

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TRUYỀN THÔNG CHÍNH SÁCH TRONG ĐẠI DỊCH COVID-19

ĐẶNG KHẮC ÁNH\*

*Đại dịch Covid-19 đã tác động đến mọi mặt phát triển của đất nước và ảnh hưởng không nhỏ tới đời sống của người dân. Đảng, Nhà nước, các cấp, các ngành đang dồn sức, từng bước kiểm soát và đẩy lùi dịch bệnh, thực hiện "nhiệm vụ kép" vừa bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe người dân, vừa duy trì hoạt động sản xuất - kinh doanh và bảo đảm an sinh xã hội. Các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước được ban hành đã thể hiện được tính đúng đắn trong giai đoạn vừa qua, tạo nên hiệu quả thiết thực cho sự ổn định xã hội và từng bước giải quyết các vấn đề mà đại dịch gây ra. Trong bối cảnh đó, truyền thông chính sách cũng cần được thay đổi để thích ứng và phát triển.*

*Từ khóa: Truyền thông chính sách; phòng, chống dịch Covid-19; nâng cao chất lượng.*

*The Covid-19 pandemic has significantly affected the country's development and people's lives. The Party, the State, and agencies at all levels are making great efforts in controlling and repelling the pandemic, performing the "dual task" of both ensuring the people's safety and health and maintaining production activities, ensuring social security. The recent Party's guidelines, public policies and laws have shown their soundness when maintaining social stability and gradually dealing with the consequences caused by the pandemic. Policy communication needs to be changed to adapt to the new context.*

*Keywords: Policy communication; Covid-19 epidemic prevention and control; improving the quality.*

NGÀY NHẬN: 02/12/2021

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 03/01/2022

NGÀY DUYỆT: 17/01/2022

## 1. Đặt vấn đề

Truyền thông chính sách (TTCS) hiện đại ở Việt Nam đang có nhiều cơ hội để phát triển nhưng cũng đối mặt với nhiều thách thức. Bản chất tốt đẹp của chế độ xã hội chủ nghĩa hướng tới tự do, hạnh phúc của người dân, của xã hội đồng nhất với mục tiêu của chính sách đã tạo nên sự đồng thuận của người dân. Sự phát triển của khoa học - công nghệ truyền thông cùng với sự phát triển của đời sống kinh tế - xã hội đạt được qua những

năm đổi mới và kết quả của sự hội nhập quốc tế thành công chính là những cơ hội lớn đối với TTCS.

Tuy nhiên, bên cạnh những cơ hội là những thách thức không nhỏ từ việc đấu tranh chống lại việc lan truyền của tin giả, tin không đúng sự thật, tới chất lượng của truyền thông còn hạn chế, do đó, cần phải nâng cao hiệu quả và chất lượng của hoạt động TTCS.

\* PGS.TS, Học viện Hành chính Quốc gia

## 2. Truyền thông chính sách trong chu trình chính sách

Chính sách công là phương hướng, cách thức hành động do Nhà nước lựa chọn và được các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành để giải quyết một vấn đề phát sinh trong một giai đoạn nhất định, định hướng cho xã hội phát triển một cách thống nhất theo mong muốn của Nhà nước<sup>1</sup>. Mọi chính sách của Nhà nước đều xuất phát từ chủ trương, đường lối của Đảng cầm quyền.

Một chính sách công từ khi hình thành cho tới khi được đưa vào cuộc sống và có ảnh hưởng tới xã hội trải qua nhiều giai đoạn nối tiếp nhau. Chuỗi các hoạt động này được gọi là chu trình chính sách. Theo cách hiểu thông thường, chu trình chính sách gồm 3 giai đoạn chủ yếu là: *hoạch định chính sách*, *thực thi chính sách* và *đánh giá chính sách*, mỗi giai đoạn có thể gồm nhiều bước khác nhau<sup>2</sup>.

TTCS được hiểu là quá trình làm cho các cơ quan thực thi chính sách và người dân hiểu, ủng hộ và hợp tác trong quá trình ban hành và thực hiện các chính sách công nhất định<sup>3</sup>. Xét về bản chất, TTCS ở nước ta chính là tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước. TTCS hướng tới xây dựng niềm tin và tạo nên sự đồng thuận xã hội, giúp cho Đảng và Nhà nước thực hiện các mục tiêu của mình, trong đó những mục tiêu chủ yếu bao gồm<sup>4</sup>: (1) Đưa ra các quyết định lựa chọn vấn đề chính sách và xây dựng được các chính sách hợp lòng dân; (2) Phát huy ý thức, trách nhiệm của Nhân dân trong tham gia phản biện, hoàn thiện và đổi mới chính sách; (3) Động viên các nguồn lực trong nhân dân để thực hiện thắng lợi các chính sách kinh tế - xã hội; (4) Bảo vệ tính đúng đắn của các chính sách kinh tế - xã hội chống lại sự xuyên tạc, phản tuyên truyền có dụng ý xấu, chống phá cách mạng.

Chính vì vậy, truyền thông đóng vai trò

quan trọng trong toàn bộ chu trình chính sách công<sup>5</sup>:

*Ở giai đoạn hoạch định chính sách*, tức là giai đoạn hình thành nên chính sách, TTCS hướng tới tìm kiếm các vấn đề xã hội cần ban hành chính sách (vấn đề chính sách); công khai các nội dung của vấn đề chính sách tới người dân và xã hội để từ đó thu nhận ý kiến phản biện xã hội giúp cho việc lựa chọn vấn đề chính sách trở nên rõ ràng và chính xác hơn, phục vụ chính xác hơn các nhu cầu, mong muốn của người dân và xã hội. Truyền thông trong quá trình xác định phương án chính sách cũng hết sức quan trọng: từ việc lựa chọn phương án chính sách nào cho phù hợp để bảo đảm có được sự đồng thuận trong xã hội, đến việc xác định mức độ khả thi của phương án chính sách.

*Ở giai đoạn thực thi chính sách*, tức là giai đoạn biến các ý tưởng chính sách thành các hành động cụ thể, TTCS hướng tới các nhóm đối tượng chính sách cũng như các cơ quan thực thi chính sách, góp phần quan trọng giúp họ hiểu về chính sách để có thể vận dụng những lợi ích mà chính sách mang lại cho họ. Việc TTCS trong giai đoạn này không chỉ góp phần vào phổ biến chính sách mà còn có ý nghĩa quan trọng trong việc hướng dẫn phương pháp, cách thức tổ chức thực thi chính sách, góp phần động viên các lực lượng tham gia thực thi chính sách; kiểm tra, giám sát quá trình thực thi chính sách; thu thập thông tin để các cơ quan có thẩm quyền điều chỉnh chính sách khi phát hiện thấy những bất cập có thể hay đã phát sinh.

*Trong giai đoạn đánh giá chính sách*, TTCS hỗ trợ việc chuyển tải thông tin về kết quả thực hiện chính sách tới xã hội, nhất là tới nhóm đối tượng chính sách, tạo lập mối liên hệ hai chiều giữa Nhà nước với người dân để xác định những ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực mà chính sách đưa ra cho nhóm đối tượng chính sách và toàn xã hội nói chung.

### **3. Thực trạng truyền thông chính sách trong đại dịch Covid-19 ở Việt Nam**

Đại dịch Covid-19 đã tạo nên những thay đổi chưa từng có trên toàn thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, nền kinh tế các nước trong khu vực và thế giới bị suy giảm, nhiều nước có tăng trưởng âm song GDP của nước ta trong năm 2021 đạt mức tăng trưởng 2,58%, mặc dù thấp hơn mức tăng trưởng năm 2020 là 2,91% và thấp nhất trong một thập kỷ gần đây nhưng đã là một thành công lớn<sup>6</sup>. Tuy nhiên, suy thoái kinh tế và tốc độ tăng trưởng chậm cũng dẫn đến mất việc làm và giảm thu nhập trở thành vấn đề đáng lo ngại và theo dự báo là sẽ còn kéo dài trong tương lai. Theo số liệu của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, số lao động làm việc quý I/2020 giảm hơn 680 nghìn người so với quý IV/2019. Tỷ lệ thất nghiệp tuy không tăng cao nhưng tỷ lệ thiếu việc làm đã tăng từ gần 590 nghìn người (1,22%) lên hơn 970 nghìn người (2,03%). Đó chưa kể sự suy giảm về tổng số giờ làm việc cũng như năng suất lao động do đại dịch Covid-19<sup>7</sup>.

Trong bối cảnh đó, Đảng và Nhà nước đã từng bước chủ động ban hành các chủ trương, chính sách phù hợp với từng giai đoạn, vừa bảo đảm phòng, chống dịch (PCD) bệnh, vừa bảo đảm phát triển kinh tế - xã hội, chuyển đổi từ chiến lược ban đầu “zero covid” sang chiến lược “thích ứng linh hoạt”<sup>8</sup>. Nhờ đó, công tác PCD tại Việt Nam đã đạt kết quả tương đối tốt, từng bước đẩy lùi và kiểm soát được dịch bệnh, đồng thời phục hồi và phát triển các hoạt động kinh tế - xã hội. Chính phủ, các cấp, các ngành đã chú trọng ban hành và thực hiện các chính sách PCD phù hợp song song với phát triển thị trường trong nước, duy trì sự cân đối cung - cầu hàng hóa, nhất là các mặt hàng nhu yếu phẩm trong thời gian dịch xảy ra; đồng thời, chủ động chuẩn bị sớm các gói kích thích kinh tế, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp



*Nguyễn Văn Long (Đà Nẵng)*

dưới các dạng khác nhau, phù hợp với diễn biến của đại dịch. Những chính sách này đã đi vào cuộc sống, tạo được lòng tin, sự đồng thuận, nhất trí ủng hộ của người dân và toàn xã hội, góp phần làm nên thành công trong công cuộc PCD ở nước ta. Trong những thành công này, TTCS giữ vai trò vô cùng quan trọng.

*Thứ nhất*, truyền thông giúp bảo đảm chuyển tải các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước chính xác, đầy đủ và kịp thời tới người dân và xã hội. Các thông tin về tình hình dịch bệnh, các quan điểm, chỉ đạo,



giải pháp chống dịch của các cấp, các ngành về PCD và vận động người dân tuân thủ các biện pháp PCD cũng như thông tin chính xác, lên án các thông tin sai lệch, tin giả về dịch bệnh đã được chuyển tải chính xác và kịp thời tới người dân, góp phần hỗ trợ, tư vấn thông tin, trang bị kỹ năng, nâng cao nhận thức cho người dân trong việc chủ động PCD, đồng thời, cung cấp phản hồi cho các cơ quan nhà nước điều chỉnh các chiến lược, giải pháp PCD một cách hiệu quả.

Công tác tuyên truyền, thông tin đối ngoại được triển khai chủ động, đồng bộ, tạo hiệu ứng lan tỏa rộng rãi, góp phần giúp bạn bè quốc tế và các đối tác hiểu đúng về công tác PCD của Việt Nam, được quốc tế ghi nhận, đánh giá cao.

*Thứ hai*, công tác truyền thông kể từ khi đại dịch Covid-19 xuất hiện tại Việt Nam cho đến nay đã góp phần tạo nên sự đồng thuận xã hội, xây dựng niềm tin của Nhân dân đối với Đảng và Nhà nước. Niềm tin của người dân vào Chính phủ có vai trò quan trọng trong đại dịch Covid-19, góp phần thúc đẩy người dân chung tay PCD và thực hiện nghiêm túc quy định của Chính phủ. Truyền thông đã khơi dậy sức mạnh đại đoàn kết dân tộc, yêu nước và truyền thông góp phần lan tỏa năng lượng tích cực trong xã hội nhằm chung tay phòng, chống đại dịch thành công.

*Thứ ba*, các phương thức TTCS được tiến hành đa dạng, trên nhiều nền tảng phương tiện. Bên cạnh các phương thức truyền thống, trong thời gian gần đây, việc sử dụng các phương tiện hiện đại, phi truyền thống như truyền thông qua tin nhắn SMS, truyền thông trên các loại hình mạng xã hội và các ứng dụng khác trên nền tảng internet,... để TTCS cũng được chú trọng.

Với ưu thế của mạng xã hội là nhanh chóng kết nối mọi người, việc sử dụng mạng xã hội để TTCS có ưu điểm nổi bật là cập

nhật nhanh chóng những thông tin về dịch bệnh, đến được với mọi người nhanh hơn, rộng rãi hơn. Chẳng hạn, với hơn 67 triệu người dùng, mạng xã hội zalo đã được nhiều cơ quan nhà nước ở trung ương và địa phương lựa chọn để kết nối, truyền tải kịp thời những thông tin nhanh chóng, chính xác về Covid-19 đến người dân, trở thành nền tảng công nghệ hiệu quả hỗ trợ tuyên truyền phòng, chống dịch. Tính đến tháng 12/2021, đã có hơn 14 tỷ thông báo khẩn đã được gửi đến người dân thông qua tài khoản zalo chính thức của Bộ Y tế và hàng chục tỉnh, thành phố để cập nhật tình hình dịch bệnh, khuyến cáo hay các quy định mới về PCD Covid-19<sup>9</sup>.

Chính phủ cũng đã sử dụng mạng xã hội Facebook như một công cụ quan trọng để lan tỏa thông tin về đại dịch; các thông tin về dịch bệnh được cung cấp đầy đủ và cập nhật thường xuyên trên fanpage Thông tin Chính phủ. Theo nhận định của Thông tấn xã Việt Nam, công chúng có sự phản hồi tích cực với thông tin, thể hiện qua việc số lượt thích trang và thích các bài viết tăng dần theo thời gian<sup>10</sup>.

*Thứ tư*, TTCS hiệu quả đã góp phần quan trọng làm giảm ảnh hưởng của các thông tin giả, thông tin sai sự thật. Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, nhất là công nghệ internet, mang lại những thời cơ, thuận lợi cho truyền thông nhưng đồng thời cũng thúc đẩy sự phát triển của vấn nạn tin giả, tin không đầy đủ, thiếu kiểm chứng, gây mất ổn định đời sống và tâm lý của người dân.

Lợi dụng tình hình dịch bệnh đang diễn biến phức tạp, một số cá nhân và tổ chức đã đưa ra hàng loạt tin bài xấu, độc, sai sự thật về các vấn đề xoay quanh dịch bệnh Covid-19 nhằm gây hoang mang, lo sợ trong quần chúng nhân dân, tạo ra tình trạng bất ổn, chia rẽ trong nội bộ, tiềm ẩn nhiều nguy cơ làm mất ổn định chính trị, trật tự, an toàn xã

hội. Việc truyền thông nhanh chóng, kịp thời và chính xác các thông tin về chủ trương phòng, chống dịch của Đảng và Nhà nước cũng như các thông tin chính sách hỗ trợ người dân, doanh nghiệp trong đại dịch đã góp phần rất lớn để hạn chế ảnh hưởng của các thông tin không đúng này.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành công, hoạt động TTCS vẫn còn một số vấn đề tồn tại, cần giải quyết:

(1) Nội dung một số chính sách về PCD như cách ly, giãn cách xã hội giữa một số bộ, ngành và các địa phương còn chưa thống nhất, nội dung chưa rõ ràng;

(2) Số liệu chuyên môn, nghiệp vụ chuyên ngành được truyền thông nhưng ít chất liệu, phân tích, dẫn đến một số thông tin bị hiểu lầm, gây hoang mang, lo lắng trong Nhân dân;

(3) Công tác truyền thông trong PCD cũng như truyền thông về các chính sách hỗ trợ còn bị động, thiếu sự chuẩn bị bài bản;

(4) Chưa hình thành các quy định pháp lý chắc chắn cho việc sử dụng các kênh truyền thông phi chính thức như mạng xã hội;

(5) Việc kiểm soát tin giả, tin chưa được kiểm chứng, mặc dù đã được các cơ quan chức năng quan tâm giải quyết nhưng vẫn chưa thực sự triệt để.

#### **4. Nâng cao chất lượng truyền thông chính sách trong tương lai**

Trong bối cảnh dịch Covid-19 tiếp tục diễn biến khó lường, các nỗ lực PCD bệnh theo hướng “thích ứng, linh hoạt” song hành cùng với phát triển kinh tế - xã hội cần gắn liền với chiến lược truyền thông minh bạch, khoa học và chuyên nghiệp. Truyền thông cần đi trước để giúp các cơ quan nhà nước nhận biết, nắm bắt các vấn đề, các nhu cầu xã hội để hình thành chính sách phù hợp với thực tiễn, đồng thời chuẩn bị dư luận, tạo sự đồng thuận để mang lại hiệu quả tốt nhất cho khâu thực thi đối với chính sách. Nghị

quyết số 138/NQ-CP ngày 10/11/2021 của phiên họp Chính phủ tháng 10/2021 đã đặt ra yêu cầu tập trung làm tốt công tác thông tin, tuyên truyền, bảo đảm thông tin kịp thời, trung thực, chính xác, khách quan về các chính sách liên quan tới đại dịch.

Để đáp ứng các yêu cầu trên, TTCS phải được đổi mới cả về nội dung truyền thông cũng như phương thức thực hiện. Trong đó:

*Một là, về nội dung:* cần bảo đảm chuyển tải đầy đủ các kịp thời các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước tới người dân và xã hội (phục vụ cả tuyên truyền đối nội và đối ngoại). Trước hết, tập trung vào các nội dung tuyên truyền được xác định trong Hướng dẫn số 24-HD/BT-GTWW ngày 20/9/2021 của Ban Tuyên giáo Trung ương về đẩy mạnh tuyên truyền PCD Covid-19 và phát triển kinh tế - xã hội trong trạng thái bình thường mới và chuyển tải thành công các yêu cầu của Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ quy định tạm thời thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19. Tích cực truyền thông thông điệp để thống nhất nhận thức và hành động theo phương châm thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19; kết quả trong công tác điều trị, những nỗ lực vượt khó khăn của các lực lượng tuyến đầu chống dịch, sự tham gia tích cực, đóng góp của người dân và doanh nghiệp chung tay hỗ trợ PCD.

Phối hợp chặt chẽ giữa “xây và chống” trong TTCS trong đại dịch: *một mặt*, truyền thông tập trung vào thông tin làm rõ các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước một cách kịp thời; *mặt khác*, cần tích cực đấu tranh, phản bác làm thất bại âm mưu của các thế lực thù địch, phản động, xử lý nghiêm các đối tượng lợi dụng tình hình dịch bệnh phức tạp để xuyên tạc, kích động, chia rẽ nội bộ, gây hoang mang trong xã hội. Kiên quyết đấu tranh việc lợi dụng đưa các



thông tin sai lệch, không đúng hoặc cố tình đẩy nóng quá mức những vấn đề đơn lẻ để xuyên tạc, chia rẽ, kích động chống phá chủ trương, chính sách của Đảng, Quốc hội và Chính phủ trong công tác PCD Covid-19.

*Hai là, về phương thức truyền thông:* cần tiếp tục đa dạng hóa các phương pháp và phương tiện truyền thông phù hợp với từng nhóm đối tượng và điều kiện đặc thù của các vùng miền để các thông tin đến được với người dân, xã hội một cách nhanh chóng và chính xác nhất. Bên cạnh các kênh thông tin truyền thống đang hoạt động rất hiệu quả như phổ biến văn bản, truyền hình, phát thanh,... cần tăng cường sử dụng các phương tiện, hình thức tuyên truyền phi truyền thống như mạng xã hội, tin nhắn truyền truyền... Các hình thức tuyên truyền hiện đại, ở những địa bàn vùng sâu, vùng xa, vùng khó khăn, cần được sử dụng linh hoạt cả các hình thức tuyên truyền như hệ thống loa phát thanh của xã, của xóm. Phát huy tối đa hoạt động truyền thông, vận động tại hộ gia đình, chẳng hạn thông qua đội ngũ cộng tác viên tại các tổ Covid cộng đồng.

Để phát huy được thế mạnh của công nghệ thông tin trong truyền thông cần thúc đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số quốc gia, nhất là chuyển đổi số các ngành, các địa phương; chỉ đạo kết nối, liên thông dữ liệu. Cần có các quy định tạo cơ sở pháp lý chính thức cho việc tuyên truyền qua mạng xã hội và tích cực, nghiêm khắc hơn trong việc xử lý các vi phạm, các hành vi lợi dụng mạng xã hội để lan truyền tin giả, tin chưa được kiểm chứng gây hoang mang trong xã hội.

## 5. Kết luận

TTCS có vai trò quan trọng trong mọi giai đoạn của quy trình chính sách, góp phần giúp cơ quan nhà nước xác định chính xác vấn đề và giải pháp chính sách, đồng thời tạo lập niềm tin của người dân, xã hội ủng hộ chính sách.

Trong bối cảnh đại dịch Covid đang bùng phát hiện nay, TTCS càng có ý nghĩa quan trọng không chỉ nhanh chóng giúp Nhà nước xác định chính xác vấn đề cần giải quyết, đưa các định hướng của Đảng, Nhà nước tới người dân, doanh nghiệp và xã hội mà còn tạo lập niềm tin của người dân vào Đảng, Nhà nước, ủng hộ chiến lược kép: vừa PCD thích ứng, linh hoạt, vừa phát triển kinh tế - xã hội □

### Chú thích:

- 1, 2. Đặng Khắc Ánh, Triệu Văn Cường. *Những vấn đề cơ bản của chính sách công*. H. NXB Bách khoa Hà Nội, 2018, tr. 16, 32.
3. Seung-Yong Uhm. *Yếu tố nào quyết định hiệu quả truyền thông chính sách trong kỷ nguyên số? in trong "Truyền thông chính sách và đồng thuận xã hội"*. H. NXB Chính trị quốc gia Sự thật, 2018, tr. 34.
4. Tạ Ngọc Tấn. *Truyền thông chính sách ở Việt Nam hiện nay: cơ hội và thách thức, in trong "Truyền thông chính sách và năng lực tiếp nhận của công chúng"*. H. NXB Chính trị quốc gia Sự thật, 2019, tr. 23.
5. Nguyễn Xuân Phong. *Vai trò của truyền thông chính sách trong chu trình chính sách công nhằm xây dựng đồng thuận xã hội ở Việt Nam hiện nay, in trong "Truyền thông chính sách và đồng thuận xã hội"*. H. NXB Chính trị quốc gia Sự thật, 2018, tr. 25 - 33.
6. Tổng cục Thống kê (Bộ Kế hoạch và Đầu tư). *Báo cáo về tình hình kinh tế - xã hội quý IV và cả năm 2021*. Hà Nội, ngày 29/12/2021.
7. *Tác động kinh tế - xã hội của đại dịch Covid-19 tại Việt Nam*. <https://dangcongsan.vn, ngày 10/12/2020>.
8. *Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ quy định tạm thời thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19*.
9. *Hơn 14 tỷ thông báo khẩn về Covid đã được "lan tỏa" như thế nào?* <https://dantri.com.vn, ngày 29/12/2021>.
10. *Truyền thông về đại dịch Covid-19: Câu chuyện Việt Nam*. <https://ncov.vnanet.vn, ngày 27/11/2021>.