

# XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG TRONG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

VŨ THỊ HƯƠNG THẢO\*

*Khủng hoảng truyền thông luôn là mối hiểm họa không chỉ đối với doanh nghiệp mà còn với cả các cơ quan hành chính nhà nước, đặc biệt là trong kỷ nguyên số 4.0, khi mà thông tin được truyền đi với tốc độ ánh sáng. Trên cơ sở nhận diện các nguy cơ dẫn đến khủng hoảng truyền thông trong các cơ quan hành chính nhà nước; phân tích các yếu tố dẫn đến khủng hoảng truyền thông, bài viết đã đưa ra các bước xử lý khủng hoảng truyền thông; đồng thời, đưa ra các giải pháp xử lý khủng hoảng truyền thông trong các cơ quan hành chính nhà nước. Từ đó, góp phần sớm ổn định tổ chức trong các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng và sự ổn định chính trị - xã hội nói chung.*

*Từ khóa:* Báo chí; truyền thông; khủng hoảng truyền thông; xử lý khủng hoảng truyền thông; cơ quan hành chính nhà nước.

*Media crisis is a danger not only for businesses but also for state administrative agencies, especially in the digital era 4.0, when information is transmitted at the speed of light. Based on identification of risks and analysis of the factors of media crisis in the state administrative agencies, the paper described steps to handle media crisis. It suggested solutions to handle media crisis in the state administrative agencies to early maintain organizational stability in the administrative agencies in particular and socio-political stability in general.*

*Keywords:* Press; media; media crisis; handling media crisis; state administrative agencies.

NGÀY NHẬN: 16/4/2023

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/5/2023

NGÀY DUYỆT: 16/6/2023

**K**hủng hoảng truyền thông (KHTT) có thể xảy ra ở tất cả các cơ quan, đơn vị, tổ chức, ở bất kỳ lúc nào, thời điểm nào, nhất là trong thời kỳ bùng nổ thông tin hiện nay. KHTT có thể gây tổn hại, ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín, danh dự, hình ảnh của tổ chức hoặc cá nhân. Để chủ động kiểm soát và xử lý kịp thời khi có KHTT xảy ra thì việc xây dựng phương án xử lý KHTT kịp thời là hết sức cần thiết.

## 1. Nhận diện các nguy cơ dẫn đến khủng hoảng truyền thông trong các cơ quan hành chính nhà nước

Cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCNN) là cơ quan quản lý chung hay từng lĩnh vực công tác, có nhiệm vụ thực thi pháp luật và chỉ đạo việc thực hiện các chính sách, kế hoạch của Nhà nước.

\* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

Ở Việt Nam, CQHCNN được hình thành từ các cơ quan quyền lực nhà nước cùng cấp, theo Điều 1 *Luật Tổ chức Chính phủ* năm 2015 quy định: “Chính phủ là cơ quan hành chính nhà nước cao nhất của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, thực hiện quyền hành pháp, là cơ quan chấp hành của Quốc hội; Chính phủ chịu trách nhiệm trước Quốc hội và báo cáo công tác trước Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chủ tịch nước”. Theo Điều 8 *Luật Tổ chức chính quyền địa phương* năm 2015 quy định: “Ủy ban nhân dân do Hội đồng nhân dân cùng cấp bầu, là cơ quan chấp hành của Hội đồng nhân dân, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương, chịu trách nhiệm trước Nhân dân địa phương, Hội đồng nhân dân cùng cấp và cơ quan hành chính nhà nước cấp trên”.

Hiện nay, Đảng và Nhà nước ta đang tăng cường thực hiện dân chủ ở cơ sở, cùng với sự tham gia của người dân vào công tác quản lý nhà nước và tăng cường vai trò giám sát của người dân đối với hoạt động của các cơ quan nhà nước. Vì vậy, hoạt động của CQHCNN ngày càng mang tính mở. Các thông tin tích cực sẽ là cơ hội để quảng bá cho hoạt động của các cơ quan này, ngược lại, nếu các thông tin tiêu cực thì sẽ làm ảnh hưởng không nhỏ tới hình ảnh của các CQHCNN, làm giảm uy tín và giảm lòng tin của tổ chức, người dân vào các CQHCNN. Thậm chí, các thông tin này còn có thể trở thành cơ hội của các thế lực thù địch nhằm kích động Nhân dân phản đối chính quyền gây ảnh hưởng đến tình hình ổn định của nước ta.

Chính vì vậy, kịp thời nhận diện các nguy cơ dẫn đến KHTT là một trong những vấn đề quan trọng đối với các CQHCNN hiện nay. KHTT trong các CQHCNN có thể xuất hiện ở bốn nhóm vấn đề chính sau:

*Thứ nhất, KHTT xuất hiện từ sự không phù hợp hoặc thiếu tính khả thi của các chính sách hoặc dự thảo chính sách.*

Loại KHTT này thường xảy ra khi các cơ quan quản lý nhà nước dự thảo hoặc ban hành một số chính sách bị đánh giá là không phù hợp với những yêu cầu và điều kiện thực tiễn của đời sống xã hội. Trên thực tế, các cuộc KHTT về chính sách đã xảy ra khá nhiều ở nước ta.

*Thứ hai, KHTT xuất hiện từ các vi phạm về đạo đức công vụ.*

Đây là loại KHTT phổ biến nhất đối với các CQHCNN hiện nay. Các khủng hoảng này chủ yếu xuất phát từ những vi phạm pháp luật, vi phạm về đạo đức công vụ hoặc vi phạm về quy định, quy chế trong quá trình thực thi công vụ của công chức.

*Thứ ba, KHTT xuất phát từ công tác tổ chức cán bộ.*

Loại khủng hoảng này thường xuất hiện liên quan đến việc thực hiện các quy trình, tiêu chuẩn bổ nhiệm công chức.

*Thứ tư, KHTT xuất hiện từ các vi phạm về nguyên tắc, quy chế hoạt động.*

Loại khủng hoảng này xuất hiện khi CQHCNN trong quá trình thực thi công vụ đã vi phạm các nguyên tắc, quy chế, quy định có liên quan.

## **2. Các yếu tố dẫn đến khủng hoảng truyền thông**

Thực tiễn cho thấy, từ một sự kiện rất nhỏ nếu không có phương pháp tiếp cận và có chiến lược xử lý đúng đắn, kịp thời sẽ rất dễ dẫn đến nguy cơ mất kiểm soát, làm ảnh hưởng đến sự ổn định của cá nhân và tổ chức. Hiện nay, các CQHCNN ngày càng quan tâm hơn đến vấn đề xử lý nguy cơ KHTT. Có thể thấy, các yếu tố có thể dẫn đến khủng hoảng truyền thông, như:

(1) Phát sinh sự kiện: khởi nguồn của KHTT, đó là việc phát sinh sự kiện. Các sự kiện này là một thực thể tồn tại khách quan và hoàn toàn nằm ngoài nhận thức của các chủ thể về các nguy cơ dẫn đến khủng hoảng.

(2) Sự kiện xuất hiện trên các phương tiện truyền thông: các sự kiện này trở thành một nội dung được đề cập trên các phương tiện truyền thông hoặc trên mạng xã hội. Tốc độ và phạm vi lan truyền thông tin phụ thuộc vào tính chất của sự kiện, mức độ ảnh hưởng của chủ thể sự kiện, tầm ảnh hưởng của người đưa thông tin về sự kiện lên phương tiện truyền thông.

(3) Nguy cơ bùng phát khủng hoảng: khi các thông tin về sự kiện bắt đầu được nhiều phương tiện truyền thông quan tâm đưa tin, nhiều trang mạng xã hội thảo luận hoặc chia sẻ thông tin là khi nguy cơ KHTT bắt đầu xuất hiện.

(4) Nghiên cứu, phân tích, đánh giá tình hình: trong trường hợp các sự kiện đã xuất hiện trên các phương tiện truyền thông và thu hút sự quan tâm của công chúng, các CQHCCNN (có liên quan đến sự kiện) cần phải nghiên cứu và phân tích kỹ vấn đề, trên cơ sở đó mới có thể đưa ra các đối sách xử lý phù hợp.

(5) Đưa ra các đối sách và nhanh chóng hành động, như: thành lập đội/nhóm xử lý khủng hoảng và chỉ định người phát ngôn; xử lý gốc rễ của vấn đề; phát hành thông cáo báo chí; định hướng dư luận; làm việc với các cơ quan chức năng nhờ sự hỗ trợ và can thiệp.

(6) Hoàn thiện quá trình xử lý khủng hoảng: hoàn thiện quá trình xử lý khủng hoảng nhằm chấn chỉnh lại nội bộ của đơn vị, tránh các kẽ hở trong công tác. Đồng thời, phải minh bạch tất cả các thông tin của toàn bộ diễn biến liên quan đến sự kiện và quá trình xử lý của đơn vị.

### 3. Phương án xử lý khủng hoảng truyền thông trong các cơ quan hành chính nhà nước

(1) Khi có dấu hiệu KHTT: các cơ quan, đơn vị cần xác định nguồn gốc, hoàn cảnh, nguyên nhân xảy ra KHTT. Đồng thời, phân tích, đánh giá đúng quy mô và mức độ của khủng hoảng; dự báo phạm vi lan rộng của thông tin; dự báo các tác động có thể xảy ra nếu để mất kiểm soát thông tin.

(2) Khi xảy ra KHTT, cần: họp khẩn để họp bàn thống nhất biện pháp xử lý, định hướng công tác tuyên truyền và cung cấp thông tin cho báo chí; phân tích, đánh giá nguồn gốc, mức độ ảnh hưởng của sự việc; đề ra phương án xử lý KHTT (truy xuất nguồn gốc đăng tải, phát tán thông tin; căn cứ vào các luận cứ khoa học, pháp luật để bác bỏ luận điệu xuyên tạc, vu khống; có biện pháp ngăn chặn và xử lý kịp thời tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật; trong vòng tối đa 24 giờ phải cung cấp thông tin chính thức cho cơ quan chức năng và cơ quan báo chí; phối hợp với các cơ quan hữu quan xử lý vụ việc, cá nhân và tổ chức liên quan).

### 4. Một số giải pháp nâng cao xử lý khủng hoảng truyền thông trong các cơ quan hành chính nhà nước

*Thứ nhất*, kiểm soát tốt nguồn sự kiện có nguy cơ dẫn đến KHTT. Để làm được điều này cần chú ý:

(1) Xây dựng chính sách phải thận trọng, phải phù hợp với thực tiễn của đời sống xã hội và đáp ứng được những mong đợi của người dân;

(2) Trong quá trình thực thi công vụ, đội ngũ công chức, viên chức phải tuyệt đối tuân thủ các quy định của pháp luật về những điều công chức được làm và không được làm, tuân thủ các quy định về chuẩn mực, đạo đức nghề nghiệp, văn hóa công sở;

(3) Cần tuân thủ tuyệt đối các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước, các

quy tắc, quy định của pháp luật và quy chế của cơ quan.

*Thứ hai*, nhanh chóng và kịp thời. KHTT càng được tiếp cận và xử lý sớm càng đạt hiệu quả. Các CQHCNN cần xử lý KHTT theo nguyên tắc “24 giờ vàng” như khuyến nghị của chuyên gia.

*Thứ ba*, nghiêm túc, thẳng thắn và cầu thị. Khi đối diện với KHTT (hoặc nguy cơ KHTT) cần nghiêm túc và thẳng thắn trong việc nhìn nhận và xử lý vấn đề, không né tránh. Tinh thần cầu thị thể hiện ở sự sẵn sàng lắng nghe các ý kiến đa chiều để làm minh bạch vấn đề và tìm ra hướng giải quyết tốt nhất.

*Thứ tư*, không chối bỏ và đùn đẩy trách nhiệm. Trong lúc sự kiện đang thu hút sự quan tâm của công chúng, các CQHCNN cần bày tỏ thái độ hợp tác nhằm làm minh bạch vấn đề. Làm tốt điều này có thể sẽ “xoa dịu” sự phản ứng của công chúng, thậm chí còn có khả năng xóa bỏ hoàn toàn các tin tức mang tính công kích tiêu cực.

*Thứ năm*, không lạm dụng quyền lực nhà nước. CQHCNN là các cơ quan đại diện cho quyền lực nhà nước, có thẩm quyền sử dụng quyền lực nhà nước. Vì vậy, khi xử lý KHTT, một số CQHCNN có xu hướng tận dụng triệt để lợi thế này nhằm giải quyết thậm chí “trấn áp” khủng hoảng. Trong bối cảnh cách mạng công nghệ thông tin như hiện nay, nếu không khéo léo, việc lạm dụng quyền lực nhà nước đôi khi sẽ làm tình hình trở nên phức tạp hơn.

*Thứ sáu*, nhất quán trong phát ngôn và hành động. Khi đã phát ngôn về hướng xử lý vấn đề, về vai trò, trách nhiệm của các chủ thể có liên quan hoặc cam kết về mức độ minh bạch thông tin đối với quá trình xử lý thì trong quá trình thực thi cần phải tuân thủ đúng theo những phát ngôn này. Trong trường hợp phát ngôn và hành động không

nhất quán, đôi khi có nguy cơ làm khởi phát một cuộc khủng hoảng mới □

#### **Tài liệu tham khảo:**

1. Luật Tổ chức Chính phủ năm 2015.
2. Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015.
3. Bùi Thị Nụ. *Thông điệp truyền thông trong khủng hoảng của ngành Hải quan trên báo chí Hải quan*. Luận văn Thạc sỹ, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, 2019.
4. *Quản trị khủng hoảng truyền thông trong lĩnh vực chính trị - xã hội*. <https://dangcongsan.vn>, ngày 16/11/2022.
5. *Tự do internet ở Việt Nam là một thực tế không thể phủ nhận*. <https://dangcongsan.vn>, ngày 01/12/2022.
6. *Xử lý khủng hoảng truyền thông về đạo đức công vụ*. <https://ajc.hcma.vn>, ngày 03/10/2020.
7. *Xử lý khủng hoảng truyền thông trên mạng xã hội*. <https://tuyengiao.vn>, ngày 10/01/2022.
8. *Crisis Communications Management on the Web: How Internet-Based Technologies are Changing the Way Public Relations Professionals Handle Business Crises*. <https://onlinelibrary.wiley.com>, first published: 06 August 2008.
9. *Use of social media in crisis management: A survey*. <https://www.sciencedirect.com>, volum 48, september 2020, 101580.
10. *Social Media in Crisis Management: An Evaluation and Analysis of Crisis Informatics Research*. <https://www.tandfonline.com>/Published online: 24 Jan 2018.
11. *A Preliminary Study on Effects of Social Media in Crisis Communication from Public Relations Practitioners' Views*. <https://www.sciencedirect.com>, volume 156, 6 november 2014.
12. *Social Media in Disaster risk reduction and crisis management*. <https://link.springer.com>, Published 04 December 2013.
13. *Using Social Media in Times of Crisis*. <https://www.tandfonline.com>, Published online: 04 Mar 2013.
14. *Social media use in March 2011 Japanese Crisis: Impact on emergency preparedness advocacy*. <https://docs.lib.purdue.edu>.