

Nghiên cứu tình huống



Một người dân ở Quảng Bình nhận được tiền cứu trợ từ Hội Chữ thập đỏ Việt Nam sau cơn bão số 10 năm 2013. Ảnh: Phương Ly /Hiệp hội

Truyền thông với cộng đồng trong Chương trình Cứu trợ bằng Tiền mặt

Giới thiệu về nghiên cứu tình huống

Hiệp hội Chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm đỏ quốc tế (Hiệp hội) luôn nỗ lực không ngừng để đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và tăng cường khả năng chống đỡ với thiên tai tại địa phương. “Truyền thông với cộng đồng” là cách tiếp cận đặt con người làm trọng tâm, thúc đẩy truyền thông hai chiều, một mặt giúp cung cấp những thông tin hữu ích và kịp thời tới cộng đồng, mặt khác tạo điều kiện để họ có thể tham gia vào quá trình đưa ra quyết định. Trên hết, bằng việc phát triển kỹ năng, kiến thức và khả năng tiếp cận thông tin của người dân, truyền thông với cộng đồng thúc đẩy họ tham gia vào những hoạt động xây dựng cộng đồng an toàn.

Nhận thức được tầm quan trọng của truyền thông với cộng đồng trong việc ứng phó và phục hồi sau thiên tai, Hiệp hội đã thúc đẩy việc lồng ghép truyền thông với cộng đồng vào các hoạt động cứu trợ khẩn cấp một cách có hệ thống trong những năm gần đây. Trong chương trình cứu trợ sau cơn bão số 10/11 năm 2013-2014 của Hội Chữ thập đỏ Việt Nam (Hội CTĐ Việt Nam), thông qua việc thực hiện hoạt động cứu trợ bằng tiền mặt, những cơ chế và công cụ truyền thông với cộng đồng cũng đã được cải thiện, dựa trên những bài học kinh nghiệm từ những chương trình cứu trợ trước đó.

Chương trình cứu trợ bằng tiền mặt là gì?

Chương trình cứu trợ bằng tiền mặt sử dụng tiền mặt thay thế cho hiện vật để có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân bị ảnh hưởng bởi thiên tai. Hiệp hội Chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm đỏ Quốc tế đã triển khai chương trình cứu trợ bằng tiền mặt trong tình huống khẩn cấp kể từ năm 2006.

Cơn bão số 10/11

Trong 2 tuần đầu tháng 10/2013, hai cơn bão số 10 và 11 liên tiếp đổ bộ vào các tỉnh miền Trung khiến 31 người chết và 330 người bị thương, thiệt hại kinh tế lên tới 734 triệu đô-la.

Để ứng phó với hai cơn bão này, Hiệp hội đã ra lời kêu gọi khẩn cấp 2.623.263 phờ-răng Thụy Sĩ để hỗ trợ 34.000 người dân (6.800 hộ gia đình) trong 12 tháng, giúp họ giải quyết nhu cầu cơ bản về chỗ ở, sức khỏe, nước sạch và vệ sinh, cũng như sinh kế và phòng ngừa thiên tai. Hoạt động cứu trợ bằng tiền mặt cho 7.500 hộ gia đình là một phần thiết yếu của chương trình cứu trợ.

Truyền thông đồng trong cấp phát tiền mặt trong chương trình cứu trợ sau bão

Sự tham gia của người dân bị ảnh hưởng trong cơn bão số 10/11 vào quá trình ra quyết định liên quan đến việc cấp tiền là một phần quan trọng trong chương trình cứu trợ. Sau khi xây dựng tiêu chí bình chọn hộ hưởng lợi và hướng dẫn phân bổ tiền cứu trợ, Hội CTĐ Việt Nam đã chia sẻ những thông tin này thông qua các phương tiện truyền thông tại địa phương và bảng tin tại xã. Sau đó, người dân sẽ được mời tới họp thôn để đề xuất danh sách các hộ hưởng lợi. Để đảm bảo sự tham gia đầy đủ của người dân, Hội CTĐ Việt Nam yêu cầu mỗi cuộc họp phải có sự tham gia của ít nhất 70% số người bị ảnh hưởng ở địa phương. Sau mỗi buổi họp, danh sách hộ hưởng lợi sẽ được thông báo trên loa phát thanh trong ba ngày liên tiếp và niêm yết tại các địa điểm công cộng trong năm ngày để tiếp nhận phản hồi từ người dân.



Hòm thư góp ý tại điểm cấp phát tiền mặt ở tỉnh Quảng Bình, Việt Nam tháng 11/2013. Ảnh: Phương Ly /Hiệp hội

Với sự hỗ trợ của Hiệp hội, Hội CTĐ Việt Nam đã đăng áp phích trong đó có mục đích của chương trình cứu trợ bằng tiền mặt, các mức hỗ trợ, tiêu chí và quy trình bình chọn hộ hưởng lợi, số điện thoại đường dây nóng trong trường hợp người dân có câu hỏi hay thắc mắc. Các áp phích này cũng được dán tại buổi cấp phát cùng với danh sách hộ hưởng lợi và chi tiết số tiền mỗi hộ nhận được. Ngoài số điện thoại đường dây nóng, Hội còn trang bị một hòm thư góp ý kèm với mẫu đơn phản hồi để người dân có thể sử dụng.

Nhận thấy người dân có xu hướng phản hồi trực tiếp thay vì sử dụng hòm thư góp ý, và các hộ hưởng lợi thường giữ lại phong bì tiền cứu trợ, Hội CTĐ Việt Nam đã quyết định in số điện thoại đường dây nóng lên trên phong bì. Cán bộ Hội CTĐ Việt Nam cũng lưu ý các hộ hưởng lợi giữ lại phong bì, trong trường hợp sau này họ cần liên lạc với Chữ thập đỏ về những vấn đề liên quan.

Những cải thiện trong truyền thông với cộng đồng

Tháng 5/2015, nhằm tăng cường sự chuẩn bị cho hoạt động cứu trợ bằng tiền mặt trong mùa thiên tai tiếp theo, Hội CTĐ Việt Nam đã làm việc với chuyên gia tư vấn để thực hiện đánh giá quy trình bình xét hộ hưởng lợi trong chương trình cứu trợ sau bão năm 2013-14 để rút ra những bài học kinh nghiệm, đồng thời đưa ra những câu chuyện tác động. Đây cũng là cơ hội cho người dân và lãnh đạo địa phương đưa ra những ý kiến đóng góp của mình cho chương trình.

Kết quả của đánh giá đã được đưa vào các tài liệu thông tin, giáo dục và truyền thông như tờ rơi và áp phích về quy trình và tiêu chí bình xét, và cuốn sổ tay về chương trình cấp phát tiền mặt cho cán bộ Chữ thập đỏ. Đồng thời, hoạt động đánh giá cũng tạo cơ hội để người dân có thể đóng góp ý kiến về cách thức thực hiện quy trình lựa chọn hộ hưởng lợi và thông tin phù hợp với địa phương.



Cán bộ Chữ thập đỏ phỏng vấn một hộ hưởng lợi của chương trình cứu trợ bằng tiền mặt trong cơn bão số 10/11 vào tháng 5/2015 ở xã Hương Giang, huyện Hương Khê, tỉnh Hà Tĩnh, sau khi chương trình kết thúc. Ảnh: Hoàng Nga/ Hội CTĐ Việt Nam.

Những bài học kinh nghiệm từ đánh giá

Đánh giá đã đưa ra những phát hiện về quy trình lựa chọn người hưởng lợi như sau:

- Hòm thư góp ý chưa phát huy được tác dụng: Hội CTĐ Việt Nam chỉ nhận được một vài thư góp ý từ 9 địa bàn của chương trình cứu trợ. Điều này là do hòm thư góp ý chỉ được đặt tại buổi cấp phát trong khi phải một thời gian sau mới phát sinh vấn đề. Bên cạnh đó, thực tế là người dân cảm thấy an toàn và hiệu quả hơn khi họ được nói chuyện và góp ý trực tiếp.
- Ở những vùng nông thôn, người dân thường phản hồi qua những kênh không chính thức, ví dụ như với trưởng thôn. Chính vì vậy, Hội CTĐ Việt Nam nên thiết lập cơ chế cũng như cung cấp biểu mẫu báo cáo về phản hồi cho trưởng thôn hay lãnh đạo ở địa phương để họ có thể lưu lại phản hồi từ cộng đồng. Một cách thức khác là có thể thành lập những nhóm đại diện cho những đối tượng khác nhau trong cộng đồng như nam giới, phụ nữ, người già, trẻ em, người khuyết tật, để tạo điều kiện cho việc thu thập thông tin phản hồi.

Kiến nghị

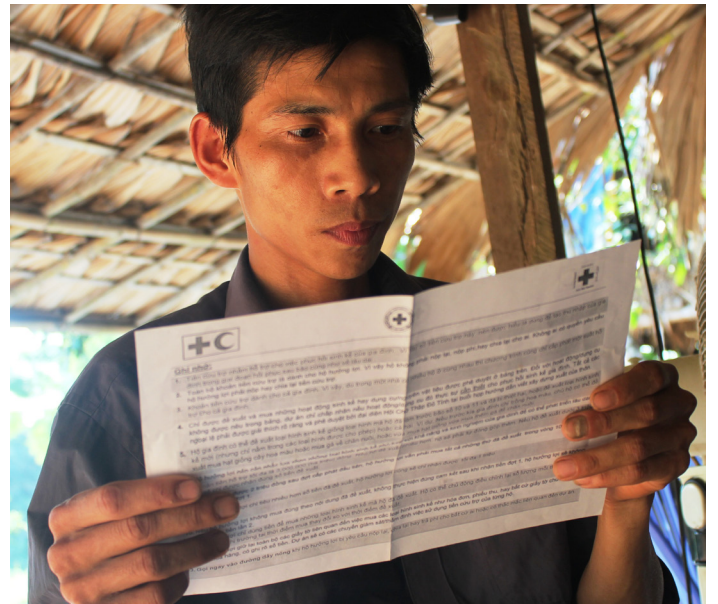
- Cần đa dạng hóa các kênh phản hồi để hỗ trợ nhiều nhóm đối tượng khác nhau. Hội CTĐ Việt Nam nên tận dụng cả kênh phản hồi trực tiếp lẫn bằng văn bản, thông qua những kênh như đường dây nóng, hòm thư góp ý và đồng thời khuyến khích người dân trao đổi với trưởng thôn.
- Cần cung cấp thông tin về cách thức phản hồi theo nhiều hình thức khác nhau để đảm bảo tối đa số người dân trong cộng đồng có thể tiếp cận với những thông tin này. Ví dụ như in số điện thoại đường dây nóng lên áp phích tại các điểm cấp phát, hay lên phong bì và tờ rơi để người hưởng lợi có thể mang về nhà và cất giữ, đồng thời thông báo rộng rãi trên loa phát thanh vào những ngày trước và sau ngày cấp phát.
- Cần hướng dẫn cho cán bộ và tình nguyện viên Chữ thập đỏ về tầm quan trọng của cơ chế phản hồi với cộng đồng và làm thế nào để cộng đồng có thể tiếp cận dễ dàng hơn với cơ chế phản hồi. Chẳng hạn như cung cấp danh sách những việc cán bộ và tình nguyện viên cần làm trong các buổi họp thôn hay trong những buổi cấp phát để đảm bảo người dân nắm rõ thông tin về cách thức phản hồi.

Câu chuyện của anh Trần Văn Hiếu Nhờ có đường dây nóng, anh đã nhận lại được số tiền cứu trợ

Vào tháng 10/2013, khi cơn bão số 11 đổ bộ vào xã Hương Giang, huyện Hương Khê, tỉnh Hà Tĩnh, nhà anh Trần Văn Hiếu bị tốc mái và ngập, khiến cả gia đình mất đi nguồn lương thực vốn đã ít ỏi.

Gia đình anh Hiếu là một trong số những hộ hưởng lợi của chương trình cứu trợ bằng tiền mặt từ Hội Chữ thập đỏ Việt Nam sau cơn bão số 10/11 năm 2013, và anh đã sử dụng đường dây nóng để phản hồi với Chữ thập đỏ.

Bốn tháng sau, gia đình anh được đưa vào danh sách hộ hưởng lợi để nhận 3 triệu đồng tiền mặt có điều kiện từ Hội CTĐ Việt Nam để phục hồi sinh kế. Gia đình anh, gồm 5 người, được chính quyền thôn chọn là hộ gia đình đủ điều kiện nhận cứu trợ, do vào thời điểm đó gia đình anh nằm trong danh sách hộ cận nghèo, và cũng là một trong những hộ bị ảnh hưởng nặng nề nhất bởi cơn bão.



Anh Trần Văn Hiếu, người hưởng lợi từ chương trình cứu trợ bằng tiền mặt có điều kiện, cho cán bộ Chữ thập đỏ xem tờ rơi về tiêu chí lựa chọn hộ hưởng lợi anh vẫn còn giữ. Tháng 5/2015. Ảnh: Phương Ly/ Hiệp hội.

Nhờ có đường dây nóng, anh Hiếu đã thông báo được cho Hội CTĐ tỉnh Hà Tĩnh và Hiệp hội về việc trưởng thôn yêu cầu tất cả các hộ hưởng lợi phải nộp lại số tiền họ đã nhận được sau khi chương trình đã kết thúc, nhằm chia lại cho các hộ nghèo khác. Điều này trái với quy định của chương trình là hộ hưởng lợi được quyền giữ toàn bộ số tiền và không phải chia lại với bất kỳ lý do gì. Vấn đề đã được giải quyết nhanh chóng và kịp thời nhờ có đường dây nóng.

Anh Hiếu chia sẻ: “Tôi rất cảm ơn và hài lòng với cách giải quyết vấn đề của Chữ thập đỏ. Mọi người đã rất nhiệt tình giải quyết vấn đề cho chúng tôi. Tiền cứu trợ đã đến được với các hộ hưởng lợi, giúp chúng tôi phát triển sinh kế”. Với số tiền cứu trợ, gia đình anh đã bàn bạc và quyết định đầu tư mua 2 con lợn và xây chuồng. Đây là lần đầu tiên gia đình có đủ tiền mặt trong tay để mua được lợn. Trước đây, cả gia đình sống chủ yếu nhờ nghề trồng lúa. Không chỉ cấp phát tiền mặt, Hội CTĐ Việt Nam còn giúp gia đình anh lên kế hoạch chăn nuôi, phổ biến cho gia đình biết về các bệnh dịch đối với gia súc, cũng như cung cấp các biện pháp phòng ngừa và điều trị. Sau một năm, lợn nhà anh đã đẻ được một lứa, giúp gia đình thu hồi vốn và tiếp tục đầu tư thêm. Anh cũng cho biết hiện giờ anh đã có kinh nghiệm hơn, nên năng suất chăn nuôi sẽ còn tăng nữa.

Làm thế nào để lồng ghép truyền thông với cộng đồng trong chương trình cứu trợ bằng tiền mặt

Bước 1: Xác định kênh thông tin được cộng đồng tin cậy nhất, cũng như cách thức người dân mong muốn tiếp cận thông tin và cung cấp phản hồi

Bước 2: Lên kế hoạch và thiết lập cơ chế tiếp nhận và giải quyết những phản hồi từ cộng đồng

Bước 3: Giải quyết những phản hồi nhận được từ cộng đồng

Bước 4: Thông báo cho cộng đồng biết phản hồi của họ đã được giải quyết như thế nào.



Để biết thêm thông tin, xin vui lòng liên hệ:

Phạm Thanh Mỹ, cán bộ Phòng ngừa và ứng phó thảm họa
Trung ương Hội CTĐ Việt Nam
SĐT: 04 3822 4030, email: thanhmyvnrc@yahoo.com

Nguyễn Phương Ly, cán bộ Truyền thông và truyền thông với cộng đồng
Hiệp hội Chữ thập đỏ và Trăng lưỡi liềm đỏ Quốc tế
SĐT: 04 3942 2983, email: ly.nguyen@ifrc.org

Follow us:

