

TS. LƯƠNG TRỌNG THÀNH
ThS. ĐỖ PHƯƠNG ANH, ThS. LÊ ĐÌNH TƯ
(Đồng chủ biên)

KIẾN THỨC VÀ KỸ NĂNG

DÀNH CHO

**CÁN BỘ DÂN VẬN
CẤP CƠ SỞ**



NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA SỰ THẬT

Chịu trách nhiệm xuất bản
GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP
PGS.TS. PHẠM MINH TUẤN
Chịu trách nhiệm nội dung
PHÓ GIÁM ĐỐC - PHÓ TỔNG BIÊN TẬP
ThS. PHẠM THỊ THINH

Biên tập nội dung: ThS. HOÀNG THỊ THU HƯỜNG
TS. HOÀNG MẠNH THẮNG
ThS. NGUYỄN VIỆT HÀ
NGUYỄN MAI THẢO NHUNG
Trình bày bìa: NGUYỄN MẠNH HÙNG
Chế bản vi tính: PHẠM THU HÀ
Đọc sách mẫu: THẢO NHUNG
BÍCH LIỄU

Số đăng ký kế hoạch xuất bản: 2266-2021/CXBIPH/9-23/CTQG.
Số quyết định xuất bản: 421-QĐ/NXBCTQG, ngày 29/6/2021.
Nộp lưu chiểu: tháng 7 năm 2021.
Mã ISBN: 978-604-57-6894-5.

**KIẾN THỨC
VÀ KỸ NĂNG
DÀNH CHO
CÁN BỘ DÂN VẬN
CẤP CƠ SỞ**

**Biên mục trên xuất bản phẩm
của Thư viện Quốc gia Việt Nam**

Lương Trọng Thành

Kiến thức và kỹ năng dành cho cán bộ dân vận cấp cơ sở /
Ch.b.: Lương Trọng Thành, Đỗ Phương Anh, Lê Đình Tư. - H. : Chính
trị Quốc gia, 2021. - 280tr. ; 21cm

ISBN 9786045765210

1. Công tác dân vận 2. Cán bộ cơ sở 3. Lí luận 4. Kỹ năng
324.2597075 - dc23

CTF0535p-CIP

TS. LƯƠNG TRỌNG THÀNH
ThS. ĐỖ PHƯƠNG ANH, ThS. LÊ ĐÌNH TƯ
(Đồng chủ biên)

**KIẾN THỨC
VÀ KỸ NĂNG
DÀNH CHO
CÁN BỘ DÂN VẬN
CẤP CƠ SỞ**

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA SỰ THẬT
Hà Nội - 2021

ĐỒNG CHỦ BIÊN

TS. Lương Trọng Thành

ThS. Đỗ Phương Anh

ThS. Lê Đình Tư

TẬP THỂ TÁC GIẢ

TS. Lương Trọng Thành

TS. Thịnh Văn Khoa

ThS. Nguyễn Lam

ThS. Đỗ Phương Anh

ThS. Nguyễn Ngọc Thắng

GVC. Đào Thị Kim Thanh

ThS. Phạm Thị Hoài Thu

ThS. Nguyễn Thị Hạnh

GVC. Mai Thị Viện

ThS. Nguyễn Thị Kiều Trang

ThS. Lê Thị Hương

ThS. Dương Thị Hằng

ThS. Lê Đình Tư

Lê Văn Trung

Nguyễn Xuân Hải

LỜI NHÀ XUẤT BẢN

Dân vận và công tác dân vận là tư tưởng lớn, nét đặc sắc có ý nghĩa quan trọng trên con đường hoạt động cách mạng của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Người đặt vấn đề dân vận, công tác dân vận ở tầm chiến lược, quốc sách, đồng thời chú trọng tới phương pháp, cách thức thực hiện hết sức thiết thực cụ thể, chu đáo, tỉ mỉ. Thấm nhuần tư tưởng của Chủ tịch Hồ Chí Minh, trong quá trình lãnh đạo cách mạng, Đảng ta luôn xác định công tác dân vận là nhiệm vụ có ý nghĩa chiến lược đối với sự nghiệp cách mạng của đất nước; là điều kiện quan trọng bảo đảm sự lãnh đạo của Đảng, củng cố và tăng cường mối quan hệ máu thịt giữa Đảng, Nhà nước và nhân dân. Vì vậy, công tác dân vận là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, mà trực tiếp nhất là đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận cấp cơ sở.

Trong những năm qua, về cơ bản các cấp ủy, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị và cán bộ, đảng viên cấp cơ sở đã nhận thức rõ hơn về vị trí, vai trò của công tác dân vận. Đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận cấp cơ sở đã kế thừa, phát huy truyền thống của các thế hệ đi trước, thường xuyên được bổ sung, tăng cường cả về số lượng và chất lượng; có bản lĩnh chính trị vững vàng, nắm, hiểu đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; có khả năng tuyên truyền, vận động, gần gũi, gần bó và quan tâm tìm hiểu, lắng nghe, nắm bắt tâm tư, tình cảm, nguyện vọng chính đáng của nhân dân. Nội dung, phương thức tuyên truyền, vận động được đổi mới, sử dụng có hiệu quả các

phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội theo hướng thiết thực, với cách làm sáng tạo, hướng đến củng cố niềm tin của người dân đối với Đảng, Nhà nước, tạo sự đồng thuận cao.

Song, dù có nhiều cố gắng vẫn còn không ít tình trạng cán bộ, công chức làm công tác dân vận nhưng quan liêu, xa dân, chưa thật sự tôn trọng, cầu thị, lắng nghe ý kiến, kiến nghị của người dân, nhất là thiếu kỹ năng tuyên truyền, thuyết phục, xử lý những vấn đề nảy sinh từ thực tiễn còn lúng túng, bị động, thiếu nhất quán, để kéo dài... dẫn đến công tác vận động nhân dân còn nhiều hạn chế.

Nhằm cung cấp thêm tài liệu nghiên cứu cho cán bộ làm công tác dân vận nói chung, tài liệu giảng dạy cho học viên Trường Chính trị tỉnh Thanh Hóa nói riêng, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật xuất bản cuốn sách ***Kiến thức và kỹ năng dành cho cán bộ dân vận cấp cơ sở*** do tập thể cán bộ, giảng viên Trường Chính trị tỉnh Thanh Hóa biên soạn.

Cuốn sách trình bày một số vấn đề lý luận về công tác dân vận như: tư tưởng Hồ Chí Minh về dân vận, công tác dân vận của chính quyền cơ sở,... và một số kỹ năng dân vận cơ bản dành cho cán bộ cấp cơ sở như: kỹ năng giao tiếp trong công tác dân vận; kỹ năng thu thập, xử lý thông tin của cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở; kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết; kỹ năng tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nhân dân; kỹ năng tuyên truyền, thuyết phục;...

Mặc dù đã rất cố gắng trong quá trình biên soạn, biên tập, xuất bản, song nội dung cuốn sách khó tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Rất mong nhận được ý kiến góp ý của bạn đọc để nội dung cuốn sách được hoàn thiện hơn trong lần xuất bản sau.

Xin trân trọng giới thiệu cuốn sách cùng bạn đọc.

Tháng 3 năm 2021

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA SỰ THẬT

Phần thứ nhất

**MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN
VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN**

TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH VỀ DÂN VẬN

I- DÂN VÀ DÂN VẬN TRONG TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH

1. Dân trong tư tưởng Hồ Chí Minh

Tư tưởng Hồ Chí Minh về dân là sự kế thừa và phát triển sáng tạo tinh hoa dân tộc nhân loại, đặc biệt là chủ nghĩa Mác - Lênin, về quần chúng nhân dân. Là nhà cách mạng chuyên nghiệp, Hồ Chí Minh chỉ rõ: “cách mệnh là việc chung cả dân chúng chứ không phải việc một hai người”¹. Theo Hồ Chí Minh, thắng lợi của cách mạng không chỉ cần công nông là gốc mà phải có “bầu bạn của công nông” và “cả dân chúng”. Ngay từ những văn kiện thông qua tại Hội nghị thành lập Đảng (tháng 02/1930), Hồ Chí Minh đã cho rằng bầu bạn của công nông bao gồm: tiểu tư sản, trí thức, thanh niên, học sinh, binh lính, trung địa chủ, tiểu địa chủ, tư sản dân tộc và các cá nhân yêu nước.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2011, t.2, tr.283.

Trong bài *Kính cáo đồng bào* (năm 1941), khái niệm dân chúng được mở rộng hơn gồm: Công nhân, nông dân, các bậc phụ huynh, các hiền nhân chiến sĩ, thương gia, phú hào yêu nước, công chức, tiểu thương¹. Có thể khẳng định, “dân” trong tư tưởng Hồ Chí Minh bao gồm tất cả những ai nhận mình là con dân nước Việt, con Lạc, cháu Hồng, con Rồng, cháu Tiên không phân biệt vùng, miền dân tộc, tín ngưỡng, tôn giáo sang hèn, giàu nghèo. Trong *Thư gửi Đại hội các dân tộc thiểu số miền núi* tại Plâycu tháng 4/1946, Hồ Chí Minh nói rõ quan điểm của mình về dân: “Đồng bào Kinh hay Thổ, Mường hay Mán, Gia Lai hay Êđê, Xê Đăng hay Ba Na và các dân tộc thiểu số khác, đều là con cháu Việt Nam, đều là anh em ruột thịt. Chúng ta sống chết có nhau, sướng khổ cùng nhau, no đói giúp nhau”². Những năm 50 của thế kỷ XX, Hồ Chí Minh khẳng định: “*Nhân dân* là bốn giai cấp công, nông, tiểu tư sản, tư sản dân tộc và những phần tử khác yêu nước”³.

2. Dân vận trong tư tưởng Hồ Chí Minh

2.1. Khái niệm dân vận

Trong hoạt động lý luận, rất nhiều lần Hồ Chí Minh đề cập đến công tác dân vận. Qua đó, Người làm rõ quan niệm của mình về dân vận. Trong tác phẩm *Dân vận*, khái

1. Xem Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.3, tr.229-231.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.4, tr.249.

3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.8, tr.264.

niệm dân vận đã được Hồ Chí Minh trình bày một cách ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu và mang tính khái quát rất cao: “Dân vận là vận động tất cả lực lượng của *mỗi một người dân* không để sót một người dân nào, góp thành lực lượng toàn dân, để thực hành những công việc nên làm, những công việc Chính phủ và Đoàn thể đã giao cho”¹.

Quan niệm của Hồ Chí Minh nêu rõ ba vấn đề về dân vận:

Thứ nhất, công tác dân vận nhằm huy động tất cả lực lượng của mỗi người dân vào sự nghiệp xây dựng hình ảnh và bảo vệ Tổ quốc. Lực lượng của mỗi người được tạo nên bởi nhiều nhân tố: đức và tài, hồng và chuyên, phẩm chất và năng lực, sức lực và trí tuệ, tinh thần và vật chất. Hồ Chí Minh đòi hỏi công tác dân vận không chỉ dừng lại ở việc vận động, tuyên truyền giáo dục chung chung, mà phải đi sâu tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của từng người dân. Chỉ có như vậy mới động viên, phát huy được tính tích cực, sáng tạo của mỗi người, biến tiềm năng, khả năng của họ trở thành hiện thực. Có thể coi đây là chiều sâu của công tác dân vận.

Phù hợp với tư tưởng Hồ Chí Minh, sự nghiệp đổi mới đòi hỏi phải phát huy đến mức cao nhất nhân tố con người, nguồn lực con người. Đó là con người có lòng trung thành tuyệt đối với Tổ quốc và dân tộc, phát triển về trí tuệ, thể chất và có đời sống tinh thần phong phú, lành mạnh.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.232.

Thứ hai, công tác dân vận phải huy động lực lượng của tất cả mọi người, “không để sót một người dân nào”. Chỉ có như vậy mới có thể xây dựng được khối đại đoàn kết toàn dân tộc để đánh thắng hai đế quốc to lớn là Pháp và Mỹ, tiến lên xây dựng chủ nghĩa xã hội. Có thể coi đây là bề rộng của công tác dân vận theo tư tưởng Hồ Chí Minh.

Thứ ba, dân vận là vận động quần chúng nhân dân làm cách mạng, “Đem tài dân, sức dân, của dân để làm lợi cho dân”¹. Theo Hồ Chí Minh, dân vận là vận động toàn dân và mỗi người đem đức và tài, sức lực và của cải, để thực hành những việc nên làm từ xây dựng, giữ gìn, bảo vệ thôn, bản, phum, sóc đến kiên định mục tiêu độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội.

Quan điểm “không để sót một người dân nào” do Hồ Chí Minh nêu lên vẫn giữ nguyên giá trị cho đến ngày nay. Sự nghiệp đổi mới đòi hỏi phải tập hợp được tất cả mọi người Việt Nam ở trong nước và định cư ở nước ngoài trong Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân.

2.2. Vị trí, vai trò của công tác dân vận

Cách mạng là sự nghiệp của quần chúng. Nhưng sức mạnh của quần chúng chỉ có thể lật đổ chế độ thực dân, phong kiến, giải phóng dân tộc, giải phóng chính mình khi được tổ chức, dẫn dắt bởi một Đảng tiên phong.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.81.

Ý thức sâu sắc được điều đó nên vấn đề dân vận, vận động quần chúng tham gia vào sự nghiệp giải phóng dân tộc, chấn hưng đất nước được Hồ Chí Minh đặt ra từ rất sớm. Từ những năm 20 của thế kỷ XX, Hồ Chí Minh đã đặt cho mình nhiệm vụ trọng tâm là vận động dân chúng. Năm 1923 trong *Thư gửi các bạn cùng hoạt động ở Pháp*, Hồ Chí Minh đã nêu lên những vấn đề cơ bản của công tác dân vận: “Đối với tôi, câu trả lời đã rõ ràng: trở về nước, đi vào quần chúng, thức tỉnh họ, tổ chức họ, đoàn kết họ, huấn luyện họ, đưa họ ra đấu tranh giành tự do độc lập”¹. Tiếp đó, trong tác phẩm *Đường cách mệnh*, Người chỉ rõ: cách mạng trước hết cần có Đảng, một trong những nhiệm vụ hàng đầu của Đảng là: “trong thì vận động và tổ chức dân chúng, ngoài thì liên lạc với dân tộc bị áp bức và vô sản giai cấp mọi nơi”².

Sau Cách mạng Tháng Tám năm 1945, khi Đảng ta trở thành Đảng cầm quyền, công tác dân vận được Hồ Chí Minh đặt ra một cách thường xuyên, cấp bách hơn. Có thể nói, tổng kết thực tiễn, phát triển lý luận dân vận đạt tới đỉnh cao thể hiện qua tác phẩm *Dân vận* do Người viết ngày 15/10/1949. Tác phẩm chỉ có 600 chữ nhưng hàm chứa rất nhiều ý nghĩa và nội dung truyền tải, biểu cảm đầy đủ, sâu sắc tư tưởng và triết lý Hồ Chí Minh và *Dân vận* trở thành tác phẩm kinh điển về vận động quần chúng.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.1, tr.209.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.2, tr.289.

Tháng 3/1947, dưới bút danh Tân Sinh, Hồ Chí Minh viết tác phẩm *Đời sống mới*. Trong tác phẩm này, Hồ Chí Minh đặt vấn đề thực hành đời sống mới là đòi hỏi cấp bách của cuộc kháng chiến kiến quốc. Tuy vậy, việc thực hành đời sống mới đã gặp những lực cản, một trong số đó là nhiều cán bộ không biết làm dân vận, vi phạm các quyền công dân, điển hình là việc vận động nhân dân đi học chữ quốc ngữ để thúc đẩy phong trào. Một số nơi đã áp dụng các hình phạt, kể cả việc phạt tiền những ai không đi học, thậm chí có nơi còn lấy mực vẽ lên miệng những người qua đường không biết chữ. Hồ Chí Minh kết luận: “Như thế là “tếu”. Làm như vậy, chỉ được người ta oán ghét, chứ không ích gì”¹. Đặc biệt tháng 10/1947, nghĩa là trước khi tác phẩm *Dân vận* ra đời, Hồ Chí Minh viết tác phẩm *Sửa đổi lối làm việc*. Trong tác phẩm này, Người nêu rõ, cần phải sửa ngay trong các tổ chức, cách làm dân vận, còn nhiều biểu hiện quan liêu, xa rời dân chúng, nhiều cán bộ áp đặt ý muốn chủ quan của mình đối với dân chúng. Hồ Chí Minh gọi đó là những người làm việc theo lối “khoét chân cho vừa giày”. Chân là quần chúng, giày là cách tổ chức, cách làm việc của cán bộ. Trong tác phẩm *Sửa đổi lối làm việc*, Hồ Chí Minh còn nói tới một hạng người chỉ biết nói suông, chỉ biết cho ý kiến chỉ thị, không kịp thời nắm bắt các hoạt động, tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của nhân dân.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.127.

Câu đầu tiên trong tác phẩm *Dân vận*, Hồ Chí Minh đã viết: “*Vấn đề Dân vận* nói đã nhiều, bàn đã kỹ nhưng vì nhiều địa phương, nhiều cán bộ chưa hiểu thấu, làm chưa đúng, cho nên cần phải nhắc lại”¹. Người viết: “Lực lượng của dân rất to. Việc dân vận rất quan trọng. Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công”². Từ đó, Hồ Chí Minh phê phán những cán bộ, đảng viên “khinh việc dân vận”. Người gọi đây là khuyết điểm to cần phải sửa chữa, khắc phục ngay.

Thực tế cho thấy, trong cuộc đời hoạt động cách mạng của mình, Hồ Chí Minh đã dồn nhiều công sức, trí tuệ cho một công việc to lớn, hệ trọng là vận động, tổ chức và lãnh đạo quần chúng đấu tranh cho tự do, độc lập.

II- NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN

1. Quy trình của công tác dân vận

Theo *Từ điển tiếng Việt*, quy trình là trình tự phải tuân theo để tiến hành một công việc nào đó³. Mỗi lĩnh vực công tác đòi hỏi phải tuân theo một quy trình mang tính đặc thù. Quy trình của công tác dân vận được Hồ Chí Minh chỉ ra như sau: “Trước nhất là phải tìm mọi

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.6, tr.232, 234.

3. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng - Trung tâm Từ điển học, 2005, tr.813.

cách *giải thích* cho *mỗi một người dân hiểu rõ ràng*: Việc đó là lợi ích cho họ và nhiệm vụ của họ, họ phải hăng hái làm cho kỳ được.

Điểm thứ hai là bất cứ việc gì đều phải bàn bạc với dân, hỏi ý kiến và kinh nghiệm của dân, cùng với dân đặt kế hoạch cho thiết thực với hoàn cảnh địa phương, rồi động viên và tổ chức toàn dân ra thi hành.

Trong lúc thi hành phải theo dõi, giúp đỡ, đôn đốc, khuyến khích dân.

Khi thi hành xong phải cùng với dân kiểm thảo lại công việc, rút kinh nghiệm, phê bình khen thưởng¹. Quán triệt tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận, từ thực tiễn đổi mới công tác dân vận ở địa phương, Đại hội IX của Đảng (tháng 4/2001) chính thức khẳng định quy trình công tác dân vận là: “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”². Theo tư tưởng Hồ Chí Minh, quy trình của công tác dân vận gồm bốn bước sau:

1.1. Giải trình cho dân hiểu rõ quyền lợi và nhiệm vụ của dân (dân biết)

Dân biết là khâu đầu tiên của quy trình dân vận và cũng là khâu đầu tiên thể hiện quyền làm chủ của nhân dân. Trong bài *Dân vận*, vấn đề đầu tiên mà Hồ Chí Minh

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.6, tr.233.

2. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đảng toàn tập*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2016, t.60, tr.215.

nhận thấy cần phải nhắc lại là: Nước ta là nước dân chủ. Dân là chủ, vì vậy họ phải biết được những điều mà người chủ cần biết. Theo Người, dân ta rất thông minh, “Dân chúng rất khôn khéo, rất hăng hái, rất anh hùng”¹. Do đó, Đảng, Nhà nước cần tin tưởng, cung cấp thông tin cho nhân dân, tránh tình trạng bùng bít, che giấu.

Vận dụng tư tưởng Hồ Chí Minh, trong điều kiện hiện nay, Điều 5 Pháp lệnh thực hiện Quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 quy định chính quyền địa phương có trách nhiệm thông tin kịp thời và công khai để nhân dân biết những công việc chính sau:

- Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, phương án chuyển dịch cơ cấu kinh tế và dự toán, quyết toán ngân sách hàng năm của cấp xã.

- Dự án, công trình đầu tư và thứ tự ưu tiên, tiến độ thực hiện, phương án đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn cấp xã; quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết và phương án điều chỉnh, quy hoạch khu dân cư trên địa bàn cấp xã.

- Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức cấp xã trực tiếp giải quyết các công việc của nhân dân.

- Việc quản lý và sử dụng các loại quỹ, khoản đầu tư, tài trợ theo chương trình, dự án đối với cấp xã; các khoản huy động nhân dân đóng góp.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.333.

- Chủ trương, kế hoạch vay vốn cho nhân dân để phát triển sản xuất, xóa đói, giảm nghèo; phương thức và kết quả bình xét hộ nghèo được vay vốn phát triển sản xuất, trợ cấp xã hội, xây dựng nhà tình thương, cấp thẻ bảo hiểm y tế.

- Đề án thành lập mới, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính liên quan trực tiếp tới cấp xã.

- Kết quả thanh tra, kiểm tra, giải quyết các vụ việc tiêu cực, tham nhũng của cán bộ, công chức cấp xã, của cán bộ thôn, tổ dân phố; kết quả lấy phiếu tín nhiệm Chủ tịch và Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân, Chủ tịch và Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

- Nội dung và kết quả tiếp thu ý kiến của nhân dân đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền quyết định của cấp xã mà chính quyền cấp xã đưa ra lấy ý kiến nhân dân theo quy định tại Điều 19 của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007.

- Đối tượng, mức thu các loại phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính khác do chính quyền cấp xã trực tiếp thu.

- Các quy định của pháp luật về thủ tục hành chính, giải quyết các công việc liên quan đến nhân dân do chính quyền cấp xã trực tiếp thực hiện.

- Những nội dung khác theo quy định của pháp luật, theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc chính quyền cấp xã thấy cần thiết.

1.2. Bàn bạc với dân, hỏi ý kiến kinh nghiệm của dân (dân bàn)

Dân biết và dân bàn có quan hệ chặt chẽ với nhau. Người dân chỉ bàn những điều họ biết, không thể bàn những gì chưa biết hoặc không biết.

Theo Hồ Chí Minh có hai cách làm việc với dân chúng:

Thứ nhất, làm việc theo cách quan liêu. Nghĩa là cái gì cũng được mệnh lệnh, ép dân làm, đóng cửa mà đặt kế hoạch, viết chương trình rồi đưa ra cột vào dân chúng, bắt dân chúng theo.

Thứ hai, làm theo cách quần chúng: việc gì cũng hỏi ý kiến dân chúng, cùng dân chúng bàn bạc, giải thích cho dân chúng hiểu rõ. Hồ Chí Minh nhấn mạnh: “Muốn dân chúng thành thật bày tỏ ý kiến, cán bộ phải thành tâm, phải chịu khó, phải khéo khơi cho họ nói”¹.

Vận dụng tư tưởng Hồ Chí Minh, từ thực tế cơ sở, Điều 11 Pháp lệnh thực hiện Quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 quy định: Nhân dân ở xã, thôn, làng, ấp, bản, bàn và quyết định trực tiếp những công việc chủ yếu sau:

- Nhân dân bàn và quyết định trực tiếp những nội dung quy định tại Điều 10 của Pháp lệnh bằng một trong các hình thức sau đây:

+ Tổ chức cuộc họp cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình theo địa bàn từng thôn, tổ dân phố;

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.335.

+ Phát phiếu lấy ý kiến tới cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình.

- Trường hợp tổ chức họp cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình thì việc biểu quyết được thực hiện bằng hình thức giơ tay hoặc bỏ phiếu kín; hình thức biểu quyết do hội nghị quyết định; nếu số người tán thành chưa đạt quá 50% tổng số cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình trong thôn, tổ dân phố hoặc trong toàn cấp xã thì tổ chức lại cuộc họp.

- Trường hợp không tổ chức lại được cuộc họp thì phát phiếu lấy ý kiến tới cử tri hoặc cử tri đại diện hộ gia đình.

1.3. Động viên và tổ chức toàn dân thi hành (dân làm)

Sau khi dân đã biết, đã bàn đi đến thống nhất, Hồ Chí Minh chỉ rõ khâu tiếp theo của công tác dân vận là “cùng với dân đặt kế hoạch cho thiết thực với hoàn cảnh địa phương, rồi động viên và tổ chức toàn dân ra thi hành”¹. Đây là khâu tổ chức phong trào quần chúng hành động dưới sự lãnh đạo của Đảng, sự quản lý của Nhà nước để thực hiện “những công việc nên làm” về kinh tế, xã hội, an ninh, quốc phòng.

Vấn đề quan trọng đặt ra khi thực hiện “dân làm” là phân phối kết quả lao động, bảo đảm công bằng. Hồ Chí Minh căn dặn: “Không sợ thiếu, chỉ sợ không công bằng”².

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.233.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.15, tr.224.

Dân biết, dân bàn và dân làm có quan hệ khăng khít với nhau. Chỉ khi dân được biết, được bàn bạc, dân chủ đi đến thống nhất thì làm mới đạt kết quả cao. Hồ Chí Minh phê phán những cán bộ không bàn bạc, không hỏi ý kiến dân, không để dân chúng phát biểu ý kiến, bắt dân chúng làm theo mệnh lệnh cá nhân. Vì vậy, dù việc đó có lợi cho dân chúng, họ cũng không làm đến nơi, đến chốn và dù “có chút thành công, nhưng về mặt chính trị, là thất bại”¹. Để “dân làm” cần đề phòng hai khuynh hướng:

- Buông lỏng lãnh đạo, quản lý để dân làm một cách tự phát.

- Quan liêu, độc đoán, hạn chế thấp chỉ tiêu, tính độc lập, sáng tạo của dân.

1.4. Cùng với dân kiểm thảo rút kinh nghiệm phê bình khen thưởng (dân kiểm tra)

Đây là khâu cuối cùng của quy trình dân vận. Theo *Từ điển tiếng Việt*, kiểm tra là xem xét tình hình thực tế để đánh giá, nhận xét². Dân kiểm tra là dân xem xét những việc dân đã biết, đã bàn, đã làm, kiểm tra việc thực hiện chế độ, chính sách đối với nhân dân của cán bộ Đảng, Nhà nước và hệ thống chính trị.

Hồ Chí Minh không chỉ đặt vấn đề Đảng, Nhà nước phải đặc biệt coi trọng việc kiểm tra đảng viên, cán bộ,

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.333.

2. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt, Sđd*, tr.523.

công chức và quần chúng nhân dân, Người còn đòi hỏi nhân dân cần tích cực tham gia kiểm tra Đảng. Từ năm 1953, Hồ Chí Minh đã cho rằng trừ một số việc thật là nội bộ không đưa ra ngoài còn lại “Đảng có thể công khai triệt để”¹. Khi khai hội, Đảng sẽ mời anh em ngoài, tham gia phát biểu phê bình.

Hồ Chí Minh nhấn mạnh: “Làm như vậy thì:

- Một mặt trong Đảng kiểm tra đôn đốc;
- Một mặt có anh em ngoài kiểm tra đôn đốc.

Như thế đảng viên và cán bộ ngoài Đảng cùng được giáo dục”². Phát huy quyền làm chủ của nhân dân, Điều 29 Pháp lệnh thực hiện Quy chế dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 quy định những việc nhân dân ở xã giám sát kiểm tra gồm có:

- Nhân dân thực hiện việc giám sát thông qua hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

Trình tự, thủ tục hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng được thực hiện theo quy định của pháp luật.

- Nhân dân trực tiếp thực hiện việc giám sát thông qua quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hoặc kiến nghị thông qua Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.8, tr.59.

cấp xã, Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng.

Trình tự, thủ tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của nhân dân được thực hiện theo quy định của pháp luật.

2. Lực lượng phụ trách công tác dân vận

2.1. Đảng, Nhà nước, các đoàn thể nhân dân phải phụ trách công tác dân vận

Thực chất của công tác dân vận là xác lập mối quan hệ chặt chẽ giữa hệ thống chính trị (Đảng, chính quyền, các đoàn thể nhân dân) với dân. Để đạt được mục tiêu đó, Hồ Chí Minh chỉ rõ: “Tất cả cán bộ chính quyền, tất cả cán bộ Đoàn thể và tất cả hội viên của các tổ chức nhân dân (Liên Việt, Việt Minh...) đều phải phụ trách dân vận”¹. Từ năm 1930 đến nay, Đảng Cộng sản Việt Nam là lực lượng duy nhất lãnh đạo cách mạng. Hồ Chí Minh chỉ rõ: “Đảng ví như cái máy phát điện, các công việc trên ví như những ngọn đèn, máy mạnh thì đèn sáng”.

Đảng “phụ trách dân vận” không chỉ thông qua việc đề ra chủ trương, đường lối dân vận, mà còn qua kiểm tra việc thực hiện công tác dân vận. Theo Hồ Chí Minh, những ưu điểm và khuyết điểm trong công tác dân vận đều quan hệ chặt chẽ với quá trình kiểm tra của Đảng.

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.233, 15.

Trong *Thư gửi Hội nghị nông vận và dân vận toàn quốc*, tháng 02/1953, Hồ Chí Minh chỉ rõ, Đảng và Chính phủ đề ra chính sách ruộng đất đã lâu, nhưng đến nay chính sách ấy vẫn chưa được thực hiện triệt để, nông dân vẫn chưa có ruộng cày. Người nhấn mạnh: “Khuyết điểm ấy, một phần là do Trung ương đôn đốc, kiểm tra không chặt chẽ”¹.

Vấn đề cơ bản của các cuộc cách mạng là vấn đề chính quyền nhà nước. Cách mạng Tháng Tám năm 1945 đã giành lại chính quyền về tay nhân dân, lập nên nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, nhà nước kiểu mới xuất hiện đặt ra hàng loạt yêu cầu, trong đó công tác dân vận giữ vị trí cực kỳ quan trọng đối với sự hình thành và phát triển của Nhà nước. Hồ Chí Minh khẳng định, nước ta là nước dân chủ, nước lấy dân làm gốc. Điều đó có nghĩa là dân vận là yêu cầu khách quan không thể thiếu, là thuộc tính của nhà nước kiểu mới ở Việt Nam. Muốn duy trì chế độ dân chủ cộng hòa, Nhà nước phải đặc biệt coi trọng việc giải quyết thành công mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước với nhân dân ở tất cả các cấp, trên mọi lĩnh vực của đời sống theo nguyên tắc dân là chủ, dân làm chủ.

Ý thức sâu sắc “việc dân vận rất quan trọng” nên Hồ Chí Minh rất nghiêm khắc trước những thiếu sót, sai lầm trong công tác dân vận của chính quyền và cán bộ các cấp. Giữa năm 1950, sau khi nghe thanh tra báo cáo một số

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.8, tr.42.

nơi ở Liên khu IV xảy ra tình trạng cán bộ “ép uổng, cưỡng bức bắt báo dân”, Người đã gửi thư tới đồng bào Liên khu. Trong thư, Người thành thật xin lỗi đồng bào và “thật thà tự phê bình khuyết điểm của tôi - là giáo dục và lựa chọn cán bộ chưa được chu đáo. Các cấp liên khu và tỉnh cũng phải chịu một phần trách nhiệm vì thiếu sót sự *kiểm tra* chặt chẽ các cán bộ cấp dưới”¹. Đặc biệt, trên đầu bức thư Người còn viết: “Thư này phải đưa đọc tận các xã trong Liên khu, trước hết tại các xã đã xảy ra những việc ép uổng dân... Khi đọc khắp rồi, phải báo cáo dư luận của đồng bào thế nào”². Trước những thiếu sót, khuyết điểm trong công tác dân vận của các cấp chính quyền trên cơ sở. Trong *Thư gửi đồng bào Liên khu IV* ngày 22/7/1950 của Chủ tịch Hồ Chí Minh, Ban Chấp hành Trung ương Đảng đã ra Chỉ thị về việc kiểm thảo để sửa đổi nền nếp vận động nhân dân theo thư Hồ Chủ tịch. Sự kiện trên đây cho thấy sự quan tâm sâu sắc của Hồ Chí Minh và Đảng ta đối với công tác dân vận nói chung, công tác dân vận của các cấp chính quyền nói riêng.

Các đoàn thể nhân dân đóng vai trò quan trọng đối với công tác dân vận. Cùng với việc thành lập Đảng, Hồ Chí Minh rất quan tâm tới việc thành lập các tổ chức đoàn thể nhân dân. Điều này thể hiện rõ từ năm 1941 khi Người về nước, trực tiếp lãnh đạo cách mạng Việt Nam.

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.397, 396.

Năm 1941, Người thành lập Mặt trận Việt Minh, Người chỉ rõ:

“Có mười chính sách bày ra
Một là ích nước, hai là lợi dân”¹.

Mười chính sách của Việt Minh thực sự có sức lôi cuốn tất cả mọi người dân Việt Nam, không bỏ sót một người nào, tập hợp nhau lại dưới ngọn cờ đại nghĩa Hồ Chí Minh.

Để phù hợp với hoàn cảnh thực tế, trong quá trình cách mạng, tổ chức và tên gọi các đoàn thể nhân dân có sự thay đổi, nhưng vị trí, vai trò của nó đối với cách mạng và công tác dân vận ngày càng được củng cố, tăng cường. Hồ Chí Minh chỉ rõ: “Nước ta là một nước dân chủ. Mọi công việc đều vì lợi ích của dân mà làm. Khắp nơi có đoàn thể nhân dân, như: Hội đồng nhân dân, Mặt trận, Công đoàn, Hội Nông dân cứu quốc, Phụ nữ cứu quốc, v.v.. Những đoàn thể ấy là tổ chức của dân, phấn đấu cho dân, bênh vực quyền của dân, liên lạc mật thiết nhân dân với Chính phủ”². Người cho rằng, trong công tác dân vận, một mặt cần có sự phân biệt giữa Đảng, chính quyền và đoàn thể nhân dân; mặt khác phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức ấy. Người dạy: “Phát động quần chúng không phải như lửa rơm, đốt cháy bùng lên rồi tắt ngay”³. Đó là công việc rất quan trọng và rất phức tạp, cho nên phải

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.3, tr.242.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.397.

3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.8, tr.47.

chuẩn bị kỹ càng, phải có phương châm rõ ràng, kế hoạch đầy đủ, cách làm chắc chắn. Vì vậy, Đảng, chính quyền, Mặt trận phải cùng nhau bàn bạc kỹ lưỡng, phân công rõ rệt, rồi cùng nhau đi giải thích cho dân chúng hiểu, giúp dân đặt kế hoạch, tổ chức, khuyến khích, động viên dân làm, theo dõi, giúp đỡ dân tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc.

2.2. Cán bộ phụ trách công tác dân vận

Theo Hồ Chí Minh, “cán bộ là cái gốc của mọi công việc”¹, “Muôn việc thành công hoặc thất bại, đều do cán bộ tốt hoặc kém”², có cán bộ tốt, việc gì cũng xong. Do đó, thành công hay thất bại của dân vận xét đến cùng là do đội ngũ cán bộ làm công tác này quyết định.

Hồ Chí Minh cho rằng, đội ngũ cán bộ cần có tính chuyên nghiệp cao. Người viết: “Vô luận ở quân sự, chính trị, kinh tế, văn hóa, tổ chức, tuyên truyền, công an v.v. cán bộ ở môn nào phải học cho thạo công việc ở trong môn ấy”³. Hồ Chí Minh đòi hỏi các cơ quan huấn luyện cán bộ “phải liên lạc mật thiết với các cơ quan tuyên truyền, dân vận, chính quyền. Huấn luyện cán bộ là cốt để cung cấp cán bộ cho các ngành công tác: Đoàn thể, Mặt trận Chính quyền, Quân đội. Các ngành công như là người tiêu thụ hàng”⁴.

1, 2, 3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.309, 280, 310.

4. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.358.

Do đó, ngoài yêu cầu, tiêu chuẩn chung, tùy theo đặc điểm chuyên môn, nghề nghiệp, mỗi loại cán bộ có những yêu cầu, tiêu chuẩn riêng. Đối với cán bộ dân vận, trước hết Hồ Chí Minh đòi hỏi: “Những người phụ trách dân vận cần phải óc nghĩ, mắt trông, tai nghe, chân đi, miệng nói, tay làm”¹. Người đặc biệt nhấn mạnh: “phải thật thà nhúng tay vào việc”². Có nghĩa là người cán bộ dân vận phải cùng lao động, sản xuất, chiến đấu với dân. Khi đã thực sự cùng làm việc với nhân dân, người cán bộ không chỉ hòa mình vào dân, hiểu được niềm vui, nỗi buồn của dân, mà còn trực tiếp góp phần vào việc nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nhân dân.

Một yêu cầu mang tính nguyên tắc đối với người phụ trách công tác dân vận là phải sâu sát thực tế, gắn bó chặt chẽ với nhân dân. Hồ Chí Minh nhiều lần nhắc đi nhắc lại luận điểm công tác dân vận phải gắn chặt với dân chúng, lắng nghe ý kiến của dân chúng, đó là nền tảng lực lượng của Đảng, nhờ đó mà Đảng thắng lợi. Ngược lại, cách xa dân chúng, không liên hệ chặt chẽ với dân chúng, cũng như đứng lơ lửng giữa trời, nhất định thất bại. Hồ Chí Minh khẳng định: “Nghĩa là một giây, một phút cũng không thể giảm bớt mối liên hệ giữa ta và dân chúng”³. Những đòi hỏi về tiêu chuẩn và

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.233-234, 234.

3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.325.

phong cách của người phụ trách công tác dân vận do Hồ Chí Minh nêu lên, vẫn là nền tảng tư tưởng, kim chỉ nam cho hành động của người cán bộ dân vận trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong giai đoạn hiện nay.

III- TƯ TƯỞNG HỒ CHÍ MINH VỀ DÂN VẬN TRONG SỰ NGHIỆP ĐỔI MỚI

1. Thực trạng công tác dân vận trong những năm đổi mới

Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VI của Đảng - Đại hội đổi mới xuất phát từ thực tiễn đất nước rút ra một số bài học, trong đó có bài học hàng đầu là: “Một, trong toàn bộ hoạt động của mình, Đảng phải quán triệt tư tưởng “lấy dân làm gốc”, xây dựng và phát huy quyền làm chủ tập thể của nhân dân lao động”¹. Nhận thức sâu sắc công tác vận động quần chúng là cực kỳ quan trọng và có ý nghĩa chiến lược, nên trong sự nghiệp đổi mới, Đảng và Nhà nước ta đã đề ra những nghị quyết, chỉ thị chuyên về công tác dân vận. Đó là Nghị quyết Hội nghị lần thứ tám Ban Chấp hành Trung ương khóa VI về đổi mới công tác quần chúng của Đảng, tăng cường mối quan hệ giữa Đảng và nhân dân; Nghị quyết số 22-NQ/TW của Bộ Chính trị

1. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đảng toàn tập, Sđd*, t.47, tr.549.

khóa VI về một số chủ trương, chính sách lớn phát triển kinh tế - xã hội miền núi; Chỉ thị số 30-CT/TW của Bộ Chính trị khóa VIII về xây dựng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; Nghị quyết Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa IX về phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc vì dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh. Nghị quyết số 25-NQ/TW ngày 03/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XI về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới... Chủ trương, đường lối dân vận trong các nghị quyết, chỉ thị nói trên đã tạo nên những thành tựu nổi bật của công tác dân vận:

- Thời gian qua, công tác dân vận của cả hệ thống chính trị được triển khai với nhiều nội dung và hình thức phong phú, thiết thực như: phong trào “Đền ơn đáp nghĩa”, “Xóa đói, giảm nghèo”, “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống mới ở khu dân cư”, “Thi đua làm kinh tế giỏi, làm giàu cho gia đình, cho đất nước”... đã góp phần đem lại lợi ích thiết thực cho nhân dân, giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Do nội dung hoạt động sát thực tế, đáp ứng nguyện vọng chính đáng của nhân dân, nên việc tập hợp quần chúng và các tổ chức của hệ thống dân vận tăng lên.

- Sự phối hợp giữa Đảng, Nhà nước, đoàn thể nhân dân trong công tác dân vận được chú trọng và tăng cường.

- Tổ chức bộ máy và đội ngũ cán bộ phụ trách công tác dân vận ở các cấp, các ngành được củng cố, tăng cường, tính chuyên nghiệp được coi trọng. "... trong phạm vi toàn quốc 100% các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh cán bộ dân vận đã được tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác dân vận, dân tộc, tôn giáo"¹. Tinh thần, trách nhiệm, tác phong công tác, lễ lối làm việc của số đông cán bộ dân vận có chuyển biến theo hướng gắn bó với dân hơn.

Tuy vậy, công tác dân vận thời gian qua vẫn còn bộc lộ một số hạn chế, thiếu sót cần khắc phục:

- Công tác chỉ đạo, lãnh đạo của hệ thống dân vận chưa thực sự đổi mới, bộ máy tổ chức và chất lượng cán bộ dân vận so với yêu cầu vẫn còn bất cập. Một bộ phận cán bộ, đảng viên, công chức làm công tác dân vận chưa sâu sát, gắn bó, gương mẫu trước nhân dân.

- Một số chính sách chưa đáp ứng nguyện vọng, lợi ích của nhân dân, nhiều bức xúc chưa được giải quyết; quyền làm chủ của nhân dân ở nhiều nơi bị vi phạm, làm giảm lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

- Một số địa phương, cơ sở xuất hiện những điểm nóng, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội. Một vài khu vực địa bàn như Tây Nguyên, Tây Bắc còn tiềm ẩn sự mất ổn định.

1. Tòng Thị Phóng: "Năm nhiệm vụ trọng tâm của công tác dân vận", tạp chí *Dân vận*, số 3-2005, tr.7.

2. Công tác dân vận trong những năm tới

Trên nền tảng tư tưởng Hồ Chí Minh, từ thực trạng công tác dân vận trong thời gian qua, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII nhấn mạnh: “Tiếp tục đổi mới, nâng cao hiệu quả công tác dân vận trong điều kiện phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế. củng cố vững chắc niềm tin của nhân dân đối với Đảng, tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân tộc và mối quan hệ mật thiết giữa Đảng với nhân dân... Phát huy sức mạnh to lớn của nhân dân, tạo thành phong trào cách mạng rộng lớn xây dựng và bảo vệ Tổ quốc”¹, trong thời gian tới các cấp ủy đảng và cả hệ thống chính trị cần tập trung thực hiện những giải pháp sau:

- Coi trọng, phát huy đầy đủ quyền làm chủ của nhân dân trong cơ chế tổng thể của hệ thống chính trị “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ”.

- Đổi mới toàn diện, đồng bộ hệ thống dân vận: từ tổ chức bộ máy đến công tác cán bộ, từ chế độ, chính sách đến lề lối, phong cách của người làm công tác dân vận.

- Hướng mạnh, dồn sức cho cơ sở, tập trung tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc ở vùng dân tộc thiểu số, vùng đồng bào có đạo, trong đó Tây Nguyên là một trọng điểm.

1. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2016, tr.49-50.

- Đẩy mạnh công tác tổng kết thực tiễn, phát triển lý luận dân vận, đáp ứng yêu cầu thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

- Tăng cường hơn nữa cuộc đấu tranh chống những lực lượng, những phần tử lợi dụng vấn đề dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng gây bạo loạn chính trị, mất đoàn kết và trật tự an toàn xã hội.

CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ

I- MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ

1. Một số khái niệm

1.1. Khái niệm công tác dân vận

Công tác dân vận có vai trò quan trọng trong mọi thời kỳ cách mạng. Chủ tịch Hồ Chí Minh từng nói: *“Việc dân vận rất quan trọng. Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công”*¹.

Theo quan điểm của Chủ tịch Hồ Chí Minh, công tác dân vận là vận động nhân dân làm cách mạng. Toàn Đảng phải làm công tác dân vận, phụ trách công tác dân vận và chịu trách nhiệm cao nhất đối với công tác này, bởi Đảng có trọng trách lãnh đạo và cầm quyền. Người nhấn mạnh, công tác dân vận không phải là nhiệm vụ của riêng một cá nhân cán bộ, đảng viên hay tổ chức nào. Nghĩa là, mọi cấp chính quyền, đoàn thể, cán bộ, đảng viên, công chức,

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.234.

viên chức, cán bộ, chiến sĩ lực lượng vũ trang đều phải có trách nhiệm, thường xuyên làm công tác dân vận.

Công tác dân vận là toàn bộ hoạt động của Đảng nhằm vận động, thuyết phục, tập hợp, hướng dẫn mọi tầng lớp nhân dân tiến hành sự nghiệp cách mạng do Đảng lãnh đạo. Thông qua công tác dân vận làm tăng cường mối liên hệ máu thịt giữa Đảng với nhân dân. Trong điều kiện Đảng cầm quyền xây dựng chủ nghĩa xã hội, mối liên hệ đó được thể hiện bằng đường lối, chính sách của Đảng và việc thực hiện đường lối, chính sách đó thông qua Nhà nước xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân; thông qua các tổ chức đoàn thể, tổ chức xã hội và tổ chức đảng. Mối liên hệ giữa Đảng và nhân dân là một tất yếu khách quan để giành thắng lợi của cách mạng.

Công tác dân vận không phải chỉ chú ý đến việc an dân mà quan trọng hơn là phải có giải pháp để phát huy sức mạnh của nhân dân. Không những phải tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, chăm lo đời sống vật chất, tinh thần, xây dựng đoàn kết và sự đồng thuận trong nhân dân mà còn phải chăm lo tìm các giải pháp động viên, bảo đảm quyền làm chủ, phát huy các tiềm năng, sức mạnh trí tuệ sáng tạo, sức mạnh của nhân dân, dựa vào dân để xây dựng Đảng, chính quyền vững mạnh, dựa vào dân để thực hiện các nhiệm vụ chính trị ở địa phương, đơn vị. Tập hợp, vận động nhân dân thực hiện tốt các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; phát huy

sức mạnh to lớn của nhân dân, tạo phong trào cách mạng rộng lớn, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Công tác dân vận phải được phân công rõ trách nhiệm cho các tổ chức trong hệ thống chính trị. Khi bàn tới công tác dân vận phải bàn tới đối tượng dân vận và ai làm công tác dân vận? Phân công trách nhiệm thế nào? Nghị quyết số 25-NQ/TW, ngày 03/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương khóa XI đã chỉ rõ: Công tác dân vận là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, của mỗi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên các đoàn thể nhân dân, cán bộ, chiến sĩ, lực lượng vũ trang; trong đó, Đảng lãnh đạo, chính quyền tổ chức thực hiện, Mặt trận, đoàn thể làm tham mưu, nòng cốt.

Từ đó, có thể hiểu: Công tác dân vận là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, của mỗi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên các đoàn thể nhân dân, cán bộ, chiến sĩ, lực lượng vũ trang nhằm vận động, thuyết phục, tập hợp, hướng dẫn mọi tầng lớp nhân dân thực hiện tốt chủ trương, đường lối, nhiệm vụ chính trị mà Đảng và Nhà nước đã đề ra.

1.2. Khái niệm chính quyền cơ sở

Trong cơ cấu tổ chức bộ máy nhà nước, chính quyền xã, phường, thị trấn là cấp cơ sở, cấp cuối cùng trong hệ thống chính quyền 4 cấp ở nước ta. Chính quyền cơ sở bao gồm Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã). Hội đồng

nhân dân cấp xã là cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương, đại diện cho ý chí, nguyện vọng và quyền làm chủ của nhân dân, do nhân dân địa phương bầu ra, chịu trách nhiệm trước nhân dân địa phương và cơ quan nhà nước cấp trên. Ủy ban nhân dân ở cấp xã do Hội đồng nhân dân cùng cấp bầu ra, là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên.

1.3. Công tác dân vận của chính quyền cơ sở

Công tác dân vận của chính quyền cơ sở là việc cán bộ, công chức của chính quyền cơ sở vận động, thuyết phục, tập hợp, hướng dẫn nhân dân địa phương thực hiện tốt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các văn bản pháp luật của chính quyền cùng cấp, đồng thời phát huy quyền làm chủ của nhân dân địa phương.

2. Sự cần thiết làm công tác dân vận của chính quyền cơ sở

- Xuất phát từ vị trí, vai trò của chính quyền cơ sở trong hệ thống chính trị.

Chính quyền nhà nước là một tổ chức của hệ thống chính trị của nước ta, có vai trò quan trọng trong hệ thống chính trị. Hệ thống chính trị nước ta bao gồm: Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước Cộng hòa xã hội

chủ nghĩa Việt Nam, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể nhân dân, trong đó Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là công cụ chủ yếu để thực hiện quyền làm chủ của nhân dân. Nhân dân là người thực hiện pháp luật, chính sách của Nhà nước dưới sự lãnh đạo của Đảng.

Không chỉ có Đảng, Mặt trận và các đoàn thể nhân dân làm công tác dân vận theo chức trách và nhiệm vụ của mình mà chính quyền nhà nước từ Trung ương đến cơ sở cũng phải làm công tác dân vận. Đảng lãnh đạo công tác dân vận chủ yếu bằng chủ trương, đường lối; nhưng có chủ trương, đường lối của Đảng về công tác dân vận chưa đủ mà còn phải có chính quyền đủ năng lực và biết cách làm dân vận mới có thể biến chủ trương, đường lối đó thành hiện thực. Thực tế, chính quyền nhà nước các cấp có đủ điều kiện để tổ chức, triển khai thực hiện thắng lợi đường lối, chủ trương của Đảng về công tác dân vận. Vì vậy, trong toàn bộ hoạt động của mình, các cơ quan nhà nước phải làm công tác dân vận.

Hơn nữa, chính quyền cơ sở là nơi trực tiếp triển khai, quán triệt đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, trực tiếp giải quyết công việc hằng ngày cho công dân, đồng thời cũng là nơi trực tiếp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân địa phương. Trong quá trình hoạt động của chính quyền cơ sở, cán bộ, công chức phải vì nhân dân và lấy việc phục vụ

nhân dân làm nhiệm vụ hàng đầu, giải quyết nhanh chóng mọi công việc có quan hệ trực tiếp đến đời sống nhân dân đảm bảo đúng chính sách, pháp luật.

- Xuất phát từ bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân.

Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Tất cả quyền lực nhà nước thuộc về nhân dân. Nhà nước ta thể hiện ý chí, nguyện vọng của nhân dân và của toàn dân tộc Việt Nam. Điều đó thể hiện ở chỗ bộ máy nhà nước ta do nhân dân lập ra để thực hiện quyền làm chủ của nhân dân. Hoạt động của Nhà nước nhằm mang lại lợi ích chính đáng và hợp pháp của nhân dân, chịu sự giám sát của nhân dân và dựa vào dân để thực hiện chức năng quản lý toàn diện tất cả các lĩnh vực đời sống xã hội. Bản chất xã hội chủ nghĩa của Nhà nước tự nó quy định các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức nhà nước phải tôn trọng dân, hiểu dân, phải biết tuyên truyền, vận động dân ủng hộ chính quyền. Nghĩa là chính quyền nhà nước phải làm công tác dân vận, đó là nhu cầu tất yếu của chính quyền.

Mặt khác, Điều 3 Hiến pháp năm 2013 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam quy định: Nhà nước bảo đảm và phát huy quyền làm chủ của nhân dân; công nhận, tôn trọng, bảo vệ và bảo đảm quyền con người, quyền công dân;

thực hiện mục tiêu dân giàu, nước mạnh, dân chủ, công bằng, văn minh, mọi người có cuộc sống ấm no, tự do, hạnh phúc, có điều kiện phát triển toàn diện.

Để thực hiện chức trách, nhiệm vụ trên, Nhà nước ta phải tiến hành công tác vận động quần chúng, trong đó có chính quyền cơ sở. Thông qua hoạt động của mình, chính quyền cơ sở thực hiện “chức năng kép”, vừa quản lý, điều hành xã hội theo pháp luật, vừa vận động nhân dân, kịp thời phát hiện những thiếu sót, bất cập trong chủ trương, chính sách để đề xuất bổ sung, sửa đổi.

3. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của chính quyền cơ sở

Điều 113 và Điều 114, Hiến pháp năm 2013 quy định về *chức năng* của chính quyền địa phương như sau:

- Hội đồng nhân dân có hai chức năng là: quyết định các vấn đề của địa phương do luật định và chức năng giám sát việc tuân theo Hiến pháp và pháp luật ở địa phương và việc thực hiện nghị quyết của Hội đồng nhân dân.

- Ủy ban nhân dân có chức năng tổ chức việc thi hành Hiến pháp và pháp luật ở địa phương; tổ chức thực hiện nghị quyết của Hội đồng nhân dân và thực hiện các nhiệm vụ do cơ quan nhà nước cấp trên giao.

Theo quy định tại Điều 112 Hiến pháp năm 2013; các Điều 31, 59 và 66 Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017, 2019) sau đây gọi

là Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, chính quyền cấp xã có các *nhiệm vụ, quyền hạn* sau:

- Tổ chức và bảo đảm việc thi hành Hiến pháp và pháp luật trên địa bàn cấp xã.

- Quyết định những vấn đề của cấp xã trong phạm vi được phân quyền, phân cấp theo quy định của Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn do cơ quan hành chính nhà nước cấp trên ủy quyền.

- Chịu trách nhiệm trước chính quyền địa phương cấp huyện về kết quả thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn của chính quyền địa phương cấp xã.

- Quyết định và tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm phát huy quyền làm chủ của nhân dân, huy động các nguồn lực xã hội để xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh trên địa bàn cấp xã.

Xác định rõ chức năng, nhiệm vụ là cơ sở để xác định nội dung và phương thức công tác dân vận của chính quyền cơ sở. Công tác dân vận là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị, của các cấp chính quyền nhưng nội dung và phương thức thực hiện dân vận của chính quyền cơ sở khác với các tổ chức khác và khác với chính quyền cấp trên. Dân vận là vận động tất cả mọi người dân nhưng không phải vận động chung chung mà phải gắn với nội dung cụ thể, không nằm ngoài chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định.

II- NỘI DUNG, PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ

1. Nội dung công tác dân vận của chính quyền cơ sở

** Trong lĩnh vực chính trị*

- Tổ chức vận động và thực hiện quyền làm chủ của nhân dân, thông qua các hoạt động bầu cử; đại diện nhân dân các dân tộc phải được tham gia vào các cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương. Chính quyền cơ sở phải là nơi thể hiện được tiếng nói, tâm tư, nguyện vọng và quyền lợi của nhân dân, thể hiện được khối đại đoàn kết toàn dân.

- Tổ chức, triển khai, thực hiện tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, chương trình, kế hoạch, nhiệm vụ chính trị, kinh tế - xã hội của địa phương, đặc biệt quan tâm đến đồng bào dân tộc thiểu số.

- Thực hiện tốt Quy chế dân chủ ở cơ sở, thực hiện bảo đảm phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”, trực tiếp bàn bạc và làm những công việc đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân; kiểm tra, giám sát một cách có hiệu quả các hoạt động của cơ quan và tổ chức ở cơ sở. Xây dựng quy ước, hương ước phù hợp với phong tục, tập quán của địa phương.

- Xây dựng, củng cố tổ chức cơ sở đảng, làm tốt công tác phát triển đảng ở cơ sở, đảm bảo mọi thôn, bản đều có đảng viên, xã có chi bộ hoặc đảng bộ cơ sở.

- Tổ chức và đẩy mạnh hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân nhằm thu hút, tập hợp đông đảo quần chúng nhân dân, hoạt động phải gắn các phong trào thi đua yêu nước với việc khai thác những chương trình kinh tế - xã hội, thông qua đó, góp phần thực hiện các nhiệm vụ chính trị, kinh tế của địa phương.

** Trong lĩnh vực kinh tế*

- Thực hiện tốt các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho các tầng lớp nhân dân, thực hiện tốt các chính sách an sinh xã hội; chăm lo cho các đối tượng chính sách, đồng bào các dân tộc thiểu số, vùng sâu, vùng xa, khu vực đặc biệt khó khăn.

- Chú trọng phát triển kinh tế mũi nhọn, phù hợp với đặc điểm của địa phương; thực hiện chính sách phát triển nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần, định hướng xã hội chủ nghĩa, có sự quản lý của Nhà nước; phối hợp với các cơ quan chức năng đẩy mạnh tốc độ phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt ở vùng dân tộc; tổ chức thực hiện tốt công tác vận động định canh, định cư và phân bổ lại dân cư theo quy hoạch phát triển bền vững.

- Chính quyền cơ sở cần khuyến khích trợ giúp chuyển dịch cơ cấu kinh tế, định hướng phát triển các ngành, nghề có thể khai thác và phát huy thế mạnh về lao động, vật tư tại chỗ cũng như khả năng tiêu thụ sản phẩm trên thị trường. Thực hiện chuyển giao kỹ thuật, công nghệ sản xuất, bồi dưỡng kiến thức về kinh tế thị trường cho người lao động. Một mặt khuyến khích làm giàu chính đáng,

mặt khác có biện pháp kiên quyết, kịp thời đối với những vi phạm trong sản xuất, kinh doanh làm tổn hại đến sản xuất, môi trường, sức khỏe... của nhân dân. Quản lý và phân bổ các nguồn lực một cách hợp lý, ưu tiên những khu vực, địa bàn mà điều kiện sản xuất khó khăn, những đối tượng gia đình chính sách.

** Trong lĩnh vực văn hóa - xã hội*

Đối với việc phát triển văn hóa, giáo dục, ổn định và nâng cao đời sống của nhân dân, nhiệm vụ công tác dân vận của chính quyền cơ sở cần tập trung thực hiện một số nội dung sau:

- Ưu tiên đầu tư kinh phí, tranh thủ sự trợ giúp của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn để xây dựng hạ tầng cơ sở phục vụ phát triển văn hóa, giáo dục. Thực hiện xã hội hóa giáo dục, khuyến khích và trợ giúp các hoạt động khuyến học, khuyến tài của các cơ quan, tổ chức, cá nhân, gia đình, dòng họ trên địa bàn dân cư. Có các biện pháp giúp đỡ các đối tượng chính sách, các hộ gia đình nghèo, giúp mọi trẻ em trong độ tuổi đều được đến trường, mọi người dân có cơ hội được xóa mù chữ và phổ cập giáo dục.

- Có các biện pháp bảo tồn và phát huy giá trị truyền thống văn hóa, phong tục, tập quán tốt đẹp ở địa phương. Thông qua các sinh hoạt văn hóa truyền thống giáo dục thế hệ trẻ tình yêu, lòng tự hào với quê hương, đất nước, từ đó định hướng lựa chọn ngành, nghề giúp xây dựng địa phương trong tương lai. Cùng với việc giữ gìn, phát huy văn hóa truyền thống cần quản lý chặt chẽ các hoạt động

văn hóa trên địa bàn, kiên quyết ngăn chặn các tệ nạn xã hội: xóa bỏ các tụ điểm buôn bán ma túy, sản xuất kinh doanh các sản phẩm văn hóa đồi trụy, nạn mê tín dị đoan, tuyên truyền đạo trái phép, v.v..

- Tập trung giải quyết việc làm nâng cao thu nhập, thực hiện xóa đói, giảm nghèo cải thiện từng bước đời sống của đại bộ phận nhân dân ở cơ sở. Để giải quyết việc làm cần hướng trọng tâm chỉ đạo vào chuyển đổi cơ cấu sản xuất, tạo thêm các ngành, nghề mới, khôi phục và phát huy các nghề truyền thống, khuyến khích các mô hình sản xuất kinh doanh thu hút nhiều việc làm. Để xóa đói, giảm nghèo có hiệu quả, chính quyền cơ sở cần chủ động phối hợp các đoàn thể, cùng các đoàn thể bàn cách giải quyết. Có thể giao một số dự án về xóa đói, giảm nghèo cho các đoàn thể đảm nhiệm, nhưng không được “khoán trắng” cho đoàn thể bởi khả năng và điều kiện xóa đói, giảm nghèo trước hết và chủ yếu thuộc về chính quyền. Vận động nhân dân tham gia xã hội hóa giáo dục, đẩy mạnh việc xóa mù chữ, phấn đấu đạt trình độ biết chữ, biết đọc, biết viết. Tổ chức các hoạt động nhằm nâng cao kiến thức khoa học, kỹ thuật, chủ yếu là khuyến nông, khuyến lâm và cách làm ăn mới.

- Vận động nhân dân thực hiện các phong trào thi đua yêu nước, như “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh”, “Lao động giỏi, lao động sáng tạo”...; xóa bỏ các phong tục, tập quán lạc hậu, bài trừ mê tín dị đoan, bảo tồn và phát huy bản sắc văn hóa dân tộc.

- Thực hiện tốt chế độ, chính sách xã hội của Đảng và Nhà nước: chính sách đối với người có công với cách mạng, gia đình thương binh, liệt sĩ...

** Trong lĩnh vực an ninh - quốc phòng*

- Về quốc phòng - an ninh, nhiệm vụ dân vận của chính quyền là bảo đảm một môi trường xã hội trong đó mọi người dân có thể yên tâm làm ăn sinh sống, tạo thu nhập chính đáng cho mình và đóng góp vào sự nghiệp chung. Phải tạo môi trường trong đó tài sản, tính mạng, danh dự, nhân phẩm của nhân dân được tôn trọng và bảo vệ. Mọi người dân có thể tự do làm bất cứ điều gì pháp luật không cấm, những việc làm tốt được ủng hộ và giúp đỡ, những hành vi sai trái phải bị lên án và xử lý. Công tác quốc phòng - an ninh có vị trí hết sức quan trọng, là cơ sở cho sự ổn định và phát triển bền vững. Chính quyền phải tạo được niềm tin và thế vững từ lòng dân. Chỉ có bằng vận động quần chúng, phát động sâu rộng phong trào bảo vệ an ninh - quốc phòng trong nhân dân, đề cao vai trò tự quản của các cộng đồng dân cư mới có thể bảo đảm duy trì an ninh trật tự thường xuyên ở cơ sở.

- Tuyên truyền, giáo dục nhân dân nâng cao cảnh giác, đấu tranh chống mọi mưu đồ chia rẽ, tuyên truyền phản động của các thế lực thù địch; củng cố, tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân tộc, xây dựng địa phương vững mạnh.

- Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân giải quyết kịp thời các mâu thuẫn nảy sinh, không để diễn biến phức tạp, kéo dài.

** Trong lĩnh vực tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo*

- Với công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân, cần phải được nhận thức là nhiệm vụ đặc biệt quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp đến lòng tin của nhân dân đối với Đảng, chính quyền. Vai trò của chính quyền cơ sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân đặc biệt quan trọng bởi cơ sở là nơi trực tiếp nảy sinh những vướng mắc trong đời sống nhân dân. Nếu được quan tâm giải quyết kịp thời có thể ngăn chặn hoặc giảm tối đa nguy cơ phát sinh các điểm nóng. Công tác dân vận trong lĩnh vực này đòi hỏi một mặt tuân thủ những quy định của pháp luật về chế độ tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của dân; mặt khác, phải đẩy mạnh hoạt động hòa giải ở cơ sở, đề cao trách nhiệm của các đoàn thể, các tổ chức xã hội, tổ chức tự quản của nhân dân.

- Tổ chức tốt công tác tiếp công dân, phát huy vai trò của người đứng đầu các cấp chính quyền trong việc đối thoại với nhân dân, lắng nghe và giải quyết kịp thời những kiến nghị, bức xúc, tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân; tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm đơn, thư khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc phức tạp, kéo dài, không để phát sinh “điểm nóng”.

- Phối hợp, tạo điều kiện để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia giám sát, phản biện xã hội, góp ý xây dựng chính quyền vững mạnh.

- Thực hiện quản lý nhà nước bằng hệ thống pháp luật, đấu tranh chống các hành vi quan liêu, vô cảm, thiếu trách nhiệm, tham nhũng, lạm dụng quyền lực, vi phạm quyền làm chủ của nhân dân của cán bộ, công chức; kịp thời sơ kết, rút kinh nghiệm.

** Trong lĩnh vực thi hành Hiến pháp, pháp luật*

- Đối với việc thi hành Hiến pháp, pháp luật và các văn bản của chính quyền cấp trên ở địa phương, mục tiêu công tác dân vận của chính quyền cơ sở cần hướng tới là làm cho mọi người dân tự giác nghiêm chỉnh chấp hành mọi quy định của pháp luật. Để có được sự tự giác không thể chỉ dùng các biện pháp hành chính mà cần phải tiến hành từng bước, kết hợp nhiều biện pháp. Điều quan trọng là phải làm cho dân có nhận thức đúng về pháp luật. Do trình độ hiểu biết nói chung của nhân dân ở cơ sở còn nhiều hạn chế, việc tuyên truyền, giáo dục pháp luật trong dân cần tiến hành bằng nhiều hình thức, tùy điều kiện cụ thể và khả năng nhận thức của nhân dân ở từng khu vực, địa bàn mà có cách tuyên truyền thích hợp. Cần huy động các lực lượng xã hội, nhất là các đoàn thể nhân dân, các tình nguyện viên ở cơ sở tham gia tuyên truyền, giải thích pháp luật cho nhân dân. Công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật cần gắn liền với nêu gương người tốt, việc tốt của các cơ quan, cán bộ, công chức chính quyền trong việc thực hiện pháp luật.

- Việc áp dụng biện pháp hành chính trong quản lý điều hành luôn rất cần thiết, tuy nhiên, bản thân các biện

pháp hành chính không có mục đích tự nó và không phải lúc nào cũng mang kết quả mong muốn đối với người quản lý. Thực tế cho thấy trong nhiều trường hợp việc áp dụng các biện pháp hành chính một cách cứng nhắc không những không mang lại kết quả mà còn làm cho tình hình phức tạp và nghiêm trọng thêm. Công tác dân vận của chính quyền trong thực thi pháp luật đòi hỏi người quản lý phải xuất phát từ thực tế, căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để có quyết định phù hợp. Đối với những người vi phạm do chưa hiểu biết pháp luật cần giải thích, thuyết phục để họ tự nhận thức sai phạm của mình, ngược lại với những trường hợp cố tình vi phạm cần xử lý kịp thời, nghiêm khắc.

2. Phương thức thực hiện công tác dân vận của chính quyền cơ sở

- Chính quyền cơ sở là cơ quan thường xuyên, trực tiếp làm việc với người dân, do đó, công tác dân vận phải thực hiện bằng hành động cụ thể thường ngày của đội ngũ cán bộ, công chức. Vì thế, muốn cho công tác vận động, thuyết phục nhân dân có hiệu quả, nhất thiết mọi cán bộ, công chức phải gương mẫu, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các kiến nghị chính đáng của nhân dân; không những nhiều dân, có phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”.

- Chính quyền cơ sở làm công tác dân vận bằng sự chủ động phối hợp hoạt động giữa Hội đồng nhân dân,

Ủy ban nhân dân cấp xã với hoạt động của Mặt trận và các đoàn thể nhân dân để thực hiện nhiệm vụ, chủ trương chung, đó là yêu cầu tất yếu khách quan bảo đảm vận hành thông suốt cơ chế Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ. Sự phối hợp hoạt động giữa Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân được xây dựng trên nguyên tắc bình đẳng, hợp tác tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau và phải thực hiện bằng chương trình, kế hoạch có nội dung cụ thể, có quy chế chặt chẽ, có phân công trách nhiệm rõ ràng, có sơ kết đánh giá, bổ sung kịp thời; trong đó, chính quyền cơ sở phải đóng vai trò trung tâm, nòng cốt của các hoạt động phối hợp. Mặt khác, chính quyền cơ sở cần tạo điều kiện thuận lợi về cơ sở vật chất, phương tiện làm việc và kinh phí hoạt động cho Mặt trận và các đoàn thể nhân dân. Đồng thời, đề cao trách nhiệm, sự chủ động tích cực của Mặt trận và đoàn thể nhân dân trong tham gia thực hiện chương trình phối hợp, tham gia xây dựng chính quyền vững mạnh. Thực tiễn cho thấy, ở đâu chính quyền càng phối hợp chặt chẽ, đề cao trách nhiệm, tạo điều kiện thuận lợi cho Mặt trận và các đoàn thể nhân dân bao nhiêu thì hiệu quả công tác dân vận chính quyền càng tốt bấy nhiêu.

- Chính quyền cơ sở làm công tác dân vận bằng việc sử dụng, phát huy hiệu quả công cụ thông tin, tuyên truyền văn hóa, nghệ thuật, đây là công cụ sắc bén và là lực lượng hùng hậu để tuyên truyền, vận động nhân dân.

Cần phát huy lợi thế của các phương tiện thông tin đại chúng; nội dung thông tin phải thiết thực, nói đúng, nói trúng vấn đề nhân dân quan tâm. Xây dựng và thực hiện tốt chế độ cung cấp thông tin, báo cáo; cơ chế tiếp xúc, đối thoại với nhân dân; chế độ đi cơ sở nắm tình hình và giải quyết những công việc liên quan đến đời sống nhân dân.

III- CÁC BIỆN PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CHÍNH QUYỀN CƠ SỞ

Một là, củng cố, xây dựng chính quyền cơ sở trong sạch, vững mạnh, thật sự là chính quyền của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân.

Để thực hiện tốt công tác dân vận, bản thân chính quyền phải thật sự trong sạch, vững mạnh, có đủ năng lực, sử dụng đúng quyền lực để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thực tiễn ở cơ sở. Củng cố, xây dựng chính quyền cơ sở phải nhằm nâng cao vai trò và năng lực mọi mặt của cả Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân.

- Đối với Hội đồng nhân dân:

+ Nâng cao chất lượng hoạt động của Hội đồng nhân dân - cơ quan quyền lực nhà nước ở địa phương trong việc hoạch định chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, các biện pháp phát triển văn hóa, giáo dục, quốc phòng, an ninh, ổn định đời sống nhân dân, xóa đói, giảm nghèo ở cơ sở.

+ Nâng cao vai trò cơ quan đại diện của nhân dân giám sát hoạt động của Ủy ban nhân dân, cán bộ, công chức trong chấp hành và điều hành công việc.

+ Đề cao trách nhiệm của các đại biểu dân cử trong tiếp xúc cử tri, đại diện ý chí, nguyện vọng của cử tri trong tham gia xây dựng các nghị quyết của Hội đồng nhân dân về các vấn đề quan trọng ở địa phương, giám sát hoạt động của các Ủy ban nhân dân, cán bộ, công chức trong việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân.

- Đối với Ủy ban nhân dân xã:

+ Về tổ chức bộ máy và cán bộ, cần quan tâm xây dựng các quy chế hoạt động như quy chế tiếp dân, quy chế phối hợp làm việc với Mặt trận, đoàn thể. Quan tâm giáo dục cán bộ, công chức có tinh thần, thái độ phục vụ nhân dân. Xây dựng tác phong công tác của cán bộ, công chức chính quyền theo hướng gần dân, tôn trọng dân, hết lòng phục vụ nhân dân. Tất cả cán bộ, công chức chính quyền cơ sở phải “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”.

+ Thực hiện có hiệu quả yêu cầu cải cách hành chính nhà nước ở cơ sở. Nội dung thực hiện cải cách hành chính ở cơ sở cần tập trung vào: cải cách thủ tục hành chính; giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhân dân; củng cố bộ máy tổ chức, xây dựng quy chế làm việc, từng bước chuẩn hóa đội ngũ cán bộ, công chức; xây dựng phong cách làm việc, đề cao trách nhiệm phục vụ của công chức đối với công dân.

+ Về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân cần tiến hành nhanh chóng, dứt điểm, kịp thời. Phải bố trí những

cán bộ có năng lực, có thẩm quyền và có kinh nghiệm tiếp xúc với dân để giải quyết. Những vấn đề trong phạm vi thẩm quyền cấp trên thì phải chuyển đúng cơ quan có trách nhiệm và hướng dẫn người khiếu kiện đến địa chỉ cần giải quyết. Phải đặc biệt coi trọng công tác hòa giải ở cơ sở thông qua Ban thanh tra nhân dân, tổ hòa giải, những người có uy tín trong cộng đồng, dòng họ..., để vận động, hòa giải ngay từ thôn, làng, bản, ấp và khu dân cư.

Hai là, mở rộng dân chủ, phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong xây dựng, bảo vệ chính quyền, tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội.

Biện pháp quan trọng nhất để mở rộng dân chủ, phát huy quyền làm chủ của nhân dân ở cơ sở là xây dựng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, quy ước, hương ước ở thôn, làng, ấp, bản, khu dân cư. Chỉ thị số 30-CT/TW của Bộ Chính trị về xây dựng và thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở đã chỉ rõ: “Khâu quan trọng và cấp bách trước mắt là phát huy quyền làm chủ của nhân dân ở cơ sở, là nơi trực tiếp thực hiện mọi chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, là nơi thực hiện quyền dân chủ của nhân dân một cách trực tiếp và rộng rãi nhất”.

Thực hiện Quy chế dân chủ ở cấp xã là thể hiện trực tiếp quyền làm chủ của nhân dân trong mối quan hệ với chính quyền phải thực hiện và tổ chức thực hiện có hiệu quả. Thực hiện tốt những quy định trong Quy chế không chỉ đảm bảo quyền làm chủ của nhân dân trên các lĩnh vực của đời sống xã hội ở cơ sở, mà còn giúp nâng cao

hiệu quả quản lý của chính quyền, chống quan liêu, tham nhũng, xây dựng và củng cố mối quan hệ giữa chính quyền với nhân dân.

Việc mở rộng dân chủ, phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong xây dựng, bảo vệ chính quyền, tham gia quản lý nhà nước, quản lý xã hội còn đòi hỏi phải đề cao tính tự quản của các cộng đồng dân cư. Song song với việc triển khai thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở, chính quyền cơ sở cần hướng dẫn, giúp đỡ việc xây dựng các quy ước, hương ước tại các thôn, làng, ấp, bản, khu dân cư. Tiến hành thực sự dân chủ trong việc bầu trưởng thôn, xây dựng các tổ chức tự quản như: Ban an ninh, Ban hòa giải... Ngoài hướng dẫn về nghiệp vụ công việc, chính quyền cần có những trợ giúp nhất định về phương tiện, điều kiện và kinh phí hoạt động cho những tổ chức tự quản này.

Ba là, nâng cao năng lực tuyên truyền, vận động, thuyết phục cho đội ngũ cán bộ chính quyền cơ sở.

Tuyên truyền, vận động, thuyết phục nhân dân là khâu trọng yếu của công tác dân vận, hiệu quả tuyên truyền phụ thuộc vào phẩm chất cá nhân, thái độ, kỹ năng của cán bộ tuyên truyền. Trong tác phẩm *Người tuyên truyền và cách tuyên truyền*, Hồ Chí Minh căn dặn cán bộ tuyên truyền phải suy nghĩ để hiểu rõ, nắm sâu về nội dung tuyên truyền, phải biết cách nói đơn giản, rõ ràng, thiết thực, có đầu, có cuối để ai cũng hiểu được, không nói dài quá một tiếng đồng hồ làm người nghe chán tai; phải lễ độ, xưng hô phù hợp, thái độ phải mềm mỏng, đúng mực.

Nếu không muốn công việc tuyên truyền thất bại thì người tuyên truyền “phải chịu khó, chịu khổ, khéo ỏ, siêng làm”, không được lăm tưởng “đi phốt qua địa phương, diễn thuyết một hai giờ mà có kết quả”. Quan trọng hơn, Bác luôn nhắc nhở, răn dạy cán bộ phải tu dưỡng, rèn luyện thái độ ứng xử với dân, đề cao tinh thần nêu gương và làm gương là cách gây dựng tốt nhất tình cảm trong dân, “sẽ giúp cho việc tuyên truyền kết quả lên gấp bội”. Đây là những bài học vô cùng quý giá, thấm thía từ đạo đức, phong cách dân vận Hồ Chí Minh để cán bộ dân vận soi vào, tự sửa mình và noi theo; quán triệt sâu rộng các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác dân vận nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, trách nhiệm và hành động của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị, nhất là của cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp, người đứng đầu, đảng viên, cán bộ, công chức trong mối quan hệ với nhân dân. Thực hiện tốt quy định của Đảng, Nhà nước về nhiệm vụ dân vận của chính quyền.

Nhiệm vụ công tác dân vận của chính quyền đã được quy định trong các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, các văn bản pháp quy của Nhà nước. Việc quán triệt và cụ thể hóa nhiệm vụ dân vận vào hoạt động quản lý, điều hành là nhiệm vụ thường xuyên của chính quyền các cấp, trong đó có chính quyền cơ sở. Trước mắt tập trung thực hiện tốt Kết luận số 114-KL/TW, ngày 14/7/2015 của Ban Chấp hành Trung ương về nâng cao hiệu quả công tác dân vận

của các cơ quan nhà nước các cấp; Chỉ thị số 16/CT-TTg, ngày 16/5/2016 về tăng cường và đổi mới công tác dân vận trong cơ quan hành chính nhà nước, chính quyền các cấp trong tình hình mới.

Theo tinh thần của Chỉ thị số 16/CT-TTg, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phải chỉ đạo và có kế hoạch thường xuyên tuyên truyền và giáo dục nhận thức về công tác dân vận cho cán bộ, công chức chính quyền. Tổ chức lấy ý kiến rộng rãi trong nhân dân đóng góp xây dựng các chương trình, dự án phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương. Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm tra xử lý nghiêm minh những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà cho nhân dân, xâm phạm quyền làm chủ và lợi ích hợp pháp của nhân dân.

Bốn là, xây dựng cơ chế phối hợp hoạt động của chính quyền với Mặt trận và các đoàn thể nhân dân.

Cùng với sự phát triển xã hội, vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội ngày càng to lớn và có vị trí ngày càng quan trọng trong đời sống chính trị - xã hội của địa phương, đất nước. Phát huy vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tham gia quản lý đất nước, quản lý xã hội. Phối hợp hoạt động của chính quyền với Mặt trận và các đoàn thể nhân dân là yêu cầu khách quan phù hợp xu thế dân chủ và phát triển của xã hội.

Việc phối hợp hoạt động của chính quyền với Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể không chỉ là đòi hỏi từ một phía mà xuất phát từ lợi ích của cả công tác quản lý và hoạt động

xã hội. Chính quyền cần sự phối hợp của Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể trong việc tuyên truyền giải thích pháp luật, các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, đồng thời vận động, giáo dục đoàn viên, hội viên chấp hành chính sách, pháp luật. Mặt trận Tổ quốc ngày càng tham gia sâu hơn vào việc thực hiện có hiệu quả một số mặt công tác, chương trình, dự án, các cuộc vận động ở cơ sở như: công tác hòa giải, an ninh trật tự, dân số kế hoạch hóa, xóa đói, giảm nghèo, v.v.. Ngược lại, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể cũng ngày càng yêu cầu chính quyền phối hợp tạo điều kiện cụ thể, thiết thực về môi trường pháp lý, điều kiện vật chất, tài chính..., để hoạt động. Quan hệ giữa chính quyền với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể là quan hệ phối hợp giúp đỡ lẫn nhau cùng thực hiện nhiệm vụ của Đảng và nhân dân giao phó.

Đối với các tổ chức xã hội khác do quần chúng tự nguyện thành lập như các hội theo nghề nghiệp, theo sở thích... chính quyền cần quản lý và hướng dẫn hoạt động theo đúng pháp luật, đồng thời giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức đó hoạt động, đáp ứng nhu cầu và lợi ích chính đáng của nhân dân.

Nhận thức đúng mối quan hệ phối hợp hoạt động như trên sẽ tránh được quan niệm sai lầm coi quan hệ phối hợp như là quan hệ ban phát, xin - cho hoặc biến đoàn thể thành bộ phận thụ động, lệ thuộc vào chính quyền. Phía lãnh đạo chính quyền cần phải xem việc giúp đỡ, tạo điều kiện cho đoàn thể hoạt động cũng chính là tạo thêm sức mạnh

của chính mình. Trong mối quan hệ phối hợp, chính quyền cần chủ động lắng nghe và đề xuất nội dung, phương thức và tổ chức thảo luận để đi đến quyết định một cách dân chủ. Việc phối hợp phải trên cơ sở phân công trách nhiệm cụ thể, rõ ràng giữa các bên, tránh lợi dụng việc phối hợp để đùn đẩy trách nhiệm chăm lo đời sống quần chúng cho Mặt trận, đoàn thể.

Năm là, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận của các cơ quan nhà nước (dân vận chính quyền); thực hiện quyết liệt và có hiệu quả hơn nữa cải cách thủ tục hành chính đi liền với xây dựng đạo đức, phong cách làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức thực sự gần dân, trọng dân, học dân, có trách nhiệm với nhân dân.

Cán bộ chính quyền cơ sở phải thường xuyên tiếp dân, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân và đối thoại với nhân dân, tăng cường trách nhiệm giải trình. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, xử lý nghiêm những cán bộ tham nhũng (kể cả tham nhũng vặt), cán bộ có biểu hiện tiêu cực, nhũng nhiễu, thiếu trách nhiệm trong giải quyết công việc cho người dân; tạo điều kiện để người dân giám sát cán bộ, góp ý, đánh giá cán bộ cả ở nơi cư trú.

Trong bài “Dân vận” đăng trên báo *Sự thật* số ra ngày 15/10/1949 với bút danh X.Y.Z, Chủ tịch Hồ Chí Minh nhấn mạnh: Công tác dân vận là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, mà trước hết là việc phát huy vai trò thực hành dân vận của các cơ quan, cán bộ nhà nước. “Tất cả cán bộ chính quyền, tất cả cán bộ Đoàn thể và tất cả hội viên của

các tổ chức nhân dân (Liên Việt, Việt Minh, v.v.) *đều phải phụ trách dân vận*¹. Kế thừa và vận dụng sáng tạo tư tưởng dân vận Hồ Chí Minh, công tác dân vận của chính quyền cơ sở có nhiều đổi mới, góp phần nâng cao sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên, trước đòi hỏi của thực tiễn cuộc sống trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, công tác dân vận của chính quyền cơ sở cần được đổi mới, nâng cao hiệu quả, phấn đấu thực hiện mục tiêu của Chính phủ về “Xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, kỷ cương, năng động, hiệu lực, hiệu quả, lấy kết quả phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp là tiêu chí đánh giá”².

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.233.

2. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII, Sđd*, tr.309.

XÂY DỰNG PHONG CÁCH CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CÁN BỘ Ở CƠ SỞ

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ PHONG CÁCH CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CÁN BỘ Ở CƠ SỞ

1. Một số khái niệm

1.1. Khái niệm phong cách

Theo *Từ điển tiếng Việt*, khái niệm “phong cách” được hiểu là: những lối, những cung cách sinh hoạt, làm việc, hoạt động, xử sự tạo nên cái riêng của một người hay một loại người nào đó¹. Tác giả Đặng Xuân Kỳ trong cuốn *Phương pháp và phong cách Hồ Chí Minh* cho rằng: Phong cách là lề lối, cung cách, cách thức, phong thái, phong độ và phẩm cách đã trở thành nền nếp ổn định của một người hoặc một lớp người, được thể hiện trong tất cả các mặt hoạt động như lao động, học tập, sinh hoạt, ứng xử, diễn đạt (nói và viết) tạo nên những giá trị, nét riêng biệt của chủ thể đó. Tác giả Bùi Đình Phong trong cuốn *Đạo đức là cái gốc của người cách mạng* đưa ra quan điểm: Phong cách

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sdd, tr.782.

được hiểu là cái đặc sắc, độc đáo, riêng có của chủ thể; là sáng tạo thật sự tự nhiên, không giả tạo, đích thực là chân - thiện - mỹ; phong cách chính là con người, là văn hóa làm người, đạo làm người, trải nghiệm cả cuộc đời.

Từ những nghiên cứu về khái niệm “phong cách”, có thể hiểu *phong cách là những cung cách, cách thức hành xử của một người hay một nhóm người, được thể hiện nhất quán trong lao động, học tập, sinh hoạt, tạo nên cái riêng của họ, phân biệt họ với những người khác.*

1.2. Khái niệm dân vận

Theo nghĩa thông thường, dân vận là công tác vận động nhân dân của các tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể trong hệ thống chính trị ở nước ta.

Theo Chủ tịch Hồ Chí Minh: “Dân vận là vận động tất cả lực lượng của *mỗi một người dân* không để sót một người dân nào, góp thành lực lượng toàn dân, để thực hành những công việc nên làm, những công việc Chính phủ và Đoàn thể đã giao cho”¹.

Như vậy, có thể hiểu *phong cách công tác dân vận của cán bộ ở cơ sở là cách thức, biện pháp tuyên truyền, giáo dục, thuyết phục, vận động mọi người dân thực hiện tốt các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, phát huy vai trò, tiềm năng to lớn của nhân dân trong sự nghiệp xây dựng và bảo vệ quê hương, đất nước, thực hiện thắng lợi mục tiêu, lý tưởng của Đảng.*

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd, t.6, tr.232.*

2. Tư tưởng Hồ Chí Minh về phong cách công tác dân vận

Phong cách dân vận Hồ Chí Minh mang đậm dấu ấn riêng, gắn liền với tư tưởng, đạo đức của Người. Đó là phong cách của một lãnh tụ vĩ đại, chiến sĩ cộng sản lỗi lạc, anh hùng giải phóng dân tộc, nhà văn hóa lớn, có giá trị khoa học và lan tỏa sâu rộng. Phong cách dân vận Hồ Chí Minh phát triển từ tư duy đến sự biểu đạt bằng ngôn ngữ nói, viết và hành động cụ thể để vận động nhân dân (hay nói cách khác là dân vận) thực hiện thắng lợi công cuộc giải phóng dân tộc, thống nhất đất nước, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

Trước hết, phong cách dân vận của Người được thể hiện ở tinh thần trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và tin tưởng vào sức mạnh của nhân dân. Phong cách này xuất phát từ những giá trị tinh thần truyền thống của dân tộc Việt Nam.

Trọng dân là thương dân, vì nhân dân mà phục vụ và biết coi trọng sức mạnh vĩ đại của nhân dân. Theo Người, trong bầu trời không có gì quý bằng nhân dân, trong thế giới không gì mạnh bằng sức mạnh đoàn kết của nhân dân. Dễ mười lần không dân cũng chịu; khó trăm lần dân liệu cũng xong¹. Dân chúng đồng lòng việc gì cũng làm được. Dân chúng không ủng hộ, việc gì làm cũng không nên. Do đó, cán bộ ở cơ sở phải thể hiện tinh thần phụ trách trước nhân dân,

1. Xem Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, *Sđd*, t.15, tr.280.

phải liên hệ chặt chẽ với nhân dân, hướng dẫn nhân dân, tổ chức thành lực lượng, thành phong trào cách mạng trên các lĩnh vực kinh tế - xã hội, an ninh - quốc phòng. Trong lúc thi hành phải theo dõi, giúp đỡ, đôn đốc, khuyến khích dân. Đồng thời có kế hoạch thật tốt để phát triển kinh tế và văn hóa, nhằm không ngừng nâng cao đời sống của nhân dân. Khi thi hành xong phải cùng với dân kiểm thảo lại công việc, rút kinh nghiệm, phê bình, khen thưởng theo phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

Gần dân: Cán bộ ở cơ sở phải luôn gần dân, sát dân, tuyệt đối không được quan liêu, chỉ ngồi nghe điện thoại, nhận báo cáo rồi nhận định, phán xét chung chung. Muốn vận động quần chúng đạt hiệu quả cao phải gặp gỡ, tiếp xúc, lắng nghe dân nói; hiểu rõ những khúc mắc, nỗi băn khoăn, lo lắng cũng như mong muốn, nguyện vọng của họ, từ đó tham mưu, đề xuất cho cấp ủy, chính quyền xây dựng, ban hành chính sách hợp lòng dân, đóng góp thiết thực vào sự nghiệp xây dựng quê hương.

Hiểu dân: Cán bộ ở cơ sở phải nắm bắt kịp thời các thông tin từ quần chúng, phải biết nghe dân nói, phải hiểu được nguyện vọng chính đáng của dân và biết loại trừ những thông tin thiếu chân thực, không khách quan. Nghe được dân nói, nhưng đó là những thông tin khách quan, tránh tâm lý đám đông; đồng thời phải biểu thị thái độ vừa cầu thị vừa định hướng được quần chúng.

Học dân: Sẵn sàng học hỏi nhân dân, người cán bộ không nên kiêu ngạo mà nên hiểu thấu. Mỗi người phải hiểu

rằng sự hiểu biết và kinh nghiệm của mình chưa đủ. Vì vậy, người cán bộ ở cơ sở còn phải dùng kinh nghiệm của dân chúng để thêm cho kinh nghiệm của mình. Nhân dân là những người trí tuệ, thông minh, tài giỏi vì vậy, mỗi khẩu hiệu, công tác hay chính sách phải dựa vào ý kiến và kinh nghiệm của dân chúng. Không học hỏi dân chúng thì không lãnh đạo được dân chúng. Không học hỏi dân chúng mà lại dùng cách quan liêu, ra mệnh lệnh, thế là không phụ trách trước nhân dân, là đem hai chữ “mệnh lệnh” làm thành bức tường để tách rời Đảng và Chính phủ với nhân dân.

Tin tưởng vào sức mạnh của nhân dân: Vì nhân dân là người sáng tạo ra lịch sử, cách mạng là sự nghiệp của nhân dân. Công tác dân vận không có nhân dân thì không thể thành công được. Có lòng tin vô tận đối với nhân dân, chăm lo tăng cường mối liên hệ với nhân dân, coi đó là nguồn sức mạnh tạo nên mọi thắng lợi của sự nghiệp cách mạng. Theo Hồ Chí Minh: “Lực lượng toàn dân là lực lượng vĩ đại hơn hết. Không ai chiến thắng được lực lượng đó”¹. Đảng cầm quyền phải biết dựa vào nhân dân thì việc gì, dù khó đến đâu cũng có thể làm được. Đảng đoàn kết được toàn thể nhân dân dưới sự lãnh đạo của Đảng thì sức mạnh của nhân dân trở thành vô địch. Người khẳng định: “Chúng ta phải tin tưởng rằng sức mạnh của nhân dân đoàn kết đấu tranh là một sức mạnh tất thắng, một sức mạnh vô địch”². Sức mạnh

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.4, tr.19.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.10, tr.305.

của nhân dân chính là sức mạnh của dân tộc, bao gồm cả truyền thống trí lực, tinh thần, ý chí, của cải vật lực. Đó là nhân tố quyết định sự phát triển quốc gia.

Tính khoa học, thiết thực, cụ thể là nội dung cơ bản tạo nên phong cách dân vận Hồ Chí Minh, đó là “óc nghĩ, mắt trông, tai nghe, chân đi, miệng nói, tay làm”¹.

“Óc nghĩ”- thực chất là yếu tố trí tuệ. Vận động nhân dân mà không có trí tuệ chắc chắn không giải quyết được các mối quan hệ. Đặt “óc nghĩ” lên hàng đầu chính là Người đã khẳng định công tác dân vận là một khoa học về con người, một nghệ thuật về vận động con người. Những khi gặp vấn đề, phải suy tính kỹ lưỡng, chớ hấp tấp, chớ làm bừa, chớ làm liều, chớ gặp sao làm vậy. Muốn quyết định đúng một vấn đề, trước hết phải điều tra, nghiên cứu rõ ràng. Có nắm chắc tình hình thì đề ra chính sách mới đúng. Vì thế, người làm công tác dân vận phải dày công suy nghĩ để phân tích chính xác tình hình và vận dụng sáng tạo lý luận vào thực tiễn sinh động để vận động nhân dân có hiệu quả. Cùng với đó, Người yêu cầu phải “mắt trông, tai nghe, chân đi” để yêu cầu người làm công tác dân vận phải đi sâu, sát cơ sở, am hiểu thực tiễn, phải đến với nhân dân để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, nghe dân nói, nhưng không theo đuôi họ mà phải biểu thị được thái độ vừa cầu thị vừa định hướng, dẫn dắt,

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.233-234.

vận động nhân dân thực hiện tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và của địa phương.

Phong cách dân vận Hồ Chí Minh là sự thống nhất biện chứng giữa nói và làm, cụ thể đó là “miệng nói, tay làm”, là phong cách quan trọng nhất hiện nay của người cán bộ ở cơ sở. Nói và làm thống nhất, đi liền với nhau. Chủ tịch Hồ Chí Minh nghiêm khắc lên án bệnh “hữu danh vô thực”, bệnh hình thức. Người cán bộ dân vận “phải thật thà nhúng tay vào việc”¹, phải làm việc một cách thật sự, cùng lao động, cùng chiến đấu, lăn vào cuộc sống hằng ngày của quần chúng, coi trọng hiệu quả công việc, lấy hiệu quả của công việc làm thước đo, mục đích của công tác dân vận. Nếu “chỉ nói suông, chỉ ngồi viết mệnh lệnh” thì làm sao hiểu được dân, làm sao “vận” được dân, làm sao để dân có tự do, hạnh phúc thật sự. Miệng nói, tay làm, và làm có hiệu quả vì lợi ích của nhân dân, là một nội dung đạo đức truyền thống của dân tộc Việt Nam.

Tự mình nêu gương là điểm đặc sắc trong phong cách dân vận của Chủ tịch Hồ Chí Minh. Sự nêu gương có sức lan tỏa, thuyết phục, hướng dẫn rất lớn và lâu dài. Để nhân dân tin tưởng, noi theo, Người nhắc nhở mỗi cán bộ, đảng viên phải làm kiểu mẫu trong công tác và lối sống; mọi lúc, mọi nơi, phải nêu gương để quần chúng noi theo, phải cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư, nói phải đi đôi với làm. Muốn hướng dẫn người khác làm, thì mình phải

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.234.

làm mực thước, tiên phong gương mẫu cho người làm theo. Theo Người, nói chung thì các dân tộc phương Đông giàu tình cảm và đối với họ, “một tấm gương sống còn có giá trị hơn một trăm bài diễn văn tuyên truyền”¹. Cho nên, cán bộ với tinh thần xung phong thi đua, nêu gương, làm mẫu từ lời nói đến hành động cho dân tin, dân phục, dân yêu, từ đó làm dấy lên phong trào thi đua trong nhân dân. Đó chính là biện pháp thiết thực nhất, có giá trị lan tỏa nhất, cách gây dựng tốt nhất tình cảm trong dân sẽ giúp cho việc tuyên truyền đạt kết quả gấp bội.

3. Giá trị của việc xây dựng phong cách công tác dân vận theo tư tưởng Hồ Chí Minh

- Là cơ sở để cấp ủy, chính quyền chỉ đạo việc xây dựng phong cách công tác dân vận cho cán bộ ở cơ sở.

Phong cách dân vận Hồ Chí Minh mang đậm dấu ấn riêng, gắn liền với tư tưởng, đạo đức của Người. Đó là phong cách của một vĩ nhân, lãnh tụ vĩ đại, chiến sĩ cộng sản lỗi lạc, anh hùng giải phóng dân tộc, nhà văn hóa lớn, có giá trị khoa học và lan tỏa sâu rộng. Học tập và làm theo phong cách dân vận Hồ Chí Minh sẽ góp phần nâng cao hiệu quả công tác dân vận, định hướng xây dựng, rèn luyện phong cách dân vận của mỗi cán bộ nhằm phục vụ mục tiêu “Dân vận khéo” của Chủ tịch Hồ Chí Minh.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.1, tr.284.

- Là cơ sở để mỗi cán bộ dân vận rèn luyện, tu dưỡng phong cách, phẩm chất đạo đức cách mạng và năng lực chuyên môn.

Giúp người cán bộ biết tôn trọng, lắng nghe nhân dân, có niềm tin với nhân dân, học cách thức xử lý mối quan hệ với quần chúng nhân dân; xây dựng phong cách làm việc khoa học, nắm việc, nắm tình hình cụ thể; làm việc có mục đích rõ ràng, thực tế.

II- THỰC TRẠNG PHONG CÁCH CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CÁN BỘ Ở CƠ SỞ HIỆN NAY

1. Những kết quả đã đạt được

Học tập tư tưởng, phong cách dân vận của Chủ tịch Hồ Chí Minh, những năm gần đây đội ngũ cán bộ ở cơ sở đã thực hiện tốt phong cách dân vận của mình, đó là gắn bó, phát huy vai trò của nhân dân trong quá trình tham gia xây dựng chính quyền, phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm an ninh - quốc phòng, quan tâm đến quyền lợi của nhân dân, thật sự gần gũi, giúp đỡ, có trách nhiệm với quần chúng nhân dân, trọng dân, lắng nghe góp ý của nhân dân, khách quan, công bằng, nhiệt tình thực hiện nhiệm vụ công tác; làm việc khoa học, có chương trình, kế hoạch; đồng thời luôn đổi mới, sáng tạo nội dung, phương thức vận động quần chúng, phù hợp với điều kiện thực tiễn và tình hình địa phương; thực hiện tốt việc nêu gương, nói đi đôi với làm tạo được niềm tin ở quần chúng

nhân dân. Theo đó, công tác dân vận đã góp phần không nhỏ tạo nên sự ổn định và phát triển kinh tế - xã hội: chất lượng tăng trưởng kinh tế được cải thiện, kinh tế vĩ mô vẫn ổn định khá vững chắc; tiềm lực, quy mô và sức cạnh tranh của nền kinh tế tiếp tục được nâng lên; xã hội cơ bản ổn định, đời sống của nhân dân ngày càng được nâng cao. Các lĩnh vực an sinh xã hội, y tế, giáo dục - đào tạo, khoa học - công nghệ, bảo vệ tài nguyên môi trường, phát triển văn hóa, xây dựng con người Việt Nam trong thời đại mới có nhiều chuyển biến tích cực, hướng tới thực hiện thắng lợi “khát vọng thịnh vượng” trong giai đoạn mới.

2. Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đạt được, công tác dân vận của đội ngũ cán bộ ở cơ sở vẫn còn nhiều hạn chế: Việc tuyên truyền các quan điểm của Đảng giúp người dân hiểu rõ, hiểu đầy đủ đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là những chính sách liên quan trực tiếp đến lợi ích thiết thực của người dân chưa được giải thích đầy đủ trong điều kiện công nghệ thông tin phát triển và sự tham gia mạng xã hội ngày càng tăng của người dân; nội dung và phương thức tuyên truyền chưa thật sự chất lượng, cách diễn đạt chưa rõ ràng, chưa sinh động, chưa lồng ghép thực tiễn gắn với nội dung tuyên truyền; chưa đảm bảo tính thời sự; một bộ phận cán bộ chưa chú ý lắng nghe

ý kiến của nhân dân, công tác nắm bắt, đánh giá, dự báo tình hình nhân dân, đặc biệt là ở những địa bàn phức tạp, nhạy cảm chưa kịp thời, sâu sát, tham mưu chủ trương, giải pháp chưa sát hợp; một số nơi, nhân dân bị đối tượng xấu, tổ chức phản động, thù địch tuyên truyền, xuyên tạc, kích động, lôi kéo vào những hoạt động sai trái, vi phạm pháp luật; tác phong làm việc quan liêu, chưa thực sự gần dân; tinh thần, trách nhiệm trong thực thi nhiệm vụ còn nhiều yếu kém, đạo đức công vụ còn hạn chế, chưa thật sự quan tâm giải quyết nguyện vọng, bức xúc của người dân, chưa tạo điều kiện để người dân thực hiện quyền làm chủ, còn thờ ơ, vô cảm, thiếu trách nhiệm, thậm chí còn làm phương hại đến quyền, lợi ích hợp pháp, gây ra oan sai đối với người dân; một số nơi công tác tiếp dân, đối thoại hiệu quả chưa cao, không rõ trách nhiệm người đứng đầu, để tình trạng khiếu kiện phức tạp, đông người kéo dài, không xử lý dứt điểm được.

III- GIẢI PHÁP XÂY DỰNG PHONG CÁCH CÔNG TÁC DÂN VẬN CỦA CÁN BỘ Ở CƠ SỞ ĐÁP ỨNG YÊU CẦU, NHIỆM VỤ HIỆN NAY

Chủ tịch Hồ Chí Minh khẳng định: “Việc dân vận rất quan trọng. Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công”¹. Cốt lõi thành

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.234.

công trong công tác dân vận nằm ở người cán bộ ở cơ sở. Người từng nói: “cán bộ là cái gốc của mọi công việc”¹, “Công việc thành công hoặc thất bại đều do cán bộ tốt hay kém”². Vì vậy, để công tác dân vận thành công hơn, cần quan tâm xây dựng phong cách công tác dân vận của đội ngũ cán bộ ở cơ sở với những nội dung sau:

1. Nhóm giải pháp đối với cấp ủy, lãnh đạo

Cần quan tâm xây dựng và cụ thể hóa tiêu chuẩn, phong cách công tác dân vận của cán bộ ở cơ sở. Phải nhận thức rõ, đội ngũ cán bộ ở cơ sở là những người trực tiếp làm công tác dân vận. Do đó, cần tuân thủ những tiêu chuẩn chung trong chiến lược cán bộ thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước như Nghị quyết Trung ương 3 khóa VIII và Nghị quyết Trung ương 7 khóa XII của Đảng đã quy định. Ngoài những tiêu chuẩn chung, cần xác định rõ tiêu chuẩn chính của đội ngũ cán bộ ở cơ sở là tham mưu cho cấp ủy đảng về công tác vận động quần chúng, nên trước hết phải lựa chọn người có nhận thức đúng về vai trò của công tác dân vận, tự nguyện, tâm huyết với công việc được giao, sống thật sự với cuộc sống và sinh hoạt hằng ngày của nhân dân.

Bên cạnh đó, phải đưa cán bộ làm công tác dân vận vào rèn luyện, trưởng thành từ phong trào quần chúng, được nhân dân tín nhiệm, tin yêu. Bởi người cán bộ dân vận có

1, 2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.305, 313.

từ nhân dân mà ra, có lẫn lộn “cùng ăn, cùng ở, cùng làm, cùng nói” với dân, có trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân, nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin, dân yêu... mới có “chiếc chìa khóa” đi vào lòng dân - nhân tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác dân vận. Đó cũng là một trong những yếu tố để thực hiện tốt việc “dân vận khéo”. “Dân vận khéo” thì việc gì cũng thành công, từ đó mà tích lũy cho mình được nhiều kinh nghiệm quý, giúp ích cho công tác dân vận của mình.

Phải đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ dân vận toàn diện cả về chuyên môn, nghiệp vụ và lý luận chính trị... đáp ứng đòi hỏi của yêu cầu, nhiệm vụ công tác dân vận trong tình hình mới theo đúng quan điểm của Đảng, đó là kiên định với đường lối đổi mới theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Cần tạo mọi điều kiện để cán bộ dân vận được học tập và tiếp thu các tri thức mới; có chính sách, cơ chế để cán bộ đi học nâng cao trình độ; có chế tài bắt buộc cán bộ phải tự học, tự bồi dưỡng thông qua hoạt động hằng ngày để không ngừng nâng cao năng lực, trình độ, kỹ năng công tác vận động nhân dân...

2. Nhóm giải pháp về phát huy tính tự tu dưỡng, rèn luyện, xây dựng phong cách công tác dân vận của cán bộ ở cơ sở theo phong cách Hồ Chí Minh

Thứ nhất, phải xây dựng phong cách quần chúng.

Phải “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm

dân tin”. Có trọng dân thì người cán bộ mới thật sự xứng đáng là người lãnh đạo, người đày tớ của nhân dân; mới đến với dân như người thầy, người chủ của mình. “Gần dân” là đòi hỏi khách quan của người cán bộ dân vận, phải liên hệ chặt chẽ với nhân dân, phải chịu khó đi cơ sở để nắm vững dân tình, dân tâm, dân ý. Đi cơ sở không phải theo kiểu “Nhiệt liệt chào mừng đồng chí về thăm và làm việc” mà phải nắm rõ tình hình mới tham mưu đúng, trúng cho cấp ủy đảng, chính quyền đề ra những chủ trương, chính sách phù hợp với lòng dân và đưa ra các giải pháp tháo gỡ khó khăn cho địa phương. Những người có phong cách gần dân sẽ tránh được căn bệnh quan liêu, hách dịch, mệnh lệnh. Muốn “học dân” thì người cán bộ phải thực sự biết lắng nghe, khiêm tốn, cầu thị. Chính nhân dân là những người sáng suốt, nhiều kinh nghiệm về đối nhân xử thế, sáng tạo trong cuộc sống, làm nên lịch sử. Cán bộ dân vận muốn thực sự đến với nhân dân, muốn trở thành người đày tớ của nhân dân thì phải có trách nhiệm với nhân dân, mọi việc đều vì hạnh phúc của nhân dân; “việc gì có lợi cho nhân dân, dù khó mấy cũng phải ra sức làm cho kỳ được. Điều gì có hại cho nhân dân, dù khó mấy cũng phải ra sức trừ cho kỳ hết”¹ như Chủ tịch Hồ Chí Minh đã dạy.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.11, tr.487.

Thứ hai, phải xây dựng được “hình ảnh” trong nhân dân.

Muốn xây dựng được hình ảnh trong nhân dân, cán bộ phải có uy tín, giỏi tuyên truyền, thuyết phục. Uy tín là phẩm chất hàng đầu của người làm công tác dân vận. Để được nhân dân hiểu, tin tưởng và làm theo thì nhất định người cán bộ làm công tác dân vận phải có uy tín. Uy tín của người làm công tác dân vận, nhất là cán bộ ở cơ sở hằng ngày tiếp xúc, giải quyết công việc trực tiếp với nhân dân lại càng quan trọng. Đồng thời, giỏi tuyên truyền, thuyết phục cũng là phẩm chất không thể thiếu của cán bộ làm công tác dân vận. Cần thuyết phục bằng cả lời nói và việc làm, phải thống nhất trong nhận thức và hành động. Phải nâng cao khả năng dùng ngôn ngữ phù hợp với địa phương, vùng, miền, dân tộc; phải hiểu được ít nhiều ngôn ngữ địa phương mới có thể vận động, thuyết phục nhân dân có hiệu quả.

Thứ ba, phải xây dựng chương trình hành động, kế hoạch cụ thể tự rèn luyện, tự học tập.

Người cán bộ ở cơ sở muốn vững vàng về lý luận, cần chủ động, tích cực nghiên cứu chủ trương, quan điểm của Đảng, bám sát các đợt học tập lý luận chính trị, như học tập tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh, theo tinh thần Chỉ thị số 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức phong cách Hồ Chí Minh; nghiêm túc học tập và rèn luyện phong cách công tác dân vận thông qua trường lớp, thông qua thực tiễn. Công cuộc đổi mới luôn vận động, sự nghiệp

đổi mới ngày càng phát triển, yêu cầu của người dân, của cấp cơ sở đối với đội ngũ cán bộ ngày càng cao đòi hỏi người cán bộ ở cơ sở phải thường xuyên bồi dưỡng, cập nhật những kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm mới về khoa học lãnh đạo quản lý, quản lý hành chính nhà nước... Thực tiễn luôn thay đổi, đặt ra những yêu cầu mới của nhiệm vụ cách mạng và trước những tác động của nền kinh tế thị trường, nếu không tự tu dưỡng, rèn luyện phong cách của bản thân, người cán bộ ở cơ sở sẽ không thể đáp ứng yêu cầu của thời cuộc. Mặt khác, phải coi việc rèn luyện, xây dựng phong cách công tác dân vận theo tư tưởng Hồ Chí Minh là một nhiệm vụ thường xuyên, tự giác và bền bỉ suốt đời.

Như vậy, dân vận là vận động, tạo sự đồng thuận, tham gia, đóng góp của nhân dân, củng cố niềm tin của nhân dân với Đảng, xây dựng Đảng trong sạch, vững mạnh. Đòi hỏi người cán bộ ở cơ sở phải không ngừng rèn luyện, xây dựng phong cách công tác dân vận theo yêu cầu của Chủ tịch Hồ Chí Minh.

CÔNG TÁC VẬN ĐỘNG, HỖ TRỢ NHÂN DÂN PHÁT TRIỂN KINH TẾ, BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG CỦA MẶT TRẬN TỔ QUỐC VÀ CÁC TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ

I- MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC VẬN ĐỘNG, HỖ TRỢ NHÂN DÂN PHÁT TRIỂN KINH TẾ, BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG CỦA MẶT TRẬN TỔ QUỐC VÀ CÁC TỔ CHỨC CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ

1. Tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm của Đảng ta về công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

1.1. Tư tưởng Hồ Chí Minh

Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh đặc biệt coi trọng vấn đề phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường và công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường. Theo Người: “Muốn tiến lên chủ nghĩa xã hội thì phải phát triển kinh tế... Tục ngữ ta có câu: Có

thực mới vực được đạo; vì thế kinh tế phải đi trước”¹ và “Nhiệm vụ *quan trọng bậc nhất* của chúng ta hiện nay là phát triển sản xuất để nâng cao đời sống vật chất và văn hóa của nhân dân. Muốn có chủ nghĩa xã hội thì không có cách nào khác là phải dốc lực lượng của mọi người ra để sản xuất. Sản xuất là mặt trận chính của chúng ta”². Trước khi đi xa, trong *Di chúc*, Người căn dặn: “Đảng cần phải có *kế hoạch* thật tốt để phát triển kinh tế và văn hóa, nhằm không ngừng *nâng cao đời sống của nhân dân*”³.

Sản xuất, phát triển kinh tế nâng cao đời sống nhân dân phải luôn đi kèm với giữ gìn, bảo vệ môi trường, bởi: “Rừng vàng vì rừng... có rất nhiều gỗ và lâm sản có thể đổi lấy nhiều máy móc, hàng hóa... Núi bạc, vì núi non... có nhiều quặng có thể xây dựng công nghiệp để phát triển kinh tế”⁴ và “Nước cũng có thể làm lợi, nhưng cũng có thể làm hại, nhiều nước quá thì úng lụt, ít nước quá thì hạn...”⁵; “Nếu trời tốt thì thu hoạch nhiều, ngược lại nếu trời xấu thì thu hoạch sút kém”⁶.

Ngay từ những năm đầu tiên của công cuộc kiến thiết đất nước, Chủ tịch Hồ Chí Minh xác định: “Đảng ta phải làm nhiều chuyện: xây dựng nhà máy, xây dựng hợp tác xã; làm sao cho người nông dân, người công nhân ăn no,

1, 4, 5, 6. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.12, tr.470, 230, 283, 505.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.13, tr.68.

3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.15, tr.612.

mặc ấm; làm sao cho nước càng ngày càng mạnh, dân càng ngày càng giàu. Ngày nay làm cả việc chống trời nữa”¹. “Nhiệm vụ của chúng ta là làm cho đất với nước điều hòa với nhau để nâng cao đời sống nhân dân, xây dựng chủ nghĩa xã hội”² và “Chúng ta đang chuẩn bị xây dựng nông thôn mới. Việc đầu tiên của nông thôn mới là xây dựng nhà ở cho đảng hoàng. Muốn vậy, thì ngay từ bây giờ phải trồng cây nhiều và tốt để lấy gỗ... Cây ăn quả, cây làm củi, cây công nghiệp cũng là nguồn lợi to lớn. Cũng nên ra sức trồng cây để chống gió cát, bảo vệ ruộng, chống xói mòn...”³.

Theo Chủ tịch Hồ Chí Minh: “Làm việc gì cũng phải có quần chúng. Không có quần chúng thì không thể làm được”⁴. Phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường, phải dựa vào lực lượng nhân dân, bởi “Lực lượng của dân rất to. Việc dân vận rất quan trọng. Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công”⁵. Công tác vận động quần chúng là trách nhiệm của Đảng và của cả hệ thống chính trị; trong đó vai trò tham mưu, nòng cốt vận động, hỗ trợ nhân dân thuộc về trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.13, tr.272.

2. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.12, tr.283.

3. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.14, tr.446.

4. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.15, tr.279.

5. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.234.

1.2. Quan điểm của Đảng

Vận dụng tư tưởng Chủ tịch Hồ Chí Minh, *Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội (bổ sung, phát triển năm 2011)*, Đảng ta khẳng định: “*Phát triển kinh tế là nhiệm vụ trung tâm; thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước gắn với phát triển kinh tế tri thức và bảo vệ tài nguyên, môi trường; xây dựng cơ cấu kinh tế hợp lý, hiện đại, có hiệu quả và bền vững, gắn chặt chẽ công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ*”¹. Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011- 2020 nhấn mạnh: “*Phát triển kinh tế - xã hội phải luôn coi trọng bảo vệ và cải thiện môi trường, chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu*”².

Văn kiện Đại hội đại biểu lần thứ XI của Đảng khẳng định: “*Bảo vệ môi trường là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị, toàn xã hội và của mọi công dân*”³. Đại hội XII của Đảng tiếp tục xác định: “*phát triển kinh tế tri thức, kinh tế xanh. Phát triển kinh tế phải gắn kết chặt chẽ với phát triển văn hóa, xã hội, bảo vệ môi trường, chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu*”⁴ và mục tiêu phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường trong những năm tới là: “*Chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu, quản lý hiệu quả tài nguyên và bảo vệ môi trường*”⁵.

1, 2, 3. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2011, tr.75, 99, 42.

4, 5. Đảng Cộng sản Việt Nam: *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII*, *Sđd*, tr.270, 271.

Kết luận số 02-KL/TW, ngày 26/4/2016 của Ban Bí thư về tổng kết 10 năm thực hiện Nghị quyết số 41-NQ/TW của Bộ Chính trị khóa XI về bảo vệ môi trường thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước chỉ rõ: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể nhân dân làm tốt công tác tuyên truyền, vận động và giám sát các tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ môi trường.

Từ những phân tích trên đây cho thấy, tư tưởng Hồ Chí Minh và quan điểm của Đảng ta đều đặc biệt coi trọng công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội.

2. Quy định của Nhà nước về công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở

Phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa với nhiều hình thức sở hữu, nhiều thành phần kinh tế... gắn chặt với bảo vệ môi trường, chủ động ứng phó với biến đổi khí hậu là trách nhiệm và nghĩa vụ hiến định của mọi người dân. Những năm qua, các văn bản luật do Nhà nước ban hành như Hiến pháp Luật thanh niên, Luật khoáng sản, Luật tài nguyên nước, Luật công đoàn, Luật đất đai, Luật bảo vệ môi trường, Luật tài nguyên,

môi trường biển và hải đảo, Luật Mặt trận Tổ quốc đều quy định: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội bao gồm Công đoàn, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh ở cơ sở có trách nhiệm tuyên truyền, vận động đoàn viên, nhân dân thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước nói chung và về phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường nói riêng. Luật thanh tra, Luật Mặt trận Tổ quốc cũng quy định: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã thành lập, chỉ đạo hoạt động của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng; vận động nhân dân tham gia các hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành luật pháp, chính sách về phát triển kinh tế bền vững, bảo vệ môi trường.

3. Chức năng, nhiệm vụ của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở về công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường

3.1. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp cơ sở

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là tổ chức liên minh chính trị, liên hiệp tự nguyện của tổ chức chính trị, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và các cá nhân tiêu biểu trong các giai cấp, tầng lớp xã hội, dân tộc, tôn giáo; đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của

nhân dân; tập hợp phát huy sức mạnh khối đại đoàn kết toàn dân vì mục tiêu cách mạng của Đảng. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp cơ sở được thành lập ở xã, phường, thị trấn; là nơi trực tiếp tuyên truyền, vận động nhân dân phát huy quyền làm chủ, thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước và chương trình hành động của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

3.2. Hội nông dân cấp cơ sở

Hội nông dân cấp cơ sở là nền tảng của Hội, được thành lập ở xã, phường, thị trấn và các nông, lâm trường, hợp tác xã (có nhu cầu), là nơi trực tiếp giữ mối liên hệ với hội viên, nông dân. Hội nông dân cấp cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ: Tuyên truyền, vận động cán bộ, hội viên, nông dân hiểu và tích cực thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; nghị quyết, chỉ thị của Hội. Vận động, tập hợp, làm nòng cốt tổ chức các phong trào nông dân phát triển kinh tế, xây dựng nông thôn mới, thực hiện một số chương trình, đề án phát triển kinh tế, hướng dẫn phát triển các hình thức kinh tế tập thể trong nông nghiệp, nông thôn. Tổ chức các hoạt động dịch vụ, tư vấn, hỗ trợ, đào tạo nghề và chuyển giao khoa học - công nghệ giúp nông dân phát triển sản xuất, bảo vệ môi trường. Mở rộng hoạt động đối ngoại và hội nhập quốc tế, quảng bá hàng hóa nông sản.

3.3. Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp cơ sở

Hội Liên hiệp phụ nữ cấp cơ sở là nền tảng của Hội được thành lập ở xã, phường, thị trấn và trong các cơ quan, đơn vị vũ trang nhân dân; các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, trường học (dân lập) và một số cơ sở tôn giáo (chùa, nhà thờ). Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp cơ sở là nơi trực tiếp giữ mối liên hệ với hội viên, phụ nữ, có chức năng, nhiệm vụ: tuyên truyền, giáo dục, vận động hội viên, phụ nữ thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhiệm vụ của Hội; hướng dẫn, hỗ trợ hội viên, phụ nữ xây dựng gia đình no ấm, hạnh phúc, phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường góp phần đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập.

3.4. Tổ chức công đoàn cấp cơ sở

Công đoàn cấp cơ sở là nền tảng của Công đoàn Việt Nam, được thành lập ở các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và các xã, phường, thị trấn. Công đoàn cơ sở thực hiện chức năng, nhiệm vụ tuyên truyền, vận động đoàn viên, người lao động thực hiện đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước... nghị quyết của Công đoàn, nâng cao trình độ, kỹ năng nghề nghiệp, cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động; tổ chức phong trào thi đua yêu nước góp phần phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

3.5. Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh cấp cơ sở

Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh cấp cơ sở là nền tảng của Đoàn, được thành lập ở xã, phường, thị trấn, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, trường học và các đơn vị lực lượng vũ trang nhân dân. Tổ chức đoàn cơ sở có nhiệm vụ tổ chức các hoạt động, tạo môi trường cho đoàn viên, thanh - thiếu nhi rèn luyện, phấn đấu, xung kích kinh tế, bảo vệ môi trường ở cơ quan, đơn vị, địa phương.

3.6. Hội Cựu chiến binh cấp cơ sở

Hội Cựu chiến binh cấp cơ sở là nền tảng của Hội, được thành lập ở xã, phường, thị trấn, các cơ quan hành chính, sự nghiệp, doanh nghiệp. Hội Cựu chiến binh ở cơ sở có nhiệm vụ tập hợp, đoàn kết, động viên hội viên, cựu chiến binh, cựu quân nhân giữ gìn phẩm chất, đạo đức cách mạng; vận động, hướng dẫn hội viên, cựu chiến binh, cựu quân nhân tích cực tham gia phát triển kinh tế gia đình, xóa đói, giảm nghèo, làm giàu hợp pháp, bảo vệ môi trường.

4. Nội dung, phương thức vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở

4.1. Mặt trận Tổ quốc cấp cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 23-NQ/TW, ngày 12/3/2003 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá IX về phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc vì dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh; Nghị quyết

số 25-NQ/TW, ngày 3/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới; Nghị quyết số 36-NQ/TW, ngày 22/10/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về Chiến lược phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 và Nghị quyết Đại hội XII của Đảng, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp cơ sở vận động, hỗ trợ nhân dân tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường với những nội dung sau:

- Tuyên truyền, vận động, thu hút các tầng lớp nhân dân thực hiện các cuộc vận động “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh”, “Ngày vì người nghèo” mà trọng tâm là: đoàn kết tham gia phát triển kinh tế, tích cực giúp nhau giảm nghèo bền vững, nâng cao đời sống, khuyến khích làm giàu chính đáng và đoàn kết tham gia bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu, tình huống thiên tai, xây dựng cảnh quan môi trường sáng, xanh, sạch, đẹp. Chủ động nắm tình hình, kịp thời phát động, vận động các nguồn lực xã hội tham gia cứu trợ khi có rủi ro do thiên tai.

- Vận động, hỗ trợ nhân dân hưởng ứng cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam” nhằm góp phần thúc đẩy phát triển sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng hàng Việt Nam có chất lượng, tiến tới mục tiêu “Hàng Việt Nam chinh phục người Việt Nam và vươn ra thị trường quốc tế”.

4.2. Đối với Hội nông dân ở cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 26-NQ/TW, ngày 5/8/2008 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về nông nghiệp, nông dân, nông thôn; các nghị quyết của Trung ương Hội Nông dân Việt Nam về đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động và hướng dẫn phát triển kinh tế tập thể trong nông nghiệp, nông thôn giai đoạn 2011 - 2020; đẩy mạnh hoạt động dịch vụ, hỗ trợ nông dân giai đoạn 2010 - 2015; tăng cường và đổi mới công tác tuyên truyền, vận động nông dân trong tình hình mới; nâng cao trách nhiệm của Hội Nông dân Việt Nam tham gia bảo vệ môi trường nông thôn và chủ động thích ứng với biến đổi khí hậu; tăng cường tuyên truyền, vận động nông dân sản xuất, kinh doanh sản phẩm nông nghiệp an toàn; Nghị quyết Đại hội Hội Nông dân Việt Nam lần thứ VII (nhiệm kỳ 2018 - 2023), các nghị quyết chuyên đề của Hội Nông dân Việt Nam và Nghị quyết Đại hội XII của Đảng, Hội Nông dân cấp cơ sở vận động, thu hút, hướng dẫn, hỗ trợ hội viên, nông dân tham gia phong trào nông dân thi đua sản xuất, kinh doanh giỏi, đoàn kết giúp nhau làm giàu và giảm nghèo bền vững.

- Tuyên truyền giúp *hội viên, nông dân nâng cao nhận thức, hiểu biết của cán bộ, hội viên, nông dân về các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, thay đổi tư duy kinh tế từ sản xuất nhỏ sang sản xuất lớn, sản xuất phải gắn với thị trường; phát triển kinh tế phải gắn với bảo vệ môi trường.*

- Vận động nông dân tích cực tham gia các chương trình, đề án, dự án xóa đói, giảm nghèo, Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới, nông thôn mới nâng cao, đô thị văn minh và bảo vệ môi trường. Vận động, hướng dẫn người dân, diêm dân tham gia phát triển kinh tế biển.

- Hướng dẫn hội viên, nông dân xây dựng các mô hình kinh tế trang trại, gia trại, phát triển nông nghiệp bền vững, thích ứng với biến đổi khí hậu, nông nghiệp hữu cơ, trồng cây dược liệu dưới tán rừng, gắn sản xuất, kinh doanh nông nghiệp với du lịch, giảm nghèo bền vững... xây dựng các mô hình sản xuất nông nghiệp đảm bảo đạt tiêu chuẩn chất lượng như Vietgap, Globalgap.

- Hỗ trợ hội viên, nông dân về vốn, đào tạo nghề gắn với giải quyết việc làm; cung ứng vật tư, thiết bị nông nghiệp; tập huấn, chuyển giao, ứng dụng tiến bộ kỹ thuật, công nghệ cao, công nghệ 4.0 vào sản xuất; tham quan học tập, trao đổi kinh nghiệm các mô hình hiệu quả, quảng bá và tiêu thụ sản phẩm.

- Tư vấn, trợ giúp pháp lý giúp nông dân nắm chắc, hiểu đúng pháp luật để tham gia liên doanh, liên kết, hợp tác có hiệu quả. Tổ chức các cuộc thi tôn vinh, nhân rộng các điển hình sáng tạo của nông dân.

4.3. Đối với Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 11-NQ/TW, ngày 27/4/2007 của Bộ Chính trị về công tác phụ nữ thời kỳ đẩy mạnh

công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; Chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2011 - 2020; Chỉ thị số 21-CT/TW, ngày 20/01/2018 của Ban Bí thư về tiếp tục đẩy mạnh công tác phụ nữ trong tình hình mới, Nghị quyết Đại hội XII của Đảng, Hội Liên hiệp Phụ nữ cấp cơ sở vận động, hỗ trợ phụ nữ sáng tạo khởi nghiệp, phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường thông qua cuộc vận động “Xây dựng gia đình 5 không, 3 sạch” góp phần xây dựng nông thôn mới với những nội dung sau:

- Tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức cho hội viên, phụ nữ về chủ trương đường lối của Đảng chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước, nhiệm vụ của Hội, nhiệm vụ của địa phương cơ sở góp phần thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế.

- Vận động, hỗ trợ hội viên, phụ nữ tích cực tham gia phong trào thi đua “Phụ nữ tích cực học tập, lao động sáng tạo, xây dựng gia đình hạnh phúc”. Giúp phụ nữ chủ động, nỗ lực học tập nâng cao kiến thức, trình độ văn hóa, chuyên môn, nghiệp vụ, khoa học kỹ thuật, công nghệ, kiến thức giới; kỹ năng sống, kỹ năng tổ chức cuộc sống gia đình, các quy chế, quy định của cơ quan, đơn vị, cộng đồng dân cư. Tích cực suy nghĩ, tìm tòi những sáng kiến, giải pháp nhằm cải tiến, hợp lý hóa những việc đang làm để tiết kiệm thời gian, sức lực, nguyên vật liệu, cải tiến công việc, giảm nhẹ sức lao động, tăng thu nhập, tăng hiệu quả kinh tế - xã hội góp phần đẩy mạnh sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

- Vận động, hỗ trợ hội viên, phụ nữ tích cực tham gia cuộc vận động xây dựng “gia đình 5 không, 3 sạch” với 8 tiêu chí: gia đình 5 không (không đói nghèo, không vi phạm pháp luật và tệ nạn xã hội, không có bạo lực gia đình, không vi phạm chính sách dân số, không có trẻ suy dinh dưỡng và bỏ học giữa chừng), gia đình 3 sạch (sạch nhà, sạch bếp, sạch ngõ) góp phần hoàn thành, giữ vững các tiêu chí xây dựng nông thôn mới, nông thôn mới nâng cao, nhất là đối với các tiêu chí: tiêu chí số 4 (điện), tiêu chí số 5 (trường học), tiêu chí số 6 (cơ sở vật chất văn hóa), tiêu chí số 7 (cơ sở hạ tầng thương mại nông thôn), tiêu chí số 9 (nhà ở dân cư), tiêu chí số 10 (thu nhập), tiêu chí số 11 (hộ nghèo), tiêu chí số 12 (lao động có việc làm), tiêu chí số 13 (tổ chức sản xuất), tiêu chí số 14 (giáo dục và đào tạo), tiêu chí số 15 (y tế), tiêu chí số 16 (văn hóa), tiêu chí số 17 (môi trường và an toàn thực phẩm), tiêu chí số 18 (hệ thống chính trị và tiếp cận pháp luật), tiêu chí số 19 (quốc phòng và an ninh).

4.4. Đối với công đoàn cấp cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 20-NQ/TW, ngày 28/01/2008 của Ban Chấp hành Trung ương khóa X về tiếp tục xây dựng giai cấp công nhân Việt Nam thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước; Nghị quyết Đại hội XII của Đảng; Nghị quyết Đại hội Công đoàn Việt Nam lần thứ XII (nhiệm kỳ 2018 - 2023). Hưởng ứng Chương trình

“Công đoàn Việt Nam đồng hành với Chính phủ nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và phát triển bền vững đất nước” nhằm phát huy vai trò của công nhân lao động và tổ chức Công đoàn trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, công đoàn cơ sở vận động, hỗ trợ đoàn viên, người lao động tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường với những nội dung sau:

- Vận động, hỗ trợ đoàn viên, người lao động tích cực tham gia có hiệu quả 4 phong trào thi đua lớn do Thủ tướng Chính phủ phát động: “Cả nước chung sức xây dựng nông thôn mới”; “Cả nước chung tay vì người nghèo, không để ai bị bỏ lại phía sau”; “Doanh nghiệp Việt Nam hội nhập và phát triển”; “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở”.

- Cụ thể hóa, hỗ trợ đoàn viên, người lao động tham gia các phong trào thi đua “Lao động giỏi”, “Lao động sáng tạo”, “Giỏi việc nước, đảm việc nhà” sát hợp với từng đối tượng. Trọng tâm là phong trào “Năng suất cao hơn, chất lượng tốt hơn” trong khu vực sản xuất, kinh doanh; phong trào “Tham mưu giỏi, phục vụ tốt” trong khu vực cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp; phong trào “Xanh - Sạch - Đẹp, bảo đảm an toàn vệ sinh lao động”; “Tuần lễ quốc gia về an toàn vệ sinh lao động - phòng, chống cháy nổ”, “Tháng hành động về an toàn vệ sinh lao động”, Tuần lễ “Nước sạch” và “Ngày môi trường thế giới”... góp phần cải thiện điều kiện, môi trường làm việc, cảnh quan sạch đẹp.

4.5. Đối với Đoàn thanh niên cấp cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 25-NQ/TW, ngày 25/7/2008 của Ban Chấp hành Trung ương khóa X về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác thanh niên thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, Luật thanh niên, Nghị quyết Đại hội XII của Đảng, Nghị quyết Đại hội Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh lần thứ XI (2017 - 2022), Đoàn thanh niên cơ sở đã vận động, hỗ trợ đoàn viên, thanh niên tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường thông qua các hoạt động:

- Tuyên truyền, vận động, hỗ trợ đoàn viên, thanh niên tham gia các phong trào Thanh niên tình nguyện chung tay xây dựng nông thôn mới, xây dựng đô thị văn minh và bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu; tuổi trẻ sáng tạo trong học tập, lao động, sản xuất, kinh doanh, góp phần nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm; sản xuất nông nghiệp công nghệ cao, nông nghiệp sạch; phát triển kinh tế biển, du lịch biển, đảo... đề xuất giải pháp tham gia giải quyết các vấn đề bức xúc của cộng đồng như xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh, bảo vệ môi trường.

- Tư vấn, hỗ trợ thông tin, kiến thức, kỹ năng khởi nghiệp, đào tạo nghề, giới thiệu việc làm cho thanh niên; hướng nghiệp cho học sinh từ trung học cơ sở, trung học phổ thông, thanh niên nông thôn, thanh niên khuyết tật, thanh niên hoàn lương, bộ đội xuất ngũ; thanh niên xuất khẩu lao động.

- Khai thác, sử dụng có hiệu quả nguồn vốn Quỹ quốc gia về việc làm, vốn từ Ngân hàng Chính sách xã hội và vận động các nguồn xã hội hóa để hỗ trợ vay vốn cho thanh niên làm kinh tế. Tăng cường phát hiện, hỗ trợ, nhân rộng các mô hình thanh niên làm kinh tế hiệu quả tại địa phương.

4.6. Đối với Hội Cựu chiến binh cấp cơ sở

Thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 8/1/2002 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cựu chiến binh Việt Nam trong giai đoạn cách mạng mới; Kết luận số 66-KL/TW, ngày 04/3/2010 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TW, ngày 8/1/2002 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cựu chiến binh Việt Nam trong giai đoạn cách mạng mới; Nghị quyết Đại hội XII của Đảng, Hội cựu chiến binh cơ sở đã tích cực vận động, hỗ trợ cựu chiến binh tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường thông qua các hoạt động:

- Tuyên truyền, vận động cựu chiến binh tiếp tục rèn luyện, giữ gìn phẩm chất, đạo đức cách mạng, nâng cao bản lĩnh chính trị, trình độ hiểu biết về đường lối, chủ trương của Đảng, Hiến pháp, chính sách, pháp luật của Nhà nước, kiến thức về mọi mặt, thực hiện tốt nghĩa vụ công dân.

- Tổ chức chăm lo, giúp đỡ hội viên và cựu chiến binh nâng cao đời sống vật chất, tinh thần, phát triển kinh tế gia đình, xóa đói, giảm nghèo, làm giàu hợp pháp; tổ chức hoạt động tình nghĩa để hội viên, cựu chiến binh tương trợ giúp đỡ lẫn nhau trong cuộc sống. Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của hội viên, cựu chiến binh; tư vấn, trợ giúp pháp lý cho hội viên và cựu chiến binh phát triển sản xuất.

- Vận động, hỗ trợ cựu chiến binh, cựu quân nhân tích cực tham gia các phong trào “Cựu chiến binh gương mẫu”, “Cựu chiến binh làm kinh tế giỏi, giúp nhau xóa đói, giảm nghèo” và cuộc vận động “Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh” góp phần phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

5. Kết quả đạt được và những vấn đề đặt ra cho công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở trong giai đoạn hiện nay

5.1. Kết quả đạt được

Những năm qua, Mặt trận Tổ quốc đã phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở tuyên truyền, vận động nhân dân tích cực tham gia các phong trào thi đua, cuộc vận động: “Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hóa”,

“Toàn dân đoàn kết xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh”, “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, “Cả nước chung tay vì người nghèo không để ai bị bỏ lại phía sau”, “Đoàn kết sáng tạo, nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả, hội nhập quốc tế” góp phần phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

Điển hình như các phong trào “Nông dân thi đua sản xuất kinh doanh giỏi, đoàn kết giúp nhau làm giàu và giảm nghèo bền vững”, “Nông dân thi đua xây dựng nông thôn mới” của Hội Nông dân; phong trào “Phụ nữ chung sức xây dựng nông thôn mới”, “Phụ nữ tích cực học tập, lao động sáng tạo, xây dựng gia đình hạnh phúc”, cuộc vận động “Xây dựng gia đình 5 không, 3 sạch xây dựng nông thôn mới” của Hội Liên hiệp Phụ nữ; phong trào “Lao động giỏi”, “Lao động sáng tạo” của Công đoàn; phong trào “Tuổi trẻ chung tay xây dựng nông thôn mới” của Đoàn Thanh niên; phong trào “Cựu chiến binh gương mẫu”, “Cựu chiến binh giúp nhau làm kinh tế” của Hội Cựu chiến binh. Các phong trào thi đua của các tổ chức chính trị - xã hội cơ sở đã khơi dậy tinh thần lao động sáng tạo, ý thức tự lực, tự cường của toàn thể nhân dân, vượt qua khó khăn, thách thức để thực hiện thắng lợi các mục tiêu phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

“Đến tháng 10/2019, cả nước đã có 4.665 xã (52,4%) được công nhận đạt chuẩn nông thôn mới; có 109 đơn vị

cấp huyện của 41 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được Thủ tướng Chính phủ công nhận đạt chuẩn ông thôn mới”¹.

5.2. Một số hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

* Hạn chế

- Việc triển khai các cuộc vận động, phong trào thi đua thu hút các tầng lớp nhân dân tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ở một số nơi còn bị chông chéo, hiệu quả phối hợp chưa cao.

- Công tác vận động hỗ trợ giảm nghèo mặc dù có nhiều cố gắng nhưng hiệu quả giảm nghèo bền vững chưa cao. Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam” chưa thực sự phát triển rộng rãi. Việc giữ gìn vệ sinh môi trường, thói quen xả rác bừa bãi của một bộ phận người dân vẫn còn.

- Công tác tham mưu với cấp ủy của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ở một số cơ sở chưa sát dẫn đến có chủ trương, kế hoạch phát triển kinh tế nhưng lại gây bức xúc cho nhân dân.

* Nguyên nhân

- Về khách quan:

+ Điều kiện hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và tổ chức chính trị - xã hội (kinh phí, phương tiện làm việc)

1. Báo cáo Tổng kết 10 năm xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2010 - 2019.

còn hạn chế. Lương, phụ cấp cho cán bộ làm công tác ở lĩnh vực này còn thấp, chưa đủ sức thu hút người có trình độ, năng lực tham gia công tác Mặt trận và đoàn thể.

+ Có những nơi tổ chức đảng, chính quyền chưa nhận thức đầy đủ, còn coi nhẹ vị trí, vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể; chưa bố trí cán bộ phù hợp, chưa quan tâm lãnh đạo và tạo điều kiện thỏa đáng cho công tác vận động quần chúng.

- Về chủ quan:

+ Công tác tuyên truyền, vận động, hỗ trợ đoàn viên, hội viên và nhân dân giúp nhau xóa đói, giảm nghèo, làm giàu chính đáng của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ở một số nơi còn mang tính hình thức, chạy theo thành tích, chưa đạt hiệu quả.

+ Công tác phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội với chính quyền, các ngành, doanh nghiệp trong hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế đôi khi chưa ăn khớp, nhất là việc cung ứng vật tư, giống, phân bón, cho vay vốn và tiêu thụ nông sản dẫn đến tình trạng “được mùa rớt giá” làm cho dân mất lòng tin.

+ Một bộ phận cán bộ của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chưa thực sự tâm huyết, thiếu gắn bó sâu sát với đời sống nhân dân, năng lực còn hạn chế, chậm cập nhật thông tin, thiếu kỹ năng ứng dụng khoa học và công nghệ thông tin trong công tác.

5.3. Những vấn đề đặt ra cho công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở trong giai đoạn hiện nay

- Yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế.

Tình hình thế giới diễn biến phức tạp, tiềm ẩn những yếu tố khó lường. Những vấn đề toàn cầu như biến đổi khí hậu, thiên tai, dịch bệnh, ô nhiễm môi trường... trở nên gay gắt hơn. Tình hình Biển Đông tiếp tục diễn biến phức tạp, ảnh hưởng nhiều đến đời sống, sản xuất của nhân dân.

Trước những yêu cầu, nhiệm vụ mới, vai trò, trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ngày càng cao, nhất là đối với việc phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu. Để thực hiện tốt vai trò và trách nhiệm đã được xác định trong *Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội (bổ sung, phát triển năm 2011)*, Hiến pháp năm 2013, Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam năm 2015, Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng và đáp ứng những yêu cầu cấp bách của thực tiễn, đòi hỏi Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cần phải tự đổi mới mạnh mẽ, nâng cao vai trò, trách nhiệm trước Đảng trong công tác vận động, hỗ trợ đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân tích cực tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

- Mục tiêu, nhiệm vụ trong thời gian tới:

Tiếp tục thực hiện Nghị quyết số 23-NQ/TW, ngày 12/3/2003 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khoá IX về phát huy sức mạnh đại đoàn kết toàn dân tộc vì dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh; Nghị quyết số 25-NQ/TW, ngày 3/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới; Nghị quyết số 36-NQ/TW, ngày 22/10/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng về Chiến lược phát triển bền vững kinh tế biển Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 và Nghị quyết số 85/2019/QH14, ngày 11/11/2019 về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2020, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp cơ sở vận động, hỗ trợ nhân dân tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

Các tổ chức chính trị - xã hội với vai trò đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của đoàn viên, hội viên. Bên cạnh trách nhiệm phối hợp thực hiện các nhiệm vụ, chương trình hành động của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam với tư cách thành viên, các tổ chức chính trị - xã hội, còn phải thực hiện mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm do tổ chức mình đặt ra tại các kỳ đại hội của tổ chức theo Điều lệ.

Hội liên hiệp phụ nữ tiếp tục thực hiện nhiệm vụ trọng tâm là: vận động, hỗ trợ phụ nữ sáng tạo khởi nghiệp, phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường nhằm

đảm bảo tỷ lệ lao động nữ nông thôn dưới 45 tuổi được đào tạo nghề và chuyên môn kỹ thuật 50% vào năm 2020; tỷ lệ nữ ở vùng nông thôn nghèo, vùng dân tộc thiểu số có nhu cầu được vay vốn ưu đãi từ các chương trình việc làm, giảm nghèo và các nguồn tín dụng chính thức đạt 100% vào năm 2020. Phấn đấu đến cuối nhiệm kỳ (2017 - 2020) cả nước giúp được thêm ít nhất 20.000 hộ đạt 8 tiêu chí, trong đó ít nhất 10.000 hộ thoát nghèo theo tiêu chí nghèo đa chiều... phối hợp, giới thiệu đào tạo nghề cho 75.000 lao động nữ; hỗ trợ 2.500 phụ nữ khởi sự kinh doanh và khởi nghiệp, phối hợp hỗ trợ thành lập 300 hợp tác xã do phụ nữ quản lý¹.

Đoàn Thanh niên tiếp tục thực hiện các chỉ tiêu do Đại hội Đoàn đề ra: Trồng mới 30 triệu cây xanh, hỗ trợ vay vốn 10 nghìn tỉ đồng cho thanh niên làm kinh tế; hỗ trợ 1.000 dự án khởi nghiệp sáng tạo của thanh niên, tư vấn hướng nghiệp cho 10 triệu lượt thanh thiếu niên; giới thiệu việc làm cho 1,5 triệu thanh niên. Thực hiện các đề án: Đề án Thanh niên khởi nghiệp; Đề án Tư vấn, hướng nghiệp và giới thiệu việc làm cho thanh thiếu niên; Đề án Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh tham gia xây dựng nông thôn mới; Đề án Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh xung kích bảo vệ môi trường và ứng phó với biến đổi khí hậu.

1. Đề cương tuyên truyền kết quả Đại hội đại biểu phụ nữ toàn quốc lần thứ XII nhiệm kỳ 2017 - 2022.

**II- GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CÔNG TÁC VẬN ĐỘNG, HỖ TRỢ NHÂN DÂN
PHÁT TRIỂN KINH TẾ, BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG
CỦA MẶT TRẬN TỔ QUỐC VÀ CÁC TỔ CHỨC
CHÍNH TRỊ - XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ
GIAI ĐOẠN HIỆN NAY**

1. Tiếp tục nâng cao nhận thức cho cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên, nhân dân về vai trò của công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở

Tiếp tục tổ chức học tập, giáo dục tư tưởng Hồ Chí Minh về công tác dân vận để mỗi cán bộ, đảng viên làm công tác Mặt trận Tổ quốc, đoàn thể nhân dân ở cơ sở thấm nhuần tư tưởng: “Lực lượng của dân rất to. Việc dân vận rất quan trọng. Dân vận kém thì việc gì cũng kém. Dân vận khéo thì việc gì cũng thành công”¹. Kịp thời, thường xuyên tuyên truyền, phổ biến Nghị quyết số 25-NQ/TW, ngày 3/6/2013 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa X về tăng cường và đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác dân vận trong tình hình mới và các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về phát triển kinh tế bền vững gắn với bảo vệ môi trường đến mọi cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên, nhân dân.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.6, tr.234.

2. Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng, sự phối hợp của chính quyền trong vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở

Hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở phải bám sát chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là chủ trương, đường lối phát triển kinh tế và bảo vệ môi trường. Tăng cường phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội với chính quyền, các ngành, doanh nghiệp, ngân hàng hỗ trợ đoàn viên, hội viên, nhân dân nắm bắt kiến thức, thông tin thị trường, vốn, vật tư, máy móc, khoa học - kỹ thuật phục vụ sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập. Chính quyền cấp xã cần quan tâm tạo điều kiện về chế độ, chính sách, kinh phí hoạt động, cơ sở vật chất phục vụ công tác của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội. Chủ động tham mưu, đề xuất với cấp ủy, chính quyền địa phương để có chủ trương, biện pháp phát triển mô hình kinh tế tập thể trên địa bàn. Công đoàn, Ban nữ công, Đoàn thanh niên, Hội Cựu chiến binh tiếp tục phát huy vai trò tham mưu đề xuất với cấp ủy, phối hợp chặt chẽ với thủ trưởng cơ quan, đơn vị thiết thực chăm lo hơn nữa đời sống đoàn viên, hội viên để họ yên tâm công tác, hoàn thành tốt nhiệm vụ.

3. Thường xuyên đổi mới nội dung, phương thức vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở

Hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội phải xuất phát từ nhu cầu, nguyện vọng và hướng tới bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân. Cán bộ làm công tác Mặt trận và công tác đoàn thể phải có phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân, có trách nhiệm với dân”, “nghe dân nói, nói dân hiểu, làm dân tin”; thực sự gắn bó sâu sát với nhân dân để lắng nghe và phản ánh ý kiến, kiến nghị của nhân dân để thực sự là người đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

Tiếp tục đẩy mạnh các cuộc vận động, các phong trào thi đua, phấn đấu hoàn thành các chỉ tiêu, nhiệm vụ của các nghị quyết, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đề ra. Thiết thực hỗ trợ nhân dân về vốn, vật tư, ứng dụng công nghệ vào sản xuất, phát triển kinh tế gắn với giữ gìn và bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu. Tích cực, chủ động và là đầu mối liên kết giữa 4 nhà (nhà nước - nhà nông - nhà khoa học - nhà doanh nghiệp) hỗ trợ đoàn viên, hội viên, nhân dân chuyển đổi cơ cấu cây trồng, vật nuôi, dạy nghề, tạo việc làm và tiêu thụ sản phẩm. Thường xuyên tổ chức các hội nghị vinh danh các điển hình tiên tiến về phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

4. Nâng cao năng lực công tác, điều kiện làm việc cho đội ngũ cán bộ làm công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở

Kiện toàn đội ngũ cán bộ làm công tác Mặt trận và đoàn thể theo hướng chuẩn hóa về năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức; chú trọng bố trí đội ngũ cán bộ trẻ, có kiến thức quản lý kinh tế, am hiểu địa bàn, phong tục tập quán.

Quan tâm đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực và kỹ năng cho đội ngũ cán bộ chuyên trách hướng dẫn, hỗ trợ xây dựng các mô hình kinh tế tập thể của Hội. Thường xuyên tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn, hội nghị chuyên đề để trao đổi thông tin, kiến thức, kinh nghiệm, tham quan các mô hình mới, cách làm hay về xóa đói, giảm nghèo, phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu.

Có chính sách nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của đội ngũ cán bộ làm công tác Mặt trận và đoàn thể cơ sở, nhất là đối với đội ngũ cán bộ Ban công tác Mặt trận, Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư của cộng đồng và cán bộ chi hội, tổ hội ở khu dân cư. Định kỳ biểu dương vinh danh Trưởng Ban công tác Mặt trận và cán bộ chi hội, tổ hội có thành tích trong vận động, hỗ trợ đoàn viên, hội viên, nhân dân vươn lên thoát nghèo, phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

Về điều kiện cơ sở vật chất: phải được bố trí phòng làm việc riêng, có tủ đựng tài liệu, có máy tính có kết nối internet, có tài liệu (báo, tạp chí chuyên ngành...); kinh phí

hoạt động, nhất là đối với xây dựng các mô hình, tham quan, nghiên cứu thực tế.

5. Phát huy vai trò của cá nhân tiêu biểu, lực lượng nòng cốt trong công tác vận động, hỗ trợ nhân dân tham gia phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường

Xây dựng và phát huy lực lượng cá nhân tiêu biểu, lực lượng nòng cốt, cộng tác viên, chuyên gia... sẽ góp phần đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

Mở rộng và phát triển tổ chức, kết nạp thêm thành viên, đoàn viên, hội viên, thu hút đông đảo các tầng lớp nhân dân, lực lượng trí thức, doanh nhân, học sinh, sinh viên, các nhà hoạt động xã hội, người có uy tín... tham gia các cuộc vận động, phong trào thi đua yêu nước, các cuộc vận động góp phần phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường.

Tăng cường các hoạt động thăm hỏi, tiếp xúc của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và tổ chức chính trị - xã hội với các già làng, trưởng bản, người uy tín và nhân dân vùng đồng bào các dân tộc thiểu số. Xây dựng và phát huy vai trò người có uy tín trong đồng bào các dân tộc. Phối hợp tổ chức các hoạt động gặp mặt, biểu dương, tôn vinh và thăm hỏi trong các dịp lễ, Tết của đồng bào. Thông qua đó tuyên truyền, vận động hỗ trợ nhân dân áp dụng tiến bộ khoa học - kỹ thuật vào sản xuất, giữ gìn vệ sinh môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu.

Phần thứ hai

**MỘT SỐ KỸ NĂNG DÀNH CHO
CÁN BỘ DÂN VẬN CẤP CƠ SỞ**

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG CÔNG TÁC DÂN VẬN

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ GIAO TIẾP TRONG CÔNG TÁC DÂN VẬN

1. Khái niệm giao tiếp trong công tác dân vận

Theo *Từ điển tiếng Việt*, giao tiếp là “Trao đổi, tiếp xúc với nhau”¹. Theo *Tài liệu bồi dưỡng ngạch chuyên viên* của Bộ Nội vụ, giao tiếp là một quá trình trong đó các bên tham gia tạo ra hoặc chia sẻ thông tin, cảm xúc với nhau nhằm đạt được mục đích giao tiếp.

Như vậy, có thể hiểu: *Giao tiếp trong công tác dân vận là quá trình trao đổi, tiếp xúc giữa người làm công tác dân vận với các cá nhân, tổ chức nhằm đạt được một mục đích nào đó trong quá trình thực thi chức trách, nhiệm vụ được giao.*

2. Vai trò của giao tiếp đối với công tác dân vận

- Giao tiếp là phương thức quan trọng để người làm công tác dân vận thu thập, xử lý thông tin một cách hiệu

1. Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng việt*, Sđd, tr.393.

quả, phục vụ đắc lực cho quá trình thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Giao tiếp là công cụ quan trọng giúp người làm công tác dân vận phát triển nhận thức, làm giàu tri thức và hiểu biết để thực hiện ngày càng tốt chức trách, nhiệm vụ được giao.

- Giao tiếp giúp cho người làm công tác dân vận nắm bắt, thấu hiểu được những mục đích, yêu cầu, nội dung, nhiệm vụ và những mong đợi của cá nhân, tổ chức, từ đó tương tác, phối hợp để thực hiện tốt nhiệm vụ.

- Giao tiếp là môi trường sản sinh, tiếp thu ý tưởng mới, sáng kiến mới để người làm công tác dân vận có thể chia sẻ, thống nhất hành động.

- Giao tiếp là môi trường để người làm công tác dân vận hình thành các mối quan hệ, hoàn thiện về đạo đức, tác phong làm việc...

3. Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp của công tác dân vận

3.1. Nguyên tắc tôn trọng, tin cậy

- Nguyên tắc tôn trọng:

+ Tôn trọng là nguyên tắc hàng đầu trong hợp tác, giao lưu giữa các cộng đồng; khẳng định bản thân, đề cao lòng tự trọng và khẳng định phẩm chất của chính bên thể hiện thái độ đó. Biểu hiện của tôn trọng trong giao tiếp của người làm công tác dân vận là: biết lắng nghe; ứng xử lịch sự, tế nhị; không tò mò, soi mói, can thiệp vào đời tư của đối tượng, không nói xấu người khác; khiêm tốn, không tự đặt mình lên trên người khác...

+ Tôn trọng là sự thừa nhận hay ghi nhận sự tồn tại của bên kia như là bản thân họ chứ không phải là họ theo kiểu khác hoặc như mình mong muốn. Sự có mặt đúng như lời hứa, ngôn ngữ giao tiếp đề cao nhân thân của bên kia (như tên gọi đầy đủ và chức vụ, đánh giá vấn đề thay vì quy chụp về con người), điệu bộ, cử chỉ phù hợp (trang phục, dáng điệu khi đi, đứng, ngồi...) đều là những cách để thể hiện sự tôn trọng đối với người khác và cũng chính là sự tôn trọng chính mình.

- Nguyên tắc tin cậy:

Tin cậy là nền tảng cho quá trình giao tiếp hiệu quả, tin cậy người khác là điều kiện đầu tiên để người khác tin tưởng mình. Người làm công tác dân vận có thể tạo sự tin cậy với các cá nhân, tổ chức thông qua việc đúng hẹn, chuẩn bị thông tin, văn bản, hồ sơ, giấy tờ... một cách đầy đủ, khoa học; bằng việc đưa ra các thông tin có căn cứ chính xác, có tính thuyết phục...

3.2. Nguyên tắc phù hợp

- Phù hợp với hoàn cảnh:

Đây là nguyên tắc phản ánh trực tiếp nhất bản chất “ứng xử” - khía cạnh mang tính tình huống của giao tiếp. Theo đó, “ứng” với hoàn cảnh này thì các bên tham gia giao tiếp cần “xử trí” hay “xử lý” theo hoàn cảnh đó. Ngôn ngữ, điệu bộ, cử chỉ, thời điểm bắt đầu và kết thúc... đều cần phù hợp với bối cảnh trong khi hoạt động giao tiếp diễn ra. Các hành vi giao tiếp với các đối tượng

khác nhau, trong hoàn cảnh khác nhau thì phải khác nhau. Ví dụ giao tiếp với công dân trong các trường hợp đặc biệt như: khi người dân đang bức xúc về một vấn đề; khi đối tượng giao tiếp đang bất đồng... người làm công tác dân vận phải chuẩn bị cho mình cách ứng xử, giao tiếp phù hợp.

Sự cứng nhắc trong ứng xử sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp. Tuy nhiên, sự linh hoạt trong các bối cảnh khác nhau cũng chỉ đạt được hiệu quả khi các giá trị chung về giao tiếp đã được hình thành và nhìn nhận một cách thống nhất.

- Phù hợp với quy luật tâm, sinh lý:

Mỗi người là một thế giới riêng, mang trong mình những đặc điểm tâm, sinh lý khác biệt với người khác, để hiểu được đối tác giao tiếp, phải biết đặt mình vào vị trí của họ để chia sẻ những suy nghĩ, tâm trạng, nhu cầu, mong muốn của họ. Theo đó, người làm công tác dân vận cần phải hiểu đối tượng, biết được đối tượng giao tiếp là ai và là người như thế nào để từ đó có cách ứng xử phù hợp, là chìa khóa dẫn đến thành công.

- Phù hợp với truyền thống văn hóa, thẩm mỹ hành vi:

Mỗi vùng, miền, địa phương, mỗi đối tượng giao tiếp có những phong tục tập quán khác nhau, theo đó người làm công tác dân vận cần lựa chọn hành vi giao tiếp phù hợp, hơn nữa hành vi giao tiếp không những phải đúng mà còn phải đẹp, chính điều này sẽ mang lại hiệu quả cao trong giao tiếp.

3.3. Nguyên tắc cộng tác, hài hòa lợi ích

Thái độ cộng tác từ hai phía dựa trên nguyên lý thắng - thắng trong giao tiếp. Để có được kết quả đó, các bên cần có nỗ lực đạt đến sự hài hòa lợi ích của mỗi bên. Chính vì vậy, giao tiếp liên cá nhân bao gồm một kỹ năng ngầm định là kỹ năng thương thuyết, thỏa thuận.

Bên cạnh những nguyên tắc cơ bản trên, người làm công tác dân vận cần quan tâm đến một số nguyên tắc như: bình đẳng; đúng mực; thấu tình, đạt lý...

II- MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG CÔNG TÁC DÂN VẬN

Xuất phát từ thực hiện nhiệm vụ của người làm công tác dân vận, chuyên đề này cung cấp hai kỹ năng cơ bản là kỹ năng lắng nghe và kỹ năng nói.

1. Kỹ năng lắng nghe

1.1. Khái niệm

Lắng nghe là khả năng tập trung cao độ để hiểu người đối thoại, nắm bắt đầy đủ thông tin từ đối tượng giao tiếp.

1.2. Vai trò của lắng nghe

Lắng nghe là một trong những kỹ năng quan trọng của quá trình giao tiếp. Để thu thập được thông tin, gây tác động, ảnh hưởng đến con người, người làm công tác dân vận trước hết phải lắng nghe người khác nói. Để

thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, người làm công tác dân vận phải dành thời gian để lắng nghe, vì lắng nghe đóng góp tới 60% lượng thông tin nhận được và đem lại các lợi ích sau đây:

- Lắng nghe giúp thu thập được nhiều thông tin hơn, từ đó giải quyết tốt công việc trong thực thi nhiệm vụ được giao.

- Lắng nghe tạo ra mối quan hệ tốt đẹp và hợp tác: Thông qua lắng nghe sẽ tạo ra mối liên kết, mối quan hệ tốt đẹp giữa người làm công tác dân vận với các cá nhân, tổ chức.

- Lắng nghe là một biện pháp hữu hiệu để giải quyết xung đột, mâu thuẫn: Bằng sự chú tâm và chân thành khi lắng nghe, người làm công tác dân vận sẽ khiến đối tượng giao tiếp cảm thấy được tôn trọng và họ cũng sẽ cởi mở hơn. Những người biết lắng nghe là những người biết tiếp nhận những thông tin mới, những ý kiến mới, vì thế họ sáng suốt và thấu hiểu mọi việc xung quanh, thành quả mà họ thu được sẽ là lòng tin của các đối tượng dân vận, khả năng nắm được thông tin, khả năng cập nhật hóa thông tin và khả năng giải quyết tốt mọi vấn đề.

1.3. Các cấp độ nghe

Nếu xét theo mức độ tập trung và mức độ đem lại sự hài lòng đối với người nói, có thể chia thành 5 cấp độ nghe từ thấp đến cao như sau:

- Nghe phớt lờ: Không nghe và thể hiện thái độ không muốn nghe.

- Nghe giả vờ: Không nghe nhưng lại thể hiện với người khác là mình đang lắng nghe để làm người khác an tâm bằng cách lặp đi lặp lại một cách máy móc và đôi khi không đúng chỗ như: “ừ, đúng, đúng...”.

- Nghe từng phần: Là chỉ nghe một phần cuộc nói chuyện.

- Nghe chú ý: Là tập trung sức lực và chú ý vào những lời mình nghe được.

- Nghe thấu cảm: Là kiểu nghe ở mức độ cao nhất, nghe đã trở thành việc “lắng nghe”, tức là không chỉ bao gồm định dạng và lưu giữ thông tin mà bao gồm cả việc chọn lọc, quan tâm, phân tích và thấu hiểu. Điều này đòi hỏi người nghe phải nỗ lực, tập trung và mất thời gian để nghe một người khác.

Nghe thấu cảm không chỉ nghe bằng tai mà quan trọng hơn là nghe bằng mắt, bằng cả trái tim để hiểu được những cảm xúc, nhu cầu của người nói. Lắng nghe không chỉ những điều được nói ra mà cả những gì bộc lộ qua ngôn ngữ không lời như: ánh mắt, nét mặt, tư thế,... nghe phải quan sát cả thái độ người nói cộng với phán đoán, sự trải nghiệm trong cuộc sống hoặc có sự đồng cảm giao thoa giữa người nói với người nghe thì mới thấu hiểu được “ý tại ngôn ngoại” của thông tin người nói phát ra.

1.4. Các yếu tố cản trở quá trình nghe

Hoạt động nghe có hiệu quả bị chi phối bởi nhiều yếu tố lợi và hại. Nếu loại trừ và hạn chế mặt hại cũng có

nghe là làm tăng mặt lợi. Vì vậy, cần phải tìm được những yếu tố rào cản để có giải pháp khắc phục. Thông thường trong quá trình nghe có những rào cản sau:

- Các yếu tố thuộc về người nói:

+ Nói quá nhiều thông tin hoặc thông tin quá phức tạp không phù hợp với trình độ của người nghe.

+ Do giọng nói của người nói dẫn đến người nghe không nghe được, nghe không hiểu và không thể nhớ hết những tin tức quan trọng và cần thiết.

+ Thái độ, phong cách, trang phục... của người nói không phù hợp với hoàn cảnh, làm ức chế, phân tán sự chú ý của người nghe.

- Các yếu tố thuộc về người nghe:

+ Yếu tố sinh lý như: tình trạng sức khỏe, tuổi tác, người nghe có vấn đề về thính giác.

+ Các yếu tố tâm lý như: quá xúc động, quá vui, quá buồn, có thói quen nghe nhanh hơn nói.

+ Thái độ định kiến với người nói, không có thiện chí nghe, không muốn chấp nhận ý kiến của người khác, không thích nghe ý kiến trái ngược.

+ Thiếu tập trung lắng nghe.

- Các yếu tố thuộc về môi trường: thời tiết, tiếng ồn...

Như vậy, vấn đề quan trọng đối với người làm công tác dân vận trong khi nghe là phải nhận biết được những rào cản để có biện pháp chủ động khắc phục.

2. Kỹ năng nói

2.1. Khái niệm

Nói là khả năng truyền đạt của người nói giúp người nghe nắm bắt được thông tin.

2.2. Vai trò của nói

Người làm công tác dân vận muốn giao tiếp có hiệu quả phải rèn luyện kỹ năng nói thật tốt. Khi thực hiện nhiệm vụ, người làm công tác dân vận cần phải có kỹ năng nói để trình bày các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ của mình. Nói trong thực thi nhiệm vụ của người làm công tác dân vận có những vai trò sau:

- Giúp truyền đạt thông tin một cách rõ ràng, cụ thể hơn;
- Giúp giải quyết công việc hiệu quả hơn; khẳng định và nâng cao uy tín bản thân;
- Giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội.

2.3. Các yếu tố cản trở quá trình nói

- Cản trở về tâm lý khi người nghe dừng dừng với người nói hoặc với vấn đề người nói đưa ra; tự ti vì vị thế, địa vị của mình khi nói, truyền đạt...
- Cản trở về ngôn ngữ: đặc biệt là cách dùng từ ngữ không phù hợp, không chính xác về mặt ngữ nghĩa có thể gây hiểu lầm hoặc khó hiểu.

- Cản trở về cơ sở vật chất: hệ thống âm thanh kém, thiếu ánh sáng, nóng quá hoặc lạnh quá, tài liệu không có hoặc có nhưng khó đọc.

- Cản trở về môi trường: là những cản trở bên ngoài có thể có tác động tiêu cực tới kết quả của quá trình nói.

- Cản trở do sự không tương đồng: giữa những người tham gia quá trình nói cũng có thể dẫn tới hiểu sai.

2.4. Giao tiếp phi ngôn từ

Khái niệm:

Giao tiếp phi ngôn từ là cách thức không sử dụng ngôn ngữ mà dùng những phương thức khác như: trang phục, ánh mắt, nét mặt, tư thế, khoảng cách, vị trí... để truyền đạt thông tin.

Để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong giao tiếp, người làm công tác dân vận cần khéo léo kết hợp lời nói với giao tiếp phi ngôn từ, trong đó cần chú ý:

- Trang phục: Trang phục như thế nào để phù hợp với hoàn cảnh là hết sức quan trọng. Do đó, cần phải đảm bảo các yếu tố như tính cá thể, tính chính thể, tính văn minh, tính kỹ năng.

- Ánh mắt: Ánh mắt có tác dụng quan trọng nhất và chiếm vị trí chủ yếu trong khả năng biểu cảm của khuôn mặt. Ánh mắt phản ánh tâm trạng, xúc cảm, tình cảm của con người như vui, buồn, tức giận, sợ hãi, lo lắng hay yên tâm. Ánh mắt cũng có thể thể hiện sự mong muốn, ý nghĩ của người đối thoại. Ánh mắt không chỉ bộc lộ tâm hồn của

con người mà còn là con đường chủ yếu mà qua đó các thông tin cảm tính từ môi trường bên ngoài được cung cấp. Do vậy, khi dùng ánh mắt để biểu thị hay truyền đạt điều gì đó trong giao tiếp, phải chú ý một số vấn đề như thời gian nhìn, vị trí nhìn, cách nhìn,...

- Nét mặt: Nét mặt biểu hiện thái độ, cảm xúc của con người: vui, buồn, ngạc nhiên, sợ hãi, tức giận, hoài nghi... Nét mặt còn cho ta biết ít nhiều về cá tính con người. Trong giao tiếp, cùng với nụ cười, nét mặt là yếu tố thường được người khác chú ý quan sát, góp phần quan trọng vào việc tạo nên hình ảnh trong mắt người khác. Có hai yếu tố quyết định khả năng biểu cảm của khuôn mặt, là tốc độ biến đổi và sự phối hợp biểu cảm.

- Tư thế: Tư thế có vai trò quan trọng trong giao tiếp, có thể xem nó như cái khung hay nền cho hình ảnh của chúng ta. Một người có vẻ bề ngoài đẹp, cơ thể khoẻ mạnh nhưng tư thế không đường hoàng thì vẻ đẹp đó cũng kém phần giá trị. Trong giao tiếp, có ba tư thế chủ yếu: đi, đứng và ngồi. Đó chính là sự khái quát vẻ đẹp của tư thế trong giao tiếp.

III- CÁCH THỨC RÈN LUYỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG CÔNG TÁC DÂN VẬN

1. Rèn luyện kỹ năng lắng nghe

* *Bước 1: Chuẩn bị lắng nghe*

- Xác định mục đích, sự cần thiết của việc lắng nghe và nội dung nghe.

+ Nghe để lấy thông tin: hiểu nội dung thông tin, làm rõ thông tin, ghi nhớ;

+ Nghe để đồng cảm.

- “Chọn mẫu” để lắng nghe, tức là xác định sẽ lắng nghe ai.

- Xác định nhu cầu, mong muốn của người nói đối với người nghe.

- Thu thập trước thông tin nếu cần thiết.

- Tạo bầu không khí phù hợp để nghe hiệu quả. Một môi trường không bị cản trở sẽ giúp cho người nói thấy thoải mái hơn và trao đổi được thêm nhiều thông tin hơn. Việc này làm tăng thêm sự đồng điệu giữa người nói và người nghe. Vì vậy để lắng nghe tốt cần:

+ Chọn thời gian, địa điểm;

+ Duy trì một khoảng cách hợp lý: không quá gần hoặc quá xa;

+ Không để các tác động khách quan làm phân tán hay ngắt quãng: điều kiện nơi giao tiếp, chuông điện thoại, đối tượng thứ ba...;

+ Gỡ bỏ tất cả các rào cản hữu hình như tài liệu chắn giữa người nói và người nghe, bàn quá lớn hay các rào cản vô hình như thành kiến và quan điểm riêng của mình đối với người nói, định kiến...

- Chuẩn bị tâm thế và thái độ nghe.

* *Bước 2: Tiến hành nghe*

- Tư thế: hướng về phía người đối thoại.

- Tiếp xúc bằng mắt: nhìn thẳng vào người nói, duy trì ánh mắt thường xuyên và ngắn.

- Tìm ra ý chính, nghe một cách đầy đủ cả nội dung và tình cảm.

- Tạo cơ hội cho người nói được trình bày.

- Khuyến khích bằng lời và không bằng lời.

- Chọn lọc, tiếp thu thông tin.

- Nhớ và ghi lại những thông tin cần thiết, các ý chính ra giấy.

** Bước 3: Phản hồi lại sau khi nghe*

Phản hồi là một phần quan trọng trong quá trình giao tiếp. Người nghe cần đưa ra phản hồi cho người nói để chứng tỏ rằng đã nhận được thông điệp và mức độ hiểu.

Một số phương pháp sử dụng để đưa ra phản hồi:

- Diễn giải: sau khi nghe xong, nói ngắn gọn các ý chính đã nghe được.

- Làm rõ: biến cái chưa rõ trở thành trọng tâm. Biến cái lộn xộn trở nên trật tự nếu có sự lộn xộn trong lời của người nói thì người nghe có thể hỏi người nói như “Tôi chưa rõ là đã hiểu đúng ý anh, chị chưa?” hay “Tôi vừa nghe thấy... Điều đấy có phải không?”.

- Tóm tắt lại: nêu các ý chính.

- Thông cảm: phản chiếu tâm trạng của người nói và phản hồi lại những tình cảm đằng sau nội dung của thông điệp.

Tóm lại, rèn luyện kỹ năng lắng nghe là một quá trình, đòi hỏi người làm công tác dân vận phải có ý thức

thường xuyên trau dồi và tự đúc kết kinh nghiệm từ thực tiễn hoạt động giao tiếp của mình. Có như vậy mới nâng cao được hiệu quả giao tiếp, nhờ đó nâng cao hiệu quả thực thi nhiệm vụ.

2. Rèn luyện kỹ năng nói

** Bước 1: Chuẩn bị nói*

- Xác định đối tượng người nghe.

Xác định đối tượng người nghe là việc đầu tiên cần được thể hiện trước khi nói. Mỗi đối tượng trên đều có những nét đặc thù khác nhau, thuộc những đối tượng thực hiện hoạt động dân vận khác nhau. Vì vậy, để thành công, trước khi nói, người làm công tác dân vận cần trả lời được ba câu hỏi sau:

+ Người nghe là ai?

+ Người nghe muốn biết thông tin về những vấn đề gì?

+ Người nghe đã biết gì về chủ đề mình sẽ nói?

Việc trả lời tốt các câu hỏi trên trước khi nói là một công việc rất quan trọng. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp chúng ta cũng có thể tìm hiểu người nghe trong quá trình nói bằng cách quan sát thái độ người nghe, nắm bắt sự phản hồi của họ để điều chỉnh cách nói cho phù hợp với bối cảnh.

- Xác định mục đích nói.

Mục đích nói liên quan chặt chẽ với đối tượng người nghe. Tuy nhiên, trong thực tế không phải khi nào đối tượng người nghe và mục đích nói cũng trùng khớp với

nhau. Sẽ có nhiều vấn đề mà người làm công tác dân vận trình bày vượt ra ngoài mong đợi hoặc đề nghị của người nghe nên phải xác định mục đích nói. Mục đích nói của người làm công tác dân vận trong thực thi công vụ rất đa dạng nên cần phải xác định rõ mục đích nói trong từng trường hợp.

- Thu thập, xử lý thông tin.

Để nói có hiệu quả thì một trong những yếu tố cần phải chú trọng đó là khâu thu thập và xử lý thông tin liên quan đến vấn đề trình bày. Một trong những lý do làm cho việc nói không có hiệu quả đó là thông tin thiếu chính xác, sai số liệu hoặc số liệu đưa ra không sát với thực tế. Trong thực thi công vụ, các nhóm thông tin liên quan đến nội dung nói đó là: thông tin về chủ trương, chính sách của cấp trên hoặc của chính cơ quan, đơn vị mình; thông tin liên quan đến hoạt động thực tế của lĩnh vực trình bày.

- Xây dựng cấu trúc nội dung.

Cấu trúc nội dung nói trong thực thi công vụ thông thường có ba phần: đặt vấn đề; giải quyết vấn đề và kết luận.

- Lựa chọn phương tiện nói.

+ Lựa chọn cách thức nói ngắn gọn, rõ ràng, phù hợp với nội dung và đối tượng. Không nói lấp, dùng từ địa phương hoặc những từ mang tính “hàn lâm” không phù hợp với đối tượng; âm lượng, tốc độ của lời nói cũng cần phải điều chỉnh không quá nhanh nhưng cũng không quá chậm, không nói giọng đều đều.

+ Sử dụng hợp lý các phương tiện hỗ trợ như trang phục, điều bộ cơ thể và các phương tiện kỹ thuật khác như: máy tính, máy chiếu hát; bảng viết; giấy Ao, giấy màu...; thiết bị âm thanh, hình ảnh như máy quay, đầu video,...

- Luyện tập trước khi nói.

Để trở thành người nói tốt trước khi “diễn” đòi hỏi phải luyện tập. Có thể luyện tập trước nhóm nhỏ để mọi người đóng góp ý kiến hoặc có thể tự luyện tập.

** Bước 2: Tiến hành nói*

- Khi nói cần phải làm rõ một số yếu tố như: mục đích của việc nói; kết cấu nội dung khi nói; mục tiêu của việc nói; phương thức nói; thời lượng cho toàn bộ phần nói; sự liên quan của người nghe.

- Nội dung chính khi nói cần làm rõ:

+ Tiếp cận và thể hiện mọi khía cạnh của nội dung trong tổng thể các vấn đề liên quan.

+ Tiếp cận vấn đề một cách phù hợp, đặc biệt đối với những vấn đề chính cần dành thời gian hợp lý.

+ Lựa chọn cách biểu hiện phù hợp với nội dung.

Kết thúc phần nội dung chính cần phải xem xét, đối chiếu với những gì đã đặt ra ở phần đầu, đồng thời có thể đặt câu hỏi để biết phản hồi của người nghe, nếu người nghe phản hồi tốt tức là mục đích đặt ra ban đầu đối với người nghe đã được đáp ứng.

- Kết thúc nói cần làm rõ:

+ Làm cho người nghe nhớ được những điểm chính.

+ Nhấn mạnh vai trò của cả người nói lẫn người nghe.

+ Thỏa mãn những mục tiêu ban đầu đặt ra.

- Ngoài ra, trong khi nói cần phải:

+ Tự tin vào chính mình: Đây là yếu tố đặc biệt quan trọng trong giao tiếp. Người nói cần thực sự bình tĩnh và tự tin vào bản thân, khắc phục tâm lý quá lo lắng, sợ thất bại hay sợ bị chế nhạo... làm ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp.

+ Sử dụng phi ngôn ngữ: Nhiều người cứ nghĩ rằng, hiệu quả nói phụ thuộc vào nội dung của bài nói, nhưng thực ra những gì bạn mất công chuẩn bị chỉ chiếm 7% hiệu quả truyền tải thông điệp, trong khi đó phi ngôn ngữ lại chiếm đến 93%. Ngữ điệu giọng nói, khả năng giao tiếp bằng mắt hay sự di chuyển của người nói, trang phục cũng là yếu tố đặc biệt ảnh hưởng đến hiệu quả khi nói.

+ Truyền đạt bằng ngôn ngữ của người nhận: Điều quan trọng là khả năng người nói tìm hiểu đúng mỗi quan tâm, tính cách của người nghe. Người nói cần biết kiến thức, kinh nghiệm, mối quan tâm, mục tiêu, v.v. mà người nghe có để có thể thiết kế thông điệp phù hợp. Thông điệp cần được trình bày theo ngôn ngữ của người nghe là cách tốt nhất để đảm bảo hiểu được thông tin. Nếu người nghe tỏ ra không hiểu thông điệp, cần phải làm rõ ý hơn như: đặt câu hỏi, nhắc lại nếu cần thiết, sử dụng cấu trúc câu và từ khác.

** Bước 3: Tự đánh giá*

Để có hiệu quả cao trong những lần giao tiếp sau cần phải đánh giá, rút kinh nghiệm. Có nhiều cách thức

đánh giá kết quả nhưng có thể đánh giá, rút kinh nghiệm bằng cách phát phiếu hoặc lấy ý kiến phản hồi trực tiếp từ người nghe và các chuyên gia, nếu có các chuyên gia ngồi nghe. Từ những điểm còn hạn chế của bản thân trong quá trình giao tiếp để tự đặt ra mục tiêu rèn luyện.

KỸ NĂNG THU THẬP, XỬ LÝ THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC DÂN VẬN Ở CƠ SỞ

I- NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC DÂN VẬN Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm thu thập và xử lý thông tin của cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở

Theo *Từ điển tiếng Việt*, thông tin là truyền tin cho nhau biết¹. Khoản 1, Điều 2 Luật tiếp cận thông tin năm 2016 quy định: *Thông tin* là tin, dữ liệu được chứa đựng trong văn bản, hồ sơ, tài liệu có sẵn, tồn tại dưới dạng bản viết, bản in, bản điện tử, tranh, ảnh, bản vẽ, băng, đĩa, bản ghi hình, ghi âm hoặc các dạng khác do cơ quan nhà nước tạo ra. Theo nghĩa thông thường, thu thập và xử lý thông tin là quá trình tìm kiếm, tập hợp, phân loại, phân tích thông tin theo các nguyên tắc, phương pháp nhất định, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp giải quyết công việc.

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Đại từ điển tiếng Việt*, *Sđd*, tr.953.

Theo *Tài liệu bồi dưỡng ngạch chuyên viên*, thu thập thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn tin, tập hợp thông tin nhằm đáp ứng mục tiêu đã định trước và 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.

Từ những cách tiếp cận trên, có thể hiểu: *Hoạt động thu thập và xử lý thông tin của cán bộ cấp cơ sở là quá trình tìm kiếm, tập hợp, lựa chọn, phân tích, tổng hợp các tin, dữ liệu được chứa đựng trong văn bản, hồ sơ, tài liệu... phục vụ cho việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của cán bộ cấp xã (cấp cơ sở).*

2. Vai trò của việc thu thập và xử lý thông tin đối với hoạt động của cán bộ cấp cơ sở

Cán bộ cấp cơ sở khi thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao trên tất cả các chức năng (dự báo; kế hoạch; tổ chức; lãnh đạo; quản lý; phối hợp; kiểm tra, giám sát...) đều phải thu thập và xử lý thông tin, vai trò của việc thu thập và xử lý thông tin đối với hoạt động của cán bộ cấp cơ sở thể hiện ở những nội dung cơ bản sau:

- Thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng trong việc xác định tính chính xác, khoa học mục tiêu; phương hướng hoạt động; thảo luận và ban hành nghị quyết về phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh ở cơ sở. Ví dụ: việc xác định mục tiêu, ban hành

ng nghị quyết của đảng ủy xã; nghị quyết của Hội đồng nhân dân; mục tiêu, phương hướng, kế hoạch hành động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội ở xã...

- Thu thập và xử lý thông tin phục vụ trực tiếp cho việc lập kế hoạch và ra quyết định của cán bộ cấp cơ sở. Để có được những kế hoạch và quyết định đúng đắn, cán bộ cấp cơ sở cần rất nhiều thông tin. Nhờ có thông tin mà đội ngũ cán bộ cấp cơ sở có thể giải quyết đúng và hiệu quả các vấn đề sau: 1) Nhận thức vấn đề cần phải lập kế hoạch và ra quyết định; 2) Dự báo cơ hội cũng như thách thức đối với địa phương; 3) Xác lập các cơ sở khoa học cần thiết để xác định các mục tiêu phù hợp với chức trách, nhiệm vụ được giao; 4) Lựa chọn một cách khoa học các phương án (ai? cái gì? như thế nào?) để thực hiện các kế hoạch, quyết định.

- Thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng trong việc chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ cấp cơ sở. Thông tin giúp cho đội ngũ cán bộ cấp cơ sở: 1) Tạo cơ sở khoa học cho việc xây dựng thể chế, thiết chế, cơ chế, chính sách... để thực hiện thắng lợi mục tiêu, nghị quyết, quyết định...; 2) Lựa chọn các phương pháp và phong cách lãnh đạo, quản lý hiệu quả; 3) Nhận thức được các vấn đề liên quan đến động cơ thúc đẩy cán bộ, đảng viên và nhân dân ở địa phương.

- Thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng trong việc tổ chức thực hiện thắng lợi nghị quyết, quyết định, kế hoạch và các chương trình ở xã: 1) Cung cấp các dữ liệu

cần thiết về nhân lực, vật lực từ đó lựa chọn, phân công tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành...; 2) Xây dựng phương án cụ thể để bố trí, sắp xếp, sử dụng nhân lực và điều kiện thực hiện (ai, tổ chức nào làm gì? làm như thế nào? nguồn lực ra sao? phối hợp như thế nào?...); 3) Giải quyết các vấn đề liên quan đến công tác tổ chức và những vấn đề nảy sinh trong quá trình tổ chức thực hiện.

- Thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng trong kiểm tra, giám sát thực hiện nhiệm vụ của cán bộ cấp xã: 1) Là cơ sở để theo dõi, xem xét, đánh giá hoạt động của cá nhân, tổ chức; 2) Chủ động phòng ngừa, ngăn chặn, khắc phục những thiếu sót, khuyết điểm; 3) Phát hiện nhân tố điển hình, mô hình từ đó nhận diện, nhân rộng...

3. Những yêu cầu cơ bản trong thu thập và xử lý thông tin của cán bộ cấp cơ sở

3.1. Yêu cầu đối với việc thu thập thông tin

- Thông tin thu thập được phải chính xác, phản ánh đúng bản chất của sự vật, sự việc, hiện tượng, đối tượng có liên quan. Tránh việc thu thập thông tin phiến diện, thiếu tính chính xác hoặc phản ánh không đúng bản chất sự việc, hiện tượng.

- Thông tin thu thập được phải mang tính thời sự. Phải là những thông tin mới, phải phản ánh kịp thời, đúng đối tượng ở thời điểm hiện tại.

- Thông tin thu thập được phải đơn giản, dễ hiểu, dễ sử dụng nhằm phục vụ tốt cho công tác lãnh đạo, quản lý.

3.2. Yêu cầu đối với việc xử lý thông tin

- Đảm bảo sự hài hòa ba loại thông tin: thông tin theo chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh cán bộ xã (cán bộ đảng; chính quyền hoặc Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội); thông tin thuận và nghịch chiều; thông tin khách quan.

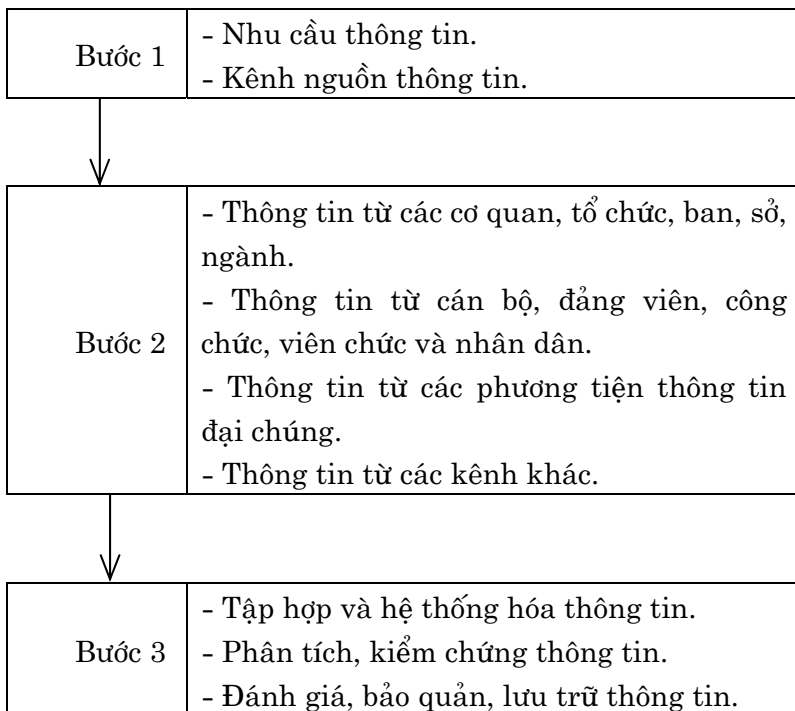
- Đảm bảo sự hiện diện của ba nguồn thông tin: nguồn thông tin từ cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền cung cấp; nguồn thông tin từ tiếp xúc công dân, khảo sát thực tế; nguồn thông tin từ các phương tiện truyền thông đại chúng và xã hội.

- Cảnh trọng khi sử dụng thông tin mang tính dự báo, thông tin từ mạng xã hội.

II- KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

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 thu thập, xử lý thông tin phải đảm bảo tính chính xác, khoa học và phải tuân theo các nguyên tắc, phương pháp nhất định, góp phần quan trọng vào việc thực hiện có hiệu quả chức năng và nhiệm vụ được giao.

Sơ đồ kỹ năng thu thập, xử lý thông tin của cán bộ cấp xã



1. Bước 1: Chuẩn bị thu thập thông tin

* *Xác định nhu cầu thu thập thông tin*

- Căn cứ để xác định nhu cầu thông tin của cán bộ cấp xã:

+ Kế hoạch, nội dung, chương trình hoạt động của đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội ở cấp xã.

+ Kế hoạch hoạt động của từng chức danh cán bộ cấp xã.

- Để xác định đúng nhu cầu thu thập và xử lý thông tin, cán bộ cấp xã cần phải trả lời được các câu hỏi sau:

+ Hoạt động sắp tới của đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội là hoạt động gì?

+ Bản thân sẽ tham gia vào những hoạt động nào?

+ Hoạt động đó cần có những thông tin gì?

+ Bản thân đã có được những thông tin nào?

+ Thông tin nào còn thiếu, thông tin nào cần bổ sung?

** Xác định kênh, nguồn thông tin*

Cán bộ cấp xã có thể thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. Thông thường có thể thu thập từ các nguồn sau:

- Từ các cơ quan, tổ chức, ban, sở, ngành;

- Từ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và nhân dân;

- Từ các phương tiện thông tin đại chúng (như: báo, đài, internet...);

- Từ các kênh khác.

Khi thu thập thông tin, cần phải xác định một cách chính xác, rõ ràng, đầy đủ nguồn thông tin để thuận tiện cho việc tra cứu, sử dụng.

2. Bước 2: Thu thập thông tin

** Thu thập thông tin từ các cơ quan, tổ chức, ban, sở, ngành*

Đây là nguồn thông tin rất quan trọng trực tiếp phục vụ cho việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao:

- Thu thập thông tin từ nguồn này, cán bộ cấp xã biết được đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; thông tin về nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của từng chức danh cán bộ cấp xã và hoạt động của địa phương, bao gồm: các văn kiện của Đảng, các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước, địa phương, các chương trình, đề án, dự án, kế hoạch, tờ trình, báo cáo... của các cơ quan, tổ chức có liên quan...;

- Để xác định rõ nguồn thông tin đòi hỏi người cần thu thập thông tin phải đặt ra và trả lời các câu hỏi sau: Ai đang nắm giữ, sở hữu thông tin?; Ai có thể cung cấp thông tin?; Ai có quyền đưa ra thông tin?;

- Cán bộ cấp xã có thể trực tiếp gặp các cơ quan, tổ chức để yêu cầu cung cấp thông tin hoặc thông qua tổ chức mình công tác (đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân...) gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức cung cấp thông tin;

- Khi thu thập thông tin từ nguồn này, cán bộ cấp xã có thể lựa chọn các phương pháp như: đọc tài liệu, ghi chép, sao chép, ghi âm, quay video... những nội dung, tài liệu liên quan đến lĩnh vực cần thu thập.

** Thu thập thông tin từ cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và nhân dân*

Kênh thông tin này giúp cán bộ cấp xã nắm bắt kịp thời tình hình đời sống vật chất, tinh thần; kết quả các phong trào phát triển kinh tế - xã hội; tâm tư, nguyện vọng của

cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức và mọi người dân ở địa phương cơ sở. Khi thu thập thông tin từ nguồn này, cán bộ cấp xã cần: 1) Xác định mục đích, yêu cầu nội dung thông tin cần thu thập; 2) Lựa chọn đúng đối tượng cung cấp thông tin; 3) Chuẩn bị bộ công cụ để thu thập thông tin: bảng hỏi, máy ghi âm, sổ ghi chép...; 4) Xác định phương pháp thu thập thông tin phù hợp: tổ chức hội nghị; quan sát, trao đổi; tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

** Thu thập thông tin từ các phương tiện truyền thông đại chúng*

- Đây là nguồn thông tin quan trọng, giúp cán bộ cấp xã có thể cập nhật, nhìn nhận, đánh giá một cách toàn diện, sâu sắc tình hình kinh tế, chính trị, xã hội... từ đó dự báo, xác định mục tiêu, phương hướng hoạt động... của cá nhân, tổ chức. Theo đó, cán bộ cần phải dành một khoảng thời gian nhất định để tiếp cận, khai thác thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng bao gồm: thông tin từ đài phát thanh, truyền hình, báo, tạp chí, mạng xã hội... Những thông tin này giúp cán bộ cấp xã nắm bắt tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, phong tục tập quán,... của người dân địa phương và những vấn đề thực tiễn đang đặt ra ở địa phương và trên cả nước...

- Khi thu thập thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng, cán bộ cấp xã cần: 1) Xác định nguồn thông tin chính thống, như: các chương trình của Đài Truyền hình Việt Nam; Đài phát thanh và truyền hình địa phương;

chương trình phát thanh của xã, phường, thị trấn; các tài liệu, sách báo liên quan đến lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, đời sống; mạng internet: Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ, của bộ, ngành...; 2) Đảm bảo tính khách quan của thông tin thu thập: tôn trọng tính chính xác của thông tin, không thêm bớt hoặc bóp méo thông tin; 3) Đảm bảo tính pháp lý của thông tin: tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, chỉ được sử dụng thông tin khi được phép của cơ quan quản lý hoặc tác giả...; 4) Đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy cao, nhất là thông tin trên mạng internet, các thông tin này phải được Nhà nước thừa nhận, cho phép sử dụng và khai thác; phù hợp với đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

Ngoài ra, cán bộ cấp xã có thể *thu thập thông tin từ các kênh khác*, như: dư luận xã hội, tin đồn... Tuy nhiên, những thông tin này cần phải được kiểm chứng, xem xét kỹ nguồn gốc thông tin; động cơ, mục đích của đối tượng cung cấp thông tin; đối chiếu với các nguồn thông tin khác để phân tích tính chính xác, khoa học của thông tin để phục vụ cho việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Bước 3: Xử lý thông tin

** Tập hợp và hệ thống hóa thông tin*

- Tập hợp và hệ thống hóa thông tin là tóm tắt và phân loại thông tin theo các nhóm vấn đề, lĩnh vực như thông tin về kinh tế, thông tin về chính trị - xã hội...

- Khi tập hợp, hệ thống hóa thông tin, cán bộ cấp xã cần lưu ý: 1) Phân loại thông tin theo từng vấn đề, nội dung, lĩnh vực; 2) Sắp xếp thông tin theo thứ tự: thông tin trực tiếp - thông tin gián tiếp; thông tin chính thống - thông tin không chính thống; 3) Sắp xếp theo tính cập nhật, thời sự: thông tin mới - thông tin cũ... 4) Lập danh mục thông tin: thống kê đầy đủ các thông tin thu thập được; rà soát để xác định những thông tin còn thiếu, cần bổ sung.

** Phân tích, kiểm chứng thông tin*

Phân tích, kiểm chứng thông tin là kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý, tính thời sự của các tài liệu, số liệu. Cán bộ cấp xã cần:

- Xác định độ tin cậy của các nguồn tin; lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có): phân tích, làm rõ nội dung thông tin đã thu thập được; đối chiếu, so sánh giữa những thông tin thu thập được để tìm ra mâu thuẫn, từ đó làm rõ tính chính xác, độ tin cậy của thông tin; gặp gỡ trực tiếp đối tượng cung cấp thông tin để trao đổi, làm rõ những vấn đề còn băn khoăn.

- Thông tin phục vụ cho hoạt động của cán bộ cấp xã phải đảm bảo các yêu cầu: đúng, đủ, rõ, kịp thời, toàn diện.

** Đánh giá, bảo quản, lưu trữ thông tin*

- Đánh giá thông tin:

+ Trước khi sử dụng thông tin, cán bộ cấp xã cần đánh giá để xem xét mức độ chính xác; tính thời sự; tính đầy đủ, hệ thống của thông tin. Việc đánh giá thông tin đúng,

khách quan, toàn diện sẽ giúp cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cán bộ cấp xã chính xác, hiệu quả.

+ Sau khi sử dụng thông tin vào các hoạt động cụ thể, cán bộ cấp xã cần xem xét giá trị ảnh hưởng của thông tin đối với kết quả hoạt động của mình để từ đó đánh giá năng lực của bản thân trong việc thu thập, xử lý thông tin, kịp thời rút kinh nghiệm, từng bước hoàn thiện kỹ năng thu thập, xử lý thông tin.

- Bảo quản, lưu trữ thông tin: Để đảm bảo cho tài liệu, thông tin không bị hư hỏng, cán bộ cấp xã cần có biện pháp lưu trữ, bảo quản phù hợp. Các thông tin dưới dạng văn bản có thể lưu trữ trong các cặp hồ sơ lưu trữ thông tin; các thông tin bằng file mềm, lưu trữ ở máy tính. Việc lưu trữ phải đảm bảo tính khoa học, bảo đảm sự an toàn, tránh mất mát, hư hỏng; đối với những thông tin không còn giá trị sử dụng nên loại khỏi tài liệu lưu trữ để thuận lợi cho việc tra cứu và phục vụ công tác hằng ngày và lâu dài của cán bộ cấp xã.

KỸ NĂNG QUÁN TRIỆT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT CỦA ĐẢNG

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ KỸ NĂNG QUÁN TRIỆT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT CỦA ĐẢNG

1. Khái niệm

Theo *Từ điển tiếng Việt*, quán triệt là hiểu thấu đáo và thể hiện đầy đủ trong hoạt động¹. Việc tổ chức nghiên cứu quán triệt thực hiện nghị quyết của Đảng trong cán bộ, đảng viên, đặc biệt là tuyên truyền sâu rộng trong nhân dân là rất cần thiết trong giai đoạn hiện nay. Bởi đây là một khâu quan trọng để chuyển tải nội dung cốt lõi các nghị quyết của Đảng đến đội ngũ cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân; giúp cho cán bộ, đảng viên, nhân dân hiểu sâu, hiểu kỹ, thấu đáo nội dung các nghị quyết, từ đó thực hiện và vận dụng sáng tạo nội dung các nghị quyết vào tình hình thực tế ở cơ sở, thúc đẩy quá trình đưa nghị quyết của Đảng vào cuộc sống. Trên cơ sở quán triệt sâu sắc nghị quyết của Đảng, việc tổ chức thực hiện là quá trình chuyển hóa những

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sđd, tr.801.

tư tưởng, quan điểm, chủ trương, chính sách, phương án, phương thức hoạt động, được thể hiện trong nghị quyết thành hiện thực cuộc sống, thành hành vi hoạt động của từng cá nhân, tập thể trong mỗi cơ quan, đơn vị, địa phương. Đó là quá trình đưa đường lối, chủ trương, nghị quyết của Đảng vào cuộc sống, thành phong trào hành động cách mạng của nhân dân. Là quá trình biến ý chí của tập thể thành hành động của đông đảo cán bộ, đảng viên và nhân dân.

Như vậy, quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng là hoạt động nhằm chuyển tải nội dung cốt lõi các nghị quyết của Đảng đến đội ngũ cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân, giúp cho cán bộ, đảng viên, nhân dân thông suốt, hiểu thấu đáo và tuân thủ đầy đủ, quyết tâm thực hiện đầy đủ, tạo phong trào hành động cách mạng biến nghị quyết của Đảng thành hiện thực.

2. Vai trò của việc quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng

- Là phương tiện quan trọng để đưa chủ trương, đường lối của Đảng đến cán bộ, đảng viên và các tầng lớp nhân dân, qua đó thống nhất nhận thức chính trị, trách nhiệm và quyết tâm chính trị trong thực hiện đúng, đầy đủ và sáng tạo chủ trương, nghị quyết của Đảng, tạo phong trào hành động cách mạng biến chủ trương, nghị quyết của Đảng thành hiện thực của cuộc sống.

- Là công cụ để định hướng tư tưởng, hướng dẫn suy nghĩ và hành động của cán bộ, đảng viên và nhân dân.

Góp phần tăng cường mối quan hệ máu thịt giữa Đảng với nhân dân, xây dựng khối đoàn kết thống nhất trong Đảng, tăng cường sự đồng thuận trong xã hội.

- Là công cụ sắc bén trong đấu tranh bảo vệ chân lý, chống lại mọi âm mưu, thủ đoạn “diễn biến hòa bình” của các thế lực thù địch; phê phán các quan điểm sai trái, lệch lạc nảy sinh trong cán bộ, đảng viên và quần chúng trong quá trình thực hiện đường lối đổi mới của Đảng và Nhà nước.

- Qua quán triệt phát huy vai trò làm chủ, tính tích cực, sáng tạo của cán bộ, đảng viên, quần chúng, trước hết là ở cơ sở trên các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, an ninh, quốc phòng.

3. Yêu cầu của việc quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng

- Đảm bảo tính kịp thời: Công tác quán triệt, tổ chức thực hiện phải bảo đảm tính kịp thời để sớm đưa nghị quyết của Đảng vào cuộc sống, biến những chủ trương, nghị quyết thành hiện thực. Nhiệm vụ của công tác dân vận là làm sao để “dân biết, dân hiểu, dân tin và dân làm”, theo đó, tính kịp thời trong quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng là yêu cầu rất quan trọng.

- Đảm bảo tính khoa học: Để cán bộ, đảng viên và nhân dân nhận thức đúng đắn, đầy đủ và toàn diện nội dung của nghị quyết từ đó quyết tâm thực hiện, biến nghị quyết thành hiện thực, đòi hỏi công tác quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng phải đảm bảo

tính khoa học. Quá trình quán triệt, tổ chức thực hiện phải dựa trên những luận cứ khoa học và cơ sở thực tiễn của địa phương từ đó có sự phân tích, đánh giá và đưa ra những phương hướng, giải pháp, chương trình, kế hoạch hành động cụ thể, đồng thời giải đáp những vấn đề nảy sinh trong cuộc sống.

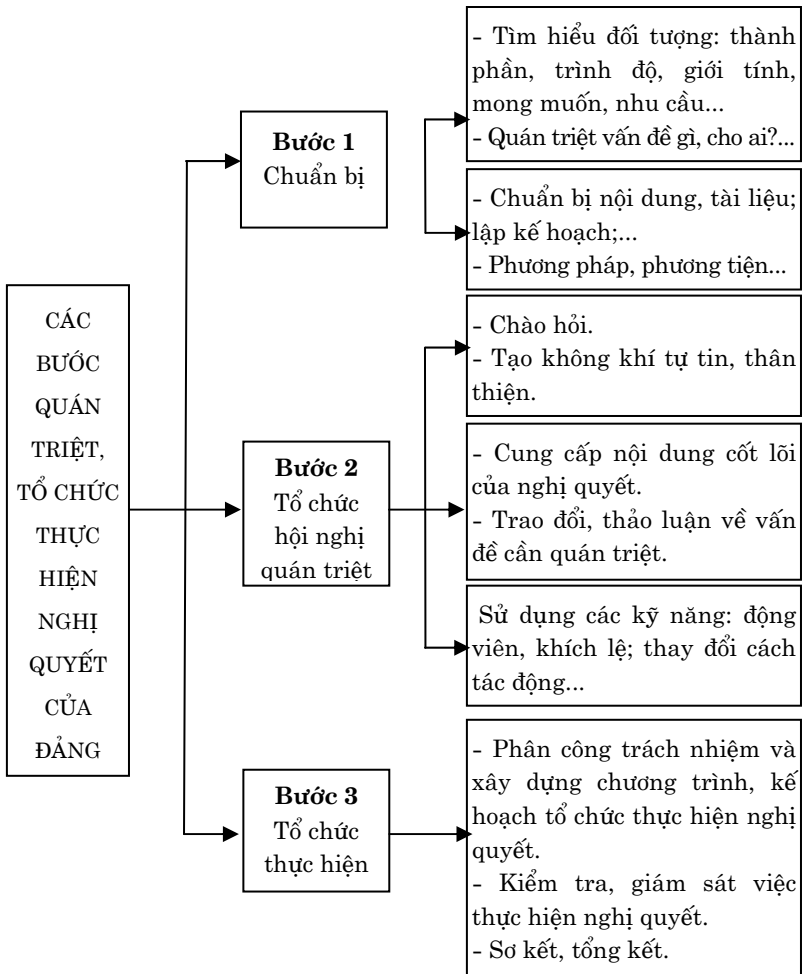
- Đảm bảo tính phù hợp: Công tác quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng phải được thực hiện trên cơ sở phù hợp với từng đối tượng cán bộ, đảng viên và nhân dân; phù hợp với từng đối tượng quần chúng, đoàn viên, hội viên của các tổ chức đoàn thể và phù hợp với thực tiễn của từng địa phương. Theo đó, từ việc lựa chọn nội dung; hình thức, phương pháp, cách thức quán triệt cho đến việc xây dựng chương trình, kế hoạch, mô hình tổ chức thực hiện phải thật sự phù hợp, không chung chung, xa rời thực tiễn.

II- KỸ NĂNG QUÁN TRIỆT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT CỦA ĐẢNG

Quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết là một nhiệm vụ hết sức quan trọng, có tính chất quyết định đến chất lượng, hiệu quả của công tác dân vận, nhất là ở cơ sở. V.I. Lênin nhấn mạnh: Khi mục đích, nhiệm vụ đã được xác định, nghị quyết đã được thông qua thì việc tổ chức thực hiện nghị quyết lại trở nên quan trọng hàng đầu. Một nghị quyết dù đúng và có đủ cơ sở khoa học,

nhưng tự bản thân nó chỉ là văn bản giấy tờ, nếu sau đó không có một quá trình quán triệt, tổ chức thực hiện.

Việc tổ chức quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng cần thực hiện các bước cơ bản sau:



Bước 1: Chuẩn bị

Bước chuẩn bị cho việc quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng giữ vai trò then chốt, tạo tiền đề cho các bước sau được thực hiện một cách chủ động, đúng kế hoạch và hiệu quả. Công tác chuẩn bị được coi là bước xây dựng kịch bản trong đó có sự tính toán, sắp đặt các công việc, thao tác sao cho mục tiêu, nội dung, hệ thống phương pháp, phương tiện, địa điểm, thời gian phù hợp với đặc điểm của đối tượng và bối cảnh xã hội. Theo đó, việc xác định mục tiêu quán triệt, tổ chức thực hiện là trung tâm; nghiên cứu nắm bắt các đặc điểm của đối tượng quán triệt là yêu cầu hàng đầu; trên cơ sở mục tiêu, nội dung và đặc điểm đối tượng mà các tổ chức trong hệ thống chính trị cơ sở lựa chọn phương pháp, phương tiện để triển khai quán triệt, tổ chức thực hiện một cách có hiệu quả nhất. Chuẩn bị cho việc quán triệt, tổ chức thực hiện là một loạt các hoạt động bao gồm: xác định mục đích, yêu cầu, đối tượng, nội dung, phương pháp, thời gian, bối cảnh..., trả lời cho các câu hỏi: Quán triệt để làm gì? Quán triệt về vấn đề gì? Ở đâu, vào thời gian nào? Đối tượng quán triệt là ai? Lấy tài liệu nào, ở đâu? Phương pháp quán triệt như thế nào?...

Do vậy, để chuẩn bị tốt cho việc quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng cần chuẩn bị tốt những nội dung sau:

STT	Công việc cần chuẩn bị	Yêu cầu, nội dung
1	Nắm vững đối tượng quán triệt, tổ chức thực hiện (Quán triệt ai?)	<ul style="list-style-type: none"> - Đặc điểm về mặt xã hội: giai cấp, dân tộc, nghề nghiệp, học vấn, giới tính... - Đặc điểm về tư tưởng, tâm lý: quan điểm, chính kiến, động cơ, trạng thái về thể chất... - Nhu cầu, thị hiếu thông tin: thái độ với nguồn thông tin; cách thỏa mãn thông tin...
2	Xác định nội dung quán triệt, tổ chức thực hiện (Quán triệt vấn đề gì?)	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu tư tưởng theo chương trình kế hoạch. - Yêu cầu của đối tượng thông qua cơ quan, tổ chức “đặt hàng”. - Dựa vào kinh nghiệm, hiểu biết của cán bộ cơ sở về đặc điểm đối tượng.
3	Chuẩn bị tài liệu (Lấy tài liệu nào, ở đâu?)	<p>Tùy vào nội dung các nghị quyết để chuẩn bị tài liệu: Văn kiện của Đảng, Nhà nước; báo cáo tổng kết, sơ kết; băng, đĩa...</p>
4	Xác định thời gian, địa điểm (Ở đâu? Khi nào?)	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm: Trong phòng hay ngoài trời; trang thiết bị như thế nào? - Thời gian: sáng, chiều, tối; giờ làm việc hay giờ nghỉ; ngày thường hay ngày lễ...

STT	Công việc cần chuẩn bị	Yêu cầu, nội dung
5	Lựa chọn cách thức, phương pháp quán triệt, tổ chức thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - Quán triệt, tổ chức thực hiện trong cán bộ, đảng viên? - Quán triệt, tổ chức thực hiện trong đoàn viên, hội viên của các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội? - Quán triệt, tổ chức thực hiện trong nhân dân?
6	Xây dựng đề cương quán triệt	<ul style="list-style-type: none"> - Cụ thể hóa mục đích, yêu cầu quán triệt, tổ chức thực hiện. - Chứa đựng, bao hàm nội dung quán triệt. - Đề cương gồm: mở đầu, nội dung, kết luận.

Bước 2: Tổ chức hội nghị quán triệt thực hiện nghị quyết

Thứ nhất, chuẩn bị tài liệu phục vụ cho việc quán triệt nghị quyết.

Căn cứ vào tính chất, nội dung của từng nghị quyết các tổ chức trong hệ thống chính trị ở cơ sở, để phân công trách nhiệm cho từng thành viên giới thiệu nội dung nghị quyết; giới thiệu nội dung chương trình hành động thực hiện nghị quyết. Chương trình hành động phải căn cứ vào quan điểm chỉ đạo của cấp trên và đặc biệt là phải căn cứ vào thực tiễn của địa phương để xác định rõ các nhiệm vụ, con người, thời gian, biện pháp và điều kiện bảo đảm cho việc thực hiện nghị quyết.

Để quán triệt nghị quyết có hiệu quả, khi quán triệt phải truyền tải được những nội dung cơ bản, quan trọng của nghị quyết. Quán triệt nghị quyết phải làm cho cán bộ, đảng viên sau nghiên cứu, học tập nắm bắt được mục tiêu, nội dung của nghị quyết để vận dụng và thực hiện. Muốn vậy, người giới thiệu phải nghiên cứu kỹ nghị quyết, phân tích rõ cơ sở khoa học, liên hệ thực tiễn để thu hút sự chú ý của đảng viên, để thu được kết quả cao trong triển khai nghị quyết.

Thứ hai, tổ chức hội nghị quán triệt nghị quyết.

Để quán triệt nghị quyết của Đảng có hiệu quả, đòi hỏi phải truyền tải được những nội dung cơ bản, quan trọng của nghị quyết. Phải làm cho cán bộ, đảng viên sau khi nghiên cứu, học tập nghị quyết nắm bắt được nội dung và vận dụng vào công tác. Muốn vậy, phải nghiên cứu kỹ nghị quyết, phân tích có cơ sở khoa học, liên hệ thực tiễn nhằm thu hút sự chú ý của cán bộ, đảng viên để thu được kết quả cao trong triển khai nghị quyết.

Sau khi nắm được các nội dung cơ bản của nghị quyết, tổ chức hội nghị quán triệt và xây dựng kế hoạch thực hiện, phân công nhiệm vụ cho cán bộ, đảng viên vận động quần chúng nhân dân thực hiện nghị quyết.

* Một số kỹ năng cần có để quán triệt nghị quyết của Đảng:

- Kỹ năng gây thiện cảm ban đầu cho đối tượng.

Việc gây thiện cảm ban đầu có ý nghĩa quan trọng, giúp củng cố niềm tin của nhân dân đối với vấn đề đang

được quán triệt. Theo đó, để quán triệt có hiệu quả, cán bộ dân vận cần:

- + Trang phục phù hợp với hoàn cảnh;
- + Nét mặt vui tươi, luôn nở nụ cười;
- + Cử chỉ, phong thái tự tin;
- + Quan tâm đến đối tượng: chào hỏi thân mật; quan tâm đến hoàn cảnh gia đình...
- Kỹ năng sử dụng phương pháp trong quán triệt.

Quán triệt nghị quyết của Đảng chủ yếu dùng phương pháp truyền đạt, chứng minh, giải thích và phân tích để đối tượng nhận thức đầy đủ, toàn diện nội dung cốt lõi của nghị quyết, hình thành niềm tin, từ đó thực hiện theo nghị quyết.

+ Chứng minh: là cách thuyết phục chủ yếu dựa vào các dẫn chứng xác thực để làm sáng tỏ và xác nhận tính đúng đắn của nội dung nghị quyết. Các dẫn chứng đưa ra gồm số liệu, sự kiện, hiện tượng, nhân chứng, danh ngôn, kinh điển. Các dẫn chứng này phải chính xác, tiêu biểu, toàn diện và sát hợp với vấn đề cần chứng minh.

+ Giải thích: là việc dùng lý lẽ để giảng giải giúp người nghe hiểu rõ và hiểu đúng nội dung của nghị quyết. Lập luận trong khi giải thích phải chặt chẽ, chính xác, mạch lạc.

+ Phân tích: là mổ xẻ vấn đề nhằm chỉ ra được điểm mới cốt lõi, những yêu cầu và nhiệm vụ cụ thể đặt ra cho từng đối tượng. Việc phân tích phải dựa trên cơ sở khoa học, không được cường điệu mặt này, hạ thấp mặt kia, tô hồng hoặc bôi đen sự việc. Sau khi phân tích phải có kết luận, đánh giá, hướng người nghe vào định hướng tư duy

đúng đắn, không làm cho người nghe hoài nghi, dao động, hoang mang.

Bước 3: Tổ chức thực hiện nghị quyết

Việc tổ chức thực hiện nghị quyết cần thực hiện như sau:

Thứ nhất, phân công trách nhiệm và xây dựng chương trình, kế hoạch tổ chức thực hiện nghị quyết.

Các tổ chức trong hệ thống chính trị cơ sở, căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đoàn thể mình xây dựng chương trình hành động và các kế hoạch cụ thể hóa thực hiện nghị quyết gắn với trách nhiệm của từng tổ chức. Từ nhiệm vụ được phân công, mỗi tổ chức, cá nhân phải cụ thể hóa nghị quyết thành các chương trình, kế hoạch hành động, trong đó phải xác định cụ thể các nhiệm vụ, biện pháp, thời gian thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ để đưa nghị quyết vào cuộc sống.

Trên cơ sở nhiệm vụ phân công của các tổ chức, cá nhân, việc tổ chức chỉ đạo thực hiện cần lưu ý một số vấn đề sau:

- Phải lựa chọn những vấn đề trọng tâm, trọng điểm để tập trung chỉ đạo thực hiện.

- Lưu ý phải phát huy và đề cao trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân trong hệ thống chính trị trong thực hiện nghị quyết.

- Phải nêu cao vai trò tiên phong, gương mẫu của cấp ủy, đảng viên trong thực hiện nghị quyết.

- Trong chỉ đạo phải kết hợp cả kiên quyết nhưng mềm mỏng; phải kiên trì, không nóng vội, không ngại khó hoặc đùn đẩy trách nhiệm.

- Phải biết gắn kết sự phối hợp của các bộ phận, cá nhân với nhau trong thực hiện nghị quyết. Đặc biệt là phải phát huy được vai trò vận động quần chúng của các tổ chức đoàn thể nhân dân ở cơ sở trên địa bàn cấp huyện.

Thứ hai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nghị quyết.

Kiểm tra là một chức năng lãnh đạo quan trọng của Đảng, lãnh đạo mà không kiểm tra coi như không lãnh đạo. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nói: khi đã có chính sách đúng, thì sự thành công hoặc thất bại của chính sách đó là do nơi tổ chức công việc, nơi lựa chọn cán bộ và do nơi kiểm tra. Nếu ba điều ấy sơ sài, thì chính sách đúng mấy cũng vô ích. Để thực hiện công tác kiểm tra, cần phải có kế hoạch, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng tổ chức, cá nhân phụ trách, theo dõi và chịu trách nhiệm việc thực hiện nghị quyết ở cơ sở: thường xuyên đôn đốc về tiến độ thực hiện; nghe phản ánh từ cơ sở, từ nhân dân để có giải pháp kịp thời, phù hợp.

Trong công tác kiểm tra cần lưu ý:

- Sử dụng linh hoạt các hình thức kiểm tra; kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ, kiểm tra bất thường...

- Phân công trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân phải phù hợp.

- Thường xuyên cập nhật và nghiên cứu các biện pháp xử lý kịp thời những vấn đề phát sinh.

Thứ ba, sơ kết, tổng kết việc thực hiện nghị quyết.

- Yêu cầu của việc sơ kết, tổng kết là phải đánh giá kịp thời, khách quan những ưu điểm, chỉ ra những tồn tại,

hạn chế và nguyên nhân để tìm những biện pháp khắc phục. Một trong những hạn chế hiện nay là việc tiến hành sơ kết, tổng kết còn mang tính hình thức, chưa đánh giá thực chất của vấn đề.

- Cần phải có biện pháp khen thưởng, nêu gương điển hình đối với những bộ phận, cá nhân có thành tích xuất sắc; phê bình những bộ phận, cá nhân chưa tốt trong thực hiện nghị quyết.

- Gắn kết quả việc thực hiện nghị quyết với công tác thi đua, bình xét, xếp loại đảng viên cuối năm.

III- PHƯƠNG PHÁP, CÁCH THỨC RÈN LUYỆN KỸ NĂNG QUẢN TRIỆT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN NGHỊ QUYẾT CỦA ĐẢNG

1. Một số vấn đề cần quan tâm trong quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng

- Phải coi việc tổ chức học tập, quán triệt, tuyên truyền nghị quyết của Đảng là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng hàng đầu để lãnh đạo tổ chức triển khai nội dung cốt lõi và cái mới của nghị quyết cho cán bộ, đảng viên và nhân dân. Quan tâm cử báo cáo viên có khả năng truyền đạt tốt, am hiểu địa bàn xuống tuyên truyền nghị quyết của Đảng cho nhân dân các thôn, bản.

- Tăng cường công tác quản lý, giám sát việc triển khai học tập, quán triệt, tuyên truyền nghị quyết của Đảng ở thôn, bản; kịp thời biểu dương các đơn vị có cách

làm hay, sáng tạo trong tuyên truyền các nghị quyết của Đảng, đảm bảo thời gian, tiến độ, chuẩn bị đầy đủ tài liệu, cơ sở vật chất, tuyên truyền hiệu quả cho nhân dân.

- Cần quan tâm lựa chọn, bồi dưỡng, nâng cao chất lượng đội ngũ báo cáo viên cơ sở. Tạo điều kiện cho các đồng chí báo cáo viên tham gia các lớp bồi dưỡng về kỹ năng, phương pháp truyền đạt do cấp ủy huyện hoặc cấp tỉnh tổ chức; tạo điều kiện cho báo cáo viên cập nhật thông tin mới nhất có liên quan đến nội dung nghị quyết ở thôn, bản để báo cáo viên bổ sung.

- Cần quan tâm đến việc giao cho các đoàn thể xây dựng kế hoạch, tổ chức tuyên truyền, quán triệt nghị quyết của Đảng đến toàn thể cán bộ, hội viên, đoàn viên, quần chúng nhân dân một cách thường xuyên, với nhiều hình thức phù hợp, gắn với điều kiện thực tế của cơ sở.

- Quan tâm khắc phục, sửa chữa, tổ chức vận hành thường xuyên hệ thống loa truyền thanh thôn, bản, coi đây là phương tiện quan trọng phục vụ công tác tuyên truyền các nghị quyết của Đảng trên hệ thống cụm loa để người dân có điều kiện tiếp cận với mọi nghị quyết, nắm và hiểu Nghị quyết của Đảng.

2. Cách thức rèn luyện kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng

Kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng chỉ được hình thành thông qua quá trình học tập và rèn luyện thực sự nghiêm túc và trách nhiệm của mỗi

cá nhân. Đó là quá trình học tập qua trường lớp, học từ thực tiễn và tự học tập, rèn luyện.

- *Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng.*

Việc tích cực tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng là cách thức phổ biến được lựa chọn để phát triển năng lực, góp phần vào việc hình thành và phát triển kỹ năng nói chung và kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng một cách bài bản, khoa học nói riêng.

Thông qua các lớp bồi dưỡng, cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở được cung cấp một cách toàn diện, hệ thống những kiến thức có liên quan (kiến thức chính là điều kiện cần thiết để hình thành kỹ năng): mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của kỹ năng trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ; các yêu cầu, quy trình xử lý tình huống... Bên cạnh đó, được luyện tập nhiều kỹ năng: kỹ năng thu thập, xử lý thông tin; kỹ năng xây dựng kế hoạch; kỹ năng xác định mục tiêu; kỹ năng phân tích; kỹ năng tuyên truyền, thuyết phục... thông qua việc giải quyết một hệ thống các bài tập tình huống mẫu được lựa chọn, bao trùm được tất cả các chức năng, nhiệm vụ của cán bộ làm công tác dân vận.

Tuy nhiên, việc chuyển hóa kiến thức, tri thức thành những kỹ năng trên thực tế của cán bộ nói chung và cán bộ làm công tác dân vận nói riêng phụ thuộc vào nhiều yếu tố (bản thân, tổ chức, cơ hội áp dụng...). Theo đó, mỗi cá nhân cần phải thường xuyên học tập, rèn luyện và tích cực áp dụng kiến thức vào thực tế để ngày càng hoàn thiện các kỹ năng cho bản thân.

- Học tập từ hoạt động thực tiễn.

Đây là hình thức học tập nhanh nhất để hình thành kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng, theo đó người cán bộ làm công tác dân vận phải chủ động, cầu thị trong nghiên cứu, tìm hiểu, quan sát; học hỏi kinh nghiệm của các lớp quán triệt nghị quyết của các cấp từ các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở Trung ương, địa phương và ở các địa phương khác nhau. Từ đó rút ra kinh nghiệm cho bản thân.

- Tự học tập, rèn luyện.

Cán bộ cơ sở, nhất là báo cáo viên cần phải nghiêm túc rà soát, đánh giá năng lực của mình trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, từ đó phát hiện những hạn chế, yếu kém của mình (về thái độ, kiến thức, kỹ năng) dẫn đến việc quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng hiệu quả chưa cao, từ đó chủ động xây dựng kế hoạch, xác định mục tiêu tự học, tự rèn luyện để lấp đầy những khoảng trống về kỹ năng của bản thân.

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ cần phải thường xuyên rút kinh nghiệm, trên cơ sở đó phân tích thấu đáo những ưu điểm, hạn chế. Việc rút kinh nghiệm nên được thực hiện bằng hệ thống câu hỏi: Tại sao việc quán triệt nghị quyết chưa hiệu quả, chưa phù hợp? Phương pháp, cách thức tổ chức thực hiện đã trải qua có những hạn chế gì?... Đồng thời đưa ra và trả lời câu hỏi tại sao lại như vậy? Các câu hỏi càng cụ thể, càng có ích cho quá trình rèn luyện, hoàn thiện kỹ năng của cán bộ cấp xã.

KỸ NĂNG TƯ VẤN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

I- MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TƯ VẤN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

1. Khái niệm tư vấn chính sách, pháp luật của cán bộ cấp cơ sở

Nhà nước ta là Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân, mục tiêu hoạt động của các cơ quan nhà nước đều hướng tới lợi ích của nhân dân, vì nhân dân phục vụ. Hệ thống pháp luật về quyền con người, quyền và nghĩa vụ công dân không ngừng được bổ sung và hoàn thiện. Ngày càng có nhiều cơ chế, chính sách được ban hành để bảo đảm an sinh xã hội, bảo vệ các đối tượng yếu thế trong xã hội với phương châm “không ai bị bỏ lại phía sau”. Đồng thời, để bảo đảm sự ổn định trật tự và phát triển của xã hội đòi hỏi mọi tổ chức, cá nhân khi tham gia các quan hệ phải thực hiện các hành vi, có những ứng xử phù hợp với chuẩn mực của pháp luật; giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn trên cơ sở quy định của pháp luật và đạo đức xã hội.

Ở địa bàn xã, phường, thị trấn - nơi các quan hệ xã hội diễn ra trong đời sống hằng ngày, đồng thời là nơi trực tiếp tổ chức thực hiện các chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước; là nơi trực tiếp giải quyết các chế độ, chính sách cho người dân. Điều đó đòi hỏi người dân phải hiểu biết, nắm vững các chính sách, pháp luật để bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của mình; đồng thời để chấp hành nghiêm chỉnh các quy định pháp luật trong đời sống cộng đồng. Tuy nhiên trên thực tế, không phải mọi người đều có thể hiểu biết hết mọi quy định của pháp luật nên rất cần có sự giúp đỡ, tư vấn, hướng dẫn của cán bộ cấp cơ sở.

Cho đến nay, khái niệm tư vấn và hoạt động tư vấn rất phổ biến trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và khái niệm tư vấn cũng có sự tương đồng, thống nhất cao. Theo *Từ điển tiếng Việt*, tư vấn là góp ý kiến về những vấn đề được hỏi đến, nhưng không có quyền quyết định¹. Theo quy định tại khoản 1, Điều 32 Luật trợ giúp pháp lý năm 2017, người thực hiện trợ giúp pháp lý tư vấn pháp luật cho người được trợ giúp pháp lý bằng việc hướng dẫn, đưa ra ý kiến, giúp soạn thảo văn bản liên quan đến tranh chấp, khiếu nại, vướng mắc pháp luật; hướng dẫn giúp các bên hòa giải, thương lượng, thống nhất hướng giải quyết vụ việc.

Từ đó có thể hiểu, *tư vấn chính sách, pháp luật của cán bộ cấp cơ sở là việc cán bộ cấp cơ sở hướng dẫn, giúp đỡ*

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sdd, tr.1072.

công dân hoàn thiện hồ sơ, thực hiện quy trình, thủ tục để thụ hưởng các chế độ, chính sách, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo hoặc giúp các bên hòa giải, thương lượng, thống nhất hướng giải quyết vụ việc.

Từ khái niệm trên có thể thấy, tư vấn chính sách, pháp luật là một hình thức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật nhưng không tuyên truyền một cách chung chung hoặc truyền tải các thông tin pháp lý về văn bản pháp luật mới chung cho một nhóm đối tượng mà gắn liền với từng đối tượng, sự kiện pháp lý cụ thể.

Nội dung tư vấn chính sách, pháp luật rất đa dạng và phong phú đòi hỏi cán bộ tư vấn phải hiểu biết sâu sắc các quy định pháp luật, các chế độ, chính sách cũng như trình tự thủ tục thực hiện các chính sách đó; có kỹ năng vận dụng quy định pháp luật vào tình huống xảy ra trong thực tiễn đảm bảo pháp luật được tôn trọng và thực hiện đầy đủ, nghiêm minh, đảm bảo hài hòa lợi ích cho các bên tham gia quan hệ pháp luật.

2. Vai trò của tư vấn chính sách, pháp luật ở cơ sở

2.1. Tư vấn chính sách, pháp luật giúp cho pháp luật được thực hiện trong đời sống thực tiễn, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa

Trong những năm qua, Đảng đã từng bước phát triển và hoàn thiện hệ thống quan điểm, nguyên tắc và các đặc trưng cơ bản của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa.

Một trong những đặc trưng của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa mà Đảng và Nhà nước ta xác định là: “*Nhà nước được tổ chức và hoạt động trên cơ sở Hiến pháp và pháp luật, bảo đảm tính tối cao của Hiến pháp và pháp luật trong đời sống xã hội*”¹. Để xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, cùng với việc đẩy mạnh công tác xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật, điều quan trọng hơn là đảm bảo các quy định của pháp luật được thực hiện nghiêm chỉnh, muốn vậy, phải đẩy mạnh các hoạt động tổ chức thực hiện pháp luật, trước hết là công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, giải thích, hướng dẫn, tư vấn thực hiện pháp luật. Khoản 1, Điều 15 Luật phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2012 quy định: Cơ quan, tổ chức, cá nhân đang xem xét, giải quyết vụ việc của công dân có trách nhiệm giải thích, cung cấp các quy định của pháp luật có liên quan trực tiếp đến vụ việc đang giải quyết hoặc hướng dẫn tìm kiếm, tra cứu trên cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật khi công dân đó có yêu cầu. Như vậy, tư vấn pháp luật là hoạt động quan trọng góp phần đưa các quy định của pháp luật vào thực tế cuộc sống, góp phần xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân ở Việt Nam hiện nay.

1. Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh: *Giáo trình Trung cấp lý luận chính trị - hành chính*, Nxb. Lý luận Chính trị, Hà Nội, 2017, tr.42.

2.2. Tư vấn chính sách, pháp luật là một trong những hình thức dân vận hiệu quả

Thông qua việc thực hiện các công việc cụ thể trong quá trình tư vấn (cung cấp thông tin, giải đáp pháp luật cho cá nhân, tổ chức...), tư vấn chính sách, pháp luật giúp nâng cao sự hiểu biết về pháp luật cho người được tư vấn, từ đó có ứng xử đúng pháp luật trong từng hoàn cảnh cụ thể để thực hiện và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Thông qua vụ việc được yêu cầu tư vấn, họ sẽ có cái nhìn cụ thể và rõ hơn về vấn đề mình đang vướng mắc, từ đó nâng cao hiểu biết pháp luật để có nhận thức, thái độ và hành vi ứng xử đúng, hình thành và phát huy ý thức tôn trọng và thi hành nghiêm chỉnh pháp luật. Đây được xem là một hình thức dân vận khá hiệu quả.

2.3. Tư vấn chính sách, pháp luật góp phần đảm bảo an ninh trật tự, công bằng xã hội, quyền và lợi ích chính đáng của người dân

Ở nước ta hiện nay, cơ chế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa đang dần được hoàn thiện, hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, vì vậy, số lượng văn bản pháp luật ngày càng nhiều, lại thường xuyên bổ sung, sửa đổi, tạo hành lang pháp lý cho người dân thực hiện quyền của mình. Tuy nhiên, đây cũng là thách thức lớn cho việc tiếp cận hệ thống pháp luật để nâng cao trình độ hiểu biết, nắm bắt được quyền và nghĩa vụ pháp lý của người dân,

nhất là đối với người dân tộc thiểu số, miền núi, vùng sâu, vùng xa và những đối tượng yếu thế trong xã hội. Để thực hiện tốt chức trách, nhiệm vụ của mình, cán bộ cấp cơ sở phải thực hiện tư vấn chính sách, pháp luật cho người dân, giúp người dân có thể tiếp cận với một loại hình dịch vụ pháp lý, góp phần đảm bảo công bằng xã hội.

Bên cạnh đó, tư vấn pháp luật có thể hòa giải hoặc giải quyết theo một trình tự luật định các mâu thuẫn, xung đột liên quan đến quyền, lợi ích, góp phần giảm thiểu các tranh chấp, giảm bớt tình trạng khiếu kiện tràn lan, kéo dài do người dân hiểu pháp luật không đúng hoặc không đầy đủ, tránh được những hiện tượng tiêu cực, tệ nạn xảy ra trong xã hội, đảm bảo an ninh trật tự, an toàn xã hội.

Tuy điều kiện kinh tế - xã hội của Việt Nam còn nhiều khó khăn, song vấn đề an sinh xã hội luôn là vấn đề được Đảng và Nhà nước quan tâm hàng đầu. Hệ thống chính sách, pháp luật an sinh xã hội ngày càng được hoàn thiện. Để các chính sách an sinh xã hội được thực hiện, các cơ quan có thẩm quyền phải thực hiện thủ tục hành chính theo luật định và bản thân đối tượng thụ hưởng cũng phải nắm vững quyền và nghĩa vụ của mình trong quá trình thực hiện các thủ tục đó. Lúc này, việc hướng dẫn, giải thích về thủ tục thụ hưởng chế độ, chính sách có vai trò rất quan trọng trong đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người dân.

3. Yêu cầu đối với hoạt động tư vấn chính sách pháp luật của cán bộ cấp cơ sở

3.1. Tuân thủ pháp luật

Thực chất của hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật là cung cấp các thông tin pháp lý; hướng dẫn, giải đáp hoặc giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính, soạn thảo hợp đồng, đơn, thư, khởi kiện... nhằm thụ hưởng chế độ, chính sách hoặc giải quyết tranh chấp, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người dân nên nội dung tư vấn, các ý kiến pháp lý đều phải dựa trên quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, cán bộ cấp cơ sở không được thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm trong tư vấn pháp luật, cụ thể là:

- Xúi giục cá nhân, tổ chức yêu cầu tư vấn pháp luật cung cấp thông tin, tài liệu sai sự thật, khiếu nại, tố cáo, khởi kiện trái pháp luật;

- Lợi dụng hoạt động tư vấn pháp luật để trục lợi;

- Lợi dụng hoạt động tư vấn pháp luật gây mất trật tự an toàn xã hội, ảnh hưởng xấu đến đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc, xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

3.2. Giữ bí mật đối với thông tin mà người được tư vấn cung cấp

Thông tin đòi tư của cá nhân và những thông tin có liên quan mà cá nhân cung cấp cho cán bộ tư vấn phải được giữ

bí mật và được pháp luật bảo vệ. Điểm d, khoản 1, Điều 4 Nghị định số 77/2008/NĐ-CP, ngày 16/7/2008 của Chính phủ về tư vấn pháp luật quy định: Nghiêm cấm tổ chức tư vấn pháp luật, người thực hiện tư vấn pháp luật tiết lộ thông tin về vụ việc, về cá nhân, tổ chức yêu cầu tư vấn pháp luật, trừ trường hợp cá nhân, tổ chức yêu cầu tư vấn pháp luật đồng ý hoặc pháp luật có quy định khác. Nghĩa vụ giữ bí mật thông tin của người tư vấn tồn tại cho đến khi cá nhân yêu cầu tư vấn đồng ý công khai (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác).

3.3. Thông tin tư vấn phải cụ thể, rõ ràng, dễ thực hiện

Tư vấn chính sách, pháp luật là một hình thức tuyên truyền pháp luật song không phải là tuyên truyền, phổ biến, cập nhật mà là từ những quy định chung, cán bộ tư vấn phải cụ thể hóa, thực tiễn hóa vào từng tình huống cụ thể, vào từng cá nhân, con người cụ thể. Từ quy phạm pháp luật, cán bộ tư vấn phải chỉ rõ công việc cụ thể mà người dân phải thực hiện để thụ hưởng chế độ, chính sách, để giải quyết tranh chấp mâu thuẫn hoặc phải thực hiện những hành vi để chấp hành pháp luật, tuân thủ pháp luật hoặc sử dụng pháp luật. Như vậy đòi hỏi việc tư vấn chính sách phải chỉ rõ cho người được tư vấn được hưởng quyền gì? Phải thực hiện nghĩa vụ gì? Cách thức thực hiện các quyền và nghĩa vụ đó như thế nào?

II- KỸ NĂNG TƯ VẤN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

1. Tiếp xúc đối tượng, tìm hiểu nhu cầu tư vấn

Thực tiễn ở cấp xã hiện nay, nhu cầu tư vấn pháp luật của người dân rất lớn. Đối tượng có nhu cầu tư vấn pháp luật rất đa dạng; trong đó có cả những đối tượng đặc biệt là những người thuộc đối tượng trợ giúp pháp lý, cụ thể như: người có công với cách mạng, người thuộc hộ nghèo, trẻ em, người dân tộc thiểu số cư trú ở nơi có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn; người khuyết tật có khó khăn về tài chính... Những đối tượng này khi tìm đến cán bộ cấp cơ sở thường có đặc điểm chung là sự hiểu biết pháp luật còn hạn chế, cần có sự giải thích, hướng dẫn của cán bộ cấp cơ sở để họ được hưởng các chế độ, chính sách của Nhà nước

Đa phần trường hợp người dân chủ động đến gặp cán bộ xin tư vấn là những người đang có băn khoăn về quyền lợi pháp lý hoặc đang bức xúc khi cho rằng quyền, lợi ích của mình đang bị xâm phạm hoặc đang có tranh chấp, mâu thuẫn với cá nhân, tổ chức khác. Vì vậy, khi tiếp xúc với đối tượng, người tư vấn cần có phương pháp tư vấn phù hợp với từng đối tượng, phải thể hiện thái độ thông cảm, sẻ chia và tôn trọng đối tượng, tạo cho đối tượng niềm tin ở chính mình và sự công bằng của pháp luật. Từ đó, đối tượng mới sẵn sàng bày tỏ suy nghĩ, tâm tư, nguyện vọng. Trên cơ sở đó, người tư vấn mới có thể giúp

đối tượng xác định, lựa chọn, đưa ra những quyết định cụ thể, cách giải quyết phù hợp.

2. Thu thập thông tin

- Trước hết, cán bộ cấp cơ sở yêu cầu đối tượng cung cấp các tài liệu liên quan đến vấn đề cần tư vấn; những giấy tờ, tài liệu này phản ánh trực tiếp đến diễn biến của quá trình tranh chấp hoặc bản chất vụ việc mà đối tượng cần tư vấn; lắng nghe đối tượng trình bày và ghi chép đầy đủ nội dung chính. Trên thực tế, người có nhu cầu tư vấn thường trình bày vấn đề theo ý chí chủ quan và bỏ qua nhiều chi tiết mà họ cho là không cần thiết hoặc không có lợi cho bản thân họ. Vì vậy, cán bộ cấp cơ sở cần đặt câu hỏi để làm rõ hơn nữa hoặc gợi ý những vấn đề để đối tượng trình bày đúng bản chất của sự việc.

- Khi nghe đối tượng trình bày, cán bộ cấp cơ sở cần thể hiện thái độ tập trung, chú ý và tôn trọng những gì đối tượng đang trình bày; tạo cơ hội, điều kiện, môi trường đối thoại cởi mở, thoải mái để đối tượng diễn đạt hết suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ. Không nên phản ứng trước những lời tức giận của đối tượng (có trường hợp đối tượng đang bức xúc về vụ việc của họ nên có thể họ nói to tiếng, cán bộ cấp cơ sở cần bình tĩnh, nhẹ nhàng hướng dẫn đối tượng trình bày rõ ràng và không nên bị kích động theo đối tượng), tập trung chú ý vào những điều đối tượng đang nói, gợi ý họ nói rõ ràng, chính xác những ý nghĩ của họ, diễn đạt lại đúng những sự kiện đã xảy ra và yêu cầu nhắc lại

những điểm gì còn mập mờ, chưa rõ; khi đối tượng đang nói, không nên cắt ngang lời hoặc hỏi trong khi họ đang trình bày về vụ việc làm cắt đứt dòng suy nghĩ của họ, bằng phương pháp này cán bộ cấp cơ sở sẽ khuyến khích đối tượng nói hết những gì cần nói và từ đó sẽ hiểu được bản chất của vụ việc.

- Khi thu thập thông tin, cán bộ cấp cơ sở phải nắm bắt được toàn bộ bối cảnh vụ việc. Thông tin chỉ đầy đủ khi trả lời được hết các câu hỏi: Ai? Cái gì? Khi nào? Ở đâu? Như thế nào? Tại sao? Cách tiếp cận toàn diện như vậy giúp cho người tư vấn có cái nhìn khách quan hơn về sự việc của đối tượng, tránh đưa ra những giải pháp phiến diện, vội vã. Cần lưu ý rằng, khi gặp đối tượng, người tư vấn mới chỉ nghe thông tin một chiều hoặc các tài liệu do đối tượng cung cấp có thể mới phản ánh một phần câu chuyện. Có thể phía bên tranh chấp cũng có những thông tin quan trọng làm thay đổi tính chất vụ việc. Mặt khác, có thể có những thông tin mà đối tượng còn che giấu hoặc cho là không quan trọng nên chưa cung cấp hết. Vì vậy, không nên vội vã đưa ra giải pháp.

- Trong quá trình trao đổi với đối tượng, cán bộ cấp cơ sở phải tập trung lắng nghe đối tượng trình bày. Nếu chỗ nào chưa rõ có thể yêu cầu đối tượng trình bày cặn kẽ hơn. Đồng thời yêu cầu đối tượng cung cấp các tài liệu để chứng minh tính xác thực của thông tin mà đối tượng trình bày. Điều quan trọng trong giai đoạn thu thập thông tin là phải tìm ra các thông tin và khía cạnh ẩn giấu trong

câu chuyện của đối tượng. Bên cạnh đó, đa số các đối tượng thường mong muốn người tư vấn phải có câu trả lời tư vấn ngay. Nên cần phải hết sức thận trọng trước khi đưa ra kết luận để tránh những sai lầm làm ảnh hưởng đến quyền lợi của người được tư vấn và ảnh hưởng tới uy tín của bản thân công chức.

3. Nghiên cứu hồ sơ, xác định các vấn đề pháp lý của vụ việc

- Khi đã thu thập đầy đủ thông tin, giấy tờ tài liệu liên quan đến vụ việc, thì người tư vấn cần tiếp tục tìm hiểu, nghiên cứu kỹ càng và thấu đáo hồ sơ vụ việc. Trên thực tế, mỗi vụ việc hay yêu cầu cung cấp dịch vụ pháp lý đều có những sự kiện, tình tiết, bối cảnh có liên quan. Người tư vấn không chỉ đơn thuần đọc tài liệu và ghi nhận những thông tin trong hồ sơ mà còn phải có sự so sánh, đối chiếu, lý giải, tìm hiểu, xác minh, kiểm tra để nắm rõ bản chất của sự việc, tìm ra những vấn đề mấu chốt để giải quyết. Vì vậy, khi nghiên cứu hồ sơ, người tư vấn nên:

+ Sắp xếp các tài liệu theo mạch thời gian để tiện theo dõi diễn biến sự việc;

+ Đọc kỹ tài liệu, ghi chép lại những nội dung quan trọng của vụ việc;

+ Giữ thái độ khách quan trong suốt quá trình nghiên cứu hồ sơ.

Người tư vấn có thể tóm tắt hồ sơ theo các sơ đồ: Sơ đồ nội vụ các quan hệ pháp luật phát sinh; sơ đồ phả hệ

trong các vụ việc thừa kế; sơ đồ hiện trường; sơ đồ theo trục thời gian.

- Khi xác định vấn đề pháp lý cán bộ cấp cơ sở nên xuất phát từ những câu hỏi mà đối tượng mong muốn được giải đáp để tìm ra vấn đề mấu chốt cần giải quyết. Các vấn đề mà đối tượng quan tâm rất đa dạng và phong phú như: thừa kế, hôn nhân và gia đình, tranh chấp hợp đồng lao động, tranh chấp quyền sử dụng đất; các quyền và lợi ích trong hưởng chế độ, chính sách... suy cho cùng đa phần là lợi ích về tài sản và có mối quan hệ với pháp luật. Vì vậy, để xác định vấn đề pháp lý người tư vấn phải tìm ra mong muốn của đối tượng đặt ra những vấn đề pháp lý nào? Các bước để tìm ra các vấn đề pháp lý gồm:

+ Đọc kỹ dữ kiện;

+ Xác định tính chất pháp lý của dữ kiện hay vấn đề mà đối tượng mô tả là quan hệ pháp luật nào và quan hệ pháp luật đó liên quan đến chế định pháp luật nào?;

+ Xác định và phân tích mong muốn của đối tượng. Pháp luật có quy định như thế nào trong trường hợp cụ thể của đối tượng?;

+ Mỗi câu hỏi pháp lý lại gợi mở ra nhiều hướng trả lời hoặc làm nảy sinh các câu hỏi pháp lý khác. Trong chuỗi câu hỏi đó cần xác định đâu là câu hỏi mấu chốt hay trọng tâm của hồ sơ.

Các chuỗi câu hỏi pháp lý này cần được người tư vấn phân tích, mở xẻ cho đến khi có kết luận cuối cùng về mọi vấn đề được phân tích, mở xẻ đó.

- Nếu vấn đề đơn giản, có thể giải quyết được ngay thì người tư vấn phải đưa ra được cái nhìn chung, sự đánh giá tổng thể về vấn đề mà đối tượng đang quan tâm, tránh kéo dài thời gian tư vấn. Nếu vấn đề phức tạp, chưa thể đưa ra câu trả lời thì cần hẹn đối tượng vào một ngày khác để trả lời sau khi đã nghiên cứu kỹ càng tình tiết vụ việc. Việc dùng các quy định của pháp luật để làm cơ sở cho các kết luận của mình là điều bắt buộc. Vì vậy, trong quá trình nghiên cứu những giấy tờ, tài liệu liên quan đến vụ việc đang giải quyết, thì người tư vấn cần phải tra cứu quy định của pháp luật làm cơ sở pháp lý cho những lập luận, phương án tư vấn của mình.

4. Tra cứu các quy định pháp luật

Việc xác định các vấn đề pháp lý của vụ việc chính là việc tìm ra câu hỏi pháp lý của hồ sơ. Quy định của pháp luật là nơi tìm ra câu trả lời cho các câu hỏi pháp lý đó. Vì vậy công việc tiếp theo là tra cứu các văn bản pháp luật có liên quan đến tình huống vụ việc. Khi tra cứu cần lưu ý một số vấn đề sau:

+ Xác định hiệu lực về thời gian và không gian của văn bản pháp luật, lưu ý đến đối tượng và phạm vi áp dụng của văn bản (thường ghi ở các điều khoản đầu văn bản); hướng dẫn thi hành và áp dụng văn bản này (ghi ở các điều khoản cuối cùng).

+ Dựa vào tính chất pháp lý của dữ kiện để xác định lĩnh vực pháp luật và văn bản pháp luật cần nghiên cứu.

+ Dựa vào các câu hỏi pháp lý đã được mở xẻ để tìm các quy định pháp luật có liên quan. Ví dụ khi tìm hiểu tính hợp pháp của hợp đồng chuyển quyền sử dụng đất thì phải nghiên cứu các quy định về giao dịch dân sự trong Bộ luật dân sự.

+ Khi tìm hiểu văn bản luật phải tìm hiểu cả các văn bản hướng dẫn luật nhằm nắm rõ thực tiễn giải quyết các vụ việc của cơ quan quản lý nhà nước.

5. Đưa ra ý kiến tư vấn

Đây là bước mà cán bộ tư vấn áp dụng văn bản pháp luật vào tình huống của đối tượng được tư vấn, là quá trình lập luận để trả lời cho các vấn đề pháp lý mà hồ sơ vụ việc đặt ra. Đưa ra ý kiến tư vấn cũng được hiểu là quá trình thực tiễn hóa, cụ thể hóa chính sách, pháp luật cho từng cá nhân cụ thể. Trên thực tế, việc hiểu và vận dụng pháp luật, vốn dĩ là những quy định khá trừu tượng và đan xen, áp dụng cho nhiều tình huống cụ thể của đời sống, thực sự là một công việc không hề đơn giản. Có những câu hỏi pháp lý dễ dàng tìm được câu trả lời vì vấn đề đã được quy định quá rõ bởi pháp luật, nhưng cũng có những vấn đề mà pháp luật quy định thiếu cụ thể, có thể dẫn đến nhiều cách hiểu khác nhau. Đứng trước những tình huống này, người tư vấn nên tìm hiểu xem vấn đề đó trên thực tế đã được các cơ quan nhà nước xử lý như thế nào (tức là tìm hiểu tiền lệ). Nếu chưa có tiền lệ, người tư vấn

có thể giúp đối tượng gửi văn bản hỏi ý kiến chính thức của cơ quan có thẩm quyền giải quyết sự việc.

Tùy vào từng vụ việc, nhu cầu, nội dung cần tư vấn mà việc tư vấn có thể được thực hiện ngay khi tiếp xúc đối tượng; có vụ việc cần phải có sự có mặt của nhiều bên tham gia (tư vấn để hòa giải tranh chấp) hay có những vụ việc phức tạp cần nghiên cứu hồ sơ. Nhưng suy cho cùng để thực hiện tư vấn cần phải có cuộc giao tiếp trực tiếp. Để hoạt động tư vấn chính sách, pháp luật đạt hiệu quả cao, cán bộ tư vấn cần lưu ý một số nội dung sau:

- Cán bộ tư vấn nên sắp xếp lịch hẹn với đối tượng có liên quan; chuẩn bị không gian tư vấn phù hợp, tránh thực hiện tư vấn nơi đông người, quá ồn ào. Cần chuẩn bị tất cả các văn bản, mẫu biểu, hồ sơ, giấy tờ có liên quan đến việc cần tư vấn và nhắc người được tư vấn mang theo giấy tờ cần thiết để chứng minh các điều kiện để họ được hưởng quyền.

- Cán bộ tư vấn tóm tắt lại vụ việc, nhấn mạnh những yêu cầu của người tư vấn, đối chiếu với quy định của pháp luật và trả lời rõ ràng, mạch lạc các vấn đề mà người được tư vấn quan tâm. Quyền lợi mà họ được hưởng là gì? Nghĩa vụ họ phải thực hiện? Điều kiện để được hưởng các quyền đó? Những hồ sơ, thủ tục cần làm?

- Đối với những đối tượng tư vấn đặc biệt (người khuyết tật, thương, bệnh binh, người già cả...) thì cán bộ tư vấn giúp họ soạn thảo văn bản, hoàn thiện hồ sơ, đọc lại cho họ nghe trước khi yêu cầu ký tên hoặc điểm chỉ.

- Việc tư vấn chính sách, pháp luật còn có thể được thực hiện cho một nhóm đối tượng có cùng điều kiện, hoàn cảnh, tương đồng về lợi ích nên ngoài kỹ năng thu thập thông tin, phân tích sự kiện pháp lý, đòi hỏi cán bộ tư vấn cần rèn luyện thêm các kỹ năng như: thuyết trình, giao tiếp và xử lý tình huống,...

- Khác với tư vấn pháp luật của luật sư, của tư vấn viên pháp luật hay của nhân viên trợ giúp pháp lý, cán bộ tư vấn chính sách, pháp luật thường là người được giao phụ trách tổ chức thực hiện các thủ tục và chi trả chế độ, chính sách nên đòi hỏi người tư vấn phải thực sự công tâm, khách quan. Không vì lợi ích cá nhân mà có những tư vấn sai quy định pháp luật làm thiệt hại lợi ích của người dân, hoặc không được xúi giục người dân thực hiện những hành vi bất hợp pháp nhằm trục lợi, làm thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước và xã hội.

KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN, THUYẾT PHỤC CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

Để tiến hành công tác tư tưởng, cán bộ cấp cơ sở sử dụng nhiều hình thức tuyên truyền, như: tuyên truyền qua hệ thống trường học, lớp học; tuyên truyền miệng; qua các phương tiện thông tin đại chúng; qua hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao, lễ hội truyền thống; qua tham quan, nêu gương người tốt, việc tốt... Trong các hình thức trên, tuyên truyền miệng được xác định là công cụ quan trọng hàng đầu nhằm tuyên truyền, giáo dục về đường lối, chính sách, truyền bá những quan điểm của Đảng, đưa tiếng nói của Đảng đến quần chúng nhân dân. Trong chuyên đề này, chúng tôi tập trung vào các kỹ năng để thực hiện có hiệu quả một buổi tuyên truyền, thuyết phục.

I- KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN MIỆNG

1. Khái niệm tuyên truyền miệng

Hiện nay, trên nhiều sách, báo và các công trình nghiên cứu có nhiều quan niệm khác nhau về tuyên truyền miệng. Tuy nhiên, đa số các nhà nghiên cứu cho rằng: Tuyên truyền

miệng là một cách thức tuyên truyền được thực hiện bằng lời nói trực tiếp nhằm mục đích nâng cao nhận thức, củng cố niềm tin và cổ vũ, động viên tích tích cực trong hành động của người nghe.

Như vậy, có thể hiểu *tuyên truyền miệng của cán bộ cấp cơ sở là hoạt động tuyên truyền bằng lời nói trực tiếp để truyền bá những quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chủ trương, chính sách, chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng - an ninh... của cấp ủy, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở, nhằm hình thành nhận thức, củng cố niềm tin, cổ vũ, khơi dậy thái độ tự giác và tích tích cực hành động của quần chúng nhân dân ở địa phương theo những định hướng và nhằm mục tiêu nhất định.*

2. Vai trò của tuyên truyền miệng

- Là phương thức truyền bá chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, những vấn đề thời sự lớn của đất nước và quốc tế, những vấn đề mới đặt ra trong sự nghiệp đổi mới cho cán bộ, đảng viên và nhân dân.

- Là kênh thông tin chủ yếu và chính thống nhằm giáo dục, phổ biến, quán triệt mọi chủ trương, đường lối, quan điểm của Đảng, chính sách của Nhà nước, chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng - an ninh... của hệ thống chính trị ở địa phương; thông báo kịp thời và có định hướng các vấn đề thời sự quan trọng trong

nước và quốc tế, các vấn đề nóng bỏng mà dư luận đang quan tâm. Thông qua đó, tạo ra sự thống nhất về nhận thức, tư tưởng trong nhân dân, củng cố niềm tin, cổ vũ các phong trào hành động cách mạng của quần chúng, thực hiện thắng lợi đường lối đổi mới của Đảng ta.

- Nắm bắt được nhận thức và thái độ của nhân dân đối với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, cấp ủy, chính quyền; nắm được tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của quần chúng, từ đó, Đảng, Nhà nước, cấp ủy, chính quyền kịp thời điều chỉnh, bổ sung, hoàn thiện chủ trương, chính sách phù hợp với điều kiện thực tiễn và phù hợp với lòng dân.

- Định hướng tư tưởng, hướng dẫn suy nghĩ và hành động của quần chúng nhân dân. Khi nhân dân nắm được chủ trương của Đảng, Nhà nước, cấp ủy, sẽ hiểu được trí tuệ của Đảng. Với sức dân, tài dân, lực dân sẽ đóng góp cho sự thành công của Đảng, chủ trương, đường lối của Đảng được hiện thực hóa trong cuộc sống.

- Uốn nắn những nhận thức lệch lạc, đấu tranh với những quan điểm, hành động sai trái chống lại mọi âm mưu, thủ đoạn “diễn biến hòa bình” của các thế lực thù địch; uốn nắn các quan điểm sai trái, lệch lạc nảy sinh trong cán bộ, đảng viên và quần chúng, bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng góp phần xây dựng con người mới, cuộc sống mới.

- Truyền tải những thông tin nội bộ không thể đưa trên các phương tiện thông tin đại chúng được. Trong giai đoạn

bùng nổ thông tin hiện nay, tuyên truyền miệng còn góp phần định hướng thông tin, giải thích, phân tích cho quần chúng hiểu đâu là thông tin chính thức, từ đó định hướng dư luận xã hội, tạo sự thống nhất về chính trị - tư tưởng trong cán bộ, đảng viên và quần chúng.

3. Các nguyên tắc tuyên truyền miệng

** Tính đảng*

- Khi trình bày, giải thích mọi hiện tượng và sự việc xảy ra trong thực tiễn cần phải tuân theo quan điểm của Đảng để xem xét, đánh giá, phân tích.

- Luôn quan tâm đến việc giáo dục, bồi dưỡng lý tưởng cách mạng, đặc biệt là cho thế hệ trẻ; giáo dục nhận thức đúng đắn, tinh thần cách mạng, nhiệt tình cách mạng cho quần chúng.

- Mỗi cán bộ tuyên truyền miệng phải thực sự trung thành với đường lối, chủ trương của Đảng, có ý thức tổ chức kỷ luật trong nói và viết, không được lộng những quan điểm cá nhân, trái với đường lối, quan điểm của Đảng khi tuyên truyền.

- Kiên định đấu tranh với các luận điệu thù địch, phê phán thói hư, tật xấu, các tệ nạn xã hội... bảo vệ Đảng, bảo vệ chế độ xã hội chủ nghĩa.

** Tính chiến đấu*

Trong mỗi sự việc và hiện tượng cần phân biệt đúng sai, phải trái, xác định nhanh được cái tốt cần biểu dương,

cái xấu cần phải kịp thời phê phán; có tinh thần cách mạng tiến công, chống mọi âm mưu, thủ đoạn chống phá của các lực lượng thù địch trên mặt trận tư tưởng văn hóa, chống mọi quan điểm, khuynh hướng sai, trái với quan điểm, đường lối của Đảng.

** Tính khoa học và thực tiễn*

- Luôn phản ánh đúng quy luật vận động của thực tiễn nhằm nâng cao kiến thức, xây dựng tình cảm và hướng dẫn hành động cách mạng cho nhân dân.

- Luôn luôn gắn với thực tiễn, trên cơ sở tổng kết thực tiễn xây dựng phương hướng, nhiệm vụ của công tác tuyên truyền trong từng thời kỳ cách mạng. Trên cơ sở tổng kết thực tiễn để giải đáp những vấn đề của cuộc sống đặt ra.

- Nội dung, phương pháp tuyên truyền phải phù hợp với tình hình và với từng đối tượng cụ thể.

** Tính chân thật*

- Phải trình bày một cách khách quan những kết quả thực tiễn, cả thành tựu và thiếu sót, thắng lợi và sai lầm; phân tích, phản ánh sự vật và hiện tượng đúng bản chất của nó. Để tuyên truyền đúng sự thật, Hồ Chí Minh lưu ý cán bộ tuyên truyền: “Chưa điều tra, chưa nghiên cứu, chưa biết rõ, chớ nói, chớ viết”¹.

- Phản ánh đúng nhận thức, tâm tư, nguyện vọng của quần chúng trong quá trình thực hiện đường lối, chính sách,

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.346.

từ đó kiến nghị những biện pháp bổ sung, sửa đổi để hoàn chỉnh đường lối, chính sách.

- Tính chân thật không mâu thuẫn với việc lựa chọn, xử lý nội dung tuyên truyền một cách phù hợp nhất với từng giai đoạn, đối tượng, không nhất thiết nói hết những nội dung có thể gây hiểu nhầm, hoang mang trong quần chúng.

** Tính đại chúng*

- Nội dung tuyên truyền phải gắn chặt với cuộc sống thực tiễn phong phú của quần chúng, gần gũi với cách nghĩ, cách nói và khuôn mẫu tư duy của quần chúng, thể hiện ở cách diễn đạt giản dị, dễ hiểu giúp quần chúng giải đáp những vấn đề “nóng” mà thực tiễn đang đặt ra, liên quan đến nhận thức và lợi ích của đa số quần chúng.

- Phương pháp tuyên truyền phải phù hợp với trình độ, tâm lý của từng loại đối tượng, biết sử dụng những loại hình tuyên truyền mà quần chúng quan tâm, ưa thích, thực hiện tốt thông tin hai chiều. Tuyên truyền phải dễ hiểu, dễ nhớ, dễ làm.

** Tính thời sự*

Tuyên truyền phải có sự nhạy bén về thông tin, có thể đưa đến cho mọi người những thông báo về các sự kiện mới nhất; hoạt động tuyên truyền của cán bộ cấp cơ sở cần đáp ứng tính thời sự, thông tin định hướng về mặt chính trị, tư tưởng trước mọi sự kiện tác động mạnh đến tư tưởng, tình cảm của cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân.

II- KỸ NĂNG TUYÊN TRUYỀN MIỆNG CỦA CÁN BỘ CẤP CƠ SỞ

Để hoạt động tuyên truyền miệng đạt hiệu quả, cán bộ cấp cơ sở cần thực hiện một số kỹ năng sau:

1. Kỹ năng xác định mục đích tuyên truyền miệng

Trong hoạt động tuyên truyền miệng, cán bộ cấp cơ sở luôn phải tự đặt ra và trả lời các câu hỏi: Tuyên truyền cho ai? Tuyên truyền cái gì? Tuyên truyền để làm gì? Tuyên truyền bằng cách nào?

2. Kỹ năng xác định nội dung tuyên truyền miệng

Để tạo khả năng thu hút sự chú ý của người nghe, nội dung bài tuyên truyền cần thực hiện một số yêu cầu sau:

Một là, phải đảm bảo tính đảng.

Thực hiện nguyên tắc tính đảng trong công tác tuyên truyền miệng, người cán bộ cấp cơ sở phải nắm vững quan điểm, lập trường của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối, chính sách của Đảng. Mỗi bài nói thấm đượm nội dung tư tưởng, chính trị trong các quan điểm của Đảng, thấm nhuần sâu sắc thế giới quan Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh. Không được tùy tiện giải thích đường lối, chính sách của Đảng khi chưa nắm vững.

Hai là, phải mang đến cho người nghe những thông tin mới.

Cái mới của nội dung tuyên truyền tạo khả năng thu hút sự chú ý của người nghe, thuyết phục, cảm hóa 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 cần thường xuyên tìm tòi tư liệu mới, sáng tạo cách trình bày, tiếp cận mới đối với vấn đề; tích cực nghiên cứu thực tế, tham gia 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.

Ba là, phải thiết thực, phù hợp với đặc điểm tâm lý, xã hội của một loại đối tượng cụ thể.

Để đạt được hiệu quả tuyên truyền, cán bộ tuyên truyền cần phân loại đối tượng như: trình độ học vấn, dân tộc, lứa tuổi, giới tính..., nắm vững đối tượng 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.

Bốn là, phải mang tính thời sự, phản ánh những vấn đề mà nhân dân quan tâm.

Cán bộ tuyên truyền không những phải nắm vững chương trình, kế hoạch tuyên truyền của cấp ủy hoặc cấp trên

đề ra mà còn có thể chọn một trong số những vấn đề lý luận và thực tiễn nóng bỏng nhất, những sự kiện có tiếng vang lớn, đang kích thích sự quan tâm của đông đảo quần chúng; hướng vào 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 đang đặt ra làm chủ đề cho nội dung tuyên truyền. Như vậy, sẽ tác động sâu sắc đến ý thức và hành vi của quần chúng, từ đó sẽ cổ vũ, khích lệ quần chúng hành động theo định hướng.

Năm là, phải đảm bảo tính tư tưởng và tính chiến đấu.

- Tính tư tưởng: Khi nói trước công chúng, người cán bộ cấp cơ sở thực hiện chức năng của nhà tư tưởng bằng lời nói, bằng nghệ thuật sử dụng ngôn từ. Nội dung tuyên truyền miệng về chủ đề gì, với đối tượng 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 nhận thức đúng đắn, niềm tin và cổ vũ tích cực hành động của quần chúng nhân dân.

Cho nên, nội dung tuyên truyền miệng không chỉ đạt tới yêu cầu cung cấp thông tin đa dạng, hấp dẫn, mà quan trọng hơn là đạt tới yêu cầu định hướng thông tin, nhận thức, giáo dục tư tưởng, quán triệt quan điểm và hướng dẫn hành động của quần chúng.

- Tính chiến đấu: đòi hỏi cán bộ cấp cơ sở khi truyền tải những quan điểm khác nhau phải có chính kiến rõ ràng, phân tích theo lập trường, quan điểm của Đảng; khi

phản ánh các hiện tượng tiêu cực, lạc hậu, các tư tưởng xa lạ, đối lập phải tỏ rõ thái độ phê phán kiên quyết, tránh gây hoài nghi, hoang mang, làm giảm lòng tin của quần chúng nhân dân.

3. Kỹ năng lựa chọn, nghiên cứu tài liệu

Một là, chọn nguồn tài liệu.

Chủ tịch Hồ Chí Minh chỉ rõ:

“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, xem 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 mà viết. Có khi xem mấy tờ báo mà chỉ được một tài liệu thôi. Tìm tài liệu cũng như những công tác khác, phải *chịu khổ*¹.

Hai là, đọc và sử dụng tài liệu.

Trước tiên, 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

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.8, tr.206.

phân tích, suy nghĩ, lựa chọn. Tiếp theo, ghi chép: ghi tóm tắt những điều đã đọc được, có thể ghi thêm lời bình luận ra lề, những khái niệm, những tư liệu chính xác, ý kiến nhận xét của bản thân hoặc ý kiến nhận xét khác... có liên quan đến chủ đề tuyên truyền.

** Một vài lưu 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. 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.

4. Kỹ năng chuẩn bị đề cương bài tuyên truyền miệng

Đề cương tuyên truyền miệng là tài liệu mà dựa vào đó người cán bộ cấp cơ sở tiến hành buổi nói chuyện trước quần chúng nhân dân. Đề cương tuyên truyền miệng cần thể hiện rõ mục đích, nội dung, phương pháp tuyên truyền một cách lôgic để triển khai nội dung trong quá trình tuyên truyền.

- Cấu trúc đề cương bài tuyên truyền miệng gồm ba phần, mỗi phần có chức năng riêng:

+ Phần mở đầu gồm ba mục tiêu: 1) Giới thiệu và làm quen; 2) Giới thiệu chủ đề, nội dung tuyên truyền; 3) Nói rõ thời gian và cách thức tiến hành.

+ Phần chính (Nội dung bài tuyên truyền miệng): Đây là phần quan trọng nhất, là nội dung trọng tâm của buổi tuyên truyền mà người cán bộ cấp cơ sở đặt ra theo một trình tự nhất định.

+ Phần kết luận: Đây là phần tổng kết buổi tuyên truyền, thuyết phục, củng cố nhận thức người nghe và cổ vũ hành động. Phải tóm tắt ngắn gọn nội dung, nhấn mạnh trọng tâm, trọng điểm, cổ vũ hành động và tạo mối giao lưu, tình cảm giữa người nói và người nghe. Cần ngắn gọn, tránh dài dòng.

- Cách thức chuẩn bị đề cương bài tuyên truyền miệng:

+ Phần mở đầu: cần tự nhiên, ngắn gọn, hấp dẫn.

+ Phần chính (chuẩn bị nội dung bài tuyên truyền miệng):

1) Cung cấp cho người nghe những thông tin mới.

Giữa người nói và người nghe phải có độ chênh lệch về thông tin, về sự hiểu biết, đó chính là cái mới của nội dung bài nói, là cách trình bày mới, sáng tạo, một nhận định, đánh giá mới về những sự việc, sự kiện đã xảy ra. Cái mới cũng có thể là một kinh nghiệm được tích lũy, một sự kiện, một hiện tượng mới phát sinh xung quanh những vấn đề đã được thông tin trước đây cho người nghe.

Để tạo ra cái mới, cán bộ cấp cơ sở cần phải thường xuyên tích lũy tư liệu, tài liệu; tìm tòi, sáng tạo cách trình bày, tiếp cận mới đối với vấn đề; rèn luyện năng lực phân tích, giải thích, bình luận, đánh giá, truyền tải thông tin; tích cực nghiên cứu thực tế...

2) Lựa chọn thông tin phù hợp với một loại đối tượng cụ thể.

Không thể chọn một nội dung nói cho nhiều đối tượng khác nhau, nội dung bao giờ cũng hướng tới một đối tượng, một nhóm người nghe cụ thể.

Cần chủ động hướng dẫn, khơi gợi, kích thích sự quan tâm để xuất hiện nhu cầu thông tin ở người nghe, khi đó họ mới có tâm thế chủ động, thái độ sẵn sàng tiếp nhận thông tin.

3) Nội dung bài tuyên truyền phải mang tính thời sự, phản ánh những vấn đề đang xảy ra, dư luận quan tâm.

Để đáp ứng yêu cầu này, cán bộ cấp cơ sở phải nắm vững chương trình, kế hoạch của cấp ủy hoặc của cấp trên đề ra và phải luôn luôn cập nhật thông tin.

4) Nội dung bài tuyên truyền phải có tính giáo dục tư tưởng và tính chiến đấu.

Nội dung tuyên truyền phải thể hiện rõ tính tư tưởng. Tuyên truyền ngoài mục đích thông tin thì quan trọng hơn là mục đích tác động về mặt tư tưởng cho quần chúng nhân dân, giúp nhân dân hiểu đúng đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các chủ trương, chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Tính tư tưởng, tính chiến đấu đòi hỏi cán bộ cấp cơ sở khi thông tin về những quan điểm khác nhau phải có định hướng, phân tích theo lập trường, quan điểm của Đảng. Khi phản ánh các hiện tượng tiêu cực, lạc hậu... phải tỏ rõ thái độ phê phán kiên quyết, đúng mức, tránh gây hoài nghi, hoang mang, làm giảm lòng tin của nhân dân.

5) Chuẩn bị đa dạng các phương pháp trình bày phù hợp, phương pháp thường sử dụng là diễn dịch, quy nạp, trực quan, hỏi chuyên gia, hỏi - đáp...

Diễn dịch là phương pháp giải thích các luận điểm được nêu ra bằng sự phân tích tính khoa học, hợp lý của các luận điểm đó.

Quy nạp là phương pháp chứng minh từng luận điểm để đi tới chứng minh những vấn đề được đặt ra trong bài tuyên truyền. Cụ thể: chứng minh cái gì? (luận đề), chứng minh bằng cái gì? (luận cứ, luận chứng), chứng minh như thế nào? (phương thức chứng minh).

Trực quan là ghi nhớ bằng mắt. Mắt có nhiệm vụ chép các hình ảnh và mã hóa vào bộ nhớ trí não. Trực quan giúp người nghe dễ hiểu, dễ nhớ, thu hút sự chú ý của người nghe.

Hỏi chuyên gia là cách thức mở rộng hoặc cung cấp thông tin chuyên sâu cho người nghe về một lĩnh vực cụ thể thông qua giải đáp của người có trình độ chuyên sâu về lĩnh vực đó.

Hỏi - đáp là trao đổi, đối thoại, bàn luận để giải quyết một vấn đề lý luận hoặc thực tiễn có liên quan

đến nội dung tuyên truyền. Giúp thiết lập mối quan hệ thông tin đa chiều giữa cán bộ cấp cơ sở và nhân dân.

6) Bố cục rõ ràng, kết cấu chặt chẽ, lôgic, có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với chủ đề bài tuyên truyền.

7) Đề cương cần dự kiến tình huống phát sinh trong buổi tuyên truyền. Người tuyên truyền phải chủ động để trả lời, đối thoại, tạo nên không khí dân chủ, sôi nổi.

+ Phần kết luận:

- Tóm tắt lại các ý chính trong bài phát biểu một cách ngắn gọn nhưng đầy đủ.

- Kết thúc bằng cách gửi tới người nghe những lời khuyên mang tính tâm lý, bằng triết lý của cuộc sống đời thường, dễ gây ấn tượng.

- Khuyến khích người nghe hành động.

- Chúc người nghe sức khỏe và đạt được những gì mà họ mong đợi.

5. Kỹ năng diễn đạt

Việc sử dụng ngôn ngữ văn phong hội thoại là một trong những kỹ năng quan trọng trong nghệ thuật tuyên truyền miệng, đó là phải biết lựa chọn ngôn ngữ văn phong phù hợp với người nghe. Người tuyên truyền nên dùng ngôn ngữ phổ thông, dễ hiểu, phải đặt mình vào vị trí của người nghe, xem người nghe là những đối tượng như thế nào, họ đã hiểu mình nói chưa và làm thế nào để người nghe hiểu được mình nói. Sử dụng những câu đơn giản, thường là câu đơn để giúp người nghe tiếp thu thông tin một cách

nhanh chóng, dễ dàng và nhớ lượng thông tin được lâu hơn. Tránh lối nói đều đều, giọng nói, âm lượng phải thay đổi theo nội dung, phải nhấn mạnh vào những điểm quan trọng. Động tác, điệu bộ cần phải phù hợp với nội dung và giọng nói để tăng hiệu quả tuyên truyền của lời nói. Về mặt của người nói cần thay đổi theo diễn biến của nội dung. Việc thường xuyên nêu các số liệu, sự kiện để minh họa; đặt các câu hỏi và giải đáp sẽ tăng thêm sự chú ý của người nghe.

6. Kỹ năng tăng cường sự chú ý

Trong quá trình tuyên truyền vì một lý do 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 sự quan sát thái độ, cử chỉ của đối tượng và chủ động tìm cách khắc phục: 1) Dựa vào quy luật tâm lý để đưa ra một số thủ thuật tạo sự chú ý: thay đổi âm lượng giọng nói: nói to lên hoặc ngược lại; sử dụng phương tiện trực quan (sơ đồ, bảng biểu, video clip...) kết hợp với giọng nói; 2) Thay đổi trạng thái giao tiếp từ độc thoại sang đối thoại; 3) Sử dụng biện pháp hài hước: chơi chữ, nói lái, kể một câu chuyện cười phù hợp để giảm sự căng thẳng, khôi phục sự chú ý.

7. Kỹ năng trả lời câu hỏi

Trong tuyên truyền miệng, việc trả lời giải đáp những băn khoăn, thắc mắc của người nghe là hết sức cần thiết, người cán bộ cấp cơ sở cần:

- Trả lời rõ ràng, mạch lạc, đúng yêu cầu của câu hỏi.
- Lập luận có cơ sở khoa học, chứng cứ rõ ràng.
- Có thể đối thoại với người nghe bằng những câu hỏi gợi ý để người nghe tự trả lời câu hỏi của mình thông qua trả lời câu hỏi gợi ý.
- Có thể trả lời ngay hoặc chen vào một thời điểm khác để có thêm thời gian chuẩn bị trả lời; chỉ trả lời những vấn đề mà mình nắm chắc.
- Nếu có quá nhiều câu hỏi thì tìm cách hạn chế bớt phạm vi vấn đề của các câu hỏi.
- Trường hợp những câu hỏi liên quan đến lợi ích quốc gia, nếu không có trách nhiệm thì từ chối hoặc chỉ dẫn người hỏi gặp những người có trách nhiệm trả lời, không tùy tiện trả lời những vấn đề này.

III- KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC

1. Khái niệm thuyết phục

Theo *Từ điển tiếng Việt*, thuyết phục là làm cho người ta thấy đúng, hay mà tin theo, làm theo¹. Trong cuốn sách *Kỹ năng giao tiếp*, tác giả Chu Văn Đức đã có quan điểm về thuyết phục như sau: Thuyết phục là đưa ra tình tiết, sự kiện, phân tích, giải thích làm cho người khác thấy đúng, thấy hay mà tin theo làm theo.

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sđd, tr.969.

Có thể hiểu, công tác thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở là khả năng vận dụng tri thức, kinh nghiệm một cách linh hoạt và hiệu quả để phân tích, giải thích, khuyên nhủ bằng lý lẽ, lập luận lôgic kết hợp với đối xử chân tình nhằm tạo sự tin tưởng từ đó thay đổi nhận thức, thái độ và hành vi của quần chúng nhân dân nhằm đạt được mục tiêu đề ra.

2. Vai trò của thuyết phục

- Thuyết phục giúp củng cố mối quan hệ giữa cán bộ cấp cơ sở với nhân dân.

Cán bộ cấp cơ sở với chức năng, nhiệm vụ của mình là cấp gần dân nhất, thường xuyên, trực tiếp tiếp xúc với nhân dân nên có thời gian và điều kiện lắng nghe ý kiến, nguyện vọng, tâm tư, tình cảm của nhân dân, hiểu được những khó khăn, vướng mắc của người dân. Qua đó, tìm cách giúp đỡ hoặc báo cáo tham mưu cho cấp ủy, chính quyền địa phương để giúp đỡ người dân khắc phục. Trong quá trình thuyết phục, người dân sẽ hiểu thêm vai trò, trách nhiệm của cán bộ cấp cơ sở, tạo sự gắn bó. Sự gắn bó là thước đo của sự tín nhiệm của người dân đối với cán bộ.

- Giúp cán bộ cấp cơ sở và người dân có sự thống nhất về quan điểm, lập trường, cách giải quyết công việc; bảo đảm việc triển khai các chủ trương, chính sách, pháp luật được hiệu quả, tránh được những bất đồng, mâu thuẫn, tiêu cực trong xã hội.

- Góp phần quan trọng trong việc định hướng tư tưởng đúng đắn, củng cố niềm tin của người dân vào chủ trương, chính sách, các chương trình phát triển kinh tế - xã hội cũng như sự nghiệp đổi mới của quê hương.

3. Nguyên tắc khi thực hiện kỹ năng thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở

Kỹ năng thuyết phục là một trong những kỹ năng quan trọng nhất trong hoạt động giao tiếp, giúp cán bộ cấp cơ sở và đối tượng thuyết phục thống nhất được mục tiêu, cách giải quyết, giúp quá trình giao tiếp đạt được mục tiêu đề ra. Do vậy, trong hoạt động thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở cần chú ý một số nguyên tắc sau:

- Nắm chắc nhu cầu, lợi ích của đối tượng thuyết phục.
- Tạo được sự tin tưởng ở đối tượng thuyết phục.
- Tạo không khí bình đẳng, thể hiện sự chân thành, đồng cảm và thấu hiểu.
- Đưa ra lý lẽ phân tích hợp tình, hợp lý nhằm tác động vào nhận thức, tình cảm, ý chí của đối tượng thuyết phục.
- Phải nhất quán, có lý lẽ, lập luận chắc chắn, có bằng chứng cụ thể để chứng minh, giải thích.
- Khởi gợi được động lực, nhu cầu hành động ở đối tượng thuyết phục.

4. Kỹ năng thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở

Từ thực tiễn vận động quần chúng cho thấy, hoạt động thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở về các chủ trương,

chính sách, pháp luật... đến với người dân thuộc mọi thành phần, dân tộc. Vì vậy, cán bộ cấp cơ sở cần sử dụng một số kỹ năng thuyết phục cơ bản là:

- *Kỹ năng nghiên cứu đối tượng thuyết phục:*

Đối tượng thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở là mọi người dân đa dạng về trình độ, học vấn, độ tuổi, nghề nghiệp, nhân cách, hiểu biết xã hội về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các chương trình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Do vậy, nếu không nghiên cứu đối tượng thuyết phục là ai, trình độ học vấn, nhu cầu, quan điểm, thái độ của họ thế nào thì việc thuyết phục họ chấp nhận, tin tưởng và hành động theo đường lối, chính sách sẽ khó khăn. Để nhận biết đối tượng, Hồ Chí Minh căn dặn phải đi, phải nghe, phải xem, phải hỏi và phải ghi chép. Bởi lẽ: “Người tuyên truyền không điều tra, không phân tích, không nghiên cứu, không hiểu biết quần chúng, chỉ gặp sao nói vậy, bạ gì viết nấy, nhất định thất bại”¹. Cán bộ cấp cơ sở càng hiểu biết sâu sắc, cụ thể đối tượng cần thuyết phục thì cơ hội thành công trong thuyết phục càng lớn.

Kỹ năng nghiên cứu đối tượng thuyết phục thể hiện ở những nội dung sau:

+ Thu thập các thông tin cá nhân về đối tượng thuyết phục, như:

- Tuổi đời, trình độ, học vấn, giới tính; nhân thân, lý lịch;
- Nghề nghiệp, tính chất công việc;

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.340.

- Mối quan hệ và địa vị xã hội.

+ Xác định mức độ hiểu biết của đối tượng thuyết phục, thể hiện:

- Trình độ nhận thức;
- Vốn kiến thức đã có;
- Kinh nghiệm và sự từng trải.

+ Xác định mức độ quan tâm của đối tượng đối với nội dung thuyết phục:

- Nắm được nhu cầu, nguyện vọng, sở thích, thái độ của đối tượng thuyết phục đối với nội dung thuyết phục;

- Dự đoán được khả năng, cách thức hợp tác.

- *Kỹ năng xác định mục đích thuyết phục:*

Mục đích thuyết phục chính là mong muốn cuối cùng mà cán bộ cấp cơ sở kỳ vọng đạt được ở người dân, mục đích thuyết phục sẽ lựa chọn nội dung và hình thức thuyết phục phù hợp. Đối với cán bộ cấp cơ sở, mục đích của hoạt động thuyết phục người dân là hình thành các quan điểm, thái độ đối với việc chấp hành chính sách, pháp luật của người dân. Việc thuyết phục phải xuất phát từ quan điểm về quần chúng nhân dân của Đảng, vì lợi ích của quần chúng nhân dân và đảm bảo thực hiện tốt chức trách, nhiệm vụ được giao. Kỹ năng xác định mục đích thuyết phục được thể hiện ở một số nội dung sau:

+ Khơi gợi được quan điểm, thái độ, hành vi đúng đắn ở đối tượng thuyết phục;

+ Xây dựng mối quan hệ gắn bó mật thiết giữa cán bộ cấp cơ sở và người dân;

+ Đảm bảo công việc của cán bộ cấp cơ sở có hiệu quả.

- *Kỹ năng lựa chọn nội dung thuyết phục:*

Nội dung thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở rất đa dạng, liên quan đến mọi mặt của đời sống xã hội. Có nội dung thuyết phục phù hợp với đối tượng này nhưng không phù hợp với đối tượng kia, trong hoàn cảnh này thì đúng, hoàn cảnh khác không còn phù hợp. Vì vậy, lựa chọn nội dung thuyết phục phù hợp với đặc điểm đối tượng thuyết phục sẽ giúp hoạt động thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở đạt kết quả tốt. Kỹ năng lựa chọn nội dung thuyết phục được thể hiện ở một số yêu cầu sau:

+ Nội dung thuyết phục phải phù hợp với đặc điểm tâm lý, trình độ nhận thức của đối tượng thuyết phục;

+ Nội dung thuyết phục phải gắn với mong muốn của đối tượng thuyết phục;

+ Nội dung thuyết phục phải đúng với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

- *Kỹ năng lựa chọn hình thức thuyết phục:*

Cán bộ cấp cơ sở là chủ thể của hoạt động thuyết phục nên sẽ phải cân nhắc, phân tích để lựa chọn hình thức thuyết phục phù hợp nhất vừa phải đảm bảo đúng yêu cầu về chuyên môn, vừa phải phù hợp với hoàn cảnh của đối tượng thuyết phục, đó là:

+ Nắm chắc đặc điểm tâm lý, xã hội của đối tượng thuyết phục;

+ Xác định mục đích, nội dung thuyết phục;

+ Phân tích, cân nhắc các phương án, điều kiện, hoàn cảnh thuyết phục;

+ Lựa chọn hình thức thuyết phục khả thi nhất.

- *Kỹ năng tiến hành thuyết phục:*

Kỹ năng thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở là sự khéo léo vận dụng các tri thức, kinh nghiệm và năng lực của bản thân vào xử lý các tình huống đang diễn ra trong thực tiễn. Để quá trình tiến hành thuyết phục đạt hiệu quả, cán bộ cấp cơ sở cần sử dụng một số nhóm kỹ năng sau:

+ Sử dụng thông tin thuyết phục: 1) Thông tin phải chính xác, khách quan, có độ tin cậy cao, gắn với nhu cầu, lợi ích chính đáng của đối tượng; 2) Thông tin đa dạng, phong phú, tránh lặp lại; 3) Thông tin phải sát với thực tiễn, gắn với tình hình địa phương.

+ Lập luận thuyết phục: Là cách sắp xếp và sử dụng lý lẽ, dẫn chứng để trình bày, giải thích vấn đề nhằm làm cho người khác tin tưởng, chấp nhận. Cụ thể: 1) Trình bày vấn đề lôgic rõ ràng, dễ hiểu; 2) Giải thích vấn đề sáng tỏ, sử dụng ngôn từ khúc triết, truyền cảm, khoa học; 3) Sử dụng ngôn từ ngắn gọn, cô đọng, dễ hiểu, tạo cảm xúc tích cực; 4) Sử dụng bằng chứng có tính thuyết phục, có nguồn gốc rõ ràng, độ tin cậy cao.

+ Sử dụng yếu tố phi ngôn ngữ thuyết phục: 1) Thể hiện ánh mắt truyền cảm, thân thiện, tự nhiên luôn hướng về người nghe để tạo sự đồng cảm; 2) Nét mặt tự tin, điềm đạm, không căng thẳng, buồn rầu, xa lánh người nghe;

3) Cử chỉ, tư thế, tác phong giao tiếp phù hợp, tự nhiên, thể hiện sự thiện cảm, tôn trọng người nghe.

+ Tự kiểm chế cảm xúc khi thuyết phục: 1) Tạo ra cảm xúc tích cực, thoải mái, lạc quan, thể hiện sự nhiệt tình, đam mê, lý tưởng nghề nghiệp để tạo sự tin tưởng cho đối tượng thuyết phục; 2) Giữ thái độ bình tĩnh, tôn trọng và sẵn sàng đón nhận những quan điểm trái chiều, tạo cho đối tượng cảm thấy thoải mái, như vậy sẽ giảm sự phản kháng và đề phòng của họ, quan tâm, lắng nghe ý kiến, kiên nhẫn nghe hết lời họ nói, phát hiện những sơ hở trong quan điểm của họ để tìm cách thúc tác động hiệu quả.

+ Chia sẻ cảm xúc với đối tượng thuyết phục: quan tâm tới thái độ, cử chỉ, hành vi của đối tượng thuyết phục; ánh mắt, nét mặt, cử chỉ thể hiện sự quan tâm, đồng cảm với họ.

Trên đây là 5 nhóm kỹ năng thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở, để tiến hành thuyết phục đạt hiệu quả, ngoài sự hiểu biết về đối tượng thuyết phục, am hiểu về chuyên môn nghiệp vụ, nắm vững chủ trương, chính sách, pháp luật, cán bộ cấp cơ sở còn phải có phẩm chất đạo đức, thái độ tôn trọng, sự đồng cảm với đối tượng thuyết phục.

KỸ NĂNG ĐỐI THOẠI VỚI NHÂN DÂN

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ KỸ NĂNG ĐỐI THOẠI

1. Khái niệm đối thoại

Đối thoại là hình thức trao đổi trực tiếp về một vấn đề nào đó mà nhân dân quan tâm. Đối thoại chính là cách thức người nói và người nghe “trao đi đổi lại” một cách trực tiếp. Người nghe không còn đóng vai trò thụ động mà phát huy được tính chủ động, chính kiến, sáng tạo riêng của mình.

Đối thoại là những tình huống dựa trên những hành động liên tiếp, chủ yếu bằng lời nói giữa hai cá nhân nhờ tiếp xúc trực tiếp với một mục tiêu đã được ít nhất một trong hai người đề xướng từ trước. Đối thoại nhằm lưu chuyển thông tin giải quyết vấn đề một cách hữu hiệu nhất.

Đối thoại với nhân dân là kênh thực hiện thông tin hai chiều, với sự tham gia ý kiến của cả chủ thể và đối tượng. Theo đó, người dân có thể trình bày ý kiến của mình một cách tử mỉ, chủ thể tiếp thu và giải đáp kịp thời những vấn đề mà người dân đang quan tâm. Quan trọng hơn là phần lớn những vấn đề mà người dân quan tâm sẽ được bàn

bạc, thảo luận, giải quyết tận “gốc rễ” của vấn đề. Nhờ đó, người dân được giải tỏa tâm lý về những vấn đề còn đang băn khoăn, khúc mắc. Đối thoại thành công, cũng có nghĩa là tư tưởng được thông suốt. Đây chính là tiền đề rất quan trọng nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức cũng như hành động trong quá trình tổ chức triển khai thực hiện nhiệm vụ chính trị ở cơ sở.

Đối thoại với nhân dân là hoạt động có ý nghĩa quan trọng nhằm phát huy dân chủ, quyền, trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, chính quyền trong sạch, vững mạnh, nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của Đảng, hiệu lực, hiệu quả quản lý của Nhà nước, góp phần cụ thể hóa cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ”.

2. Các hình thức và chế độ tiếp xúc đối thoại

2.1. Hình thức tổ chức tiếp xúc, đối thoại

Tổ chức hội nghị trực tiếp hoặc hội nghị trực tuyến (khi có điều kiện). Tùy theo nội dung, tính chất của hội nghị đối thoại, người chủ trì quyết định hình thức tiếp xúc, đối thoại phù hợp.

2.2. Chế độ tiếp xúc, đối thoại

- Tiếp xúc, đối thoại định kỳ:

+ Người đứng đầu cơ quan cấp ủy, chính quyền, tổ chức cấp huyện tiếp xúc, đối thoại với Mặt trận Tổ quốc,

các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân định kỳ ít nhất 1 lần/năm.

+ Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, tổ chức cấp xã, thị trấn tiếp xúc, đối thoại với Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân định kỳ ít nhất 2 lần/năm (có thể vào thời điểm tháng 6 và tháng 12 hàng năm).

- Tiếp xúc, đối thoại đột xuất: được thực hiện khi có những vấn đề nảy sinh từ thực tiễn để lấy ý kiến về nội dung các chủ trương, chính sách trước khi ban hành, hoặc theo yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của công dân.

- Tiếp xúc, đối thoại trực tiếp: là hình thức đối thoại trực tiếp với nhân dân ở xã, thị trấn, thôn, khu phố; cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên; cán bộ, chiến sĩ các lực lượng vũ trang.

- Tiếp xúc, đối thoại gián tiếp: là hình thức đối thoại thông qua các tổ chức đại diện như Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội, thông qua đại diện của các cơ quan, tổ chức, đơn vị.

** Nội dung tiếp xúc, đối thoại định kỳ bao gồm:*

- Thông báo khái quát về tình hình kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh; những vấn đề đang được đặt ra đối với các cấp, các ngành, các địa phương, cơ quan, đơn vị hoặc những vấn đề mà dư luận xã hội và nhân dân quan tâm.

- Nghe ý kiến nhân dân (đối tượng tiếp xúc) phản ánh vai trò lãnh đạo của cấp ủy đảng, quản lý, điều hành

của chính quyền; về hoạt động của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội; việc tổ chức thực hiện các nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương, cơ quan, đơn vị có liên quan trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ của công dân; những ý kiến nhân dân phản ánh về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, tác phong, phong cách, trách nhiệm của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, chiến sĩ lực lượng vũ trang; việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí và các biểu hiện tiêu cực khác...

- Thu thập ý kiến đóng góp, tham vấn của tổ chức và cá nhân về dự thảo các nghị quyết, chỉ thị, quyết định, quy chế, quy định, kết luận của Đảng, Nhà nước, địa phương có liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

** Nội dung đối thoại đột xuất với nhân dân:*

- Thông báo về nội dung, chủ đề hội nghị tiếp xúc, đối thoại.

- Nghe ý kiến nhân dân (đối tượng tiếp xúc) phản ánh về những vấn đề đang còn vướng mắc, bất cập trong quá trình thực hiện các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nghị quyết của cấp ủy, Hội đồng nhân dân các cấp; những vấn đề bức xúc, phát sinh tại địa phương mà cấp ủy đảng, chính quyền; lãnh đạo, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cần tập trung chỉ đạo giải quyết.

- Trên cơ sở ý kiến, kiến nghị của nhân dân, người chủ trì tiếp xúc, đối thoại trao đổi, trả lời và chỉ đạo giải quyết hoặc kiến nghị với cấp trên trực tiếp, với cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

3. Vai trò của đối thoại với nhân dân

- Qua đối thoại, trực tiếp nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị, đề xuất của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân về xây dựng Đảng, chính quyền và thực hiện các nhiệm vụ chính trị của các địa phương, cơ quan, đơn vị. Đồng thời tiếp nhận, chỉ đạo, giải quyết kịp thời, có hiệu quả những kiến nghị hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm phục vụ nhân dân của cấp ủy, chính quyền các cấp, nhất là người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, tổ chức, của cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, chiến sĩ lực lượng vũ trang trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Thông qua đối thoại để người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, tổ chức các cấp tuyên truyền, phổ biến chủ trương, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các quy định của địa phương, đơn vị; những kết quả đạt được về phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng an ninh, cải cách hành chính, công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của địa phương; đồng thời nắm bắt những vấn đề còn bất cập, vướng mắc trong quá trình thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật ở cơ sở;

tâm tư, nguyện vọng, bức xúc, kiến nghị của nhân dân để chỉ đạo giải quyết hoặc phối hợp giải quyết, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân.

- Góp phần cụ thể hóa cơ chế “Đảng lãnh đạo, Nhà nước quản lý, Nhân dân làm chủ” theo phương châm “Dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”; nâng cao năng lực lãnh đạo, sức chiến đấu của tổ chức đảng và chất lượng đội ngũ cán bộ, đảng viên trong toàn Đảng bộ; tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 4 khoá XI một số vấn đề cấp bách về xây dựng Đảng hiện nay, Nghị quyết Trung ương 4 khoá XII về tăng cường xây dựng, chỉnh đốn Đảng; ngăn chặn, đẩy lùi sự suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, những biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong nội bộ, tạo chuyển biến mạnh mẽ về công tác xây dựng, chỉnh đốn Đảng, xây dựng hệ thống chính trị các cấp thực sự trong sạch, vững mạnh.

- Phát huy vai trò giám sát và phản biện xã hội, góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân, góp phần tăng cường sự thống nhất về tư tưởng chính trị, tạo sự đồng thuận trong xã hội, củng cố mối quan hệ gắn bó, mật thiết giữa Đảng, Nhà nước với Nhân dân; kịp thời phát hiện những vấn đề vướng mắc, bất cập phát sinh để kiến nghị giải quyết hoặc nghiên cứu bổ sung, điều chỉnh những chủ trương, quy định của địa phương cho phù hợp.

4. Kỹ năng cần có khi tổ chức đối thoại

Một là, kỹ năng lắng nghe: bao gồm sự tiếp xúc bằng mắt, nhìn hướng về người đối diện, khẽ gật đầu khi muốn thể hiện sự đồng ý hoặc tán thành. Những cử chỉ đó phải được thực hiện nhịp nhàng với lời nói và phù hợp thông tin đang trình bày.

Hai là, kỹ năng phản hồi: Sử dụng những kỹ thuật để họ biết rằng mình đang chăm chú lắng nghe.

Ba là, kỹ năng diễn giải nội dung: giải thích chính xác thông tin muốn truyền đạt; ngắn gọn, dễ hiểu.

Bốn là, kỹ năng đặt câu hỏi: có giá trị phản biện cao nhất trong cuộc đối thoại.

Năm là, kỹ năng trả lời câu hỏi: Đúng trọng tâm, tránh lan man, dài dòng.

Sáu là, kỹ năng im lặng.

Bảy là, kỹ năng thương lượng: gồm thương lượng mềm, thương lượng cứng và thương lượng có nguyên tắc. Đây là quá trình điều hòa mối quan hệ của hai bên để đi đến ý kiến thống nhất.

II- KỸ NĂNG VÀ CÁC BƯỚC RÈN LUYỆN KỸ NĂNG ĐỐI THOẠI

1. Chuẩn bị trước khi tổ chức tiếp xúc, đối thoại

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp hoặc người đứng đầu tổ chức chủ trì đối thoại có trách nhiệm chỉ đạo lập kế hoạch, xây dựng chương trình, nội dung đối thoại

theo định kỳ; căn cứ kế hoạch và nhu cầu thực tế để xác định nội dung, quy mô, số lượng, thành phần tham dự, lựa chọn hình thức cho từng lần tiếp xúc, đối thoại; phân công cơ quan giúp việc chủ động chuẩn bị các nội dung, tài liệu và thực hiện theo trình tự sau:

+ Thu thập ý kiến của cán bộ, đảng viên và nhân dân thông qua các kênh thông tin như: nắm bắt tình hình nhân dân, tình hình cơ sở của các ban xây dựng Đảng, báo chí, thăm dò ý kiến, dư luận xã hội được phản ánh trên các phương tiện thông tin đại chúng; tổng hợp kiến nghị của nhân dân gửi đến hoặc qua tổng hợp ý kiến kiến nghị của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và ý kiến của các đại biểu dân cử không thuộc ý kiến, kiến nghị trước, trong và sau các kỳ họp Hội đồng nhân dân hoặc khi quyết định những vấn đề quan trọng của cơ quan, tổ chức.

+ Tổng hợp các ý kiến gửi đến để phân loại từng nội dung, theo mức độ cấp thiết của vấn đề kiến nghị. Trên cơ sở đó tham mưu, phân công cụ thể cho các cơ quan, đơn vị, bộ phận có liên quan chuẩn bị nội dung trao đổi đối thoại.

+ Lập hồ sơ cho từng cuộc tiếp xúc, đối thoại gồm: tất cả các ý kiến thu thập được và nội dung chuẩn bị trả lời, trong đó nêu rõ tên tổ chức, cá nhân nêu kiến nghị; nội dung kiến nghị; nội dung trả lời, kết quả đã giải quyết hoặc hướng giải quyết, thời gian giải quyết, cấp giải quyết. Tài liệu cần sắp xếp phân loại theo chuyên đề, nội dung những việc trả lời tại hội nghị, những việc cần kiểm tra làm rõ, trả lời sau, những việc ghi nhận và báo cáo cấp trên.

- Người đứng đầu cuộc đối thoại quyết định nhân sự tham gia, cử bộ phận tham mưu giúp việc (gồm đại diện các cơ quan, đơn vị, bộ phận có liên quan thuộc phạm vi quản lý); mời đại diện lãnh đạo các cơ quan liên quan tham gia buổi tiếp xúc, đối thoại.

- Thời gian, thành phần, địa điểm và nội dung của hội nghị tiếp xúc, đối thoại được thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc gửi giấy mời trước 7 ngày. Trường hợp tổ chức tiếp xúc, đối thoại đột xuất thì không nhất thiết phải thông báo công khai trước thời gian theo quy định. Thời gian tổ chức một cuộc tiếp xúc, đối thoại từ 1/2 ngày đến 1 ngày; số lượng công dân đến dự tại một điểm tiếp xúc, đối thoại trên địa bàn huyện, xã và liên xã ít nhất là 100 người và không nên quá 300 người (nếu tổ chức quy mô cấp huyện). Trên địa bàn các xã, thị trấn, thôn, khu dân cư căn cứ vào tình hình để mời nhưng ít nhất là 50 người.

- Trường hợp phối hợp với các cơ quan khác cùng chuẩn bị tiếp xúc, đối thoại, cần trao đổi thống nhất về chủ trương, nội dung, thời gian và thành phần tham gia. Trên cơ sở đó phân công nhiệm vụ cho từng cơ quan, đơn vị chuẩn bị trước nội dung, tài liệu và nhân sự tham gia tiếp xúc, đối thoại.

- Người đứng đầu của cơ quan tổ chức đối thoại là người chủ trì cuộc tiếp xúc, đối thoại, trong trường hợp

bất khả kháng, người chủ trì vắng mặt tại buổi tiếp xúc, đối thoại thì ủy quyền cho cấp phó của mình chủ trì buổi tiếp xúc, đối thoại.

2. Tổ chức hội nghị đối thoại

- Đại diện cơ quan tổ chức đối thoại giới thiệu đại biểu, thành phần tham dự, nội dung chương trình, nội quy của buổi tiếp xúc, đối thoại; giới thiệu chủ tọa, cử thư ký ghi biên bản và phân công bộ phận tổng hợp những ý kiến và đăng ký phát biểu của nhân dân.

- Người đứng đầu cơ quan tổ chức đối thoại, đồng thời là người chủ trì buổi tiếp xúc, đối thoại thông báo cho các cơ quan phối hợp, các cơ quan liên quan những nội dung tiếp xúc, đối thoại.

- Các cơ quan chức năng báo cáo về những nội dung tiếp xúc, đối thoại đối với nhân dân (báo cáo bằng văn bản).

- Đại diện các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân phát biểu ý kiến theo thứ tự, nội dung, thời gian phát biểu đã đăng ký và theo sự điều hành của người chủ trì.

- Người chủ trì tiếp xúc, đối thoại có thể trực tiếp trả lời hoặc phân công đại diện lãnh đạo địa phương, cơ quan, đơn vị báo cáo, giải trình về những kiến nghị mà các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân nêu ra thuộc thẩm quyền giải quyết của mình.

- Sau khi nghe người chủ trì hoặc đại diện các cơ quan trả lời về những nội dung nêu ra tại buổi tiếp xúc, đối thoại,

đại diện các cơ quan, tổ chức liên quan và nhân dân có thể tiếp tục trao đổi, phát biểu ý kiến.

- Người chủ trì kết luận: những nội dung đã đối thoại; những nội dung đã được giải quyết; những nội dung nêu tại hội nghị chưa được giải quyết, các cơ quan có trách nhiệm trả lời.

- Người chủ trì quyết định dừng hội nghị trong trường hợp người tham gia tiếp xúc, đối thoại vi phạm những quy định của pháp luật trong quá trình tổ chức đối thoại.

3. Kết thúc hội nghị đối thoại

- Chậm nhất sau 10 ngày làm việc, đại diện cơ quan tổ chức hội nghị tiếp xúc, đối thoại thông báo bằng văn bản ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp xúc, đối thoại đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, giải quyết kiến nghị của nhân dân tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại (trừ những nội dung đã được trả lời, làm rõ tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại).

- Chậm nhất là 20 ngày làm việc sau khi có thông báo kết luận của người chủ trì tiếp xúc, đối thoại, các cơ quan có trách nhiệm thông báo bằng văn bản kết quả tiếp thu, giải quyết đến người có ý kiến tại hội nghị tiếp xúc, đối thoại; báo cáo với cấp ủy, chính quyền và cơ quan cấp trên để theo dõi, chỉ đạo; đồng thời gửi các cơ quan phối hợp để theo dõi, giám sát. Hoàn thiện hồ sơ hội nghị tiếp xúc, đối thoại để bảo quản theo quy định lưu trữ văn bản quy phạm pháp luật.

4. Cách thức rèn luyện kỹ năng

Bước 1: Cấp ủy, người đứng đầu cấp ủy có chủ trương, kế hoạch đối thoại trực tiếp với nhân dân.

Tùy vào tình hình, yêu cầu của thực tiễn (phát sinh ít hoặc nhiều vấn đề bức xúc, khúc mắc, tính phức tạp, thiếu đồng thuận trong cộng đồng dân cư hoặc trong một bộ phận nhân dân về chủ trương, chính sách, giải pháp thực hiện liên quan các vấn đề kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, xây dựng hệ thống chính trị...) để có chủ trương, chỉ đạo xây dựng kế hoạch tiếp xúc, đối thoại với nhân dân cho phù hợp.

Từ chủ trương của cấp ủy, chính quyền, lãnh đạo cơ quan, tổ chức; kế hoạch tiếp xúc, đối thoại có thể theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, sáu tháng) hoặc tiếp xúc, đối thoại không theo định kỳ, đột xuất. Kế hoạch thường giao cho cơ quan tham mưu, giúp việc trực tiếp chuẩn bị hoặc phối hợp chuẩn bị (thường thì giao cho Văn phòng cấp ủy chủ trì phối hợp với Ban Dân vận của cấp ủy hoặc bộ phận công tác xã hội của cơ quan, đơn vị chuẩn bị).

Bước 2: Xây dựng kế hoạch trình cấp ủy, bí thư cấp ủy, lãnh đạo đơn vị phê duyệt thực hiện.

Dù là kế hoạch tiếp xúc, đối thoại định kỳ hay không định kỳ thì việc xác định nội dung, vấn đề chính của cuộc tiếp xúc, đối thoại sẽ chi phối toàn bộ công tác chuẩn bị.

Kế hoạch cần thể hiện cụ thể các nội dung như: xác định rõ mục đích, yêu cầu; nội dung chính của cuộc tiếp xúc,

đối thoại; chủ thể và đối tượng tham gia tiếp xúc, đối thoại; thời gian, địa điểm; phân công trách nhiệm chuẩn bị (cả về nội dung và điều kiện vật chất, bảo đảm an ninh cần thiết; cả trước, trong và sau khi diễn ra cuộc tiếp xúc, đối thoại) cho các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm để cuộc tiếp xúc, đối thoại của bí thư cấp ủy đạt được hiệu quả tốt nhất. Kinh nghiệm nhiều nơi cho thấy để đạt được hiệu quả tốt nhất thì đích thân bí thư cấp ủy chỉ đạo chuẩn bị nội dung kế hoạch; dự liệu được đường hướng, biện pháp giải quyết; lường trước được những khả năng, vấn đề phát sinh; đặc biệt tránh hứa suông rồi không giải quyết vấn đề chính đáng mà người dân kiến nghị.

Bước 3: Cùng với việc chuẩn bị kế hoạch, để cuộc đối thoại đạt được hiệu quả tốt, chủ thể tham gia đối thoại cần lưu ý một số vấn đề như:

Một là, cần tạo ra môi trường tâm lý thuận lợi cho cả chủ thể và đối tượng tham gia cuộc đối thoại. Đó là thái độ chân thành, cởi mở, thẳng thắn, bình đẳng và thể hiện sự tôn trọng với đối tượng. Chỉ có như vậy, người dân mới mạnh dạn trình bày hết những ý kiến, tâm tư, nguyện vọng của mình (kể cả ý kiến trái chiều đôi khi cũng rất cần thiết cho việc nghiên cứu nắm bắt dư luận, dự báo tình hình tư tưởng của quần chúng).

Hai là, chủ thể cần hiểu biết sâu, toàn diện về chủ đề đối thoại được xác định, đặc biệt là nắm chắc tình hình, tâm tư, nguyện vọng của người dân tham gia đối thoại; biết cách khơi gợi vấn đề để thảo luận, tranh luận đúng

hướng và phải có khả năng ứng phó linh hoạt với những tình huống phức tạp, bất ngờ có thể nảy sinh trong quá trình đối thoại. Muốn vậy, chủ thể phải thường xuyên trau dồi kiến thức, tích lũy kinh nghiệm để có tầm hiểu biết sâu, rộng và kỹ năng đối thoại tốt.

Ba là, các thành viên tham gia đối thoại (cơ quan tham mưu, giúp việc) cũng phải am hiểu về chủ đề, nội dung đối thoại và có thiện chí xây dựng ý kiến đúng đắn, thống nhất. Nếu không rất có thể sẽ không trả lời được hoặc có trả lời nhưng trả lời một cách hời hợt không thỏa đáng các vấn đề mà người dân quan tâm, làm cho cuộc đối thoại trở nên tẻ nhạt, thậm chí có thể khiến cho không khí cuộc đối thoại trở nên phức tạp và căng thẳng.

Bốn là, chủ thể phải thật bình tĩnh, tự tin và khéo léo, tế nhị, kiên định nhằm “lái” cuộc đối thoại theo hướng tích cực, luôn sẵn sàng tán thành và ủng hộ những ý kiến thẳng thắn, đúng đắn từ phía người dân. Trong trường hợp có ý kiến trái ngược, chủ thể cần phải biết tự kiềm chế, thuyết phục đối tượng; đối với những vấn đề cần phản bác cũng phải được dựa trên những luận chứng, luận cứ khoa học, đúng đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các cơ chế của địa phương, chứ không phải bằng quy kết, áp đặt ý kiến chủ quan của mình.

Năm là, chủ thể phải có khả năng tổng hợp ý kiến qua cuộc đối thoại để phúc đáp, trả lời những ý kiến, kiến nghị chính đáng và không chính đáng của người dân một cách

rõ ràng. Điều quan trọng và có ý nghĩa chính trị nữa, đó là dựa trên lập trường, quan điểm của Đảng, chủ thể phải kết luận được những vấn đề cốt lõi nhất của cuộc tiếp xúc, đối thoại; đồng thời, nêu được chính kiến có tính định hướng tư tưởng đối với người dân.

Có thể khẳng định rằng, tiếp xúc, đối thoại với nhân dân không phải là việc làm hoàn toàn mới, song luôn mang tính thời sự, là phương pháp rất phù hợp, hiệu quả trong nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, phát huy quyền làm chủ của nhân dân và định hướng dư luận xã hội. Bởi vậy, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, các cơ quan, tổ chức cần nắm vững và vận dụng một cách linh hoạt các phương pháp đối thoại trực tiếp để góp phần nâng cao hiệu quả tiếp xúc, đối thoại với nhân dân trong tình hình mới.

KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA CÁN BỘ CẤP XÃ

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA CÁN BỘ CẤP XÃ

1. Khái niệm tình huống

Theo nghĩa thông thường, tình huống là những sự việc khách quan nảy sinh ngoài ý muốn của con người, đòi hỏi con người phải có giải pháp để đối phó. Theo *Đại từ điển tiếng Việt*, tình huống là: “Hoàn cảnh diễn biến, thường bất lợi, cần đối phó...”¹. Hay tình huống là: “Sự diễn biến của tình hình về mặt cần phải đối phó”². Theo *Giáo trình Trung cấp lý luận chính trị - hành chính - Một số kỹ năng cơ bản trong lãnh đạo, quản lý của cán bộ quản lý ở cơ sở*, tình huống là “những sự kiện, những biến cố diễn ra không bình thường, có vấn đề gay gắt, phức tạp, đòi hỏi

1. Nguyễn Như Ý (Chủ biên): *Đại từ điển tiếng Việt*, Sdd, tr.1649.

2. Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sdd, tr.996.

con người phải nhận thức và xử lý bằng những giải pháp không bình thường, giải pháp đặc biệt”¹.

Trong hoạt động của cán bộ cấp xã có thể phát sinh rất nhiều tình huống như: tình huống trong công tác đảng (trong công tác tư tưởng, công tác đảng viên, công tác cán bộ, kiểm tra, giám sát...); tình huống trong hoạt động quản lý nhà nước (trong ban hành quyết định quản lý; giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải phóng mặt bằng...); tình huống trong công tác vận động quần chúng của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội. Tình huống có thể diễn ra trong các lĩnh vực kinh tế - xã hội; quốc phòng - an ninh... vì vậy đòi hỏi cán bộ cấp xã phải nhận thức và đề ra các giải pháp để giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Theo đó, xử lý tình huống của cán bộ cấp xã là việc cán bộ cấp xã nhận thức những sự kiện, những biến cố diễn ra không bình thường, có vấn đề gay gắt, phức tạp, từ đó đưa ra những giải pháp đặc biệt để xử lý theo thẩm quyền và chức trách, nhiệm vụ được giao.

2. Phân loại tình huống

Tình huống trong hoạt động của cán bộ cấp xã xuất hiện rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Từ chức năng,

1. Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh: *Giáo trình Trung cấp lý luận chính trị - hành chính - Một số kỹ năng cơ bản trong lãnh đạo, quản lý của cán bộ lãnh đạo, quản lý ở cơ sở*, Sđd, tr.138.

nhệm vụ của cán bộ cấp xã, có thể khái quát một số tình huống cơ bản sau:

- Tình huống trong công tác xây dựng Đảng.

- Tình huống trong công tác quản lý hành chính của chính quyền.

- Tình huống trong công tác dân vận của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội.

- Tình huống trong phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh...

Mỗi loại tình huống phát sinh có những nét đặc thù riêng, song chúng đều có điểm chung là chứa đựng những vấn đề hay những mâu thuẫn cần được giải quyết. Tình huống nếu không được giải quyết kịp thời sẽ làm mất ổn định, kìm hãm sự phát triển của đơn vị, tổ chức. Ngược lại, nếu tình huống được xử lý kịp thời, đúng đắn, phù hợp và thỏa đáng sẽ là cơ sở tạo đà cho sự ổn định, phát triển của địa phương, cơ sở một cách bền vững.

3. Yêu cầu trong xử lý tình huống

- Xử lý tình huống phải trên cơ sở các chủ trương, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước về từng loại tình huống cụ thể trong hoạt động của cán bộ cấp xã.

- Xem xét toàn diện, sâu sắc, khách quan từng tình huống phát sinh để có quyết định xử lý phù hợp.

- Cần áp dụng ngay các biện pháp phù hợp để ngăn chặn kịp thời tình huống phát sinh, phát triển theo diện rộng, gây hậu quả nghiêm trọng.

- Khẩn trương khôi phục lại trạng thái ổn định sau khi xử lý tình huống.

- Khắc phục triệt để hậu quả của tình huống và không để tình huống tiếp tục phát sinh trong tương lai.

4. Phương pháp xử lý tình huống

Xử lý tình huống trong lãnh đạo, quản lý ở cấp xã, chủ thể là đội ngũ cán bộ cấp xã, tùy thuộc vào từng tình huống mà xác định phương pháp thích hợp nhất. Trong quá trình xử lý tình huống trong công tác lãnh đạo, quản lý của cán bộ cấp xã, nên sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp điều tra, phân tích, tổng hợp.

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu, nhất là các văn bản của Đảng và Nhà nước quy định.

- Phương pháp hỏi chuyên gia.

- Phương pháp tuyên truyền, giáo dục, thuyết phục.

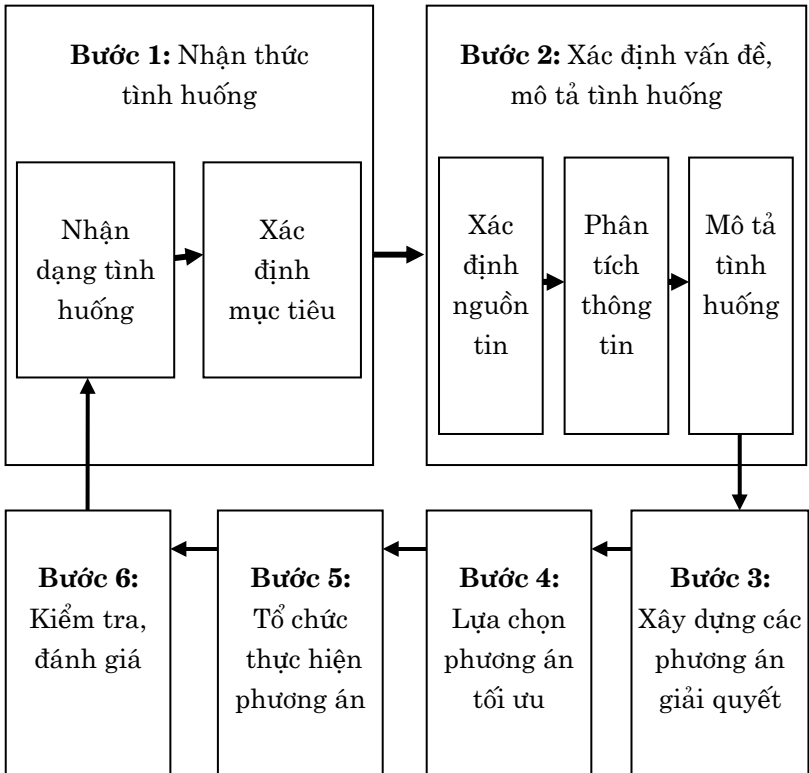
- Phương pháp vận động quần chúng.

- Phương pháp kinh tế.

- Phương pháp hành chính, pháp luật.

II- KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA CÁN BỘ CẤP XÃ

Sơ đồ các bước xử lý tình huống của cán bộ cấp xã



1. Bước 1: Nhận thức tình huống

Ở bước này, đòi hỏi cán bộ cấp xã phải phát hiện, nhận dạng tình huống phải giải quyết, đồng thời xác định các mục tiêu cần đạt khi giải quyết tình huống:

- Để nhận dạng được tình huống, cán bộ cấp xã cần phải xem xét một cách toàn diện về tình huống trên cơ sở trả lời các câu hỏi sau: 1) Vấn đề có cần thiết phải giải quyết không? Nếu không giải quyết thì chuyện gì sẽ xảy ra?; 2) Tính chất, quy mô của vấn đề?; 3) Đối tượng tạo ra tình huống là ai?; 4) Vấn đề thuộc thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của ai?; 5) Thời gian cần giải quyết tình huống?...

- Trên cơ sở nhận dạng tình huống với tất cả các yếu tố liên quan kể trên, cán bộ cấp xã hình dung một cách đúng đắn, rõ ràng và cụ thể điều cần phải đạt được khi xử lý tình huống cả trước mắt và lâu dài. Theo đó, cán bộ cấp xã cần phải xác định rõ: Mục tiêu cần phải đạt được (cả mục tiêu trước mắt lẫn mục tiêu lâu dài) là gì? Việc xác định mục tiêu phải đảm bảo các nguyên tắc: cụ thể, rõ ràng; có thể đạt được bằng chính khả năng của mình; có thời gian cụ thể...

2. Bước 2: Xác định vấn đề, mô tả tình huống

Đây là bước có ý nghĩa quan trọng, vì nó sẽ cung cấp các căn cứ cho những giải pháp đúng trong quá trình xử lý tình huống của cán bộ cấp xã. Cán bộ cấp xã cần thực hiện tốt những nội dung sau:

- *Xác định nguồn thông tin cần thu thập*: Để có thể nhìn nhận, đánh giá vấn đề một cách toàn diện, hệ thống tình huống, cán bộ cấp xã cần phải trả lời các câu hỏi:

+ Nguồn thông tin liên quan đến tình huống?

+ Nội dung thông tin cần tìm hiểu?

+ Thông tin nào đã biết, thông tin nào chưa biết về tình huống?...

- *Phân tích thông tin*: Phân tích thông tin là hoạt động rất quan trọng, thông qua đó cán bộ cấp xã phát hiện những mâu thuẫn bên ngoài và bên trong của tình huống. Đồng thời, phát hiện được nguyên nhân khách quan - nguyên nhân chủ quan; nguyên nhân trực tiếp - nguyên nhân gián tiếp dẫn đến tình huống; tính chất, quy mô, hình thức của tình huống; những tổ chức, cá nhân nào có thẩm quyền giải quyết tình huống... Ví dụ: tình huống nhân dân phản ứng quyết liệt về việc giải phóng mặt bằng, đền bù đất đai. Có thể căn cứ vào những dấu hiệu bên ngoài của tình huống như: nhân dân không nhận tiền đền bù; tụ tập đông người để phản đối và ngăn cản việc giải phóng mặt bằng...; có thể nêu lên mâu thuẫn bên ngoài giữa chính quyền với nhân dân. Tuy nhiên, phân tích những dữ liệu bên trong, tiềm ẩn của tình huống có thể phát hiện các mâu thuẫn bên trong, chẳng hạn mâu thuẫn giữa việc chi trả tiền đền bù của chính quyền với chính sách của Nhà nước; giữa yêu cầu đảm bảo cuộc sống của người dân và cách thức giải quyết chính sách của chính quyền...

- *Mô tả tình huống*: Khi cán bộ cấp xã mô tả được tình huống phải xử lý một cách rõ ràng, lôgic sẽ chứng minh người cán bộ đã nhận thức sâu sắc, đầy đủ về nội dung của tình huống. Trong đó, nhận biết các nguyên nhân, điều

kiện phát sinh, phát triển của tình huống sẽ giúp cho người lãnh đạo, quản lý kịp thời đề xuất kế hoạch, phương án xử lý tình huống có hiệu quả tốt nhất.

3. Bước 3: Xây dựng các phương án giải quyết

Trên cơ sở phân tích thông tin, mô tả tình huống, người cán bộ cấp xã xây dựng các phương án giải quyết có tính khả thi để làm cơ sở cho việc lựa chọn phương án tối ưu nhất. Khi đề ra các phương án giải quyết, cán bộ cấp xã cần phải trả lời được các câu hỏi:

- Tình huống thuộc phạm vi điều chỉnh của văn bản nào?

- Căn cứ pháp lý để giải quyết tình huống là gì? (điều, khoản nào của luật, nghị định, thông tư...);

- Hình thức và cách thức xử lý?

- Thời gian xử lý?

- Lực lượng và phương tiện để xử lý tình huống như thế nào?

- Ưu, nhược điểm của từng phương án?

4. Bước 4: Lựa chọn phương án tối ưu

Trên cơ sở các phương án đưa ra cần phải phân tích, so sánh ưu, nhược điểm của từng phương án với mục tiêu đặt ra để suy xét lựa chọn phương án tối ưu, đáp ứng tốt nhất mục tiêu của việc giải quyết tình huống. Một phương án tối ưu cần phải đảm bảo các tiêu chí:

- Giải quyết được tận gốc của tình huống, thỏa mãn mục tiêu đề ra;

- Không phát sinh tình huống mới;
- Thỏa mãn được các điều kiện về pháp luật, đạo đức, nguồn lực, thời gian...

5. Bước 5: Tổ chức thực hiện phương án

Trên cơ sở phương án được lựa chọn, cán bộ cấp xã cần xây dựng kế hoạch cụ thể để thực hiện mục tiêu đề ra. Kế hoạch phải bảo đảm những yêu cầu cơ bản:

- Xác định những công việc cụ thể cần phải làm để thực hiện mục tiêu;
- Các biện pháp tiến hành các công việc, trả lời câu hỏi làm thế nào để đạt mục tiêu;
- Phân công cụ thể cho cá nhân, tổ chức phụ trách;
- Xác định cách thức tổ chức, cách thức phối hợp thực hiện;
- Xác định các điều kiện cần thiết;
- Xác định rõ thời gian, tiến độ, địa điểm thực hiện...

6. Bước 6: Kiểm tra, đánh giá

Cán bộ cấp xã cần căn cứ vào mục tiêu xử lý tình huống để đưa ra các tiêu chí kiểm tra, đánh giá việc xử lý tình huống:

- Mục tiêu đề ra có đạt hay không? Ở mức độ nào?
- Biện pháp, cách thức tiến hành có phù hợp hay không?
- Thời gian có đạt tiến độ?
- Chất lượng phối hợp của các cá nhân, tổ chức?
- Việc sử dụng các nguồn lực có hợp lý hay không?

- Sự thay đổi theo chiều hướng tích cực hoặc tiêu cực trong các quan hệ xã hội được điều chỉnh?
- Mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và xã hội?
- Những vấn đề cần phải rút kinh nghiệm?

III- CÁCH THỨC RÈN LUYỆN KỸ NĂNG XỬ LÝ TÌNH HUỐNG CỦA CÁN BỘ CẤP XÃ

Kỹ năng xử lý tình huống của cán bộ cấp xã chỉ được hình thành thông qua quá trình học tập và rèn luyện thực sự nghiêm túc và trách nhiệm của mỗi cá nhân. Đó là quá trình học tập qua trường lớp, học từ thực tiễn và tự học tập và rèn luyện.

1. Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng

Việc tích cực tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng là cách thức phổ biến được lựa chọn để phát triển năng lực, góp phần vào việc hình thành và phát triển kỹ năng nói chung và kỹ năng xử lý tình huống một cách bài bản, khoa học nói riêng.

Thông qua các lớp bồi dưỡng, cán bộ cấp xã được cung cấp một cách toàn diện, hệ thống những kiến thức về việc xử lý tình huống (kiến thức chính là điều kiện cần thiết để hình thành kỹ năng): mục đích, ý nghĩa, tầm quan trọng của kỹ năng trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ; các yêu cầu, quy trình xử lý tình huống... Bên cạnh đó, người cán bộ cấp xã được rèn luyện nhiều kỹ năng như: kỹ năng thu thập, xử lý thông tin; kỹ năng xây dựng kế hoạch; kỹ năng

nhận dạng tình huống; kỹ năng xác định mục tiêu; kỹ năng phân tích... thông qua việc giải quyết một hệ thống các bài tập tình huống mẫu được lựa chọn, bao trùm được tất cả các chức năng, nhiệm vụ của cán bộ cấp xã.

Tuy nhiên, việc chuyển hóa kiến thức, tri thức thành những kỹ năng trên thực tế của cán bộ cấp xã phụ thuộc vào nhiều yếu tố (bản thân, tổ chức, cơ hội áp dụng...). Theo đó, cán bộ cấp xã cần phải thường xuyên học tập, rèn luyện và tích cực áp dụng kiến thức vào thực tế để ngày càng hoàn thiện các kỹ năng cho bản thân.

2. Học tập từ hoạt động thực tiễn

Đây là hình thức học tập nhanh nhất để hình thành kỹ năng xử lý tình huống, theo đó người cán bộ cấp xã phải chủ động, cầu thị trong nghiên cứu, tìm hiểu, quan sát; học hỏi kinh nghiệm xử lý tình huống từ các đồng nghiệp, ở các địa phương khác nhau. Từ đó rút ra kinh nghiệm cho bản thân.

3. Tự học tập, rèn luyện

- Cán bộ cấp xã cần phải nghiêm túc rà soát, đánh giá năng lực của mình trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, từ đó phát hiện những hạn chế, yếu kém của mình (về thái độ, kiến thức, kỹ năng) dẫn đến việc xử lý các tình huống hiệu quả chưa cao, từ đó chủ động xây dựng kế hoạch, xác định mục tiêu tự học, tự rèn luyện để lấp đầy những khoảng trống về kỹ năng của bản thân.

- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, nhất là trong xử lý các tình huống cụ thể cần phải thường xuyên rút kinh nghiệm, trên cơ sở đó phân tích thấu đáo những ưu điểm, hạn chế. Việc rút kinh nghiệm nên được thực hiện bằng hệ thống câu hỏi: Những tình huống nào có thể xảy ra? Khi gặp tình huống đó thì xử lý thế nào? Cách xử lý tình huống đã trải qua có những hạn chế gì?... đồng thời đưa ra và trả lời câu hỏi tại sao lại như vậy? Các câu hỏi càng cụ thể càng có ích cho quá trình rèn luyện, hoàn thiện kỹ năng của cán bộ cấp xã.

KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm hòa giải và hòa giải ở cơ sở

1.1. Khái niệm hòa giải

Theo *Từ điển tiếng Việt*, hòa giải là hành vi thuyết phục các bên đồng ý chấm dứt xung đột hoặc xích mích một cách ổn thỏa¹.

Từ giải thích trên cho thấy hòa giải có một số đặc trưng sau:

- Hòa giải là một biện pháp giải quyết tranh chấp.
- Hòa giải có bên thứ ba làm trung gian giúp cho các bên thỏa thuận với nhau về giải quyết mâu thuẫn, xích mích, tranh chấp.
- Hòa giải là sự thỏa thuận, thể hiện ý chí và quyền định đoạt của chính các bên tranh chấp.

Từ đó, có thể hiểu *hòa giải là một phương thức giải quyết tranh chấp với sự giúp đỡ của bên thứ ba làm trung gian,*

1. Xem Viện Ngôn ngữ học: *Từ điển tiếng Việt*, Sđd, tr.446.

giúp các bên tranh chấp tự nguyện thỏa thuận giải quyết được những bất đồng, đạt được thỏa thuận phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và tự nguyện thực hiện những thỏa thuận đó.

1.2. Khái niệm hòa giải ở cơ sở

Theo quy định tại khoản 1, Điều 2 Luật hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên hướng dẫn, giúp đỡ các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật theo quy định của Luật.

2. Vai trò của công tác hòa giải ở cơ sở

Công tác hòa giải ở cơ sở có vai trò hết sức quan trọng đối với đời sống xã hội ở cơ sở nói chung, đối với cán bộ làm công tác dân vận nói riêng. Đối với đời sống xã hội ở cơ sở, công tác hòa giải thể hiện ở một số điểm nổi bật như sau:

Thứ nhất, hòa giải góp phần quan trọng vào công tác phòng ngừa, hạn chế vi phạm pháp luật nói chung, tội phạm nói riêng; bảo đảm trật tự, an toàn xã hội và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Công tác hòa giải ở cơ sở giải quyết kịp thời, tận gốc các mâu thuẫn, các tranh chấp trong cộng đồng dân cư, tránh để chuyện bé xé ra to, từ tranh chấp dân sự chuyển thành phạm tội hình sự. Thông qua hòa giải, góp phần giảm bớt khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện của nhân dân,

tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của nhân dân cũng như của Nhà nước.

Đặc trưng cơ bản của hòa giải là bảo đảm quyền tự định đoạt của các bên trong giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn. Vì vậy, hòa giải là một phương thức để thực hiện dân chủ. Thông qua hòa giải, đặc biệt là hòa giải ở cơ sở, vai trò tự quản của người dân được tăng cường, góp phần phát huy quyền làm chủ của nhân dân trong quản lý xã hội.

Thứ hai, hòa giải góp phần duy trì và phát huy đạo lý truyền thống, thuần phong mỹ tục của dân tộc.

Để đạt được mục tiêu, người tiến hành hòa giải không chỉ dựa trên các quy định của pháp luật mà còn phải dựa vào những chuẩn mực đạo đức, văn hóa ứng xử, phong tục, tập quán tốt đẹp để tác động tới tâm tư, tình cảm của các bên đang có mâu thuẫn, tranh chấp khơi dậy trong họ những suy nghĩ, tình cảm tích cực, qua đó làm cho các giá trị văn hóa truyền thống được bảo tồn và phát huy.

Thứ ba, hòa giải ở cơ sở góp phần nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của nhân dân.

Trong quá trình hòa giải, người tiến hành hòa giải phải nắm vững các quy định của pháp luật để giải thích, hướng dẫn, thuyết phục các bên, giúp họ hiểu được quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật để họ tự lựa chọn, tự dàn xếp ổn thỏa mâu thuẫn, tranh chấp với nhau. Thông qua hòa giải, pháp luật đến với người dân

một cách tự nhiên, trực tiếp, có sức thấm thấu sâu sắc, sức lan tỏa rộng.

Vai trò của công tác hòa giải đối với cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở thể hiện ở chỗ:

Thứ nhất, tạo môi trường để cán bộ dân vận gần dân, sát dân và hiểu dân.

Để tham gia hòa giải, cán bộ dân vận phải nắm bắt, tìm hiểu các thông tin liên quan đến vụ việc, đến đối tượng. Muốn đạt được điều đó phải tiếp cận, gặp gỡ không chỉ các đối tượng có liên quan đến vụ việc mà còn đa dạng các thành phần nhân dân. Mặt khác, trong quá trình nghiên cứu, tìm hiểu, người làm công tác hòa giải còn phải tìm hiểu các yếu tố tâm lý, hoàn cảnh, điều kiện, phong tục tập quán... để phục vụ công tác hòa giải. Chính quá trình này đã giúp người làm công tác dân vận trực tiếp đi sâu, đi sát với quần chúng nhân dân, hiểu được hoàn cảnh cuộc sống, tâm tư, nguyện vọng của người dân. Qua đó, không chỉ để giúp công tác hòa giải đạt kết quả mà còn tạo nên tảng để dân vận khéo.

Thứ hai, hòa giải ở cơ sở là môi trường để cán bộ cơ sở nói chung, cán bộ làm công tác dân vận nói riêng thực hiện chức năng tuyên truyền, vận động nhân dân.

Trong quá trình tham gia vào hoạt động hòa giải, cán bộ làm công tác dân vận không chỉ thực hiện vai trò hướng dẫn, giải thích quyền, nghĩa vụ cho các đối tượng đang có mâu thuẫn, tranh chấp mà còn lồng ghép thực hiện được

chức năng tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước đến với họ. Hơn nữa, khi đi tìm hiểu vụ việc có thể lồng ghép tuyên truyền vận động trực tiếp cho đông đảo các tầng lớp nhân dân.

Thứ ba, hòa giải ở cơ sở góp phần nâng cao kiến thức, kỹ năng cho cán bộ dân vận ở cơ sở.

Tham gia công tác hòa giải, đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận phải không ngừng tự học tập, tìm hiểu, đồng thời tham dự các chương trình bồi dưỡng do đó trình độ kiến thức ngày càng được nâng cao (đặc biệt kiến thức pháp luật, kiến thức quản lý nhà nước và hiểu biết xã hội). Đồng thời, quá trình trực tiếp tham gia công tác hòa giải đã giúp cán bộ dân vận rèn luyện, nâng cao một số kỹ năng cần thiết phục vụ cho công tác dân vận: kỹ năng tiếp cận đối tượng; kỹ năng vận động, thuyết phục; kỹ năng tra cứu văn bản pháp luật...

3. Yêu cầu đối với công tác hòa giải ở cơ sở

Công tác hòa giải ở cơ sở phải tuân thủ đúng các nguyên tắc hòa giải đã được pháp luật quy định. Theo Điều 4 Luật hòa giải ở cơ sở năm 2013, trong tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở cần tuân thủ 6 nguyên tắc sau:

- Tôn trọng sự tự nguyện của các bên; không bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở.

- Bảo đảm phù hợp với chính sách, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp của nhân dân; phát huy tinh thần đoàn kết, tương trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các thành viên trong gia đình, dòng họ và cộng đồng dân cư; quan tâm đến quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ em, phụ nữ, người khuyết tật và người cao tuổi.

- Khách quan, công bằng, kịp thời, có lý, có tình; giữ bí mật thông tin đời tư của các bên, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10 của Luật hòa giải ở cơ sở năm 2013.

- Tôn trọng ý chí, quyền và lợi ích hợp pháp của các bên, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác; không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, lợi ích công cộng.

- Bảo đảm bình đẳng giới trong tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- Không lợi dụng hòa giải ở cơ sở để ngăn cản các bên liên quan bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật hoặc trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự.

II- KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Các bước hòa giải

Bước 1: Trước khi hòa giải

- Tìm hiểu nội dung vụ việc, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, lợi ích mà các bên hướng tới, trọng tâm là lợi ích cốt lõi.

- Tìm hiểu các quy định pháp luật cần vận dụng trong quá trình hòa giải và khả năng đáp ứng lợi ích của mỗi bên, nhất là các lợi ích cốt lõi.

Với các thông tin đã thu thập được và nghiên cứu tài liệu pháp luật liên quan để tìm ra các điều khoản thích hợp áp dụng cho vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp. Đối chiếu quy định pháp luật với lợi ích, mong muốn của các bên để dự kiến giải pháp tốt nhất có thể gợi ý cho các bên về giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp phù hợp với quy định của pháp luật.

Bước 2: Tiến hành hòa giải

* Thành phần tham dự buổi hòa giải

- Hòa giải viên.
- Các bên tranh chấp, mâu thuẫn.
- Người có liên quan (trường hợp cần thiết, hòa giải viên mời cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan).

- Người khác: để cuộc hòa giải đạt hiệu quả, hòa giải viên có thể mời người khác tham gia hòa giải. Ví dụ: người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội (luật gia, luật sư, già làng, trưởng bản, chức sắc tôn giáo...).

- Trường hợp hòa giải viên, các bên tranh chấp, mâu thuẫn có sự bất đồng về ngôn ngữ thì cần có người phiên dịch.

* Thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải

- Thời gian: Buổi hòa giải cần diễn ra trong khoảng thời gian phù hợp với đặc điểm sinh hoạt của các bên.

- Địa điểm: Địa điểm thực hiện buổi hòa giải cần bảo đảm thuận tiện cho các bên. Cách bố trí, sắp xếp không gian tổ chức buổi hòa giải cần phải tạo môi trường hài hòa (về chỗ ngồi, ánh sáng, nhiệt độ, tiếng ồn...), giúp cho các bên có cảm giác thoải mái, dễ chịu khi tham gia buổi hòa giải; không nên hình thức, phức tạp hóa trong khâu tổ chức thực hiện.

* Quy trình của một cuộc hòa giải

- Chủ trì buổi hòa giải nêu mục đích, ý nghĩa, thống nhất về một số quy ước, thỏa thuận về cách làm với các bên tranh chấp tại buổi hòa giải.

- Các bên trình bày nội dung vụ việc.

- Chủ trì tổng hợp, gợi mở phương án giải quyết cho các bên: tổng hợp lại các vấn đề đang tranh chấp; phổ biến, phân tích các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục, tập quán tốt đẹp đang điều chỉnh vấn đề có tranh chấp, giúp các bên hiểu rõ, liên hệ đến quyền lợi, trách nhiệm trong vụ việc, thấy rõ những điểm phù hợp, chưa phù hợp trong hành vi ứng xử của mình; đưa ra các lựa chọn để các bên tham khảo; phân tích lợi ích của việc hòa giải thành, hậu quả pháp lý mà các bên có thể phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp hoặc có hành vi vi phạm.

- Các bên, người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan phát biểu quan điểm của họ về vấn đề đang tranh chấp, mâu thuẫn; cùng bàn bạc, thỏa thuận, thống nhất với nhau về phương án giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

- Chủ trì tổng kết lại những vấn đề các bên đã thỏa thuận để các bên suy nghĩ, cân nhắc, cùng nhau khẳng định lại những thỏa thuận đạt được;

- Lập văn bản hòa giải thành hoặc văn bản hòa giải không thành (đối với trường hợp pháp luật quy định phải lập văn bản hoặc các bên yêu cầu lập văn bản).

Lưu ý: Những người không liên quan trực tiếp đến vụ tranh chấp không nên tham gia nhiều vào trong việc giải quyết tranh chấp, bởi các bên tranh chấp cần được tạo cơ hội trình bày ý kiến và được lắng nghe đầy đủ ý kiến của mình.

Bước 3: Sau khi hòa giải

- Trường hợp hòa giải thành:

+ Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành do mình trực tiếp giải quyết.

+ Hướng dẫn các bên có thể làm đơn yêu cầu Tòa án công nhận kết quả hòa giải thành theo quy định của Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015.

- Trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận và cả hai bên yêu cầu tiếp tục hòa giải, thì có thể tiếp tục tiến hành hòa giải hoặc hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Tư pháp xã có trách nhiệm vào sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở để phục vụ công tác lưu trữ, thống kê,

thanh toán thù lao cho hòa giải viên, trao đổi kinh nghiệm trong hoạt động hòa giải ở địa phương.

2. Một số kỹ năng cần vận dụng trong quá trình thực hiện hòa giải

2.1. Kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ việc hòa giải và nhu cầu lợi ích của các bên

** Các việc cần thực hiện khi tiếp cận đối tượng*

- Chủ động gặp gỡ trao đổi với đối tượng đang có tranh chấp.

- Tiếp nhận thông tin và cung cấp thông tin: bằng nhiều cách thức (trò chuyện, đặt câu hỏi, đề nghị được xem giấy tờ, tài liệu...) để nắm bắt thông tin liên quan đến vụ việc; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của các bên. Đồng thời cung cấp những thông tin chính xác, các quy định của pháp luật liên quan đến vụ việc tranh chấp.

- Định hướng tư vấn cho đối tượng cách giải quyết phù hợp: gợi mở cho đối tượng để có hướng suy nghĩ, từ đó lựa chọn, quyết định cách giải quyết phù hợp.

- Hỗ trợ chia sẻ về mặt tâm lý, cảm thông với đối tượng.

** Thái độ khi tiếp cận đối tượng*

Trong quá trình tiếp cận với các bên đang có tranh chấp người làm công tác hòa giải cần phải thể hiện rõ thái độ:

- Luôn luôn tỏ rõ sự thông cảm với đối tượng: Thông cảm với hoàn cảnh của đối tượng. Biết chấp nhận và tôn trọng đối tượng.

- Thể hiện sự thấu hiểu: quan tâm đến các yêu cầu của đối tượng; hiểu được tâm lý, suy nghĩ và cảm xúc của đối tượng.

- Tận tâm, tận tình: cần thể hiện để đối tượng thấy mình đang quan tâm và sẵn lòng giúp đỡ họ. Cần tỏ rõ sự nhiệt tình và chân thành, cởi mở để tạo sự tin cậy của đối tượng.

** Nghe đối tượng trình bày*

Để khuyến khích các bên chia sẻ thông tin, khi nghe đối tượng trình bày cần chú ý dùng cử chỉ, điệu bộ, ngôn ngữ thể hiện sự chú ý lắng nghe đối tượng nói; tạo cơ hội, điều kiện, môi trường đối thoại cởi mở, thoải mái để các bên tranh chấp diễn đạt hết suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ.

Những điều cần lưu ý trong quá trình lắng nghe:

- Duy trì sự vô tư trong khi nghe: Không đồng tình và cũng không phản đối những chia sẻ của các bên.

- Tập trung lắng nghe để nắm được nội dung của vấn đề các bên trình bày và diễn đạt lại theo cách của riêng mình.

- Đặt bản thân mình vào vị trí của người khác để hiểu các bên đang nói gì và cảm giác của họ thế nào.

Những điều cần tránh trong quá trình lắng nghe:

- Nghe và phán xét: Chỉ trích, đặt ra những giả định, chỉnh lý, dạy bảo về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày,...

- Ngắt lời, đưa ra lời khuyên hay gợi ý trong khi đang lắng nghe.

- Có điệu bộ, cử chỉ, thái độ làm ảnh hưởng đến tâm lý của người trình bày: lắc đầu, cau có mặt mày, nheo mắt; buồn bực, cáu giận...

2.2. Kỹ năng xem xét, xác minh tìm mâu thuẫn vụ việc

Để có cơ sở cho việc xem xét, xác minh vụ việc cần thực hiện tốt một số việc sau:

Thứ nhất, yêu cầu các bên cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc.

- Để khai thác thông tin, các vấn đề có liên quan đến quyền, nghĩa vụ và lợi ích của các bên tranh chấp, chủ yếu sử dụng câu hỏi. Khi đặt câu hỏi cần chú ý:

+ Không nên đặt câu hỏi hoặc quá rộng và không tập trung hoặc quá hẹp và hạn chế, dẫn tới câu trả lời mơ hồ không đúng trọng tâm nội dung cần tìm hiểu.

+ Cần đặt câu hỏi đúng dạng và cách sử dụng nó một cách hợp lý.

- Đối với những tranh chấp đơn giản, rõ ràng, sau khi nghe các bên trình bày, có thể phân tích, giải thích, hướng dẫn ngay cho đối tượng.

- Đối với những vụ việc phức tạp, đã diễn ra trong một thời gian dài, vụ việc đã được một số cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân can thiệp hoặc giúp đỡ giải quyết, nhưng các bên tranh chấp vẫn không hài lòng và tiếp tục tranh chấp, thì

phải yêu cầu các bên cung cấp các chứng cứ và tài liệu có liên quan (nếu có) đến nội dung và diễn biến vụ việc (thông thường hòa giải viên nhận bản sao chụp các giấy tờ, tài liệu đó sau khi đã đối chiếu với bản chính).

Thứ hai, xác minh vụ việc.

- Sau khi đối tượng đã cung cấp đầy đủ các văn bản, tài liệu có liên quan, người tiến hành hòa giải cần dành thời gian để đọc, nghiên cứu các giấy tờ, tài liệu đó, trong khi đọc có thể đồng thời hình thành luận giải pháp trên cơ sở sắp xếp các tài liệu theo tầm quan trọng của vấn đề đưa ra. Có những tài liệu không hiểu, không đọc được hoặc nghi ngờ về tính chân thực của nó thì phải hỏi lại đối tượng để khẳng định.

- Đối với những vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực pháp luật, người tiến hành hòa giải cần phải tiến hành xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ, gặp gỡ, tiếp xúc với các cơ quan, tổ chức và những người có liên quan để tìm hiểu rõ bản chất vụ việc, tránh vội vàng đưa ra những kết luận phiến diện, chủ quan.

Quá trình xác minh vụ việc đòi hỏi người tiến hành hòa giải phải thực sự khách quan, vô tư, nhất là khi tiếp xúc với những người có lợi ích liên quan trong vụ việc hoặc thân quen với một trong các bên tranh chấp. Cần khéo léo đề nghị những người có liên quan cung cấp những thông tin, tài liệu chính xác, trung thực. Trong quá trình tiếp xúc với những người này, hòa giải viên có thể lập biên bản làm căn cứ giúp hòa giải vụ việc.

Thứ ba, xác định mâu thuẫn, nguyên nhân chủ yếu.

Để tìm ra mâu thuẫn, các xung đột lợi ích cốt lõi và nguyên nhân chủ yếu của vụ việc, hòa giải viên cần liên tục đặt ra những câu hỏi tại sao lại như vậy đối với các thông tin, tình tiết của vụ việc mà mình được tiếp nhận. Có như vậy mới tìm ra nguyên nhân chủ yếu để có hướng hòa giải phù hợp.

Những tranh chấp phát sinh trong cuộc sống thường ngày có thể được biểu hiện dưới một hình thức cụ thể nào đó, những nguyên nhân sâu xa của nó có thể là những vấn đề hoàn toàn không liên quan đến nội dung tranh chấp. Ví dụ: Hai hộ gia đình có mâu thuẫn trong sinh hoạt hàng ngày nhưng lại phát sinh mâu thuẫn biểu hiện dưới hình thức tranh chấp về quyền sử dụng đất. Nếu người tiến hành hòa giải chỉ hướng nội dung hòa giải đến việc xác minh vấn đề sử dụng đất thì sẽ không giải quyết được ngọn nguồn của mâu thuẫn.

2.3. Kỹ năng tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật, tìm kiếm giải pháp tư vấn cho các bên

Việc tra cứu tài liệu pháp luật trong quá trình hòa giải tranh chấp là yêu cầu bắt buộc. Khi thực hiện tra cứu văn bản cần lưu ý:

- Bảo đảm tính hiệu lực: Văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật được tra cứu, áp dụng trong giải quyết vụ việc phải đang có hiệu lực thi hành tại thời điểm xảy ra vụ việc (tại thời điểm nảy sinh vụ việc, văn bản

pháp luật nào đang điều chỉnh và quy phạm pháp luật nào có hiệu lực áp dụng).

- Bảo đảm tính chính xác: Các văn bản, điều luật tra cứu, áp dụng trong giải quyết tình huống phải được trích dẫn chính xác, bảo đảm hiểu đúng quy định pháp luật.

- Bảo đảm tính đầy đủ, toàn diện: Người tiến hành hòa giải phải tìm kiếm đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; việc tìm kiếm, tra cứu đầy đủ các điều luật liên quan sẽ như một chiếc chìa khóa để xử lý tốt các chứng cứ, giải quyết hết được các mối quan hệ pháp luật trong vụ việc, làm căn cứ để đưa ra giải pháp tối ưu trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Bên cạnh những điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc, hòa giải viên còn phải tìm kiếm các điều luật khác có liên quan.

- Tra cứu, tìm kiếm các văn bản pháp luật từ các nguồn chính thống.

Để bảo đảm thành công của một cuộc hòa giải, người tiến hành hòa giải phải tìm ra được giải pháp tư vấn hợp tình, hợp lý cho các bên. Quá trình tìm kiếm giải pháp tư vấn cho các bên cần phải dựa trên ba yếu tố:

Một là, hệ thống bằng chứng của vụ việc.

Từ những tư liệu thu thập, người tiến hành hòa giải cần xử lý để xác định đâu là bằng chứng thiết thực, có giá trị dùng làm căn cứ để xác định cho yêu cầu hay sự phản đối của các bên là có hay không có căn cứ, cũng như để

xác định những tình tiết khác cần thiết cho việc giải quyết đúng đắn vụ việc.

Đây là công việc quan trọng trong quá trình hòa giải vụ việc. Nếu những phân tích, lập luận của người tiến hành hòa giải dựa trên những bằng chứng không chuẩn xác, không có giá trị, thì sẽ không thuyết phục được các bên, ảnh hưởng tới hiệu quả hòa giải.

Hai là, cơ sở pháp lý, đạo đức xã hội, phong tục tập quán, luật tục, hương ước, quy ước.

Trên cơ sở nội dung vụ việc, người tiến hành hòa giải liệt kê các điều luật liên quan đến nội dung vụ việc, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên:

1) Các điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc;

2) Các điều luật khác có liên quan.

Việc áp dụng văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết vụ việc phải tuân thủ nguyên tắc theo quy định tại Điều 156 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 sửa đổi, bổ sung năm 2020.

Khi áp dụng phong tục tập quán, luật tục, đạo đức để hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp, người tiến hành hòa giải cần lưu ý đó phải là những phong tục tập quán tốt đẹp; không trái nguyên tắc của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội.

Ba là, lập luận (các luận điểm phân tích, chứng minh).

Trên cơ sở bằng chứng thu thập được, các quy định của pháp luật, đạo đức xã hội, phong tục tập quán tốt đẹp, người tiến hành hòa giải cần:

+ Phân tích nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp: Chia tách thành các vấn đề tranh chấp cụ thể để đi sâu xem xét một cách toàn diện (có thể chia tách theo từng vấn đề, mỗi vấn đề cần đi sâu xem xét cụ thể hành vi ứng xử của mỗi bên).

+ Đọc, nghiên cứu các quy định của pháp luật liên quan: bằng các lý lẽ, cắt nghĩa để hiểu rõ, hiểu đúng khái niệm, quy định của pháp luật.

+ So sánh, đối chiếu giữa quy định của pháp luật với nội dung vấn đề tranh chấp để xác định, lựa chọn giải pháp tốt nhất, hài hòa nhất về quyền lợi, nghĩa vụ của các bên phù hợp với quy định của pháp luật để đưa ra gợi ý cho các bên. Đó phải là giải pháp “các bên cùng có lợi”, “tối ưu cho tất cả các bên”, “trên cơ sở lẽ phải, lẽ công bằng”, không có “bên thắng, bên thua”.

+ Lập luận cho giải pháp mình đưa ra: Chuẩn bị trước cách thức mình sẽ trình bày giải pháp trước các bên, bảo đảm rõ ràng, trung thực vấn đề được bình luận, đề xuất và chứng tỏ được ý kiến nhận định, đánh giá của mình là xác đáng. Thể hiện rõ chủ kiến của mình, không mập mờ, khó hiểu.

2.4. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải

** Chuẩn bị tổ chức buổi hòa giải*

Bao gồm các hoạt động sau:

- Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải;

- Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải;

- Dự kiến chương trình buổi hòa giải;

- Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

** Điều hành buổi hòa giải*

- Điều hành phiên hòa giải phải đảm bảo nội dung đã dự tính. Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, họ hàng, gia đình... giảm căng thẳng cho các bên tham dự. Các nội dung trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích.

- Đảm bảo tính dân chủ, công bằng trong phiên hòa giải: dành thời gian cho các bên tham gia đưa ra quan điểm, ý kiến nhưng cần thông báo cho họ thời gian giới hạn cho việc trình bày để tránh lan man mất thời gian và hướng vào vấn đề trọng tâm.

- Điều hành tập trung, có điểm nhấn, có trọng tâm: người điều hành phải hướng tới nội dung trọng tâm của phiên hòa giải, kiểm soát thời gian, sao cho vừa đảm bảo nội dung, vừa linh hoạt theo diễn tiến thực tế của phiên hòa giải, không quá máy móc, cứng nhắc. Trong điều hành, nếu thấy vấn đề nào các bên trình bày có mức độ ít liên quan đến nội dung vụ việc thì cần chủ động dừng tranh luận và hướng các bên quay trở lại nội dung chính.

Vấn đề nào có tác dụng tích cực tới tất cả các bên để có thể tìm ra tiếng nói chung thì cần tập trung khai thác, định hướng các bên vào vấn đề đó.

2.5. Kỹ năng giải thích, thuyết phục, hướng dẫn các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp

Muốn thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thỏa thuận, cần lưu ý một số điểm sau:

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, người tiến hành hòa giải cần phải xây dựng không khí gần gũi, thể hiện sự cảm thông và tôn trọng đối tượng; luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình.

- Khởi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình cảm hàng xóm, tình cảm bạn bè...) để họ dễ thông cảm cho nhau.

- Có chứng cứ, ví dụ cụ thể: Để thuyết phục đối tượng tốt nhất là người tiến hành hòa giải cần đưa ra được những ví dụ, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình.

- Kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: người tiến hành hòa giải cần phải suy nghĩ chín chắn, đắn đo xem nói cái gì trước, cái gì sau; điều gì nên nói và không nên nói. Ngoài ra, cần phải bình tĩnh, kiên trì giải quyết từng bước, nhất là đối với những người có thái độ ngoan cố, không hợp tác.

2.6. Kỹ năng lồng ghép phổ biến, giáo dục pháp luật trong quá trình hòa giải ở cơ sở

Phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hòa giải khác với tuyên truyền miệng về pháp luật. Đây là phương thức tác động trực tiếp từ chủ thể tiến hành - hòa giải viên đến đối tượng tuyên truyền - các bên mâu thuẫn, tranh chấp và những người khác; nội dung phổ biến, giáo dục gắn liền với từng vụ việc cụ thể.

Để thực hiện tốt việc lồng ghép phổ biến, giáo dục pháp luật thông qua hoạt động hoà giải ở cơ sở, hòa giải viên cần chú ý:

Một là, nắm rõ nguyên nhân phát sinh tranh chấp và viện dẫn các điều luật phù hợp với nội dung tranh chấp xảy ra, đồng thời có căn cứ giải thích, hướng dẫn, thuyết phục các bên tranh chấp hiểu được hành vi của mình đúng hay sai, vi phạm pháp luật hay không vi phạm pháp luật... để các bên hiểu và tự giác điều chỉnh hành vi của mình cho phù hợp với pháp luật, đạo đức xã hội và phong tục tập quán tốt đẹp của địa phương. Đồng thời, trong quá trình thực hiện, hòa giải viên có thể khéo léo lồng ghép với việc phổ biến, giáo dục pháp luật cho các bên tranh chấp hiểu về quyền và nghĩa vụ của họ, giúp họ hiểu đúng và tự giác thực hiện pháp luật.

Hai là, lựa chọn đúng văn bản có liên quan đến tranh chấp để phổ biến, tuyên truyền phục vụ cho việc giải quyết vụ việc tranh chấp.

Sau khi nắm rõ nội dung tranh chấp, hòa giải viên cần tìm hiểu xem quan hệ tranh chấp này được văn bản pháp luật nào điều chỉnh? Đây là một công việc khó, đòi hỏi hòa giải viên phải lựa chọn đúng điều luật để áp dụng vào vụ việc hòa giải cụ thể. Nếu lựa chọn sai điều luật điều chỉnh có thể dẫn đến việc phổ biến, giáo dục pháp luật không đúng và ảnh hưởng đến kết quả hòa giải cuối cùng. Để lựa chọn các văn bản pháp luật phù hợp, hòa giải viên phải căn cứ vào tính chất của tranh chấp. Ví dụ: Đối với các mâu thuẫn, tranh chấp giữa các thành viên trong gia đình phải lựa chọn, áp dụng các quy định của Luật hôn nhân và gia đình; đối với tranh chấp, mâu thuẫn giữa các cá nhân, hộ gia đình trong quan hệ hàng xóm láng giềng liên quan đến đời sống hằng ngày phải xem xét các quy định của Bộ luật dân sự...

Ba là, chú ý công tác phổ biến, giáo dục pháp luật cá biệt đối với từng bên tranh chấp.

Trong suốt quá trình hòa giải, hòa giải viên có rất nhiều cơ hội để lồng ghép việc phổ biến, giáo dục pháp luật đối với mỗi bên đang có tranh chấp. Ở mỗi lần như vậy, cần nhấn mạnh những quy định mấu chốt của pháp luật liên quan đến thực hiện quyền, nghĩa vụ của mỗi bên. Qua đó các bên tranh chấp và những người có liên quan có thể được nâng cao hiểu biết pháp luật và ý thức tôn trọng pháp luật, từ đó hạn chế những vi phạm pháp luật.

III- CÁCH THỨC RÈN LUYỆN KỸ NĂNG HÒA GIẢI CỦA CÁN BỘ DÂN VẬN Ở CƠ SỞ

Cán bộ dân vận ở cơ sở để có được kỹ năng hòa giải góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ được giao cần chú ý một số vấn đề sau:

1. Nhận thức đúng vị trí, vai trò, tầm quan trọng của công tác hòa giải

Trên thực tế cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn nói chung, cán bộ làm công tác dân vận nói riêng chưa có thái độ, nhận thức đúng về vị trí, vai trò, tầm quan trọng của công tác hòa giải, thậm chí có công chức còn coi nhẹ công tác hòa giải, dẫn đến trong tổ chức thực hiện mang tính hình thức, thủ tục, kém hiệu quả. Do vậy để có được kỹ năng hòa giải tốt đội ngũ cán bộ làm công tác dân vận, trước hết là cán bộ Mặt trận Tổ quốc phải xây dựng cho mình thái độ, nhận thức đúng đắn về công tác hòa giải; thấy được vai trò, ý nghĩa của công tác hòa giải. Từ nhận thức đúng, cần xác định cán bộ dân vận là lực lượng nòng cốt, chủ đạo trong thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở. Cao hơn nữa, phải tâm huyết với công tác hòa giải; coi vụ việc đang có tranh chấp như việc của gia đình mình, người thân của mình để hết lòng, hết sức trong tiến hành hòa giải.

2. Không ngừng nâng cao kiến thức pháp luật, hiểu biết xã hội phục vụ cho công tác hòa giải

Trong công tác hòa giải, muốn hướng dẫn các bên đạt đến sự thỏa thuận tự nguyện thương lượng, dàn xếp các

mâu thuẫn, bất đồng, người làm công tác hòa giải nói chung, cán bộ dân vận nói riêng cần nắm vững kiến thức pháp luật, hiểu biết xã hội (phong tục tập quán, đạo đức, tôn giáo, tín ngưỡng...). Để đáp ứng được yêu cầu, công chức tư pháp - hộ tịch phải thường xuyên nỗ lực học tập bằng nhiều bằng nhiều hình thức, cách thức:

- Tham gia chương trình đào tạo nâng cao trình độ;
- Tham gia chương trình tập huấn, bồi dưỡng hằng năm;
- Tham gia hội nghị, hội thảo có liên quan;
- Tự học tập, tự nghiên cứu;
- Học từ bạn bè, đồng nghiệp;
- Học từ nhân dân và trong đời sống xã hội.

3. Thường xuyên rèn luyện kỹ năng hòa giải, nâng cao uy tín của bản thân trong cộng đồng dân cư

Muốn hòa giải thành công, người làm công tác hòa giải không chỉ cần có trách nhiệm, nhiệt huyết; kiến thức và sự hiểu biết mà còn phải biết vận dụng thuần thực rất nhiều các kỹ năng như kỹ năng giao tiếp; kỹ năng tiếp nhận, xử lý thông tin; kỹ năng thuyết phục; kỹ năng phân tích, tổng hợp... Những kỹ năng này không phải một sớm, một chiều mà có được. Công chức tư pháp - hộ tịch cần phải:

- Thường xuyên rèn luyện, trau dồi, tích lũy kỹ năng;
- Tự đánh giá, rút ra bài học kinh nghiệm sau mỗi lần hòa giải;
- Đi sâu, đi sát nhân dân để thấu hiểu nhân dân, từ đó lựa chọn cách thức hòa giải cho phù hợp;

- Xây dựng kế hoạch, mục tiêu rèn luyện của cá nhân;
- Cầu thị, khiêm tốn tranh thủ ý kiến, kinh nghiệm của đồng nghiệp, các hòa giải viên có kinh nghiệm.

Bên cạnh đó, uy tín của người cán bộ góp phần không nhỏ vào kết quả công tác hòa giải. Do vậy, cán bộ dân vận làm công tác dân vận nói chung, thực hiện hòa giải nói riêng phải tạo lập được uy tín với nhân dân. Uy tín tạo bởi năng lực, trình độ và đặc biệt là đạo đức, lối sống của người cán bộ. Để có được uy tín không cách nào khác mỗi cán bộ dân vận phải thường xuyên tu dưỡng đạo đức, phẩm chất cách mạng; làm việc từ tâm huyết, trách nhiệm và hết sức công minh, khách quan; sẵn sàng giúp đỡ nhân dân trong mọi hoàn cảnh.

KỸ NĂNG NẮM BẮT VÀ ĐỊNH HƯỚNG DỰ LUẬN XÃ HỘI

I- NHẬN THỨC CHUNG VỀ DỰ LUẬN XÃ HỘI

1. Khái niệm dự luận xã hội

Dự luận xã hội là tập hợp các luồng ý kiến cá nhân trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng có tính thời sự, có liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm của công chúng.

Từ khái niệm trên cần lưu ý một số điểm:

- Mỗi luồng ý kiến là một tập hợp các ý kiến cá nhân giống nhau;

- Dự luận xã hội có thể bao gồm nhiều luồng ý kiến khác nhau, thậm chí đối lập nhau;

- Luồng ý kiến có thể rộng (tuyệt đại đa số, đa số, nhiều ý kiến) hoặc hẹp (một số ý kiến);

- Dự luận xã hội là tập hợp các ý kiến cá nhân, tự phát, chứ không phải là ý kiến của một tổ chức, được hình thành theo con đường tổ chức (hội nghị, hội thảo...);

- Dự luận xã hội không phải là một phép cộng các ý kiến cá nhân, tự phát mà là một chỉnh thể tinh thần xã hội,

thể hiện nhận thức, tình cảm, ý chí của các lực lượng xã hội nhất định;

- Chỉ có những sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội có tính thời sự, liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm hiện có của nhiều người mới có khả năng tạo ra dư luận xã hội;

- Dư luận xã hội bao gồm các thành phần:

+ Nhận thức: bao gồm tri thức, hiểu biết, thông tin, giao tiếp.

+ Thái độ: bao gồm các trạng thái cảm xúc, tình cảm, các nhu cầu, động cơ, tâm tư, nguyện vọng. Với thành phần này, dư luận xã hội luôn bao hàm tình cảm. Ví dụ: yêu hay ghét, quan tâm chú ý hay thờ ơ không chú ý, ủng hộ hay phản đối.

+ Xu hướng hành động thể hiện qua cách thức cư xử, sự sẵn sàng hành động theo một kiểu nhất định nào đó. Với thành phần này, dư luận xã hội luôn phản ánh xu hướng hành động như hành động sẵn sàng bỏ phiếu ủng hộ hay phản đối, sẵn sàng lên tiếng khen ngợi hay phê phán.

2. Dư luận xã hội và tin đồn

Tin đồn là những thông tin từ những nguồn thông tin không chính thức, thường là những thông tin thất thiệt, không đúng sự thật và rất khó kiểm chứng, được dựng lên, hoặc ngụy tạo nên bởi những mục đích hay dụng ý nào đó.

Giữa tin đồn và dư luận xã hội có những điểm khác biệt cơ bản sau đây:

Một là, nguồn thông tin của tin đồn bao giờ cũng xuất phát từ người khác (tôi nghe người này nói, người kia nói); nguồn thông tin của dư luận xã hội lại xuất phát từ chính là bản thân người phát ngôn (theo ý kiến của tôi thì...).

Hai là, tin đồn lan càng xa thì càng có nhiều biến thể, do nó không ngừng được thêm thắt. Ngược lại, lúc ban đầu dư luận xã hội thường rất phân tán, nhưng sau đó, thông qua sự trao đổi, tranh luận, tính thống nhất của dư luận xã hội thường tăng lên.

Ba là, tin đồn thường có tính “thất thiệt” (mặc dù có những tin đồn về cơ bản là sự thật). Dư luận xã hội phản ánh trung thực về những suy nghĩ, tình cảm, thái độ của chủ thể.

3. Chức năng của dư luận xã hội

3.1. Chức năng đánh giá

Dư luận xã hội thể hiện thái độ phán xét, đánh giá của công chúng đối với các sự kiện, hiện tượng, sự vật, vấn đề cuộc sống. Dư luận xã hội có vai trò quan trọng trong việc hình thành thang giá trị xã hội. Trên thực tế, người ta thường chạy theo các giá trị mà dư luận xã hội đề cao. Thang giá trị do các nhà tư tưởng, lý luận đề ra, cho dù có đúng đến đâu, cũng khó có thể đi vào thực tế nếu không được dư luận xã hội tán thành, ủng hộ. Thang giá trị của dư luận xã hội thay đổi theo mỗi giai đoạn của lịch sử.

3.2. Chức năng điều tiết các mối quan hệ xã hội

Dư luận xã hội rất nhạy cảm với các hành vi xâm phạm lợi ích chung, lợi ích của toàn xã hội, nhất là hành vi của các phân tử, các nhóm cực đoan, lên án kịp thời và gay gắt các hành vi này, làm cho các cá nhân, các nhóm cực đoan phải “chùn tay”; dư luận xã hội cũng rất quan tâm đến các hành vi có lợi cho toàn xã hội, kịp thời cổ vũ, các cá nhân, nhóm xã hội thực hiện các hành vi này. Nhờ sự lên tiếng kịp thời, dư luận xã hội góp phần duy trì trật tự xã hội, mối quan hệ hài hòa giữa cá nhân và xã hội cũng như giữa các nhóm xã hội.

Sự điều chỉnh của dư luận xã hội là tìm cách tạo sức ép để sắp xếp các quan hệ và các hành vi cho phù hợp với trật tự hiện hữu. Rõ ràng, dư luận xã hội thực hiện chức năng điều hòa với các quan hệ, hành vi mà nó coi là “lệch chuẩn”.

3.3. Chức năng giáo dục của dư luận xã hội

Nhờ có uy tín lớn, sự khen, chê, khuyên bảo của dư luận xã hội đã tác động rất mạnh đến ý thức và hành vi của con người, nhất là đối với thế hệ trẻ. Bằng sự khen, chê, khuyên can kịp thời đối với các hành vi phù hợp hoặc không phù hợp với lợi ích, các giá trị xã hội, nhất là các giá trị đạo đức, luân lý, dư luận xã hội có vai trò rất quan trọng trong việc giáo dục cho thế hệ trẻ ý thức về sự phải - trái, đúng - sai, thiện - ác, đẹp - xấu.

Tuy nhiên, cũng có nơi, có lúc dư luận xã hội có tác động tiêu cực, bảo thủ, kìm hãm hành vi tích cực và sự

sáng tạo. Thông thường, con người rất sợ những dư luận tiêu cực.

3.4. Chức năng giám sát

Dư luận xã hội có vai trò giám sát hoạt động của Nhà nước và các tổ chức xã hội, gây sức ép lớn đối với tệ tham nhũng, quan liêu, tắc trách. Các quan chức tham nhũng, quan liêu, mất dân chủ rất “ghét” báo chí, dư luận xã hội vì báo chí, dư luận xã hội luôn “nhòm ngó” vào các công việc mờ ám của họ, sẵn sàng lên án, tố cáo họ.

3.5. Chức năng tư vấn, phản biện

Trước những vấn đề nan giải của đất nước, dư luận xã hội có thể đưa ra những khuyến nghị sáng suốt mà các cơ quan tham mưu cho chính quyền có thể chưa nghĩ ra được. Dư luận xã hội cũng có khả năng đưa ra các ý kiến phản biện xác đáng đối với các quyết định của các cơ quan đảng, chính quyền, tổ chức chính trị - xã hội.

3.6. Chức năng giải tỏa tâm lý xã hội

Theo các nhà tâm lý học, sự bất bình, oan ức của con người, nếu không được giải bày sẽ không mất đi mà lắng chìm xuống tầng vô thức trong tâm thức của con người và có thể trở thành những mầm mống bệnh nghiêm trọng về tinh thần, đến một lúc nào đó sẽ bộc phát thành những hành vi, phản ứng bất thường không thể kiểm soát được. Sự giải bày, bày tỏ thành lời có thể giải tỏa nỗi bất bình, uất ức của con người.

4. Các thuộc tính của dư luận xã hội

4.1. Khuynh hướng

Thái độ của dư luận xã hội đối với mỗi sự kiện, hiện tượng, quá trình xã hội có thể khái quát theo các khuynh hướng nhất định: tán thành, phản đối hay băn khoăn, lưỡng lự, chưa rõ thái độ. Cũng có thể phân chia dư luận theo các khuynh hướng như tích cực, tiêu cực; tiến bộ, lạc hậu, “cấp tiến”, “bảo thủ”.

4.2. Cường độ

Thể hiện “sức căng” của mỗi khuynh hướng. Ví dụ, khuynh hướng phản đối có thể biểu hiện ở các “sức căng” khác nhau: phản đối gay gắt; phản đối nhưng không gay gắt...

Thái độ phản đối hành vi tham nhũng có thể bắt đầu từ sự “không thêm để ý” cho tới “sự căm giận và muốn tiêu diệt”. Thái độ ủng hộ đối với một ứng cử viên nào đó cũng có thể thể hiện ở những mức độ khác nhau: hoàn toàn ủng hộ, ủng hộ là chủ yếu; lưỡng lự; phản đối là chủ yếu, hoàn toàn phản đối.

4.3. Sự thống nhất và xung đột của dư luận xã hội

Theo các nhà xã hội học, đồ thị phân bố dư luận xã hội hình chữ U (có hai luồng ý kiến chính, trái ngược nhau, tỷ lệ ủng hộ mỗi luồng ý kiến này ngang bằng hoặc xấp xỉ nhau) biểu thị sự xung đột, hình chữ L (trong số các luồng ý kiến, nổi lên một luồng ý kiến được đa số ủng hộ) biểu thị sự thống nhất cao.

4.4. Tính bền vững

Một số tác giả thường khẳng định dư luận xã hội có tính dễ biến đổi. Tuy nhiên khẳng định này mới chỉ đúng một phần. Có những dư luận xã hội chỉ qua một đêm là thay đổi, nhưng cũng có những dư luận hàng chục năm không thay đổi.

Tính bền vững của dư luận xã hội phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Đối với các bậc vĩ nhân, các giá trị lịch sử của dân tộc..., đánh giá của dư luận xã hội thường rất bền vững, ví dụ: sự đánh giá của dư luận xã hội về cuộc đời và sự nghiệp của Bác Hồ, về tầm quan trọng của sự nghiệp đổi mới.... Đối với những vấn đề mới nảy sinh, dư luận xã hội thường dễ thay đổi.

4.5. Sự tiềm ẩn

Dư luận xã hội về những vấn đề của cuộc sống có thể ở trạng thái tiềm ẩn, không bộc lộ bằng lời. Có người dùng thuật ngữ “dư luận của đa số im lặng” hay “vòng xoáy im lặng” để nói về trạng thái này. Trong những xã hội thiếu dân chủ, dư luận xã hội đích thực thường tồn tại dưới dạng tiềm ẩn.

5. Cơ chế hình thành dư luận xã hội

5.1. Các giai đoạn hình thành dư luận xã hội

- Giai đoạn tiếp nhận thông tin.
- Giai đoạn hình thành các ý kiến cá nhân.
- Giai đoạn trao đổi ý kiến giữa các cá nhân.

- Giai đoạn hình thành các luồng ý kiến chung (dư luận xã hội).

Sự hình thành dư luận xã hội diễn ra khác nhau (tính chất, cường độ) chịu sự ảnh hưởng bởi môi trường xã hội xung quanh. Chẳng hạn, sự hình thành dư luận xã hội ở ngay chợ nông thôn. Một nghiên cứu khác còn chỉ ra, ngay cả quán cà phê ở các đô thị cũng hình thành dư luận xã hội.

5.2. Một số yếu tố tác động đến quá trình hình thành dư luận xã hội

- Tất cả các yếu tố có ảnh hưởng đến nhận thức, có liên quan đến lợi ích của công chúng trước các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội ít nhiều đều có tác động đến quá trình hình thành dư luận xã hội.

- Tác động mạnh của truyền thông, thông tin trên báo chí. Hiệu quả của truyền thông đến quá trình hình thành dư luận xã hội phụ thuộc vào nhiều yếu tố như uy tín của nguồn thông tin; thời điểm phát tin, làm nóng thông tin, liều lượng thông tin, cách thức thông tin... Nhiều nghiên cứu cho thấy, nguồn thông tin sớm nhất có tác động lớn nhất đến việc hình thành dư luận xã hội, ai đưa ra thông tin sớm nhất, người đó dễ có khả năng làm chủ được dư luận xã hội.

- Mạng xã hội cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quá trình hình thành dư luận xã hội. Mạng xã hội

đang là xu thế phổ biến, được nhiều người sử dụng. Do đó, không nên xem mạng xã hội ở khía cạnh tiêu cực mà cần nhìn nhận nó như một kênh thông tin có tác động rộng rãi, nhanh chóng để kịp thời xử lý thông tin, định hướng dư luận xã hội.

- Các yếu tố xã hội khác có thể có nhiều ảnh hưởng đến quá trình hình thành dư luận xã hội là: trình độ học vấn, vùng, miền, dân tộc, tôn giáo, gia đình, nhóm xã hội, tầng lớp, giai cấp, đảng tịch...

II- NĂM BẮT DƯ LUẬN XÃ HỘI

1. Khái niệm năm bắt dư luận xã hội

Năm bắt dư luận xã hội là hình thức tập hợp thông tin dư luận xã hội dưới dạng định tính. Năm bắt dư luận xã hội thực chất là “Năm bắt lòng dân” (tâm tư, nguyện vọng, ý chí của nhân dân). Chủ tịch Hồ Chí Minh từng khẳng định: “Dân chúng đồng lòng, việc gì cũng làm được. Dân chúng không ủng hộ, việc gì làm cũng không nên”¹.

2. Một số yếu tố tác động đến chất lượng công tác năm bắt dư luận xã hội

- Tính chất đa dạng, phức tạp của các loại quan điểm, thái độ trong xã hội.

1. Hồ Chí Minh: *Toàn tập, Sđd*, t.5, tr.333.

- Mức độ dân chủ, cởi mở trong xã hội.
- Bệnh thành tích, sợ khuyết điểm.
- Chủ nghĩa cơ hội, thói “xu thời”.
- Sự hạn chế về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của cán bộ làm công tác nắm bắt dư luận xã hội.

III- ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI

1. Khái niệm định hướng dư luận xã hội

Định hướng dư luận xã hội là một quá trình tác động hợp quy luật vào diễn biến của nó nhằm xác định phương hướng đúng để hướng dẫn, thúc đẩy sự hình thành dư luận xã hội tích cực, có tính tư tưởng cao, khách quan, chân thực, tập trung, thống nhất và có tác dụng giáo dục.

2. Mục đích của định hướng dư luận xã hội

Định hướng dư luận xã hội có mục đích là xác định phương hướng đúng cho dư luận xã hội. Định hướng dư luận xã hội phải đạt tới yêu cầu là sự phán xét, đánh giá của dư luận dựa trên các chuẩn mực xã hội đúng đắn, tiến bộ, phù hợp với đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, với các giá trị truyền thống tốt đẹp của dân tộc, đảm bảo sự thống nhất giữa lợi ích trước mắt và lâu dài, lợi ích tập thể và lợi ích toàn xã hội.

3. Nội dung định hướng dư luận xã hội

Một là, hình thành ở công chúng nhận thức đúng đắn về sự kiện, hiện tượng, quá trình xã hội.

Nội dung của sự hình thành nhận thức chung về sự kiện, hiện tượng thể hiện ở ba yêu cầu:

- Công chúng nhận thức đúng đặc điểm, ý nghĩa, bản chất của sự kiện, hiện tượng đã xảy ra phù hợp với lịch sử và lôgích biểu hiện của nó.

- Công chúng nhận thức đúng về sự kiện, hiện tượng đã xảy ra bằng thế giới quan duy vật biện chứng, bằng kinh nghiệm và phương pháp tư duy khoa học.

- Nhận thức của công chúng về sự kiện, hiện tượng phải trên cơ sở quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các chuẩn mực giá trị truyền thống, các yêu cầu phát triển của tập thể và xã hội.

Hai là, hình thành ở công chúng thái độ phù hợp với sự kiện, hiện tượng.

Sự hình thành thái độ của công chúng diễn ra bởi quá trình tích hợp những động cơ, mục đích cá nhân và sự giao tiếp, trao đổi quan điểm giữa các cá nhân, các nhóm xã hội với nhau. Những quan điểm giống nhau được củng cố và trở thành cơ sở cho cách ứng xử chung. Còn nếu trong nhóm, cộng đồng tồn tại những quan điểm khác nhau sẽ diễn ra quá trình trao đổi, đấu tranh để loại bỏ quan điểm sai hoặc làm cho quan điểm ưu thế lấn át quan điểm khác. Trên cơ sở đó diễn ra sự phán xét, đánh giá, sự bày tỏ quan điểm, thái độ của nhóm hoặc của cộng đồng đối với xã hội.

Ba là, hình thành hành vi phát ngôn hợp lý của công chúng đối với sự kiện, hiện tượng. Hành vi phát ngôn là

lời nói, ngôn ngữ, đối thoại diễn ra trong quá trình con người trao đổi với nhau về sự kiện, hiện tượng. Hành vi phát ngôn hợp lý phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- Thống nhất, thể hiện sự nhất trí cao với đường lối, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các giá trị của truyền thống dân tộc, nhiệm vụ của tập thể và cộng đồng phải giải quyết.

- Thể hiện sự thống nhất nhận thức, tình cảm, động cơ bên trong của công dân, bộc lộ thái độ đúng đắn, phù hợp với nội dung cần truyền tải.

- Phù hợp với các quy tắc và các chuẩn mực ngôn ngữ đã được thừa nhận trong xã hội và cộng đồng. Ngôn ngữ phải rõ ràng, chính xác, phổ thông, dễ hiểu, tạo ra sức thuyết phục và ảnh hưởng, lôi cuốn nhiều nhóm xã hội, nhiều cộng đồng xã hội tham gia vào quá trình ngôn luận vì công lý và tiến bộ.

IV- KỸ NĂNG NĂM BẮT DƯ LUẬN XÃ HỘI

1. Công tác chuẩn bị

1.1. Xác định nội dung

- Nội dung năm bắt, tìm hiểu dư luận xã hội cần bám sát việc xây dựng, ban hành và tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước và quá trình cụ thể hóa các chủ trương, chính sách đó tại địa phương, ngành, đoàn thể (nhất là các chủ trương, chính sách, dự án phát triển kinh tế - xã hội quan trọng, có ảnh hưởng

sâu rộng trong xã hội, địa phương, ngành, đoàn thể); những vấn đề, sự kiện được đông đảo cán bộ, đảng viên và nhân dân quan tâm.

- Trong giai đoạn hiện nay cần chú trọng diễn biến tư tưởng, thái độ đối với các vấn đề sau đây:

+ Chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước.

+ Các sự việc, sự kiện chính trị, kinh tế - xã hội, văn hóa, an ninh quốc phòng tại địa phương, trong nước và thế giới.

+ Các âm mưu, thủ đoạn kích động, phá hoại của các thế lực thù địch; nhất là các âm mưu lợi dụng vấn đề dân tộc, tôn giáo để gây chia rẽ khối đại đoàn kết toàn dân tộc, kích động, phá hoại trên lĩnh vực tư tưởng văn hóa.

+ Quan điểm và thái độ của các tầng lớp nhân dân đối với nạn tham nhũng, tiêu cực, lãng phí và các tệ nạn xã hội.

+ Thái độ, nhu cầu của nhân dân trong các lĩnh vực học tập, lao động, việc làm, vui chơi, giải trí. Những nguyện vọng của cán bộ, đảng viên và nhân dân đối với Đảng, Nhà nước.

+ Phát hiện, cảnh báo các âm mưu, thủ đoạn của các thế lực thù địch qua sách báo, văn hóa phẩm phản động; phát thanh, truyền hình, mạng internet... có biểu hiện lợi dụng, lôi kéo, kích động nhân dân.

1.2. Chuẩn bị lực lượng tham gia

- Tùy điều kiện và tình hình thực tế của địa phương, đơn vị để chuẩn bị lực lượng cho phù hợp, nòng cốt là đội ngũ

cộng tác viên dư luận và những người có khả năng, điều kiện ở những lĩnh vực, đơn vị khác nhau tham gia, do các cấp ủy các cấp quyết định (Thực hiện theo Kết luận số 100-KL/TW, ngày 18/8/2014 của Ban Bí thư về việc đổi mới và nâng cao chất lượng công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu dư luận xã hội).

- Tùy nội dung cần nắm bắt và tình hình thực tế diễn ra để bố trí, phân công và sử dụng lực lượng tham gia phù hợp, đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đáp ứng mục tiêu đề ra.

1.3. Chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất khác

- Chuẩn bị kinh phí.

- Chuẩn bị phương tiện, vật tư...

2. Phương pháp nắm bắt dư luận xã hội

Phương pháp nắm bắt dư luận xã hội có hai phương pháp cơ bản:

- Phương pháp truyền thống gồm: Quan sát, phỏng vấn, thảo luận nhóm, tiếp cận thông tin đại chúng, hoạt động của cộng tác viên.

- Phương pháp điều tra dư luận xã hội.

2.1. Quan sát dư luận xã hội

Quan sát dư luận xã hội là cách thu thập thông tin thông qua các giác quan mắt thấy, tai nghe. Đây là phương pháp quen thuộc và phổ biến để nắm bắt dư luận xã hội hiện nay.

Cụ thể là: cần đến tận nơi xảy ra sự kiện xã hội nhất định để xem có nhiều người tham dự không, họ làm gì, nói chuyện gì, có ý kiến gì. Có thể hỏi chuyện một số người đang có mặt trong sự kiện đó hoặc chỉ đơn giản là đến gần nhóm người đang nói chuyện để lắng nghe. Điều quan trọng nhất của phương pháp quan sát là phải quan sát toàn bộ sự kiện, khung cảnh và các nhóm người, các nhân vật trung tâm, đặc biệt cần phát hiện các thông điệp của sự kiện thể hiện ở băng rôn, biểu ngữ, tờ rơi; qua hành vi ngôn ngữ của những người tham gia.

Quan sát không tham dự: Là dạng quan sát mà người quan sát hoàn toàn đứng ngoài các hoạt động của đối tượng được quan sát.

Đây là kỹ năng quan sát người khác mà không tham dự vào câu chuyện của họ, không hỏi, không ngắt lời, không bày tỏ ý kiến mà chỉ đơn giản là quan sát và lắng nghe họ nói, nếu cần thiết có thể ghi chép ngay để ghi nhớ.

Quan sát tham dự: Là dạng quan sát mà ở đó người quan sát trực tiếp tham gia vào hoạt động của những người được quan sát. Có thể tham dự một phần hoặc tham dự hoàn toàn vào các hoạt động trong nhóm những người được quan sát. Đây được coi như phương pháp quan sát tham dự có kiểm soát, tự kiểm soát, còn gọi là các giao tiếp “ngầm”.

2.2. Phỏng vấn

- Phỏng vấn nhóm tập trung:

Phỏng vấn nhóm tập trung là loại phỏng vấn nhằm vào các đối tượng là những nhóm nhỏ với những đặc trưng nhất định. Thông thường nhóm tập trung gồm từ 8 đến 12 thành viên, đồng nhất theo một đặc điểm nào đó (giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp, học vấn...). Thế mạnh của phương pháp này là luôn có sự trao đổi, thảo luận, tranh luận tập thể để làm rõ các “góc cạnh” của vấn đề (có bao nhiêu loại tâm trạng, thái độ, quan điểm trước một vấn đề, sự kiện mà người nắm dư luận xã hội quan tâm).

- Phỏng vấn sâu (phỏng vấn cá nhân):

Phỏng vấn sâu là hình thức phỏng vấn tay đôi, chỉ có hai người: người phỏng vấn và người được phỏng vấn.

Ưu điểm của phương pháp phỏng vấn sâu: Thông tin thu được đầy đủ và sâu sắc hơn so với phương pháp quan sát; giúp người nghiên cứu phát hiện được các vấn đề mới mà các phương pháp khác không phát hiện được.

Hạn chế của phương pháp phỏng vấn sâu: Người thực hiện phỏng vấn sâu phải là người có tay nghề cao và có kinh nghiệm. Các câu trả lời không được chuẩn hóa nên rất khó lượng hóa. Việc phân tích thông tin thu được đòi hỏi mất nhiều thời gian.

2.3. Thảo luận nhóm tập trung

Là phương pháp thu thập thông tin về một chủ đề từ cuộc thảo luận của một nhóm nhỏ gồm các thành viên có

đặc điểm tương đồng (về độ tuổi, kinh nghiệm, trình độ học vấn...).

Ưu điểm của phương pháp thảo luận nhóm tập trung: Do thảo luận nhóm tập trung đi sâu vào những chủ đề nhất định nên thông tin thu được có chiều sâu và chi tiết, giúp cho người nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội tìm ra được nguyên nhân, động cơ của mỗi loại ý kiến. Phương pháp này còn giúp thu được nhiều thông tin với mức chi phí thấp.

Phương pháp này cũng có những hạn chế nhất định như kết quả nghiên cứu không mang tính khái quát cho tính tổng thể. Số lượng vấn đề đặt ra có thể ít hơn so với phỏng vấn từng cá nhân. Định kiến của xã hội và quan điểm cực đoan của một số thành viên tham gia nhóm có thể hạn chế sự thể hiện hành vi cũng như ý kiến của người tham gia thảo luận.

2.4. Tiếp cận thông tin đại chúng

Xã hội luôn có rất nhiều vấn đề nảy sinh nhưng chỉ có những vấn đề nào được phát hiện và gây được chú ý mới có thể tạo ra được dư luận xã hội. Do vậy, trong xã hội luôn có những người thạo tin phát hiện ra vấn đề và gây chú ý đối với người khác. Đó thường là các phóng viên báo chí, truyền thông và ngày nay còn có thêm những người dân có phương tiện truyền thông hiện đại nối mạng mà mỗi người như vậy có thể là một nhà truyền thông đại chúng, người vừa phát hiện vấn đề và đồng thời thảo luận, đề xuất cách

giải quyết vấn đề đặt ra. Do đó, người nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội không thể bỏ qua việc tiếp cận thông tin đại chúng hằng ngày, hằng giờ để thực hiện mục tiêu, yêu cầu đặt ra.

Hiện nay, internet, mạng xã hội phát triển rất mạnh, dẫn đến một thực tế đang diễn ra là, nhiều khi thông tin trên báo chí không theo kịp thông tin trên mạng xã hội. Một số cơ quan báo chí có dung lượng thông tin lớn nhưng thông tin lặp đi lặp lại nhiều. Do đó, sự tương tác giữa các cơ quan Đảng, Nhà nước với công chúng phải rất nhanh mới theo kịp xu hướng của xã hội.

Việc “lướt mạng”, tìm đọc, tra cứu trên internet là một trong những kỹ năng hiện đại trong nắm bắt dư luận xã hội hiện nay. Có thể tiếp cận thông tin đại chúng trên internet, trên các trạng mạng xã hội như: Facebook, Zalo, Viber, Youtube, Twitter... để nhanh chóng phát hiện và nắm bắt các loại ý kiến, các luồng dư luận xã hội. Sử dụng các công cụ hỗ trợ tìm kiếm có thể giúp theo dõi tin tức một cách hệ thống, đầy đủ, chi tiết về một sự kiện nhất định và các luồng dư luận khác nhau về sự kiện đó.

2.5. Nắm bắt dư luận xã hội thông qua mạng lưới cộng tác viên

Nắm bắt dư luận xã hội thông qua mạng lưới cộng tác viên là một hình thức thu thập thông tin dư luận xã hội chủ yếu của Ban Tuyên giáo các địa phương trong điều kiện hiện nay.

Cộng tác viên: Là những cán bộ, đảng viên đang làm việc, sinh hoạt tại các địa phương, tổ chức, cơ quan, đơn vị hoặc các cá nhân đại diện cho các giai tầng trong xã hội.

Yêu cầu đối với cá nhân cộng tác viên, ngoài những phẩm chất chính trị và đạo đức cơ bản, còn phải là người có giao tiếp rộng rãi, am hiểu tâm tư, nguyện vọng của một tầng lớp xã hội hoặc nhóm công chúng nhất định nào đó. Cụ thể là người:

+ Gương mẫu chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

+ Am hiểu lĩnh vực, địa bàn; tâm tư, nguyện vọng của giai tầng xã hội hoặc nhóm công chúng mà mình làm đại diện.

+ Có năng lực nắm bắt, tổng hợp, phân tích và phản ánh khách quan, kịp thời, trung thực các luồng ý kiến dư luận xã hội.

+ Có kỹ năng giao tiếp tốt.

+ Có đủ sức khỏe và điều kiện đảm nhiệm nhiệm vụ cộng tác viên; có nguyện vọng và tinh thần tự nguyện đóng góp vì cộng đồng.

Mạng lưới cộng tác viên: gồm nhiều cộng tác viên đại diện cho các giai tầng xã hội như: công nhân; nông dân; cán bộ, công chức đương chức; cán bộ hưu trí; văn nghệ sĩ, trí thức; doanh nhân; thanh, thiếu niên; nhóm những người lao động tự do...

Các hình thức tổ chức mạng lưới cộng tác viên: Mạng lưới cộng tác viên nên cấu thành từ hai loại: 1) Cộng tác viên công khai (do các cơ quan, đoàn thể, hiệp hội các cấp cử ra); 2) Cộng tác viên đơn tuyến (do đầu mối làm công tác dư luận của địa phương tuyển chọn, các cơ quan, đoàn thể, chính quyền, nơi quản lý cộng tác viên này, không biết đó là cộng tác viên dư luận xã hội của đầu mối nắm bắt dư luận xã hội bên trên). Mỗi mảng hoạt động của hai loại cộng tác viên nói trên có những ưu, nhược điểm khác nhau, tuy nhiên chúng có thể bổ sung cho nhau.

Điều hành hoạt động của mạng lưới cộng tác viên:

- Duy trì giao ban theo định kỳ.
- Duy trì nền nếp phản ánh thông qua hình thức báo cáo bằng văn bản theo định kỳ (tuần, tháng).
- Duy trì hình thức phản ánh nhanh qua điện thoại.
- Đổi mới, nâng cao chất lượng đội ngũ cộng tác viên:
 - + Tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho cộng tác viên.
 - + Tổng kết, sơ kết hoạt động của mạng lưới cộng tác viên.
- Tổng hợp thông tin, viết báo cáo nhanh tình hình dư luận xã hội phản ánh từ mạng lưới cộng tác viên.

2.6. Phương pháp điều tra dư luận xã hội

Theo Hướng dẫn số 167-HD/BTGTW, ngày 26/12/2015 của Ban Tuyên giáo Trung ương về thực hiện Kết luận số 100-KL/TW, ngày 18/8/2014 của Ban Bí thư về việc đổi mới và nâng cao chất lượng công tác điều tra, nắm bắt,

ngiên cứu dư luận xã hội, thẩm quyền tổ chức thực hiện điều tra dư luận xã hội và công bố kết quả điều tra dư luận xã hội được quy định: Viện Nghiên cứu dư luận xã hội thuộc Ban Tuyên giáo Trung ương là cơ quan chủ trì, là đầu mối chính tổ chức thực hiện các cuộc điều tra dư luận xã hội trong phạm vi toàn quốc. Các tỉnh ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Trung ương, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương các tổ chức chính trị - xã hội khi cần thiết, có nhu cầu tổ chức điều tra dư luận xã hội trong phạm vi toàn quốc thì đặt hàng với Viện Nghiên cứu dư luận xã hội thuộc Ban Tuyên giáo Trung ương.

Ban Tuyên giáo các tỉnh ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Trung ương, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương các tổ chức chính trị - xã hội là cơ quan chủ trì, là đầu mối chính tổ chức thực hiện điều tra dư luận xã hội trong phạm vi địa phương, ngành, đoàn thể.

Đối với các cuộc điều tra dư luận xã hội trong phạm vi các địa phương, ngành, đoàn thể, việc công bố kết quả chỉ trong phạm vi địa phương, bộ, ngành, đoàn thể đó và gửi báo cáo kết quả điều tra về Viện Nghiên cứu dư luận xã hội thuộc Ban Tuyên giáo Trung ương; Ban Thường vụ tỉnh ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc Trung ương, đảng đoàn Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và Trung ương các tổ chức chính trị - xã hội xem xét, quyết định và chịu trách nhiệm về việc công bố kết quả các cuộc

điều tra dư luận xã hội trong phạm vi địa phương, ngành, đoàn thể.

V- KỸ NĂNG ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI

1. Công tác chuẩn bị

1.1. Xác định nội dung

- Nội dung định hướng cần bám sát vào chỉ đạo, định hướng hằng năm, hằng quý, hằng tháng, từng vụ việc, vấn đề của Ban Tuyên giáo Trung ương, Ban Tuyên giáo và cấp ủy các cấp.

- Căn cứ vào thực tế tình hình dư luận về sự kiện, hiện tượng tại thời điểm cần định hướng để lựa chọn nội dung định hướng cho phù hợp, kịp thời.

- Căn cứ vào kết quả nghiên cứu, điều tra, nắm bắt dư luận xã hội để định hướng dư luận theo lãnh đạo, chỉ đạo của cấp trên.

1.2. Xác định phương pháp định hướng

Căn cứ vào tính chất, mức độ của vấn đề và nội dung cần định hướng để xác định phương pháp định hướng phù hợp. Có thể lựa chọn tất cả các phương pháp hoặc chỉ lựa chọn một số phương pháp tối ưu.

1.3. Chuẩn bị điều kiện cơ sở vật chất khác

- Chuẩn bị kinh phí.

- Chuẩn bị phương tiện, vật tư...

2. Một số phương pháp định hướng dư luận xã hội

2.1. Thông qua uy tín của người lãnh đạo, thủ lĩnh nhóm xã hội

Cùng một nội dung phát ngôn nhưng nếu đó là phát ngôn của một giáo sư, một nhà khoa học hay một chính khách (có uy tín) thì người ta sẽ tin tưởng hơn là phát ngôn của một sinh viên hay của một nhân viên bình thường. Trong một cơ quan, một tập thể, một nhóm xã hội, họ chính là người lãnh đạo, quản lý, nhà hoạt động xã hội có uy tín. Trong các tôn giáo, họ là các chức sắc tôn giáo (cha cố, nhà tu hành). Trong các dân tộc thiểu số miền núi họ là già làng, trưởng bản; còn ở nông thôn họ có thể là các trưởng họ tộc, người cao tuổi... Những người thủ lĩnh này có vai trò to lớn trong việc định hướng dư luận xã hội diễn ra tại cơ quan, đơn vị hoặc trong nhóm xã hội, trong tập thể.

Để định hướng dư luận trên phạm vi rộng lớn hơn có thể mời người có uy tín phát ngôn trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2.2. Thông qua sinh hoạt, hội họp của các tổ chức

Cuộc họp của các tổ chức bao gồm (tổ chức chính trị, chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp...) là một kênh truyền thông, một phương tiện tác động tư tưởng cho nên, chúng cũng là một kênh, một phương tiện có thể sử dụng để định hướng dư luận xã hội. Định hướng dư luận

xã hội qua kênh này có ưu thế nổi trội là nhanh chóng và trực tiếp đến từng nhóm đối tượng sinh hoạt trong cùng một tổ chức.

2.3. Thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng

Giao tiếp qua các phương tiện truyền thông đại chúng là giao tiếp của số đông, hướng đến số đông quần chúng. Phương tiện thông tin đại chúng có khả năng phát tán thông tin nhanh, trên diện rộng, tức thời, đồng thời cùng lúc tới số đông công chúng. Vì vậy, trong định hướng dư luận xã hội, các phương tiện truyền thông đại chúng có những nhiệm vụ sau:

Thứ nhất, góp phần tăng cường dân chủ hóa các mặt của đời sống xã hội, trong đó có dân chủ hóa thông tin, tạo điều kiện để nhân dân được biết, được bàn, được kiểm tra những vấn đề có liên quan đến lợi ích chính đáng của họ.

Thứ hai, hình thành, tạo lập dư luận xã hội tích cực về một vấn đề, sự kiện nào đó nhằm thúc đẩy hạn chế sự phát triển của sự kiện, hiện tượng đó.

Thứ ba, thông tin cho nhân dân về tình trạng của dư luận xã hội đối với các vấn đề đang tạo nên mối quan tâm chung của toàn xã hội, nhất là vấn đề có tính cấp thiết, nóng bỏng.

Thứ tư, xây dựng lòng tin, thế giới quan khoa học và các giá trị chuẩn mực đúng đắn, tiến bộ, nhân văn.

Thứ năm, điều chỉnh hành vi của các cá nhân trong xã hội, tăng cường tính tích cực chính trị - xã hội của quần chúng.

Với các chức năng và ưu thế của mình, các phương tiện truyền thông đại chúng, chủ yếu là báo chí, tham gia định hướng dư luận xã hội với các phương thức sau:

- Tham gia quảng bá sự kiện, hiện tượng để đông đảo tầng lớp xã hội được biết và bày tỏ thái độ.

- Cung cấp thông tin đa dạng, nhiều chiều, sâu sắc giúp quá trình đánh giá của công chúng đối với sự kiện, hiện tượng khách quan hơn.

- Tham gia vào quá trình hình thành quan điểm, cách đánh giá đối với sự kiện, hiện tượng thông qua quá trình bình luận.

- Phân tích, làm sáng tỏ mối liên hệ của sự kiện, hiện tượng với lợi ích của cộng đồng, quốc gia hay nhóm xã hội.

- Khởi nguồn, tạo lập dư luận xã hội. Tuy nhiên, khi tham gia tạo lập dư luận xã hội, các phương tiện truyền thông phải lựa chọn thông tin, phải đứng trên lợi ích giai cấp, dân tộc, quốc gia để lựa chọn chứ không được đứng trên lợi ích cá nhân.

- Góp phần tạo nên ở công chúng cách đánh giá vừa khách quan, vừa dân chủ; tạo nên tính tự giác cho quá trình tiếp nhận thông tin và hình thành dư luận xã hội tích cực.

Theo quy luật uy tín như đã nêu trên, khi sử dụng báo chí để định hướng dư luận xã hội, phải mời được những nhà báo, những tờ báo có uy tín tham gia, những người lãnh đạo, quản lý, những thủ lĩnh dư luận phát ngôn trên báo chí.

2.4. Sử dụng mạng xã hội

Việc sử dụng những trang mạng xã hội như Facebook, Zalo, Twitter, Viber, Yahoo, Wordpress... ngày một phổ biến. Để định hướng dư luận xã hội trên mạng xã hội một cách khoa học, phải tăng cường phổ biến các thông tin chính thống trên mạng xã hội bằng các việc cụ thể như: tăng cường viết bài định hướng dư luận xã hội tích cực; phản bác các quan điểm sai trái, thù địch, “like”, “comment” và “share” các bài viết thể hiện quan điểm dư luận xã hội đúng đắn, các tấm gương người tốt, việc tốt, tấm gương điển hình trong xã hội, tạo bầu không khí tích cực trên môi trường mạng xã hội; hủy kết bạn hoặc bình luận phản bác với những tài khoản mạng xã hội thường xuyên có quan điểm sai trái, lệch lạc, xấu, tiêu cực.

2.5. Định hướng dư luận bằng dư luận

Trong các đám đông quần chúng, thường xuất hiện một nhóm nhỏ có vai trò tiên tiến, có uy tín cao và có ảnh hưởng nhất định đến nhóm lớn hơn. Trong công tác định hướng dư luận xã hội, có thể sử dụng dư luận tích cực,

đúng đắn của nhóm nhỏ tiên tiến này để định hướng dư luận xã hội với các nhóm lớn hơn. Muốn sử dụng dư luận xã hội để định hướng dư luận xã hội, trước hết phải huy động các kênh, các phương tiện truyền thông để tạo lập dư luận tích cực. Sau đó phản ánh dư luận xã hội trên các kênh, các phương tiện truyền thông, đồng thời sử dụng dư luận đó để định hướng dư luận của các nhóm xã hội khác, của toàn xã hội.

2.6. Định hướng dư luận bằng cách tác động vào các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình hình thành, thay đổi thái độ của con người

- *Tác động đến yếu tố nhận thức của chủ thể dư luận bằng cách cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời.* Đối với sự kiện, hiện tượng đơn giản thì dư luận của đa số thường là tích cực, khách quan. Còn đối với sự kiện, hiện tượng phức tạp, nhiều góc độ, lại mới xuất hiện lần đầu thì dư luận của những người có nhiều thông tin, có hiểu biết thường là tích cực, có tính tư tưởng và chiều sâu. Vì vậy, trong việc nắm bắt, định hướng dư luận cần tham khảo, chú ý sử dụng ý kiến của tầng lớp có trình độ học vấn, văn hóa cao, có thâm niên công tác và bề dày kinh nghiệm.

- *Giải thích làm rõ các mối quan hệ về lợi ích để định hướng dư luận xã hội.* Thái độ của con người về sự kiện, hiện tượng phụ thuộc vào mối quan hệ về lợi ích của họ đối với sự kiện, hiện tượng đó. Người ta đồng tình với những sự kiện, hiện tượng phù hợp với lợi ích của họ, ủng hộ

những người mang lại lợi ích cho họ. Ngược lại, người ta phản đối, lên án những sự kiện, hiện tượng, con người đi ngược lại lợi ích của mình. Trong định hướng dư luận xã hội, phải làm rõ các lợi ích chính đáng của công chúng và giải thích rõ các quan hệ lợi ích của họ thông qua đó để kích thích, lôi kéo họ bày tỏ quan điểm, thái độ tích cực.

3. Một số giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả định hướng dư luận xã hội

3.1. Đổi mới và tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác định hướng dư luận xã hội

Để đảm bảo cho việc đổi mới, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác định hướng dư luận xã hội cần quan tâm đến các vấn đề sau:

Thứ nhất, lãnh đạo, chỉ đạo phải kịp thời. Sự kiện, hiện tượng là đối tượng phản ánh của truyền thông nên thường xuất hiện, tồn tại trong một khoảng thời gian xác định. Trong khoảng thời gian đó, dư luận xã hội cũng trải qua nhiều giai đoạn phát triển và không ngừng biến đổi, thậm chí có lúc biến đổi rất nhanh. Vì vậy thông tin cung cấp để định hướng dư luận xã hội phải rất kịp thời. Nếu chậm trễ, các quyết định định hướng dư luận sẽ ít có tác dụng, thậm chí không có tác dụng vì thực trạng dư luận xã hội đã biến động khác thời điểm ra quyết định. Để các phương tiện truyền thông, trước hết là báo chí thông tin đầy đủ, chính xác các sự kiện, hiện tượng, các cấp ủy đảng

thông qua cơ quan chuyên môn, cần sớm đưa ra quan điểm chỉ đạo chính thức để các phương tiện truyền thông có phương hướng thông tin thống nhất, kịp thời. Nếu lãnh đạo, chỉ đạo chậm, quan điểm chính thức, chính thống của cơ quan lãnh đạo thiếu kịp thời thì hiệu lực, hiệu quả lãnh đạo sẽ hạn chế, theo đó hiệu quả định hướng dư luận xã hội cũng bị hạn chế.

Thứ hai, lãnh đạo, chỉ đạo phải rõ ràng, chính xác và có tính thống nhất cao. Để định hướng dư luận theo mục đích đặt ra, thông tin mà các phương tiện truyền thông cung cấp phải rõ ràng, thể hiện công khai, nhất quán quan điểm, chính kiến. Để có thông tin đạt yêu cầu đó, các cơ quan thông tin, tuyên truyền của Đảng rất cần nhận được sự lãnh đạo, chỉ đạo chặt chẽ, khoa học, chính xác, đặt biệt phải có tính thống nhất, nhất quán cao từ phía các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm của Đảng (thống nhất về nội dung phát ngôn). Nếu sự chỉ đạo thiếu thống nhất, diễn ra theo kiểu “trống đánh xuôi, kèn thổi ngược”, các cơ quan truyền thông, nhất là truyền thông đại chúng rất khó khăn trong việc đưa tin và trong một số trường hợp buộc phải dừng việc thông tin, tác động của định hướng dư luận xã hội sẽ giảm, thậm chí không có.

3.2. Tăng cường và nâng cao chất lượng nắm bắt dư luận xã hội

Chất lượng nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội rất quan trọng. Nó là căn cứ của việc định hướng dư luận

xã hội, là yếu tố quyết định chất lượng, hiệu quả định hướng dư luận xã hội. Tuy nhiên, hiện nay công tác nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội còn nhiều hạn chế, bất cập đòi hỏi phải không ngừng đổi mới phương pháp, cách thức nắm bắt dư luận xã hội theo phương châm: đi trước để lắng nghe tâm trạng xã hội, dự báo được xu hướng, tình hình tư tưởng xã hội, nhất là sớm nắm bắt, phản ánh những vấn đề bức xúc, điểm nóng, nổi cộm trong nhân dân để tham mưu, giúp cấp ủy và lãnh đạo các cấp, các ngành các địa phương định hướng đúng và giải quyết kịp thời.

3.3. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng năng lực định hướng dư luận xã hội cho cán bộ truyền thông và cán bộ làm công tác dư luận xã hội

Những kiến thức và kỹ năng công tác dư luận xã hội nói chung và kỹ năng định hướng dư luận nói riêng cần được đào tạo, bồi dưỡng cho cộng tác viên dư luận xã hội và cán bộ truyền thông bao gồm: kiến thức lý luận và nghiệp vụ công tác tư tưởng, kiến thức về tâm lý xã hội học, khoa học chính trị, những kiến thức cơ bản và chuyên sâu về quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. Đồng thời, họ cũng cần được đào tạo bồi dưỡng các kiến thức lý luận về dư luận xã hội, các kỹ năng điều tra, nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội, kỹ năng tổng hợp, phân tích, dự báo dư luận xã hội.

Hình thức đào tạo, bồi dưỡng có thể là: đào tạo dài hạn các ngành xã hội học, tâm lý học, chính trị học, công tác tư tưởng, hoặc có thể tham gia các lớp bồi dưỡng ngắn hạn, bồi dưỡng chuyên đề, bồi dưỡng nâng cao.

3.4. Phối hợp đồng bộ, chặt chẽ với các phương tiện truyền thông trong định hướng dư luận xã hội

Tham gia định hướng dư luận xã hội là tất cả các lực lượng, phương tiện truyền thông bao gồm các phương tiện truyền thông trực tiếp (truyền thông cá nhân, truyền thông nhóm) và truyền thông gián tiếp (truyền thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng). Trong các phương tiện truyền thông trên, vai trò to lớn thuộc về các phương tiện truyền thông đại chúng, tuyên truyền miệng và hoạt động của báo cáo viên cũng như vai trò của các thủ lĩnh dư luận (những người lãnh đạo, quản lý, những người có uy tín trong cộng đồng).

Do có nhiều cá nhân, nhiều tổ chức, nhiều lực lượng, nhiều phương tiện cùng tham gia định hướng dư luận xã hội nên việc phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, thông suốt là một nguyên tắc bắt buộc và là giải pháp rất quan trọng góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả định hướng dư luận xã hội.

3.5. Đấu tranh chống các quan điểm sai trái, thù địch, thông tin xấu độc trên internet và mạng xã hội

Định hướng dư luận xã hội là để hình thành dư luận xã hội đúng đắn, tích cực, có lợi cho việc phát triển kinh tế - xã hội. Điều đó tất yếu đòi hỏi phải đấu tranh chống

các quan điểm sai trái, thù địch, thông tin xấu độc trên internet và mạng xã hội. Đồng thời cần minh bạch hóa các nguồn thông tin, phân biệt rõ dư luận xã hội và tin đồn, loại bỏ thông tin, tin đồn thất thiệt, các luận điệu kích động, xuyên tạc, chia rẽ nội bộ, chia rẽ khối đại đoàn kết toàn dân tộc. Ủng hộ các luồng dư luận, thông tin đúng đắn, tích cực.

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<i>Lời Nhà xuất bản</i>	5
<i>Phần thứ nhất</i>	
MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC DÂN VẬN	7
- Tư tưởng Hồ Chí Minh về dân vận	9
- Công tác dân vận của chính quyền cơ sở	34
- Xây dựng phong cách công tác dân vận của cán bộ ở cơ sở	60
- Công tác vận động, hỗ trợ nhân dân phát triển kinh tế, bảo vệ môi trường của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp cơ sở	75
<i>Phần thứ hai</i>	
MỘT SỐ KỸ NĂNG DÀNH CHO CÁN BỘ DÂN VẬN CẤP CƠ SỞ	105
- Kỹ năng giao tiếp trong công tác dân vận	107
- Kỹ năng thu thập, xử lý thông tin của cán bộ làm công tác dân vận ở cơ sở	125
- Kỹ năng quán triệt, tổ chức thực hiện nghị quyết của Đảng	137
- Kỹ năng tư vấn chính sách, pháp luật của cán bộ cấp cơ sở	153

- Kỹ năng tuyên truyền, thuyết phục của cán bộ cấp cơ sở	170
- Kỹ năng đối thoại với nhân dân	194
- Kỹ năng xử lý tình huống của cán bộ cấp xã	209
- Kỹ năng hòa giải ở cơ sở	221
- Kỹ năng nắm bắt và định hướng dư luận xã hội	245

NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA SỰ THẬT, Số 6/86 Duy Tân, Cầu Giấy, Hà Nội
ĐT: 080.49221, Fax: 080.49222, Email: suthat@nxbctqg.vn, Website: www.nxbctqg.vn

TÌM ĐỌC SÁCH CỦA NHÀ XUẤT BẢN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA SỰ THẬT

Lương Trọng Thành, Nguyễn Thị Thanh Nhân, Nguyễn Thị Nguyệt
(Đồng chủ biên)

**KỸ NĂNG CƠ BẢN DÀNH CHO ĐẠI BIỂU
HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN CÁC CẤP**

Lương Trọng Thành, Nguyễn Thị Thanh Nhân, Nguyễn Ngọc Thắng
(Đồng chủ biên)

**MỘT SỐ KỸ NĂNG LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CỦA CÁN BỘ CẤP XÃ
Ở TỈNH THANH HÓA HIỆN NAY**

Lương Trọng Thành, Nguyễn Ngọc Thắng, Mai Thị Viện
(Đồng chủ biên)

KỸ NĂNG CƠ BẢN DÀNH CHO CÁN BỘ MẶT TRẬN TỔ QUỐC Ở CƠ SỞ



Giá: 87.000đ