí là loại hình hoạt động thông tin chính trị – xã hội, ra đời do nhu cầu thông tin – giao tiếp, giải trí và nhận thức của con người.

Bạn đọc của báo chí thuộc mọi thành phần cư dân trong xã hội. Do vị trí xã hội, nghề nghiệp, trình độ văn hóa, sở thích, hiểu biết, mỗi người có sự quan tâm và nhu cầu thông tin với các mức độ khác nhau

Người viết bài cho trang tin phải luôn hiểu rõ ai là người sẽ “tiêu thụ” bài viết của mình, từ đó nắm bắt nhu cầu và những vấn đề bạn đọc của mình quan tâm để cung cấp thông tin, đáp ứng nhu cầu thông tin của bạn đọc.

II. CÁCH VIẾT TIN, BÀI:

Công thức cho tin mà người ta thường đưa ra đó là 5W và 1H

- Who (ai): Trong tin này có những ai?
- What (cái gì/chuyện gì): Sự kiện quan trọng hay đáng lưu ý gì đã xảy ra?
- Where (ở đâu): Sự kiện, hiện tượng đó xảy ra ở đâu?
- When (khi nào): Sự kiện xảy ra vào lúc nào?
- Why (tại sao): Tại sao lại xảy ra sự kiện đó?
- How (như thế nào): Chuyện xảy ra như thế nào?
- => Đối với một tin, thì việc trả lời 5 câu hỏi trên một cách vắn tắt nhất là đã đảm bảo yêu cầu thông tin
- Ví dụ: Trước sự kiện xảy ra động đất ở Điện Biên, người đọc bao giờ cũng cần những thông tin như: *Cái gì? (trận động đất), ở đâu? (xảy ra ở Điện Biên), khi nào? (giả dụ vào lúc 16 giờ ngày 12/9), ai? (trận động đất ảnh hưởng trực tiếp đến những ai), tại sao? (do Điện Biên nằm trên dải đứt gãy tây bắc), như thế nào? (trận động đất diễn ra như thế nào: cường độ, mức ảnh hưởng...).*

Phân loại tin:

Căn cứ vào nội dung, mục đích và phương pháp sáng tạo có thể chia thể loại tin thành các dạng tin cơ bản như sau: tin vắn, tin ngắn, tin sâu, tin tường thuật và tin công báo.

Tin vắn: Là một tin rất ngắn, cấu tạo bằng một vài câu trong đó phản ánh những thông điệp cô đọng, nhất là sự kiện thời sự.

Tin ngắn: Là một thể loại tin có các thành phần kết cấu tương đối đầy đủ trong đó chủ yếu phản ánh những thông điệp đặc trưng về nội dung, hình thức của bản thân sự kiện thời sự.

Tin ngắn thường trả lời đầy đủ 5W và 1H

Tin sâu: Là tin có chiều sâu, dung lượng lớn, phản ánh trình độ nhận thức sâu về sự kiện thời sự, khám phá các bình diện khác nhau, phân tích

đánh giá tính chất đặc điểm nhận định và xu thế vận động ý nghĩa, hậu quả của sự kiện đối với xã hội.

Về bản chất, tin tổng hợp cũng là một hình thức của tin sâu.

Tin tường thuật: Là thể tin thuật lại sự kiện theo quá trình diễn biến của nó. Phản ánh các sự kiện thời sự quan trọng song nó tập trung chú ý khai thác logic vận động của mỗi sự kiện.

Trật tự thời gian trong tin tường thuật là một yếu tố rất quan trọng mang ý nghĩa xã hội thực sự

Tin công báo: Là thể tin thông báo chính thức về hoạt động của các tổ chức chính trị, xã hội, các cơ quan nhà nước..

Kết cấu tin: Thông thường, người ta phân chia tin thành các kiểu kết cấu sau:

- Hình tháp ngược
- Kết cấu lưỡng phân: hai phần: mở đầu và thân tin
- Hình xoáy ốc
- Hình bậc thang
- Kết cấu nhân quả
- Kết cấu kể chuyện

NHỮNG HIỂU BIẾT CHUNG VỀ THỂ LOẠI BÀI

Khái niệm và kỹ năng viết bài

▪ Hiện nay, những người làm chuyên môn nghiên cứu, giảng dạy về báo chí đã phân loại các tác phẩm báo chí thành những nhóm thể tài, thể loại khác nhau: như nhóm Thông tấn, Chính luận và Chính luận nghệ thuật với những đặc trưng về thể loại khá rõ ràng.

▪ Một tác phẩm báo chí có thể đáp ứng được tiêu chí của thể loại hoặc không thể hiện rõ đặc điểm của thể loại nào. Và, những bài viết chưa ổn định rõ ràng về thể loại nào được quy về là các dạng bài thông tin, phản ánh hay gọi chung là bài báo. Đây cũng là dạng bài được sử dụng phổ biến trên các trang tin điện tử đặc biệt là các trang thông tin của các ngành nói chung.

Các dạng kết cấu của bài báo:

• **Kết cấu kim tự tháp ngược:** Sắp xếp thông tin theo thứ tự quan trọng giảm dần. Thông tin quan trọng nhất, cần thiết nhất phải được đề cập ngay ở câu đầu, đoạn đầu. Những câu sau, đoạn sau phát triển các thông tin bổ sung.

• **Kết cấu thời gian:** Sắp xếp bài viết theo trật tự thời gian kiểu như tường thuật sự kiện song chúng ta có thể sắp xếp trộn lẫn hai cách giữa trình tự thời gian với đảo ngược trình tự: bắt đầu bằng một dự án quan trọng trong tương lai, hiện tại hoặc quá khứ vừa diễn ra, sau đó quay trở lại kết cấu thời gian

• **Kết cấu tổng hợp:** Kết cấu này tương tự kết cấu một bài phát biểu về lịch sử. Bắt đầu bằng sự việc hoặc tình trạng, sau đó nói đến nguyên nhân hoặc kết quả. Kết cấu này đơn giản và logic, cho phép đề cập kỹ một vấn đề mà không làm độc giả chán.

▪ **Kết cấu dạng chứng minh: Đề cập đến thông tin chính, sau đó chứng minh bằng một loạt lý lẽ dựa trên các sự việc.**

Mỗi loại kết cấu có điểm mạnh và điểm yếu khác nhau, người viết có thể lựa chọn cho phù hợp với thông tin mà mình muốn truyền tải. Không thể nói kiểu kết cấu nào hay hơn nhưng tất cả đều có điểm chung là theo một logic nhất định đề nêu bật chủ đề.

3. Quy tắc viết bài cho báo mạng, trang tin điện tử:

▪ * **Không làm dàn ý theo kiểu bao gồm mở đầu, thân bài, kết luận, mà bài báo phải đi ngay vào trọng tâm thông tin, cùng với thông điệp chính. Sau đó sẽ đến ‘như thế nào’ và ‘tại sao’.**

▪ * **Mỗi đoạn một ý: Người đọc không có nhiều thời gian và không thể kiên nhẫn đọc những bài báo dài cả màn hình mà không rõ ý, rõ đoạn. Tốt nhất là mỗi đoạn một ý.**

▪ * **Liên kết giữa các đoạn: Việc chia đoạn nhiều là cần thiết nhưng phải luôn có liên kết giữa các đoạn để thu hút độc giả. Tránh viết ‘dây cà ra dây muống’, viết lan man.**

MỘT SỐ LƯU Ý KHI VIẾT CHO TRANG TIN ĐIỆN TỬ

▪ Có 3 phương pháp thu thập thông tin truyền thống cho một tác phẩm báo chí là phỏng vấn, quan sát và nghiên cứu tài liệu.

▪ Khi viết tin, bài cho báo điện tử, trang tin điện tử hãy thực hiện nguyên tắc là đề cập, nói thẳng vào sự kiện, câu chuyện chính;

▪ **Vd: Độc giả không chỉ muốn biết ai, cái gì, ở đâu và khi nào mà cả tại sao. (Tại sao nhà nước tăng giá điện? Điều này có ảnh hưởng thế nào tới cuộc sống hàng ngày?);**

▪ Dùng các đoạn ngắn (mỗi đoạn một ý);

▪ Dùng câu chủ động, không lạm dụng tính từ;

▪ Với những bài dài, nên có những tiêu đề mục chứa đựng thông tin (Cách này vừa tạo ra những điểm nghỉ cho mắt, vừa lôi kéo độc giả đọc tiếp).

▪ Có thể dùng font chữ đậm để nhấn mạnh những điểm quan trọng nhưng không nên lạm dụng;

▪ Nên có ảnh hoặc hình minh họa, dù nhỏ (Ảnh ở đây không chỉ có ý nghĩa trang trí mà còn có sức thu hút, minh chứng rõ nhất cho độc giả về bài viết);

▪ Đưa thông tin thành những hộp dữ liệu, biểu đồ nếu thông tin đó có thể làm thành đồ thị, bảng biểu, hình minh họa

▪ Dùng các đường link để bổ sung thêm chi tiết, thông tin để tạo sự liên mạch cho độc giả (đặc biệt là những sự kiện liên quan hoặc cùng nhóm chủ đề).

PHẦN THỨ BA

KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

1.1. Khái niệm, đặc điểm thu thập thông tin

1.1.1. Khái niệm

Thu thập nguyên nghĩa là tìm kiếm, gộp nhặt và tập hợp lại. Thu thập thông tin là quá trình tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ những vấn đề, nội dung liên quan đến lĩnh vực nhất định. Thu thập thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn thông tin, thực hiện tập hợp thông tin theo yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu đã được định trước.

1.1.2. Đặc điểm

- Thu thập thông tin là hoạt động có tính mục đích. Quá trình thu thập thông tin phải giải đáp cụ thể các câu hỏi: Thông tin này thu thập để làm gì, phục vụ cho công việc gì, liên quan đến những khía cạnh nào của vấn đề?

- Thu thập thông tin có tính đa dạng về phương pháp, cách thức. Tùy theo yêu cầu về thông tin, nguồn lực mà có thể áp dụng các phương pháp, cách thức thu thập thông tin cho phù hợp;

- Thu thập thông tin có thể tìm kiếm từ các nguồn, kênh thông tin khác nhau. Mỗi kênh thông tin có những ưu điểm và nhược điểm riêng, phù hợp với mỗi loại thông tin cần thu thập. Việc lựa chọn nguồn thông tin thích hợp bảo đảm hiệu quả quá trình thu thập thông tin và chất lượng của thông tin;

- Thu thập thông tin là một quá trình liên tục, nhằm bổ sung, hoàn chỉnh thông tin cần thiết;

- Thu thập thông tin chịu tác động của nhiều nhân tố về kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng sử dụng các phương pháp, cách thức thu thập thông tin

- Thu thập thông tin là một khâu trong quá trình thông tin của một tổ chức. Thu thập thông tin gắn với yếu tố đầu vào của tổ chức. Thu thập thông tin không tách rời quá trình xử lý thông tin, nhằm đảm bảo thông tin cho hoạt động của tổ chức.

1.2. Khái niệm và đặc điểm xử lý thông tin

1.2.1. Khái niệm

Xử lý thông tin là hoạt động phân tích, phân loại thông tin theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp giải quyết công việc.

Xử lý thông tin là quá trình đối chiếu, chọn lọc, chỉnh lý, biên tập thông tin theo mục đích, yêu cầu xác định. Đây là công việc bắt buộc nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng thông tin, tránh sự quá tải, nhiễu thông tin.

Xử lý thông tin là việc sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp những cơ sở để xem xét, giải quyết một vấn đề.

Thông qua việc kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu; hệ thống hóa, phân tích tổng hợp số liệu, tài liệu; chỉnh lý chính xác số liệu, tài

liệu để chúng phản ánh được tình hình, xác định đúng bản chất của các sự việc, các hoạt động, từ đó đưa ra các giải pháp, phương án cho các quyết định quản lý dưới các hình thức kiến nghị, đề xuất sáng kiến giải quyết, ban hành các văn bản thích hợp.

Đây là khâu then chốt, phản ánh nội dung trọng tâm hoặc kết quả cần đạt tới của quy trình thông tin, bởi lẽ kết quả của nó là tạo lập những thông tin mới phục vụ trực tiếp cho hoạt động của cơ quan, tổ chức. Chính điều đó làm cho hoạt động xử lý thông tin khác biệt với hoạt động lưu trữ, thư viện, bảo tàng, mặc dù trong mọi hoạt động này đều tiến hành công tác thu thập, xử lý, bảo quản và tổ chức sử dụng thông tin.

Trong thời đại ngày nay việc xử lý thông tin không chỉ được thực hiện bằng mỗi trí tuệ con người, mà còn được trợ giúp bởi nhiều thiết bị kỹ thuật ngày càng hiện đại và “thông minh hơn”. Điều đó cũng đòi hỏi, người xử lý thông tin phải đạt tới những trình độ nhất định và ngày càng phải tự hoàn thiện mình, nâng cao tri thức chuyên môn.

1.2.2. Đặc điểm

- Kết quả của việc xử lý thông tin trong yêu cầu hiện nay là phải góp phần tạo ra những quyết định đúng đắn và sự năng động của cơ quan, tổ chức trong cạnh tranh. Nó phải giúp cho các cấp quản lý đạt tới sự sáng tạo, dự báo vấn đề nảy sinh và giải quyết các vấn đề.

- Việc xử lý thông tin còn có khả năng tạo ra những thông tin mới hoặc bổ sung những thông tin mà trước đó chưa được biết đến.

- Chất lượng thông tin mà người xử lý cung cấp tới đối tượng tiếp nhận có thể bị tác động bởi nhiều yếu tố như trình độ, sự nhạy bén trong phân tích, thái độ khách quan....

- Để thông tin có thể hỗ trợ hiệu quả nhất trong hoạt động của cơ quan, tổ chức thì việc xử lý thông tin phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Tổ chức mạng lưới thông tin phù hợp để bổ sung cho nhau. Trong điều kiện hiện nay, khi các máy tính được kết nối mạng thì thông tin, số liệu phát sinh ở các phòng, ban cần được phản ánh về trung tâm xử lý dữ liệu, không để xảy ra chậm trễ, sai lệch, không ăn khớp với nhau;

- Nhân sự trong cơ quan phải hiểu công việc và nắm vững chu trình, mục đích xử lý thông tin. Muốn vậy, họ phải làm công việc của mình một cách nghiêm túc, gắn bó với êkíp trong cơ quan, đơn vị của mình.

2. VAI TRÒ CỦA THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

2.1. Vai trò của thu thập, xử lý thông tin trong lập kế hoạch và ra quyết định

Thu thập và xử lý thông tin phục vụ trực tiếp cho quá trình lập kế hoạch và ra quyết định. Lập kế hoạch và ra quyết định là công việc phức tạp và khó khăn nhưng nó lại có ý nghĩa tiên quyết đối với các nhà quản lý. Để có được những kế hoạch và những quyết định đúng đắn, các nhà quản lý cần rất nhiều thông tin. Nhờ có thông tin mà các nhà quản lý có thể giải quyết đúng đắn và hiệu quả các vấn đề sau:

+ Nhận thức vấn đề cần phải lập kế hoạch và ra quyết định

- + Xác định cơ hội cũng như thách thức đối với tổ chức
- + Xác lập các cơ sở tiền đề khoa học cần thiết để xây dựng các mục tiêu.
- + Lựa chọn các phương án để thực hiện các quyết định quản lý Để lập kế hoạch và ra quyết định, thông tin quá khứ, thông tin hiện tại, thông tin dự báo cần phải được thu thập và xử lý, giúp nhận diện đúng bối cảnh tồn tại, các yếu tố tác động đến tổ chức, những vấn đề tổ chức cần đối mặt, nhận diện đúng đối tượng, điều kiện bảo đảm thực hiện của quyết định.

Trong các hoạt động này, quá trình thu thập và xử lý thông tin có liên hệ với mật thiết với nhau. Thông tin thu thập thiếu sẽ không giúp nhận diện được bản chất, quy luật của vấn đề. Thông tin thu thập đầy đủ nhưng thiếu kỹ năng xử lý cũng sẽ làm giảm ý nghĩa của thông tin, không đem lại cơ sở khoa học vững chắc cho quá trình lập kế hoạch và ra quyết định.

2.2. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác tổ chức

Trong quá trình thực hiện chức năng tổ chức, việc thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng ở các phương diện sau:

- + Nhận thức các vấn đề liên quan tới việc thiết kế mô hình cơ cấu tổ chức, phân công phân nhiệm và giao quyền
- + Cung cấp các dữ liệu cần thiết về nhân lực, vật lực và tài lực
- + Xây dựng các phương án để bố trí, sắp xếp, sử dụng nhân lực và phân bổ các nguồn lực khác
- + Giải quyết các vấn đề liên quan tới công tác tổ chức

2.3. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác lãnh đạo, quản lý

Khi thực hiện chức năng lãnh đạo, thu thập và xử lý thông tin giúp các nhà quản lý giải quyết đúng đắn và hiệu quả các nội dung sau:

- + Nhận thức các vấn đề liên quan tới động cơ thúc đẩy nhân viên
- + Cung cấp các dữ liệu để làm cơ sở cho việc xây dựng nội quy, quy chế và chính sách của tổ chức
- + Lựa chọn các phương pháp và phong cách quản lý hiệu quả

2.4. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác kiểm tra, giám sát

Khi thực hiện chức năng lãnh đạo, thu thập và xử lý thông tin giúp các nhà quản lý giải quyết đúng đắn và hiệu quả các nội dung sau:

- + Nhận thức các vấn đề liên quan tới động cơ thúc đẩy nhân viên
- + Cung cấp các dữ liệu để làm cơ sở cho việc xây dựng nội quy, quy chế và chính sách của tổ chức
- + Lựa chọn các phương pháp và phong cách quản lý hiệu quả

3. KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN

3.1. Xác định nhu cầu bảo đảm thông tin

- Mỗi tổ chức, cá nhân có nhu cầu khác nhau đối với vấn đề bảo đảm thông tin cho công việc của mình. Trong sự đa dạng của thông tin, việc xác định đúng nhu cầu thông tin sẽ giúp cho việc thu thập thông tin có trọng tâm, bảo đảm thu thập các thông tin cần thiết, khắc phục tình trạng thu thập thông tin dàn trải, thiếu các thông tin cần thiết theo yêu cầu công việc cần giải quyết.

Để xác định đúng nhu cầu bảo đảm thông tin cần căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, công việc phải giải quyết, đảm nhận hàng ngày. Khi xác định nhu cầu bảo đảm thông tin, cần phải trả lời đầy đủ các câu hỏi: Vấn đề đang giải quyết cần có những thông tin nào? Thông tin hiện có còn thiếu những nội dung gì? Những thông tin quan trọng nhất để xử lý vấn đề?

- Việc xác định nhu cầu thông tin của cá nhân cần được xác định gắn với nhu cầu thông tin của cơ quan, tổ chức, phục vụ việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ chung của tổ chức. Những thông tin cần thiết cho công việc có thể đã được thu thập một phần hoặc toàn bộ trong hoạt động thực tiễn của cơ quan, đơn vị.

Vì vậy, việc xác định nhu cầu thông tin gắn với nhu cầu thông tin của tổ chức sẽ tránh việc thu thập lại những thông tin đã có. Mặt khác, đặt việc xác định nhu cầu thông tin cá nhân trong mối tương quan với nhu cầu thông tin của cơ quan, tổ chức để bảo đảm sự thông suốt của thông tin trong hoạt động của tổ chức.

- Việc xác định nhu cầu bảo đảm thông tin cần dựa trên các nguyên tắc cơ bản:

+ Nguyên tắc liên hệ ngược: Việc xác định nhu cầu thông tin liên quan đến vấn đề, công việc cần giải quyết cần phải được tiếp cận đa chiều, bảo đảm các chiều cạnh của thông tin liên quan đến vấn đề, không phải là thông tin giản đơn, một chiều.

+ Nguyên tắc đa dạng tương xứng: Việc xác định nhu cầu thông tin gắn với bản chất của vấn đề đang xử lý. Một vấn đề phức tạp không thể giải quyết bằng các thông tin đơn giản mà cần phải bảo đảm các thông tin phù hợp, cần thiết, tương ứng với mức độ phức tạp của vấn đề.

+ Nguyên tắc phân cấp bảo đảm thông tin: Nhu cầu thông tin ở mỗi cấp đối với mỗi vấn đề hoặc cùng một vấn đề có sự khác nhau. Việc xác định nhu cầu thông tin cần gắn với vị trí, công việc được phân giao giải quyết. Xác định đúng nhu cầu thông tin đối với cấp độ của chủ thể sử dụng thông tin sẽ giúp định hướng xác định thu thập thông tin cần thiết, tránh việc ôm đồm, thu thập những thông tin ngoài lề, không liên quan trực tiếp đến vị trí, công việc cần giải quyết.

+ Nguyên tắc hệ thống mở: Nhu cầu bảo đảm thông tin được tiếp cận theo cách tiếp cận mở, khai thác nhiều nguồn thông tin, không bó hẹp ở một nguồn thông tin. Việc xác định nhu cầu thông tin theo nguyên tắc mở nhằm tạo ra nguồn thông tin đa dạng, đa chiều giúp tiếp cận vấn đề toàn diện hơn.

3.2. Xác định các kênh và nguồn thông tin

Trên cơ sở xác định nhu cầu thông tin, việc xác định kênh và nguồn thu thập thông tin là bước tiếp theo của quá trình thu thập thông tin. Ở đây, chủ thể thu thập thông tin cần xác định rõ thông tin sẽ thu thập từ nguồn nào.

Nguồn thông tin trên thực tế có thể phân loại theo những cách tiếp cận khác nhau nhưng tổng thể có thể được chia thành thông tin thứ cấp và sơ cấp. Thông tin thứ cấp là nguồn thông tin sẵn có từ các chủ thể khác cung cấp. Thông tin sơ cấp là thông tin mới, được thu thập thông qua các phương pháp, kỹ thuật nhất định.

	Thu thập thông tin sơ cấp	Thu thập thông tin sơ cấp
--	----------------------------------	----------------------------------

Ưu điểm	<ul style="list-style-type: none"> - Việc thu thập phù hợp với mục đích sử dụng - Phương pháp thu thập thông tin được kiểm soát và rõ ràng đối với chủ thể thu thập - Giải đáp được những vấn đề thông tin thứ cấp không làm được 	<ul style="list-style-type: none"> Việc thu thập không tốn kém, thường có được từ các xuất bản phẩm - Có thể thu thập nhanh chóng - Thông tin thứ cấp đa dạng, có thể so sánh thông tin và quan điểm về cùng một vấn đề
Nhược điểm	<ul style="list-style-type: none"> - Đòi hỏi nhiều thời gian và chi phí lớn - Có thể có những loại thông tin như thống kê không thu thập được - Cách tiếp cận có tính chất hạn chế. Có những loại không thể thu thập được loại thông tin sơ cấp này. 	<ul style="list-style-type: none"> - Là thông tin phong phú, đa dạng. - Đáp ứng kịp thời cho quá trình thu thập và xử lý thông tin. - Chi phí tương đối rẻ. - Là thông tin có sẵn nên chỉ đúng một phần hoặc không đúng so với thời điểm hiện tại.

3.2.1. Thu thập thông tin qua nguồn thứ cấp

a. Thông tin các hồ sơ tài liệu, văn bản

Hồ sơ, văn bản tài liệu là một nguồn thông tin quan trọng trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Thông tin từ hồ sơ, tài liệu, văn bản rất đa dạng, gắn với hoạt động của cơ quan. Nguồn thông tin này có tính khả dụng cao. Trước mỗi vấn đề cần giải quyết, thông tin từ hồ sơ, tài liệu văn bản là một nguồn thông tin có giá trị, phục vụ trực tiếp cho quá trình ra quyết định.

Để thu thập thông tin từ hồ sơ, tài liệu, văn bản có hiệu quả, quá trình thu thập nguồn thông tin cần chú ý đến các bước sau:

- Xác định thông tin cần thu thập để giải quyết vấn đề;
- Xem xét đối với vấn đề đó thì hồ sơ, tài liệu, văn bản nào có thông tin này?
- Xác định hồ sơ, tài liệu, văn bản được lưu trữ và quản lý ở đâu?
- Tiếp cận hồ sơ, tài liệu, văn bản và xác định những thông tin cần thiết phục vụ quá trình giải quyết công việc.

b. Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, truyền hình, internet và các phương tiện thông tin đại chúng khác

Sách báo, tạp chí, các phương tiện thông tin đại chúng là một nguồn thông tin quan trọng. Thông tin từ sách, tạp chí có tính chuyên sâu nhưng có thể có hạn chế về tính cập nhật. Thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng có tính cập nhật, đa dạng nhưng có thể có những yếu tố chưa được kiểm chứng đầy đủ đặc biệt là thông tin từ internet.

Bên cạnh đó, các thông tin từ internet có thể có yếu tố bình luận, đánh giá, cảm nhận từ người đưa tin. Vì vậy, việc thu thập thông tin cần chú ý đến những đặc điểm này để loại bỏ những yếu tố cảm tính, tìm ra những yếu tố có ý nghĩa thông tin khách quan.

Việc khai thác thông tin từ sách báo, tạp chí và các phương tiện truyền thông

cần bảo đảm các yêu cầu

- Bảo đảm tính chính xác và có độ tin cậy cao

Thông tin khoa học chính xác luôn là yêu cầu đầu tiên và quan trọng nhất, bởi lẽ, nếu như chúng ta trích dẫn vào nguồn tài liệu tham khảo không chính xác sẽ dẫn đến những quan điểm nhận thức sai lầm. Chẳng hạn, hiện nay, trên mạng internet có rất nhiều blog cá nhân, trong đó, có nhiều blog cá nhân có những bài viết thể hiện quan điểm, cách nhìn nhận cá nhân đôi khi thiên cận và không khách quan, vậy chúng ta có nên trích dẫn những quan điểm này hay không?

Vấn đề tiếp theo, trên mạng internet hiện nay có nhiều trang thông tin điện tử có tính chất “phản động”, có nhiều bài viết đi ngược lại chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước, không phản ánh đúng bản chất sự việc.....

Để bảo đảm tính chính xác của thông tin thu thập từ sách, báo, tạp chí và các phương tiện thông tin đại chúng khi thu thập người viết có thể căn cứ vào những điều kiện sau:

+ Ấn phẩm đó được nhà nước thừa nhận, cho phép sử dụng, khai thác.

+ Nội dung các quan điểm chứa đựng trong tài liệu tham khảo phải phù hợp với chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước;

+ Thông tin có cập nhật với thực tiễn, mức độ lạc hậu của thông tin

- Bảo đảm tính khách quan Tính khách quan của tài liệu thứ cấp được thể hiện ở việc khi sử dụng nguồn thông tin này, tuyệt đối không được bóp méo, xuyên tạc nội dung của tài liệu thứ cấp mà phải tôn trọng tính chính xác của tài liệu thứ cấp.

- Bảo đảm tính pháp lý

Việc thu thập thông tin từ sách báo, tạp chí tuân theo các quy định của pháp luật như thu thập thông tin phải tuân thủ các quy định về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, nghĩa là chỉ được sử dụng nguồn tài liệu tham khảo đó khi được phép của tác giả hoặc cơ quan quản lý.

Mạng internet có thể cung cấp thêm thông tin về nhiều vấn đề được quan tâm, cả tin tức thời sự, dư luận xã hội, các dữ liệu có hệ thống và chính thức hoặc không chính thức, cả trong và ngoài nước. Trong đó:

+ Các website của chính phủ, các bộ ngành, địa phương, các tổ chức quốc tế liên quan... có thể cung cấp những thông tin chính thống.

+ Các blog cá nhân và mạng xã hội trưng bày nhiều thông tin đa dạng về dư luận xã hội.

+ Các phương tiện kỹ thuật số trên mạng cung cấp nhiều dữ liệu bằng hồ sơ chữ viết, bằng âm thanh, hình ảnh, video... làm tăng độ thuyết phục và độ tin cậy của thông tin.

Có thể tiến hành theo các bước:

+ Xác định chuyên đề của thông tin bằng một từ khóa cụ thể.

+ Chọn công cụ tìm kiếm

+ Tra từ khóa vào công cụ tìm kiếm để có được nhiều trang web có tư liệu liên quan.

+ Lướt web và lấy ra những dữ liệu cần thiết.

+ Bắt đầu quá trình xử lý, sắp xếp có hệ thống các dữ liệu có được để hình

thành những thông tin liên quan.

Quá trình thu thập thông tin trên Internet cũng có thể thực hiện bằng việc truy cập trực tiếp vào những trang điện tử (website) mà chúng ta cho rằng có thể chứa những thông tin hoặc dữ liệu liên quan. Thu thập các dữ liệu hoặc thông tin và bắt đầu việc tổ chức, sắp xếp để cấu trúc các dữ liệu tạo thành những thông tin, và tiếp tục xử lý, hệ thống các thông tin có được. Tùy vào vốn ngoại ngữ mà có thể đến những trang điện tử (website) tiếng nước ngoài để thu thập dữ liệu và tìm kiếm thông tin. Kết quả này rất có lợi cho việc phân tích, đối chiếu với các thông tin tìm được trong nước.

d. Kỹ thuật thu thập thông tin thứ cấp

- Thu thập thông tin tổng quan và quá khứ: sử dụng sách là cần thiết
- Thu thập thông tin cập nhật và cụ thể hơn. Sử dụng các ấn phẩm xuất bản định kỳ;
- Thu thập thông tin chuyên sâu: sử dụng các báo cáo nghiên cứu, tài liệu hội thảo, các tài liệu và các bản đồ.
- Tập hợp và đánh giá kết quả thu thập thông tin: Đánh giá xem thông tin vừa thu thập được có thật sự liên quan và hữu ích hay không bằng cách đặt câu hỏi như thông tin này có đúng với mục tiêu đề ra không? Thông tin thu thập đã bao trùm hết các khía cạnh của chủ đề cần quan tâm? Thông tin có dễ hiểu?

3.2.2. Thu thập qua nguồn sơ cấp

a. Quan sát tại chỗ

Quan sát là một trong những phương pháp cụ thể cho việc thu thập thông tin cá biệt về một đối tượng nhất định. Quan sát để thu thập thông tin khác với quan sát thông thường ở chỗ hoạt động quan sát này có tính mục đích, được ghi lại, có kiểm tra tính ổn định và tính hiệu lực của kết quả thu nhận được

- . Quan sát để thu thập thông tin bao gồm các hình thức quan sát khác nhau:
 - Theo vị trí của người quan sát
 - + Quan sát tham dự: Người quan sát trực tiếp tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát.

Hoạt động tham dự để quan sát có nhiều mức độ khác nhau: Tham dự một phần hoặc nhập cuộc hoàn toàn.

- + Quan sát không tham dự: Người quan sát không tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát. Họ đứng ngoài cuộc và đơn thuần ghi lại những gì đang diễn ra.

Do nhìn từ bên ngoài nên người quan sát Xác định thông tin cần thu thập Xác định nguồn, kênh thông tin thứ cấp Thu thập thông tin tổng quan và quá khứ Thu thập thông tin cập nhật và cụ thể hơn Thu thập thông tin chuyên sâu Tập hợp và đánh giá kết quả thu thập khó khăn hơn trong việc muốn tìm hiểu những gì xảy ra đằng sau mỗi hành động của đối tượng được quan sát như: nguyên nhân, động cơ...

- Theo cách thức quan sát
 - + Quan sát công khai: Đối tượng được quan sát biết rõ mình đang bị quan sát. Sự có mặt của người quan sát dù sao vẫn có ảnh hưởng (ít hay nhiều) đến đối tượng được quan sát.

Do vậy, quan sát công khai có thể sẽ gây ra sự căng thẳng, mất tự nhiên cho đối tượng được quan sát. Có trường hợp quan sát công khai không đưa đến kết quả đúng như nó vốn có.

+ Quan sát bí mật: Đối tượng được quan sát không biết mình đang bị quan sát. Vì vậy quan sát bí mật có thể nó tạo ra khả năng nhận thức tốt hơn vì lúc đó các hành động, tình huống xảy ra tự nhiên, ít sai lệch hơn. Tuy nhiên, cũng có những ý kiến đặt ra vấn đề vi phạm pháp luật, đạo đức trong một số trường hợp thực hiện quan sát bí mật và quan sát tham dự. Ưu điểm và nhược điểm của phương pháp quan sát:

- **Ưu điểm**

+ Quan sát là con đường ngắn nhất để tiếp cận trực tiếp với hiện thực;

+ Quan sát đem lại hình ảnh cụ thể, xác thực, sinh động;

+ Thông tin từ quan sát đem lại những dấu hiệu cần thiết để tiến tới thẩm định bản chất của sự kiện

- **Nhược điểm**

+ Hoạt động quan sát chịu ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan. Hiện thực cuộc sống qua quan sát thường gắn với sự nhìn nhận, xem xét và trạng thái tâm lí của bản thân người quan sát;

+ Hoạt động quan sát bị giới hạn bởi thời gian, không gian:

+ Quan sát có khi chỉ thấy được biểu hiện bên ngoài chưa chắc đã đúng với bản chất của sự việc;

+ Thông tin quan sát có thể mang tính rời rạc, thiếu tính hệ thống. Cách quan sát để đạt hiệu quả cao

- Quan sát để tìm ra ý nghĩa: Quan sát không chỉ là mô tả lại những gì nhìn thấy mà phải đi liền với sự phân tích, bình giá để tìm ra ý nghĩa, giá trị của chi tiết, sự kiện.

- Quan sát phải có suy luận, phán đoán: Quan sát không có nghĩa chỉ là nhìn, trông mà là thấy được sự vật, hiện tượng. Quan sát khác với hoạt động nhìn, trông vì quan sát có sự tham gia của hoạt động tư duy như: phân tích, tổng hợp, suy luận, phán đoán...

- Quan sát trong sự so sánh: so sánh những gì quan sát được ở sự vật, hiện tượng này với sự vật, hiện tượng khác hoặc so sánh với bản thân chúng trong các thời điểm, hoàn cảnh, giai đoạn... khác nhau để làm nổi bật nên những nét đặc sắc của chúng. Chính sự so sánh, đối chiếu này làm cho sự quan sát có chiều sâu hơn.

- Huy động các giác quan trong quan sát và thận trọng khi kết luận: Quan sát phải có sự tập trung, chú ý cao độ. Khi quan sát cần sử dụng các giác quan để nhận biết các đặc điểm, tính chất rất đa dạng của các sự vật, hiện tượng. Thiếu đi bất cứ một giác quan nào, chúng ta có thể bị mù trước một thuộc tính nào đó của sự vật.

- Lựa chọn thời điểm để quan sát bởi vì hoạt động quan sát chỉ thực hiện được trong thời gian, không gian và giai đoạn diễn tiến nhất định nào đó của sự kiện.

- Quan sát nên kết hợp với các phương pháp khác để đảm bảo độ tin cậy và

cơ sở pháp lý cho thông tin đã thu thập. Các bước quan sát thu thập thông tin

- Bước thứ nhất: Phải xác định được một cách sơ bộ khách thể của quan sát, cần chỉ ra những đặc trưng, các tình huống và những điều kiện hoạt động của đối tượng quan sát và những biến đổi của chúng.

Cụ thể :

+ Cần phân chia khách thể quan sát thành những yếu tố theo những quy tắc logic nhất định, mà nhờ đó có thể tái tạo lại khách thể từ các yếu tố đó.

+ Phải tạo lập hệ thống phân loại những sự kiện, những hiện tượng hợp thành tình huống quan sát phù hợp với mục nghiên cứu.

+ Trước khi bắt đầu quan sát cần phải xác định rõ ràng đối tượng quan sát, nghĩa là cần phải trả lời chắc chắn câu hỏi: Quan sát ai? Quan sát cái gì?

+ Cần phải phân chia khách thể quan sát mà mỗi người đi quan sát chịu trách nhiệm.

- Bước thứ hai: phải xác định được thời gian quan sát, địa điểm và thời điểm để thực hiện quan sát, thời gian và cách thức tiếp cận với đối tượng.

+ Tùy theo đối tượng được quan sát để thu thập thông tin mà ấn định thời gian, thời điểm quan sát cho phù hợp.

+ Thời điểm quan sát vào ngày giờ nào và địa điểm quan sát ở đâu cũng cần phải xác định cụ thể để quan sát đạt hiệu quả cao nhất. Việc xác định đúng thời điểm quan sát và địa điểm thực hiện quan sát cũng có ý nghĩa nhất định với chất lượng thông tin thu được, vì hành vi của con người có thể được thực hiện theo từng cách khác nhau ở những thời điểm, địa điểm khác nhau.

+ Cần chọn được thời điểm và địa điểm thực hiện quan sát mà ở đó đối tượng được quan sát có những hành vi thể hiện được đầy đủ những đặc trưng, những khía cạnh, những giá trị phù hợp nhất với thông tin cần thu thập.

+ Xác định thời gian quan sát cũng cần căn cứ vào cách thức quan sát. Nếu là quan sát lập thì khung thời gian cho quan sát cũng cần được chỉ ra xem đó là quan sát lặp lại đầy đặn theo chu kỳ thường xuyên hay đó là quan sát theo thời gian không đều đặn và chỉ gắn liền với những sự kiện đặc biệt nào đó.

PHẦN THỨ TƯ

KỸ NĂNG CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG NHÀ NƯỚC

I. VAI TRÒ CỦA HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG

1. Khái niệm truyền thông

Hiện nay, có nhiều cách hiểu về truyền thông. Tuy vậy, khái niệm: “Truyền thông là hoạt động cung cấp thông tin, kiến thức, trao đổi tư tưởng, tình cảm, chia sẻ kỹ năng và kinh nghiệm giữa hai hoặc nhiều người, nhằm mở mang hiểu biết, nâng cao nhận thức, hướng tới thay đổi thái độ và hành vi xã hội” là khái niệm được sử dụng rộng rãi nhất.

2. Các chủ thể của hoạt động truyền thông

a. Cá nhân

Trong bối cảnh thông tin mạng xã hội phát triển, mỗi cá nhân đều cần có kiến thức và kỹ năng truyền thông để nắm bắt các cơ hội, lợi ích mà truyền thông xã hội mang lại, đồng thời ứng phó với những thách thức của truyền thông xã hội.

Các kỹ năng truyền thông cơ bản bao gồm:

+ Quản lý thời gian tham gia mạng xã hội để tránh lãng phí thời gian.

Việt Nam là một trong số các nước có số lượng lớn người dân đặc biệt ham thích mạng xã hội và này càng phụ thuộc vào mạng xã hội, nhiều người có nguy cơ nghiện mạng xã hội. Theo số liệu của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong năm 2017, trung bình mỗi người Việt Nam bỏ ra tới 2 giờ 34 phút mỗi ngày cho mạng xã hội. Dịch vụ mạng xã hội trở thành nhu cầu thiết yếu, như cơm ăn nước uống, quan trọng hơn cả đọc báo, nghe đài, xem truyền hình.

Với thời gian đó, người dùng mạng xã hội Việt Nam thật sự thu được những gì? Không ít người lên mạng nhưng không có mục đích cụ thể, chủ yếu dành nhiều thời gian cho nhu cầu giải trí. Do đó, việc quản lý thời gian của mỗi người trên mạng xã hội là vấn đề quan trọng. Phương châm quản lý thời gian trên mạng xã hội là mỗi lần lên mạng đều phải có một mục tiêu, yêu cầu cụ thể. Rời khỏi mạng xã hội khi đã hoàn thành mục tiêu đặt ra, không lãng phí thời gian để lang thang trên Internet khi không có nhu cầu cụ thể.

+ Thận trọng khi tiếp cận thông tin trên mạng xã hội

Thông tin trên mạng xã hội có nhiều thông tin thật, giả lẫn lộn, độ tin cậy không cao. Do đó, khi tiếp nhận thông tin trên mạng xã hội, mỗi cá nhân đều cần có đầu óc phê phán, biết chọn lọc, kiểm tra, xác minh, xử lý thông tin trước khi sử dụng thông tin đó. Không để mình trở thành nạn nhân của tội phạm trên mạng xã hội vì nhẹ dạ cả tin

+ Cần trọng khi đưa thông tin lên mạng xã hội

Khi tham gia mạng xã hội, chia sẻ thông tin và hình ảnh lên mạng xã hội; tham gia diễn đàn trên mạng xã hội, mỗi cá nhân cũng cần thể hiện tinh thần trách nhiệm và ứng xử một cách có văn hóa.

Không để lộ thông tin cá nhân, bí mật đời tư của bản thân và gia đình, cũng như hình ảnh và bí mật đời tư của người thân quen.

+ Khi tham gia các diễn đàn tự phát trên mạng xã hội, cần tuân thủ nguyên tắc tôn trọng ý kiến khác biệt của người khác; phát ngôn, ứng xử có văn hóa, tôn

trọng sự thật, tôn trọng lẽ phải; đấu tranh bác bỏ những thông tin xuyên tạc, luận điệu sai trái.

+ Mỗi cá nhân cần biết quản lý hình ảnh và phát ngôn của mình, để phòng ngừa khủng hoảng truyền thông.

Khi gặp khủng hoảng truyền thông, mỗi người cần có kỹ năng xử lý khủng hoảng truyền thông, theo phương châm biến đại sự thành tiểu sự, biến tiểu sự thành vô sự, không để chuyện bé xé ra to.

b. Doanh nghiệp

Trong bối cảnh hiện nay, hầu như mọi doanh nghiệp muốn thành công đều phải biết cách làm truyền thông bài bản và hiệu quả. Ngược lại, những doanh nghiệp không có những phương thức truyền thông hiệu quả thì không quảng bá được thương hiệu, kém hiệu quả trong hoạt động sản xuất kinh doanh..

Hầu hết các doanh nghiệp và hộ kinh doanh đều quan tâm và thực hiện việc quảng cáo, tiếp thị trên mạng xã hội, bán hàng trực tuyến, để tiết kiệm chi phí, tăng hiệu quả kinh doanh.

Việc tham gia mạng xã hội, quảng cáo trên mạng xã hội vừa có mặt tích cực nhưng cũng phát sinh những vấn đề ngoài tầm kiểm soát của chủ thể tham gia mạng xã hội, những mâu thuẫn và cạnh tranh diễn ra trên môi trường mạng xã hội diễn ra thường xuyên, có những trường hợp sử dụng mạng xã hội để hạ bệ uy tín, thương hiệu của đối thủ cạnh tranh.

Các doanh nghiệp gặp khủng hoảng truyền thông mà không biết cách xử lý phù hợp thì sẽ có những thiệt hại rất lớn cả về vật chất, uy tín.

Vì vậy, kỹ năng sử dụng mạng xã hội, khai thác mạng xã hội và nhận biết, xử lý khủng hoảng truyền thông là một nội dung quan trọng đối với doanh nghiệp.

c. Đơn vị sự nghiệp, tổ chức xã hội

Các đơn vị sự nghiệp như trường học và bệnh viện ngày càng quan tâm đến công tác truyền thông, đặc biệt là công tác phòng ngừa và ứng phó với khủng hoảng truyền thông.

Bộ Giáo dục và Đào tạo coi công tác truyền thông là một trong những trụ cột trong kế hoạch công tác hàng năm của ngành giáo dục. Một sở giáo dục và đào tạo đã tổ chức nhiều cuộc tập huấn công tác truyền thông cho hiệu trưởng các cấp học.

Bộ Y tế cũng rất coi trọng công tác truyền thông và đã có nhiều tiến bộ trong công tác truyền thông trong mấy năm qua. Nhiều bệnh viện cũng coi trọng công tác truyền thông, tổ chức tập huấn công tác truyền thông, trang bị kỹ năng truyền thông cho cán bộ, nhân viên.

Nhìn chung, các tổ chức xã hội ở Việt Nam đã chú ý coi trọng công tác truyền thông.

Các tổ chức chính trị xã hội như Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Nông dân Việt Nam, Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, Hội Nhà báo Việt Nam đều có các cơ quan báo chí là cơ quan ngôn luận thực hiện công tác truyền thông của mình.

d. Tổ chức Đảng

Đảng Cộng sản Việt Nam có hệ thống cơ quan tuyên giáo và dân vận từ Trung ương đến cơ sở, cùng hệ thống báo chí của Đảng, là những công cụ rất mạnh thực hiện công tác thông tin tuyên truyền.

Hiện nay, công tác thông tin tuyên truyền của Đảng đang được đổi mới về nội dung, hình thức và cách thức hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả truyền thông.

d. Cơ quan nhà nước

Công tác truyền thông của cơ quan nhà nước là hoạt động có tổ chức thông qua giao tiếp, cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin nhằm nâng cao hiểu biết, sự đồng thuận và tin tưởng của công chúng.

Mục đích của công tác truyền thông nhà nước là tăng cường hiểu biết lẫn nhau giữa cơ quan nhà nước với dân, tạo dựng và củng cố lòng tin tưởng của dân vào cơ quan nhà nước.

Ở nơi nào mà người dân tin tưởng vào cơ quan nhà nước và người lãnh đạo cơ quan nhà nước, thì ở đó, công tác truyền thông đạt hiệu quả tốt.

Ngược lại, ở địa phương nào, cơ sở nào mà người dân thiếu tin tưởng vào cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước, thì ở đó, công tác truyền thông chưa đạt được mục tiêu yêu cầu.

Công tác truyền thông của cơ quan nhà nước cũng nhằm tranh thủ sự ủng hộ, hợp tác và tham gia tích cực của người dân trong quá trình xây dựng chính sách, pháp luật, xây dựng chính quyền của dân.

Một chủ trương của cơ quan nhà nước được đông đảo người dân hoan nghênh, đồng thuận, ủng hộ, hợp tác, chứng tỏ công tác truyền thông của cơ quan nhà nước đó đã đạt được hiệu quả tốt đẹp.

Ngược lại, một chủ trương, chính sách mới của cơ quan nhà nước bị đông đảo người dân thể hiện sự không đồng tình, thì có thể thấy công tác truyền thông của cơ quan nhà nước đó chưa đạt yêu cầu.

Công tác truyền thông của cơ quan nhà nước còn nhằm tạo dựng và giữ gìn hình ảnh, uy tín của cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước.

Hình ảnh, uy tín của cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước có thể bộc lộ qua việc giải quyết công việc hàng ngày, được phản ánh qua báo đài, nhất là khi có sự kiện nổi bật hoặc khi gặp khủng hoảng truyền thông.

Hình ảnh và uy tín của các vị đứng đầu cơ quan nhà nước được thể hiện qua các cuộc trả lời chất vấn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân.

Đặc biệt, uy tín của lãnh đạo cơ quan nhà nước được thể hiện rõ nhất qua các cuộc lấy phiếu tín nhiệm của Quốc hội, của Trung ương Đảng, của Hội đồng nhân dân các cấp.

II. ĐỔI MỚI CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG CỦA CƠ QUAN NHÀ NƯỚC

1. Những mặt hạn chế của công tác truyền thông nhà nước thời gian qua

Trong những năm qua, công tác truyền thông (thường gọi là công tác thông tin tuyên truyền) luôn luôn được Đảng và Nhà nước ta hết sức coi trọng.

Lực lượng chủ lực của công tác truyền thông là hệ thống các cơ quan tuyên giáo từ trung ương đến cơ sở, cùng với ngành thông tin tuyên thông, hệ thống báo đài, cơ quan truyền thông ở cơ sở rộng khắp trên cả nước.

Tuy nhiên, các cơ quan nhà nước các cấp chưa được coi là chủ thể chính của công tác truyền thông của Nhà nước. Nhiều cán bộ đứng đầu cơ quan nhà nước chưa thật sự coi trọng công tác truyền thông và chưa được trang bị kiến thức và kỹ năng truyền thông cần thiết.

Trong bốn giai đoạn của chu trình ban hành chính sách, công tác thông tin tuyên truyền chỉ mới coi trọng việc tuyên truyền, phổ biến chính sách sau khi chính sách đã được ban hành. Trong khi đó, hoạt động truyền thông gần như thiếu vắng trong các giai đoạn còn lại: giai đoạn nghiên cứu chính sách, giai đoạn soạn thảo chính sách và giai đoạn sửa đổi, hoàn thiện chính sách.

Do đó, hiệu quả hoạt động truyền thông còn hạn chế, chưa đạt được mục tiêu chính của truyền thông là tạo ra sự hiểu biết, tin tưởng của người dân vào cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước; chưa tạo được sự đồng thuận, ủng hộ, hợp tác và tham gia tích cực của người dân vào việc xây dựng chủ trương, chính sách, pháp luật và các hoạt động quản lý xã hội; chưa tạo được hình ảnh tích cực và uy tín cao của cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước đối với dân.

2. Những biện pháp đổi mới công tác truyền thông nhà nước

a. Đổi mới về nhận thức

Đổi mới nhận thức về vai trò của cơ quan nhà nước trong công tác truyền thông, thật sự coi cơ quan nhà nước là chủ thể chính của công tác truyền thông nhà nước.

Đổi mới nhận thức về vai trò của người đứng đầu cơ quan nhà nước trong công tác truyền thông nhà nước, theo đó, thủ trưởng cơ quan nhà nước là người chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác truyền thông nhà nước.

b. Đổi mới tổ chức công tác truyền thông

Cơ quan nhà nước cần tổ chức công tác truyền thông một cách khoa học và hiệu quả, bố trí cán bộ phụ trách công tác truyền thông, thành lập bộ máy tham mưu giúp việc thủ trưởng cơ quan nhà nước về công tác truyền thông.

c. Đổi mới phương pháp công tác truyền thông

Cơ quan nhà nước coi trọng thông tin phản hồi từ người dân với tinh thần cầu thị, lắng nghe, tiếp thu nghiêm túc các ý kiến hợp lý của người dân;

Cơ quan nhà nước cởi mở chấp nhận sự phản biện của người dân, thông qua đối thoại với dân để đạt được sự đồng thuận.

Cơ quan nhà nước chủ động tổ chức khảo sát, thăm dò dư luận một cách khoa học, khách quan, độc lập để hiểu đúng tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của người dân.

Cơ quan nhà nước coi trọng và thực hiện đúng quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Cơ quan nhà nước coi trọng đối thoại trực tiếp với dân, giải quyết những vấn đề người dân chưa hiểu đúng về các chủ trương, chính sách, quyết định của cơ quan nhà nước.

Cơ quan nhà nước coi trọng việc tham gia các vụ án hành chính, trực tiếp lắng nghe, đối thoại với người dân để giải quyết vấn đề mâu thuẫn giữa cơ quan nhà nước với dân.

Cơ quan nhà nước cần đổi mới phương thức truyền thông, thực hiện các hoạt động truyền thông trong cả chu trình chính sách: Thực hiện truyền thông ngay từ trước khi có chủ trương, trong suốt quá trình dự thảo chính sách, văn bản pháp luật, trong suốt quá trình thực hiện chính sách, và trong quá trình bổ sung, sửa đổi, hoàn thiện chính sách.

Phải có phương thức truyền thông phù hợp để quảng bá, xây dựng hình ảnh phù hợp với xu hướng phát triển của xã hội.

III. TRỌNG TÂM CỦA CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG NHÀ NƯỚC

Mọi hoạt động của cơ quan nhà nước đều cần được truyền thông: Nhiệm vụ của công tác truyền thông nhà nước là thông tin cho người dân biết về mọi hoạt động của cơ quan nhà nước theo tinh thần công khai minh bạch, để dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, giám sát.

Tuy vậy, hoạt động truyền thông của cơ quan nhà nước cần tập trung vào những hoạt động quan trọng nhất của cơ quan nhà nước liên quan nhiều nhất đến lợi ích của đông đảo nhân dân và được nhân dân đặc biệt quan tâm.

1. Hoạt động xây dựng chính sách

Chính sách do cơ quan nhà nước ban hành có tác động lớn nhất đến lợi ích của người dân. Do đó, quá trình xây dựng chính sách cần được thông tin kịp thời, đầy đủ, cụ thể để cho những người dân bị tác động bởi chính sách được biết, được bàn, được kiểm tra, giám sát, phản biện.

Làm tốt truyền thông về xây dựng chính sách sẽ góp phần bảo đảm chất lượng của chính sách và sự đồng thuận, ủng hộ của người dân đối với chính sách khi được ban hành.

Truyền thông về xây dựng chính sách giúp hạn chế tình trạng chính sách không sát thực tế, trái với đường lối chủ trương chung của Đảng, trái với Hiến pháp và pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp và chính đáng của người dân.

Chính sách tốt phải xuất phát, dựa trên, và hướng đến các giá trị phổ quát, được chia sẻ bởi đông đảo các thành viên xã hội, cả trong và ngoài khu vực nhà nước.

Dựa trên các giá trị chung được cộng đồng chia sẻ, chính sách có thể thuyết phục và thu hút được sự ủng hộ của mọi thành phần xã hội. Một chính sách chưa được đặt trên một định hướng giá trị đúng đắn, chưa được dẫn dắt bởi những giá trị thực sự được xã hội khát khao và mong đợi, thì chính sách đó khó giành được sự đồng thuận, ủng hộ của đông đảo quần chúng nhân dân.

Nhà nước là chủ thể xác lập hệ giá trị cho chủ trương, chính sách. Trong khi xác định và đáp ứng các giá trị gắn với cá nhân hay nhóm thì nhà nước cũng phải coi trọng các giá trị chính trị mang tính cộng đồng. Trong đó, khi xây dựng chính sách mới cần đặc biệt coi trọng việc tạo dựng và củng cố “Sự tin tưởng” của người dân vào Nhà nước, hay củng cố “Tính chính đáng” cho sự tồn tại của nhà nước.

2. Hoạt động xây dựng quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội

Xây dựng quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội là quá trình xem xét, lựa chọn các phương án, giải pháp liên quan đến việc sử dụng đất đai, tài nguyên, kinh phí nhà nước và các nguồn lực khác, liên quan đến lợi ích của các thành phần xã hội. Hoạt động này được người dân đặc biệt quan tâm, do đó cơ quan nhà nước cần công khai minh bạch mọi thông tin liên quan đến quá trình xây dựng quy hoạch.

Quy hoạch là tiến hành lựa chọn trong số những phương án phát triển, rồi tìm cách bảo đảm thực hiện, dựa trên các nguồn lực có thể huy động được.

Quy hoạch là quá trình ra quyết định liên quan đến việc huy động các nguồn lực, trong đó các phương án lựa chọn sẽ không mang lại lợi ích đồng đều và như nhau đối với tất cả các thành viên trong xã hội.

Quy hoạch phát triển kinh tế xã hội là một hoạt động nhằm cụ thể hóa chiến lược phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

Quy hoạch là một công cụ để quản lý sự phát triển của đất nước, thể hiện tầm nhìn, bố trí chiến lược về thời gian và không gian phát triển một ngành hay một vùng lãnh thổ.

Quy hoạch phát triển là sự cụ thể hóa các chiến lược phát triển, là cơ sở định hướng cho kế hoạch dài hạn và trung hạn.

Do xã hội có nhiều thành phần kinh tế, nhiều chủ thể kinh tế khác nhau với mục tiêu hoạt động của chủ thể là theo đuổi lợi ích tối đa về họ, không quan tâm đến lợi ích xã hội, do đó, cần có quy hoạch về: dự kiến bố trí địa điểm, không gian sử dụng tài nguyên thiên nhiên hợp lý, bảo đảm lợi ích xã hội tốt nhất và tạo điều kiện tốt cho hoạt động của các thành phần kinh tế.

3. Hoạt động xây dựng dự án đầu tư công

Đầu tư công là hoạt động đầu tư của nhà nước vào các chương trình, dự án xây dựng kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội và đầu tư vào các chương trình, dự án phục vụ phát triển kinh tế - xã hội.

Cơ quan nhà nước khi xây dựng dự án đầu tư công cần công khai minh bạch thông tin cho dân biết, tạo điều kiện để người dân tham gia góp ý, phản biện, giám sát quá trình xây dựng và triển khai thực hiện.

4. Hoạt động giám sát

Giám sát là việc chủ thể theo dõi, quan sát, xem xét, nhận định về việc làm của đối tượng chịu sự giám sát. Mục đích của giám sát là xem xét việc làm của đối tượng bị giám sát có đúng những điều quy định, những quy chế, chuẩn mực đã đặt ra; phát hiện những khiếm khuyết trong tổ chức và hoạt động của đối tượng bị giám sát để có những kiến nghị và biện pháp can thiệp, khắc phục kịp thời nhằm hướng hoạt động của đối tượng đi đúng hướng.

Người dân rất quan tâm đến hoạt động giám sát đối với cơ quan nhà nước để biết được hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền. Người dân cũng rất mong muốn được tham gia các hoạt động giám sát chính quyền, cả trực tiếp và gián tiếp, để ngăn ngừa tình trạng lạm quyền, tiêu cực, tham nhũng trong bộ máy nhà nước.

Do đó, cơ quan nhà nước cần coi trọng công tác truyền thông, công khai minh bạch các thông tin về hoạt động giám sát đối với cơ quan nhà nước.

Trong hệ thống chính trị nước ta hiện nay có hai loại giám sát là giám sát mang tính quyền lực nhà nước (Quốc hội, Hội đồng nhân dân) và giám sát xã hội mang tính quyền lực nhân dân (Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, phương tiện thông tin đại chúng và các cá nhân, cộng đồng...).

Giám sát và thanh tra, kiểm tra là một trong 4 giai đoạn của công tác quản lý nhà nước, bao gồm: giai đoạn ban hành quyết định quản lý; giai đoạn tổ chức thực hiện quyết định quản lý; để biết việc tổ chức thực hiện quyết định quản lý đến đâu, tốt, xấu thế nào, có cần điều chỉnh gì không thì phải có giám sát, thanh tra, kiểm tra; Sau khi tiến hành giám sát, thanh tra, kiểm tra phát hiện đối tượng bị giám sát, kiểm tra, thanh tra chưa làm đúng, có khiếm khuyết thì phải có cưỡng chế (chế tài bắt buộc đối tượng bị giám sát phải thực hiện cho đúng) hoặc phải có chỉnh sửa quyết định quản lý cho phù hợp.

Hoạt động giám sát, thanh tra, kiểm tra đều được tiến hành theo ba công đoạn nối tiếp nhau: Thu thập thông tin, chứng cứ; tập hợp, phân tích thông tin, chứng cứ thu thập được; đánh giá và kết luận.

Giám sát mang tính quyền lực nhà nước:

Giám sát là việc chủ thể giám sát theo dõi, xem xét, đánh giá hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát trong việc tuân theo Hiến pháp và pháp luật về việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của mình, xử lý theo thẩm quyền hoặc yêu cầu, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Chủ thể giám sát bao gồm Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân, Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân.

Giám sát tối cao là việc Quốc hội theo dõi, xem xét, đánh giá hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát trong việc tuân theo Hiến pháp, luật, nghị quyết của Quốc hội và xử lý theo thẩm quyền hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý. Giám sát tối cao được thực hiện tại kỳ họp Quốc hội.

Giám sát chuyên đề là việc chủ thể giám sát theo dõi, xem xét, đánh giá vấn đề hoặc hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát trong việc tuân theo Hiến pháp và pháp luật.

Giám sát của Quốc hội bao gồm giám sát tối cao của Quốc hội, giám sát của Ủy ban thường vụ Quốc hội, Hội đồng dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội và các đại biểu Quốc hội.

Giám sát của Hội đồng nhân dân bao gồm giám sát của Hội đồng nhân dân tại kỳ họp, giám sát của Thường trực Hội đồng nhân dân, các Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và các đại biểu Hội đồng nhân dân.

Chất vấn là việc đại biểu Quốc hội nêu vấn đề thuộc trách nhiệm của Chủ tịch nước, Chủ tịch Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, thành viên khác của Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán nhà nước; đại biểu Hội đồng nhân dân nêu vấn đề thuộc trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, thành viên khác của Ủy ban nhân dân, Chánh án Tòa án nhân dân, Viện trưởng Viện kiểm sát nhân dân, Thủ

trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cùng cấp và yêu cầu những người này trả lời về trách nhiệm của mình đối với vấn đề được nêu.

Giải trình là việc cơ quan, cá nhân hữu quan giải thích, làm rõ trách nhiệm của mình trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo yêu cầu của chủ thể giám sát quy định.

Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát phải thực hiện đầy đủ kế hoạch, nội dung, yêu cầu giám sát của chủ thể giám sát; cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ của mình, trừ thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước mà theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước thì chủ thể giám sát đó không thuộc diện được tiếp cận; báo cáo trung thực, khách quan, đầy đủ, kịp thời theo yêu cầu của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giám sát; nghiêm chỉnh chấp hành nghị quyết giám sát của Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân; thực hiện kết luận, kiến nghị của Hội đồng dân tộc, Ủy ban của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ban của Hội đồng nhân dân, Tổ đại biểu Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân.

- Cá nhân, người đứng đầu cơ quan, tổ chức chịu sự giám sát có trách nhiệm trực tiếp báo cáo, trình bày những vấn đề mà chủ thể giám sát yêu cầu; trường hợp không thể trực tiếp báo cáo, trình bày được thì ủy quyền cho cấp phó của mình.

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát có hành vi cản trở hoặc không thực hiện nghị quyết, kết luận, yêu cầu, kiến nghị của chủ thể giám sát thì chủ thể giám sát yêu cầu, kiến nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét xử lý trách nhiệm đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân đó. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, chủ thể giám sát yêu cầu, kiến nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật đối với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, cá nhân chịu sự giám sát và người có liên quan.

Giám sát xã hội: Nhân dân thực hiện quyền giám sát của mình đối với cơ quan nhà nước thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng. Báo chí và mạng xã hội hiện nay là công cụ hết sức quan trọng để người dân cung cấp, trao đổi, bàn luận, chia sẻ thông tin kịp thời, tạo ra sức ép của dư luận xã hội, để thực hiện việc giám sát các cơ quan nhà nước. Ngày nay, mỗi người dân có thể là một nhà báo công dân, cung cấp thông tin, hình ảnh một cách nhanh chóng cho báo chí và đưa lên mạng xã hội.

Hoạt động giám sát xã hội thường mang lại kết quả nhanh hơn hoạt động giám sát mang tính nhà nước, có thể thúc đẩy hoạt động giám sát nhà nước, làm tăng hiệu quả của hoạt động giám sát.

Hiện nay, các cơ quan nhà nước coi trên báo chí và mạng xã hội là một nguồn tham khảo quan trọng để kiểm tra, xác minh thông tin, thực hiện công tác giám sát một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn.

5. Xử lý kỷ luật đối với cán bộ, công chức

Khi cơ quan nhà nước gặp khủng hoảng truyền thông, một vấn đề được dư luận quan tâm nhiều nhất là việc xử lý kỷ luật đối với cán bộ sai phạm.

Do đó, cơ quan nhà nước cần coi trọng việc công khai minh bạch quá trình xem xét, xử lý kỷ luật đối với cán bộ sai phạm, đặc biệt là cán bộ lãnh đạo, quản lý.

Theo nguyên tắc giải quyết khủng hoảng truyền thông, khi cán bộ có trách nhiệm bị xử lý đúng mức, với tinh thần “xử lý đúng người, đúng lỗi vi phạm, đúng pháp luật, bất kể người đó là ai, không có vùng cấm”, thì sẽ tạo được lòng tin của nhân dân vào sự nghiêm minh của pháp luật, vào kỷ cương của Nhà nước.

IV. NHỮNG HOẠT ĐỘNG CHÍNH CỦA CÔNG TÁC TRUYỀN THÔNG NHÀ NƯỚC

1. Cung cấp thông tin theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin

Quyền tiếp cận thông tin là một trong các quyền cơ bản của con người, được ghi trong Hiến pháp 2013 của Việt Nam.

Tuy nhiên, trước đây luật chưa quy định cụ thể về nguyên tắc bảo đảm quyền tiếp cận thông tin; về cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp thông tin; về cách thức, hình thức, trình tự, thủ tục tiếp cận thông tin. Các văn bản pháp luật chủ yếu chỉ đề cập đến công khai một số thông tin trong các lĩnh vực hoặc chỉ quy định trách nhiệm một cách chung chung của cơ quan nhà nước trong việc cung cấp thông tin.

Nhu cầu thông tin của công dân đang ngày càng tăng, nhất là các thông tin liên quan trực tiếp đến việc thực hiện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân (như thông tin trong lĩnh vực quy hoạch đất đai, giao thông, xây dựng, đền bù, giải phóng mặt bằng, tình trạng ô nhiễm môi trường ...).

Trong khi đó, hình thức công khai và cung cấp thông tin của các cơ quan nhà nước mới chỉ đáp ứng một phần nhu cầu của người dân, người dân mong muốn tiếp cận thông tin một cách chủ động, nhanh chóng và thuận tiện, trên nhiều kênh thông tin hơn.

Trên thực tế, phạm vi thông tin được công khai, hình thức công khai thông tin cũng như quy trình, thủ tục tiếp nhận yêu cầu và cung cấp thông tin theo yêu cầu tại các cơ quan nhà nước chưa được thực hiện thống nhất, còn phụ thuộc vào quy định của từng cơ quan.

Việc đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin của công dân về hoạt động của cơ quan nhà nước, về các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của mình còn hạn chế, nên người dân chưa thể chủ động thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, cũng như tham gia vào các hoạt động của Nhà nước và xã hội, đóng góp ý kiến vào quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách, pháp luật, giúp Nhà nước hoạch định chính sách, pháp luật vừa sát thực tế, vừa hợp với lòng dân, bảo đảm điều hành và quản trị xã hội hiệu quả hơn.

Việc cơ quan nhà nước chưa cung cấp thông tin chính thống, chính xác, đầy đủ, kịp thời trong một số trường hợp đã tạo cơ hội cho những thông tin không đúng sự thật, gây dư luận xấu, ảnh hưởng đến trật tự và ổn định xã hội, ảnh hưởng tới sự đồng thuận xã hội trong việc xây dựng và triển khai thực hiện chính sách, pháp luật.

Việc chưa minh bạch, kịp thời trong cung cấp thông tin của các cơ quan nhà nước cũng tạo ra sự bất bình đẳng trong việc tiếp cận thông tin, đồng thời dẫn đến nguy cơ rủi ro trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp; gây khó khăn cho việc xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, cản trở quá trình hội

nhập quốc tế, từ đó làm ảnh hưởng đến tính cạnh tranh và sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

Từ những lý do đó, Luật Tiếp cận thông tin được Quốc hội khóa XIII thông qua vào tháng 4/2016, có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2018.

Đây là đạo luật rất quan trọng, tạo khuôn khổ pháp lý cho việc thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân và nâng cao tính công khai, minh bạch trong hoạt động của các cơ quan nhà nước.

Luật tiếp cận thông tin quy định phạm vi các thông tin cơ quan nhà nước phải chủ động công khai và cung cấp theo yêu cầu tương đối rộng; trình tự, thủ tục công khai, cung cấp thông tin chặt chẽ; thời hạn xử lý, giải quyết yêu cầu cung cấp thông tin ngắn và điều kiện gia hạn khẩn khe; cơ quan nhà nước phải xem xét, đánh giá để cung cấp thông tin vì lợi ích công cộng; cơ quan nhà nước phải bảo đảm tính kịp thời, chính xác của thông tin và việc công khai, cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước đặt dưới cơ chế kiểm tra, giám sát chặt chẽ của nhân dân và các cơ quan có thẩm quyền. Luật cũng quy định quyền của công dân trong việc chủ động tìm kiếm, khai thác thông tin do cơ quan nhà nước công khai và yêu cầu cơ quan nhà nước cung cấp thông tin.

Việc thực hiện nghiêm và hiệu quả các quy định của Luật tiếp cận thông tin và Nghị định số 13/2018/NĐ-CP là giải pháp vô cùng quan trọng nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước. Qua việc cung cấp thông tin, hoạt động của cơ quan nhà nước sẽ được công khai đến người dân, các cơ quan nhà nước hoạt động có trách nhiệm và hiệu quả hơn, tăng cường trách nhiệm giải trình và tính minh bạch trong thực thi quyền lực nhà nước; góp phần đấu tranh phòng, chống tham nhũng.

Về phía người dân và doanh nghiệp, thực hiện quyền tiếp cận thông tin tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp có thêm thông tin để thực hiện các hoạt động sản xuất, kinh doanh mà không phải tốn nhiều chi phí cho việc tìm kiếm và khai thác thông tin. Bên cạnh đó, khi có thông tin, người dân và doanh nghiệp sẽ tham gia hiệu quả hơn vào các công việc của nhà nước và giám sát các hoạt động của cơ quan nhà nước. Ngoài ra, khi loại thông tin người dân được tiếp cận được quy định rõ, việc cung cấp thông tin được thực hiện theo quy trình, trình tự thủ tục chặt chẽ cũng là biện pháp hữu hiệu bảo vệ bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của các doanh nhân, doanh nghiệp không bị tiết lộ một cách trái pháp luật, gây tổn hại tới cá nhân và doanh nghiệp.

Để đạt được những mục tiêu nêu trên của Luật tiếp cận thông tin và Nghị định số 13/2018/NĐ-CP phụ thuộc vào quá trình tổ chức thực thi Luật và Nghị định. Trong Luật và Nghị định đều đã có các quy định về biện pháp bảo đảm thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân, trách nhiệm của các cơ quan nhà nước trong việc cung cấp thông tin, các biện pháp về mặt kỹ thuật, công nghệ thông tin (như xây dựng cơ sở dữ liệu, trang/cổng thông tin điện tử; lập danh mục thông tin phải được công khai, danh mục thông tin được tiếp cận có điều kiện...); các biện pháp tổ chức thực hiện Luật và Nghị định (như xây dựng Quy chế nội bộ cung cấp thông tin, bố trí cán bộ/bộ phận đầu mối cung cấp thông tin của cơ quan...).

Theo điều 17 của Luật Tiếp cận thông tin, các thông tin sau đây phải được công khai rộng rãi:

a) Văn bản quy phạm pháp luật; văn bản hành chính có giá trị áp dụng chung; điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên, thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam là một bên; thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước;

b) Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan nhà nước;

c) Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; nội dung và kết quả trưng cầu ý dân, tiếp thu ý kiến của Nhân dân đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền quyết định của cơ quan nhà nước mà đưa ra lấy ý kiến Nhân dân theo quy định của pháp luật; đề án và dự thảo đề án thành lập, giải thể, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính;

d) Chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, địa phương; quy hoạch ngành, lĩnh vực và phương thức, kết quả thực hiện; chương trình, kế hoạch công tác hằng năm của cơ quan nhà nước;

đ) Thông tin về dự toán ngân sách nhà nước; báo cáo tình hình thực hiện ngân sách nhà nước; quyết toán ngân sách nhà nước; dự toán, tình hình thực hiện, quyết toán ngân sách đối với các chương trình, dự án đầu tư xây dựng cơ bản sử dụng vốn ngân sách nhà nước; thủ tục ngân sách nhà nước;

e) Thông tin về phân bổ, quản lý, sử dụng nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức và nguồn viện trợ phi chính phủ theo quy định; thông tin về quản lý, sử dụng các khoản cứu trợ, trợ cấp xã hội; quản lý, sử dụng các khoản đóng góp của Nhân dân, các loại quỹ;

g) Thông tin về danh mục dự án, chương trình đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, tình hình và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình, dự án đầu tư công; thông tin về đấu thầu; thông tin về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá đất; thu hồi đất; phương án bồi thường, giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn;

h) Thông tin về hoạt động đầu tư, quản lý, sử dụng vốn nhà nước tại doanh nghiệp; báo cáo đánh giá kết quả hoạt động và xếp loại doanh nghiệp; báo cáo giám sát tình hình thực hiện công khai thông tin tài chính của doanh nghiệp và cơ quan nhà nước đại diện chủ sở hữu; thông tin về tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp nhà nước;

i) Thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có tác động tiêu cực đến sức khỏe, môi trường; kết luận kiểm tra, thanh tra, giám sát liên quan đến việc bảo vệ môi trường, sức khỏe của cộng đồng, an toàn thực phẩm, an toàn lao động;

k) Thông tin về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan và của đơn vị trực thuộc; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc của Nhân dân; nội quy, quy chế do cơ quan nhà nước ban hành;

l) Báo cáo công tác định kỳ; báo cáo tài chính năm; thông tin thống kê về ngành, lĩnh vực quản lý; cơ sở dữ liệu quốc gia ngành, lĩnh vực; thông tin về tuyển dụng, sử dụng, quản lý cán bộ, công chức, viên chức; thông tin về danh mục và kết quả chương trình, đề tài khoa học;

m) Danh mục thông tin phải công khai theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 34 của Luật này; tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử của cơ quan nhà nước hoặc người làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin;

n) Thông tin liên quan đến lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng;

o) Thông tin về thuế, phí, lệ phí;

p) Thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật.

Ngoài thông tin quy định tại khoản 1 Điều này, căn cứ vào điều kiện thực tế, cơ quan nhà nước chủ động công khai thông tin khác do mình tạo ra hoặc nắm giữ.

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu của người dân (theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin 2016)

2. Cung cấp thông tin theo yêu cầu của công dân

Luật Tiếp cận thông tin quy định người dân có quyền chủ động yêu cầu cơ quan nhà nước cung cấp thông tin.

Điều 23 của Luật Tiếp cận thông tin quy định cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của công dân.

Thông tin được cung cấp theo yêu cầu bao gồm:

Những thông tin phải được công khai theo quy định tại Điều 17 của Luật này, nhưng thuộc trường hợp sau đây:

a) Thông tin trong thời hạn công khai nhưng chưa được công khai;

b) Thông tin hết thời hạn công khai theo quy định của pháp luật;

c) Thông tin đang được công khai nhưng vì lý do bất khả kháng người yêu cầu không thể tiếp cận được.

Thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình đủ điều kiện cung cấp theo quy định.

Thông tin liên quan đến đời sống, sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh của người yêu cầu cung cấp thông tin nhưng không thuộc loại thông tin quy định tại Điều 17 của Luật này.

Ngoài thông tin nói trên, căn cứ vào nhiệm vụ, quyền hạn, điều kiện và khả năng thực tế của mình, cơ quan nhà nước có thể cung cấp thông tin khác do mình tạo ra hoặc nắm giữ.

3. Tham vấn xây dựng chính sách

Mỗi chính sách mới (bao gồm văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự án đầu tư công, các quyết định...) đều cần có kế hoạch tham vấn xây dựng chính sách.

Theo quy định, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật đều được đăng toàn văn trên cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước nhưng nhận được ít có ý kiến góp ý của người dân. Sau khi văn bản quy phạm pháp luật ban hành dư luận mới quan tâm, tranh cãi về một số quy định của pháp luật đã có hiệu lực.

Để có được các ý kiến góp ý, phản biện của các thành phần xã hội, cơ quan nhà nước phải tổ chức các hoạt động truyền thông một cách hiệu quả.

Kế hoạch tham vấn bao gồm các bước sau đây:

- Thông tin đầy đủ, kịp thời để người dân biết về chủ trương xây dựng chính sách mới.

- Tổ chức các hoạt động truyền thông để thu hút sự quan tâm của người dân đối với vấn đề chính sách.

- Tạo điều kiện để người dân được tham gia bàn bạc, góp ý, phản biện nội dung dự thảo của chủ trương, chính sách mới.

- Tổ chức nghiên cứu, tiếp thu những ý kiến hợp lý của người dân để chỉnh sửa, hoàn thiện dự thảo văn bản chính sách.

Quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật:

Dự thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân cấp tỉnh phải được đăng tải toàn văn trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong thời hạn ít nhất là 30 ngày để các cơ quan, tổ chức, cá nhân góp ý kiến.

Cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan.

Trong trường hợp lấy ý kiến của đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của nghị quyết thì cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 30 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo văn bản.

Cơ quan chủ trì soạn thảo quyết định của UBND tỉnh phải thực hiện những nhiệm vụ sau đây (Điều 128 Nghị định hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật):

a. Khảo sát, đánh giá thực trạng quan hệ xã hội ở địa phương; nghiên cứu đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước, văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên, nghị quyết của Hội đồng Nhân dân tỉnh và tài liệu có liên quan đến dự thảo quyết định.

b. Xây dựng dự thảo và tờ trình dự thảo quyết định.

c. Đánh giá tác động văn bản trong trường hợp dự thảo quyết định có quy định cụ thể các chính sách đã được quy định trong văn bản của cơ quan nhà nước cấp trên; đánh giá tác động của thủ tục hành chính trong trường hợp được luật giao, đánh giá tác động về giới (nếu có).

Cơ quan chủ trì soạn thảo tổ chức lấy ý kiến đối tượng chịu sự tác động trực tiếp của văn bản và các cơ quan, tổ chức liên quan theo quy định tại Điều 120 của Luật này: cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 30 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo văn bản.

Khi soạn thảo quyết định của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan lấy ý kiến có trách nhiệm xác định những vấn đề cần lấy ý kiến và bảo đảm ít nhất là 7 ngày kể từ ngày tổ chức lấy ý kiến để các đối tượng được lấy ý kiến góp ý vào dự thảo quyết định.

Khi soạn thảo nghị quyết của Hội đồng nhân dân xã, quyết định của Ủy ban nhân dân xã, căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo nghị quyết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức việc lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức

có liên quan, của nhân dân tại các thôn, làng, buôn, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố về dự thảo nghị quyết bằng các hình thức thích hợp.

4. Phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí

Phát ngôn là hoạt động cung cấp thông tin cho báo chí của người có trách nhiệm phát ngôn.

Thông tin do người có trách nhiệm phát ngôn cung cấp là thông tin chính thức của cơ quan nhà nước. Người cung cấp thông tin là nhân danh nhà nước. Báo chí sử dụng thông tin chính thức do người có trách nhiệm phát ngôn thì không cần kiểm chứng thông tin, và không phải chịu trách nhiệm khi nội dung phát ngôn không chuẩn xác.

Người phát ngôn cung cấp thông tin không chính xác thì phải chịu trách nhiệm và phải tự đính chính thông tin không chính xác đã cung cấp.

Ngoài người có trách nhiệm phát ngôn, mọi cán bộ công chức đều có quyền cung cấp thông tin cho báo chí. Những người này cung cấp thông tin với tư cách cá nhân, và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về sự chuẩn xác của thông tin.

a. Người thực hiện phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; tổng cục thuộc bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, gồm:

- Người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước;
- Người được người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước giao nhiệm vụ phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí thường xuyên (sau đây gọi chung là người phát ngôn);
- Người có trách nhiệm thuộc cơ quan hành chính nhà nước được người đứng đầu ủy quyền thực hiện phát ngôn (sau đây gọi chung là người được ủy quyền phát ngôn) hoặc giao nhiệm vụ phối hợp cùng người phát ngôn thực hiện phát ngôn hoặc cung cấp thông tin cho báo chí về những vấn đề cụ thể được giao.

Các cơ quan nhà nước khác:

- Người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước;
- Trường hợp người đứng đầu cơ quan hành chính không thể thực hiện phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí thì ủy quyền cho cấp phó là người được giao phụ trách cơ quan thực hiện việc phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí.

Việc ủy quyền phát ngôn được thực hiện bằng văn bản, chỉ áp dụng trong từng vụ việc và có thời hạn nhất định.

b. Hình thức phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí

- Tổ chức họp báo.
- Đăng tải nội dung phát ngôn và cung cấp thông tin trên Cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử hoặc trang mạng xã hội chính thức của cơ quan hành chính nhà nước.
- Phát ngôn trực tiếp hoặc trả lời phỏng vấn của nhà báo, phóng viên.
- Gửi thông cáo báo chí, nội dung trả lời cho cơ quan báo chí, nhà báo, phóng viên bằng văn bản hoặc qua thư điện tử.
- Cung cấp thông tin qua trao đổi trực tiếp hoặc tại các cuộc giao ban báo chí do trung ương, địa phương tổ chức khi được yêu cầu.

- Ban hành văn bản đề nghị cơ quan báo chí đăng, phát phản hồi, cải chính, xin lỗi nội dung thông tin trên báo chí.

c. Phát ngôn và cung cấp thông tin trong trường hợp đột xuất, bất thường

- Trường hợp xảy ra sự cố mang tính quốc gia liên quan đến quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, sức khỏe của cộng đồng, trừ trường hợp ban bố tình trạng khẩn cấp, Thủ tướng Chính phủ hoặc người phát ngôn của Chính phủ thực hiện phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí ngay sau khi sự cố xảy ra và thường xuyên trong quá trình xử lý sự cố.

- Đối với sự cố liên quan đến nhiều bộ, ngành, nhiều tỉnh, thành phố, bộ, cơ quan ngang bộ hoặc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương được Chính phủ giao chủ trì xử lý phải thực hiện phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí thường xuyên trong quá trình xử lý sự cố.

- Người phát ngôn hoặc người được ủy quyền phát ngôn có trách nhiệm phát ngôn và cung cấp thông tin kịp thời, chính xác cho báo chí trong các trường hợp đột xuất, bất thường sau đây:

+ Khi xảy ra các sự kiện, vấn đề quan trọng có tác động lớn trong xã hội hoặc khi dư luận xuất hiện nhiều ý kiến không thống nhất về một vấn đề thuộc phạm vi quản lý của cơ quan hành chính nhà nước thì người phát ngôn hoặc người được ủy quyền phát ngôn phải thực hiện phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí để cảnh báo kịp thời và định hướng dư luận.

Trường hợp xảy ra vụ việc cần có ngay thông tin ban đầu của cơ quan hành chính nhà nước thì người phát ngôn hoặc người được ủy quyền phát ngôn có trách nhiệm chủ động phát ngôn, cung cấp thông tin cho báo chí trong thời gian chậm nhất là 24 giờ, kể từ khi vụ việc xảy ra.

+ Khi cơ quan báo chí hoặc cơ quan chỉ đạo, quản lý nhà nước về báo chí có yêu cầu phát ngôn hoặc cung cấp thông tin về các sự kiện, vấn đề của cơ quan, lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan đã được nêu trên báo chí hoặc về các sự kiện, vấn đề nêu tại điểm a khoản 3 Điều này.

+ Khi có căn cứ cho rằng báo chí đăng, phát thông tin sai sự thật về lĩnh vực, địa bàn do cơ quan mình quản lý, người phát ngôn hoặc người được ủy quyền phát ngôn yêu cầu cơ quan báo chí đó phải đăng, phát ý kiến phản hồi, cải chính theo quy định của pháp luật.

d. Người phát ngôn, người được ủy quyền phát ngôn có quyền từ chối, không phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí trong các trường hợp sau đây:

- Thông tin thuộc danh Mục bí mật nhà nước, bí mật thuộc nguyên tắc và quy định của Đảng, bí mật đời tư của cá nhân và bí mật khác theo quy định của pháp luật;

- Thông tin về vụ án đang được Điều tra hoặc chưa xét xử;

- Thông tin về vụ việc đang trong quá trình thanh tra chưa có kết luận thanh tra; vụ việc đang trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; những vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn giữa các cơ quan nhà nước đang trong quá trình giải quyết, chưa có kết luận chính thức của người có thẩm quyền mà theo quy định của pháp luật chưa được phép công bố;

- Những văn bản chính sách, đề án đang trong quá trình soạn thảo mà theo quy định của pháp luật chưa được cấp có thẩm quyền cho phép công bố.

Trong trường hợp các cơ quan báo chí đăng, phát không chính xác nội dung thông tin mà người phát ngôn, người được ủy quyền phát ngôn đã phát ngôn, người phát ngôn, người được ủy quyền phát ngôn có quyền nêu ý kiến phản hồi bằng văn bản đến cơ quan báo chí, cơ quan chủ quản báo chí, cơ quan quản lý nhà nước về báo chí hoặc khởi kiện tại Tòa án.

đ. Cơ quan báo chí và nhà báo

Số lượng cơ quan báo chí trên cả nước:

Tính đến cuối năm 2017, cả nước có tất cả 849 cơ quan báo chí, bao gồm 185 cơ quan báo (86 báo trung ương và 99 báo địa phương) và 665 cơ quan tạp chí, 66 đài phát thanh, truyền hình và 195 báo và tạp chí điện tử (171 báo và tạp chí điện tử thuộc các cơ quan báo chí in, 24 báo và tạp chí chỉ có phiên bản điện tử.

Số lượng nhà báo trên cả nước:

Tính đến cuối năm 2017, cả nước có tất cả 18.600 nhà báo được cấp thẻ.

Ngoài ra, còn có 5000 phóng viên đang làm việc cho các cơ quan báo chí nhưng chưa được cấp thẻ.

Trang thông tin điện tử

Các trang thông tin điện tử được cấp phép hoạt động, có thể có số lượng bạn đọc lớn, nhưng không phải là cơ quan báo chí, không có phóng viên.

Trang thông tin điện tử có thể sử dụng tin, bài của cơ quan báo chí và khi đăng tin, bài của các báo thì phải dẫn nguồn rõ ràng, đầy đủ.

Giới hạn hoạt động của nhà báo:

Nhà báo được phép hoạt động trên toàn lãnh thổ Việt Nam.

Khi tác nghiệp ở không gian công cộng, nhà báo bị giới hạn bởi các khu vực có biển cấm hoặc ranh giới do cơ quan chức năng xác lập.

Tại các không gian trong khuôn viên nhà riêng, công sở, doanh nghiệp ..., nhà báo cần có sự đồng ý của chủ nhà hoặc người có trách nhiệm để được vào tác nghiệp.

e. Các hành vi bị cấm liên quan đến hoạt động báo chí

Theo Điều 9 của Luật Báo chí, các hành vi sau đây bị nghiêm cấm:

- Đăng, phát thông tin chống Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam có nội dung:

- + Xuyên tạc, phỉ báng, phủ nhận chính quyền nhân dân;
- + Bịa đặt, gây hoang mang trong Nhân dân;
- + Gây chiến tranh tâm lý.

- Đăng, phát thông tin có nội dung:

+ Gây chia rẽ giữa các tầng lớp nhân dân, giữa Nhân dân với chính quyền nhân dân, với lực lượng vũ trang nhân dân, với tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội;

+ Gây hằn thù, kỳ thị, chia rẽ, ly khai dân tộc, xâm phạm quyền bình đẳng trong cộng đồng các dân tộc Việt Nam;

+ Gây chia rẽ người theo tôn giáo với người không theo tôn giáo, giữa người theo các tôn giáo khác nhau, chia rẽ các tín đồ tôn giáo với chính quyền nhân dân,

với tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội; xúc phạm niềm tin tín ngưỡng, tôn giáo;

+ Phá hoại việc thực hiện chính sách đoàn kết quốc tế.

- Đăng, phát thông tin có nội dung kích động chiến tranh nhằm chống lại độc lập, chủ quyền và toàn vẹn lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

- Xuyên tạc lịch sử; phủ nhận thành tựu cách mạng; xúc phạm dân tộc, anh hùng dân tộc.

- Tiết lộ thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật đời tư của cá nhân và bí mật khác theo quy định của pháp luật.

- Thông tin cổ súy các hủ tục, mê tín, dị đoan; thông tin về những chuyện thần bí gây hoang mang trong xã hội, ảnh hưởng xấu đến trật tự, an toàn xã hội và sức khỏe của cộng đồng.

- Kích động bạo lực; tuyên truyền lối sống đồi trụy; miêu tả tỉ mỉ những hành động dâm ô, hành vi tội ác; thông tin không phù hợp với thuần phong mỹ tục Việt Nam.

- Thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân; quy kết tội danh khi chưa có bản án của Tòa án.

- Thông tin ảnh hưởng đến sự phát triển bình thường về thể chất và tinh thần của trẻ em.

- In, phát hành, truyền dẫn, phát sóng sản phẩm báo chí, tác phẩm báo chí, nội dung thông tin trong tác phẩm báo chí đã bị đình chỉ phát hành, thu hồi, tịch thu, cấm lưu hành, gỡ bỏ, tiêu hủy hoặc nội dung thông tin mà cơ quan báo chí đã có cải chính.

- Cản trở việc in, phát hành, truyền dẫn, phát sóng sản phẩm báo chí, sản phẩm thông tin có tính chất báo chí hợp pháp tới công chúng.

- Đe dọa, uy hiếp tính mạng, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của nhà báo, phóng viên; phá hủy, thu giữ phương tiện, tài liệu, cản trở nhà báo, phóng viên hoạt động nghề nghiệp đúng pháp luật.

- Đăng, phát trên sản phẩm thông tin có tính chất báo chí thông tin quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 và 10 của Điều này.

g. Trả lời trên báo chí

Điều 39 Luật Báo chí quy định về việc trả lời trên báo chí như sau:

- Người đứng đầu cơ quan báo chí có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trả lời vấn đề mà công dân nêu ra trên báo chí. Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của người đứng đầu cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm trả lời trên báo chí.

- Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được ý kiến, kiến nghị, phê bình, khiếu nại của tổ chức, công dân và tố cáo của công dân do cơ quan báo chí chuyển đến, người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm thông báo cho cơ quan báo chí biết biện pháp giải quyết.

Nếu quá thời hạn nêu trên mà không nhận được thông báo của cơ quan, tổ chức thì cơ quan báo chí có quyền chuyển ý kiến, kiến nghị, phê bình, khiếu nại, tố cáo

của tổ chức, công dân đến cơ quan cấp cao hơn có thẩm quyền giải quyết hoặc đưa vấn đề đó lên báo chí.

- Trong thời hạn 10 ngày đối với báo in ra hằng ngày và báo nói, báo hình, báo điện tử, 15 ngày đối với báo tuần, trên số ra gần nhất đối với tạp chí in kể từ khi nhận được văn bản trả lời của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc văn bản trả lời kiến nghị, phê bình của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với vấn đề mà báo chí nêu hoặc tiếp nhận, cơ quan báo chí phải thông báo cho cơ quan, tổ chức, công dân có ý kiến, kiến nghị, phê bình, khiếu nại, tố cáo hoặc đăng, phát trên báo chí của mình.

- Cơ quan, tổ chức, công dân có quyền yêu cầu cơ quan báo chí trả lời vấn đề mà cơ quan báo chí đã thông tin; cơ quan báo chí có trách nhiệm trả lời trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của cơ quan, tổ chức, công dân.

h. Trả lời phỏng vấn trên báo chí

Điều 40 Luật Báo chí quy định về trả lời phỏng vấn trên báo chí như sau:

- Người phỏng vấn phải thông báo trước cho người được phỏng vấn biết Mục đích, yêu cầu và câu hỏi phỏng vấn; trường hợp cần phỏng vấn trực tiếp, không có sự thông báo trước thì phải được người trả lời phỏng vấn đồng ý.

- Sau khi phỏng vấn, trên cơ sở thông tin, tài liệu của người trả lời cung cấp, người phỏng vấn có quyền thể hiện bằng các hình thức phù hợp. Người phỏng vấn phải thể hiện chính xác, trung thực nội dung trả lời của người được phỏng vấn.

Người được phỏng vấn có quyền yêu cầu xem lại nội dung trả lời trước khi đăng, phát. Cơ quan báo chí và người phỏng vấn phải thực hiện yêu cầu đó.

- Nhà báo không được dùng những ý kiến phát biểu tại hội nghị, hội thảo, các cuộc gặp gỡ, trao đổi, nói chuyện có nhà báo tham dự để chuyển thành bài phỏng vấn nêu không được sự đồng ý của người phát biểu.

- Cơ quan báo chí, người phỏng vấn và người trả lời phỏng vấn phải chịu trách nhiệm về nội dung thông tin đăng, phát trên báo chí.

i. Hợp báo

Điều 41 Luật Báo chí quy định về hợp báo như sau:

- Cơ quan, tổ chức, công dân Việt Nam có quyền tổ chức hợp báo để công bố, tuyên bố, giải thích, trả lời các nội dung có liên quan tới nhiệm vụ, quyền hạn hoặc lợi ích của cơ quan, tổ chức, cá nhân đó.

Việc hợp báo của cơ quan đại diện nước ngoài, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam thực hiện theo quy định tại Khoản 10 Điều 56 của Luật này.

- Người phát ngôn hoặc người chịu trách nhiệm cung cấp thông tin của tổ chức chính trị, Quốc hội, Chính phủ, Chủ tịch nước; các cơ quan của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương và cấp tỉnh; các bộ, cơ quan ngang bộ; Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm hợp báo định kỳ và đột xuất để cung cấp thông tin cho cơ quan báo chí.

- Cơ quan, tổ chức không thuộc quy định tại Khoản 2 Điều này và công dân có quyền tổ chức hợp báo để cung cấp thông tin cho báo chí. Cơ quan, tổ chức, công dân tổ chức hợp báo phải thông báo bằng văn bản trước 24 giờ tính đến thời

Điểm dự định hợp báo cho cơ quan quản lý nhà nước về báo chí theo quy định sau đây:

+ Cơ quan, tổ chức trực thuộc trung ương thông báo cho Bộ Thông tin và Truyền thông;

+ Cơ quan, tổ chức không thuộc Điểm a Khoản này và công dân thông báo cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi tổ chức hợp báo.

- Nội dung thông báo gồm những thông tin sau đây:

+ Địa Điểm hợp báo;

+ Thời gian hợp báo;

+ Nội dung hợp báo;

+ Người chủ trì hợp báo.

- Cơ quan quản lý nhà nước về báo chí có trách nhiệm trả lời cơ quan, tổ chức, công dân về việc hợp báo trong thời gian quy định tại Khoản 3 Điều này; trường hợp không có văn bản trả lời, tổ chức, công dân được tiến hành hợp báo.

Nội dung hợp báo phải đúng với nội dung đã được cơ quan quản lý nhà nước về báo chí trả lời chấp thuận, trường hợp không có văn bản trả lời thì phải đúng với nội dung đã thông báo với cơ quan quản lý nhà nước về báo chí.

- Cơ quan quản lý nhà nước về báo chí có quyền đình chỉ cuộc hợp báo nếu phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc nội dung hợp báo có thông tin quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 và 9 Điều 9 của Luật này.

k. Cải chính trên báo chí

Điều 42 Luật Báo chí quy định về cải chính trên báo chí như sau:

- Cơ quan báo chí thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân thì phải đăng, phát lời cải chính, xin lỗi trên báo chí và thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó.

Đối với báo chí điện tử, ngoài việc đăng, phát lời cải chính, xin lỗi còn phải gỡ bỏ ngay thông tin sai sự thật đã đăng, phát nhưng phải lưu giữ nội dung thông tin trên máy chủ để phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra theo quy định tại Điểm d Khoản 1 Điều 52 của Luật này.

- Khi có văn bản kết luận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về vụ việc mà báo chí đã đăng, phát là sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân thì cơ quan báo chí phải đăng, phát phần nội dung kết luận đó và nội dung cải chính, xin lỗi của cơ quan báo chí, của tác giả tác phẩm báo chí.

Lời xin lỗi của cơ quan báo chí, tác giả tác phẩm báo chí được đăng, phát liền sau nội dung thông tin cải chính.

- Việc đăng, phát thông tin cải chính, xin lỗi của cơ quan báo chí, của tác giả tác phẩm phải thực hiện theo quy định sau đây:

+ Đăng, phát tại trang hai đối với báo in, trang cuối đối với tạp chí in, chuyên Mục riêng tại trang chủ đối với báo điện tử với cùng một kiểu chữ, cỡ chữ mà báo chí đã đăng, phát thông tin;

+ Đăng, phát đúng chuyên Mục, giờ phát sóng, số lần phát sóng đối với báo nói, báo hình mà báo chí đã đăng, phát thông tin.

- Khi đăng, phát thông tin cải chính, xin lỗi, cơ quan báo chí phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau đây:

+ Tiêu đề: “Thông tin cải chính, xin lỗi”;

+ Tên tác phẩm báo chí, tên chuyên Mục, số báo, ngày, tháng, năm đã đăng, phát phải cải chính;

+ Những thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân đã đăng, phát trong tác phẩm báo chí và nội dung thông tin được cải chính.

- Thời điểm đăng, phát cải chính, xin lỗi được quy định như sau:

+ Việc đăng, phát cải chính, xin lỗi của báo điện tử được thực hiện ngay khi nhận được văn bản kết luận hoặc tự phát hiện vi phạm; thông tin cải chính, xin lỗi phải được lưu giữ trên báo ít nhất là 07 ngày kể từ ngày đăng, phát cải chính, xin lỗi;

+ Việc đăng, phát cải chính, xin lỗi trên báo in, báo nói, báo hình phải được thực hiện trong thời hạn 02 ngày đối với báo ngày, báo nói, báo hình; trong số ra gần nhất đối với báo tuần, tạp chí, tính từ ngày cơ quan báo chí nhận được văn bản kết luận hoặc tự phát hiện vi phạm. Đối với tạp chí xuất bản trên 30 ngày một kỳ thì phải có văn bản trả lời ngay cho cơ quan, tổ chức, cá nhân và phải đăng trong số ra gần nhất;

+ Cơ quan báo chí, trang thông tin điện tử tổng hợp đã đăng, phát thông tin của cơ quan báo chí khác có nội dung phải cải chính, xin lỗi cũng phải thực hiện đăng lại nội dung cải chính, xin lỗi của cơ quan báo chí vi phạm.

Cơ quan báo chí đã đăng, phát nội dung thông tin vi phạm, sau khi thực hiện cải chính, xin lỗi phải có trách nhiệm thông báo cho các cơ quan báo chí và trang thông tin điện tử tổng hợp có thỏa thuận về việc sử dụng tin, bài của báo mình để thực hiện việc đăng lại lời cải chính, xin lỗi.

I. Phản hồi thông tin

Điều 43 Luật Báo chí quy định về phản hồi thông tin trên báo chí như sau:

- Khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có căn cứ cho rằng cơ quan báo chí thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của mình hoặc gây hiểu lầm làm ảnh hưởng đến uy tín, danh dự, nhân phẩm của mình thì có quyền nêu ý kiến phản hồi bằng văn bản đến cơ quan báo chí, cơ quan chủ quản báo chí, cơ quan quản lý nhà nước về báo chí hoặc khởi kiện tại Tòa án.

- Cơ quan báo chí phải đăng, phát ý kiến phản hồi của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Thời Điểm đăng, phát thực hiện theo quy định về đăng, phát cải chính tại Khoản 5 Điều 42 của Luật này.

Trường hợp không nhất trí với ý kiến phản hồi của cơ quan, tổ chức, cá nhân, cơ quan báo chí vẫn phải đăng, phát ý kiến phản hồi đó và có quyền thông tin tiếp để làm rõ quan điểm của mình.

Sau ba lần đăng, phát ý kiến phản hồi của cơ quan, tổ chức, cá nhân và cơ quan báo chí mà không có sự nhất trí giữa hai bên thì cơ quan báo chí có quyền ngừng đăng, phát; cơ quan quản lý nhà nước có quyền yêu cầu cơ quan báo chí ngừng đăng, phát thông tin của các bên có liên quan.

- Cơ quan báo chí có quyền không đăng, phát ý kiến phản hồi của cơ quan, tổ chức, cá nhân nếu ý kiến đó vi phạm pháp luật, xúc phạm đến uy tín của cơ quan báo chí, danh dự, nhân phẩm của tác giả tác phẩm báo chí, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do để cơ quan, tổ chức, cá nhân biết.

- Khi đăng, phát ý kiến phản hồi, cơ quan báo chí phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau đây:

+ Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân phản hồi thông tin;

+ Tên tác phẩm báo chí, tên chuyên mục, số báo, ngày, tháng, năm đã đăng, phát bị phản hồi thông tin.

m. Hành vi bị cấm trên mạng xã hội:

Điều 9 Luật An ninh mạng quy định các hành vi bị nghiêm cấm khi sử dụng không gian mạng như sau:

- Tô chức, hoạt động, cấu kết, xúi giục, tuyên truyền, kích động, mua chuộc, lừa gạt, lôi kéo, đào tạo, huấn luyện người chống Nhà nước;

- Kích động gây bạo loạn, phá rối an ninh; kích động chiến tranh xâm lược, khủng bố;

- Phá hoại khối đại đoàn kết toàn dân; gây thù hận, mâu thuẫn giữa các dân tộc; xúc phạm tôn giáo; kỳ thị giới tính, phân biệt chủng tộc;

- Xuyên tạc lịch sử, phủ nhận thành tựu cách mạng, xúc phạm dân tộc, anh hùng dân tộc;

- Xâm phạm bí mật nhà nước, thông tin thuộc sở hữu của người khác;

- Bịa đặt, xuyên tạc, làm nhục, vu khống, xúc phạm uy tín của tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân; đăng tải thông tin dâm ô, đồi trụy, tội ác; hoạt động mại dâm, tệ nạn xã hội, mua bán người, phá hoại thuần phong, mỹ tục của dân tộc, đạo đức xã hội, sức khỏe cộng đồng;

- Xúi giục, lôi kéo, kích động người khác phạm tội, tụ tập gây rối trật tự công cộng;

- Kinh doanh trái pháp luật; tổ chức đánh bạc, đánh bạc; làm giả, lưu hành, trộm cắp, mua bán, thu thập, trao đổi trái phép thông tin thẻ tín dụng của người khác.

5. Tiếp công dân

Thủ trưởng cơ quan nhà nước trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Qua việc trực tiếp tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước biết được tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị cấp dưới để từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 13. Khoản 5. Luật Tiếp Công dân 2013. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 2 ngày trong 1 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

Điều 12. Khoản 5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 1 ngày trong 1 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.

Điều 18. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong việc tiếp công dân

- Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình;
- + Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- + Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
- + Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
- + Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;
- + Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
- + Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
- + Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.
- Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan mình.
- Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:
 - + Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
 - + Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.
 - Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

V. MỘT SỐ KỸ NĂNG TRUYỀN THÔNG

1. Viết thông cáo báo chí

Thông cáo báo chí là văn bản do cơ quan nhà nước soạn thảo gửi đến cơ quan báo chí để đăng, phát.

Nội dung: Cung cấp thông tin chính thức về một sự kiện, một vấn đề đã hoặc sắp diễn ra, được dư luận quan tâm hoặc khi cơ quan nhà nước cần chuyển thông điệp quan trọng tới công chúng.

Mục đích, yêu cầu:

- Thông báo chính thức về sự kiện, vấn đề đã hoặc sắp xảy ra. Nêu rõ ý nghĩa, tác động của sự kiện, vấn đề. Bày tỏ quan điểm, thái độ của cơ quan nhà nước đối với sự kiện, vấn đề đó.

- Giải thích, làm rõ những vấn đề mà dư luận chưa hiểu rõ, gây tranh cãi, hiểu nhầm.

- Bác bỏ thông tin sai sự thật.

- Khuyến nghị, cảnh báo dư luận về một vấn đề, sự kiện, hiện tượng mới.

Thông tin cần có trên thông cáo báo chí:

- Tên cơ quan nhà nước phát hành thông cáo báo chí.

- Thời gian công bố thông cáo báo chí.

- Địa điểm phát hành thông cáo báo chí.

- Địa chỉ đầu mối liên hệ.

Cách gửi thông cáo báo chí: Thông qua mạng xã hội; Email; bưu điện; gọi điện, gặp mặt với báo chí; tại họp báo.

Khi nào cần viết thông cáo báo chí?

- Khi không có điều kiện tổ chức họp báo, trả lời phỏng vấn.

- Khi có họp báo, trả lời phỏng vấn, cơ quan nhà nước muốn các báo đưa tin một cách chuẩn xác, thống nhất, đầy đủ.

- Khi có nhiều báo đài cùng quan tâm vấn đề, sự kiện.

- Khi dư luận quan tâm đến vấn đề, sự kiện.

- Khi cơ quan nhà nước cần chuyển thông điệp, bày tỏ ý kiến, quan điểm, thái độ về một vấn đề, sự kiện, hiện tượng.

Kỹ năng viết thông cáo báo chí:

- Đặt mình vào vị trí độc giả, là người biết rất ít về vấn đề, sự kiện.

- Viết cho độc giả đó đọc.

- Đưa vào các thông tin liên quan, trả lời cho các câu hỏi 5W+1H.

- Viết như một phóng viên chuyên nghiệp.

- Không dùng biệt ngữ, từ chuyên môn.

- Văn phong không quá trịnh trọng.

- Viết với tư cách là ngôi thứ ba (không xưng tôi, chúng ta trong thông cáo báo chí).

- Đi thẳng vào vấn đề, không vòng vo, dông dài.

- Nên có trích dẫn trực tiếp từ một người có trách nhiệm, và nêu tên người đó.

- Viết cho dễ đọc.

- Đưa nội dung thông tin quan trọng nhất, hấp dẫn nhất lên đầu.

- Tránh lặp lại từ, cụm từ.

- Đưa nội dung ít quan trọng nhất vào phần cuối.

- Viết thông cáo báo chí càng sớm càng tốt về sự kiện vừa diễn ra.

- Viết thông cáo báo chí khoảng 3 ngày trước sự kiện mà nhà báo không thể tham dự.

- Viết thông cáo báo chí khoảng một tuần trước sự kiện mà mình muốn nhà báo tham dự.

2. Chuẩn bị trả lời phỏng vấn

Khi tiếp nhận yêu cầu phỏng vấn của phóng viên, cơ quan nhà nước cần yêu cầu phóng viên cho biết: mục đích, yêu cầu, nội dung của cuộc phỏng vấn; các câu hỏi cụ thể.

Đại diện cơ quan nhà nước có thể trao đổi với phóng viên để thống nhất về các câu hỏi.

Cần có câu hỏi thích hợp để cơ quan nhà nước trình bày vấn đề một cách tương đối khái quát và toàn diện, để có thể chuyển tới công chúng những thông điệp quan trọng và cần thiết, những nội dung mà công chúng đang quan tâm.

Sau khi đã thống nhất với phóng viên về các câu hỏi, đại diện cơ quan nhà nước thống nhất với phóng viên về thời gian và địa điểm tiến hành cuộc phỏng vấn, theo tinh thần càng sớm càng tốt, tốt nhất là trong ngày hôm đó.

Căn cứ các câu hỏi, cơ quan nhà nước tổ chức chuẩn bị các câu trả lời bằng văn bản. Nội dung trả lời các câu hỏi phải căn cứ vào hồ sơ chính thức của cơ quan nhà nước, từ các quyết định, hợp đồng, biên bản, dự toán được duyệt ...

Sau khi chuẩn bị xong các câu trả lời bằng văn bản, người đứng đầu cơ quan nhà nước có thể tổ chức hội ý nội bộ trong ban lãnh đạo và cấp ủy, để thống nhất nội dung phát ngôn với báo chí và công chúng.

Khi phóng viên đến cơ quan nhà nước, cán bộ văn phòng cần làm việc trước với phóng viên theo quy định của cơ quan nhà nước (cơ quan nhà nước nên có nội quy, quy định về thủ tục tiếp đón, làm việc với phóng viên).

Cán bộ văn phòng có thể điền vào một văn bản có tên là Phiếu tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của phóng viên.

Trong đó ghi rõ:

Thời gian, địa điểm phóng viên đến làm việc.

Họ và tên phóng viên.

Số thẻ nhà báo (do Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông cấp, còn thời hạn sử dụng).

Nếu phóng viên chưa được cấp thẻ nhà báo, thì ghi số chứng minh nhân dân và giấy giới thiệu hợp lệ.

Giấy giới thiệu cần có chữ ký của lãnh đạo cơ quan báo chí xác nhận người được giới thiệu là phóng viên của cơ quan báo chí.

Giấy giới thiệu phải ghi rõ tên cơ quan nhà nước đến làm việc, nội dung làm việc.

Cán bộ văn phòng ghi đầy đủ các câu hỏi phỏng vấn vào Phiếu tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của phóng viên.

Cán bộ văn phòng yêu cầu phóng viên ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của phóng viên trước khi mời phóng viên lên gặp thủ trưởng cơ quan.

Phiếu tiếp nhận yêu cầu phóng viên được kèm vào bài trả lời phỏng vấn bằng văn bản, lưu vào hồ sơ công tác truyền thông của cơ quan nhà nước.

3. Trả lời phỏng vấn truyền hình

Trả lời phỏng vấn ghi hình hoặc truyền hình trực tiếp là một hình thức cung cấp thông tin cho báo chí và công chúng rất hữu hiệu.

- Xác định nội dung:

Yêu cầu phóng viên cho biết nội dung, yêu cầu phỏng vấn.

Có thể yêu cầu phóng viên đưa trước các câu hỏi để có thời gian chuẩn bị.

Thỏa thuận về thời gian, địa điểm phỏng vấn.

Xác nhận xem chương trình sẽ là trực tiếp hay được ghi sẵn, sẽ được biên tập chỉnh sửa hay không.

- Chuẩn bị:

+ Chuẩn bị kỹ những thông điệp chính cần chuyển tới công chúng.

+ Nắm chắc vấn đề để có thể trình bày một cách rõ ràng, trôi chảy, mạch lạc, không phải lệ thuộc vào văn bản.

+ Trang phục gọn gàng, phù hợp với nội dung và khung cảnh cuộc phỏng vấn.

+ Nét mặt phù hợp với nội dung và khung cảnh cuộc phỏng vấn.

+ Phụ nữ có thể trang điểm nhẹ.

+ Nếu phỏng vấn tại nơi làm việc, có thể dùng những hình ảnh xung quanh để nhấn mạnh thông điệp. Có thể sử dụng đạo cụ hoặc tạo ra khung cảnh của môi trường làm việc của mình.

- Khi thực hiện cuộc phỏng vấn:

+ Cố gắng thể hiện mình một cách tự nhiên, như đang nói chuyện bình thường.

+ Phong thái đàng hoàng, đĩnh đạc, ngời thẳng, đứng thẳng, đầu thẳng.

+ Cố gắng nói, không đọc trước ống kính truyền hình.

+ Nói một cách dễ hiểu, không dùng những thuật ngữ chuyên môn, từ chuyên ngành hay từ lóng.

+ Nhìn vào phóng viên, vào mắt phóng viên, không nhìn vào ống kính, không đảo mắt nhiều.

+ Giới hạn câu trả lời của bạn trong khoảng 3 câu.

- Những điều cần tránh:

+ Tránh những biểu hiện sợ sệt, lo lắng, mất bình tĩnh, tâm lý căng thẳng.

+ Tránh những cử chỉ không phù hợp: Cắn móng tay, ngoáy mũi, thè lưỡi, liếm mép, gãi đầu, đầu lắc lư.

+ Không mặc áo màu trắng, màu xanh nước biển hoặc màu xanh lá cây sẫm.

+ Tránh quần áo với những họa tiết nhỏ hoặc dày đặc, hay các loại vải bóng.

+ Đừng đeo cà vạt quá to hoặc quá nổi bật.

+ Tránh mang đồ trang sức lớn, lấp lánh hay treo lưng lửng.

+ Đừng tham gia hay biến cuộc phỏng vấn thành một cuộc tranh cãi.

+ Không nổi cáu, cần duy trì sự điềm tĩnh ở mọi thời điểm.

+ Đừng bao giờ nói “tôi không có bình luận”.

+ Đừng bao giờ nói những điều “không chính thức” hay “nói riêng với anh chị”.

4. Hợp báo

- Mục đích hợp báo

+ Chuyển nhiều thông tin tới nhiều phóng viên trong cùng một thời gian.

+ Cung cấp tiếng nói, quan điểm chính thức.

+ Làm nổi bật, điểm nhấn thông tin cho một sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện.

- + Báo chí được cung cấp cùng một thông tin.
- + Giải tỏa thông tin/dư luận.
- + Đáp ứng các nhu cầu tìm kiếm thông tin của phóng viên báo chí.
- + Thông tin toàn diện về một vấn đề phức tạp hoặc nhạy cảm, tuyên truyền về một vấn đề cụ thể (họp báo bất thường).
- + Gây dựng mối quan hệ/liên hệ bền vững với phóng viên (họp báo thường kỳ).

- Khi nào nên họp báo

Ngoại trừ các cuộc họp báo thường kỳ, họp báo diễn ra khi:

- + Có sự kiện, một sự thay đổi, một quyết định quan trọng, mà họp báo là điểm nhấn về thông tin.
- + Có nhu cầu thông tin cho báo chí để giải tỏa dư luận, bác bỏ những tin đồn thất thiệt, sai lệch về một vấn đề nảy sinh, khủng hoảng, thiên tai...
- + Chỉ họp báo khi đã sẵn sàng cung cấp thông tin một cách sâu rộng và cởi mở cho báo chí.
- + Sẵn sàng cung cấp thông tin cơ bản của vấn đề, sẵn sàng trả lời bất kỳ câu hỏi nào của báo chí.

- Không nên họp báo khi

- + Khi cần làm chìm vụ việc, sự kiện hoặc khi sự việc sự kiện đã thoái trào, không còn là tâm điểm sự quan tâm của báo chí, dư luận.
- + Khi không có người có đủ thẩm quyền, uy tín, ảnh hưởng.
- + Trùng thời gian với các sự kiện quan trọng hơn.

- Thời gian thích hợp tiến hành họp báo

Khi nào là thời gian thích hợp?

- + Chú ý tới tính chất “thời hạn” –deadline của báo chí, truyền hình, hãng tin.
- + Báo điện tử không có deadline (nhưng cũng nên chú ý tới lịch làm việc của phóng viên).
- + Không quá sớm, không quá muộn (9.00 sáng, 3.00 chiều). Tùy tình hình đặc thù của địa phương.

- Thời điểm tổ chức họp báo

Trước hay sau sự kiện?

- + Trước sự kiện: Để quảng bá, thu hút sự chú ý, tạo thuận lợi cho sự khởi đầu (năm du lịch, lễ hội, chương trình văn hóa)
- + Sau sự kiện: Để làm nổi bật thành công, kết quả, gây tiếng vang khi khép lại một sự kiện.

- Địa điểm

- + Tại nơi xảy ra sự kiện
- + Tại trụ sở cơ quan.
- + Tại địa điểm trung gian (khách sạn, trung tâm hội nghị, trung tâm báo chí).
- + Tại hiện trường: Họp báo ngay tại nơi/ngày khi xảy ra sự việc, sự kiện, đặc biệt đối với những sự việc, sự kiện nóng hổi, thời sự, cần thông tin ngay (xảy ra thiên tai, thảm họa).

- Chuẩn bị họp báo

- + Xác định mục tiêu, vấn đề cần giải quyết.

- + Xác định thời điểm, thời gian, thời lượng (không nên dài quá 60 phút).
- + Xác định người chủ trì họp báo. Nếu vấn đề rộng, có thể mời cơ quan liên quan đồng chủ trì? Lãnh đạo tỉnh? Lãnh đạo Ban/Sở? Người phát ngôn? (Tùy tính chất, tầm quan trọng, hoàn cảnh để lựa chọn người chủ trì thích hợp).
- + Xác định đối tượng mời.
- + Thông báo họp báo.
- + Gửi giấy mời (càng sớm càng tốt. Các báo cần lên kế hoạch cử phóng viên tham dự, đưa tin).
- + Đối với họp báo khẩn cấp: Ngoài gửi email, fax giấy mời, nên gọi điện trực tiếp.
- + Chọn địa điểm
- + Phòng họp báo có bao nhiêu chỗ ngồi?
- + Bố trí vị trí diễn giả/người phát ngôn, chỗ ngồi cho báo chí.
- + Trang trí phòng họp báo: phong nền, Logo, cờ...
- + Thiết bị phụ trợ (micro, máy chiếu, ánh sáng ...)
- + Phiên dịch (nếu có báo chí, đối tác nước ngoài, đoàn ngoại giao).
- + Ghi hình, ghi âm (nên ghi âm toàn bộ cuộc họp báo).
- **Chuẩn bị nội dung:**
- + Chủ đề, thông điệp, thông tin cần nêu.
- + Thông tin cơ bản về vấn đề, sự việc, sự kiện.
- + Sự kiện câu hỏi, dự kiến phương án trả lời (kiểm tra, tham khảo thông tin từ các cơ quan có thẩm quyền liên quan). Ví dụ: Họp báo thường kỳ của NPN Bộ Ngoại giao thường dự kiến khoảng 30-50 vấn đề khác nhau liên quan đến các lĩnh vực.
- + Chuẩn bị các tư liệu hỗ trợ nếu cần (bảng hình, hình ảnh ...).
- + Cố gắng thu thập càng nhiều càng tốt các thông tin liên quan tới sự kiện, vấn đề họp báo (đặc biệt là những vấn đề, vụ việc nhạy cảm). Tránh rơi vào tình huống phải nói từ “không bình luận”, “không có thông tin”.
- Cung cấp, thông báo thông tin cơ bản về sự việc, sự kiện (ngắn gọn, 10-15 phút).
- Hỏi và đáp: Phần quan trọng nhất, quyết định sự thành công của họp báo (Báo chí thích trích dẫn những câu trả lời trực tiếp).
- Tỷ lệ thời lượng Thông tin/Hỏi đáp: 30/70, 70/30 hay 50/50? (Phóng viên thích tỷ lệ 30/70 vì có nhiều cơ hội hỏi)
- Câu hỏi cuối cùng (nói câu này để báo hiệu kết thúc họp báo).
- **Một số điều cần lưu ý**
- + Cách trả lời: ngắn gọn, trực tiếp vào câu hỏi, không đôi co với phóng viên.
- + Giọng nói rõ ràng, mạch lạc.
- + Khuôn mặt không quá căng thẳng, không quá tươi cười.
- + Ánh mắt: Có sự giao tiếp với cử tọa, máy ảnh, máy quay, để tăng tính thuyết phục.
- + Ghi chép lại câu hỏi của phóng viên (nếu cần thiết).
- + Hỏi lại câu hỏi (nếu cần. Thủ thuật câu giờ).
- + Nên biết tên phóng viên, tên báo. Tạo độ tin cậy trong giao tiếp.

- Sau hợp báo

+ Ra thông cáo báo chí, tóm lược những nội dung chính của hợp báo (vừa tạo cơ hội cho các báo không dự vẫn có thể đưa tin được, vừa chính thức hóa các thông tin, dữ kiện: tên, ngày tháng, số liệu).

+ Đưa lên website những thông tin cung cấp tại hợp báo.

+ Đánh giá kết quả phần chuẩn bị và phần hỏi đáp để rút kinh nghiệm.

+ Theo dõi tin, bài trên báo chí (trong các ngày tiếp theo) để xem hiệu quả, hiệu ứng của hợp báo để rút kinh nghiệm.

+ Đính chính các thông tin chưa chính xác (nếu cần).

5. Phản hồi thông tin trên báo chí

Để có thể phát hiện thông tin sai sự thật trên báo chí, cơ quan nhà nước cần tổ chức theo dõi thường xuyên thông tin trên báo chí. Với số lượng báo chí lớn trên cả nước, việc theo dõi thông tin trên báo chí bằng biện pháp thủ công sẽ cần rất nhiều nhân lực và thời gian. Hiện nay đã có các phần mềm giúp theo dõi thông tin trên báo chí và mạng xã hội có thể quét thông tin của hàng triệu tờ báo và tài khoản mạng xã hội trong thời gian rất ngắn.

Khi phát hiện thông tin sai sự thật về cơ quan nhà nước trên báo chí, cơ quan nhà nước cần tổ chức phân tích, đánh giá tính chất, mức độ tác động xã hội, mức độ tác hại ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh của cơ quan nhà nước, để quyết định thực hiện biện pháp thích hợp.

Nếu thông tin sai sự thật có thể gây tác hại lớn đến hình ảnh, uy tín của cơ quan nhà nước, cần tổ chức soạn thảo văn bản gửi tổng biên tập cơ quan báo chí, yêu cầu cải chính xin lỗi. Trong văn bản đó, cần đưa ra những bằng chứng rõ ràng, xác đáng để chứng minh thông tin trên báo chí là sai sự thật.

Văn bản này còn có thể gửi tới cơ quan chỉ đạo báo chí (Ban Tuyên giáo) và cơ quan quản lý báo chí (Bộ Thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông) để xem xét, xử lý cơ quan báo chí tùy mức độ sai phạm.

6. Bác bỏ thông tin sai sự thật trên mạng xã hội

Để phát hiện thông tin sai sự thật trên mạng xã hội, cơ quan nhà nước cũng cần tổ chức theo dõi thường xuyên thông tin trên mạng xã hội.

Khi phát hiện thông tin bất lợi cho cơ quan nhà nước, cơ quan nhà nước cần tổ chức phân tích, đánh giá thông tin, kiểm tra xác minh thông tin một cách khẩn trương và nghiêm túc.

Sau khi kiểm tra, xác minh, nếu kết luận là thông tin giả (hoàn toàn sai sự thật), và thông tin sai sự thật này có thể gây tác hại lớn, ảnh hưởng nghiêm trọng uy tín, hình ảnh của mình, cơ quan nhà nước cần soạn thảo văn bản bác bỏ thông tin sai sự thật để công bố trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, và gửi tới các cơ quan báo chí để đưa tin kịp thời.

Trong văn bản đó, cần đưa ra những bằng chứng rõ ràng, xác thực để bác bỏ thông tin sai sự thật trên mạng xã hội.

Trong trường hợp thông tin trên mạng vừa có nội dung sai sự thật, lại vừa có nội dung thông tin có cơ sở, cơ quan nhà nước cần tổ chức kiểm tra, xác minh thông tin một cách khẩn trương và nghiêm túc.

Đối với những thông tin giả (hoàn toàn sai sự thật), cơ quan nhà nước lên tiếng bác bỏ ngay.

Đối với thông tin có cơ sở, cơ quan nhà nước cũng cần kiểm tra, xác minh làm rõ. Nếu thông tin được nêu là đúng sự thật, thì cơ quan nhà nước lên tiếng thừa nhận thông tin đó và tiến hành các bước cần thiết để giải quyết vấn đề nêu ra theo quy trình giải quyết khủng hoảng truyền thông.

7. Phòng ngừa khủng hoảng truyền thông

Để chủ động phòng ngừa khủng hoảng truyền thông, mỗi cơ quan nhà nước cần thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của mình, không để xảy ra sai phạm, tiêu cực, tham nhũng.

Người đứng đầu cơ quan nhà nước và mọi cán bộ công chức đều thực hiện tốt mọi nghĩa vụ của cán bộ công chức: Thực thi công vụ với tinh thần trách nhiệm cao, với sự nhiệt tình, tận tụy, đạt hiệu quả cao, không mắc sai sót, khuyết điểm, không có hành vi tiêu cực, tham nhũng.

- Điều 8 Luật Cán bộ, Công chức quy định nghĩa vụ của cán bộ, công chức đối với Đảng, Nhà nước và nhân dân:

+ Trung thành với Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; bảo vệ danh dự Tổ quốc và lợi ích quốc gia.

+ Tôn trọng nhân dân, tận tụy phục vụ nhân dân.

+ Liên hệ chặt chẽ với nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của nhân dân.

+ Chấp hành nghiêm chỉnh đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Điều 9 quy định nghĩa vụ của cán bộ, công chức trong thi hành công vụ:

+ Thực hiện đúng, đầy đủ và chịu trách nhiệm về kết quả thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

+ Có ý thức tổ chức kỷ luật; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế của cơ quan, tổ chức, đơn vị; báo cáo người có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; bảo vệ bí mật nhà nước.

+ Chủ động và phối hợp chặt chẽ trong thi hành công vụ; giữ gìn đoàn kết trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

+ Bảo vệ, quản lý và sử dụng hiệu quả, tiết kiệm tài sản nhà nước được giao.

+ Chấp hành quyết định của cấp trên. Khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là trái pháp luật thì phải kịp thời báo cáo bằng văn bản với người ra quyết định; trường hợp người ra quyết định vẫn quyết định việc thi hành thì phải có văn bản và người thi hành phải chấp hành nhưng không chịu trách nhiệm về hậu quả của việc thi hành, đồng thời báo cáo cấp trên trực tiếp của người ra quyết định. Người ra quyết định phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

- Điều 10 quy định nghĩa vụ của cán bộ, công chức là người đứng đầu:

+ Chỉ đạo tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao và chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị;

+ Kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn việc thi hành công vụ của cán bộ, công chức;

+ Tổ chức thực hiện các biện pháp phòng, chống quan liêu, tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí và chịu trách nhiệm về việc để xảy ra quan liêu, tham nhũng, lãng phí trong cơ quan, tổ chức, đơn vị;

+ Tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về dân chủ cơ sở, văn hóa công sở trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; xử lý kịp thời, nghiêm minh cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý có hành vi vi phạm kỷ luật, pháp luật, có thái độ quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây phiền hà cho công dân;

+ Giải quyết kịp thời, đúng pháp luật, theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị của cá nhân, tổ chức;

- Điều 15 quy định đạo đức, văn hóa giao tiếp của cán bộ, công chức:

+ Cán bộ, công chức phải thực hiện cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư trong hoạt động công vụ.

+ Trong giao tiếp ở công sở, cán bộ, công chức phải có thái độ lịch sự, tôn trọng đồng nghiệp; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

+ Cán bộ, công chức phải lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp; công bằng, vô tư, khách quan khi nhận xét, đánh giá; thực hiện dân chủ và đoàn kết nội bộ.

+ Khi thi hành công vụ, cán bộ, công chức phải mang phù hiệu hoặc thẻ công chức; có tác phong lịch sự; giữ gìn uy tín, danh dự cho cơ quan, tổ chức, đơn vị và đồng nghiệp.

+ Cán bộ, công chức phải gần gũi với nhân dân; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc.

+ Cán bộ, công chức không được hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà cho nhân dân khi thi hành công vụ.

- Điều 18 quy định những việc cán bộ, công chức không được làm liên quan đến đạo đức công vụ

+ Trốn tránh trách nhiệm, thoái thác nhiệm vụ được giao; gây bè phái, mất đoàn kết; tự ý bỏ việc hoặc tham gia đình công.

+ Sử dụng tài sản của Nhà nước và của nhân dân trái pháp luật.

+ Lợi dụng, lạm dụng nhiệm vụ, quyền hạn; sử dụng thông tin liên quan đến công vụ để vụ lợi.

+ Phân biệt đối xử dân tộc, nam nữ, thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức.

- Điều 19 quy định những việc cán bộ, công chức không được làm liên quan đến bí mật nhà nước

+ Cán bộ, công chức không được tiết lộ thông tin liên quan đến bí mật nhà nước dưới mọi hình thức.

+ Cán bộ, công chức làm việc ở ngành, nghề có liên quan đến bí mật nhà nước thì trong thời hạn ít nhất là 05 năm, kể từ khi có quyết định nghỉ hưu, thôi việc, không được làm công việc có liên quan đến ngành, nghề mà trước đây mình đã đảm nhiệm cho tổ chức, cá nhân trong nước, tổ chức, cá nhân nước ngoài hoặc liên doanh với nước ngoài.

8. Giải quyết khủng hoảng truyền thông

Khủng hoảng truyền thông là tình huống mà cơ quan nhà nước trở thành tâm điểm của truyền thông một cách không mong muốn, có nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng hình ảnh và uy tín của cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước.

a. Các đặc tính của khủng hoảng truyền thông

- Xuất phát từ một sự kiện bất ngờ, không mong đợi.

- Thu hút sự quan tâm đặc biệt của dư luận.

- Thông tin lan truyền nhanh và bất lợi cho cơ quan nhà nước.
- Gây ra tác động tiêu cực đối với hình ảnh và uy tín của cơ quan nhà nước và lãnh đạo cơ quan nhà nước.

b. Các tình huống khủng hoảng truyền thông

- Thiên tai, dịch bệnh, thảm họa môi trường.
- Hỏa hoạn.
- Tai nạn giao thông: hàng không, đường bộ, đường thủy.
- Tai nạn lao động, sập cầu, sập nhà.
- Tin đồn thất thiệt.
- Mâu thuẫn, xung đột, tranh chấp bùng phát.
- Bê bối tình ái, tiền bạc, lộ video clip với hình ảnh nhạy cảm.
- Tội phạm nghiêm trọng: cướp của, giết người, bắt cóc trẻ em.
- Khủng bố, bạo loạn.
- Phát hiện hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm đạo đức nghiêm trọng.
- Phát hiện sai sót, khuyết điểm, yếu kém trong thực thi công vụ.
- Phát hiện hành vi tiêu cực, tham nhũng, lãng phí.

c. Dấu hiệu của khủng hoảng

- Thông tin xuất hiện được dư luận quan tâm đặc biệt trên mạng xã hội, cả chữ viết và hình ảnh. Mức độ phản hồi lớn: Số lượng người xem, thích, chia sẻ, bình luận nhiều.
- Thông tin xuất hiện cùng lúc trên nhiều tờ báo trong nước, có cả tin, bài, ảnh, video clip; mỗi tờ báo đăng tin, bài nhiều kỳ.
- Thông tin xuất hiện trên báo nước ngoài.
- Thông tin bị nhiễu: Có thông tin không chuẩn xác, các kênh thông tin trình bày sự việc mâu thuẫn nhau, có thông tin xuyên tạc.
- Các kênh thông tin liên thông với nhau, khiến thông tin lan tỏa nhanh, phổ biến rộng.
- Các diễn đàn tự phát xuất hiện, độc giả bình luận sôi nổi, các quan điểm được bày tỏ nhanh, có những ý kiến thiếu xây dựng, không thiện chí, chỉ trích cay độc, thiếu văn hóa. Có những ý kiến suy diễn, quy kết vội vàng, thiếu căn cứ.
- Trong khi đó, cơ quan nhà nước chưa lên tiếng, hoặc đã có phát ngôn và cung cấp thông tin nhưng thông tin chưa đầy đủ, giải thích chưa rõ ràng, giải trình chưa thỏa đáng, chưa thuyết phục.

d. Những việc cần làm

- Xây dựng chế độ theo dõi thường xuyên thông tin trên báo chí và mạng xã hội, tổng hợp dư luận để nắm bắt dư luận xã hội về cơ quan nhà nước.
- Bố trí cán bộ, bộ phận phụ trách công tác truyền thông.
- Thuê tư vấn truyền thông, thuê dịch vụ quét thông tin trên mạng xã hội và báo chí để tổng hợp dư luận về cơ quan.
- Phát hiện kịp thời, sớm nhận diện được khủng hoảng.
- Làm chủ được tình hình, nhanh chóng nắm bắt thông tin; phân tích, đánh giá tính chất, mức độ của khủng hoảng truyền thông, xác định giai đoạn của khủng hoảng, dự kiến các biện pháp giải quyết khủng hoảng, khắc phục hậu quả khủng hoảng.
- Xác định đầu mối cung cấp thông tin đủ thẩm quyền, công bố danh tính trên cổng/trang thông tin điện tử của cơ quan.

- Xác định những vấn đề thông tin: Dư luận đang quan tâm, thắc mắc, nghi ngờ những vấn đề gì, đang hiểu sai vấn đề như thế nào.

- Phát hành văn bản thông cáo báo chí, giành quyền phát ngôn, diễn giải vấn đề; giải thích, làm rõ những thông tin chưa chuẩn xác, sai lệch, những sự hiểu nhầm, sự quy kết thiếu căn cứ; bác bỏ thông tin xuyên tạc, bịa đặt, vu khống.

- Thể hiện tinh thần trách nhiệm, người đứng đầu cơ quan nhà nước sẵn sàng thừa nhận mình sai, sẵn sàng nhận trách nhiệm nếu có sai sót, khuyết điểm của bản thân và cấp dưới.

- Trường hợp vấn đề vượt khỏi thẩm quyền của mình, cơ quan nhà nước cần kịp thời báo cáo cấp trên xem xét giải quyết, đề nghị cơ quan chức năng vào cuộc phối hợp giải quyết.

- Người đứng đầu cơ quan nhà nước cần thể hiện năng lực điều hành, sâu sát thực tiễn, nắm chắc vấn đề, cập nhật thông tin, biết được hướng xử lý vấn đề, khắc phục hậu quả.

- Người đứng đầu cơ quan nhà nước cần thể hiện thái độ cầu thị, biết lắng nghe dư luận; có thái độ cởi mở, tinh thần công khai, minh bạch; không che giấu, bung bít thông tin; không từ chối phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí; kịp thời thông báo cho cán bộ công chức trong cơ quan biết tình hình.

- Người đứng đầu cơ quan nhà nước nên có mặt ngay tại hiện trường, trả lời phỏng vấn: Có thể bày tỏ lấy làm tiếc về sự việc đã xảy ra, thông báo cơ quan đang nỗ lực hết sức để giải quyết vấn đề, đang khẩn trương thực hiện cứu hỏa, cứu hộ, cứu nạn, tìm kiếm người mất tích, trợ giúp các nạn nhân đang tiến hành điều tra nguyên nhân vụ việc...

- Cơ quan nhà nước cần có giải pháp hợp lý, sớm công bố các biện pháp giải quyết vấn đề, khắc phục hậu quả.

- Người đứng đầu cơ quan nhà nước cam kết và nghiêm túc thực hiện việc xử lý người chịu trách nhiệm theo tinh thần “đúng người, đúng tội, đúng pháp luật, bắt kẻ người đó là ai, không có vùng cấm”; khẳng định rà soát lại quy trình công việc, nỗ lực để không tái diễn vụ việc tương tự.

- Cập nhật thông tin liên tục, công bố các dữ kiện thực tế, các thông tin đã rõ, thông tin nhanh, thông tin đúng, thông tin hết mọi sự thật; không phỏng đoán, không suy diễn; sau một tuần cần có thông tin khái quát, tóm tắt toàn bộ vụ việc, vấn đề, nêu bản chất, nguyên nhân, hậu quả, nêu trách nhiệm của cá nhân, tập thể liên quan, nêu rõ phương hướng khắc phục hậu quả.

đ. Những điều cần tránh khi xử lý khủng hoảng truyền thông

- Cấm cấp dưới, cán bộ, công chức cung cấp thông tin cho nhà báo.
- Đề nghị, xin các báo điện tử gỡ bài.
- Đề nghị báo chí ngừng đưa tin về vụ việc.
- Đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý báo chí, nhà báo đưa tin về vụ việc.
- Đề nghị xử lý người có ý kiến khác với quan điểm của cơ quan nhà nước.
- Coi thường công luận, báo cáo không đầy đủ, không trung thực.
- Đưa ra kết luận vội vàng.
- Không dám nhận trách nhiệm, không chịu nhận lỗi.
- Đổ lỗi cho khách quan, đổ lỗi cho nhau.
- Hứa hẹn những việc mà không thực hiện được.