

Tin Dự án tăng cường hoạt động đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người tại Việt Nam



Nội dung

- Tổng đài có các dịch vụ tư vấn gì?
Phòng vấn các nhân viên tư vấn
- Tổ chức hợp nhóm công tác liên ngành (Nhóm CTLN)

Đường dây nóng PCMBN trên Facebook.

Người dùng có thể gọi điện, chat và thông báo thông tin về địa điểm mà không cần gọi điện trực tiếp. Hãy chia sẻ địa chỉ trang Facebook của Đường dây nóng để mọi người cùng biết

Tổng đài có các dịch vụ tư vấn gì?

Phòng vấn các nhân viên tư vấn.

Dự án hỗ trợ cải thiện dịch vụ tư vấn của Đường dây nóng tại tổng đài Hà Nội (hoạt động 24/7), Tổng đài vùng tại Đà Nẵng (hoạt động từ 7:00-19:00) và Tổng đài vùng tại An Giang (hoạt động từ 7:00-21:00)

Tổng đài có các dịch vụ tư vấn gì? Chúng tôi đã có các cuộc phỏng vấn với các nhân viên tư vấn.

Hãy giới thiệu các dịch vụ tư vấn của Tổng đài.

Các tổng đài đã nhận tổng cộng 2.010 cuộc gọi trong năm 2018. Trong số đó có 1.344 (67%) các cuộc gọi là yêu cầu cung cấp thông tin từ Đường dây nóng và hầu hết là các câu hỏi về chức năng, dịch vụ và thời gian làm việc của tổng đài. Ngoài ra, còn có một số các câu hỏi về các cơ hội làm việc tại nước ngoài và thông tin về các đơn vị tuyển dụng.

Khoảng 10% trong tổng số các cuộc gọi (195 cuộc) muốn được tìm hiểu thông tin về các biện pháp phòng chống MBN gồm các cuộc gọi từ gia đình và người thân yêu cầu cảnh sát tìm kiếm người mất tích hay các cuộc gọi từ chính các nạn nhân. Trong thực tế, số lượng cuộc gọi từ người thân nhiều hơn số cuộc gọi từ chính các nạn nhân. Nạn nhân thường liên lạc để báo cho người thân về vị trí hiện tại của họ thông qua mạng xã hội. Ngoài ra, có một số thông tin về nạn bắt cóc. Bên cạnh các cuộc gọi cung cấp thông tin, Tổng đài 111 cũng nhận được các cuộc gọi đề nghị cung cấp thông tin về các giấy tờ thủ tục cần thiết khi kết hôn với người nước ngoài, thông tin của các đơn vị phụ trách vấn đề này.

Các nội dung tư vấn gồm những gì?

Trong trường hợp có yêu cầu tìm kiếm người mất tích, chúng tôi cung cấp thông tin về cách thức liên lạc với công an và bộ đội biên phòng và quy trình giải cứu. Nếu nhân viên tư vấn liên hệ với các cơ quan trên, thì hoạt động này được gọi là “chuyển tuyến”.

Về cung cấp thông tin việc làm, một số người gọi đến để hỏi cách xác nhận độ tin cậy và thông tin thêm về các công ty tuyển dụng. Hầu hết các công ty này đều ở Việt Nam.

Với các ca tư vấn về kết hôn với người nước ngoài, nhân viên tư vấn sẽ hỏi người gọi xem họ có bản khoản hay lo lắng gì không.

Ngoài ra, khách hàng còn quan tâm tới loại hình hỗ trợ của Đường dây nóng và mong muốn được tư vấn về tâm lý



Tổng đài Hà Nội
(Ảnh: Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông, Cục Trẻ em, Bộ LĐTB&XH)

Khái quát về Dự án

Mục tiêu tổng thể

Tăng cường các ca chuyển tuyến các nạn nhân mua bán người ở cấp khu vực.

Mục đích của Dự án

Tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người ở cấp khu vực.

Đầu ra

1. Hệ thống chuyển tuyến/chia sẻ thông tin được củng cố thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và địa phương.
2. Vận hành Đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại Tổng đài Trung ương ở Hà Nội (khu vực phía Bắc) và các Trung tâm vùng ở An Giang (khu vực phía Nam) và Đà Nẵng (khu vực miền Trung).
3. Nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng

Các “ca khó”

Có 2 trường hợp xác định là ca khó. Trường hợp thứ nhất là những ca khó chuyển tuyến. Đó là những ca chúng tôi không có đầy đủ thông tin ví dụ như thông tin về địa điểm của nạn nhân, ngay cả khi người gọi là chính nạn nhân hay người nhà của họ. Trong các trường hợp như vậy, các cơ quan liên quan không thể hành động để trợ giúp. Mặc dù chúng tôi đã đề nghị “hãy gọi lại cho chúng tôi bất cứ khi nào có thể” nhưng đôi khi người gọi không gọi lại thêm lần nào nữa.

Trường hợp thứ 2 là các trường hợp khó xác định nạn nhân. Mặc dù chúng tôi muốn giúp đỡ nạn nhân bị buôn bán trở về (những người trước đây là nạn nhân và được hiểu là những người “đã vượt qua giai đoạn khó khăn”)

Hợp Nhóm công tác liên ngành (Nhóm CTLN)

Ngày 11/4/2019, cuộc họp Nhóm công tác liên ngành (Nhóm CTLN) đã được tổ chức tại Cục trẻ em (Cục TE). Chức năng của Đường dây nóng là không những cung cấp thông tin và tư vấn mà còn cung cấp dịch vụ chuyển tuyến cho các nạn nhân tới các cơ quan liên quan như Bộ Công an (BCA), Bộ Tư lệnh chỉ huy Bộ đội biên phòng (BĐBP) và một số đơn vị có liên quan khác. Hội phụ nữ Việt Nam (HPN) có mạng lưới phủ khắp từ trung ương tới cấp xã và chịu trách nhiệm thực hiện các hoạt động truyền thông phòng chống mua bán người theo Kế hoạch hành động Quốc gia về PCMBN (2016-2020). Do đó, việc phối hợp liên ngành giữa các cơ quan là rất cần thiết.

và chính phủ đã có các chính sách hỗ trợ nhưng vẫn còn có các ca khó xác định họ có đúng là “nạn nhân” hay không do thiếu thông tin.

Bạn muốn làm thêm điều gì?

Từ năm nay, các nhân viên tư vấn của Đường dây nóng không chỉ thực hiện nhiệm vụ tại tổng đài mà còn hỗ trợ và trị liệu tâm lý trực tiếp cho các nạn nhân. Đường dây nóng sẽ hỗ trợ đồng thời cả các nạn nhân về mua bán người và trẻ em.

Chúng tôi cũng quan tâm tới việc liệu các nạn nhân có phục hồi sau khi tái hòa nhập cộng đồng hay không. Trước đây chúng tôi đã muốn thực hiện hỗ trợ tâm lý trực tiếp, do đó chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức.

Về hoạt động của Nhóm CTLN, Dự án đã lập “Kế hoạch năm của Nhóm CTLN 2019” dựa trên các kế hoạch đề xuất của các cơ quan liên quan triển khai các hoạt động PCMBN (Bộ CA, BĐBP, Hội PNVN, Bộ LĐTB&XH). Kế hoạch năm của Nhóm CTLN đã được các bên nhất trí thống nhất tại cuộc họp.

Trong cuộc họp, các đại biểu đã có những ý kiến đóng góp tích cực về việc hợp tác trong tương lai. Điều đó cho thấy sự cần thiết của việc phối hợp liên ngành và thể hiện kỳ vọng cao của các thành viên về Đường dây nóng. Các bên cũng bày tỏ mong muốn được biết thêm về nội dung cũng như dịch vụ tư vấn của Đường dây nóng. Do đó, đây là cơ hội tốt để Cục TE chia sẻ tình hình hoạt động hiện tại của Đường dây.

Kế hoạch năm của nhóm công tác liên ngành 2019 (Tóm tắt)

Tháng 4- Tháng 6

- Thực hiện khảo sát đầu kỳ
- Chính sửa tài liệu Hướng dẫn hoạt động đường dây nóng phòng chống mua bán người dành cho các nhân viên tư vấn
- Mua sắm trang thiết bị cho đường dây nóng và nâng cấp phần mềm
- Cập nhật, mở rộng danh bạ điện tử bao gồm các thông tin chuyển tuyến của tất cả các xã trên toàn quốc.

Tháng 6

- Tổ chức hội thảo cho các đầu mối Sở LĐTB&XH

Tháng 7

- Tổ chức đào tạo cho các nhân viên tư vấn Đường dây nóng và các tuyên truyền viên phòng chống mua bán người của Hội phụ nữ VN
- Phối hợp với các cơ quan liên quan Tổ chức các hoạt động hưởng ứng ngày Thế giới phòng chống MBN 30/7.

Tháng 9- Tháng 11

- Đánh giá việc thực hiện Nghị định 09/2013/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật phòng, chống mua bán người”

Tháng 10 và sau tháng 10

- Phối hợp với các bên liên quan triển khai các hoạt động truyền thông, tuyên truyền về phòng chống MBN



Tờ rơi Tổng đài đường dây nóng

Các hoạt động dự kiến

Dự án bắt đầu triển khai các hoạt động từ tháng 4. Hoạt động khảo sát đầu kỳ cũng được bắt đầu tiến hành. Hiện các hoạt động bao gồm tổ chức các khóa đào tạo và hội thảo từ tháng 6 tới tháng 8 đang được chuẩn bị.

Các kế hoạch trong tháng 4 và tháng 5

- Đặt hàng trang thiết bị và nâng cấp phần mềm.
- Thực hiện Khảo sát ban đầu
- Cập nhật Danh bạ điện tử
- Chính sửa tài liệu Hướng dẫn hoạt động cho các nhân viên tư vấn của Đường dây nóng
- Chuẩn bị tổ chức hội thảo cho các đầu mối Sở LĐTB&XH tổ chức vào tháng 6
- Chuẩn bị các tài liệu truyền thông cho ngày thế giới phòng chống MBN 30/7.

Tin dự án gồm các nội dung về tiến độ dự án, các thông tin bên lề và các ý kiến cá nhân của các chuyên gia JICA. Đây không phải thông tin chính thức của JICA và các đối tác.

Bản quyền thuộc

Dự án tăng cường hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ nạn nhân mua bán người

Masako IWASHINA
Atsushi SANO
Takayuki KURITA

Cố vấn trưởng
Điều phối viên
Chuyên gia IT/mua sắm
trang thiết bị