

Nội dung của Vol. 9

- Tổ chức Hội thảo tổng kết dự án và hoàn thành Dự án
- Hỗ trợ nâng cấp Đường dây nóng 111
- Phối hợp với các cơ quan liên ngành thực hiện các hoạt động truyền thông
- Thông điệp từ Cục trưởng Cục Trẻ em Đặng Hoa Nam



Hội thảo tổng kết Dự án ngày 14/2/2022

Tổ chức Hội thảo tổng kết dự án và hoàn thành Dự án

Ngày 14/2/2022, Dự án đã tổ chức Hội thảo tổng kết nhằm chia sẻ kinh nghiệm cũng như thành tựu của Dự án thu được từ khi bắt đầu thực hiện từ tháng 11 năm 2018.

Hội thảo do Thứ trưởng Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (Bộ LĐTBXH) Nguyễn Thị Hà chủ trì với sự tham gia của 73 đại biểu đến từ Cục Trẻ em (CTE), Bộ Công An (BCA), Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng (BĐBP), Hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam (Hội LHPNVN), các tổng đài vùng tại Đà Nẵng và An Giang, Sở LĐTBXH Hà Giang, JICA trụ sở chính và văn phòng JICA Việt Nam.

Tại hội thảo, phim tài liệu về các hoạt động, thành tựu của dự án cũng như kết quả khảo sát cuối kỳ đã được trình chiếu. Các thành tựu chính của Dự án bao gồm:

- ☆ Hầu hết các chỉ số của Đầu ra 1 (Phối hợp liên ngành) đã đạt được. Đặc biệt, đáng chú ý là Đường dây nóng PCMBN đã được đề cập trong Kế hoạch hành động quốc gia về PCMBN (2021-2025).
- ☆ Hầu hết các chỉ số của Đầu ra 2 (Tăng cường năng lực các tổng đài vùng) đều đạt được. Tuy nhiên do COVID-19, tỷ lệ hoàn thành các ca chuyển tuyến không đạt được mục tiêu là 65%.
- ☆ Tất cả các chỉ số của Đầu ra 3 (Nâng cao nhận thức người dân) đều đạt. Đặc biệt, tỷ lệ người dân biết đến Đường dây nóng PCMBN đã tăng từ 12,3% trong khảo sát đầu kỳ năm 2019 lên 51% trong khảo sát cuối kỳ năm 2021.

Chỉ số về chính sách trong Mục tiêu dự án đã đạt được trong khi các chỉ số về số cuộc gọi tới Đường dây nóng không đạt chủ yếu vì lý do dịch bệnh.

Trong Khảo sát cuối kỳ thực hiện từ tháng 7 tới tháng 11 năm 2021, nhóm tư vấn đã phỏng vấn các cán bộ của các cơ quan có liên quan, nhân viên tư vấn của Đường dây nóng và 300 người dân của 3 tỉnh (100 người tại mỗi tỉnh Cao Bằng, Hà Tĩnh, Tây Ninh). Các cải thiện và thay đổi chính trong Khảo sát cuối kỳ được ghi nhận như sau:

- ☆ Tất cả NVTV của Đường dây nóng đều hài lòng với các khóa đào tạo mà Dự án hỗ trợ. Tuy nhiên, các NVTV vẫn cần được đào tạo liên tục.
- ☆ Về việc chuyển tuyến từ tổng đài đến các cơ quan có liên quan, tỷ lệ người đánh giá của các cơ quan liên quan đánh giá “Tốt” về mức độ hài lòng đã tăng từ 40% trong Khảo sát đầu kỳ năm 2019 lên 58,3% trong Khảo sát cuối kỳ năm 2021. Mặt khác, NVTV của Đường dây nóng đôi khi gặp khó khăn trong việc chuyển tuyến tới các tỉnh không có nhóm CTLN.
- ☆ Trong số 300 người dân, số người đã sử dụng hoặc biết ai đó đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng PCMBN đã tăng từ 1 người vào năm 2019 (0,3% tổng số người trả lời khảo sát) lên 50 người vào năm 2021 (16,7%).
- ☆ Trong trường hợp cần trợ giúp về PCMBN, người dân sẽ gọi cho “Công an địa phương” (93,5%), trong khi tỷ lệ người gọi đến Đường dây nóng PCMBN tăng từ 8,7% vào năm 2019 lên 35,5% vào năm 2021.
- ☆ Các hoạt động truyền thông người dân cho rằng có hiệu quả bao gồm: ① Các hoạt động do các cơ quan nhà nước và các cơ quan đoàn thể xã/làng và thôn,

- ② Các phương tiện thông tin đại chúng, ③ Mạng xã hội, ④Loa phát thanh.

- ☆ Nhận thức của người dân về việc di cư để làm việc đã thay đổi trong 3 năm. Tỷ lệ những người “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” về việc di cư đã giảm một nửa từ 43% xuống 20%.

Trong Hội thảo tổng kết, BCA, BĐBP và Hội LHPNVN đã chia sẻ các cơ quan sẽ tiếp tục hỗ trợ Đường dây nóng. Dự án cũng đã đưa ra các khuyến nghị dựa trên kết quả khảo sát cuối kỳ. Dự án đã rất may mắn khi có thể tổ chức Hội thảo tổng kết trực tiếp sau gần 2 năm liên lạc trực tuyến.



Đường dây nóng PCMBN có trang Facebook. Người dùng có thể gọi điện, chat hay thông báo về địa điểm mà không cần phải gọi điện trực tiếp.

Hãy chia sẻ với bạn bè của các bạn về trang Facebook của Đường dây nóng

Đánh từ khóa “Tổng đài 111” hoặc scan QR code để truy cập trang.



Trang tin tức 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 là thông tin chính thức của JICA và các đơn vị đối tác.

Hỗ trợ nâng cấp Đường dây nóng 111

Dự án đã hỗ trợ phát triển hệ thống Đường dây nóng tại Hà Nội (khu vực phía Bắc) và hai Tổng đài khu vực là Đà Nẵng (khu vực miền Trung) và An Giang (khu vực phía Nam), cùng với các hỗ trợ khác như hỗ trợ xây dựng nghị định mới thay thế NĐ số 09, đào tạo nhân viên tư vấn đường dây nóng và các hoạt động truyền thông.

Dưới đây là chi tiết hỗ trợ của Dự án:

- Mua sắm trang thiết bị cần thiết cho Đường dây nóng, như UPS, bộ tai nghe cho các NVTV.
- Lắp đặt các hệ thống sau:

- Hệ thống quản lý chất lượng tổng đài (QMS) (để đánh giá và phân tích nội dung tư vấn)
- Hệ thống giám sát từ xa (để kiểm tra sự cố hệ thống từ Hà Nội)
- Hệ thống trả lời bằng giọng nói tự động (trả lời tự động bằng giọng nói cho một số cuộc gọi đến)

Hơn nữa, khi bắt đầu Dự án, Cục Trẻ em có hai hệ thống: Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em, cung cấp các dịch vụ liên quan đến việc trợ giúp trẻ em và Đường dây nóng PCMBN, cung cấp các dịch vụ liên quan đến MBN. Dự án đã hỗ trợ nâng cấp hệ thống và tích hợp 2 hệ thống để quản lý tập trung dữ liệu người

dùng dịch vụ (bao gồm nạn nhân bị mua bán trở về).

Chúng tôi hi vọng hệ thống sẽ góp phần PCMBN tại Việt Nam ngay cả khi dự án đã kết thúc.



Các công cụ làm việc do dự án hỗ trợ

Phối hợp với các cơ quan liên ngành thực hiện các hoạt động truyền thông

Sự lây lan của COVID-19 đã ảnh hưởng đến cuộc sống của nhiều người tại Việt Nam. Vào tháng 2, Dự án đã sản xuất khẩu trang có logo đường dây nóng và khẩu trang được phát cho các đại biểu tham dự Hội thảo tổng kết dự án. Ngoài ra, khẩu trang sẽ được phân phát cho người dân ở các tỉnh trọng điểm thông qua các trung tâm công tác xã hội.



Bà Iwashina đang đeo khẩu trang có logo của Đường dây nóng trả lời phỏng vấn trên trình hình VTV.

Từ khi mới bắt đầu, Dự án đã phối hợp với Bộ LĐTBXH, Hội LHPNVN, Bộ Công an và Bộ đội biên phòng thực hiện rất nhiều các hoạt động truyền thông từ cấp cơ sở tới cấp trung ương. Tại hội thảo Tổng kết dự án, báo cáo cho thấy tỉ lệ người dân biết về Đường dây nóng đã tăng từ 12% trong Khảo sát đầu kỳ lên 50% trong Khảo sát cuối kỳ. Một số đại biểu phát biểu kết quả này là một trong những thành tựu tiêu biểu của Dự án. Đồng thời các bên nhấn mạnh tầm quan trọng vai trò của từng cơ quan trong việc tiếp tục thực hiện các hoạt động truyền thông và nâng cao nhận thức của người dân. Sau khi dự án hoàn thành, các sản phẩm truyền thông do dự án sản xuất sẽ tiếp tục được sử dụng trong các sự kiện.

Trong thời gian thực hiện Dự án, đã có 22 hoạt động truyền thông khác nhau được thực hiện. Đặc biệt, Dự án đã sản xuất và phân phối các sản phẩm truyền thông, lắp đặt bảng, biểu

và các hoạt động trên các phương tiện truyền thông đại chúng. Dự án đã sản xuất tờ rơi, card-visits, áo phông, mũ, bút bi, lịch, quạt và khẩu trang, phân phối tại các sự kiện và các hoạt động truyền thông khác với các cơ quan liên ngành. Tại các sự kiện khác nhau, Dự án đã đặt các standee quảng cáo về Đường dây. Bên cạnh đó, Dự án hỗ trợ lắp đặt các biển thông tin tại các khu vực biên giới hay các bảng biểu tại những nơi có đông người tụ tập tại các tỉnh. Các hoạt động truyền thông thông qua báo chí như các bài báo và quảng cáo trên các tạp chí, báo giấy/trực tuyến, đài phát thanh, truyền hình bằng tiếng Việt và tiếng dân tộc thiểu số.



Để xem videoclips do dự án xây dựng, hãy scan hoặc click vào mã QR bên trái.

Thông điệp từ Cục trưởng Cục Trẻ em Đặng Hoa Nam

Đường dây nóng PCMBN đã được vận hành bởi ngân sách cấp phát từ Chính phủ Việt Nam bao gồm tiền lương, bảo hiểm cho nhân viên, cộng tác viên, phí điện thoại, văn phòng tại 3 tổng đài vùng, v.v. từ trước khi Dự án bắt đầu. Dự án đã hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ trên toàn quốc. Kết thúc Dự án, ông Nam, Cục trưởng Cục Trẻ em đã có những thông điệp như sau:

- ☆ Về tính pháp lý của Đường dây nóng, dự thảo thay thế Nghị định 09 sẽ được sử dụng và phê duyệt sau khi Luật PCMBN được sửa đổi.
- ☆ Hiện tại Đường dây nóng PCMBN đã được đưa vào KHĐQG (2021-2025) và Kế hoạch hỗ trợ nạn nhân. Cục Trẻ em sẽ đề xuất Bộ LĐTBXH và đảm bảo ngân sách cho hoạt động của Đường dây nóng.

- ☆ Cục Trẻ em sẽ tiếp tục các hoạt động Nhóm CTLN. Chúng tôi đã ký Kế hoạch liên ngành giữa các cơ quan có liên quan để tăng cường hợp tác giữa các cấp về nội dung PCMBN. Trong các năm tới, chúng tôi có kế hoạch đẩy mạnh thêm hợp tác với nhiều đơn vị khác nhau. Mặt khác, việc phối hợp liên ngành giữa các cơ quan cấp địa phương cần phải được quan tâm hơn.



Cục Trẻ em Đặng Hoa Nam

- ☆ Tất cả các sản phẩm của Dự án bao gồm các tài liệu truyền thông và đào tạo sẽ được tiếp tục sử dụng và cập nhật.

Các thành viên dự án

Bà Masako Iwashina: Cố vấn trưởng/ Hợp tác liên ngành / Quản lý đào tạo 1/ Mua bán người 2/ Giới 2

Ông Takayuki Kurita: Chuyên gia IT, Mua sắm thiết bị/ Các hoạt động truyền thông 1

Ông Teppei Okano: Điều phối viên / Quản lý đào tạo 2/ Các hoạt động truyền thông 2