

THỰC TRẠNG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG CỦA CHÍNH PHỦ ĐỐI VỚI CÔNG DÂN Ở VIỆT NAM HIỆN NAY**Tô Thị Đào^{1*}**¹Trường Đại học Thành Đông**Tác giả liên hệ: todao.napa@gmail.com***TÓM TẮT**

Bài viết nhằm mục đích phân tích thực trạng quan hệ công chúng của Chính phủ đối với công dân ở Việt Nam hiện nay dựa trên các nội dung: cung cấp thông tin đến công dân, tiếp nhận thông tin phản hồi từ công dân, xây dựng và đánh giá hình ảnh Chính phủ. Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc thực hiện quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin theo Nghị định 09/2017/NĐ-CP của các cơ quan hành chính nhà nước ở một số địa phương chưa tốt; tiếp nhận thông tin phản hồi từ công dân có nhiều hạn chế từ nhận thức của nhiều cơ quan nhà nước dẫn đến nhiều hoạt động tham vấn mang tính hình thức. Từ đó, đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động trong quan hệ công chúng của Chính phủ đối với công dân ở Việt Nam hiện nay, đảm bảo công tác cải cách hành chính đạt được hiệu quả, góp phần xây dựng một Chính phủ kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ nhân dân.

Từ khóa: cải cách hành chính, chính phủ, công dân, quan hệ công chúng.

THE CURRENT SITUATION OF GOVERNMENT'S PUBLIC RELATIONS TOWARDS THE PEOPLE IN VIETNAM TODAY**ABSTRACT**

The article aims to analyze the current situation of public relations between the Government and people in Vietnam, based on the following aspects: providing information to citizens, receiving feedback from citizens, and building and evaluating the Government's image. The research results show that the implementation of the spokesperson regulation and information provision under Decree 09/2017/ND-CP by state administrative agencies in some localities is still inadequate; the reception of feedback from citizens faces many limitations due to the lack of awareness among many state agencies, leading to many consultation activities being merely formal. Based on these findings, the article proposes several solutions to enhance the effectiveness of public relations between the Government and citizens in Vietnam today, ensuring the success of administrative reforms and contributing to the development of a government that is proactive, transparent, decisive in action, and serves the people.

Keywords: administrative reform, government, people, public relations.

Ngày nhận bài: 20/04/2024

Ngày nhận bài sửa: 06/08/2024

Ngày duyệt bài đăng: 15/11/2024

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tùy vào ngữ cảnh và quan điểm của mỗi lĩnh vực, khái niệm công chúng lại có một định nghĩa khác nhau. Theo Tarde - nhà xã hội học người Pháp: “Công chúng là tập hợp các công dân có cùng ý kiến và quan điểm về một vấn đề nào đó”. Nhà báo và nhà văn người

Mỹ Lippmann lại có định nghĩa: “Công chúng là một hệ thống phương tiện truyền thông đại chúng - bao gồm các báo, tạp chí, đài phát thanh và truyền hình - làm nhiệm vụ truyền tải thông tin và ý kiến đến đông đảo công dân”.

Còn theo như nhà sử học người Anh - Thompson thì công chúng được hiểu như sau: “Công chúng là tập hợp các tầng lớp lao động và tầng lớp nông dân, thể hiện sự đoàn kết và tự điều hành để bảo vệ quyền lợi của mình”. Cũng trong lĩnh vực sử học, nhà sử học người Pháp Jürgen Habermas lại cho rằng: “Công chúng là một không gian công cộng, nơi mọi người có thể thảo luận và trao đổi ý kiến về các vấn đề quan trọng của xã hội”. Tóm lại từ những định nghĩa về công chúng như trên, có thể rút ra được khái niệm chung nhất về công chúng như sau: Công chúng là những người (hoặc nhóm người) có quan tâm hoặc ảnh hưởng thực tế hay tiềm tàng đến khả năng đạt được mục tiêu đề ra của tổ chức hoặc cá nhân. Công chúng cũng là những người có thể tạo ra thuận lợi hoặc khó khăn cho hoạt động của một tổ chức, cũng như có thể quyết định đến sự tồn vong của tổ chức. Trong hoạt động của Chính phủ, công chúng có vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự đồng thuận và ủng hộ cho các chính sách công. Công chúng có thể ảnh hưởng đến quyết định của các nhà lãnh đạo, quản lý thông qua các phản ứng và phản đối của họ. Với sự ảnh hưởng như vậy, có thể thấy công chúng và quan hệ công chúng đóng vai trò quan trọng trong nhiều lĩnh vực khác nhau, từ doanh nghiệp đến chính phủ và các tổ chức phi lợi nhuận. Công chúng và quan hệ công chúng có mối liên hệ góp phần xây dựng và duy trì hình ảnh, uy tín cũng như sự phát triển bền vững của tổ chức. Đặc biệt là trong xây dựng quan hệ công chúng của Chính phủ với công dân hiện nay. Điều này sẽ thiết lập, duy trì sự kết nối công dân với Chính phủ thông qua các hoạt động truyền thông, nhằm thu hút sự chú ý, quan tâm; tác động, điều chỉnh nhận thức và hành động của công dân.

2. KHÁI NIỆM QUAN HỆ CÔNG CHÚNG VÀ QUAN HỆ CÔNG CHÚNG CỦA CHÍNH PHỦ

Hiện nay có nhiều định nghĩa về cụm từ “Quan hệ công chúng”. Quan hệ công chúng là một lĩnh vực hoạt động rất đa dạng, mỗi lĩnh vực lại có cách tiếp cận khác nhau. Theo

tổ chức Foundation of PR Research and Education của Mỹ: “Quan hệ công chúng là một chức năng quản lý giúp thiết lập và duy trì các kênh truyền thông, sự hiểu biết, chấp nhận và hợp tác lẫn nhau giữa một tổ chức với các nhóm công chúng có liên quan”. Còn theo như Viện Quan hệ công chúng Anh (IPR): Quan hệ công chúng là những nỗ lực một cách có kế hoạch, có tổ chức của một cá nhân hoặc tập thể nhằm thiết lập và duy trì mối quan hệ cùng có lợi với đông đảo công chúng của nó” (Brody, 1987). Tuy nhiên, dưới góc độ của bài viết có thể hiểu khái niệm quan hệ công chúng như sau: là quá trình thông tin hai chiều, mang tính chất đối thoại và có kế hoạch của cá nhân hay tổ chức, với mục tiêu tạo sự hiểu biết và mối quan hệ tích cực giữa cá nhân hay tổ chức đó với các nhóm công chúng liên quan.

Thuật ngữ “Quan hệ công chúng của Chính phủ” cũng có nhiều cách hiểu khác nhau, tuy nhiên hiện nay chưa có cách hiểu nào được cụ thể chính thức và công bố rộng rãi, dưới góc độ phạm vi của bài viết và sự hiểu biết của tác giả trong quản lý thì “Quan hệ công chúng của Chính phủ được hiểu là quá trình quản lý truyền thông và giao tiếp hai chiều giữa Chính phủ và các nhóm công chúng liên quan, được thực hiện một cách có định hướng và kế hoạch, nhằm tạo sự hiểu biết và mối quan hệ tích cực giữa các bên, tăng cường sự ủng hộ đối với hoạt động của Chính phủ, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững”.

Quan hệ công chúng của Chính phủ sẽ có hai bên tham gia với nhau:

- Chủ thể tác động (Chính phủ)
- Đối tượng tác động (công chúng).

Quan hệ công chúng của Chính phủ phải gắn với công dân. Trong quan hệ công chúng, phải phân biệt được công chúng của Chính phủ khác với khách hàng của doanh nghiệp, nếu như doanh nghiệp có thể lựa chọn lấy một nhóm riêng lẻ khách hàng nào đó có tiềm năng nhất trong việc sử dụng dịch vụ và hàng

hóa của họ. Ngược lại, Chính phủ không thể lựa chọn công chúng của mình. Công chúng của chính phủ bao gồm công dân và đối tác. Chính xác là công dân và tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài nước. Có thể thấy công chúng của chính phủ có tính đặc thù là toàn bộ công dân trong xã hội. Vì vậy khi thực hiện quan hệ công chúng với công dân hiện nay, Chính phủ luôn phải chú trọng nhất cử nhất động, bởi sẽ ảnh hưởng rộng lớn đến đời sống công dân.

3. VAI TRÒ CỦA QUAN HỆ CÔNG CHÚNG TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CHÍNH PHỦ Ở VIỆT NAM

Trong nền hành chính hiện đại như hiện nay, công tác quan hệ công chúng trong quản lý nhà nước nói chung và trong hoạt động của Chính phủ nói riêng có vai trò vô cùng quan trọng, thể hiện qua đối với mỗi lĩnh vực cụ thể như sau:

3.1. Chính trị

Quan hệ công chúng là một phương thức hữu hiệu để củng cố chính trị và thực thi quyền hành nhà nước, thông qua đó có thể: Củng cố niềm tin của nhân dân vào đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước; Duy trì sự ổn định tình hình chính trị trong nước; Xây dựng và phát triển mối quan hệ giữa các quốc gia, nâng tầm vị thế đất nước trên thế giới hiện nay.

3.2. Văn hoá

Trong thời kỳ hội nhập quốc tế như hiện nay, xu hướng mở rộng phạm vi ngoại giao ngày càng cần thiết, vì vậy quan hệ công chúng của Chính phủ trong lĩnh vực văn hóa ngày càng quan trọng, góp phần: Phổ biến được các giá trị văn hóa vốn có của dân tộc, nâng tầm giá trị tài sản tinh thần đặc sắc, tạo nên sức mạnh gắn kết cộng đồng và để phân biệt sự khác nhau giữa dân tộc này với dân tộc khác trong cộng đồng nhân loại; Thúc đẩy giao lưu văn hóa dân tộc với các quốc gia trên thế giới; Xây dựng hình ảnh quốc gia trong mắt bạn bè quốc tế, vị thế và uy tín quốc gia

ngày càng được khẳng định và nâng cao trên trường quốc tế, niềm tin của cộng đồng quốc tế vào thể chế chính trị, năng lực quản trị quốc gia Việt Nam cũng ngày càng vững chắc.

3.3. Kinh tế

Xây dựng nền kinh tế độc lập, tự chủ và hội nhập quốc tế là quan điểm xuyên suốt và nhất quán của Đảng và Nhà nước ta kể từ khi thực hiện công cuộc đổi mới đến nay. Do đó, quan hệ công chúng của Chính phủ trong lĩnh vực này đặc biệt quan trọng, giúp cho nền kinh tế: Thu hút đầu tư, tạo ra các nguồn lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, góp phần xây dựng cơ sở vật chất cho xã hội xã hội chủ nghĩa; Mở rộng thị trường kinh doanh, tạo ra các chiến lược tiếp thị có mục tiêu, mở rộng nhiều lĩnh vực trong kinh tế; Xử lý khủng hoảng kinh tế tầm quốc gia, cập nhật thông tin trong và ngoài nước để có đánh giá đúng diễn biến tình hình qua đó có được phản ứng chính sách thích hợp và kịp thời nhất; Quảng bá du lịch, tạo nguồn thu ngoại tệ, thúc đẩy các ngành khác trong nền kinh tế quốc dân hiện nay.

3.4. Xã hội

Đối với lĩnh vực xã hội, quan hệ công chúng của Chính phủ trong lĩnh vực này, góp phần: Gia tăng dân chủ trong đời sống xã hội, đảm bảo nguyên tắc quyền lực thuộc về nhân dân và thực hành quyền làm chủ của nhân dân trong thực tiễn ngày càng rộng rãi và thực chất; Tăng cường hiệu quả của các chính sách xã hội, đảm bảo an sinh xã hội, nâng cao phúc lợi xã hội toàn dân và bảo đảm mọi công dân được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ xã hội cơ bản có chất lượng; Tạo điều kiện cho các nhóm xã hội tiếp cận các nguồn lực để phát triển các mặt trong xã hội.

3.5. Nội bộ hành chính

Đối với nội bộ hành chính, quan hệ công chúng của Chính phủ thể hiện vai trò như sau: Hình thành hệ thống thông tin quản lý, tạo môi trường làm việc hiệu quả và gắn kết trong nội bộ tổ chức hành chính nhà nước; Xây

dựng uy tín của tổ chức hành chính nhà nước, phát huy đầy đủ vị trí, vai trò của Chính phủ, cũng như là nâng cao hiệu lực, hiệu quả của nền hành chính quốc gia; Xây dựng văn hóa của tổ chức hành chính nhà nước, góp phần quan trọng trong xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam liêm chính.

4. THỰC TRẠNG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG CỦA CHÍNH PHỦ ĐỐI VỚI CÔNG DÂN VIỆT NAM HIỆN NAY

4.1. Những kết quả đạt được

Quan hệ công chúng đối với công dân là một hoạt động quan trọng của Chính phủ, được thực hiện nhằm làm cơ sở đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước nói chung và tiến hành cải cách hành chính nói riêng. Để đánh giá được thực trạng quan hệ công chúng của Chính phủ đối với công dân phải dựa trên nội dung: Cung cấp thông tin đến công dân; tiếp nhận thông tin phản hồi từ công dân (tham vấn công chúng); xây dựng và đánh giá hình ảnh Chính phủ. Bởi xét cho cùng, quan hệ công chúng phải dựa trên cơ sở thông tin hai chiều, đưa sự thấu hiểu và sự ủng hộ giữa công dân và Chính phủ.

- Cung cấp thông tin đến công dân

Quan hệ công chúng của Chính phủ với công dân ở Việt Nam hiện nay đã được quan tâm và thực hiện. Hiến pháp, luật và các chính sách trước đây cũng như hiện tại của Việt Nam cũng đã quan tâm chủ yếu đến các quyền của công dân. Công dân được phổ biến, được tuyên truyền các đường lối, chủ trương của Đảng và Nhà nước, công khai và công bố các văn bản của các cơ quan nhà nước. Hiến pháp 2013, văn bản luật cao nhất của nhà nước Việt Nam quy định, quyền tiếp cận thông tin của công dân được coi là một quyền cơ bản của con người đã được ghi nhận tại Điều 52: Công dân có quyền tự do ngôn luận, tự do báo chí, tiếp cận thông tin, hội họp, lập hội, biểu tình...

Đối với nhận thức về quyền tiếp cận thông tin ở Việt Nam hiện nay, mặc dù đã có những quy định pháp luật về công khai, minh bạch thông tin của Chính phủ, nhưng thực trạng hoạt động này còn diễn ra với nhiều bất cập. Theo kết quả Khảo sát ngân sách mở toàn cầu năm 2021 (OBS2021) được Tổ chức hợp tác ngân sách quốc tế (IBP) công bố, vị trí của Việt Nam trong bản đồ minh bạch còn khá khiêm tốn, Việt Nam đạt 39/100 điểm và xếp hạng thứ 87/100 quốc gia về chỉ số cảm nhận tham nhũng (CPI) vào năm 2021. Chỉ số công khai ngân sách (OBI) mới đạt 44/100 điểm, xếp 68/120 quốc gia.

Hiện nay nội dung tiếp cận thông tin được tìm kiếm nhiều nhất liên quan đến cuộc sống hàng ngày như là vấn đề về sức khỏe, việc làm, giáo dục, y tế, pháp luật, chủ trương, chính sách của Đảng... có thể thấy rằng các loại hình mà công dân tìm kiếm phong phú, vậy nên Chính phủ cần chú trọng đến các loại thông tin ảnh hưởng đến cuộc sống của đại bộ phận dân cư. Vì những thông tin mà công dân tìm kiếm chủ yếu gắn với cuộc sống hàng ngày của bản thân và gia đình. Bên cạnh đó công dân cũng muốn biết thêm các thông tin về bộ máy và hiệu quả vận hành của bộ máy nhà nước, chủ trương của Đảng, công tác đối ngoại của nhà nước. Trong khi nhu cầu của công dân đa dạng như vậy nhưng về phía các cơ quan nhà nước chủ yếu phổ biến thông tin chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách pháp luật của nhà nước. Có thể thấy sự khác nhau về nội dung thông tin công dân tìm kiếm với thông tin Chính phủ cung cấp.

Các hình thức tiếp cận thông tin của Chính phủ chủ yếu là Tivi, báo chí, loa đài, internet, người quen bạn bè, hội họp, tin nhắn của bạn bè... Trong thời đại khoa học và công nghệ phát triển mạnh mẽ, nếu tận dụng được những ưu điểm của kênh thông tin truyền thông, sẽ góp phần quan trọng trong việc cung cấp thông tin đến công dân nhanh chóng và hiệu quả, bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của công dân và dân chủ hóa đời sống xã hội.

Song việc này cũng đặt ra những thách thức không nhỏ đối với quá trình quản lý thông tin, đặc biệt là khủng hoảng truyền thông.

Những năm gần đây nắm bắt được tình hình phát triển của công nghệ số, nhằm xây dựng Chính phủ hiện đại, Việt Nam đã xây dựng Chính phủ điện tử để góp phần thay đổi cơ cấu sử dụng và tiếp cận thông tin Chính phủ của công dân. Theo báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông bắt đầu từ năm 2013, 100% các cơ quan nhà nước có trang/cổng thông tin điện tử, cung cấp hơn 100.000 dịch vụ công trực tuyến các loại, phục vụ công dân và doanh nghiệp. Điều này đã làm thay đổi tích cực đến hoạt động của bộ máy Chính phủ hiện nay (Ngô Ánh Hồng, 2012).

Chính phủ điện tử đã góp phần nâng cao chất lượng phục vụ công dân, đặc biệt trong giai đoạn Covid-19 vừa qua, có thể thấy ngoài việc cung cấp, cập nhật thông tin về tình hình dịch bệnh trong nước và trên thế giới, những chính sách hỗ trợ... của nhà nước đối với công dân trong thời kỳ đại dịch với phương châm “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát dịch hiệu quả” trên các phương tiện thông tin. Bên cạnh đó Chính phủ tăng cường xử lý tin giả, tin sai sự thật về dịch bệnh Covid-19 trên không gian mạng, điều đó đảm bảo hài hòa lợi ích của công dân và hiệu quả quản lý nhà nước của Chính phủ.

Vừa qua Chính phủ vừa ban hành Nghị định số 49/2024/NĐ-CP ngày 10/5/2024 quy định về hoạt động thông tin cơ sở, trong đó nêu rõ: Nhà nước bảo đảm nguồn lực cần thiết cho hoạt động thông tin cơ sở. Hoạt động thông tin cơ sở được triển khai trong giai đoạn kinh tế - xã hội của Việt Nam đang dần phục hồi sau Covid-19, vì vậy cung cấp thông tin đến cơ sở đảm bảo hiệu quả hoạt động quản lý nhà nước, chất lượng cung cấp thông tin đến công dân được kịp thời. Thông tin cơ sở là thông tin thiết yếu được truyền tải trực tiếp đến công dân thông qua các loại hình thông tin: đài truyền thanh cấp xã; bảng tin công

cộng; bản tin thông tin cơ sở; tài liệu không kinh doanh phục vụ hoạt động thông tin cơ sở; tuyên truyền trực tiếp qua tuyên truyền viên cơ sở; cổng hoặc trang thông tin điện tử; mạng xã hội, ứng dụng nhắn tin trên Internet; tin nhắn viễn thông. Hoạt động thông tin cơ sở được Chính phủ xác định phải triển khai nhanh chóng và đảm bảo nguyên tắc thông tin kịp thời, chính xác, công khai, minh bạch, phù hợp với trình độ, nhu cầu của công dân ở từng vùng, miền.

- Tiếp nhận thông tin phản hồi từ công dân (tham vấn công chúng)

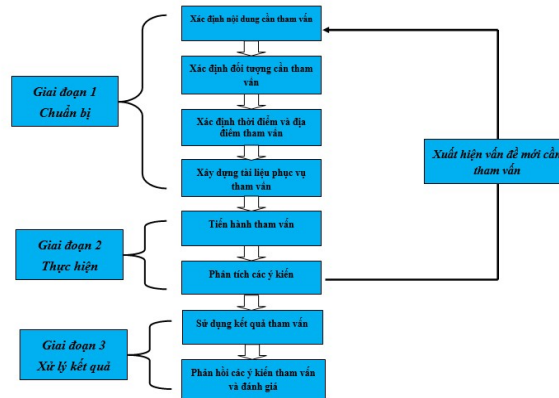
Tham vấn ý kiến công chúng đã được thực hiện ở Việt Nam từ những năm 1980 dưới hình thức lấy ý kiến nhân dân vào Hiến pháp và các dự án luật, pháp lệnh, vào những vấn đề có quan hệ tới lợi ích rộng rãi của nhiều người. Tham vấn công chúng cũng đã được quy định trong Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015.

Tham vấn công chúng nhằm huy động sự tham gia của công dân vào hoạch định chính sách, xây dựng pháp luật. Sự tham gia của công dân trong hoạt động kinh tế, chính trị, xã hội cũng như hoạt động hoạch định chính sách đã trở thành một thước đo phản ánh mức độ dân chủ của mọi nhà nước, mọi chế độ chính trị. Ở nước ta hiện nay tất cả chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của nhà nước luôn được ghi nhận đây là một quyền chính trị quan trọng của công dân để đảm bảo nhà nước thực sự là của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân. Điều 28 Hiến pháp năm 2013 khẳng định: Công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận và kiến nghị mà cơ quan nhà nước về các vấn đề của cơ sở, địa phương và cả nước. Nhà nước tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; công khai minh bạch trong việc tiếp nhận, phản hồi ý kiến, kiến nghị của công dân. Quy định này của Hiến pháp năm 2013 được coi là căn cứ hiến định về quyền của công dân được đóng góp ý kiến, kiến nghị

trong quá trình lập pháp, lập quy. Chính sách thu hút sự tham gia của công chúng vào hoạt động xây dựng pháp luật nói riêng và quá trình quản lý nhà nước nói chung đã được thể hiện như một trách nhiệm pháp lý của các cơ quan nhà nước trong quá trình lập pháp, lập quy, được ghi nhận cụ thể tại Điều 6 Luật Ban

hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 (Sửa đổi, bổ sung năm 2020).

Hiện nay quy trình tham vấn công chúng cơ bản được thực hiện như sau:



Hình 1. Quy trình tham vấn công chúng

Nguồn: Dự án tăng cường năng lực của các cơ quan dân cử ở Việt Nam (2012)

Thời gian qua, việc tham gia của công dân trong hoạch định chính sách công ở nước ta đã cho ra đời nhiều chính sách phù hợp với thực tế. Cùng với xu hướng dân chủ hóa đời sống xã hội, công dân ngày càng nhận thức sâu sắc hơn về vai trò của mình trong việc cùng với Nhà nước tham gia quản lý xã hội. Một số năm gần đây, với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, các cổng trang thông tin điện tử của Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ, các Bộ, ngành và địa phương đã ra đời, tạo nên những diễn đàn rộng rãi và thuận lợi cho công dân tham gia.

Trong giai đoạn năm 2016, Chính phủ đã cho ra mắt website tiếp nhận, trả lời kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ <http://doanhnghiep.chinhphu.vn/>. Đây là một kênh thông tin quan trọng để Chính phủ trực tiếp tiếp nhận ý kiến phản hồi và kiến nghị của nhóm công chúng doanh nghiệp.

Tháng 4/2017, Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ

<http://nguoidan.chinhphu.vn>. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của công dân thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận và trả lời, phản ánh, kiến nghị của công dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ. Riêng đối với nhóm công chúng là doanh nghiệp.

Năm 2023, hoạt động tham vấn công chúng nổi bật chính là hoạt động lấy ý kiến cho dự thảo Luật Đất đai (sửa đổi). Ủy ban thường vụ Quốc hội đã thực hiện thảo luận và thông qua Nghị quyết về việc tổ chức lấy ý kiến nhân dân về dự án Luật Đất đai (sửa đổi). Công tác tổ chức lấy ý kiến công dân lần này được tiến hành từ ngày 30/1/2023 đến ngày 15/3/2023. Hoạt động tham vấn công chúng lần này có ý nghĩa hết sức quan trọng. Do các chính sách mới về đất đai sẽ đụng chạm đến lợi ích của tất cả mọi người, nên tất cả mọi người cần phải tham gia vào hoạt động lấy ý kiến này.

Cũng trong năm 2023, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội thực hiện phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan lấy ý kiến về các quy định mới trong dự thảo Luật Bảo hiểm xã hội sửa đổi. Đặc biệt, quy định về bảo hiểm xã hội một lần đã tham vấn công chúng rộng rãi hơn với các phương án sửa đổi, bổ sung đưa vào dự thảo luật. Xác định vấn đề hưởng bảo hiểm xã hội một lần là hết sức nhạy cảm, phức tạp, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã nhận, tiếp thu ý kiến của các cơ quan và thực hiện tham vấn công chúng rộng rãi về các phương án sửa đổi. Liên quan tới đề xuất sửa đổi quy định chế độ BHXH một lần, dự luật đưa ra 2 phương án xin ý kiến bảo hiểm xã hội một lần, sau khi thực hiện tham vấn công chúng, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội đã có dự thảo Báo cáo tiếp thu, giải trình ý kiến đối với dự án Luật Bảo hiểm xã hội (sửa đổi).

Thông qua các hoạt động trên cho thấy, những nỗ lực của Chính phủ trong việc thực hiện tham vấn công chúng, tiếp thu ý kiến phản hồi của công dân, nhằm đạt đến sự hài hòa và gia tăng sự ủng hộ trong mối quan hệ với nhóm công chúng quan trọng này.

Ở Việt Nam, có các hình thức tham vấn chủ yếu như sau: Hội nghị tham vấn tại địa bàn rộng; thảo luận nhóm nhỏ theo trọng tâm; họp các hộ dân một khu dân cư; khảo sát thực địa, thị sát; phỏng vấn sâu từng cá nhân; tiếp nhận ý kiến qua báo chí, internet, các phương tiện liên lạc; tọa đàm với các nhóm đối tượng hẹp; điều tra dư luận xã hội; phát phiếu hỏi; hội nghị các bên liên quan (Điều trần) (Dự án phát triển lập pháp Quốc gia, 2015).

- Xây dựng và đánh giá hình ảnh Chính phủ

Đối với việc xây dựng hình ảnh của Chính phủ, việc thiết kế kiến trúc của các trụ sở hành chính nhà nước điều đầu tiên cần phải thực hiện. Chính phủ đã có nhiều hệ thống tiêu chuẩn, định mức về trang thiết bị, diện tích các phòng làm việc cũng như thiết kế mẫu các công sở hành chính nhằm đáp ứng

được yêu cầu hiện đại hóa hiện nay. Một số văn bản quy định như là Nghị định số 152/2017/NĐ-CP ngày 27/12/2017 về việc quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng trụ sở làm việc, cơ sở hoạt động sự nghiệp; Quyết định số 50/2017/QĐ-TTg, ngày 31/12/2017 về việc quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị ...

Thực hiện sự chỉ đạo từ Chính phủ, nhiều chính quyền địa phương đã xây dựng những trụ sở làm việc hiện đại và tiện nghi, trở thành những trung tâm hành chính hiện đại, phục vụ công dân hiệu quả hơn. Ví dụ như chính quyền tỉnh Khánh Hòa, gần đây tỉnh đã chỉ đạo Ban Quản lý Dự án phát triển của tỉnh tổ chức khởi công Dự án xây dựng Trụ sở làm việc Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND tỉnh, UBND tỉnh (gọi tắt là Trụ sở làm việc cơ quan tỉnh). Trụ sở với tổng diện tích hơn 2,3ha. Khánh Hòa hướng tới xây dựng một cơ quan hành chính kiểu mới, thân thiện và cởi mở, cho phép công dân và du khách tiếp cận một phần công trình.

Bên cạnh xây dựng hình ảnh trụ sở hành chính nhà nước hiện đại, việc xây dựng hình ảnh người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước là một nội dung vô cùng quan trọng trong xây dựng và đánh giá hình ảnh Chính phủ.

Hình ảnh của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước cần phải được xây dựng theo đúng chuẩn mực, đây là phương thức để xây dựng hình ảnh và duy trì niềm tin của công dân đối với chính quyền. Vì vậy người cán bộ, công chức, đặc biệt là lãnh đạo cần phải làm gương. Trong lịch sử, hình ảnh Chủ tịch Hồ Chí Minh không chỉ là người lãnh đạo kiệt xuất, đưa cách mạng Việt Nam đi đến thắng lợi mà Người còn là bậc thầy trong quan hệ công chúng. Hoạt động xây dựng quan hệ công chúng của Chính phủ được Người xây dựng trên quan điểm: “Chính phủ là của dân”. Đặt vị trí của Chính phủ dưới sức mạnh quyền lực của nhân dân, điều này làm cho Chính phủ phải cố gắng nỗ lực, hết lòng

vì nhân dân. Ngay từ khi thành lập nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, Hồ chủ tịch đã rất quan tâm đến hình ảnh người lãnh đạo, phải được xây dựng phù hợp nhiệm vụ, với mong muốn của nhân dân. Tiếp nối được những bài học và những giá trị của nghệ thuật quan hệ công chúng của Người, trong thời đại hiện nay phải nhắc đến hình ảnh của Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng. Tổng Bí thư Nguyễn Phú Trọng đặc biệt quan tâm đến quy định chuẩn mực đạo đức cách mạng của cán bộ, đảng viên trong giai đoạn mới hiện nay, Tổng Bí thư đã truyền cảm hứng cho tất cả cán bộ, đảng viên trong từng lời nói, việc làm, thể hiện sự chính trực, phong thái điềm tĩnh, giản dị, khiêm nhường. Đảng viên ở nhiều cơ quan, đơn vị luôn khắc sâu những hình ảnh đẹp của người lãnh đạo tiêu biểu từ dân mà lên, sự giản dị làm nên một nhân cách lớn. Bộ máy quản lý nhà nước hiện nay cần phải vận dụng được những bài học này trong quan hệ công chúng đối với công dân để nâng cao uy tín, vị thế của bản thân nói riêng và tạo dựng uy tín của Chính phủ nói chung.

Trong mối quan hệ và hình ảnh Chính phủ trong lòng công dân hiện nay, tuy chưa có một nghiên cứu nào chính thức và rộng rãi để khảo sát và trực tiếp đánh giá về hình ảnh Chính phủ trong lòng công dân, nhưng bên cạnh đó cũng có những khảo sát đánh giá các lĩnh vực hoạt động cụ thể của Chính phủ liên quan đến công dân như SIPAS, PAPI, PAR Index... để thấy được phần nào sự thay đổi hình ảnh của Chính phủ hiện nay (Trần Thị Thanh Thủy, 2009).

4.2. Một số tồn tại, hạn chế

Trong vấn đề cung cấp thông tin đến công dân, hiện nay tỷ lệ sử dụng internet đã tăng lên, nhưng nhận thức của đại bộ phận công dân trong việc khai thác sức mạnh của công nghệ thông tin và sử dụng các dịch vụ hành chính công của Chính phủ còn hạn chế. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến là tính năng hiện đại, thường được tích hợp vào cổng thông tin điện tử của các cơ quan hành chính

nhà nước. Việc công dân biết được thông tin về các loại hình dịch vụ công trực tuyến này, cũng như cách thức sử dụng vẫn còn chưa phổ biến. Điều này đặt ra yêu cầu Chính phủ cần có chiến lược quan hệ công chúng phù hợp để tận dụng được tối đa công dụng và lợi ích của hình thức thông tin này.

Đáng lưu ý trong việc cung cấp thông tin đến công dân là việc thực hiện Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin theo Nghị định 09/2017/NĐ-CP ngày 09 tháng 2 năm 2017 của Chính phủ về quy định chi tiết việc phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của các cơ quan hành chính nhà nước ở một số bộ, ngành, địa phương chưa tốt. Còn có biểu hiện cán bộ được phân công phát ngôn, cung cấp thông tin cho báo chí sợ trách nhiệm, đùn đẩy cho người không có thẩm quyền hoặc viện dẫn nhiều lý do để từ chối cung cấp thông tin. Điều này đã tạo nên những vùng trắng, vùng cấm trong cung cấp thông tin.

Trong tham vấn công chúng còn có nhiều mặt hạn chế, từ nhận thức của nhiều cơ quan nhà nước dẫn đến nhiều hoạt động tham vấn còn mang tính hình thức, không theo một quy trình phù hợp và thống nhất. Có hoạt động tham vấn không hiệu quả vì việc tham vấn đã không được tiến hành đúng đối tượng, nội dung tham vấn còn chung chung hoặc quá kỹ thuật. Thời điểm tham vấn chủ yếu là vào giai đoạn cuối của quá trình soạn thảo nên không có nhiều cơ hội để trao đổi khi mà cơ quan soạn thảo đã cơ bản hình thành quan điểm chính sách của mình. Thông tin về những chính sách, văn bản pháp luật dự định tham vấn không được cung cấp đầy đủ và thích hợp nên hạn chế khả năng tham gia của đối tượng cần tham vấn. Kinh phí và các nguồn lực khác thực hiện công tác tham vấn vẫn còn là một thách thức đối với các cơ quan soạn thảo dẫn đến thời gian dành cho công tác tham vấn cũng bị ngăn lại hoặc tổ chức mang tính hình thức.

Đối với hoạt động tham vấn công chúng, tuy có nghiên cứu, phân tích thực trạng tham

vấn công chúng của Chính phủ, thu nhận ý kiến, lấy thông tin phản hồi từ công dân của Chính phủ trong thời gian qua, nhưng có thể thấy còn những vướng mắc cần nhanh chóng được tháo gỡ: Trước hết, việc thực hiện tham vấn bằng cách đăng toàn bộ dự thảo văn bản lên cổng thông tin điện tử hoặc trên báo chí dường như không phải là cách làm thật hiệu quả. Công dân khó có thể tìm ra văn bản pháp luật liên quan đến lợi ích của mình nằm ở đâu trong hàng chục, hàng trăm điều khoản dài dòng của văn bản. Hơn thế nữa, có tìm ra thì công dân cũng khó hiểu hết các hệ lụy của một chính sách lập pháp đối với mình là như thế nào.

Tham vấn công chúng chính là một công đoạn bắt buộc trong quy trình quá trình quản lý nhà nước, khi các cơ quan nhà nước hữu quan chủ động tìm kiếm sự đóng góp ý kiến của công chúng về những chính sách, việc lập dự kiến sẽ được ban hành. Thực ra, đây không phải là điều gì quá mới mẻ. Các Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật trước đây đều đã quy định về việc phải lấy ý kiến nhân dân. Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 thậm chí còn quy định phải lấy ý kiến, trong đó có ý kiến của đối tượng bị chính sách công của nhà nước điều chỉnh, trước khi dự luật được chấp nhận đưa vào chương trình xây dựng pháp luật (Điều 36, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015). Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là nhiều khi các dự luật được thông qua, đối tượng bị điều chỉnh mới bắt đầu than phiền hoặc té ngựa ra vì sự bất ngờ của chính sách? Rõ ràng, đối tượng bị điều chỉnh đã không biết gì về chính sách công của nhà nước dự kiến được ban hành. Mà như vậy, thì chất lượng của hoạt động tham vấn chắc chắn là đang có vấn đề.

Đặc biệt, ở giai đoạn xây dựng chính sách hiện nay, việc lấy ý kiến công dân còn rất mờ nhạt. Đa số công dân chỉ biết đến chính sách khi đã được ban hành. Công tác xây dựng chính sách vẫn đang được xem là đặc quyền của Nhà nước mà chưa phải là

công việc chung của xã hội, của doanh nghiệp, các nhóm lợi ích trong xã hội.

Còn trong hoạt động xây dựng và đánh giá hình ảnh Chính phủ, bên cạnh những điểm sáng, tích cực, trong Chính phủ Việt Nam hiện nay còn nhiều nhà lãnh đạo chưa biết vận dụng việc xây dựng hình ảnh cá nhân để tạo uy tín lâu dài trong lòng nhân dân. Nhiều sự vụ khủng hoảng truyền thông bắt nguồn từ chính những phát ngôn thiếu cơ sở và thiếu căn trọng từ một số người đứng đầu các cơ quan hành chính nhà nước đã làm ảnh hưởng đến hình ảnh của Chính phủ.

Hiện nay tình trạng “bệnh kiêu ngạo” ở một số cán bộ, đảng viên diễn ra khá phổ biến là một trong biểu hiện suy thoái tư tưởng chính trị, đạo đức lối sống. Nếu không được nhận biết, ngăn chặn đẩy lùi sẽ từng bước dẫn đến “tự diễn biến, tự chuyển hóa”. Làm mất lòng tin, hình ảnh của Đảng và Nhà nước trong mắt công dân hiện nay.

Trong nền chính trị - hành chính nền nếp còn tương đối hạn chế với nhiều quy tắc, hình ảnh, tác phong làm việc, lãnh đạo nền hành chính nhà nước chưa thực sự đúng chuẩn mực, điều này cũng là một hạn chế lớn cần phải thay đổi, để trở thành một nhân tố mới thúc đẩy xây dựng nền hành chính còn nhiều trì trệ và kém hiệu quả như hiện nay.

4.3. Nguyên nhân của hạn chế

Một là, hiện nay thông tin với công dân còn mang tính đơn phương và thiếu toàn diện. Vẫn còn những vùng “trắng”, vùng “cắm” về thông tin. Tình trạng cung cấp thông tin đầy đủ nhu cầu thông tin của công chúng, công dân nhiều nơi còn bị thiếu thông tin ở các lĩnh vực liên quan mật thiết đời sống. Do một số cán bộ trong cơ quan Đảng và Nhà nước khi được phân công cung cấp thông tin còn thiếu kỹ năng phát ngôn, không chịu tìm hiểu sâu kỹ vấn đề, vụ việc, dẫn đến việc chưa đáp ứng được yêu cầu của báo chí và dư luận. Sự phối hợp giữa người phát ngôn với bộ phận chức năng chuyên sâu chưa chặt chẽ dẫn đến tình

trạng thông tin cung cấp chưa kịp thời và thiếu rõ ràng.

Hai là, nhiều thông tin đến công dân “công khai nhưng không minh bạch”. Có những ý kiến đóng góp, phản hồi về văn bản, chính sách từ doanh nghiệp, hiệp hội đối với cơ quan nhà nước rơi vào tình trạng im lặng. Người góp ý không nhận được phản hồi về ý kiến đóng góp của mình. Hay như hoạt động công vụ của nhà nước được thực hiện theo phong cách nửa vời, gây ra những tình trạng bức xúc cho công dân. Ví dụ như Quy trình ban hành VBQPPL đã được quy định rõ trong Luật Ban hành VBQPPL 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2020) nhưng về quy trình, thủ tục ban hành các văn bản cá biệt không chứa đựng quy phạm lại chưa rõ ràng. Cụ thể như, việc trước khi chính quyền cấp sổ đỏ, sổ hồng (Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất) của các hộ gia đình ở một số địa phương đều phải diễn ra thảo luận, chứng kiến của các bên có quyền lợi liên quan, thậm chí hình thành tập hồ sơ xử lý của người trực tiếp thực thi công vụ. Nhưng có không ít địa phương không thực hiện theo quy trình đó, nguyên nhân là từ người thực thi công vụ không tiến hành thực hiện công đoạn thủ tục như trên, không có sự trao đổi giữa các bên có quyền và nghĩa vụ liên quan. Đặc biệt, văn bản cá biệt có nội dung trái pháp luật, gây bức xúc trong dư luận, thiếu sự minh bạch thông tin đến công dân, gây ra tình trạng khiếu nại, khiếu kiện kéo dài.

Ba là, khoa học và công nghệ hiện đại đã được ứng dụng nhưng chưa được công khai một cách triệt để trong quá trình trao đổi thông tin với công dân. Thông tin trên một số trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước vẫn rất sơ sài, không cập nhật thường xuyên. Hiện nay tại Việt Nam chưa thiết lập một Cổng Dịch vụ công tập trung tích hợp cung cấp thông tin, dịch vụ công của tất cả bộ, ngành, địa phương. Hiện chỉ có Trang tin “Dịch vụ công trực tuyến” trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ cung cấp đường dẫn và điều hướng tới Trang/Cổng Dịch vụ công của

bộ, cơ quan ngang bộ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà không có thông tin liên quan đến các dịch vụ công trực tuyến. Vì vậy khi các cá nhân, tổ chức phải tìm, truy cập tới nhiều Trang/Cổng thông tin điện tử khác mới có thể tiếp cận thông tin cần thiết.

- Bốn là, thông tin ra công chúng chưa được thực hiện thường xuyên và kịp thời. Bên cạnh một số thông tin đã mang tính định hình như họp báo, trả lời chất vấn trước Quốc hội... các hoạt động như đối thoại trực tiếp hoặc trực tuyến giữa chính quyền với nhân dân, hoạt động chủ động thông tin cho báo chí, cho tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân của cơ quan nhà nước chưa được thực hiện thường xuyên, liên tục.

- Năm là, một số cán bộ, công chức trong đội ngũ nhân sự hành chính nhà nước chưa có ý thức trong xây dựng tác phong, hình ảnh chuẩn mực. Một bộ phận cán bộ, đảng viên chưa tiên phong, gương mẫu, diễn ra tình trạng suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ vẫn còn diễn biến phức tạp, làm ảnh hưởng đến quan hệ công chúng của Chính phủ tới công dân, nguyên nhân xuất phát từ ảnh hưởng mặt trái kinh tế thị trường, cùng với lối sống thực dụng, hưởng thụ, đề cao cá nhân. Bên cạnh đó là sự tăng bốc nịnh bợ của cán bộ, đảng viên không chân chính gây ra bệnh “kiêu ngạo”, cùng với một tập thể cấp ủy tổ chức đảng không vững mạnh, không thực hiện tốt phê bình và tự phê bình.

Bên cạnh đó, năng lực tổ chức tham vấn có thể vẫn còn hạn chế. Ở đây, có thể có cả vấn đề lựa chọn đối tượng tham vấn không phù hợp và cả vấn đề thông tin cho đối tượng tham vấn không đầy đủ. Nguồn tài chính phục vụ công tác tham vấn còn chưa được hỗ trợ đúng mức cần thiết, dẫn đến tình trạng tổ chức tham vấn khó triển khai có hiệu quả.

5. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG QUAN HỆ CÔNG CHÚNG

CỬA CHÍNH PHỦ ĐỐI VỚI CÔNG DÂN Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

- Thứ nhất, tăng cường sự chỉ đạo thống nhất của Đảng và Nhà nước trong mọi lĩnh vực. Tạo hành lang pháp lý đầy đủ, chặt chẽ và vững chắc, phù hợp với thực tiễn trong hoạt động quan hệ công chúng của cơ quan hành chính nhà nước Việt Nam.

- Thứ hai, tiến hành rà soát lại các quy định về cung cấp thông tin trong các văn bản quy phạm pháp luật đã có như là: Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Luật Báo chí 2016 (Sửa đổi, bổ sung năm 2018), Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018, Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 (sửa đổi bổ sung 2020).

- Thứ ba, tiến hành rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật hiện hành trong nhiều lĩnh vực có liên quan đến quyền tiếp cận thông tin của công dân để từng bước sửa đổi, bổ sung, nhằm đảm bảo tính công khai, minh bạch trong quản lý thông tin.

- Thứ tư, nâng cao trình độ, nhận thức của đội ngũ nhân sự, có đủ trình độ và kỹ năng, am hiểu về pháp luật cũng như lĩnh vực quan hệ công chúng để tiến hành hệ thống hóa và pháp điển hóa văn bản quy phạm pháp luật. Thực hiện tốt chế độ chế độ tự phê bình và phê bình, chống bệnh hình thức, cán bộ, đảng viên thực sự khiêm tốn cầu thị để tránh trình trạng “tự diễn biến, tự chuyển hóa”.

- Thứ năm, đảm bảo nguồn lực tài chính và tiếp tục hoàn thiện hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và hạ tầng kỹ thuật nhằm đáp ứng yêu cầu cung cấp thông tin của công dân trong bối cảnh hội nhập như hiện nay.

- Thứ sáu, xây dựng hệ thống thông tin tiêu chí đánh giá hoạt động quan hệ công chúng của Chính phủ đối với công dân, làm cơ sở để thay đổi và phát triển trong tương lai.

- Thứ bảy, tiếp cận và trao đổi kinh nghiệm với các quốc gia trên thế giới trong quan hệ công chúng của Chính phủ đối với

công dân, rút ra bài học thực tiễn phù hợp để áp dụng vào thực tế ở Việt Nam hiện nay.

6. KẾT LUẬN

Thời gian qua Chính phủ đã có những biện pháp thích hợp để đánh giá được thực trạng hoạt động quan hệ công chúng đối với công dân, nhằm cải thiện hình ảnh và gia tăng sự ủng hộ. Có thể thấy rằng, Chính phủ Việt Nam thực sự quan tâm xây dựng quan hệ công chúng đối với công dân và đã đạt được nhiều kết quả ấn tượng. Góp phần thiết lập và củng cố mối quan hệ lâu dài giữa Chính phủ và công dân, từ đó tăng cường hiểu biết, hỗ trợ và đồng thuận đối với quá trình hoạch định và thực thi chính sách công của Chính phủ để đạt đến sự hài lòng của công dân đối với nhà nước. Trong thời gian tới, Chính phủ cần tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được và xây dựng được chiến lược quan hệ công chúng tổng thể, trong đó chú trọng hoạt động đánh giá quan hệ công chúng của Chính phủ đối với công dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Brody, E. W. (1987). *The Business of Public Relations*. New York: Praeger.
- Dự án phát triển lập pháp Quốc gia (2015). *Báo cáo đánh giá quy trình tham vấn trong lập pháp, lập quy tại Việt Nam*. Hà Nội.
- Dự án tăng cường năng lực của các cơ quan dân cử ở Việt Nam (2012). *Hướng dẫn tham vấn công chúng của Hội đồng nhân dân*. Hà Nội.
- Ngô Ánh Hồng (2012). Quan hệ công chúng trong nền chính trị Việt Nam đương đại. *Tạp chí Văn hóa nghệ thuật*, 338, 30-34.
- Trần Thị Thanh Thủy (2009). PR trong hoạt động của Chính phủ. *Tạp chí Tổ chức nhà nước*, 8, 25-30.