**Bài 3:**

**NẮM BẮT DƯ LUẬN XÃ HỘI**

**THÔNG QUA MẠNG LƯỚI CỘNG TÁC VIÊN**

***Mở đầu***

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. Để nắm bắt dư luận xã hội qua mạng lưới cộng tác viên, cần tiến hành các bước: (1) Tổ chức mạng lưới cộng tác viên; (2) Xây dựng quy chế hoạt động của mạng lưới cộng tác viên; (3) Duy trì hoạt động của mạng lưới cộng tác viên; (4) Tổng hợp thông tin, viết báo cáo nhanh tình hình dư luận phản ánh từ mạng lưới cộng tác viên.

**1. Tổ chức mạng lưới cộng tác viên**

***1.1. Cơ cấu của mạng lưới cộng tác viên***

Nhiệm vụ chủ yếu của mạng lưới cộng tác viên là phản ánh nhanh, trung thực, đầy đủ cho cơ quan đầu mối ý kiến của các tầng lớp cán bộ, đảng viên và nhân dân trước những vấn đề, sự kiện, hiện tượng mà họ quan tâm.

Sự khác biệt ý kiến trong dư luận xã hội có thể do các đặc trung xã hội (giai tầng, nghề nghiệp, lứa tuổi, giới tính, khu vực sinh sống...) và nhận thức (học vấn, điều kiện thông tin...) quy định.

- Đặc trưng giai tầng:

Trong nhiều trường hợp, lợi ích giai tầng là yếu tố có ảnh hưởng lớn đến ý kiến của con người trước các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội. Thông thường, người ta sẽ bày tỏ thái độ hoan nghênh, tán thưởng nếu các sự kiện, hiện tượng, hành động xã hội... phù hợp và phản đối nếu các sự kiện, hiện tượng, hành động xã hội... không phù hợp với lợi ích giai tầng của mình. Tiếng nói của mỗi người có thể mang đậm sắc thái tâm trạng xã hội, ý thức xã hội của giai cấp hay tầng lớp xã hội mà mình là thành viên.

- Đặc trưng nhóm, nghề nghiệp:

Yếu tố nghề nghiệp có thể quyết định sự quan tâm, không quan tâm và thái độ phán xét của con người trước các sự kiện, hiện tượng, hành động xã hội.... Điều này là do lợi ích nghề nghiệp hoặc các điều kiện nhận thức, tiếp nhận thông tin gắn liền với nghề nghiệp quy định. Các quyết định về lương đối với công chức, viên chức nhà nước có thể chỉ được quan tâm nhiều trong nhóm những người là công chức, viên chức nhà nước. Những người làm nghề nông, so với những người làm nghề khác có thể lo lắng nhiều hơn trước tình trạng hạn hán kéo dài vì điều đó trực tiếp ảnh hưởng đến việc trồng trọt, canh tác của họ.

Các cán bộ làm việc ở Hội Nông dân, so với các cán bộ làm việc ở các cơ quan khác có thể am hiểu đầy đủ và sâu sắc hơn tâm tư, nguyện vọng của những người làm nghề nông. Cán bộ công tác ở Hội Phụ nữ, tương tự như vậy, có thể am hiểu đầy đủ và sâu sắc hơn suy nghĩ và nguyện vọng của phụ nữ.

- Đặc trưng địa phương, vùng miền:

Lợi ích đặc thù, các điều kiện thông tin khác nhau giữa các địa phương, vùng miền có thể dẫn đến sự khác biệt trong thái độ và phán xét, đánh giá của dư luận xã hội ở các địa phương, vùng miền này trước các sự kiện, hiện tượng, hành động xã hội... nhất định.

- Đặc trưng học vấn:

Trong nhiều vấn đề, sự khác biệt về ý kiến có liên quan mật thiết với trình độ học vấn của công chúng. Các nhóm học vấn thường có sự khác biệt ý kiến rõ nét trước các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội mới mẻ và phức tạp là: (1) Nhóm những người có học vấn phổ thông, tiểu học; (2) Nhóm những người có học vấn đại học trở lên.

Do vậy, 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. Nói cách khác, trong mạng lưới cộng tác viên phải có đại diện của tất cả các tầng lớp xã hội, nhóm công chúng cơ bản. để phục vụ cho mục đích và nhiệm vụ nêu trên, những người được chọn làm cộng tác viên cần có một số phẩm chất và đặc trưng cơ bản sau: (1) Là người có tâm huyết với đất nước, dân tộc ; (2) Trung thực; (3) Là thành viên đại diện của một tầng lớp, nhóm xã hội nhất định (có giao tiếp rộng rãi trong tầng lớp, nhóm xã hội mà họ là thành viên).

Những tầng lớp, nhóm xã hội cơ bản cần có cộng tác viên (đối với một tỉnh, thành phố) là: (1) Công nhân; (2) Nông dân; (3) Tầng lớp cán bộ, công chức đương chức; (4) Tầng lớp cán bộ hưu trí; (5) Tầng lớp văn nghệ sỹ, trí thức; (6) Tầng lớp doanh nhân; (7) Tầng lớp thanh, thiếu niên; (8) Nhóm lao động tự do ....

Các tầng lớp, nhóm xã hội trên có thể phân nhỏ hơn thành một hệ thống chân rết có nhiều tầng trên cơ sở phân tách các tầng lớp, nhóm xã hội trên đây thành các nhóm nhỏ hơn (ví dụ công nhân có thể phân thành các nhóm: công nhân các doanh nghiệp nhà nước; công nhân các doanh nghiệp dân doanh trong nước; công nhân các doanh nghiệp liên doanh, liên kết; công nhân các doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài).

***1.2. 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. Ví dụ, cộng tác viên công khai có ưu điểm phản ánh nhanh, trung thực dư luận của cán bộ, đảng viên và nhân dân trên địa bàn hoạt động của mình trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng của đất nước, của các địa bàn khác hoặc của quốc tế. Tuy nhiên, cộng tác viên này có hạn chế là thường né tránh hoặc không dám phản ánh những dư luận gai góc có liên quan đến ngành, địa phương, cơ quan nơi quản lý mình. Cộng tác viên đơn tuyến sẽ giúp chúng ta khắc phục hạn chế nói trên của cộng tác viên công khai.

Hệ thống cộng tác viên công khai ở mỗi tỉnh, thành phố có thể được xây dựng theo mô hình sau:

**Đầu mối CTV công khai nằm tại Ban Tuyên giảo tỉnh (thành) ủy**

**Đầu mối nằm tại................**

**...........................................**

**Đầu mối nằm tại ................**

**...........................................**

**Đầu mối nằm tại Sở Công thương**

**Đầu mối nằm tại Sở Giáo dục và đào tạo**

**Đầu mối nằm tại Liên đoàn Lao động, tỉnh, thành phố**

* **Đầu mối nằm tại Hội Nông dân tỉnh, thành phố**

**Đầu mối nằm tại Hội Phụ nữ tỉnh, thành phố**

**Đầu mối nằm tại Đoàn thanh niên tỉnh, thành phố**

***2. Xây dựng Quy chế hoạt động của cộng tác viên***

Sau khi thành lập xong mạng lưới cộng tác viên, việc cần làm tiếp theo là xây dựng và ban hành qui chế cộng tác viên. Quy chế này bao gồm phần nêu căn cứ của quy chế; các quy định về nhiệm vụ và quyền hạn của cộng tác viên; phương thức hoạt động của cộng tác viên và chế độ đối với cộng tác viên.

2.1. Căn cứ của quy chế: Nêu nội dung văn bản pháp lý quy định về chức năng, nhiệm vụ, phương thức hoạt động của cơ quan đầu mối nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội.

2.2. Nhiệm vụ và quyền hạn của cộng tác viên. Nhiệm vụ chủ yếu là kịp thời nắm bắt và phản ánh cho đầu mối dư luận của các tầng lớp xã hội trước các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội, tham gia triển khai các cuộc điều tra dư luận xã hội của đầu mối. Các quyền hạn cần có là cộng tác viên được phản ánh trực tiếp cho đầu mối những thông tin mà mình nắm được; có thể đề nghị được gặp các cấp uỷ, đoàn thể quần chúng và gặp gỡ các tầng lớp dân cư ở ngành và địa phương mình để nghiên cứu và thu thập DLXH; có quyền không cung cấp hoặc không cung cấp tên người phản ánh thông tin cho mình.

2.3. Phương thức hoạt động của cộng tác viên. Cộng tác viên trực tiếp hoặc dựa vào mạng lưới riêng của mình để thu thập DLXH. Cộng tác viên phản ánh thông tin cho đầu mối thông qua các hình thức: trao đổi trực tiếp, qua điện thoại hoặc báo cáo viết tay (đột xuất và theo định kỳ).

2.4. Chế độ đối với cộng tác viên. Với điều kiện thực tế của các địa phương hiện nay, có thể đưa vào các nội dung sau như: (1) Được thông báo kịp thời về những chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước cũng như của địa phương; những vấn đề về thời sự quan trọng trong nước và quốc tế thông qua những hình thức thích hợp (như tham dự các hội nghị báo cáo viên do Ban Tuyên giáo địa phương tổ chức); (2) Được cung cấp thường xuyên tờ Thông tin nội bộ của Ban Tuyên giáo địa phương; (3) Được dự các hội nghị sơ kết, tổng kết về công tác nghiên cứu DLXH của địa phương, ngành nơi cộng tác viên hoạt động; (4) Được tham dự các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ công tác nghiên cứu dư luận xã hội do Ban Tuyên giáo địa phương tổ chức; (5) Được cấp thẻ cộng tác viên dư luận xã hội; (6) Cộng tác viên tham gia triển khai các cuộc điều tra của cơ quan đầu mối sẽ được hưởng thù lao từ tiền chi cho số phiếu thu được.

**3. Điều hành hoạt động của mạng lưới cộng tác viên**

***3.1. Duy trì giao ban theo định kỳ***

Nội dung buổi giao ban thường kỳ có 2 phần:

a) Phần thông tin: thông tin cho cộng tác viên những vấn đề có tính thời sự mà cộng tác viên cần biết để nắm và định hướng dư luận xã hội.

b) Phần phản ánh dư luận của cộng tác viên: Các cộng tác viên phản ánh những dư luận nổi lên trong tuần mà họ nắm được.

Chất lượng giao ban theo định kỳ phụ thuộc vào cách thức điều hành của người chủ trì giao ban và sự chuẩn bị của cộng tác viên.

Người điều hành nên tỏ rõ thái độ chăm chú lắng nghe và chú ý ghi chép những điểm chính mà cộng tác viên phản ánh. Người chủ trì nên lưu ý nhắc nhở để cộng tác viên phản ánh một cách cô đọng những thong tin dư luận xã hội mà họ nắm được, cái gì mà cộng tác viên khác phản ánh rồi thì thôi không phản ánh nữa. Người chủ trì thường xuyên nêu các câu hỏi gợi ý để cộng tác viên trả lời và bình luận về những luận điểm còn chưa rõ hoặc còn tranh cãi trên cơ sở đó có thể thảo luận, tranh luận và đi đến đồng thuận hoặc bác bỏ các thông tin dư luận nào đó. Người chủ trì cần yêu cầu cộng tác viên làm rõ dư luận mà họ phản ánh, nổi lên chủ yếu là trong tầng lớp, nhóm xã hội nào, mức độ phổ biến như thế nào; yêu cầu các cộng tác viên khác phản ánh xem có dư luận nào khác hoặc trái ngược với dư luận đó không.

Cuối buổi giao ban người chủ trì nên cung cấp cho cộng tác viên những thông tin cần thiết nhằm định hướng, hoặc đề nghị xem xét lại những dư luận không chính đáng do thiếu thông tin hoặc do thông tin sai lệch của công chúng mà cộng tác viên phản ánh trong giao ban.

Cộng tác viên trước khi đến giao ban phải có sự chuẩn bị bằng văn bản, nếu không có thời gian phản ánh trong giao ban thì gửi lại cho người chủ trì giao ban văn bản đó. Người chủ trì giao ban có thể phát sẵn cho các cộng tác viên tham gia giao ban mẫu văn bản phản ánh dư luận xã hội trong giao ban.Trong mẫu đó cần ghi rõ tiêu đề là “ Phiếu phản ánh dư luận xã hội” sau đó là họ tên người phản ánh, đơn vị công tác và những nội dung phản ánh.

***3.2. Duy trì nề nếp phản ánh thông qua hình thức báo cáo bằng văn bản theo định kỳ (tuần, tháng)***

Đầu mối nắm bắt dư luận xã hội của cấp trên phải thường xuyên đốc thúc các đầu mối phía dưới gửi báo cáo nhanh theo định kỳ về tình hình dư luận xã hội tại địa bàn mà đầu mối phía dưới có trách nhiệm nắm bắt; nên chủ động định hướng các nội dung cần phản ánh cho các đầu mối phía dưới. Việc thường xuyên gửi báo cáo này của các đầu mối phía dưới cần được coi là một trong những tiêu chuẩn quan trọng trong việc xét duyệt các danh hiệu thi đua khen thưởng trong các đợt sơ kết, tổng kết hàng năm.

***3.3. Duy trì hình thức phản ánh nhanh qua điện thoại***

Đầu mối nắm bắt dư luận xã hội cần chủ động gọi điện cho cộng tác viên để nắm bắt nhanh dư luận về những vấn đề, sự kiện, hiện tượng mà dư luận xã hội quan tâm. Có thể chỉ đạo mạng lưới cộng tác viên phỏng vấn nhanh qua điện thoại các đối tượng thuộc phạm vi nắm bắt của mình đối với những vấn đề, sự kiện, hiện tượng này.

**4. Tổng kết, sơ kết hoạt động của mạng lưới cộng tác viên**

Đây là một trong những công việc rất quan trọng trong công tác điều hành, quản lý mạng lưới cộng tác viên. Hàng năm, nên tiến hành hội nghị sơ kết và tổng kết hoạt động của mạng lưới cộng tác viên để đánh giá những ưu điểm và nhược điểm trong hoạt động của mạng lưới, phân tích các nguyên nhân và tìm ra các giải pháp nhằm phát huy ưu điểm và khắc phục nhược điểm. Trong các hội nghị sơ kết, tổng kết nên có các hình thức biểu dương khen thưởng các đầu mối, cộng tác viên hoạt động tích cực, có hiệu quả; nhắc nhở các đầu mối, cộng tác viên hoạt động kém hiệu quả.

Trong các hội nghị sơ kết, tổng kết công tác cộng tác viên dư luận xã hội cần phải dành một lượng thời gian nhất định để các đại biểu cộng tác viên phát biểu ý kiến đồng thời tiếp thu ý kiến chỉ đạo của cấp trên để tiếp tục hoàn thiện và đổi mới công tác cộng tác viên.