CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỘ LAO ĐỘNG-THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
CỤC TRẺ EM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

DỰ ÁN TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ NẠN NHÂN CỦA MUA BÁN NGƯỜI TẠI VIỆT NAM

BÁO CÁO HOÀN THÀNH DỰ ÁN

Tháng 2, 2022

Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA)

ĐỒNG THỰC HIỆN BỞI

CÔNG TY ICONS INC.

VÀ

TẬP ĐOÀN INGÉROSEC

GP
JR
22-050

MỤC LỤC

1. Quốc gia 3
2. Tên Dự án 3
3. Thời gian thực hiện (Theo kế hoạch và thực tế) 3
4. Bối cảnh (theo Biên bản ghi nhớ (R/D)) 3
5. Mục tiêu tổng thể và mục đích Dự án 4
6. Cơ quan thực hiện 5
II. Các kết quả của Dự án 5
1. Các kết quả của Dự án 5
2. Thành tựu của Dự án 17
3. Quá trình sửa đổi Ma trận thiết kế Dự án (PDM) 22
4. Các nội dung khác 24
III. Các kết quả rà soát chung 25
1. Các kết quả rà soát chung dựa trên các tiêu chí đánh giá của Dự án 25
2. Các yếu tố chính ảnh hưởng đến việc thực hiện và kết quả 38
3. Đánh giá kết quả của Quản lý rủi ro dự án 39
4. Các bài học kinh nghiệm 40
5. Việc phối hợp thực hiện 42
IV. Triển vọng đạt được các mục tiêu tổng thể sau khi hoàn thành dự án 42
1. Triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể 42
2. Kế hoạch hoạt động và cơ cấu thực hiện bên phía Việt Nam nhằm đạt được Mục tiêu tổng thể 42
3. Khuyến nghị cho phía Việt Nam 43
4. Kế hoạch giám sát từ khi kết thúc Dự án cho tới khi có đánh giá sau Dự án 44

DANH MỤC VIẾT TẮT

ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
BTL BĐBP	Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng
C02	Cục Cảnh sát hình sự
C42	Cục tham mưu cảnh sát
C45	Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội
CCCS	Trung tâm tư vấn và dịch vụ truyền thông
CM4TIP	Dự án Phát triển năng lực hỗ trợ nạn nhân mua bán người ở các nước tiểu vùng sông Mekong mở rộng
COMMIT	Sáng kiến phối hợp cấp Bộ trưởng các nước Tiểu vùng sông Mê Kông về phòng, chống mua, bán người
CTN	Mạng lưới phòng, chống mua bán người
CTE	Cục Trẻ em
Cục QLLĐNN	Cục quản lý lao động ngoài nước
DOLISA	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
CBT	Cục Bảo trợ xã hội
Cục PCTNXH	Cục phòng chống tệ nạn xã hội
Nhóm CTLN	Nhóm công tác liên ngành
IOM	Tổ chức di cư quốc tế
BĐP	Ban điều phối
JICA	Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản
KCCP	Chương trình đồng sáng tạo tri thức
BB	Biên bản
BQP	Bộ Quốc phòng
Bộ LĐTB&XH	Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội
BCA	Bộ Công An
KHHĐQG	Kế hoạch hành động quốc gia
NGO	Tổ chức phi chính phủ
ODA	Viện trợ phát triển chính thức
PDM	Ma trận thiết kế dự án

BQLDA	Ban quản lý dự án
PO	Kế hoạch hoạt động
SOM	Hội nghị quan chức cấp cao
MBN	Mua bán người
UN-ACT	Chương trình hành động của Liên Hợp Quốc về hợp tác chống nạn buôn bán người
UNODC	Văn phòng Liên Hiệp Quốc về Phòng chống Ma tuý và Tội phạm
UNICEF	Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc
VAT	Thuế giá trị gia tăng
VND	Việt Nam Đồng
Hội LHPNVN	Hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam

BÁO CÁO HOÀN THÀNH DỰ ÁN

Dự án Tăng cường hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ Nạn nhân của Mua bán người

Tên: Đặng Hoa Nam
Chức danh: Giám đốc dự án
Tên: Masako IWASHINA
Chức danh: Cố vấn trưởng
Ngày nộp: 17/01/2022

I. Thông tin cơ bản về Dự án

1. Quốc gia

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

2. Tên Dự án

Dự án Tăng cường hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ Nạn nhân của Mua bán người

3. Thời gian thực hiện (Theo kế hoạch và thực tế)

Thời gian thực hiện theo Kế hoạch dự án: Từ tháng 11/2018 tới tháng 11/2021
Thời gian thực hiện thực tế: Từ tháng 11/2018 tới tháng 3/2022

4. Bối cảnh (theo Biên bản ghi nhớ (R/D))

Mua bán người (sau đây gọi tắt là "MBN") đã trở thành một vấn đề nghiêm trọng ở Việt Nam do khoảng cách kinh tế giữa thành thị và nông thôn hình thành bởi nền kinh tế thị trường kéo theo sự phát triển kinh tế cũng như việc di chuyển của dân cư trong và ngoài nước. Theo "Báo cáo về tình trạng MBN trong năm 2016" của Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ, số lượng nạn nhân MBN tại Việt Nam từ 2006-2015 là 3.186 người (trong đó 920 nam và 2.266 nữ) với 1.253 trường hợp và 3.510 tội phạm. Số nạn nhân MBN là phụ nữ nhiều hơn nhiều so với số nạn nhân nam, khoảng 200 tới 300 người mỗi năm.

Để giải quyết vấn đề này, Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) đã thực hiện Dự án "Xây dựng đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại Việt Nam" (gọi tắt là "Pha 1") từ năm 2012 đến 2016. Dự án đã mở rộng, tăng cường và tích hợp dịch vụ tư vấn phòng, chống mua bán người cùng với Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em hoạt động tại Hà Nội và tỉnh An Giang, Hà Giang, đồng thời thiết lập mô hình thực hiện của tổng đài.

Giai đoạn 1 phối hợp hợp tác liên Bộ và xây dựng Kế hoạch phối hợp hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (sau đây gọi là "Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN"giai đoạn 2015-2020 giữa Cục Bảo vệ và Chăm sóc trẻ em - Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (Bộ LĐTB & XH, cơ quan thực hiện), Cục Cảnh sát hình sự - Tổng cục Cảnh sát phòng chống tội phạm - Bộ Công an, Cục Phòng chống ma túy và tội phạm - Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng - Bộ Quốc phòng, Ban Chính sách - Pháp luật - Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam. Nội dung Kế hoạch liên ngành là hoạt động phối hợp giữa các cơ quan có liên quan với Đường dây nóng, các dịch vụ chuyển tuyến và các hoạt động truyền thông để phòng ngừa và nâng cao nhận thức.

Tuy nhiên, phương thức hoạt động của tội phạm mua bán người (MBN) đã trở nên phức tạp và khó xác định hơn. Tội phạm MBN đã hình thành mạng lưới trong và ngoài nước, lôi kéo người dân vào thị trường MBN trong/hoặc ngoài nước thông qua việc cưỡng chế, lừa đảo và bạo lực tình dục. Ở Trung Quốc, một trong những điểm đến của MBN, một số lượng đáng kể của các ca mua bán là vì mục đích khai thác tình dục, cưỡng ép kết hôn; các nạn nhân đa phần là nhóm người dân tộc thiểu số tại miền Bắc. Các nạn nhân khác cũng được tìm thấy tại khu vực miền Trung có biên giới với Lào và miền Nam gần Campuchia. Do đó, cần có các hoạt động tăng cường các biện pháp PCMBN tại những vùng này cũng như các nơi khác tại Việt Nam.

Trong bối cảnh đó, Chính phủ Việt Nam đã đề nghị Chính phủ Nhật Bản có dự án hợp tác kỹ thuật "Tăng cường hoạt động đường dây tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người" (gọi tắt là "Dự án") nhằm xây dựng, củng cố hoạt động của Đường dây nóng quốc gia phòng chống mua bán người (PCMBN) và xây dựng mạng lưới phối hợp hiệu quả giữa các tổ chức có liên quan tại ba khu vực dự án. Việc xây dựng hệ thống toàn quốc cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN dựa vào hoạt động đã được hỗ trợ trong Pha 1 và được triển khai tại 3 Trung tâm vùng gồm: Tổng đài Hà Nội (bao phủ 25 tỉnh/thành phố trong khu vực phía Bắc); Trung tâm vùng tại TP. Đà Nẵng (bao phủ 19 tỉnh/thành phố tại khu vực miền Trung); và Trung tâm vùng tại An Giang (bao phủ 19 tỉnh/thành phố khu vực miền Nam).

5. Mục tiêu tổng thể và mục đích Dự án

Mục tiêu tổng thể:

Các nạn nhân bị mua bán được chuyển tuyến phù hợp và các cá nhân có nguy cơ được bảo vệ tại mỗi vùng.

Mục đích Dự án:

Tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các Trung tâm vùng.

6. Cơ quan thực hiện

Cục Trẻ em (CTE), Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (Bộ LĐTB&XH)

II. Các kết quả của Dự án

1. Các kết quả của Dự án

1-1. Đầu vào của phía Nhật Bản (Kế hoạch và thực tế)

Xem Phụ lục 1-)

(1) Tổng đầu vào phía Nhật Bản:

Kế hoạch 295 triệu Yên

Thực tế 295 triệu Yên

(2) Phái cử chuyên gia

Theo kế hoạch: 3 chuyên gia

- Cố vấn trưởng/ Phối hợp liên ngành/ Quản lý đào tạo/ Các hoạt động truyền thông
- Điều phối dự án/ Phòng, chống mua bán người/ Giới và
- IT/Mua sắm trang thiết bị)

Thực tế: 4 chuyên gia[1]

- Cố vấn trưởng/Hợp tác liên ngành / Quản lý đào tạo ①/ PCMBN / Giới,
- Điều phối dự án/ Phòng, chống mua bán người/ Giới,
- IT/ Mua sắm trang thiết bị/ Các hoạt động truyền thông①, và
- Điều phối viên dự án/Quản lý đào tạo ②/ Các hoạt động truyền thông②

(3) Tiếp nhận học viên tại Nhật Bản:

Kế hoạch: 0 người

Thực tế: 0 người

(Chương trình Đồng sáng tạo tri thức do JICA Tokyo tổ chức phối hợp cùng Dự án).

(4) Mua sắm trang thiết bị và hệ thống:

Kế hoạch: 12,5 triệu Yên

Thực tế: 22,3 triệu Yên

1-2. Đầu vào của phía Việt Nam (Kế hoạch và thực tế)

(1) Bố trí nhân sự (Theo kế hoạch và Thực tế)

- Thành lập Ban quản lý dự án (BQLDA). (Xem Phụ lục 1-2.)

---

[1] Chuyên gia Điều phối dự án/ Phòng, chống mua bán người/ Giới được thay thế bởi Chuyên gia Điều phối dự án/Quản lý đào tạo ②/ Các hoạt động truyền thông②, đồng thời các đề mục công việc của các chuyên gia đã được điều chỉnh.

(2) Bố trí văn phòng làm việc, các trang thiết bị cơ bản và điện cho Dự án .

Bố trí không gian văn phòng với nội thất văn phòng làm việc cho các chuyên gia JICA và các trợ lý dự án.

(3) Các hoạt động khác

Đầu vào theo kế hoạch

- Chuẩn bị Văn kiện Dự án cho Giai đoạn 2 để trình lãnh đạo Bộ LĐTBXH phê duyệt.
- Thành lập Ban quản lý dự án (BQLDA).
- Chuẩn bị ngân sách đối ứng cho Dự án.
- Tham gia đề xuất các hoạt động của Đường dây nóng trong Kế hoạch hành động quốc gia phòng chống mua bán người năm 2019, 2020 và 2021.
- Chuẩn bị các báo cáo định kỳ về việc thực hiện Dự án cho Bộ LĐTBXH và các cơ quan chính phủ liên quan.
- Kết hợp các hoạt động của Dự án, đặc biệt là các hoạt động sử dụng ngân sách nhà nước với các hoạt động của Cục Trẻ em và các dự án khác.

Đầu vào thực tế

- CTE đã chuẩn bị Tài liệu Dự án cho Giai đoạn 2 và trình Lãnh đạo Bộ LĐTBXH phê duyệt. Văn kiện Dự án đã được phê duyệt vào tháng 12 năm 2019 dựa trên các ý kiến góp ý của các cơ quan liên quan như Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư.
- CTE đã chuẩn bị ngân sách nhà nước cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN gồm 4,6 tỷ đồng vào năm 2018; 5,0 tỷ đồng vào năm 2019; 5,2 tỷ đồng vào năm 2020 và 5,1 tỷ đồng vào năm 2021[2].
- CTE đã phân bổ ngân sách đối ứng cho Dự án mỗi năm 500 triệu đồng trong các năm 2019, 2020 và 2021.
- CTE đã tham gia đề xuất các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN trong Kế hoạch hành động quốc gia chống mua bán người năm 2019 (Ban hành vào tháng 1 năm 2019, 2020 và 2021).
- CTE đã mời một số cơ quan báo chí tại Hà Nội đưa tin về Lễ Khởi động Dự án diễn ra vào ngày 14 tháng 12 năm 2018 tại Khách sạn Câu lạc bộ Hà Nội (32 báo chí tham dự).

1-3 Hoạt động (Theo Kế hoạch và Thực tế)

[2] Lương, bảo hiểm cho nhân viên, cộng tác viên, cước phí điện thoại, văn phòng 3 miền, chi kiểm tra giám sát, chi tuyển dụng nhân viên, đào tạo một số nội dung chung, truyền thông trên Zalo.

Các hoạt động theo Kế hoạch và thực hiện được trình bày trong bảng dưới đây:

Các hoạt động	
Kế hoạch	**Thực tế**
Đầu ra 0 Tiến hành Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	
0-1 Xây dựng kế hoạch khảo sát đầu kỳ và cuối kỳ (chỉ số, mục tiêu, phương pháp)	· Xây dựng Kế hoạch khảo sát đầu kỳ (các chỉ số, mục tiêu, phương pháp và lịch trình) và Điều khoản tham chiếu tìm tư vấn thực hiện khảo sát; sau đó thông báo công khai trên trang web của Bộ LĐTBXH và danh sách email của Mạng lưới phòng, chống MBN (CTN) vào ngày 1 tháng 2 năm 2019. · Bốn hồ sơ đăng ký đã được đệ trình và việc lựa chọn tư vấn được thực hiện dựa trên đánh giá của các cán bộ CTE và các chuyên gia JICA. · Xây dựng Kế hoạch khảo sát cuối kỳ (chỉ số, mục tiêu, phương pháp và lịch trình) và Điều khoản tham chiếu tìm tư vấn thực hiên đánh giá cuối kỳ, sau đó thông báo công khai trên trang web của Bộ LĐTBXH và danh sách email của CTN vào ngày 13/5/2021. · Một hồ sơ đăng ký đã được đệ trình và việc lựa chọn tư vấn được thực hiện dựa trên đánh giá của các cán bộ CTE và các chuyên gia JICA.
0-2 Tiến hành khảo sát đầu kỳ và đưa ra kết quả	· Khảo sát đầu kỳ được thực hiện vào tháng 4 và tháng 5 năm 2019 và báo cáo đã được hoàn thành với các thông tin và khuyến nghị cần thiết để xác định các chỉ số về Mục đích và Kết quả Dự án vào tháng 11 năm 2019.
0-3 Tiến hành khảo sát cuối kỳ và đưa ra kết quả	· Khảo sát cuối kỳ được thực hiện từ tháng 9 đến tháng 11 năm 2021 và báo cáo sẽ được hoàn thành với các thông tin và khuyến nghị cần thiết để tóm tắt kết quả đầu ra của dự án vào tháng 2 năm 2022.
Kết quả 1: Tăng cường Hệ thống chuyển tuyến/ Chia sẻ thông tin thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh	
1-1 Tổ chức cuộc họp khởi động tại cấp trung ương	· Cuộc họp khởi động/Ban điều phối chung (BĐP) được tổ chức tại Khách sạn Câu lạc bộ Hà Nội vào ngày 14 tháng 12 năm 2018 với sự tham dự của các đại biểu đến từ Bộ LĐTB&XH, Bộ Công an, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Bộ Quốc phòng, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam (LHPNVN) và Sở LĐTBXH cũng như các thành viên của các tổ chức quốc tế và báo chí (Tổng số 84 người, bao gồm 32 cơ quan báo chí tham dự).
1-2 Tổ chức các cuộc họp và hội	· Cuộc họp Nhóm CTLN (17/1/2019) 18 đại biểu tham dự đến từ CTE, Cục Phòng chống tệ nạn xã hội (Cục

thảo thường xuyên của Nhóm công tác liên ngành về hệ thống phối hợp cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người	PCTNXH), Cục Bảo trợ xã hội (BTXH), Bộ Công an (BCA), Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng (BĐBP), Hội LHPNVN và đại diện văn phòng JICA Việt Nam. Kế hoạch Dự án đã được thảo luận và một số kế hoạch hợp tác với các cơ quan liên quan đã được đề xuất. · Cuộc họp Nhóm CTLN (11/4/2019) 19 đại biểu tham dự đến từ CTE, Cục Phòng chống tệ nạn xã hội (Cục PCTNXH), Cục Bảo trợ xã hội (BTXH), Bộ Công an (BCA), Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng (BĐBP), Hội LHPNVN và đại diện văn phòng JICA Việt Nam. Kế hoạch Nhóm CTLN năm 2019 được phê duyệt và kế hoạch Khảo sát đầu kỳ được chia sẻ với các bên. · Cuộc họp Ban điều phối (BĐP) kết hợp họp Nhóm CTLN (4/7/2019) 21 đại biểu tham dự đến từ CTE, Cục PCTNXH, Cục Bảo trợ xã hội (BTXH), Bộ Công an (BCA), Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng (BĐBP), Hội LHPNVN và đại diện văn phòng JICA Việt Nam. Các chỉ số mục tiêu của dự án đã được phê duyệt. Các hoạt động cho Ngày Thế giới/Toàn dân Phòng chống MBN 30 tháng 7 năm 2019 đã được thảo luận. · Cuộc họp Nhóm CTLN (20/1/2020) 13 đại biểu tham dự đến từ CTE, Cục PCTNXH, BCA và BĐBP. Kế hoạch Nhóm CTLN năm 2020 đã được phê duyệt và các khuyến nghị đưa nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN vào các văn bản chính sách được thảo luận. · Cuộc họp Nhóm CTLN (29/12/2020) 13 đại biểu tham dự đến từ CTE, BCA, BĐBP và HLHPNVN. Nội dung bao gồm thảo luận về việc đưa nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN vào Kế hoạch quốc gia về PCMBN (KHHĐQG 2021-2025), Kế hoạch liên ngành 2021-2025 và Kế hoạch Nhóm CTLN năm 2021. · Cuộc họp Nhóm CTLN (22/4/2021) 14 đại biểu đến từ CTE, BCA, BĐBP và HLHPNVN đã thảo luận về việc sửa đổi Kế hoạch liên ngành (giai đoạn 2021-2025) và kế hoạch dự án gia hạn tới ngày 18/3/2021. · Cuộc họp Nhóm CTLN và lễ ký Kế hoạch liên ngành (6/10/2021) 22 đại biểu đến từ CTE, BCA, BĐBP và HLHPNVN và văn phòng JICA Việt Nam đã tham dự cuộc họp và ký Kế hoạch liên ngành (giai đoạn 2021-2025).

	· Dự án đã xây dựng các khuyến nghị thông qua các cuộc họp Nhóm CTLN và phản ánh các hoạt động Đường dây nóng chống MBN trong Kế hoạch năm 2019, 2020 và 2021 của Kế hoạch hành động quốc gia (KHHĐQG) (2016-2020) và Kế hoạch hành động quốc gia (2021-2025) cũng như Kế hoạch hoạt động (Kế hoạch hỗ trợ nạn nhân) của Bộ LĐTB&XH giai đoạn 2021-2025. · Tiến hành khảo sát việc thực hiện Kế hoạch hành động quốc gia (2016 - 2020) Khảo sát được thực hiện với Hội LHPNVN nhằm đánh giá các hoạt động truyền thông và rút ra các bài học kinh nghiệm để thực hiện tốt hơn KHHĐQG (2021-2025) thông qua bảng câu hỏi, phỏng vấn sâu và các cuộc họp tại Thái Nguyên và Lạng Sơn vào tháng 10 và tháng 11 năm 2021. · Xây dựng tài liệu đào tạo cho nhân viên của các cơ quan nhóm CTLN Tài liệu đào tạo cho cán bộ tuyến đầu BĐBP đã được xây dựng và 470 bản được phát hành trên toàn quốc vào năm 2021.
1-3 Tổ chức hội thảo cho các đầu mối Sở LĐTBXH về cơ chế chuyển tuyến	· Các hội thảo đầu mối các Sở LĐTBXH được tổ chức như sau: - Hội thảo tổ chức 2 lần trong năm 2019. Lần thứ nhất vào ngày 27-28/ 6/2019 tại An Giang với 61 đại biểu và lần thứ hai vào ngày 12-13/12/2019 tại Hà Nội với 38 đại biểu. Tình hình MBN ở Việt Nam và vai trò, nhiệm vụ của đầu mối các Sở LĐTBXH trong mạng lưới kết nối của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã được trình bày và thảo luận trong hội thảo. - Năm 2020, hội thảo được tổ chức vào ngày 29-30 tháng 10 năm 2020 tại Hà Nội với số đại biểu tham gia gồm 42 đầu mối Sở LĐTBXH, 9 nhân viên tư vấn (NVTV) Đường dây nóng và đại diện các cơ quan liên quan. Tình hình mới nhất về MBN ở Việt Nam, vấn đề và các hoạt động phòng chống xâm hại tình dục trên mạng đã được trình bày và thảo luận. - Năm 2021, hội thảo được tổ chức vào ngày 2/12/2021 tại Hà Nội với sự tham dự của 63 đầu mối của Sở LĐTBXH, 4 NVTV Đường dây nóng, 6 cán bộ của Nhóm hoạt động công tác xã hội cùng các cơ quan liên quan. KHHĐQG (2021-2025) và hỗ trợ nạn nhân MBN trong khuôn khổ KHHĐQG (2021-2025), tình hình hiện tại của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN và các kết quả của Dự án đã được trình bày và thảo luận.

<table>
<tr>
<td>1-4 Cập nhật danh bạ điện tử với thông tin chuyển tuyến của các cơ quan có liên quan</td>
<td>· CTE đã thu thập tổng số 13.680 thông tin chuyển tuyến từ 04 cơ quan liên quan và các tổ chức phi chính phủ từ cấp trung ương đến cấp xã. Thông tin thu thập được đã được cài đặt trong phần mềm mới và được cập nhật như một công việc hàng ngày của nhân viên tư vấn khi người liên hệ được thay đổi. Chi tiết của các địa chỉ liên lạc như sau:
<table>
<tr><th colspan="11">TỔNG SỐ ĐẦU MỐI LIÊN LẠC TRONG DANH BẠ ĐIỆN TỬ (2019)</th></tr>
<tr><th rowspan="2">TT.</th><th rowspan="2">Đơn vị</th><th rowspan="2">Số liên lạc đã thu thập</th><th colspan="8">Cấp/Đơn vị</th></tr>
<tr><th>TƯ</th><th>Tỉnh</th><th>Quận, huyện/ Thành phố</th><th>Xã/Phường</th><th>Đồn BP</th><th>Trung tâm CTXH</th><th>Trung tâm BTXH</th><th>Cơ sở đặc biệt/Nơi tạm lánh</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Bộ LĐTBXH</td><td>11,935</td><td></td><td>63</td><td>712</td><td>11,160</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Hội HLPNVN</td><td>439</td><td></td><td>37</td><td>402</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Bộ Tư lệnh BĐBP</td><td>184</td><td></td><td>51</td><td></td><td></td><td>133</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Cục BTXH</td><td>197</td><td></td><td>63</td><td></td><td></td><td></td><td>42</td><td>92</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Cục PCTNXH</td><td>69</td><td></td><td>63</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>6</td></tr>
<tr><td>6</td><td>BCA</td><td>775</td><td>10</td><td>63</td><td>702</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td>Tổ chức phi chính phủ</td><td>81</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>TỔNG</td><td>13,680</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>1-5 Sửa đổi Kế hoạch liên ngành[3]</td>
<td>· Dự án đã hỗ trợ Cục PCTNXH tiến hành đánh giá tình hình thực hiện Nghị định số 09/2013/NĐ-CP[4] Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật phòng, chống mua bán người trong 5 năm qua (2013-2019) tại 4 tỉnh: Yên Bái, Lào Cai, An Giang và Tây Ninh từ tháng 8 đến tháng 10 năm 2019 thông qua đóng góp ý kiến, lên kế hoạch khảo sát và bảng câu hỏi, đồng thời tham gia chuyến khảo sát thực địa tại Lào Cai.
· Dự án hỗ trợ tổ chức Hội nghị tổng kết việc thực hiện Nghị định số 09 vào ngày 29 tháng 11 năm 2019 tại thành phố Hồ Chí Minh. Có 82 đại biểu từ các Bộ, tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các tổ chức phi chính phủ/tổ chức quốc tế tham gia hội nghị, kết quả đánh giá đã được chia sẻ và về các ý kiến sửa đổi Nghị định số 09 đã được thảo luận.
· Dự án hỗ trợ thuê 03 chuyên gia độc lập soạn thảo Nghị định mới thay thế Nghị định số 09.
· Dự án đã hỗ trợ Cục PCTNXH tổ chức Hội thảo tham vấn để thảo luận</td>
</tr>
</table>

[3] Kế hoạch liên ngành trong hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN giai đoạn 2015-2020 đã được thống nhất và phê duyệt giữa bốn cơ quan có liên quan gồm Bộ LĐTB&XH, Bộ Công an, Bộ Tư lệnh bộ đội biên phòng và Hội LHPNVN trong tháng 12 năm 2015.

[4] Nghị định số 09 quy định các biện pháp cụ thể hỗ trợ nạn nhân MBN. Dự án đã hỗ trợ việc sửa đổi nghị định này nhằm giúp các nạn nhân bị mua bán trở về tái hòa nhập cộng đồng, đồng thời đưa nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN vào Nghị định để tăng cường sự hợp tác giữa bốn cơ quan liên quan bên cạnh Kế hoạch liên ngành- văn bản phối hợp thực hiện giữa các cơ quan có liên quan.

	về Nghị định mới thay thế Nghị định số 09 với sự đồng chủ trì của Phó Cục trưởng Cục PCTNXH, ông Kobayashi, Đại diện cấp cao Văn phòng JICA Việt Nam và Trưởng Phái đoàn Tổ chức Di cư quốc tế vào ngày 15/10/ 2020 với 112 người tham gia từ các Bộ, tỉnh và các tổ chức phi chính phủ /tổ chức quốc tế. Nghị định mới đã được trình Chính phủ vào tháng 12 năm 2020 và sẽ được thông qua sau khi Luật Chống MBN được sửa đổi. · Kế hoạch liên ngành (2016-2020) đã được rà soát và sửa đổi thành Kế hoạch liên ngành (2021-2025) giữa 04 cơ quan liên quan gồm Bộ LĐTBXH, BCA, Bộ Tư lệnh BĐBP và Hội LHPNVN. Dựa trên việc thực hiện trong những năm qua, Kế hoạch liên ngành đã mô tả chi tiết về sự phối hợp giữa các cơ quan ở các tỉnh và mục tiêu đạt được KHHĐQG. Kế hoạch liên ngành sửa đổi đã được thảo luận trong cuộc họp nhóm CTLN ngày 22/4/2021 và được ký giữa Đại tá Công an Tô Cao Lanh (Phó Cục trưởng Cục cảnh sát hình sự), Đại tá Phan Thăng Long (Phó Cục trưởng Cục phòng chống ma túy và tội phạm), Bà Nguyễn Thị Minh Hương (Trưởng ban Tuyên giáo- Hội LHPNVN và ông Đặng Hoa Nam (Cục trưởng Cục Trẻ em) vào ngày 6/10/2021.
1-6 Tổ chức chia sẻ kinh nghiệm với các nước láng giềng	· Hội thảo Khu vực Mekong lần thứ 9 (CM4TIP), được tổ chức tại Bangkok vào tháng 1 năm 2019 với sự tham dự của 8 đại biểu Việt Nam (bao gồm các cán bộ/NVTV đến từ CTE, Trung tâm Dịch vụ Tư vấn và Truyền thông (CCCS), Cục PCTNXH, BCA, BĐBP và đại biểu từ tổ chức phi chính phủ và chuyên gia JICA). Kinh nghiệm về các chính sách và hoạt động phòng chống MBN ở Việt Nam đã được trình bày và chia sẻ. · Dự án đã hỗ trợ 02 đại biểu (ông Trần Văn Thao, CTE và ông Vũ Phấn Đua, BCA) tham gia Chương trình đồng sáng tạo tri thức của JICA về "Thúc đẩy mạng lưới giữa các nước ASEAN về phòng chống buôn bán người" từ ngày 23 tháng 10 năm 2019 đến ngày 8 tháng 11 năm 2019 tại Nhật Bản. · Hội nghị Quan chức Cấp cao (SOM) của Sáng kiến phối hợp cấp Bộ trưởng trong phòng, chống mua bán người Tiểu vùng sông Mekong (COMMIT) tổ chức vào ngày 16 tháng 12 năm 2020. Dự án đã tham gia với vai trò quan sát viên. · JICA Tokyo đã tổ chức Chương trình đồng sáng tạo tri thức trực tuyến về "Chương trình mới về thúc đẩy mạng lưới giữa các nước ASEAN

	về phòng chống buôn bán người cho những người tham gia cũ" vào ngày 28-29 tháng 1 năm 2021. Bà Lê Thị Thảo và bà Nguyễn Thị Thu Thủy của Trung tâm tư vấn và dịch vụ truyền thông (CCCS), CTE tham gia. Dự án đã hỗ trợ xây dựng Báo cáo Quốc gia của hai học viên, chuẩn bị bài thuyết trình và các biện pháp PCMBN ở Việt Nam và tham gia với vai trò quan sát viên. · JICA Tokyo đã tổ chức Chương trình đồng sáng tạo tri thức trực tuyến "Thúc đẩy mạng lưới giữa các quốc gia ASEAN về phòng chống MBN". Dự án đã hỗ trợ 2 trưởng ca của tổng đài Đà Nẵng (Ông Nguyễn Tấn Hải Triều) và An Giang (bà Đỗ Anh Thư) chuẩn bị và tham gia khóa đào tạo từ tháng 10 năm 2021 đến tháng 1 năm 2022.
Kết quả 2: Tổng đài Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Hà Nội (miền Bắc) và các trung tâm vùng ở An Giang (miền Nam) và Đà Nẵng (miền Trung) hoạt động tốt	
2-1 Sửa đổi tài liệu Hướng dẫn hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (2015)	· Dự án đã phối hợp với các NVTV và CTE rà soát tài liệu Hướng dẫn hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN hiện có và các điểm cần cải thiện. · Dự án đã hỗ trợ sửa đổi Hướng dẫn hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN thông qua việc thuê hai chuyên gia và tài liệu Hướng dẫn hoạt động sửa đổi đã được CTE phê duyệt vào tháng 8 năm 2019.
2-2 Mua sắm thiết bị cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người và nâng cấp phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu tại các trung tâm vùng	· Dự án đã hỗ trợ mua sắm trang thiết bị cho Đường dây nóng phòng chống MBN và nâng cấp phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu tại các tổng đài (Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang) vào tháng 6 năm 2020 theo đề nghị của CTE. · Khi Dự án nhận được yêu cầu bổ sung, Dự án đã cài đặt hệ thống sau vào tháng 5 năm 2021: - Hệ thống quản lý chất lượng Tổng đài (QMS) - Phần mềm theo dõi hệ thống - Phần mềm trả lời tự động (IVR) · Chi tiết các thiết bị và phần mềm được mua sắm trong Dự án được đính kèm như Phụ lục 1-3. Danh mục thiết bị được mua sắm trong Dự án
2-3 Đào tạo cho nhân viên tư vấn của Đường dây	· Tổng cộng, 12 khóa tập huấn đã được tổ chức cho ***315 lượt NVTV Đường dây nóng của ba vùng và nhân viên công tác xã hội của các Trung tâm Bảo trợ/Công tác xã hội trong cả nước. (Tham khảo Phụ lục

nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người	1-4. Danh sách đào tạo). Trước khi đào tạo, Dự án đã thu thập ý kiến của các NVTV về kiến thức và hiểu biết của họ thông qua các bảng câu hỏi. · Các chủ đề của khóa đào tạo bao gồm Quy trình tư vấn tâm lý, chính sách và thủ tục hỗ trợ cho nạn nhân bị mua bán, định nghĩa và nghiên cứu tình huống về MBN, Mô hình AMP, đánh giá buôn người, đánh giá an toàn và lập kế hoạch, đáp ứng các nhu cầu khẩn cấp và các trường hợp đe dọa tức thời, quy trình và kỹ thuật hỗ trợ tâm lý cho trẻ em bị xâm hại, nạn nhân MBN, sức khỏe tâm thần và quản lý ca. Trong thời gian thực hiện Dự án, NVTV Đường dây nóng đã phát triển các kỹ năng tư vấn của họ, và Dự án đề cao tính quan trọng của việc đào tạo thực hành thông qua hình thức đóng vai. · Để liên tục nâng cao năng lực của các NVTV của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, Dự án đã hỗ trợ xây dựng các tài liệu đào tạo chuẩn hóa do các NVTV giàu kinh nghiệm soạn thảo. · Tài liệu Ca điển hình do Tiến sĩ Nguyễn Thị Hải biên soạn dựa trên các trường hợp thực tế thu được từ đánh giá ngoài về chất lượng tư vấn.
2-4 Đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn thông qua đánh giá nội bộ và bên ngoài	· Dự án đã hỗ trợ đánh giá chất lượng tư vấn của tất cả các NVTV của hai tổng đài vùng (Đà Nẵng và An Giang) vào năm 2020. Tiến sĩ Trần Thị Minh Đức và Tiến sĩ Nguyễn Thị Hải đã thực hiện đánh giá 50 ca từ tháng 12/2018 đến tháng 4/2020 và đưa ra báo cáo chất lượng. Sự cải thiện cao về chất lượng tư vấn thấy được ở tất cả các NVTV. Tuy nhiên, vẫn còn một số điểm cần cải thiện, đặc biệt là kỹ năng xác định vấn đề của thân chủ và kỹ năng đặt câu hỏi, do đó, các kết quả đã được sử dụng để cải thiện các khóa đào tạo tiếp theo. · Dự án đã hỗ trợ đánh giá chất lượng tư vấn của tất cả các NVTV của các tổng đài vùng (Đà Nẵng và An Giang) và hai tư vấn viên mới tại Hà Nội vào năm 2021. Tiến sĩ Trần Thị Minh Đức và Tiến sĩ Nguyễn Thị Hải đã thực hiện đánh giá 60 ca từ tháng 5 năm 2020 đến tháng 5 năm 2021 và đã đưa ra các báo cáo chất lượng góp phần nâng cao chất lượng tư vấn. Số lượng ca tư vấn về MBN tăng từ 11 trường hợp trong giai đoạn trước (tháng 12 năm 2018 đến tháng 4 năm 2020) lên 20 trường hợp trong giai đoạn này (tháng 5 năm 2020 đến tháng 5 năm 2021). Số trường hợp chuyển tuyến ca MBN đã tăng từ 10 ca trong giai đoạn trước lên 29 ca trong giai đoạn này. Việc số lượng các ca

	MBN ở 2 tổng đài vùng tăng cho thấy năng lực của 2 tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang trong việc xử lý các ca MBN cũng như nhận thức về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN ở miền Trung và miền Nam đã được nâng cao. Mặt khác, vẫn còn một số điểm cần cải thiện như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi để nắm bắt vấn đề và nhu cầu của thân chủ một cách chính xác hơn nên kết quả khóa tập huấn sẽ được sử dụng để cải thiện khóa đào tạo tiếp theo. · Nội dung đánh giá nội bộ mà CTE thực hiện hàng tháng như sau: - Đánh giá hàng tháng dựa trên hồ sơ ca của tất cả các ca tư vấn, can thiệp, chuyển tuyến và chất lượng tư vấn, xem xét khiếu nại, rà soát các ca chuyển tuyến do Trưởng và phó tổng đài thực hiện, đánh giá các NVTV bao gồm cả các trưởng ca. - Họp định kỳ để trưởng ca đóng góp ý kiến về các thành viên và các ca điển hình, vv - Theo cơ chế đánh giá nội bộ của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông có một nhóm chịu trách nhiệm về các hồ sơ ca. Hàng tháng, nhóm rà soát tiến độ của các ca để báo cáo lãnh đạo nhắc nhở NVTV về việc lưu hoặc theo dõi ca.
2-5 Phân tích thông tin tư vấn và lập báo cáo 6 tháng	· Báo cáo 6 tháng và báo cáo năm được CCCS lập thường xuyên dựa trên việc phân tích thông tin từ tổng đài. Báo cáo 6 tháng và báo cáo năm đã được chia sẻ cho các cơ quan liên quan trong các cuộc họp Nhóm CTLN và gửi cho các cơ quan của Chính phủ, Quốc hội và 63 Sở LĐTBXH cũng như các Trung tâm Công tác xã hội/Bảo trợ xã hội toàn quốc.
Kết quả 3: Nâng cao hiểu biết của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người trên toàn quốc	
3-1 Xây dựng kế hoạch toàn diện cho các hoạt động truyền thông	· Ngay từ khi Dự án mới bắt đầu, một kế hoạch toàn diện cho các hoạt động truyền thông đã được xây dựng với sự tham vấn của CTE. Dự án cũng đã tham vấn với BCA, BĐBP và HLHPNVN để xây dựng kế hoạch hỗ trợ các thành viên Nhóm CTLN trong các hoạt động truyền thông của họ. · Xem xét những thay đổi của tình hình xã hội Việt Nam, chẳng hạn như tác động của dịch COVID-19, chiến lược và phương pháp hoạt động truyền thông đã được thảo luận thường xuyên thông qua các cuộc họp Nhóm CTLN và kế hoạch được điều chỉnh để phù hợp với tình hình xã hội ở Việt Nam

3-2 Xây dựng tài liệu và sản phẩm truyền thông	· Dự án đã sản xuất 02 loại tờ rơi và card visit bằng tiếng Anh và tiếng Việt. Các sản phẩm này được phân phát tại các cửa khẩu và tại các sự kiện PCMBN, ngoài ra còn được sử dụng trong các hoạt động truyền thông do các cơ quan liên quan thực hiện. Bên cạnh đó, standee đã được sản xuất và sử dụng tại các sự kiện. Một số standee, tờ rơi và card visit đã được trưng bày tại văn phòng JICA Việt Nam (Hà Nội và Hồ Chí Minh). · Áo phông, bút và quạt truyền thông đã được phát tại các sự kiện và để hỗ trợ các hoạt động truyền thông của các cơ quan liên quan. · Các biểu ngữ và biển hiệu bán cố định đã được dùng cho các vùng trọng điểm về MBN. Băng rôn được treo ở những nơi tập trung đông người, và biển hiệu bán cố định được lắp đặt chủ yếu ở các khu vực biên giới. · Các tạp chí có thông tin và bài viết về Đường dây nóng được mua và trưng bày tại nhiều sự kiện khác nhau như Ngày Quốc tế/Toàn dân phòng chống mua bán người tại Lạng Sơn và Nghệ An. Các ấn phẩm này sau đó đã được phân phát cho người dân. · Đối với các hoạt động truyền thông cho ngày Quốc tế/Toàn dân PCMBN, Dự án đã hỗ trợ BCA sản xuất mũ, áo phông và standee vào năm 2019 và 2020. Do quy mô của sự kiện bị hạn chế vào năm 2021 do COVID-19, nên Dự án đã hỗ trợ BCA sản xuất và phát sóng các chương trình truyền hình để nâng cao nhận thức của nhiều người hơn. · Dự án đã xây dựng và phân phối các tài liệu truyền thông này trong ba năm.

Sản phẩm		Số lượng (cái/copies)			Khu vực/mục tiêu phân phối chính
		2019	2020	2021	
1	Tờ rơi (TV)	288.500	9.000		Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau
	Tờ rơi (TA)	2.000	1.000		Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau
2	Card Visit (TV)	15.000	4.000		Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau
	Card Visit (TA)	20.000	1.000		Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau

	3	Áo phông	910		1.000	Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau
	4	Bút	5.000		500	Phân phối tại các hoạt động truyền thông khác nhau
	5	Lịch	107.200	107.904	100.000	Các xã và cơ quan ở các tỉnh trọng điểm
	6	Quạt		1.800		Các trường học tại Hà Nội, Đà Nẵng An Giang
	7	Standee	8	4		Trưng bày tại các sự kiện
	8	Biển hiệu bán cố định	230			Khu vực biên giới, cửa khẩu tại 19 tỉnh
	9	Banner	100	105	500	Chủ yếu là miền núi và các khu vực biên giới
	10	Tạp chí Lao động và Xã hội	100	150		Phân phối tại các sự kiện
	11	Tạp chí gia đình và Trẻ em	100			Phân phối tại các sự kiện
	12	Mũ (Hỗ trợ sự kiện)	600			Ngày Quốc tế/Toàn dân PCMBN
		Áo phông (Hỗ trợ sự kiện)	600	800		Ngày Quốc tế/Toàn dân PCMBN
		Standee (Hỗ trợ sự kiện)	10			Ngày Quốc tế/Toàn dân PCMBN
	13	Khẩu trang	Đang thực hiện			Đang thực hiện

3-3 Thực hiện các hoạt động truyền thông (báo chí, tài liệu quảng cáo, lịch, vv...)	· Các bài báo, quảng cáo về Đường dây nóng được đăng trên hai tạp chí khác nhau (Tạp chí Lao động và Xã hội, Tạp chí Gia đình và Trẻ em) và trên báo Nhân Dân cuối tuần. Về công tác truyền thông qua mạng internet, các bài báo, quảng cáo được đăng tải trên website Tạp chí Lao động và Xã hội, các bài báo trên website của Bộ LĐTB&XH và Dân trí (online). Số lượng bài báo đã đăng được thể hiện trong bảng dưới đây. · Ba video clip mới được sản xuất, một video giới thiệu các chức năng của Đường dây nóng, một video về hoạt động của Đường dây nóng và một video về chủ đề mang thai hộ. Ngoài ra, 3 video clip sản xuất trong giai đoạn 1 đã được chỉnh sửa và cập nhật thông tin. · Để truyền thông cho các dân tộc thiểu số, các tài liệu nghe nhìn bằng tiếng dân tộc thiểu số đã được sản xuất và phát trên đài phát thanh và truyền hình. Phim hoạt hình cũng được phát triển để nâng cao nhận thức của người dân tộc thiểu số. Về phim Hoạt hình, dự án không chỉ xây dựng phiên bản phụ đề tiếng Việt và tiếng Anh, mà còn có phiên bản lồng tiếng bằng tiếng dân tộc thiểu số (H'mông, Khmer, Êđê và Tày).

	· Xây dựng Sổ tay cho các tuyên truyền viên và lãnh đạo Hội LHPNVN trong các hoạt động truyền thông cấp cơ sở và hội họp cộng đồng thường kỳ. · Dự án đã hỗ trợ các sự kiện của BCA nhằm hưởng ứng ngay Quốc tế/Toàn dân PCMBN tại Lạng Sơn năm 2019 và Nghệ An năm 2020. Do ảnh hưởng của COVID-19, Dự án đã hỗ trợ BCA thông qua việc sản xuất các chương trình truyền hình và phát sóng trên ANTV.

Các hoạt động truyên thông		Chi tiết
1	Tạp chí Lao động và Xã hội	Bài báo (12 bài) và quảng cáo trong 3 năm
2	Tạp chí gia đình và Trẻ em	Bài báo (4 bài) và quảng cáo trong năm 2019
3	Báo (Nhân Dân)	4 bài trong năm 2020
4	Báo điện tử (Dân trí)	5 bài trong năm 2019
5	Website của Bộ LĐTB&XH	28 bài trong 3 năm
6	Phát thanh	161 lần trong 3 năm, tiếng Việt và tiếng dân tộc thiểu số
7	Video clip	Đã sản xuất 3 clip mới và sửa lại 3 clip đã có
8	Phim hoạt hình	Tiếng Việt, tiếng dân tộc thiểu số và phụ đề tiếng Anh
9	Sổ tay	2.200 bản
10	Hỗ trợ sự kiện	Quốc tế/Toàn dân PCMBN/3 năm, 2019 tới 2021
11	Phim tài liệu về dự án	01 phim tài liệu trong năm 2021
12	Phóng sự của Hội LHPNVN	01 phóng sự trong năm 2021

2. Thành tựu của Dự án

2-1 Đầu ra và các chỉ số (Giá trị mục tiêu và giá trị thực tế đạt được khi hoàn thành)

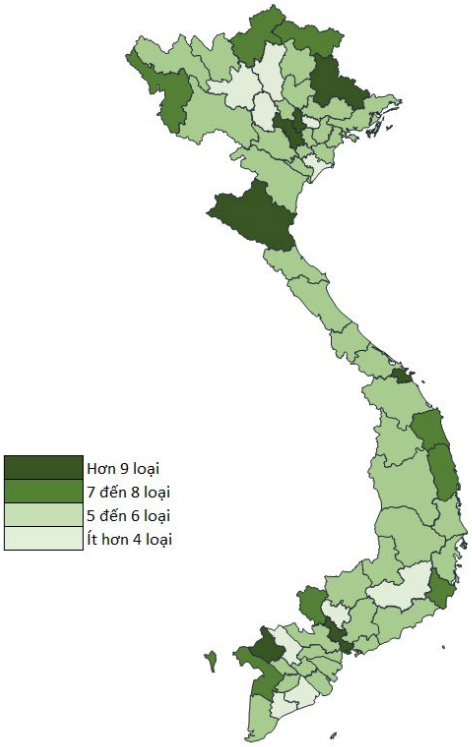
Dựa trên Kế hoạch hoạt động, các hoạt động của dự án đã được thực hiện. Các giá trị mục tiêu của các đầu ra và kết quả được thể hiện trong bảng dưới đây.

Các chỉ số	Các kết quả
Đầu ra 1: Tăng cường Hệ thống chuyển tuyến/ Chia sẻ thông tin thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh	
1-1 Các cuộc họp nhóm CTLN được tổ chức theo quý (Gần đạt)	· Các cuộc họp Nhóm CTLN được tổ chức gần như hàng quý, 3 lần vào năm 2019, 2 lần vào năm 2020 và 2 lần vào năm 2021. Quy định giãn cách xã hội do dịch COVID-19 vào năm 2020 và 2021 khiến việc tổ chức các cuộc họp Nhóm

	CTLN gặp nhiều khó khăn, nhưng các thành viên của nhóm vẫn trao đổi thông tin qua các cuộc hội thảo và các cuộc họp liên quan tới Kế hoạch hành động quốc gia.
1-2 Khuyến nghị của nhóm CTLN về nội dung các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được đưa vào kế hoạch năm của Kế hoạch quốc gia về PCMBN. (Đã đạt)	· Các khuyến nghị chính do Dự án đề xuất về các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã được đưa vào kế hoạch năm 2019, 2020 và 2021 của KHHĐQG (2016-2020) và KHHĐQG (2021-2025) và Kế hoạch năm của Bộ LĐTB&XH giai đoạn 2021-2025
1-3 Đầu mối các Sở LĐTBXH của tất cả các tỉnh và thành phố đều tham dự các hội thảo về quy trình cơ chế chuyển tuyến nạn nhân của MBN (Đã đạt)	· Các hội thảo được tổ chức vào các năm 2019, 2020 và 2021 · Đầu mối của 63 tỉnh, thành phố tham gia hội thảo cơ chế chuyển tuyến.
1-4 Các cơ quan có liên quan đến việc chuyển tuyến của tất cả 63 tỉnh thành phố được đăng ký thông tin trong danh bạ điện tử mở rộng. (Đã đạt)	· Thông tin của các cơ quan chuyển tuyến từ cấp trung ương đến cấp xã của 63 tỉnh thành được thu thập, cài đặt trong hệ thống mới nâng cấp và cập nhật thường xuyên
Kết quả 2: Tổng đài Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Hà Nội (miền Bắc) và các trung tâm vùng ở An Giang (miền Nam) và Đà Nẵng (miền Trung) hoạt động tốt	
2-1 <u>Phê duyệt tài liệu Hướng dẫn hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN cho các tổng đài</u> (Đã đạt)	· Hướng dẫn hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN cho các tổng đài đã được Cục Trẻ em rà soát và phê duyệt.
2-2 99% các ca thuộc tổng	· Tỉ lệ phần trăm ca hoàn thành thuộc Mục (2) tư vấn là 100% trong cả 3 năm 2019, 2020 và2021

của Mục (2)[5] tư vấn và 65% các ca của Mục (3) chuyển tuyến được hoàn thành. (Đã đạt một phần)	· Tỉ lệ phần trăm các ca hoàn thành thuộc Mục (3) chuyển tuyến là 71,4% (Đã đạt) trong năm 2019, 64,4% (chưa đạt) trong năm 2020 và 62,86% (chưa đạt) trong năm 2021. · Mặc dù không đạt được mục tiêu này vào năm 2020, Đường dây nóng đã rất nỗ lực bất chấp tình hình khó khăn khi chuyển tuyến do các quy định hạn chế nhập cư do COVID-19. Do các hạn chế về xuất nhập cảnh và đi lại, việc chuyển tuyến và phối hợp với các cơ quan chính phủ và công an ở nước ngoài mất thời gian và kéo dài.
2-3 Báo cáo 6 tháng bao gồm các vấn đề còn tồn tại và các bài học kinh nghiệm dựa trên phân tích được trình (Đã đạt)	· Báo cáo 6 tháng và báo cáo năm được CCCS lập thường xuyên dựa trên việc phân tích thông tin từ tổng đài và gửi cho các cơ quan liên quan trong các cuộc họp Nhóm CTLN, các cơ quan của Chính phủ, Quốc hội và 63 Sở LĐTBXH cũng như các Trung tâm Công tác xã hội/Bảo trợ xã hội toàn quốc.
Đầu ra 3: Nâng cao hiểu biết của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người trên toàn quốc	
3-1 20 loại hình các hoạt động truyền thông do Bộ LĐTBXH và các cơ quan liên quan thực hiện. (Đã đạt)	· 22 loại hình truyền thông. Cụ thể là: 1) Tờ rơi, 2) Card visit, 3) Áo phông, 4) Bút, 5) Lịch, 6) Quạt, 7) Standee, 8) Biển hiệu bán cố định tại các cửa khẩu, 9) Biểu ngữ, 10) Tạp chí Lao động & Xã hội, 11) Tạp chí Gia đình & Trẻ em, 12) Báo điện tử / Dân trí, 13) Báo điện tử / Nhân dân, 14) Trang thông tin điện tử Bộ LĐTB&XH, 15) Thông điệp phát thanh, 16) Thông điệp truyền hình, 17) Video clip hoạt hình, 18) Sổ tay, 19) Hỗ trợ sự kiện cho Ngày Thế giớiToàn dân PCMBN, 20) Phóng sự về các hoạt động của Hội LHPNVN, 21) Phóng sự về Dự án và 22) Khẩu trang.
3-2 Tất cả các tỉnh, thành phố đều được bao phủ bởi các hoạt động truyền thông (Đã đạt)	· Tất cả các tỉnh, thành phố đều được bao phủ bởi các hoạt động truyền thông. Cụ thể, các thông điệp trên Đài Truyền hình và Đài phát thanh đã được phát đi khắp 63 tỉnh thành trên toàn quốc và băng rôn được phát đến 54 tỉnh thành. Bên cạnh đó, các tài liệu truyền thông khác nhau đã được phân

[5] Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN chia các cuộc gọi thành 3 nội dung: (1) cung cấp thông tin (các cuộc gọi hỏi đáp về thông tin), (2) tư vấn và (3) chuyển tuyến (các cuộc gọi yêu cầu can thiệp và kết nối tới các cơ quan có liên quan đề nghị tìm kiếm và giải cứu).

	phát tại các tỉnh/thành phố trọng điểm. · Bản đồ dưới đây cho thấy mỗi tỉnh đã thực hiện bao nhiêu loại hoạt động truyền thông khác nhau.  · (Bản đồ do Dự án xây dựng)
3-3 Trung bình 50% người dân biết về Đường dây nóng trong 3 vùng khảo sát. (Đã đạt)	· Trung bình có 51% người dân biết về Đường dây nóng trong 3 vùng khảo sát trong năm 2021, đã tăng so với 12,3% trong Báo cáo đầu kỳ năm 2019. So với Báo cáo đầu kỳ, mức độ nhận thức của người dân về Đường dây nóng tăng cao nhất ở Hà Tĩnh (năm 2019 là 11%; năm 2021 là 85%), tiếp theo là Tây Ninh (năm 2019 là 3%; năm 2019 là 41%). Trong khi ở Cao Bằng, mức độ nhận thức của người dân về Đường dây nóng tăng chậm (năm 2019 là 23%; năm 2021 là 27%). · So với Khảo sát cuối kỳ năm 2019, tỉ lệ người dân biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN thông qua "các cán bộ Nhà nước và truyền thông xã/làng/bản" đang tăng dần. Điều đó cho thấy truyền thông thông qua các

cán bộ và truyền thông xã/làng/bản góp phần làm tăng tỉ lệ người dân biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN.

- Bảng dưới đây so sánh kết quả kênh thông tin người dân biết tới Đường dây nóng trong Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ.

	Thông tin chính thống	Phương tiện thông tin đại chúng	Mạng xã hội	Các sản phẩm truyền thông	Bạn bè/Họ hàng	Trường học
KSĐK	45,95%	86,2%	45,95%	5,41%	18,9%	5,41%
KSCK	54,2%	75,2%	42,5%	6,5%	9,8%	10,5%

KSĐK: Khảo sát đầu kỳ
KSCK: Khảo sát cuối kỳ

Thông tin chính thống: Các cán bộ nhà nước và truyền thông xã/làng/thôn.
Các sản phẩm: Các sản phẩm truyền thông (bút, áo phông, quạt tay, vv.)

- Trong số những người biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, có 57,5% biết về dịch vụ "Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống MBN, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm"; 52,3% biết về dịch vụ "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân mua bán người", 48,3% biết về dịch vụ "Tư vấn tâm lý"; 32% biết về dịch vụ "Tiếp nhận và phân loại thông tin" và 26,1% biết về dịch vụ "Chuyển tuyến, giới thiệu đến các nơi tiếp nhận khác/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích".

2-2 Mục đích và các chỉ số của dự án (Giá trị mục tiêu và giá trị thực tế đạt được khi hoàn thành)

Dựa trên Kế hoạch hoạt động, các hoạt động của dự án đã được thực hiện. Mục đích của dự án và các kết quả trong chỉ số được mô tả trong bảng dưới đây.

Các chỉ số	Kết quả
Mục đích dự án	
1. Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được phản ánh trong các văn bản chính sách (kế hoạch quốc gia, các văn bản pháp luật)	· (Gần đạt/Đạt) Nội dung Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được phản ánh trong Kế hoạch hành động quốc gia (2021-2025) và bản dự thảo Nghị định 09.
2. Số lượng các cuộc gọi liên quan tới MBN tại mỗi trung tâm vùng lần lượt là: 2.475 cuộc tại Hà Nội, 900 cuộc tại Đà Nẵng và 1.125 cuộc tại An Giang trong năm 2021 –	· (Chưa đạt) Số lượng các cuộc gọi liên quan tới MBN ở 3 tổng đài là 2.010 cuộc năm 2018, 2.520 năm 2019, 2.826 cuộc năm 2020 và 3,808 cuộc trong năm 2021. Trong năm 2021, số lượng các cuộc gọi liên quan tới MBN ở mỗi tổng đài là 2.841 cuộc ở Hà Nội, 197 cuộc ở Đà Nẵng và 770 cuộc ở An Giang.
3. Số lượng ca chuyển tuyến từ các trung tâm tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh lần lượt là 51 tại Hà Nội, 18 tại Đà Nẵng và 23 tại An Giang trong năm 2021	· (Chưa đạt) Số lượng các cuộc gọi chuyển tuyến ở 3 tổng đài là 30 ca năm 2018, 35 ca năm 2019, 59 ca năm 2020 và 35 ca trong năm 2021. Trong năm 2021, số lượng ca chuyển tuyến từ mỗi tổng đài tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh, thành phố là 19 ca tại Hà Nội, 6 ca tại Đà Nẵng và 10 ca tại An Giang.

3. Quá trình sửa đổi Ma trận thiết kế Dự án (PDM)

3-1. Dựa trên sự phê duyệt tại cuộc họp Khởi động và Ban điều phối đầu tiên được tổ chức vào ngày 14 tháng 12 năm 2018, các thay đổi của PDM0 đã được thực hiện và những sửa đổi này được phản ánh trong PDM1 như sau:

- Căn cứ vào ngày phái cử Chuyên gia JICA đầu tiên đến Việt Nam, thời gian của Dự án được thay đổi thành Từ tháng 11 năm 2018 sang tháng 11 năm 2021.
- Do BCA cơ cấu lại, Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội (C45) được hợp nhất thành C02 (Cục cảnh sát hình sự).

3-2. Dựa trên sự phê duyệt tại cuộc họp BĐP được tổ chức vào ngày 4 tháng 7 năm 2019, các giá trị mục tiêu của các chỉ số đã được quyết định và phản ánh trong PDM2 như sau:

- Mục tiêu tổng thể Chỉ số 1: Số nạn nhân MBN và người có nguy cơ trở thành nạn nhân được chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan đạt 100 người vào năm 2024.
- Giá trị mục tiêu được đặt ra dựa trên số liệu thống kê của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN về số lượng cuộc gọi chuyển tuyến (26 vào năm 2014, 72 vào năm 2015, 80 vào năm 2016, 85 vào năm 2017 và 30 vào năm 2018).
- Chỉ số Mục tiêu tổng thể 2: 80% người đánh giá đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng đối với các cơ quan liên quan nhận chuyển tuyến từ tổng đài vùng.
- Giá trị mục tiêu được thiết lập dựa trên các kết quả của Khảo sát đầu kỳ vào năm 2019 (40%).
- Chỉ số Mục tiêu tổng thể 2: Số ca liên quan tới mua bán người tại mỗi Trung tâm vùng trong năm 2021 lần lượt là 2.475 ca tại Hà Nội, 900 ca tại Đà Nẵng và 1.125 ca tại An Giang.

  Giá trị mục tiêu được thiết lập dựa trên số liệu thống kê Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN (2014 - 2018). Tổng số cuộc gọi đến ba tổng đài như bảng sau:

Năm	2014	2015	2016	2017	2018
Số cuộc gọi	1.028	3.225	3.616	3.387	2.010

- Chỉ số Mục tiêu tổng thể 3: Số ca chuyển tuyến từ mỗi Trung tâm vùng tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh/ thành phố năm 2021 lần lượt là: 51 ca tại Hà Nội, 18 ca tại Đà Nẵng và 23 ca tại An Giang.

  Giá trị mục tiêu được thiết lập dựa trên số liệu cho chỉ số 1 của Mục tiêu tổng thể
- Chỉ số kết quả 1-4: Các cơ quan có liên quan đến việc chuyển tuyến của tất cả 63 tỉnh thành phố được đăng ký thông tin trong danh bạ điện tử mở rộng.

  Giá trị mục tiêu được thiết lập dựa trên tầm nhìn rằng Danh bạ điện tử có chứa thông tin của tất cả 63 tỉnh thành. Trong danh mục điện tử trước đây, có một số đầu mối liên hệ chưa được cập nhật. Do đó, Danh bạ điện tử chưa bao phủ hết 63 tỉnh thành.
- Chỉ số kết quả 2-2: 99% các ca của tổng Mục (2) tư vấn và 65% các ca của Mục (3) chuyển tuyến được hoàn thành.

  Giá trị được thiết lập dựa trên các thông tin do Cục Trẻ em cung cấp và các kết quả thảo luận với Cục Trẻ em.
- Chỉ số kết quả 3-1: 20 phương pháp truyền thông được thực hiện bởi Bộ LĐTBXH và các cơ quan liên quan.

  Giá trị được thiết lập dựa trên các thông tin do Cục Trẻ em cung cấp và các kết quả thảo luận với Cục Trẻ em.
- Chỉ số kết quả 3-3: Trung bình 50% người dân biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các vùng khảo sát mẫu.

Giá trị mục tiêu được thiết lập dựa trên các kết quả Khảo sát đầu kỳ trong năm 2019 (12,3%).

3-3. Dựa trên sự phê duyệt tại cuộc họp BĐP được tổ chức vào ngày 18 tháng 8 năm 2021, thời gian dự án được kéo dài và sửa đổi được phản ánh trong PDM3 như sau:

- Thời gian dự án được thay đổi từ tháng 11 năm 2018 - tháng 11 năm 2021 (3 năm) sang tháng 11 năm 2018 - tháng 3 năm 2022 (3 năm 5 tháng).

4. Các nội dung khác

4-1 Các kết quả tác động Môi trường và Xã hội (nếu có)

Không

4-2 Các kết quả về giới/ Xây dựng hòa bình/ Giảm nghèo (nếu có)

Phần lớn nạn nhân của MBN là phụ nữ (khoảng 70%), đặc biệt trên thế giới có khoảng 90% nạn nhân của khai thác tình dục là phụ nữ và trẻ em gái[6]. Tại Việt Nam trong năm 2020, có 112 nạn nhân trên tổng số 121 nạn nhân là nữ, trong đó có 32 nạn nhân là trẻ em[7]. Do đó, Dự án mong muốn đóng góp vào việc trao nữ quyền và bình đẳng giới tại Việt Nam. Dự án được thực hiện có cân nhắc về giới và đóng góp vào vấn đề nhạy cảm giới.

Về người gọi đến Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã cung cấp dịch vụ cho 975 phụ nữ và trẻ em gái vào năm 2019, 1.122 người năm 2020 và 1.443 người năm 2021, tổng số là 3.540 người trong 03 năm, chiếm 38,7% tổng số người gọi. Những người gọi đến Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN không chỉ bao gồm bản thân khách hàng mà còn bao gồm gia đình/bạn bè/những người phát hiện các ca có dấu hiệu MBN. Do đó, rất có thể Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã phục vụ nhiều hơn 3.237 khách hàng là nữ giới trong 03 năm. Trong các trường hợp chuyển tuyến, Đường dây nóng đã cung cấp dịch vụ cho phụ nữ và trẻ em gái trong các năm như sau: năm 2019: 28 trường hợp năm 2020: 71 trường hợp, năm 2021: 35 trường hợp, tổng số 134 người trong 03 năm. Chi tiết được hiển thị trong bảng dưới đây.

Bảng 1. Số lượng và phần trăm người gọi nữ giới gọi tới Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN

[6] UNODC, "Báo cáo toàn cầu về Mua bán người, 2018"
[7] Bộ ngoại giao Hoa Kỳ, "Báo cáo mua bán người năm 2021"

Mục/Năm	2019	2020	2021	Total
Tổng số người gọi nữ giới	975	1.122	1.443	3.540
Phần trăm người gọi nữ giới (%)	38,7	39,7	37,9	38,7
Số nạn nhân nữ được chuyển tuyến	28	71	35	106
Phần trăm nạn nhân nữ được chuyển tuyến (%)	80	83,5	83.3	82,7

Nguồn: CTE, Bộ LĐTBXH "Báo cáo Đường dây nóng năm 2019, 2020 và 2021"

Ngoài ra, Dự án đã góp phần nâng cao năng lực cho các NVTV nữ thông qua các khóa đào tạo. Về NVTV của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN có cả NVTV nữ và nam ở cả 3 tổng đài với đa số là nữ. Dự án đã tổ chức tập huấn cho các NVTV trong đó có nội dung về vấn đề bình đẳng giới, bao gồm cả việc tư vấn cho các nạn nhân bị xâm hại tình dục. Nạn nhân của MBN và bạo lực tình dục có cả nạn nhân là nam. Trong khóa đào tạo cho các NVTV có hướng dẫn về tính cần thiết của Đường dây nóng trong việc quan tâm tới cảm xúc của thân chủ khi trong một số trường hợp nạn nhân bị xâm hại tình dục là nam muốn tránh gặp NVTV là nam.

Liên quan tới nội dung hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số, Dự án đã hỗ trợ thực hiện các hoạt động truyền thông bằng tiếng dân tộc và đào tạo cho các cộng tác viên tiếng dân tộc. Các hoạt động này được mong đợi sẽ góp phần nâng cao nhận thức của đồng bào dân tộc thiểu số về PCMBN và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN. Dự án cũng hỗ trợ tăng cường năng lực cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN nhằm cung cấp các dịch vụ tư vấn và chuyển tuyến cho người dân đồng bào dân tộc thiểu số- những người không biết hoặc không giỏi tiếng Kinh.

Về số lượng cuộc gọi đến từ đồng bào dân tộc thiểu số, Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã hỗ trợ chuyển tuyến cho 03 nạn nhân dân tộc thiểu số (chiếm 8,6%) và 32 nạn nhân dân tộc Kinh (chiếm 91,4%) trong năm 2019; 14 nạn nhân dân tộc thiểu số (chiếm 16,5%) và 71 nạn nhân nạn nhân dân tộc Kinh (chiếm 83,5%) trong năm 2020 và 14 nạn nhân người dân tộc thiểu số (chiếm 16,7%) và 70 nạn nhân dân tộc Kinh (83,3%) trong năm 2021. Mặc dù thời gian theo dõi chỉ giới hạn trong 3 năm, số lượng người dân tộc thiểu số gọi tới Tổng đài đã tăng nhẹ.

III. Các kết quả rà soát chung

1. Các kết quả rà soát chung dựa trên các tiêu chí đánh giá của Dự án

1-1. Sự phù hợp

Sự phù hợp và thống nhất của Dự án được đánh giá là cao (4[8])vì những lý do sau.

(1) Sự phù hợp với kế hoạch và chính sách phát triển của Việt Nam

Chính phủ Việt Nam đã xây dựng Luật Phòng, chống mua bán người (sau đây gọi là "Luật PCMBN") vào năm 2011, và Kế hoạch Quốc gia về phòng chống mua bán người (giai đoạn 2011- 2015). Bên cạnh đó, "Kế hoạch hành động quốc gia về chống buôn bán người" đã được xây dựng vào tháng 7 năm 2004 và "Ban chỉ đạo Chương trình quốc gia về phòng chống mua bán người (Ban chỉ đạo 130)" được thành lập với tư cách là cơ quan thực hiện. Nay đổi tên thành "Ban Chỉ đạo 138" do Phó Thủ tướng làm Trưởng ban. Hiện tại, "Kế hoạch hành động quốc gia về PCMBN (2021–2025)" lần thứ tư đã được ban hành. Việc củng cố và nâng cấp Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được nêu trong Kế hoạch Hành động Quốc gia (2021-2025) và điều đó cho thấy rằng Dự án phù hợp với các kế hoạch quốc gia.

Ngoài ra, Dự án phù hợp với các mục tiêu của chính sách về PCMBN được quy định trong Chiến lược Quốc gia về Bình đẳng giới (2011–2020), "Luật Trẻ em" và "Chương trình Mục tiêu về Phát triển Hệ thống Hỗ trợ Xã hội (2016–2020)". Ngoài ra, các hoạt động của Dự án phù hợp với Quyết định số 830/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình "Bảo vệ và hỗ trợ trẻ em tương tác lành mạnh, sáng tạo trên môi trường mạng giai đoạn 2021-2025".

(2) Sự phù hợp với nhu cầu của nhóm mục tiêu

Tại Việt Nam, số vụ MBN đang tăng lên trong trung hạn mặc dù giảm trong ngắn hạn trong những năm gần đây. Trong năm 2006-2015, số vụ việc liên quan tới MBN là 1.253 vụ, số thủ phạm là 3.510 và số nạn nhân là 3.186. Trong giai đoạn 2016-2019, số vụ việc là 1.162 vụ, số thủ phạm là 1.546 và số nạn nhân là 2,814[9]. Điểm đến chủ yếu là Trung Quốc, ngoài ra còn có Malaysia, Singapore, Thái Lan, Campuchia, Lào, Myanmar, Colombia và các nước Châu Âu[10]. Trong thống kê chính thức, tổng số người có thể là nạn nhân trong năm 2015 được báo cáo là khoảng 1.000[11]. Trên thực tế còn nhiều nạn nhân không được chứng nhận chính thức. Ngoài ra, các thủ đoạn của tội phạm trở nên phức tạp và khó xác định hơn. Các mục tiêu của Dự án phù hợp với nhu cầu hỗ trợ cho các những người có

---

[8] Trong mục "1. Kết quả rà soát chung dựa trên tiêu chí đánh giá của CTE", Dự án được xếp hạng: 4-Cao, 3-Tương đối cao, 2: Trung bình, 1: Thấp.

[9] Phần thuyết trình của BCA tại Hội thảo Kế hoạch HĐQG tổ chức ngày 30/6/2020.

[10] Phần thuyết trình của BCA tại Hội thảo Mạng lưới kết nối tổng đài 111 ngày 12/12/ 2019.

[11] Ghi chú Chính sách và thông tin quốc gia Việt Nam: Nạn nhân buôn người, Bộ Nội vụ Vương quốc Anh 2016 https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/571076/CPIN_-_Vietnam_-_Trafficking_-_v2.0__November_2016_.pdf

nguy cơ là nạn nhân và các nạn nhân nhận được hỗ trợ từ đối tác và các cơ quan liên quan.

Việc thiết lập các tổng đài vùng được mong đợi sẽ mang lại các lợi ích như sau:

- Để thu thập thêm thông tin chi tiết về các ca MBN, phản ánh tốt hơn tình hình thực tế của nơi xuất phát của các nạn nhân. Đáp ứng tốt hơn nhu cầu về ngôn ngữ và văn hóa vùng miền của người dân.
- Việc chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan nhanh chóng hơn so với việc chuyển tuyến qua các tổng đài trong trường hợp người gọi cần dịch vụ gấp;
- Cung cấp các dịch vụ tư vấn và các hoạt động truyền thông bằng ngôn ngữ địa phương của từng tổng đài vùng phụ trách các tỉnh (Miền Bắc, Miền Trung và Miền Nam).

Trong quá trình thực hiện Dự án, nhu cầu của nhóm mục tiêu cuối cùng (nạn nhân mua bán trở về) đã được thu thập trong đánh giá việc thực hiện Nghị định số 09-2013/NĐ-CP và báo cáo của khảo sát đã được chia sẻ rộng rãi trong Hội nghị tổng kết vào tháng 11 năm 2019 và Hội thảo tham vấn vào tháng 6 năm 2020. Sổ tay dành cho cán bộ bộ đội biên phòng được xây dựng dựa trên yêu cầu của Bộ đội biên phòng cũng như khuyến nghị từ đánh giá dựa trên nhu cầu của các nạn nhân bị mua bán trở về.

Theo kết quả của cuộc khảo sát cuối kỳ, nhu cầu về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN của những người được khảo sát phù hợp với chức năng của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN. Khảo sát cuối kỳ cũng xác nhận mức độ phù hợp với nhu cầu của đối tượng mục tiêu.

(3) Sự phù hợp với nhu cầu của khu vực mục tiêu

Dự án hướng tới tất cả 63 tỉnh và thành phố của Việt Nam, tập trung vào các tổng đài ở Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang. Đối với Hà Nội và An Giang, chức năng Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã được thiết lập lần lượt qua Giai đoạn 1, tiếp tục trở thành tổng đài cho khu vực miền Bắc và miền Nam. Đối với Đà Nẵng, do các chương trình phúc lợi xã hội dành cho nhiều tỉnh khác do Sở LĐTBXH thực hiện bằng nguồn ngân sách của Bộ LĐTB&XH cũng như mối quan hệ phối hợp giữa các cơ quan liên quan đã được xây dựng thông qua Đường dây nóng quốc gia về bảo vệ trẻ em nên Đà Nẵng được đánh giá cao, thích hợp để trở thành tổng đài vùng phụ trách khu vực miền Trung Việt Nam.

Việc thiết lập khu vực mục tiêu của Dự án gồm 63 tỉnh/ thành phố là cần thiết để cung cấp các dịch vụ trên toàn quốc đồng thời duy trì sự thống nhất với các

đường dây nóng quốc gia khác như cảnh sát, cứu hỏa và cứu thương. Ngoài ra, các nạn nhân của MBN có thể được tìm thấy trên toàn quốc, mặc dù có những khu vực được gọi là điểm nóng cắt ngang biên giới với các nước láng giềng. Do đó, trong Kế hoạch chi tiết của Dự án đã khẳng định rằng việc thiết lập mạng lưới cộng tác để bảo vệ và giúp nạn nhân của MBN tái hòa nhập cộng đồng trên toàn quốc là cần thiết.

(4) Sự phù hợp của kế hoạch và cách tiếp cận dự án

Để nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN cũng như thiết lập mạng lưới hợp tác giữa các tỉnh trong cả nước, Dự án đã triển khai các hoạt động như hội thảo đầu mối của Sở LĐTBXH và các hoạt động truyền thông trong nước.

1-2. Sự phù hợp

Sự phù hợp của Dự án được đánh là Cao (4).

(1) Phù hợp các chính sách ODA của Nhật Bản

Chính phủ Nhật Bản đã ký Nghị định thư Palermo vào năm 2000 và thành lập Ủy ban liên lạc liên Bộ chống buôn bán người vào năm 2004. Ngoài ra, Chính phủ Nhật Bản đã xây dựng "Kế hoạch hành động phòng chống MBN" và đã thúc đẩy các biện pháp toàn diện lồng ghép vào các chính sách của chính phủ. Kế hoạch hành động chống MBN đã được xây dựng và sửa đổi 5 năm một lần, và trong "Kế hoạch hành động PCMBN năm 2014", Chính phủ Nhật Bản tuyên bố "cung cấp hỗ trợ cho các nước Đông Nam Á thông qua Hỗ trợ phát triển chính thức (ODA) trong các lĩnh vực như giáo dục về MBN, chăm sóc nạn nhân, nâng cao khả năng dạy nghề và nâng cao khả năng thực thi pháp luật."

Ngoài ra, chính sách ODA của Nhật Bản dành cho Việt Nam (tháng 11/2017) tập trung hỗ trợ cho mạng lưới an sinh và an toàn xã hội cho các đối tượng dễ bị tổn thương như khuyết tật, MBN. Dự án được xếp vào "Chương trình mạng lưới an sinh và an toàn xã hội"[12]. Như vậy, các nội dung của Dự án phù hợp với chính sách ODA của Nhật Bản.

(2) Hợp tác với các chương trình khác của Nhật Bản và quốc tế trong khuôn khổ quốc tế

Dự án đồng tổ chức các hội thảo với Văn phòng Liên Hợp Quốc về chống Ma túy và Tội phạm (UNODC) và Tổ chức Di cư quốc tế (IOM) trong hoạt động rà soát Nghị định số 09 và liên tục đóng góp kinh nghiệm phối hợp giữa các cơ quan trong thảo luận về Cơ chế chuyển tuyến quốc gia do UN-ACT chủ trì thông qua

[12] ODA của Nhật Bản: Kế hoạch luân chuyđoển cho nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

các hội thảo. Ngoài ra, Dự án đã trao đổi thông tin với Dự án "Phòng chống mua bán người cho phụ nữ và trẻ em gái ở tỉnh Điện Biên" do Tổ chức Tầm nhìn Thế giới Nhật Bản thực hiện trong khuôn khổ hợp tác tài trợ của tổ chức phi chính phủ Nhật Bản do Đại sứ quán Nhật Bản tại Việt Nam tài trợ.

Do đó, Dự án phù hợp với các chính sách ODA của Nhật Bản và hợp tác với các tổ chức khác ngoài JICA trong khuôn khổ quốc tế. Do đó, tính liên kết của Dự án được đánh giá là cao.

1-3. Tính hiệu quả

Hiệu quả của Dự án được đánh giá là ở tương đối cao do ảnh hưởng của COVID-19 do các nguyên nhân sau.

(1) Triển vọng đạt được Mục đích của Dự án

Mục đích Dự án dự kiến sẽ đạt được đối với Chỉ số 1 (Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được phản ánh trong các văn bản chính sách) như đã trình bày ở trên. Mặt khác, Mục đích Dự án có thể không đạt được theo Chỉ số 2 (số lượng cuộc gọi đến) và 3 (số lượng cuộc gọi chuyển tuyến). Số lượng cuộc gọi đến tới Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã tăng đều đặn từ 2.010 cuộc vào năm 2018 lên 2.520 cuộc vào năm 2019, 2.826 cuộc gọi vào năm 2020 và 3808 trong năm 2021. Tuy nhiên, mức tăng ngày càng ít vào năm 2020 và 2021.

Về số lượng cuộc gọi đến từng tổng đài, Chỉ số 2 của Mục đích Dự án đặt ra số lượng cuộc gọi đến từng tổng đài lần lượt là 2.475 tại Hà Nội, 900 tại Đà Nẵng và 1.125 tại An Giang vào năm 2021. Chỉ số 3 đặt ra số lượng cuộc gọi chuyển tuyến lần lượt là 51 tại Hà Nội, 18 tại Đà Nẵng và 23 tại An Giang vào năm 2021. Chi tiết về số lượng cuộc gọi đến mỗi tổng đài như dưới đây:

Bảng 2. Số lượng cuộc gọi đến mỗi tổng đài vùng

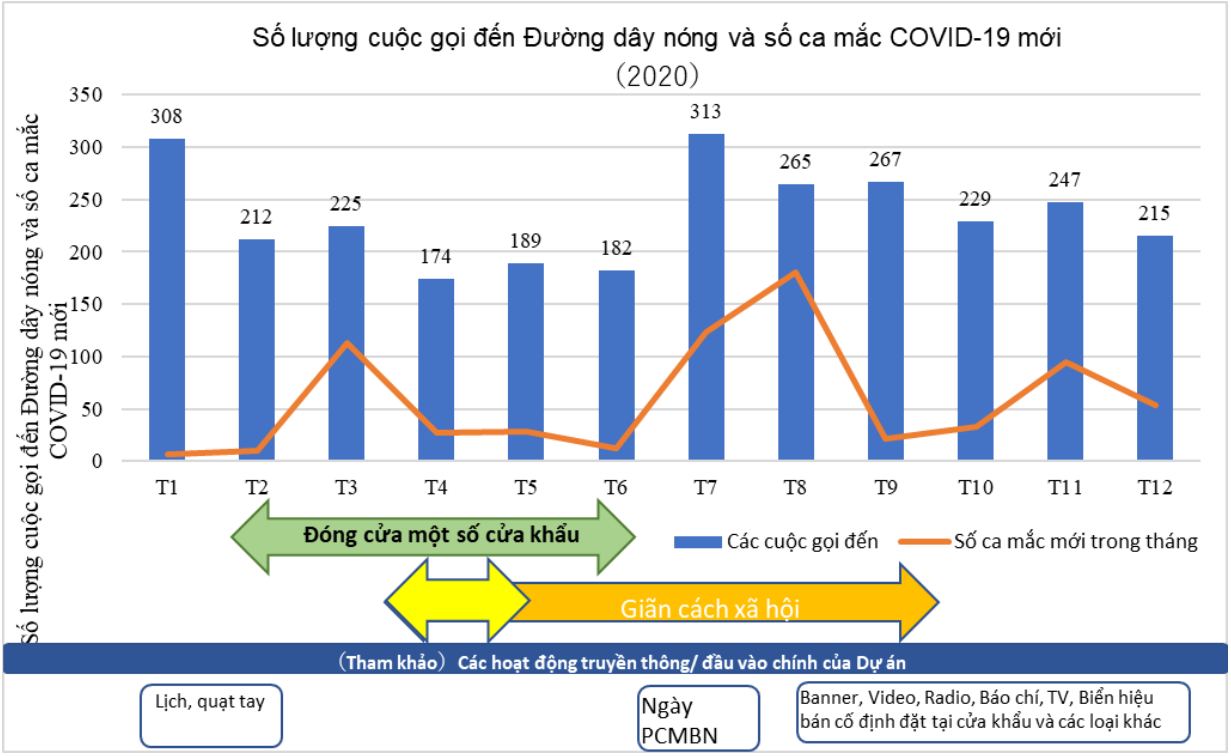
Năm	**Tổng đài**	**2020 (Số lượng)**	**2020 (%)**	**2021 (Số lượng)**	**2021 (%)**	**Mục tiêu trong năm 2021**
Cung cấp thông tin	Hà Nội	1.878	78.64	2,462	73,67	-
	Đà Nẵng	175	7.33	176	5,27	-
	An Giang	335	14.03	704	21,07	-
	Tổng	2.388	100.00	3.342	100.00	-
Tư vấn	Hà Nội	323	85.22	360	83,53	-
	Đà Nẵng	21	5.54	15	3,48	-

	An Giang	35	9.23	56	12,99	-
	Tổng	379	100.00	431	100.00	-
Chuyển tuyến	Hà Nội	37	62.71	19	54,29	51
	Đà Nẵng	4	6.78	6	17,14	18
	An Giang	18	30.51	10	28,57	23
	Tổng	59	100	35	100.00	92
Tổng	Hà Nội	2.238	79.19	2.841	74,61	2,425
	Đà Nẵng	200	7.08	197	5,17	900
	An Giang	388	13.73	770	20,22	1.125
	Tổng	2.826	100	3.808	100.00	4.500

Nguồn: Cục Trẻ em, Bộ LĐTB&XH

Mặc dù chưa đạt được các chỉ số nhưng mỗi tổng đài đều đóng vai trò quan trọng, và đặc biệt là Tổng đài Hà Nội nhận được tỷ lệ cuộc gọi lớn nhất. Về tư vấn, tổng đài Hà Nội nhận hơn 80% tổng số cuộc gọi tư vấn và đóng vài trò quan trọng. Về chuyển tuyến, tổng đài An Giang và Đà Nẵng cũng đóng vai trò quan trọng. Năm 2019, khi chưa mua sắm hệ thống mới, chưa có dữ liệu phân loại chi tiết tại các tổng đài, nhưng theo ghi nhận của Đường dây nóng, tổng đài Đà Nẵng nhận được 32 cuộc gọi chuyển tuyến và tổng đài An Giang nhận được 3 cuộc gọi chuyển tuyến và 2 tổng đài đã nhận tất cả các cuộc gọi chuyển tuyến trong năm 2019. Số phần trăm của ca chuyển tuyến tổng đài An Giang và Đà Nẵng nhận được đã tăng từ 30,51% trong năm 2020 lên 45,71% trong năm 2021. Do đó, cả 3 tổng đài đều đóng vai trò quan trọng và số lượng cuộc gọi chuyển tuyến phụ thuộc vào số ca MBN thực tế và có thể dao động.

Về nguyên nhân số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN tăng chậm, nguyên nhân chính là do số vụ MBN trong năm 2020 và 2021 giảm do quy định hạn chế xuất nhập cảnh do COVID-19. Mối quan hệ giữa số lượng cuộc gọi và thời gian giãn cách xã hội được mô tả trong biểu đồ sau.



Biểu đồ 1. Số lượng các cuộc gọi đến Đường dây nóng, số ca nhiễm COVID-19 và thời gian thực hiện giãn cách xã hội.

Chú thích: Thanh màu vàng trong biểu đồ thể hiện việc thực hiện giãn cách xã hội ở Việt Nam và ô màu cam cho thấy việc thực hiện giãn cách xã hội ở các khu vực có nguy cơ cao như thành phố Hà Nội, thành phố Đà Nẵng và tỉnh Quảng Nam.

Nguồn: Thông tin số lượng các cuộc gọi từ CTE, Bộ LĐTBXH. Thời gian giãn cách xã hội dựa trên thông tin từ Đại sứ quán Nhật Bản tại Việt Nam[13]. Thông tin về các ca nhiễm từ Our World in Data[14].

Bên cạnh đó, trong năm 2020, Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN đã tiếp nhận các cuộc gọi giải đáp thông tin liên quan tới chính sách hỗ trợ cho người dân bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-

[13] https://www.vn.emb-japan.go.jp/itpr_ja/corona_information.html
(Truy cập ngày 16/1/2022)

[14] https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?zoomToSelection=true&hideControls=true&Interval=New+per+day&Relative+to+Population=false&Align+outbreaks=false&country=OWID_WRL~VNM&Metric=Confirmed+cases
(Truy cập ngày 16/1/2022.)

19. Tổng số cuộc gọi từ tháng 1 tới tháng 9 năm 2020 tăng tới 585.460 cuộc, cao hơn so với cùng kỳ năm 2019 là 161.884 cuộc. Số cuộc gọi tư vấn của Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em giảm 626 cuộc. Do đó, có khả năng các tổng đài đều quá tải trong khoảng thời gian đó[15].

Số ca MBN, nạn nhân và tội phạm MBN đã giảm từ năm 2018 đến năm 2020. Chi tiết được trình bày trong Bảng dưới đây:

Bảng 3. Số ca mua bán người, nạn nhân và tội phạm mua bán người từ năm 2018 tới năm 2020

Năm	2018	2019	2020
Số ca MBN	211	175	110
Số tội phạm MBN	276	229	144
Số nạn nhân MBN	490	300	112

Nguồn: Bộ Ngoại giao, Hoa Kỳ, Báo cáo mua bán người năm 2019, 2020 và 2021

Do đó, Mục đích Dự án có thể không đạt được theo Chỉ số 2 (số lượng cuộc gọi đến) và 3 (số lượng cuộc gọi chuyển tuyến), nguyên nhân chính là do COVID-19 trong năm 2020 và 2021, và xu hướng tổng thể là các ca mua bán người giảm ở Việt Nam.

(2) Mối quan hệ giữa Mục đích và các Kết quả của Dự án

Để đạt được Mục đích của Dự án, các Kết quả đầu ra sau đây được đặt ra trong PDM;

- Tăng cường Hệ thống chuyển tuyến/Chia sẻ thông tin thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh.
- Tổng đài Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Hà Nội (miền Bắc) và các trung tâm vùng ở An Giang (miền Nam) và Đà Nẵng (miền Trung) hoạt động tốt.
- Nâng cao hiểu biết của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người trên toàn quốc.

Bằng cách triển khai các hoạt động được đề cập trong PDM, chức năng của các tổng đài dự kiến sẽ được tăng cường và có thể Đường dây nóng tư vấn và hỗ

[15] Báo cáo của Cục Trẻ em tại hội thảo đầu mối các Sở LĐTBXH ngày 30/10/2020. Việc tiếp nhận các cuộc gọi giải đáp thông tin liên quan tới chính sách hỗ trợ người dân bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19 dựa trên Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 9/4/2020 của Chính phủ và Quyết định số 15/2020/QD-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng chính phủ về việc thực hiện chính sách hỗ trợ đồng bào khó khăn do đại dịch COVID-19. Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 01/7/2021 về một số chính sách hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động khó khăn do đại dịch COVID-19.

trợ nạn nhân của MBN có khả năng cung cấp dịch vụ ở cấp khu vực. Ngoài ra, việc tiếp cận Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN sẽ dễ dàng hơn đối với các nạn nhân thông qua nhận thức của cộng đồng về nó. Do đó, 3 Đầu ra này có mối quan hệ nhân quả rõ ràng với Mục đích của Dự án.

(3) Mối quan hệ giữa các hoạt động và các Đầu ra và sự hài lòng của người sử dụng Đường dây nóng

Theo kết quả của Khảo sát cuối kỳ, kỳ vọng về dịch vụ hỗ trợ từ Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, tỷ lệ câu trả lời "Không biết" đã giảm một nửa so với tỷ lệ này trong Khảo sát đầu kỳ năm 2019 (40,7% vào năm 2019 và 20,7% năm 2021). Điều này củng cố nhận thức rằng sự hiểu biết của người dân về Đường dây nóng vào năm 2021 tốt hơn so với năm 2019 và khẳng định rằng các hoạt động truyền thông, như các hoạt động truyền thông trực tiếp do các cơ quan chính phủ thực hiện, truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội (YouTube, Zalo, Facebook, vv.), trên hệ thống loa phát thanh đã đóng góp vào việc đạt được Kết quả 3.

Theo kết quả của Khảo sát đầu kỳ năm 2019 và Khảo sát cuối kỳ năm 2021, trong số 300 người dân được khảo sát, có 1 người (chiếm 0,3%) đã sử dụng hoặc biết ai đó đã sử dụng Đường dây nóng trong Đầu kỳ năm 2019. Số người đã sử dụng Đường dây nóng hoặc biết người đã sử dụng Đường dây nóng năm 2021 tăng lên 50 người (chiếm 16,7%). Trong số 50 người đó, 68% người dùng đánh giá dịch vụ là "Dễ tiếp cận"; 48% đánh giá “Chất lượng thông tin, tư vấn và hỗ trợ là hữu ích”, 40% đánh giá “Nhân viên tư vấn hữu ích và chuyên nghiệp”; 28% đánh giá “Hỗ trợ và can thiệp kịp thời”. 4% (2 người) không trả lời.

1-4. Hiệu quả

Hiệu quả của Dự án được đánh giá là tương đối cao (3) từ những lý do sau:

(1) Quản lý dự án

CTE đã có các NVTV và hệ thống Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em kể từ khi bắt đầu Dự án. Ngoài những tài sản này, Dự án (Giai đoạn 2) đã nâng cấp hệ thống Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN tại Hà Nội và An Giang và nâng cấp năng lực tư vấn của Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em tại Hà Nội và Đà Nẵng. Bằng cách sử dụng những tài sản được xây dựng từ Giai đoạn 1 và Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em, Dự án đã được quản lý một cách hiệu quả.

(2) Hiệu quả của các đầu vào Dự án

Các đầu vào cho Dự án hầu như phù hợp về số lượng, chất lượng và thời gian. Đặc biệt, sự phân bổ ổn định của các đối tác góp phần rất lớn vào việc quản lý dự án hiệu quả.

Tổng ngân sách đầu vào phía Nhật Bản là 295 triệu Yên và tương đương với kế hoạch (100%).

Trong thời gian dự án 3 năm 4 tháng, 04 chuyên gia của Dự án bao gồm Cố vấn trưởng / Điều phối liên ngành/Quản lý đào tạo①/ PCMBN/Giới, Điều phối viên Dự án/ PCMBN/ Giới, IT/ Mua sắm trang thiết bị/ Các hoạt động truyền thông①, và điều phối viên dự án/Quản lý đào tạo②/ Các hoạt động truyền thông② đã được phái cử luân phiên một cách hiệu quả.

Để sửa đổi Nghị định số 09/2013/NĐ-CP, các hội thảo đã được phối hợp tổ chức với UNODC và IOM một cách hiệu quả.

Liên quan đến việc mua sắm thiết bị để nâng cấp Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, phải mất vài tháng để được phê duyệt miễn thuế VAT, do văn kiện Dự án chưa được phê duyệt cho đến tháng 12 năm 2019. Do đó, việc tiến hành mua sắm của thiết bị và hệ thống Đường dây nóng bị chậm trễ. Tuy nhiên, kinh nghiệm mua sắm hệ thống và thiết bị trong Giai đoạn 1 đã làm tăng hiệu quả thủ tục mua sắm trong Dự án.

Trong quá trình tập huấn cho các NVTV và các hội thảo Đầu mối các Sở LĐTBXH, CTE đã chi trả một phần cho các giảng viên và phụ cấp cho một số học viên đến từ các Trung tâm Công tác xã hội.

Ngoài ra, Dự án đã triển khai các hoạt động truyền thông với sự hợp tác của các cơ quan liên quan, các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức quốc tế, các cơ quan liên quan và các tổ chức phi chính phủ sử dụng các tài liệu truyền thông do Dự án sản xuất cho các hoạt động truyền thông ở cấp xã.

(3) Gia hạn thời gian thực hiện Dự án

Thời gian thực hiện Dự án được gia hạn từ 03 năm theo kế hoạch lên thành 03 năm 4 tháng theo thực tế thực hiện, chiếm 111% theo kế hoạch.

Nguyên nhân là do dịch bệnh COVID-19. Tại Việt Nam, quy định giãn cách xã hội nghiêm ngặt được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 1 tới tháng 2, tháng 4 tới tháng 5 và tháng 6 tới tháng 9 năm 2021. Do vậy, một số hoạt động dự kiến thực hiện trực tiếp như hoạt động đào tạo cho NVTV của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, hội thảo đầu mối các Sở LĐTBXH và Khảo sát cuối kỳ đã phải hoãn lại tới cuối tháng 9 năm 2021. Do đó, Dự án đã được gia hạn thêm thời gian thực hiện tới tháng 3 năm 2022.

1-5. Tác động

Dự án được mong đợi mang lại các tác động như sau, tác động tiêu cực chưa được xác nhận. Do đó, các tác động của Dự án được mong đợi đạt mức tương đối cao (3).

(1) Triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể

Mặc dù chỉ số của Mục tiêu tổng thể chưa đạt được, nhưng triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể về Chỉ số 1 (số lượng cuộc gọi chuyển tuyến) là tương đối cao. Số lượng cuộc gọi chuyển tuyến tăng đều đặn từ 30 cuộc vào năm 2018, 35 cuộc vào năm 2019 lên 59 cuộc vào năm 2020. Mặc dù số lượng cuộc gọi chuyển tuyến không tăng vào năm 2021 như dự kiến do ảnh hưởng của dịch bệnh, khả năng đạt được 100 cuộc gọi chuyển tuyến vào năm 2024 là cao nếu dịch bệnh kết thúc và di chuyển nội địa cũng như quốc tế trở lại tự do như trước đây. Ngoài ra, theo các phương tiện thông tin đại chúng, tỉ lệ thất nghiệp ở Việt Nam tăng lên do dịch bệnh. Theo kết quả đánh giá bên ngoài về chất lượng tư vấn và Khảo sát cuối kỳ, NVTV Đường dây nóng hiểu đúng về vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan liên quan và quy trình chuyển tuyến, dẫn đến việc chuyển tuyến phù hợp và suôn sẻ đến các cơ quan liên quan.

Về Chỉ số 2 (80% người đánh giá đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng đối với các cơ quan liên quan được chuyển tuyến từ các tổng đài), chưa đạt được trong Khảo sát cuối kỳ, nhưng triển vọng đạt được là tương đối cao dotỷ lệ người đánh giá đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng đã tăng từ 40% trong Khảo sát đầu kỳ vào năm 2019 lên 58,3% trong Khảo sát cuối kỳ năm 2021.

Do đó, triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể là tương đối cao.

(2) Mở rộng các kết quả của Dự án

Địa bàn mục tiêu của Dự án là tất cả 63 tỉnh thành của cả nước. Do đó, tác động đến việc mở rộng địa lý là không được mong đợi. Tuy nhiên, Dự án lại có tác động tích cực tới việc tăng cường hệ thống Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em do cùng chung trang thiết bị và các NVTV, năng lực của tổng đài đã được củng cố thông qua nâng cấp hệ thống khi cả hai hệ thống đều được tích hợp, đào tạo cho các NVTV và các đầu mối của các Sở LĐTBXH, đánh giá chất lượng tư vấn.

Ngoài ra, Dự án còn mời cán bộ xã hội của các Trung tâm Công tác xã hội trên tổng số 31 tỉnh thành, NVTV của tổng đài Hà Giang, NVTV của cơ sở trị liệu tâm lý cho trẻ em thuộc Cục Trẻ em và Ngôi nhà Bình yên của Hội LHPNVN tham gia các khóa đào tạo. Do đó, việc cải thiện chất lượng tư vấn ở các cơ sở này được mong đợi.

(3) Tác động tích cực khác

Các thành viên của nhóm Dự án và cán bộ của các cơ quan liên quan và tổ chức phi chính phủ đã tham dự Hội thảo Khu vực Mekong lần thứ 9 được tổ chức tại Bangkok vào tháng 1 năm 2019 và Chương trình Đồng sáng tạo Tri thức (KCCP) do JICA Tokyo tổ chức từ năm 2019 đến năm 2021. Trong hội thảo và các chương trình đào tạo, các kinh nghiệm của dự án đã được chia sẻ với các thành viên và các tổ chức làm về PCMBN ở các nước láng giềng. Ngoài ra, Dự án đã tham dự và trình bày các hoạt động trong các hội thảo (do các tổ chức quốc tế khác như UN-ACT đăng cai tổ chức). Các hoạt động này được kỳ vọng sẽ có tác dụng tích cực trong việc tăng cường các biện pháp PCMBN ngoài biên giới. Ngoài ra, Đại sứ quán Nhật Bản tại Việt Nam đã hỗ trợ xây dựng, cải tạo trung tâm công tác xã hội theo Chương trình viện trợ cho các dự án an ninh con người cấp cơ sở kết hợp với hỗ trợ kỹ thuật.

1-6. Tính bền vững

Hiệu quả của Dự án được đánh giá là cao (4) từ những lý do sau.

(1) Các khía cạnh chính sách

Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN phù hợp với Luật Chống Phòng chống mua bán người (2011) và được đưa vào KHHĐQG lần thứ tư (2021-2025). Bộ LĐTBXH là thành viên của "Ban chỉ đạo 138" của KHHĐQG và chịu trách nhiệm phòng chống tội phạm MBN, bảo vệ và tái hòa nhập cộng đồng cho các nạn nhân của MBN. Ngoài ra, Dự án đã hỗ trợ sửa đổi[16] Nghị định số 09/2013/ND-CP để quy định nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN trong Nghị định mới thay thế Nghị định số 09/2013/ND-CP nhằm đảm bảo tính bền vững của chính sách nhằm đảm bảo nguồn nhân lực triển khai và phân bổ ngân sách cho việc vận hành và duy trì Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN bền vững. Nghị định mới thay thế Nghị định số 09 sẽ chính thức được thông qua sau khi Luật PCMBN được sửa đổi. Tính bền vững trên các khía cạnh chính sách là cao vì nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN được quy định rõ ràng trong KHHĐQG (2021-2025) và dự thảo cuối cùng của Nghị định mới thay thế Nghị định số 09.

(2) Các khía cạnh về thể chế và tài chính

CTE đã vận hành và quản lý Tổng đài Quốc gia về Bảo vệ Trẻ em và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN sau khi hoàn thành Giai đoạn 1.

[16] Các nội dung sửa đổi chủ yếu của Nghị định số 09/2013/ND-CP là để hỗ trợ nạn nhân MBN đầy đủ và liên tục hơn

CTE có kinh nghiệm với quyền sở hữu cao trong việc quản lý và duy trì Đường dây nóng, đồng thời triển khai và tuyển dụng số lượng NVTV cần thiết bao gồm các NVTV ở các tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang

Về số lượng NVTV tổng đài, mặc dù một số NVTV cảm thấy số lượng còn thiếu do khối lượng công việc gia tăng khi nghỉ thai sản, nghỉ ốm, nghỉ phép nhưng cả ba tổng đài đều có hệ thống "cộng tác viên" là các nhân viên công tác xã hội thuộc các Trung tâm Công tác xã hội và hỗ trợ công việc của tổng đài như những người làm việc bán thời gian. Ngoài ra, để hỗ trợ các thân chủ là người dân tộc thiểu số, Đường dây nóng có "cộng tác viên tiếng dân tộc". Dự án cũng hỗ trợ đào tạo tư vấn cho những cộng tác viên đó.

Về khía cạnh tài chính, tính đến tháng 2 năm 2022, ngân sách để vận hành và duy trì hệ thống tổng đài (bao gồm cả thuê tư vấn công nghệ thông tin cho cả Tổng đài quốc gia bảo vệ Trẻ em và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN) đã được phân bổ hợp lý. CTE có kế hoạch duy trì hoạt động và bảo trì Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN ngay cả sau khi Dự án hoàn thành. Ngân sách cho một số hoạt động truyền thông và đào tạo được đảm bảo trong năm 2021. Ngân sách được phân bổ cho hoạt động của Đường dây nóng 111 (gồm Tổng đài quốc gia bảo vệ Trẻ em và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN) từ năm 2018 đến năm 2021 đã tăng nhẹ. Như vậy, dự kiến mức phân bổ ngân sách phù hợp cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN sẽ tiếp tục ổn định. Chi tiết được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 4. Ngân sách phân bổ cho hoạt động của Đường dây nóng 111 của Bộ LĐTBXH[17]

	Năm	2018	2019	2020	2021
Tổng đài	Hà Nội	3,200,000,000	3,500,000,000	3,700,000,000	3,500,000,000
	Đà Nẵng	700,000,000	750,000,000	750,000,000	800,000,000
	An Giang	700,000,000	750,000,000	750,000,000	800,000,000
	Tổng	**4,600,000,000**	**5,000,000,000**	**5,200,000,000**	**5,100,000,000**

Nguồn: CTE, Bộ LĐTBXH

(3) Các khía cạnh kỹ thuật

[17] Ngân sách bao gồm ngân sách cho lương, bảo hiểm cho nhân viên, cộng tác viên, tiền cước phí điện thoại và văn phòng ở ba vùng, chi phí kiểm tra, giám sát, tuyển dụng, đào tạo mội số nội dung chung và truyền thông trên Zalo. Do Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN và Tổng đài quốc gia BVTE chia sẻ chung hệ thống và các NVTV, chi phí cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN không thể tính toán tách biệt rõ ràng.

Dự án đã tổ chức tập huấn cho các đầu mối của Sở LĐTBXH và các NVTV của Đường dây nóng về tư vấn và sử dụng các thiết bị và hệ thống mới được mua sắm.

Về NVTV của Đường dây nóng, năng lực của họ đã được phát triển ổn định thông qua chu kỳ đánh giá ngoài về chất lượng tư vấn và đào tạo dựa trên các kết quả đánh giá. Chất lượng tư vấn nói chung, đặc biệt là trưởng ca, đạt yêu cầutrong tháng 11 năm 2021. Ngoài ra, hàng tháng CTE có kiểm tra hồ sơ tư vấn của tất cả NVTV thông qua đánh giá nội bộ và tổ chức họp định kỳ để chia sẻ các ca điển hình. Hơn nữa, trong công việc hàng ngày các trưởng ca thường góp ý cho các NVTV khác. Dự án đã sửa đổi Hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng và xây dựng các tài liệu đào tạo chuẩn hóa do các NVTV giàu kinh nghiệm biên soạn. Hàng năm CTE đều có kế hoạch và tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho NVTV (từ 2-3 khóa), đồng thời CTE thường xuyên kết hợp với các tổ chức quốc tế, phi chính phỉ để nâng cao năng lực cho NVTV và các cộng tác viên của Tổng đài 111. Các biện pháp này đảm bảo tính bền vững về mặt kỹ thuật cho các sự thay đổi nhân sự tư vấn trong tương lai.

Về hệ thống Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, các khóa đào tạo ban đầu đã được thực hiện và các tài liệu hướng dẫn được chia sẻ cho những người tham gia.

Ngoài ra, các hoạt động truyền thông khác nhau đã được chính CTE lên kế hoạch và thực hiện ngoài các hoạt động trong khuôn khổ Dự án. Do đó, CTE đã có đủ kỹ năng để triển khai các hoạt động truyền thông.

Đối với các Đầu mối của Sở LĐTBXH, hội thảo các đầu mối kết nối của Sở LĐTBXH hàng năm đều khẳng định rằng năng lực của họ đã được phát triển thông qua việc nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm và học hỏi kinh nghiệm về PCMBN và hỗ trợ nạn nhân của MBN.

Do đó, tính bền vững về mặt kỹ thuật là cao.

2. Các yếu tố chính ảnh hưởng đến việc thực hiện và kết quả

2-1. Sử dụng tích lũy từ Giai đoạn 1

Dự án đã được thực hiện bằng cách sử dụng các tài sản (như đối ứng của Dự án, thiết bị, quan hệ hợp tác với các cơ quan liên quan, v.v.) được được xây dựng trong suốt Giai đoạn 1, và Dự án đã được quản lý rất suôn sẻ kể từ khi bắt đầu Dự án.

Đặc biệt là sự phối hợp với các cơ quan liên quan, các thành viên của Nhóm CTLN cũng đã tham gia vào các hội thảo tham vấn quốc gia để thảo luận về KHHĐQG và hợp tác để đưa nội dung của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN vào Chương trình hành động quốc gia. Các thành viên của Nhóm CTLN được lựa chọn dựa trên các

kinh nghiệm từ Giai đoạn 1, và việc sử dụng những kinh nghiệm tích lũy được đã góp phần vào việc đạt được các Kết quả đầu ra của Dự án.

2-2. Cam kết cao và quyền sở hữu của đối tác

CTE đã thể hiện sự cam kết và quyền sở hữu cao trong việc vận hành và quản lý Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN, đồng thời đề xuất và triển khai các ý tưởng rất tích cực. Điều đó dẫn đến kết quả đầu ra của Dự án đạt được mức cao.

3. Đánh giá kết quả của Quản lý rủi ro dự án

3-1. Những giả định quan trọng

Các giả định quan trọng được đề cập trong Ma trận thiết kế Dự án PDM như sau và đã được thực hiện trong suốt dự án.

(1) Về việc/Để đạt được/hoàn thành Mục đích Dự án:

1) Hợp tác liên ngành về PCMBN ở cấp trung ương và cấp tỉnh/địa phương được duy trì.
2) Ngân sách và NVTV cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN cho các Trung tâm vùng liên tục được phân bổ.

(2) Về việc/ Để đạt được Mục tiêu tổng thể:

Chính sách của chính phủ và cơ cấu thực hiện về PCMBN chưa có thay đổi đáng kể.

3-2. Học hỏi các bài học kinh nghiệm từ các dự án có nội dung về PCMBN

Như đã đề cập trong mục "2-1. Sử dụng tích lũy từ Giai đoạn 1", các bài rút ra từ Giai đoạn 1 tới Giai đoạn 2 đã được sử dụng và góp phần thực hiện hiệu quả các hoạt động và mang lại thành tựu cho Dự án.

3-3. Sự bùng phát của COVID-19

Kể từ tháng 3 năm 2020, việc thực hiện các hoạt động của Dự án bị ảnh hưởng nghiêm trọng bởi sự bùng phát của COVID-19, gây ra sự chậm trễ của một số hoạt động dẫn đến việc kéo dài thời gian dự án thêm 4 tháng. Tuy nhiên, Dự án đã triển khai các hoạt động nhiều nhất có thể nhờ cam kết cao của Cục TE và sự quản lý từ xa của các Chuyên gia JICA. Các cuộc họp Nhóm CTLN, hội thảo thảo luận việc sửa đổi Nghị định 09, các khóa tập huấn cho NVTV Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN và đầu mối của các Sở LĐTBXH đã được triển khai bằng cách sử dụng hệ thống họp trực tuyến. Các chuyên gia JICA cũng đã tham gia các hội thảo tham vấn về Chương trình hành động quốc gia để đưa các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN vào trong Chương trình này. Các hoạt động truyền thông được điều phối bởi quản lý từ xa.

4. Các bài học kinh nghiệm

4.1. Tầm quan trọng của việc tạo cơ hội lắng nghe tiếng nói của nạn nhân

Việc tạo cơ hội để lắng nghe tiếng nói của nạn nhân là rất quan trọng trong dự án PCMBN với việc hiểu rõ rằng việc liên hệ với nạn nhân cần có sự quan tâm và xem xét thích đáng là rất quan trọng.

Hàng ngày, các NVTV của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN tiếp nhận cuộc gọi từ các nạn nhân và những người có nguy cơ cao là nạn nhân của MBN. Mặt khác, họ ít có cơ hội gặp mặt trực tiếp các nạn nhân. Việc tư vấn qua điện thoại tồn tại những khó khăn không thể phủ nhận so với việc tư vấn trực tiếp bởi NVTV không thể lấy được thông tin thông qua biểu cảm nét mặt, thái độ, v.v của thân chủ.

Trong hoàn cảnh đó, NVTV đã được giao thêm một nhiệm vụ mới về việc hỗ trợ và can thiệp trực tiếp trong trường hợp khẩn cấp giúp tăng thêm kinh nghiệm cho họ, mặc dù số lượng vẫn còn hạn chế. Ngoài ra, Dự án đã thúc đẩy trao đổi kinh nghiệm và bài học có được trong các khóa tập huấn cho các NVTV Đường dây nóng bằng cách mời các nhân viên công tác xã hội và những NVTV trực tiếp trị liệu cho nạn nhân từ Trung tâm Công tác xã hội/Trung tâm Bảo trợ Trẻ em, Phòng Trị liệu của Cục TE và Ngôi nhà Bình yên của Hội LHPNVN, và góp phần giúp NVTV có hiểu biết tốt hơn về nạn nhân.

Hơn nữa, loạt phỏng vấn sâu với các nạn nhân bị mua bán trong khảo sát đánh giá việc thực hiện Nghị định 09 đã góp phần phản ánh hiệu quả tiếng nói thực sự của nạn nhân trong quá trình sửa đổi Nghị định.

4.2. Tầm quan trọng của việc hợp tác giữa các cơ quan liên quan và Nhóm Công tác liên ngành cấp tỉnh/địa phương

Việc phòng ngừa và đấu tranh với nạn MBN đòi hỏi sự phối hợp của nhiều cơ quan liên quan. Tại Việt Nam, sự phối hợp với Bộ LĐTBXH, Bộ Công an, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Hội LHPNVN, các tổ chức quốc tế và các tổ chức phi chính phủ là không thể thiếu cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN. Việc lựa chọn các vị trí và nhân sự thích hợp của các cơ quan liên quan đó là đặc biệt quan trọng để hỗ trợ các biện pháp PCMBN. Việc sửa đổi Nghị định số 09 đã được xúc tiến với sự phối hợp của các cơ quan, tổ chức có liên quan. Ngoài ra, Dự án cũng phối hợp với các tổ chức phi chính phủ để thu thập phiếu hỏi của nạn nhân để lấy ý kiến về việc sửa đổi Nghị định số 09. Trong hoạt động truyền thông, Dự án đã phối hợp với Biên phòng, Hội LHPNVN và các tổ chức phi chính phủ để thực hiện các hoạt động truyền thông một cách hiệu quả ở cộng đồng khi mà cơ hội để Dự án đến với cộng đồng là rất hạn chế.

Bên cạnh đó, Tổ Công tác liên ngành cấp địa phương đã hỗ trợ công tác chuyển tuyến

và hỗ trợ nạn nhân một cách thuận lợi. An Giang và Đã Nẵng đã thành lập Tổ Công tác liên ngành và tổ chức các hoạt động như: (i) chia sẻ thông tin về PCMBN và hoạt động của Đường dây nóng; (ii) tổ chức các cuộc họp Tổ Công tác liên ngành theo định kỳ (hàng tháng, hàng quý, hàng năm); và (iii) phối hợp tổ chức các hội nghị, khóa đào tạo, tập huấn về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng với sự tham gia của các thành viên Tổ công tác liên ngành. An Giang đã tổ chức các hoạt động liên ngành theo Quyết định của UBND tỉnh An Giang. Nhiều cơ quan liên quan như Bộ Công an và các tổ chức quốc tế cũng đã chỉ ra tầm quan trọng của việc phối hợp liên ngành ở cấp tỉnh, Dự án khuyến nghị thành lập Tổ Công tác liên ngành ở các tỉnh khác.

4.3. Các hoạt động truyền thông bằng tiếng dân tộc

Trong số những nạn nhân từ năm 2016 tới năm 2020, nạn nhân là người Kinh chiếm 35,5% và nạn nhân thuộc các dân tộc thiểu số khác là 64,2%[18]. Để có các hoạt động truyền thông hiệu quả, điều quan trọng là phải phổ biến những thông tin cần thiết đến các nhóm đối tượng đã định. Ở Việt Nam, các dân tộc thiểu số đặc biệt dễ bị tấn công bởi tội phạm MBN, một phần bởi tiếp cận hạn chế với các thông tin liên quan tới MBN do rào cản ngôn ngữ, do đó các hoạt động truyền thông được thực hiện bằng các ngôn ngữ dân tộc thiểu số như tiếng H' Mông, Êđê, Tày và Khơ me. Cụ thể, Dự án đã sản xuất và phát sóng các thông điệp truyền hình (video clip), phim hoạt hình và thông điệp phát thanh bằng tiếng dân tộc. Theo kế hoạch ban đầu, các thông điệp truyền hình và phim hoạt hình sẽ được làm phụ đề bằng tiếng dân tộc. Tuy nhiên, vì một số dân tộc thiểu số không có chữ viết, nên thay vì phụ đề, Dự án đã cho làm các bản lồng tiếng để truyền tải thông điệp. Ngoài ra, bằng việc phát sóng các thông điệp bằng tiếng dân tộc trên kênh tiếng dân tộc của VTV (Đài Truyền hình Việt Nam), mục đích chuyển tải thông điệp một cách rộng rãi tới những người dân tộc thiểu số đã được thực hiện.

4.4. Tầm quan trọng của các hoạt động phối hợp giữa DCA và chuyên gia JICA

Với sự cam kết cao kinh nghiệm quản lý Đường dây nóng và các hoạt động liên quan của Cục TE, Dự án vẫn có thể đạt được những thành tựu nêu trên ngay cả khi các chuyên gia JICA không có mặt ở Việt Nam do COVID-19. Mặt khác, sẽ rất khó khăn cho các chuyên gia nắm bắt được "tình hình thực tế" của Cục TE và những khu vực điểm nóng của PCMBN bởi các chuyên gia phải tiến hành các hoạt động từ Nhật Bản và thông qua các phương tiện trực tuyến. Cũng khá khó khăn để các chuyên gia có thể trao đổi trực tiếp với Cục TE và các NVTV của Đường dây nóng đồng thời cùng nhau có những đóng góp nhằm nâng cao chất lượng cũng như có thêm các hoạt động mới trong bối cảnh dịch

[18] Bộ LĐTBXH (2020), Báo cáo về kết quả 5 năm thực hiện Đề án "Tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân của MBN" giai đoạn 2016-2020.

bệnh COVID-19. Nếu có thể chung tay thực hiện các hoạt động, Dự án có thể sẽ thu được nhiều thành tựu hơn nữa.

5. Việc phối hợp thực hiện

Trong suốt thời gian dự án, CTE đã thể hiện sự cam kết và quyền sở hữu cao trong việc vận hành và quản lý Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN và đề xuất và triển khai các ý tưởng rất tích cực. Nhóm chuyên gia cũng đã xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với CTE trong suốt thời gian dự án và đáp ứng các nhu cầu của các hoạt động PCMBN trong phối hợp với CTE và các cơ quan liên quan khác. Sự hợp tác hiệu quả này cho phép dự án được triển khai suôn sẻ và phù hợp ngay cả trong đại dịch COVID-19 khi các chuyên gia phải làm việc từ xa.

IV. Triển vọng đạt được các mục tiêu tổng thể sau khi hoàn thành dự án

1. Triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể

Như đã mô tả trong phần 1-4. (1) Triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể là tương đối cao.

Chỉ số 1. Số lượng nạn nhân mua bán người được chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan đạt 100 người vào năm 2024.

Số lượng nạn nhân bị mua bán được chuyển tuyến tới các cơ quan liên quan vẫn chưa đạt mục tiêu đề ra. Mặc dù có ảnh hưởng bởi việc hạn chế di chuyển qua biên giới trong tình hình dịch bệnh COVID-19, số nạn nhân vẫn gia tăng. Theo kết quả đánh giá ngoài/độc lập và Khảo sát cuối kỳ, các NVTV của Đường dây nóng đã hiểu đúng về vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan liên quan và cách thức chuyển tuyến dẫn đến việc chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan không gặp phải vướng mắc.

Chỉ số 2. 80% người đánh giá đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan khi nhận thông tin chuyển tuyến từ tổng đài vùng.

Kết quả của Khảo sát cuối kỳ cho thấy 58.3% có đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan khi nhận thông tin chuyển tuyến từ tổng đài vùng và tỷ lệ người đánh giá "Tốt" đã tăng 18.3% so với Khảo sát đầu kỳ năm 2019. Do vậy, triển vọng đạt được Mục tiêu tổng thể là tương đối cao.

2. Kế hoạch hoạt động và cơ cấu thực hiện bên phía Việt Nam nhằm đạt được Mục tiêu tổng thể

2-1. Kế hoạch hoạt động

Cục TE lên kế hoạch để vận hành Đường dây nóng nhằm đạt được Mục tiêu tổng thể

Cục Trẻ em đã vận hành Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN bao gồm thuê và tuyển dụng các NVTV thông qua ngân sách chính phủ. CTE xây dựng kế

hoạch và tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho NVTV (từ 2-3 khóa), đồng thời CTE thường xuyên kết hợp với các tổ chức quốc tế, phi chính phỉ để nâng cao năng lực cho NVTV và các cộng tác viên của Tổng đài 111.

2-2. Cơ cấu thực hiện bên phía Việt Nam

Cơ cấu thực hiện của phía Việt Nam được quy định trong Biên bản Thảo luận và một số thông tin chi tiết được bổ sung như sau:

(1) Nhóm Dự án

1) Giám đốc dự án là Cục trưởng Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội
2) Quản lý dự án là Giám đốc Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông, Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội
3) Trợ lý quản lý dự án là Phó Giám Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông, Cục Trẻ em, Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội
4) Cán bộ của Cục TE, Bộ LĐTBXH

(2) Các thành viên khác từ phía Việt Nam (Các đơn vị phụ trách)

1) Đại diện Văn phòng Bộ Công an (từ năm 2021) và Phòng 5, Cục Cảnh sát Hình sự - Bộ Công an
2) Đai diện Phòng Phòng, chống MBN, Cục Phòng, chống ma túy và tội phạm – Bộ tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Bộ Quốc phòng.
3) Đại diện Ban Tuyên giáo, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam
4) Đại diện Cục Phòng, chống tệ nạn xã hội, Bộ LĐTBXH
5) Đại diện Cục Bảo trợ Xã hội, Bộ LĐTBXH

3. Khuyến nghị cho phía Việt Nam

3-1. Thực hiện đánh giá từ bên ngoài một cách liên tục

Trong thời gian của Dự án, việc đánh giá độc lập chất lượng tư vấn đã được thực hiện một cách có hiệu quả và những kết quả của các đợt đánh giá đã được sử dụng cho các cuộc tập huấn cho NVTV. Chúng tôi khuyến nghị Cục TE tiếp tục thực hiện các đợt đánh giá định kỳ một năm một lần nhằm liên tục nâng cao chất lượng tư vấn.

3-2. Thực hiện hiệu quả các hoạt động truyền thông

Chuyên gia JICA khuyến nghị nên tận dụng "ngân sách/nguồn lực (tài chính)[19]" của các cơ quan liên quan để thực hiện các hoạt động truyền thông một cách hiệu quả, ví dụ như:

- Cục TE có thể đề nghị với các tổ chức phi chính phủ và các đại sứ quán để phân

[19] Bất kỳ yếu tố nào bao gồm kết nối, nhân lực, phương pháp truyền thông, vv.

phối các tài liệu truyền thông bởi họ có nhiều kênh khác nhau để phân phối thông tin và tài liệu về PCMBN.

- Cục TE có thể phối hợp với các tổ chức phi chính phủ để tổ chức các cuộc hội thảo nhằm nâng cao nhận thức về MBN bởi họ có các tỉnh dự án của mình. Thông qua hợp tác có thể nắm rõ được tình hình thực tế về mua bán người ở Việt Nam tại các tỉnh dự án của các tổ chức này.

4. Kế hoạch giám sát từ khi kết thúc Dự án cho tới khi có đánh giá sau Dự án

Cục TE thực hiện đánh giá nội bộ hàng tháng; chuẩn bị các báo cáo định kỳ 6 tháng và báo cáo năm và những báo cáo khác theo yêu cầu của Bộ LĐTBXH và các cơ quan chính phủ khác. Vì vậy, rất mong hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN và chất lượng tư vấn của Đường dây được giám sát thường xuyên.

JICA có kế hoạch thực hiện đánh giá sau dự án vào năm 2025.

PHỤ LỤC 1: Các kết quả của Dự án

Phụ lục 1-1. Danh sách các Chuyên gia phái cử

Phụ lục 1-2. Danh sách đối tác

Phụ lục 1-3. Danh sách các khóa đào tạo, tập huấn

Phụ lục 1-4. Danh sách trang thiết bị Dự án đã mua

Phụ lục 1-5. Thông tin cơ bản của các NVTV Đường dây nóng, sự thay đổi trong nội dung tư vấn và tình hình người dân sau đại dịch COVID-19.

PHỤ LỤC 2: Danh sách các sản phẩm do Dự án thực hiện (Báo cáo, Tài liệu hướng dẫn, Sổ tay, v.v)

PHỤ LỤC 3: Ma trận thiết kế Dự án (tất cả các phiên bản)

PHỤ LỤC 4: R/D, Biên bản họp, Biên bản Họp Ban Điều phối (bản sao) (*)

PHỤ LỤC 5: Báo cáo giám sát (bản sao) (*)

Các tài liệu khác: Các sản phẩm do Dự án hỗ trợ xây dựng

Phụ lục 1-1. Danh sách chuyên gia phái cử

TT.	Chuyên gia	Nội dung phụ trách	2018		2019		2020		2021		2022		Tổng	
			Việt Nam	Nhật Bản	Việt Nam	Nhật Bản	Việt Nam	Nhật Bản	Việt Nam	Nhật Bản	Việt Nam	Nhật Bản	Việt Nam	Nhật Bản
1	Masako IWASHINA	Cố vấn trưởng/Hợp tác liên ngành/Quản lý đào tạo 1/ Phòng chống MBN/ Giới	0.50	0.10	6.01	0.50	0.53	6.45	0.00	5.88	1.10	0.50	8.14	13.43
2	Atsushi SANO	Điều phối viên dự án/ Phòng chống MBN/Giới	0.37	0.00	2.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	0.00
3	Takayuki KURITA	IT/ Mua sắm trang thiết bị/ Truyền thông 1	0.90	0.00	4.97	0.00	0.37	3.00	0.73	1.90	1.00	0.20	7.97	5.10
4	Teppei OKANO	Điều phối viên dự án/ Quản lý đào tạo 2/ Truyền thông 2	0.00	0.00	3.87	0.00	0.53	5.05	0.00	5.20	1.30	0.10	5.70	10.35
Tổng			1.77	0.10	17.48	0.50	1.43	14.50	0.73	12.98	3.40	0.80	24.80	28.88

Phụ lục 1-2-1 Danh sách đối tác

	Bộ/Cơ quan	Đơn vi	Họ và tên	Chức vụ	Vị trí trong Dự án
1	Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (Bộ LĐTBXH)	Cục Trẻ (CTE)	**Mr. Đặng Hoa Nam**	Cục trưởng	Trưởng ban điều phối
2	Bộ LĐTBXH	CTE	**Mr. Vũ Văn Dũng**	Giám đốc Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông (CCCS)	Giám đốc BQLDA (PMU)
3	Bộ LĐTBXH	CTE	**Mr. Nguyễn Công Hiệu**	Phó Giám đốc Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông (CCCS)	Phó Giám đốc BQLDA
4	Bộ LĐTBXH	CTE	**Ms. Nguyễn Thuận Hải**	Trưởng Tổng đài 111	Thành viên
5	Bộ LĐTBXH	CTE	**Đặng Thị Thu**	Kế toán trưởng CCCS	Thành viên
6	Bộ LĐTBXH	CTE	**Ms. Lê Thị Thảo**	Phó trưởng Tổng đài 111	Thành viên
7	Cục Cảnh sát Hình sự - Bộ Công an/ C02 - Ministry of Public Security (MPS)		**Police Colonel Tô Cao Lanh**	Phó Cục trưởng/ Deputy Director General	Các cơ quan có liên quan (Ký Kế hoạch phối hợp liên ngành)/ Relevant Agencies (Signer of the Joint Plan)
8	Cục Cảnh sát Hình sự - Bộ Công an/ C02 - MPS	Phòng 5/ Division 05	**Mr. Đoàn Thế Vinh**	Trưởng phòng/ Head of Division	Các cơ quan có liên quan/ Relevant Agencies
9	Cục Cảnh sát Hình sự - Bộ Công an/ C02 - MPS	Phòng 5/ Division 05	**Mr. Vũ Phấn Đua**	Chuyên viên/ Officer	Các cơ quan có liên quan (Tham gia khóa đào tạo tại Nhật Bản)/Relevant
10	Cục Phòng chống ma túy & tội phạm - BTL BĐBP/ Border Guard Command (BGC)- Ministry of National Defence (MND)		**Colonel/Đại tá Phan Thăng Long**	Phó Cục trưởng/ Deputy Director General	Các cơ quan có liên quan (Ký Kế hoạch liên ngà nh)/Relevant Agencies (Signer of the Joint Plan)
11	Cục Phòng chống ma túy & tội phạm - BTL BĐBP/ BG - MND	Phòng Phòng chống mua bán người/ Division of Anti-TIP	**Colonel/Đại tá Phạm Long Biên**	Trưởng phòng/ Head of Division	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
12	Cục Phòng chống ma túy & tội phạm - BTL BĐBP/ BG - MND	Phòng Phòng chống mua bán người/ Division of Anti-TIP	**Lieutenant Colonel/Trung tá Vũ Thế Phấn**	Phó trưởng phòng/Deputy Head of Division	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
13	Cục Phòng chống ma túy & tội phạm - BTL BĐBP/ BG - MND	Phòng Phòng chống mua bán người/ Division of Anti-TIP	**Lieutenant Colonel/Trung tá Lê Quang Nguyên**	Trợ lý/Officer	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
14	Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam/ Vietnam Women's Union (VWU)		**Ms. Nguyễn Thị Minh Hương**	Vice Chairperson	Relevant Agencies (Signer of the Joint Plan)
15	Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam/ VWU	Ban Tuyên giáo/ Information - Education - Communication Dept.	**Ms. Đặng Hương Giang**	Phó trưởng ban/ Deputy Head	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
16	Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam/ VWU	Ban Tuyên giáo/ Information - Education - Communication Dept.	**Ms. Nguyễn Thị Huyền**	Chuyên viên/ Officer	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
17	Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam/ VWU	Ban Tuyên giáo/ Information - Education - Communication Dept.	**Ms. Nguyễn Thị Thu Hương**	Chuyên viên/ Officer	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
18	Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội - Bộ LĐTBXH/ MOLISA	Department of Social Vices Prevention (DSVP)	**Ms. Nguyễn Thị Mai Anh**	Phó Trưởng phòng/ Deputy Head of Division	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
19	Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội - Bộ LĐTBXH/ MOLISA	DSVP	**Ms. Hoàng Thị Hương**	Chuyên viên/ Officer	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
20	Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội - Bộ LĐTBXH/ MOLISA	Cục Bảo trợ xã hội/ Dept. of Social Assistance (DSA)	**Mr. Trần Cảnh Tùng**	Trưởng phòng/ Head of Division	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies
21	Ministry of Public Security	V01 (Office of the MPS)	**Lieutenant Colonel/Trung tá Nguyễn Thị Thủy**	Cán bộ phòng 5/Officer of Division 5	Các cơ quan có liên quan/Relevant Agencies

Annex 1-2-2 List of Participants of Knowledge Co-Creation Program

Phụ lục 1-2-2 Danh sách cán bộ tham gia Chương trình đồng sáng tạo tri thức

	Tổ chức/ Ministry / Organization	Đơn vị/Department	Tên đối tác/Name of Counterparts	Chức vụ/Position
1	MOLISA	CTE/DCA	**Mr. Trần Văn Thao**	Chuyên viên/ Senior Officer
2	Cục Cảnh sát Hình sự - Bộ Công an/ C02 - MPS	Phòng 5/ Division 05	**Mr. Vũ Phấn Đua**	Chuyên viên/ Officer
3	MOLISA	CTE/DCA	**Ms. Lê Thị Thảo**	Phó trưởng tổng đài 111/Deputy Head - Operation Center 111
4	MOLISA	CTE/DCA	**Ms. Nguyễn Thị Thu Thủy**	Trưởng ca Tổng đài 111/Counselor Shift leader - Trường ca Tổng đài Đà
5	MOLISA	CTE/DCA	**Mr. Nguyễn Tấn Hải Triều**	Nẵng/Counselor Shift leader - Trưởng ca Tổng đài An
6	MOLISA	CTE/DCA	**Ms. Đỗ Anh Thư**	Giang/Counselor Shift leader - An Giang Regional Call Center

Phụ lục 1-3 Danh mục các thiết bị do Dự án mua sắm

TT	Danh sách sản phẩm	Xuất xứ/Model/ Nhà sản xuất	Đơn vị	Địa điểm lắp đặt			Tổng	Đơn giá (VND)	Thành tiền (VND)	Ngày mua
				Hà Nội	Đà Nẵng	An Giang				
1	**Phần cứng và phần mềm cho Tổng đài 111**									
1.1	**Máy chủ SuperMicro SC813MF2TQC-505CB/X10DRL-i có cấu hình:** Processor: 1x BDW-EP 10C E5-2630V4 2.2G 25M 8GT QPI RAM: 16GB DDR4-2666 2Rx4 LP ECC RDIMM HDD: 3x WD 1TB - SATA (6Gb/s) 7200 RPM, Cache 128MB (Gold) Network controller: Intel® i210 GbE LAN, 2 ports PSU: 1U 500W Multi-output power supply w/ PMbus, 80Plus Platinum Form factor: Rack 1U	USA/SC813MF2TQC-505CB/SuperMicro	Bộ	0	1	1	2	68,912,500	137,825,000	20/06/23
1.2	Phần mềm vận hành hệ thống: Microsoft Windows Server 2016 Standard	Mỹ/MS Server 2016 Standard/Microsoft	Bộ	0	1	1	2	19,762,500	39,525,000	20/06/23
1.3	Phần mềm cơ sở dữ liệu: Microsoft SQL Server 2016 Standard (1 Server + 5 Device CAL)	Mỹ/MS SQL Server 2016 Standard/Microsoft	Bộ	0	1	1	2	51,150,000	102,300,000	20/06/23
2	**Các thiết bị mạng lưới cho Tổng đài 111**									
2.1	WAN DEVIDE: Dray Tek Vigor 2960	Đài Loan/Vigor 2960/DrayTek	Bộ	1	1	1	3	29,062,500	87,187,500	20/06/23
2.2	LAN switch: HPE Aruba 2530-24-PoE	China/Aruba 2530-24-PoE/HPE	Bộ	1	1	1	3	34,875,000	104,625,000	20/06/23
3	**Hệ thống điện thoại**									
3.1	Phần mềm chuyển mạch: Unify OpenScape Bussiness S với 30 SIP trunks/10 IP users/ Networking licenses).	Germany/OpenScape Bussiness S/Unify	Bộ	1	1	1	3	69,750,000	209,250,000	20/06/23
3.2	Điện thoại IP: Unify OpenScape Desk Phone 40 SIP	Germany/Unify OpenScape Desk Phone 40 SIP/Unify	Bộ	5	2	2	9	6,975,000	62,775,000	20/06/23
3.3	Tai nghe cho điện thoại viên: Sennheiser model SC230ED	China/SC230ED/Sennheiser	Bộ	5	2	2	9	2,790,000	25,110,000	20/06/23
4	**Máy trạm cho điện thoại viên**									
4.1	HP ProOne 400 G4 Non Touch AIO, Core i5-8500T(2.10 GHz,9MB),4GB RAM DDR4,1TB HDD,DVDRW,Intel UHD Graphics,23.8" FHD,Webcam,Wlan ac +BT,HDMI Port,USB Keyboard & Mouse,FreeDos,1Y WTY_5CP44PA	China/HP ProOne 400 G4/HPE	Bộ	5	2	2	9	19,297,500	173,677,500	20/06/23
5	**Tổng đài quốc gia PCMBN**									
5.1	Phân hệ kết nối mạng xã hội: Định tuyến và ghi lại các liên hệ qua mạng xã hội (1 kết nối với mạng Facebook và lên đến 5 người sử dụng)	Việt Nam/Anti TIP/IVG	Bộ	1	1	1	3	76,725,000	230,175,000	20/06/23
5.2	Phân hệ kết nối email: Định tuyến và ghi lại các liện hệ qua email (1 tài khoản email và lên đến 5 người sử dụng)	Việt Nam/Anti TIP/IVG	Bộ	1	1	1	3	39,525,000	118,575,000	20/06/23
5.3	Phân hệ quản lý liên hệ cho 2 người dùng	Việt Nam/Anti TIP/IVG	Bộ	1	1	1	3	46,500,000	139,500,000	20/06/23
5.4	Phân hệ quản lý sự vụ cho 2 người dùng	Việt Nam/Anti TIP/IVG	Bộ	1	1	1	3	69,750,000	209,250,000	20/06/23
6	**UPS cho tổng đài 111**									
6.1	UPS : APC Smart -UPS 5000VA **SUA5000RMI5U**	Philippine/SUA5000RMI5U/APC	Bộ	1	0	0	1	51,150,000	51,150,000	20/06/23
7	**Hệ thống quản lý chất lượng cuộc gọi**									
7.1.	Phần mềm cơ sở QMS với CSDL SQL database, giao diện web, chạy trên Windows server		gói	1	0	0	1	80,682,000	80,682,000	21/05/19
7.2.	Phân hệ quản lý cho 1 điện thoại viên (Agent)		pc	10	10	10	30	3,688,320	110,649,600	21/05/19
7.3.	Phân hệ quản lý cho 1 giám sát viên (Supervisor)		pc	1	1	1	3	18,441,600	55,324,800	21/05/19
7.4.	Phân hệ nhận dạng tiếng nói cho ngôn ngữ tiếng Việt		gói	1	0	0	1	161,364,000	161,364,000	21/05/19
7.5.	Phân hệ thu thập dữ liệu cuộc gọi theo trung tâm		gói	1	1	1	3	57,630,000	172,890,000	21/05/19
7.6.	Phân hệ ghi âm cho 1 điện thoại viên hoạt động		gói	5	5	5	15	5,071,440	76,071,600	21/05/19
7.7.	Phân hệ ghi màn hình cho 1 điện thoại viên hoạt động		gói	5	5	5	15	5,071,440	76,071,600	21/05/19
8	**Phần mềm giám sát mạng cho Tổng đài 111**									
8.1.	Phần mềm giám sát mạng với CSDL SQL, giao diện web, chạy trên Windows server		gói	1	0	0	1	69,156,000	69,156,000	21/05/19
8.2.	Giao diện với hệ thống tổng đài (SNMP)		gói	1	1	1	3	25,357,200	76,071,600	21/05/19
8.3.	Giao diện với máy chủ (SNMP)		gói	3	3	3	9	11,526,000	103,734,000	21/05/19
8.4.	Giao diện với thiết bị mạng (bộ chuyển mạch/ bộ định tuyến)		gói	5	5	5	15	5,763,000	86,445,000	21/05/19
8.5.	Giao diện với máy trạm/máy in		gói	5	5	5	15	5,763,000	86,445,000	21/05/19
8.6.	Giao diện với thiết bị lưu điện UPS		gói	1	1	1	3	5,071,440	15,214,320	21/05/19
8.7.	Giao diện với thiết bị hội nghị truyền hình		gói	1	1	1	3	6,915,600	20,746,800	21/05/19
8.8.	Giao diện với mạng lưới camera		gói	1	1	1	3	5,763,000	17,289,000	21/05/19
8.9.	Giao diện với cảm biến nhiệt và độ ẩm		gói	1	1	1	3	5,763,000	17,289,000	21/05/19
8.10.	Giao diện với máy chủ SMS (để cảnh báo)		gói	1	0	0	1	23,052,000	23,052,000	21/05/19
8.11.	Giao diện với máy chủ email STMP (để cảnh báo)		gói	1	0	0	1	23,052,000	23,052,000	21/05/19
9	**Auxiliary Equipment for Anti-TIP Hotline 111**									
9.1.	4K IP Camera, IR Night Vision, ONVIF support, 12VDC or PoE	IR Night Vision, ONVIF support, 12VDC or PoE	bộ	1	1	1	3	6,846,444	20,539,332	21/05/19
9.2.	IP Temperature/Humidity Sensor		bộ	1	1	1	3	7,607,160	22,821,480	21/05/19
9.3.	3-outlet remote power switch		bộ	1	1	1	3	5,578,584	16,735,752	21/05/19
10	**Interactive Voice Response(IVR)Software for Anti-TIP Hotline 111**									
10.1.	Interactive Voice Response (IVR) base software with CTI interface to Unify OpenScape Business Telephone System		gói	1	1	1	3	103,734,000	311,202,000	21/05/19
10.2.	Speech recoginition for Vietnamese languague		gói	1	1	1	3	175,195,200	525,585,600	21/05/19
10.3.	Script editor for Anti-TIP IVR		gói	1	0	0	1	96,818,400	96,818,400	21/05/19
11	**Khác (Thiết bị văn phòng)**									
11.1.	Laptop PC	Dell Inspection 5370-i3	bộ	1	0	0	1	15,600,000	15,600,000	18/11/23
11.2.	Phần mềm văn phòng	Microsoft Office Home & Business2016	bộ	1	0	0	1	4,200,000	4,200,000	18/11/23

11.3.	Anti-virus software	Kaspersky Internet Security	bộ	1	0	0	1	350,000	350,000	18/11/23
11.4.	Laptop PC	Dell Inspection 5370-i3	bộ	1	0	0	1	14,520,000	14,520,000	18/11/24
11.5.	Phần mềm văn phòng	Microsoft Office Home & Business2016	bộ	1	0	0	1	4,400,000	4,400,000	18/11/24
11.6.	Phần mềm diệt virus	Kaspersky Internet Security	bộ	1	0	0	1	380,000	380,000	18/11/24
11.7.	Work for Tender Document		bộ	1	0	0	1	51,000,000	51,000,000	19/04/19
11.8.	Bảng trắng	F12M082127200	bộ	1	0	0	1	530,000	530,000	19/07/09
11.9.	Máy photo đa chức năng	Photocopy Ricoh MP2852	bộ	1	0	0	1	20,790,000	20,790,000	19/07/09

Phụ lục 1-4 Danh sách các khóa đào tạo cho nhân viên tư vấn của Đường dây nóng PCMBN, cộng tác viên và các nhân viên công tác xã hội

	Các nội dung chính	Thời gian	Số ngày	Giảng viên	Học viên	Số lượt học viên	Địa điểm
1	Tư vấn tâm lý, chính sách và quy trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán	10 - 12/7/ 2019	3	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Cục PCTNXH, BCA, CTE	Cộng tác viên, NVTV Đường dây nóng và nhân viên tổ chức phi chính phủ	20	Hà Nội
2	Tư vấn tâm lý	15 - 18/7/2019	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV và nhân viên các trung tâm CTXH	33	Hà Nội
	Định nghĩa và các ca mua bán người điển hình	19 - 20/7/2019	2	Hagar International	NVTV Đường dây nóng	(17)	Hà Nội
3	Định nghĩa MBN, Mô hình A-M-P, đánh giá MBN, đánh giá an toàn và lập kế hoạch, đáp ứng các nhu cầu khẩn cấp và các trường hợp đe dọa tức thời	5 - 6/8/2019	2	Polaris US (Ms. Vanessa Chauhan and Ms. Korin Arkin)	NVTV Đường dây nóng và nhân viên tổ chức phi chính phủ	21	Hà Nội
		8 - 9/8/2019	2			17	Hà Nội
4	Quy tắc đạo đức dành cho nhân viên tư vấn, sử dụng Internet an toàn	24/9/ 2019	1	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV Đường dây nóng	(19)	Hà Nội
	Tư vấn tâm lý cho các nạn nhân bị xâm hại tình dục	25 - 28/9/2019	4		NVTV và nhân viên các trung tâm CTXH	48	Hà Nội
5	Tư vấn tâm lý cho các nạn nhân bị xâm hại tình dục	12 - 15/11/ 2019	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV và nhân viên các trung tâm CTXH	28	Quy Nhơn
6	"Khái niệm, thủ đoạn, động cơ và ảnh hưởng của MBN, Khái niệm và xác định nạn nhân, chính sách hỗ trợ nạn nhân, thủ tục tiếp nhận, xác minh và bảo vệ nạn nhân, quy trình tư vấn, kỹ năng tư vấn và đào tạo thực hành "	2 - 7/12/ 2019	6	Ms. Nguyễn Hải Anh Ms. Lê Thị Mai Quyên (Trưởng ca)	Các NVTV mới	4	Hà Nội
7	Quy trình và kỹ thuật hỗ trợ tâm lý cho trẻ em bị xâm hại và nạn nhân của mua bán người	9 - 10, 21 - 22/10/ 2020	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV, cộng tác viên, nhân viên trung tâm trị liệu	15	Hà Nội
8	Quy trình và kỹ thuật hỗ trợ tâm lý cho trẻ em bị xâm hại và nạn nhân của mua bán người (bước 3 tới bước 5)	10-13/11/2020	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV và nhân viên các trung tâm CTXH	22	Cần Thơ
9	Quy trình và kỹ thuật hỗ trợ tâm lý cho trẻ em bị xâm hại và nạn nhân của mua bán người (bước 3 tới bước 5)	24-27/11/2020	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV và nhân viên các trung tâm CTXH	21	Hải Phòng
10	Xác định vấn đề của nạn nhân thông qua thực hành sửa lỗi trong các ca tư vấn	27/9 - 1/10/ 2021	5	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	NVTV Tổng đài An Giang và Đà Nẵng, NVTV mới và cũ của tổng đài Hà Nội, các cộng tác viên	32	Online
11	Quản lý và giám sát ca	3, 4, 18 và 25/12/2021	4	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	Các trưởng ca	11	Online
12	Sức khỏe tâm thần và lý thuyết trị liệu	6-10/12/2021	5	GS Trần Thị Minh Đức, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn	Các NVTV của Đường dây nóng, cộng tác viên, nhân viên văn phòng trị liệu, CTE	21	Online
		13-17/12/2021	5			22	Online
	Tổng số học viên					315	

Phụ lục 1-5. Thông tin cơ bản về Nhân viên tư vấn của Đường dây nóng Phòng chống mua bán người và những thay đổi của nội dung tư vấn trong đại dịch COVID-19

1. Kinh nghiệm làm việc của các Nhân viên tư vấn (NVTV) Đường dây nóng Phòng chống mua bán người

Thời gian công tác của các NVTV Đường dây nóng như sau:

Ba NVTV làm việc cho Đường dây nóng kể từ ngày đầu thành lập Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em.

Thời hạn trung bình là 91,96 tháng (7 năm 8 tháng) và trung bình là 42 tháng (3 năm 6 tháng).

TT.	Thời gian công tác	Số lượng NVTV
1	17 năm	3
2	14 năm	1
3	13 năm và 9 tháng	1
4	13 năm	1
5	12 năm	3
6	9 năm	1
7	8 năm và 7 tháng	1
8	7 năm và 7 tháng	1
9	3 năm và 6 tháng	12
10	2 năm và 2 tháng	2
Tổng		26

2. Trình độ chuyên môn của các NVTV

Các NVTV của Đường dây nóng có chuyên môn về tâm lý học, công tác xã hội, sư phạm và luật.

Ba NVTV có bằng thạc sĩ tâm lý học, một NVTV có bằng thạc sỹ công tác xã hội và các NVTV còn lại có bằng cử nhân.

TT.	Trình độ chuyên môn	Số lượng NVTV
1	Thạc sĩ tâm lý học	2
2	Cử nhân công tác xã hội	8
3	Cử nhân tâm lý học	5

4	Cử nhân luật	5
5	Cử nhân tâm lý học/ sư phạm	2
6	Cử nhân sư phạm văn	1
7	Thạc sỹ công tác xã hội	3
Tổng		26

3. Những thay đổi về nội dung tư vấn trong đại dịch COVID-19

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 trong năm 2020 và 2021, các tư vấn viên Đường dây nóng nhận thấy sự thay đổi trong nội dung tư vấn và tình hình của người dân. Những thay đổi quan sát được như sau:

- Quá trình xác minh và giải cứu cho nạn nhân bị mua bán ra nước ngoài khó khăn và kéo dài hơn, có nạn nhân không chờ đợi được đã tự trốn thoát và không liên lạc được, hoặc có nạn nhân chấp nhận ở lại không cần giải cứu về nữa.
- Số vụ bạo hành trẻ em gia tăng sau đợt dịch COVID-19, trẻ em bị cha mẹ đánh khi học trực tuyến vì chậm tiếp thu bài. Hầu hết các trường hợp bị xâm hại là trẻ em có cha mẹ ly thân, ly hôn. Nhiều người dân bức xúc gọi điện đến Tổng đài yêu cầu cơ quan chức năng có hình thức xử lý thích đáng đối với thủ phạm bạo hành trẻ em.
- Số ca bạo lực trẻ em tăng lên sau dịch COVID-19, trẻ bị bố mẹ đánh đập khi học online vì chậm tiếp thu bài…Số ca liên quan đến tìm hiểu các thông tin phòng chống dịch, chính sách hỗ trợ cho người dân đặc biệt là trẻ em bị nhiễm COVID tăng lên đáng kể.
- Sau COVID-19, số lượng cuộc gọi tư vấn đã tăng lên và có nhiều vấn đề mà trẻ em và người chăm sóc cần hỗ trợ. Chi tiết như sau:

  - Đối với trẻ em: Toàn bộ thời gian của trẻ em là ở nhà, do đó trẻ em mong muốn được tìm hiểu các kiến thức liên quan tới trẻ em. Trong thời gian cách ly, trẻ cần hỗ trợ về các mối quan hệ, sức khỏe tâm thần, các áp lực khi không được ra ngoài; Trẻ em cần được hướng dẫn sử dụng internet an toàn do phải học online và sử dụng internet rất nhiều.

  - Đối với người chăm sóc: cách hỗ trợ trẻ em trong thời kỳ đại dịch; hỗ trợ trẻ em bị nhiễm Covid, đang được cách ly. Kỹ năng chăm sóc, hỗ trợ tâm lý, cách ứng xử với trẻ hoặc kiểm soát việc sử dụng Internet của trẻ. Hỗ trợ sinh hoạt, học trực tuyến hiệu quả.
- Trẻ em lên tiếng nhiều hơn về các hành vi bạo lực thể chất, tinh thần của người chăm sóc, người trong gia đình và yêu cầu hỗ trợ. Trẻ em nói nhiều về những lo lắng, căng thẳng tinh thần khi đại dịch xảy ra cũng như sự chán nản, cảm

thấy tù túng vì thiếu các hoạt động tập thể, vui chơi khi phải ở nhà nhiều.

- Nội dung tư vấn của tổng đài có thay đổi, tiếp nhận nhiều cuộc gọi đến về vấn đề sức khỏe, vấn đề trẻ phải tách ra khỏi gia đình trong thời điểm cha mẹ hoặc người thân bị nhiễm Covid, trẻ không có người thân chăm sóc do người thân bị nhiễm hoặc đã chết do dịch Covid-19. Các ca kết nối liên quan đến Phòng chống Mua bán người gặp nhiều khó khăn trong việc xác minh thông tin về nạn nhân khi nạn nhân ở nước ngoài, khó khăn trong việc giải cứu nạn nhân, đưa nạn nhân trở về Việt Nam trong thời điểm đóng cửa biên giới và các chuyến bay bị tạm hoãn.
- Do Covid-19 nhiều người mất việc làm nên rất quan tâm đến các chính sách hỗ trợ về gói hỗ trợ COVID, và đặc biệt là về sức khỏe, hoàn cảnh của trẻ em và bà mẹ có con nhỏ ở các địa điểm cách ly. Nhiều người lo ngại về việc học trực tuyến của con em mình khi con họ không được đến trường. Họ lo lắng không biết hình thức học này có hiệu quả và con họ có thể tiếp thu kiến thức hay không.
- Có rất nhiều sự thay đổi trong nội dung tư vấn từ sau dịch, số lượng cuộc gọi điện tới Tổng đài nhiều hơn, đặc biết các cuộc gọi liên quan tới bạo lực trẻ em chiếm phần lớn. Ngoài ra các vấn đề liên quan tới trẻ em bị xâm hại đe dọa trên môi trường mạng trong quá trình học online cũng rất phổ biến.

Hết./.

Phụ lục 2 Danh sách các sản phẩm do Dự án sản xuất

TT	Sản phẩm	Đối tượng
Đầu ra 0		
0-1	Báo cáo đầu kỳ	Dự án
0-2	Báo cáo cuối kỳ	Dự án
Đầu ra 1		
1-1	Dự thảo Nghị định thay thế Nghị định số 09/2013/NĐ-CP	Cục PCTNXH, các nạn nhân bị mua bán trở về
1-2	của mua bán người giai đoạn 2021-2025	CTE, BCA, BĐBP, Hội LHPNVN và các đơn vị địa phương
1-3	Báo cáo khảo sát việc thực hiện Kế hoạch hành động quốc gia (giai đoạn 2016-2020) do Hội LHPNVN thực hiện	Các thành viên HLHPNVN, các cơ quan liên quan
1-4	Tài liệu hướng dẫn chuyển tuyến	Các cán bộ đồn biên phòng, các trường biên phòng
1-5	Tài liệu tập huấn truyền thông thay đổi hành vi trong PCMBN	Tuyên truyền viên và giảng viên của Hội LHPNVN
1-6	Donor mapping	Dự án, JICA
Đầu ra 2		
2-1	Hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng PCMBN	NVTV
2-2	Tài liệu đào tạo NVTV của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của MBN	NVTV
2-3	Case book	NVTV và đầu mối các Sở LĐTBXH
2-4	Báo cáo chất lượng NVTV do tiến sỹ Trần Thị Minh Đức thực hiện (2020)	NVTV và Dự án
2-5	Báo cáo chất lượng NVTV do tiến sỹ Nguyễn Thị Hải thực hiện (2020)	NVTV và Dự án
2-6	Báo cáo chất lượng NVTV do tiến sỹ Trần Thị Minh Đức thực hiện (2021)	NVTV và Dự án
2-7	Báo cáo chất lượng NVTV do tiến sỹ Nguyễn Thị Hải thực hiện (2021)	NVTV và Dự án
2-8	Báo cáo năm 2018 Đường dây nóng PCMBN	NVTV, các cơ quan liên quan và Dự án
2-9	Báo cáo năm 2019 Đường dây nóng PCMBN	NVTV, các cơ quan liên quan và Dự án
2-10	Báo cáo năm 2020 Đường dây nóng PCMBN	NVTV, các cơ quan liên quan và Dự án
2-11	Báo cáo năm 2021 Đường dây nóng PCMBN	NVTV, các cơ quan liên quan và Dự án
Đầu ra 3		
3-1	Tờ rơi (tiếng Việt và tiếng Anh)	Người dân, cộng đồng và các cơ quan có liên quan
3-2	Card visit (tiếng Việt và tiếng Anh)	Người dân, cộng đồng và các cơ quan có liên quan
3-3	Áo phông và mũ	Các trung tâm CTXH, đại biểu tham gia sự kiện và Bộ Công an
3-4	Bút bi	Các trung tâm CTXH, đại biểu tham gia sự kiện và các cơ quan có liên quan
3-5	Lịch năm mới các năm 2020, 2021 và 2022	Các xã và các cơ quan có liên quan ở 63 tỉnh thành
3-6	Quạt	Học sinh ở Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang
3-7	Standee (Biển di động)	Các đại biểu tham gia sự kiện và các cơ quan có liên quan
3-8	Biển bán cố định	Người dân ở các vùng biên giới và cửa khẩu
3-9	Banner	Người dân ở các khu vực miền núi và biên giới
3-10	Khẩu trang	Người dân, cộng đồng và các cơ quan có liên quan
3-11	Video clips (3 clip mới và chỉnh sửa 3 clip cũ)	Người dân, các cơ quan có liên quan và cộng đồng
3-12	Phim hoạt hình (tiếng Việt, tiếng Anh và 4 tiếng dân tộc thiểu số)	Người dân, các cơ quan có liên quan và cộng đồng
3-13	Phóng sự về hoạt động của Dự án	Người dân, các cơ quan có liên quan và cộng đồng
3-14	Phóng sự về việc thực hiện Kế hoạch hành động Quốc gia (2016-2020) của Hội LHPNVN	Người dân, cộng đồng và Hội LHPNVN

Phụ lục 3-1

Ma trận Thiết kế Dự án (PDM) (Bản dự thảo)

Tên Dự án: Dự án Tăng cường Hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ Nạn nhân Mua bán người
Cơ quan Thực hiện: Bộ LĐTBXH (Cục Trẻ em)
Nhóm Mục tiêu: 1. Cấp Trung ương: Cán bộ của Bộ LĐTBXH (Cục PCTNXH, Cục BTX, Cục QLLĐNN), Bộ CA (C42, C45), Bộ QP và Hội LHPNVN
2. Cấp Tỉnh: Cán bộ của Sở LĐTBXH, Công an tỉnh, Bộ đội Biên phòng và Hội LHPNVN
3. Người dùng Đường dây nóng phòng, chống mua bán người
Thời gian Thực hiện Dự án: Tháng 11/2018 - Tháng 11/2021 (3 năm) — **Phiên bản 0**
Địa điểm Dự án: Các Trung tâm vùng ở Hà Nội, An Giang, Đà Nẵng và toàn quốc — **26-Apr-17**

Tổng quan Dự án	Các chỉ số xác minh khách quan	Phương tiện xác minh	Giả định quan trọng
Mục tiêu tổng thể			
Tăng cường hoạt động chuyển tuyến các nạn nhân của mua bán người ở cấp khu vực.	1. Tăng XX% số lượng nạn nhân mua bán người được chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan 2. Tăng XX% mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan khi nhận thông tin chuyển tuyến từ các Trung tâm vùng	1. Hồ sơ giới thiệu tại các trung tâm tiếp nhận cuộc gọi khu vực 2. Khảo sát ban đầu và Khảo sát kết thúc	
Mục đích Dự án			
Tăng cường hoạt động Đường dây nóng phòng, chống mua bán người ở cấp khu vực	1. Đường dây nóng phòng, chống mua bán người được đưa vào các tài liệu, chính sách quốc gia (kế hoạch quốc gia, chính sách, luật và quy định) 2. Tăng XX% số lượng cuộc gọi liên quan đến mua bán người tại mỗi Trung tâm vùng 3. Tăng XX% số lần chuyển tuyến từ các Trung tâm vùng tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh và thành phố	1. Ban hành tài liệu chính sách 2. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em 3. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	Chính sách và cơ cấu triển khai của Chính phủ về phòng, chống mua bán người chưa c ó sự thay đổi đáng kể
Kết quả Dự án			
Kết quả 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.	1-1 Cuộc họp Nhóm công tác liên ngành được tổ chức h àng quý	1-1 Biên bản cuộc họp Nhóm công tác liên ngành	Duy trì hợp tác liên ngành về phòng, chống mua bán người ở cấp trung ương và cấp tỉnh Phân bổ liên tục ngân sách v à nhân viên tư vấn cho Đ ường dây nóng phòng, chống mua bán người cho các Trung tâm vùng
	1-2 Khuyến nghị về các hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người được đưa vào kế hoạch hà ng năm của Kế hoạch Quốc gia về phòng, chống mua bá n người*1 được Nhóm công tác liên ngành biên soạn	1-2 Tài liệu khuyến nghị	
	1-3 Đầu mối từ tất cả các tỉnh, thành phố tham dự hội thảo về cơ chế chuyển tuyến nạn nhân của mua bán người	1-3 Biên bản hội thảo	
	1-4 Tăng XX% về số lượng cơ quan chuyển tuyến trong danh bạ điện tử	1-4 Danh bạ điện tử	
Kết quả 2: Vận hành Đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại các Trung tâm v ùng ở Hà Nội (khu vực phía Bắc), An Giang (khu vực phía Nam) và Đà Nẵng (khu vực miền Trung)	2-1 Phê duyệt Tài liệu Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người cho Trung tâm v ùng	2-1 Tài liệu được phê duyệt	
	2-2 Tăng XX% kỹ năng tư vấn và kiến thức của nhân viên tư vấn	2-2 Đánh giá chất lượng tư vấn	
	2-3 Nộp báo cáo 6 tháng với các vấn đề và bài học kinh nghiệm dựa trên phân tích	2-3 Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	

Kết quả 3: Nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng phòng, chống mua bán người trên toàn quốc.	**3-1 Phân phối hơn XX tài liệu và sản phẩm truyền thông**	**3-1 Hồ sơ phân phối dự án**	
	3-2 Thực hiện hoạt động truyền thông tại tất cả các tỉnh và thành phố	**3-2 Hồ sơ hoạt động truyền thông của dự án**	
	3-3 Tăng XX% số người biết về Đường dây nóng phòng, chống mua bán người	**3-3 Khảo sát ban đầu và Khảo sát cuối kỳ**	

Hoạt động	**Đầu vào**		**Điều kiện tiên quyết**
	Phía Nhật Bản	**Phía Việt Nam**	
0 Tiến hành Khảo sát Ban đầu và Khảo sát Cuối kỳ	**1. Chuyên gia Nhật Bản** **- Cố vấn trưởng/Phòng, chống mua bán người** **- Hoạt động truyền thông** **- Điều phối viên dự án/Phối hợp liên ngành** **- Các chuyên gia khác, nếu cần thiết** **2. Đào tạo** **- Đào tạo tại Nhật Bản và/hoặc các nước thứ ba** **3. Cung cấp trang thiết bị** **Các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (Điện thoại, máy chủ, v.v.)** **4. Các chi phí cần thiết khác cho việc thực hiện các hoạt động của dự án**	**1. Cán bộ đối tác** **- Giám đốc dự án** **- Quản lý dự án** **- Trợ lý quản lý dự án** **- Các nhân sự khác, nếu cần** **2. Nhân viên tư vấn của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người** **3. Đầu mối tại các tỉnh và thành phố** **4. Cơ sở vật chất và Trang thiết bị** **- Văn phòng dự án với nội thất và cơ sở vật chất** **5. Các chi phí của địa phương** **Chi phí cho hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người, chiến dịch nâng cao nhận thức, v.v.**	
1-1 Tổ chức cuộc họp khởi động dự án ở cấp trung ương			
1-2 Tổ chức các cuộc họp và hội thảo thường xuyên của Nhóm công tác liên ngành về hệ thống phối hợp cho hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người			
1-3 Tổ chức hội thảo cho các Đầu mối của Sở LĐTBXH về cơ chế chuyển tuyến			
1-4 Cập nhật danh bạ điện tử với thông tin chuyển tuyến từ các cơ quan liên quan			
1-5 Sửa đổi Kế hoạch chung*[2]			
1-6 Tổ chức chia sẻ kinh nghiệm với các nước lân cận			
2-1 Sửa đổi cuốn Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (2015)			
2-2 Mua sắm thiết bị cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người và nâng cấp phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu tại các trung tâm vùng			
2-3 Đào tạo nhân viên tư vấn cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người			
2-4 Đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn thông qua đánh giá nội bộ và bên ngoài			
2-5 Phân tích thông tin tư vấn và lập báo cáo 6 tháng			
3-1 Xây dựng kế hoạch toàn diện cho các hoạt động truyền thông			
3-2 Xây dựng tài liệu và sản phẩm truyền thông			
3-3 Thực hiện các hoạt động truyền thông (báo chí, tài liệu quảng cáo, lịch, v.v.)			

* 1 Kế hoạch hàng năm của Kế hoạch hành động quốc gia về phòng chống mua bán người giai đoạn 2016-2020

* 2 Kế hoạch chung về Hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người giai đoạn 2015-2020 đã được thống nhất giữa các phòng ban của Bộ LĐTBXH, Bộ Công an, Bộ QP, Hội LHPNVN vào tháng 12 năm 2015

1. BĐBP: Bộ đội Biên phòng
2. Cục TE: Cục Trẻ em
3. Cục QLLĐNN: Cục Quản lý Lao động ngoài nước
4. Sở LĐTBXH: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
5. Cục BTXH: Cục Bảo trợ xã hội
6. Cục PCTNXH: Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội
7. Bộ QP: Bộ Quốc phòng
8. Bộ LĐTBXH: Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội
9. Bộ CA: Bộ Công An
10. Hội LHPNVN: Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

Ma trận Thiết kế Dự án (PDM)

Tên Dự án: Dự án Tăng cường Hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ Nạn nhân của Mua bán người

Cơ quan Thực hiện: Bộ LĐTBXH (Cục Trẻ em)

Nhóm Mục tiêu: 1. Cấp Trung ương: Cán bộ của Bộ LĐTBXH (Cục PCTNXH, Cục BTXH, Cục QLLĐNN), Bộ CA (C02), Bộ QP và Hội LHPNVN

2. Cấp Tỉnh: Cán bộ của Sở LĐTBXH, Công an tỉnh, Bộ đội Biên phòng và Hội LHPNVN

3. Người sử dụng Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người

Thời gian Thực hiện Dự án: Tháng 11/2018 - Tháng 11/2021 (3 năm) — **Phiên bản 2**

Địa điểm Dự án: Các Trung tâm vùng ở Hà Nội, An Giang, Đà Nẵng và toàn quốc — **4/7/2019**

Tóm tắt nội dung	Các chỉ số đo lường	Phương tiện đánh giá	Giả định quan trọng
Mục tiêu tổng thể			
Các nạn nhân bị mua bán được chuyển tuyến phù hợp và các cá nhân có nguy cơ được bảo vệ tại mỗi vùng	1. Số nạn nhân bị mua bán và các cá nhân có nguy cơ được chuyển tuyến tới các cơ quan liên quan đạt tới 100 ca trong năm 2024 2. 80% người được phỏng vấn đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan khi nhận thông tin chuyển tuyến từ các Trung tâm vùng	1. Hồ sơ giới thiệu tại các trung tâm tiếp nhận cuộc gọi khu vực 2. Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	
Mục đích Dự án			
Tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các Trung tâm vùng	1. Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người được đưa vào các văn bản chính sách (kế hoạch quốc gia, chính sách pháp luật và quy định) 2. Số ca liên quan tới mua bán người tại mỗi Trung tâm vùng trong năm 2021 lần lượt là 2.475 ca tại Hà Nội, 900 ca tại Đà Nẵng và 1.125 ca tại An Giang 3. Số ca chuyển tuyến từ mỗi Trung tâm vùng tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh/ thành phố năm 2021 lần lượt là: 51 ca tại Hà Nội, 18 ca tại Đà Nẵng và 23 ca tại An Giang	1. Ban hành tài liệu chính sách 2. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em 3. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	Chính sách của Chính phủ và cơ cấu thực hiện về phòng, chống mua bán người không thay đổi nhiều
Kết quả Dự án			
Kết quả 1: Hệ thống chuyển tuyến/chia sẻ thông tin được tăng cường thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh.	1-1 Tổ chức họp Nhóm Công tác liên ngành hàng quý 1-2 Khuyến nghị về các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người được đưa vào kế hoạch hàng năm của Kế hoạch Quốc gia về phòng, chống mua bán người[*1] của Nhóm công tác liên ngành[*2] 1-3 Đầu mối tại tất cả các tỉnh, thành phố tham dự hội thảo về cơ chế chuyển tuyến nạn nhân của mua bán người 1-4 Thông tin về các cơ quan chuyển tuyến tại 63 tỉnh/thành được thu thập trong danh bạ điện tử mở rộng	1-1 Biên bản cuộc họp Nhóm công tác liên ngành 1-2 Tài liệu khuyến nghị 1-3 Biên bản hội thảo 1-4 Danh bạ điện tử	Duy trì hợp tác liên ngành về phòng, chống mua bán người ở cấp trung ương và cấp tỉnh Ngân sách và nhân viên tư vấn cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người cho các Trung tâm vùng được bảo đảm liên tục
Kết quả 2: Các Trung tâm vùng của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại Hà Nội (miền Bắc) và các Trung tâm vùng ở An Giang (miền Nam) và Đà Nẵng (miền Trung) hoạt động tốt	2-1 Tài liệu Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các Trung tâm vùng được phê duyệt 2-2 99% các ca (2) tư vấn và 65% các ca (3) chuyển tuyến được hoàn thành 2-3 Báo cáo 6 tháng được đệ trình có nêu các vấn đề và bài học kinh nghiệm dựa trên phân tích	2-1 Tài liệu được phê duyệt 2-2 Đánh giá chất lượng tư vấn 2-3 Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	

Kết quả 3: Nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người trên toàn quốc.	**3-1 20 phương pháp truyền thông được thực hiện bởi Bộ LĐTBXH và các cơ quan liên quan**	**3-1 Hồ sơ phân phối của dự án**	
	3-2 Các tỉnh và thành phố được bao phủ bởi các hoạt đ ộng truyền thông	**3-2 Hồ sơ hoạt động truyền thông của dự á n**	
	3-3 Trung bình 50% người dân biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các vùng khảo sát mẫu	**3-3 Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ**	

Hoạt động	**Đầu vào**		**Điều kiện tiên quyết**
	Phía Nhật Bản	**Phía Việt Nam**	
0 Tiến hành Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	**1. Chuyên gia Nhật Bản** **- Cố vấn trưởng/Phòng, chống mua bán người** **- Hoạt động truyền thông** **- Điều phối viên dự án/Phối hợp liên ngành** **- Các chuyên gia khác, nếu cần thiết** **2. Đào tạo** **- Đào tạo tại Nhật Bản và/hoặc các nước thứ ba** **3. Cung cấp trang thiết bị** **Các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người (Điện thoại, má y chủ, v.v.)** **4. Các chi phí tại chỗ cần thiết khác cho việc thực hiện cá c hoạt động của dự án**	**1. Cán bộ đối tác** **- Giám đốc dự án** **- Quản lý dự án** **- Trợ lý quản lý dự án** **- Các nhân sự khác, nếu cần** **2. Nhân viên tư vấn của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người** **3. Đầu mối tại các tỉnh và thành phố** **4. Cơ sở vật chất và Trang thiết bị** **- Văn phòng dự án với nội thất và cơ sở vật chất** **5. Các chi phí của địa phương** **Chi phí cho hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người, chiến dịch nâng cao nhận thức, v.v.**	
1-1 Tổ chức cuộc họp khởi động dự án ở cấp trung ương			
1-2 Tổ chức các cuộc họp và hội thảo thường xuyên của Nhóm công tác liên ngành về hệ thống phối hợp cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người			
1-3 Tổ chức hội thảo cho các Đầu mối của Sở LĐTBXH về cơ chế chuyển tuyến			
1-4 Cập nhật danh bạ điện tử với thông tin chuyển tuyến từ các cơ quan liên quan			
1-5 Sửa đổi Kế hoạch phối hợp liên ngành			
1-6 Tổ chức chia sẻ kinh nghiệm với các nước lân cận			
2-1 Sửa đổi cuốn Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (2015)			
2-2 Mua sắm thiết bị cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người và nâng cấp phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu tại các trung tâm vùng			
2-3 Đào tạo cho nhân viên tư vấn của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người			
2-4 Đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn thông qua đánh giá nội bộ và bên ngoài			
2-5 Phân tích thông tin tư vấn và lập báo cáo 6 tháng			
3-1 Xây dựng kế hoạch toàn diện cho các hoạt động truyền thông			
3-2 Xây dựng tài liệu và sản phẩm truyền thông			
3-3 Thực hiện các hoạt động truyền thông (báo chí, tài liệu quảng cáo, lịch, v.v.)			

* 1 Kế hoạch hàng năm của Kế hoạch hành động quốc gia về phòng chống mua bán người giai đoạn 2016-2020

* 2 Kế hoạch chung về Hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người giai đoạn 2015-2020 đã được thống nhất giữa các phòng ban của Bộ LĐTBXH, Bộ Công an, Bộ QP, Hội LHPNVN vào tháng 12 năm 2015

1. BĐBP: Bộ đội Biên phòng
2. Cục TE: Cục Trẻ em
3. Cục QLLĐNN: Cục Quản lý Lao động ngoài nước
4. Sở LĐTBXH: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
5. Cục BTXH: Cục Bảo trợ xã hội
6. Cục PCTNXH: Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội
7. Bộ QP: Bộ Quốc phòng
8. Bộ LĐTBXH: Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội
9. Bộ CA: Bộ Công An
10. Hội LHPNVN: Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

Phụ lục 3-3

Ma trận Thiết kế Dự án (PDM)

Tên Dự án: Dự án Tăng cường Hoạt động Đường dây nóng Tư vấn và Hỗ trợ Nạn nhân của Mua bán người
Cơ quan Thực hiện: Bộ LĐTBXH (Cục Trẻ em)
Nhóm Mục tiêu: 1. Cấp Trung ương: Cán bộ của Bộ LĐTBXH (Cục PCTNXH, Cục BTXH, Cục QLLĐNN), Bộ CA (C02), Bộ QP và Hội LHPNVN
2. Cấp Tỉnh: Cán bộ của Sở LĐTBXH, Công an tỉnh, Bộ đội Biên phòng và Hội LHPNVN
3. Người sử dụng Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người
Thời gian Thực hiện Dự án: Tháng 11/2018 - Tháng 03/2022 (3 năm 4 tháng) Phiên bản 3
Địa điểm Dự án: Các Trung tâm vùng ở Hà Nội, An Giang, Đà Nẵng và toàn quốc 18/08/21

Tóm tắt nội dung	Các chỉ số đo lường	Phương tiện đánh giá	Giả định quan trọng
Mục tiêu tổng thể			
Các nạn nhân bị mua bán được chuyển tuyến phù hợp và các cá nhân có nguy cơ được bảo vệ tại mỗi vùng	1. Số nạn nhân bị mua bán và các cá nhân có nguy cơ được chuyển tuyến tới các cơ quan liên quan đạt tới 100 ca trong năm 2024 2. 80% người được phỏng vấn đánh giá "Tốt" về mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan khi nhận thông tin chuyển tuyến từ các Trung tâm vùng	1. Hồ sơ chuyển tuyến tại các trung tâm tiếp nhận cuộc gọi khu vực 2. Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	
Mục đích Dự án			
Tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các Trung tâm vùng	1. Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người được đưa vào các văn bản chính sách (kế hoạch quốc gia, chính sách pháp luật và quy định) 2. Số ca liên quan tới mua bán người tại mỗi Trung tâm vùng trong năm 2021 lần lượt là 2.475 ca tại Hà Nội, 900 ca tại Đà Nẵng và 1.125 ca tại An Giang 3. Số ca chuyển tuyến từ mỗi Trung tâm vùng tới các cơ quan liên quan tại mỗi tỉnh/ thành phố năm 2021 lần lượt là: 51 ca tại Hà Nội, 18 ca tại Đà Nẵng và 23 ca tại An Giang	1. Ban hành tài liệu chính sách 2. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em 3. Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	Chính sách của Chính phủ và cơ cấu thực hiện về phòng, chống mua bán người không thay đổi nhiều
Kết quả Dự án			
Kết quả 1: Hệ thống chuyển tuyến/chia sẻ thông tin được tăng cường thông qua hợp tác giữa các cơ quan liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh.	1-1 Tổ chức họp Nhóm Công tác liên ngành hàng quý 1-2 Khuyến nghị về các hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người được đưa vào kế hoạch hàng năm của Kế hoạch Quốc gia về phòng, chống mua bán người[*1] của Nhóm công tác liên ngành 1-3 Đầu mối tại tất cả các tỉnh, thành phố tham dự hội thảo về cơ chế chuyển tuyến nạn nhân của mua bán người	1-1 Biên bản cuộc họp Nhóm công tác liên ngành 1-2 Tài liệu khuyến nghị 1-3 Biên bản hội thảo	Duy trì hợp tác liên ngành về phòng, chống mua bán người ở cấp trung ương và cấp tỉnh Ngân sách và nhân viên tư vấn cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người cho các Trung tâm vùng được bảo đảm liên tục

	1-4 Thông tin về các cơ quan chuyển tuyến tại 63 tỉnh/thành được thu thập trong danh bạ điện tử mở rộng	1-4 Danh bạ điện tử	
Kết quả 2: Các Trung tâm vùng của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại Hà Nội (miền Bắc) và cá c Trung tâm vùng ở An Giang (miền Nam) và Đà Nẵng (miền Trung) hoạt động tốt	2-1 Tài liệu Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các Trung tâm vùng được phê duyệt	2-1 Tài liệu được phê duyệt	
	2-2 99% các ca của tổng Mục (2) tư vấn và 65% các ca của Mục (3) chuyển tuyến được hoàn thành	2-2 Đánh giá chất lượng tư vấn	
	2-3 Báo cáo 6 tháng được đệ trình có nêu các vấn đề và bài học kinh nghiệm dựa trên phân tích	2-3 Báo cáo 6 tháng của Cục Trẻ em	
Kết quả 3: Nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người trên toàn quốc.	3-1 20 phương pháp truyền thông được thực hiện bởi Bộ LĐTBXH và các cơ quan liên quan	3-1 Hồ sơ phân phối của dự án	
	3-2 Các tỉnh và thành phố được bao phủ bởi các hoạt đ ộng truyền thông	3-2 Hồ sơ hoạt động truyền thông của dự án	
	3-3 Trung bình 50% người dân biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người tại các vùng khảo sát mẫu	3-3 Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	

Hoạt động	Đầu vào		Điều kiện tiên quyết
	Phía Nhật Bản	Phía Việt Nam	
0 Tiến hành Khảo sát đầu kỳ và Khảo sát cuối kỳ	1. Chuyên gia Nhật Bản - Cố vấn trưởng/Phòng, chống mua bán người - Hoạt động truyền thông - Điều phối viên dự án/Phối hợp liên ngành - Các chuyên gia khác, nếu cần thiết 2. Đào tạo - Đào tạo tại Nhật Bản và/hoặc các nước thứ ba 3. Cung cấp trang thiết bị Các trang thiết bị cần thiết cho các hoạt động của Đ ường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người (Điện thoại, máy chủ, v.v.) 4. Các chi phí tại chỗ cần thiết khác cho việc thực hiện c ác hoạt động của dự án	1. Cán bộ đối tác - Giám đốc dự án - Quản lý dự án - Trợ lý quản lý dự án - Các nhân sự khác, nếu cần 2. Nhân viên tư vấn của Đường dâ y nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người 3. Đầu mối tại các tỉnh và thành phố 4. Cơ sở vật chất và Trang thiết bị - Văn phòng dự án với nội thất và cơ sở vật chất 5. Các chi phí của địa phương Chi phí cho hoạt động cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán	
1-1 Tổ chức cuộc họp khởi động dự án ở cấp trung ương			
1-2 Tổ chức các cuộc họp và hội thảo thường xuyên của Nhóm công tác liên ngành về hệ thống phối hợp cho hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán			
1-3 Tổ chức hội thảo cho các Đầu mối của Sở LĐTBXH			
1-4 Cập nhật danh bạ điện tử với thông tin chuyển tuyến			
1-5 Sửa đổi Kế hoạch phối hợp liên ngành*2			
1-6 Tổ chức chia sẻ kinh nghiệm với các nước lân cận			
2-1 Sửa đổi cuốn Hướng dẫn Hoạt động cho Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (2015)			
2-2 Mua sắm thiết bị cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người và nâng cấp phần mềm quản lý cơ sở			
2-3 Đào tạo cho nhân viên tư vấn của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ mua bán người			
2-4 Đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn thông qua đánh giá nội bộ và bên ngoài			
2-5 Phân tích thông tin tư vấn và lập báo cáo 6 tháng			
3-1 Xây dựng kế hoạch toàn diện cho các hoạt động			

3-2 Xây dựng tài liệu và sản phẩm truyền thông		người, chiến dịch nâng cao nhận thức, v.v.	
3-3 Thực hiện các hoạt động truyền thông (báo chí, tài liệu quảng cáo, lịch, v.v.)			

* 1 Kế hoạch hàng năm của Kế hoạch hành động quốc gia về phòng chống mua bán người giai đoạn 2016-2020 và giai đoạn 2021-2025

* 2 Kế hoạch phối hợp liên ngành về Hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người giai đoạn 2015-2020 đã được thống nhất giữa các phòng ban của Bộ LĐTBXH, Bộ Công an, Bộ QP, Hội LHPNVN vào tháng 12 năm 2015

1. BĐBP: Bộ đội Biên phòng
2. Cục TE: Cục Trẻ em
3. Cục QLLĐNN: Cục Quản lý Lao động ngoài nước
4. Sở LĐTBXH: Sở Lao động, Thương binh và Xã hội
5. Cục BTXH: Cục Bảo trợ xã hội
6. Cục PCTNXH: Cục Phòng chống Tệ nạn Xã hội
7. Bộ QP: Bộ Quốc phòng
8. Bộ LĐTBXH: Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội
9. Bộ CA: Bộ Công An
10. Hội LHPNVN: Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

ANNEXES 4-5

ANNEX 4: R/D, M/M, Minutes of JCC (copy)

ANNEX 5: Monitoring Sheet (copy)

RECORD OF DISCUSSIONS

FOR

PROJECT FOR STRENGTHENING THE OPERATION OF HOTLINE FOR COUNSELING AND SUPPORTING TRAFFICKED SURVIVORS

AGREED UPON BETWEEN

MINISTRY OF LABOUR, INVALIDS AND SOCIAL AFFAIRS

OF

THE SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM

AND

JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY

Dated 26th July, 2017

Based on the minutes of meetings on the Detailed Planning Survey for the Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors (hereinafter referred to as "the Project") signed on April 26, 2017 between Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs (hereinafter referred to as "the Counterpart") of Socialist Republic of Vietnam (hereinafter referred to as "Vietnam") and the Japan International Cooperation Agency (hereinafter referred to as "JICA"), JICA held a series of discussions with the Counterpart and relevant organizations to develop a detailed plan of the Project.

The purpose of this Record of Discussions (hereinafter referred to as "the R/D") is to establish a mutual agreement for its implementation by both parties and to agree on the detailed plan of the Project as described in the followings and the Annexes, which will be implemented within the framework of the Agreement on Technical Cooperation signed on October 20, 1998 (hereinafter referred to as "the Agreement") and the Note Verbales to be exchanged before the signature of the R/D between the Government of Japan and Government of Vietnam.

The Counterpart will be responsible for the implementation of the Project in cooperation with JICA, coordinate with other relevant organizations and ensure that the self-reliant operation of the Project is sustained during and after the implementation period in order to contribute toward social and economic development of the Vietnam.

Both parties also agreed that the Project will be implemented in accordance with the "Basic Principles for Technical Cooperation" published in December 2016 (hereinafter referred to as "the BP"), unless other arrangements are agreed in the R/D.

The R/D is delivered at Hanoi, Vietnam as of the day and year first above written. The R/D may be amended by a minutes of meetings between both parties, except the plan of operation to be modified in monitoring sheets. The minutes of meetings will be signed by authorized persons of each side who may be different from the signers of the R/D.

Done in duplicate in English and Vietnamese languages, both are equally authentic. In case of any divergence of interpretation, the English text will prevail.

For	For
JAPAN INTERNATIONAL COOPERATION AGENCY	MINISTRY OF LABOUR, INVALIDS AND SOCIAL AFFAIRS
Mr. Yasuo Fujita Chief Representative JICA Vietnam Office	Ms. Dao Hong Lan Vice Minister

Annex 1 Main Points Discussed
Annex 2 Project Design Matrix (PDM)
Annex 3 Plan of Operation (PO)
Annex 4 Implementation Structure
Annex 5 List of Proposed Members of Joint Coordinating Committee
Annex 6 Anti-TIP Hotline System for "Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors"

Annex 1

MAIN POINTS DISCUSSED

1. Environmental and Social Considerations
   With regard to the Section 10.1 of the BP, the Project is likely to have minimal adverse impact on the environment and society under the 'JICA Guidelines for Environmental and Social Considerations (April 2010)'.

2. Allocation of the Counselors for the Anti-TIP Hotline
   MOLISA will assign necessary number of counselors for the Anti-TIP Hotline in each regional call center.

3. Appointment of Focal Points
   MOLISA will request DOLISA to appoint one staff in all provinces and cities as Focal Point for the Project by the commencement of the Project.

4. Communication Activities
   The Project will focus on developing necessary PR materials and products to disseminate the Anti-TIP Hotline number nationwide.

Annex 2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (C42, C45), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2017 - November 2020 (3 years)
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam

Version 1
26/7/2017

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. XX% increase in the number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencies 2. XX% increase in the number of referrals recognized appropriate by relevant agencies which receive referrals from regional call center in Hanoi, An Giang province and Da Nang city	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey	
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. XX% increase in the number of TIP related calls in each regional call center 3. XX% increase in the number of referral calls from each regional call center to relevant agencies in each province and city	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 XX% increase in the number of referral agencies in E-directory	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 XX% increase in counseling skills and knowledge of counselors 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA	

Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 More than XX communication materials and products are distributed 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 XX% increase in the number of people who knows Anti-TIP Hotline	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys	

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey 1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level 1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations 1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism 1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies 1-5 Revise Joint Plan*2 1-6 Hold experience sharing with neighboring countries 2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015) 2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers 2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline 2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations 2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report 3-1 Develop comprehensive plan for communication activities 3-2 Develop communication materials and products 3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons・Inter-agency coordination - Communication activity/Gender - Project coordinator/Training Planning - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Annex 3

Plan of Operation (PO)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	2017		2018												2019												2020												Remarks
	JFY 2017					JFY2018												JFY2019												JFY2020									
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Expert																																							
Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons・Inter-agency coordination																																							
Communication activity/Gender																																							
Project coordinator/Training Planning																																							
Equipment																																							
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)																																							
Training in Japan																																							
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons																																							
In-country/Third country Training																																							
Mekong Regional Workshop																																							

Activities / Sub-Activities	2017		2018												2019												2020												Responsible Organization	
	JFY 2017					JFY2018												JFY2019												JFY2020										
	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Main	Sub
0 Conduct baseline and endline survey																																						DCA	-
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)																																							
0-2 Conduct baseline survey and compile the results																																							
0-3 Conduct endline survey and compile the results																																							
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels																																							
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level																																						DCA	-
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting																																							
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)																																							
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations																																						DCA	MOPS, MND VWU
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation																																							
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)																																							
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)																																							
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)																																							
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C42)																																							
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).																																							
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C42)																																							

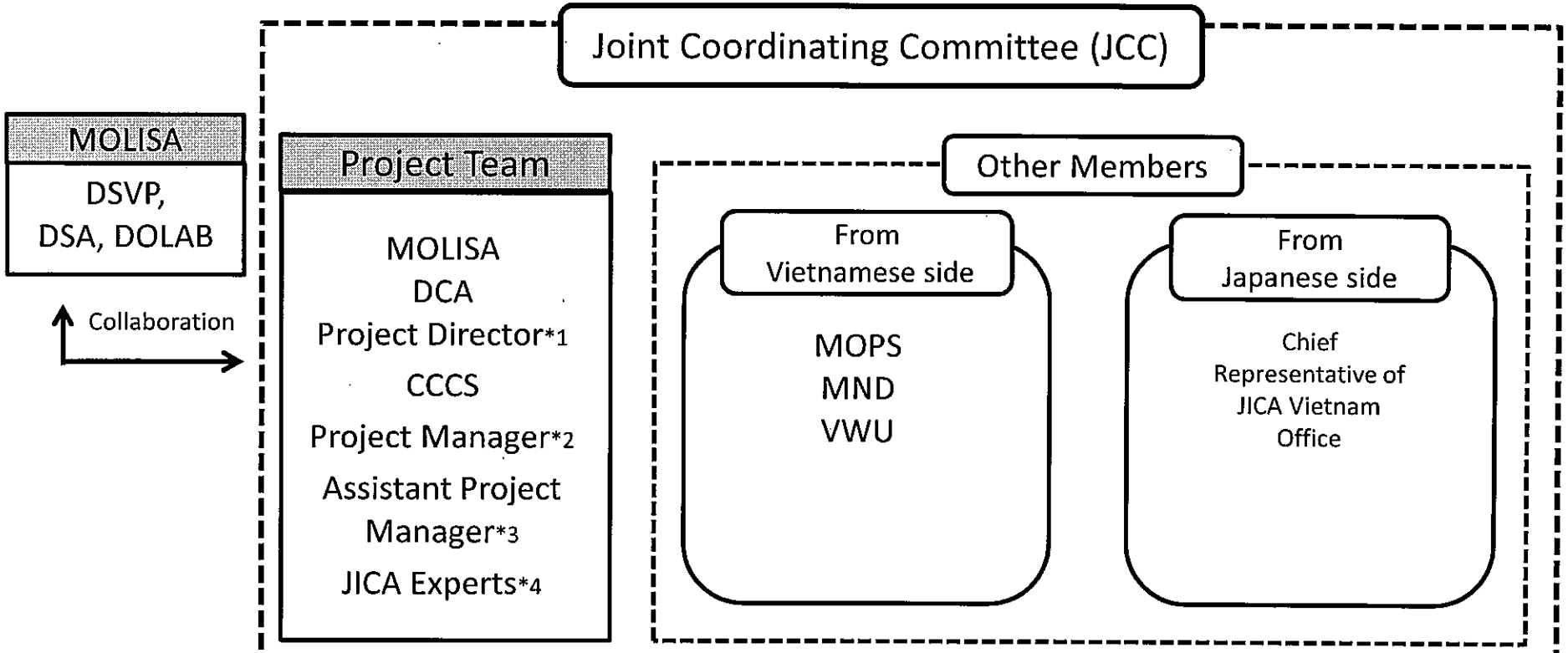
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	DCA	-
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)		
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days) (seminar contents: collaboration between relevant agencies in emergency cases, related policies and case management etc.)		
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	DCA	MOPS, MND VWU
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory		
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)		
1-4-3 Update E-directory		
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors		
1-5 Revise Joint Plan	DSVP	DCA
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)		
1-5-2 Develop MOLISA circular on Anti-TIP Hotline based on the revised decree No. 09		
1-5-3 Revise and approve Joint Plan based on the circular		
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	DCA	MOLISA, MOPS, MND, VWU
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA		
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)		
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA		
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized		
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	DCA	MOPS, MND VWU
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising methods of the guidelines)		
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops		
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines		
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA		
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers	JICA	DCA
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center		
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance		
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	DCA	MOPS, MND VWU
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines		
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills		
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management		
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points		

2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	DCA	-
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal evaluation)		
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)		
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)		
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	DCA	-
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons learned/good practices etc.)		
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data		
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies		
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide		
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	DCA	MOPS, MND VWU
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods		
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)		
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies		
3-2 Develop communication materials and products	DCA	MOPS, MND VWU
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)		
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)		
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	DCA	MOPS, MND VWU
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media		
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities		

Monitoring Plan	1st Year				2nd Year				3rd Year				Remarks
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
Monitoring													
Joint Coordinating Committee	▲				▲				▲				
Finalize the Plan of Operation	▲												
Approval of the Annual Plan of Operation	▲				▲				▲				
Submission of Monitoring Sheet	▲		▲		▲		▲		▲		▲	▲	
Ex-Post Monitoring													3~5 years after the project completion.

Annex 4

Implementation Structure



*1: Project Director will bear the primary responsibility for administration and implementation of the Project. He will also be in charge of convening, organizing, and presiding over Joint Coordinating Committee (JCC) in collaboration with JICA Experts of the Project.

*2: Project Manager will support the Project Director and bear the responsibility for administration and implementation of the Project.

*3: Assistant Project Manager will support the Project Manager and bear the responsibility for overall coordination of the Project.

*4: JICA Experts will give necessary technical guidance, advice and recommendations to the Project on any matters pertaining to the implementation of the Project.

CCCS: Center of Counseling and Communication Services, DCA: Dept. of Children Affairs, DOLAB: Dept. of Overseas Labour, DSA: Dept. of Social Assistance, DSVP: Dept. of Social Vices Prevention, MND: Ministry of National Defense, MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs, MOPS: Ministry of Public Security, VWU: Vietnam Women's Union

Annex 5

List of Proposed Members of Joint Coordinating Committee for the Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

1. Functions

The Joint Coordinating Committee will be held at least once a year and whenever the necessity arises, in order to fulfill the following functions:

(1) To approve the annual plan of operation of the Project;
(2) To review and exchange opinions on major issues that may arise during the implementation of the Project;
(3) To discuss any other issue(s) pertinent to the smooth implementation of the Project.

2 . Composition

(1) Project Team
1) Project Director, Director General of Department of Children Affairs, Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
2) Project Manager, Director of Center of Counseling and Communication Services, Department of Children Affairs, Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
3) Assistant Project Manager, Vice Director of Center of Counseling and Communication Services, Department of Children Affairs, Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
4) JICA Experts
5) Personnel from the Counterpart
6) Others to be agreed by the Counterpart and JICA

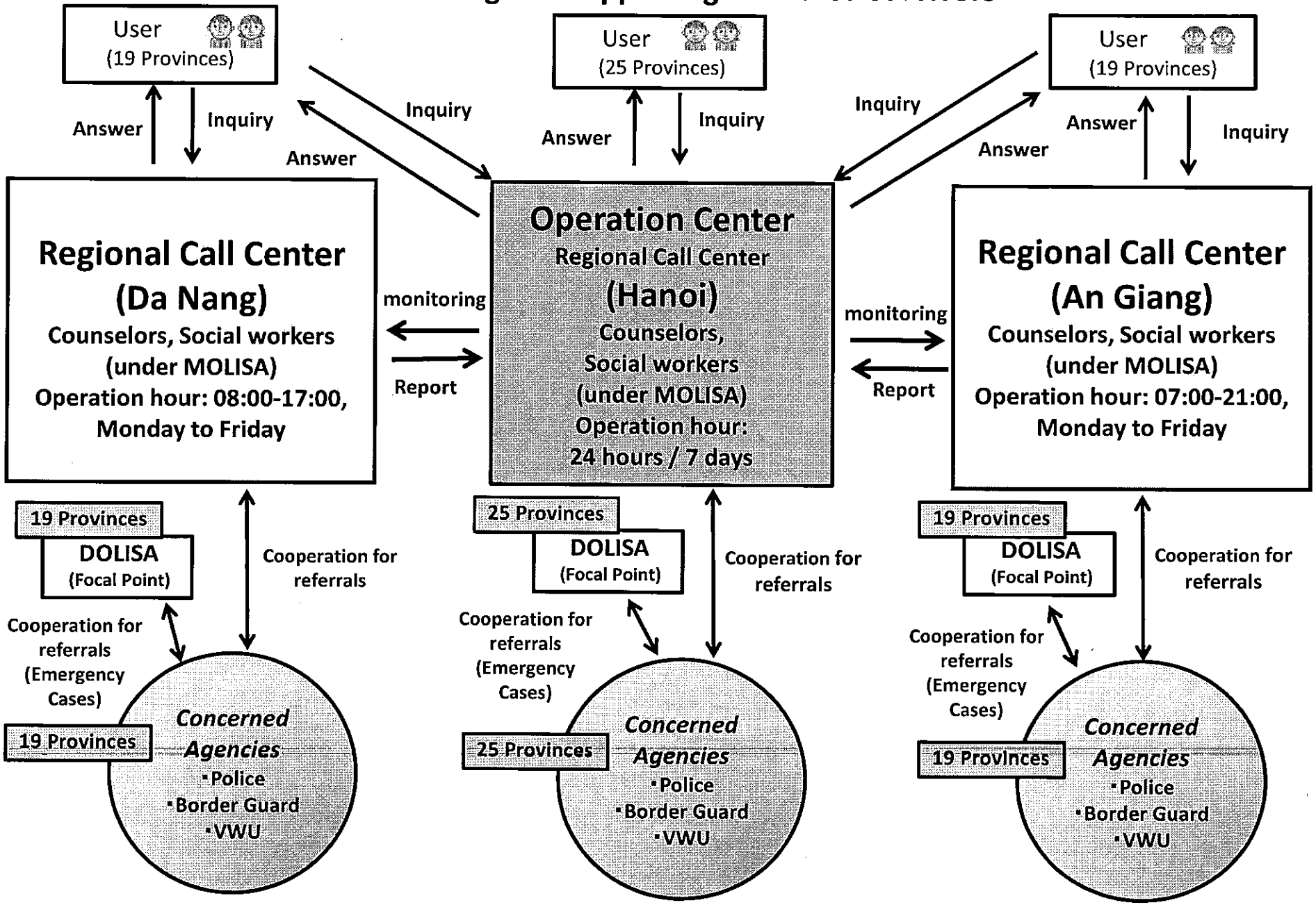
(2) Other members from Vietnamese side
1) Representative from Ministry of Public Security
2) Representative from Ministry of National Defense
3) Representative from Vietnam Women's Union
4) Other persons that Vietnamese side might consider necessary

(3) Other members from Japanese side:
1) Chief Representative of JICA Vietnam Office
2) Other persons that Japanese side might consider necessary

Note:
1. The Project Director will act as Chairperson of Joint Coordinating Committee.
2. Officials of the Embassy of Japan and other personnel invited by the Chairperson may attend the Joint Coordinating Committee meeting as observers.

Annex 6

Anti-TIP Hotline System for "Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors"



MINUTES OF MEETING ON THE SECOND JOINT COORDINATING COMMITTEE FOR "PROJECT FOR STRENGTHENING THE OPERATION OF HOTLINE FOR COUNSELING AND SUPPORTING TRAFFICKED SURVIVORS IN SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM"

The Second Joint Coordinating Committee (hereinafter referred to as "JCC") meeting for the "Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors in Socialist Republic of Vietnam" (hereinafter referred to as "the Project") chaired by Mr. Dang Hoa Nam – Director General, Department of Child Affairs of Ministry of Labour, Invalid and Social Affairs was held on 4th July 2019 for the purpose of discussing the Project activities jointly by Vietnamese and Japanese sides and other relevant issues.

As a result of discussions, all parties concerned agreed to the matters referred to in the document attached hereto.

Hanoi, 4th July 2019

Mr. Dang Hoa Nam Director General, Department of Child Affairs Ministry of Labour, Invalid and Social Affairs Socialist Republic of Vietnam	Ms. Masako IWASHINA Chief Advisor of the Project

ATTACHED DOCUMENT

Main Points Discussed

I Approval of the target value of indicators described in the Project Design Matrix (PDM)

Based on the result of the Baseline Survey conducted on April and May 2019, the Project team proposed the target value of the Verifiable Indicators of the Overall Goal, Project Purpose and Outputs described in Project Design Matrix of the Project as Annex A, and were approved by both Vietnamese and Japanese sides in the JCC. The modified PDM (Ver.2) is attached in Annex B.

II Report and discussion on Project and IAWT Annual Plan 2019 and implementation status

The Project team presented the general objectives of the Project, activities planned in 2019 and the implementation status as of June, 2019. The following two points were emphasized;

(1) The Project will support organizing workshop for sharing experiences and solution for Anti-TIP to China (partially support half day) as agreed as IAWT Annual Plan 2019. For more detail, MPS and DCA will closely communicate, prepare and implement together.

(2) The Project will support (a) to organize survey and evaluate implementation of Decree No. 09/2013/ND-CP, (b) to organize conference for reviewing 5 years implementing Decree No. 09/2013/ND-CP (2013-2018) and (c) to develop amendments to Decree 09/2013 (Decree Stipulating in Detail a Number of Articles of the Anti-Human Trafficking Law) including Hotline. For more detail, DSVP and DCA will closely communicate, prepare and implement together.

III List of Annexes

Annex 1 Modified PDM (Ver.2)

Annex 2 Proposal for setting PDM target indicator

Annex 1

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years)
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam

Version 2
4-Jul-19

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption
Overall Goal			
Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey	
Project Purpose			
Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly
Outputs			
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys	

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey 1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level 1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations 1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism 1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies 1-5 Revise Joint Plan*2 1-6 Hold experience sharing with neighboring countries 2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015) 2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers 2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline 2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations 2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report 3-1 Develop comprehensive plan for communication activities 3-2 Develop communication materials and products 3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Discussion paper for setting PDM target indicator

	Narrative summary	Objectively verifiable indicators (PDM 1)	Information collected in Baseline Survey	Proposed indicators
Overall Goal	Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. Number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencies	Number of referral cases were 26 in 2014, 72 in 2015, 80 in 2016, 85 in 2017 and 30 in 2018. (according to Annual Report)	Number of referral cases reach **100** in 2024.
		2. XX% increase in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center	6/15 reviewers (40%) rated "Good" and 9/15 (60%) refused to evaluate because there was not enough information.	80% of reviewers rate "Good".
Project Purpose	Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations)	(Not related Baseline Survey)	Same as PDM 1 (already OK)
		2. Number of TIP related calls in each regional call center	Hanoi: Da Nang: An Giang: Total: 9,033 (2016: 3,616 2017: 3,387 2018: 2,010)	Hanoi: **2,475 in 2021** (6,000 for 3 years) Da Nang: **900 in 2021** (2,000 for 3 y) An Giang: **1,125 in 2021** (3,500 for 3 y) Total: 4,500 in 2021 (Based on the expectation 11,500 for 3 years 2019: 2,500; 2020: 4,500; 2021: 4,500)
		3. Number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city	Hanoi: Da Nang: 0 An Giang: Total: 195 (2016: 80, 2017: 85, 2018: 30)	Hanoi: **51 in 2021** (120 for 3 years) Da Nang: **18 in 2021** (45 for 3 years) An Giang: **23 in 2021** (65 for 3 years) (Based on the expectation for 3 years: Total: 230
Output 1	Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 XX% increase in the number of referral agencies in E-directory	(1-1, 1-2, 1-3: already OK & not related to Baseline Survey) 1-4: The referral agencies of 20 provinces was already registered in E-directory.	1-1, 1-2, 1-3: Same as PDM 1 (already OK) 1-4: The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.
Output 2	Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 % of cases completed through the	(2-1, 2-3: already OK and not related to Baseline Survey) 2-2: Categories (2) counseling and (3) referral are regarded as cases (460) in	2-1, 2-3: Same as PDM 1 (already OK) 2-2: 99% completion for the total of Category (2) counseling and (3) referral. 65% for (3) referral.

	Da Nang (Central provinces) is operationalized	counseling 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	the current hotline system; of which 446 cases are completed cases (96.96%) at the beginning of the Project. Especially referral, 16 cases (53.33%) are completed cases.	
Output 3	Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 More than XX communication materials and products are distributed 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 XX% increase in the number of people who knows Anti-TIP Hotline	3-1: Communication activities of 111 as "Anti-TIP Hotline" has not been conducted before the Project. (3-2: already OK) 3-3: 12.3% as average of three regions, 23.0% in Cao Bang Province, 11.0% in Ha Tinh and 3.0% in Tay Ninh Province	3-1: 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2: Same as PDM 1 (OK) 3-3: 50% people know as average of three research-sample regions.

MINUTES OF MEETING ON THE THIRD JOINT COORDINATING COMMITTEE FOR "PROJECT FOR STRENGTHENING THE OPERATION OF HOTLINE FOR COUNSELING AND SUPPORTING TRAFFICKED SURVIVORS IN SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM"

The third Joint Coordination Committee (hereinafter referred to as "JCC") meeting for the "Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors in Socialist Republic of Vietnam" (hereinafter referred to as "the Project") chaired by Mr. Dang Hoa Nam – Director General, Department of Child Affairs of Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs was held on 18th August, 2021 for the purpose of discussing the Project activities and other relevant issues jointly by Vietnamese and Japanese sides.

As a result of discussions, all parties concerned agreed to the matters referred to in the document attached hereto.

The parties acknowledge and agree that this Minutes of Meetings may be executed by electronic signature, which is considered as an original signature for all purposes and has the same force and effect as an original signature. "Electronic signature" includes faxed versions of an original signature or electronically scanned and transmitted versions (e.g., via pdf) of an original signature.

Hanoi, 18th August 2021

岩品雅子

Ms. IWASHINA Masako
Chief Advisor
JICA Project Team

Mr. Dang Hoa Nam
Director General, Department of Child Affairs
Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
Socialist Republic of Vietnam

室岡直道

Mr. MUROOKA Naomichi
Senior Representative
JICA Vietnam Office

The Main Points Discussed

1. The extension of the Project period

1.1. The necessity of the extension of the Project period

Since the outbreak of the COVID-19 in early March 2020, the Project has continued activity implementation with strong commitment of the government of Vietnam and remote management by Japanese experts.

However, due to the situation, the project activities become unable to complete as planned.

In consequence, some related outputs and the project purpose prescribed in Project Design Matrix (PDM) may not be possible to achieve by the completion of the Project.

Therefore, the Department of Child Affairs (hereinafter referred to as "DCA") of Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs (hereinafter referred to as "MOLISA") and Japan International Cooperation Agency (hereinafter referred to as "JICA") reaffirmed the necessity to extend the project period until 18th March 2022. In accordance with the extension, PDM and Plan of Operation (PO) will be amended as shown in Annex 1 and 2.

In addition to completion of activities which are delayed, the extension of the Project period will contribute to raise people's awareness about trafficking in persons and services of the Anti-TIP Hotline better, which will strengthen sustainability of operation of the Anti-TIP Hotline.

1.2. Extension procedure:

DCA has consulted Deputy Minister of MOLISA in replying the letter of Senior Representative of JICA Viet Nam Office that MOLISA is in the process of getting comments from relevant ministries for the Project extension.

DCA is preparing application proposal to submit MOLISA for the extension.

2. The achievement of the project purpose and outputs

MOLISA and JICA agreed the project implementation report as shown in PO and described as follows.

Although most of the indicators of project purpose and outputs have been achieved, there are some unachieved indicators.

a) The achieved status of each output and project purpose indicators are as follows:

m

No.	Objectively Verifiable Indicators	Current Achievement Status
Project Purpose		
1	Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations)	Anti-TIP Hotline was reflected in National Plan of Action (NPA: 2021～2025) and the final draft of the Decree replacing Decree No. 09.
Outputs		
1-2.	Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT.	The major proposed recommendations by the Project were incorporated in the NPA (2021-2025) and Annual Plan of NPA (2016-2020) of 2019 and 2020.
1-4.	The referral agencies of all 63 provinces are registered in the expanded E-directory.	The information of referral agencies of all 63 provinces were collected and installed in newly upgraded system.
2-1.	Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved.	Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised and approved.
2-3.	Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis.	Submitted regularly and will be monitored in the whole project period.
3-2.	All provinces and cities are covered by communication activities.	All provinces and cities were covered.

b) Unachieved indicators of Project Purpose and Outputs as of 18 August, 2021:

No.	Objectively Verifiable Indicators	Current Achievement Status	Achieved/Unachieved	Reasons and remarks
Project Purpose				
2	The number of TIP related calls in each regional	In the 1st 6 months of 2021, the Hotline received 1,020	Unachieved until the end of the 1st 6	This indicator is unlikely to be achieved at the end

	call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.	incoming calls nationwide. Received 2,826 calls in 2020, (increased 306 calls in comparison to that of 2019).	months of 2021.	of the Project, probably due to the decreased number of TIP cases with restriction of cross-border movement under COVID-19 pandemic. The final data will be reported by the end of 2021.
3	The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	In the 1st 6 months of 2021, the Hotline made 19 referral cases. 59 in 2020 (increased 24 cases in comparison to that of 2019).	Unachieved until the end of the 1st 6 months of 2021.	This indicator is unlikely to be achieved at the end of the Project, probably due to the decreased number of TIP cases with restriction of cross-border movement under COVID-19 pandemic. The final data will be reported by the end of 2021.
Outputs				
1-1.	IAWT meetings are held quarterly.	One IAWT meeting was organized in April of 2021. It was almost achieved in 2019. In 2020, IAWT meetings were held 2 times in January and December 2020.	Unachieved (Probability is high)	Due to COVID-19. However, the members of IAWT kept good communication utilizing the other conferences and meetings.

1-3.	Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism.	Focal Points of 4 provinces have not participated in the seminar yet, namely, Quang Tri, Quang Ngai, Kon Tum, Hau Giang province.	Unachieved (Probability is high)	Due to COVID-19 and natural disaster in 2020.
2-2.	99% of cases of the Category (2) counseling and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively.	100% cases of the Category (2) counseling and 63.1% of the Category (3) referral were completed in the 1st 6 months of 2021. 100% cases of the Category (2) counseling and 64.4% of the Category (3) referral were completed in 2020. (In 2019, 71.4% of the Category (3) referral were completed.)	Unachieved until the end of the 1st 6 months of 2021.	Due to COVID-19. The final data will be reported by the end of 2021.
3-1.	20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions.	19 kinds of communication activities were done.	Not yet until the end of the 1st 6 months of 2021. (Probability is high)	There is one remaining kind of communication activity, which is reportage on Anti-TIP in collaboration with DCA (on-going).
3-3.	50% people know Anti-TIP Hotline as average of three research-sample regions.	Will be surveyed at the End-line Survey.		This data will be surveyed at the End-line survey. In order to achieve this, communication

				activities are enhanced.

Remaining three Indicators (1-3, 2-2. and 3-3) need to be achieved through implementation of project activities, which explains the extension of the project period is required.

3. Activity implementation schedule and additional activities to mitigate the negative effects of COVID-19

In order to produce the unachievable outputs, the Project proposes implementing the activities as the Plan of Operation shown in Annex 4.

The activities and schedule are as follows:

No.	Time	Activities	Organization in charge
1	On-going to Nov. 2021	Develop training materials for staff of IAWT agencies	Border Guard (BGC) and DCA
2	June-Aug. (on-going)	To assess counseling quality	DCA
3	July (On-going)	To implement communication activities for Anti-TIP Day	DCA, MPS and Vietnam Women Union
4	July- Nov. 2021	To implement End-line Survey including the analysis of the effects of COVID-19 on the number of incoming calls to the Hotline	DCA
5	August 2021	To hold Joint Coordination Committee (JCC) Meeting to approve the extension of the project period	JICA, DCA
6	August (On-going)	To complete and sign the revised Joint Plan for the operation of the Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors in the period of 2021-2025.	DCA, MPS, BGC and VWU

7	August (On-going)	To develop Casebook and Standardized training material.	DCA
8	Sep-Nov. 2021	To organize seminars for DOLISA focal points who actually work to collect information for the referral and verification.	DCA
9	Sep. and onward	To check conditions of the installed systems and equipment (inc. Da Nang and An Giang)	DCA
10	Late September – November 2021	To organize training for Hotline counselors (Totally 4 times)	DCA
11	Sep-Nov. 2021	To conduct survey of implementation of National Plan of Action (2016-2020)	VWU
12	By 18 December 2021	To submit Completion Report to JICA for approval to finalize in JCC	DCA
13	January 2022	To hold Sharing Experience Workshop of the Project Outputs	DCA
14	Early February 2022	To hold Final JCC to approve Completion Report	DCA
15	Early February 2022	Deadline of Submitting Completion Report in Japanese to JICA for approval, receiving comment from JICA and finalization.	DCA
16	18 March 2022	Completion of the Project	DCA

In order to produce the unachievable outputs, DCA and JICA agreed to implement the additional activities as follows:

No. in PO	Description	Remarks
1-2-8 (newly added)	Conduct survey of implementation of National Plan of Action (2016-2020)	In order to contribute lessons learned from the implementation of NPA (2016-2020) to more effective communication activities in NPA (2021-2025) organized by Vietnam Women's Union (VWU).
1-2-9 (newly added)	Develop training materials for staff of IAWT agencies	In order to improve the reception of the TIP survivors by BGC front line officers.
2-2-1 (no change)	Procure and install equipment in each regional call center	In order to improve the quality of counseling services, the Project additionally supported to upgrade the following Anti-TIP Hotline system: - Call Center Quality Management System (QMS) - Network Monitoring Software - Interactive Voice Response (IVR) Software
2-2-2 (no change)	Provide instruction to technicians on operation and maintenance	
3-2-1 (no change)	Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	In order to raise the awareness of TIP issues and Anti-TIP Hotline, the Project additionally supported to produce and distribute following materials: - Hotline leaflets (Vietnamese & English) - Hotline visit cards (Vietnamese & English) - Handy fans - Standees - Comics - Revision of video clips developed by Phase 1. - Dubbing of VWU's animation film in 4 ethnic minority languages
3-3-1 (no change)	Implement communication activities nationwide through mass media	
3-3-2 (no change)	Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	

		- Reportage on outstanding results in Anti-TIP work of VWU.

Considering the situation that Anti-TIP Law is now under revision, Activity 1-5-5 was revised as follow:

(Before) Approve the revised Joint Plan as Circular among concerned ministries

(After) Approve the revised Joint Plan among concerned ministries

4. Report on implementation of activities and operation of the Hotline in the first 6 months of 2021

MOLISA and JICA agreed the report on operation of the Hotline in the first 6 months of 2021.

End

Annex 1 : Record of Discussions (signed on 26th July, 2017)

Annex 2 : Minutes of the Meetings (signed on 4th July, 2019)

Annex 3 : Amended Project Design Matrix

Annex 4 : Amended Plan of Operation

<End>

Annex 1

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - March 2022 (3 years and 4 months)
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam

Version 3
18-Aug-21

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencies reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey	
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces are registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know Anti-TIP Hotline as average of three research-sample regions.	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys	

m

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey 1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level 1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations 1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism 1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies 1-5 Revise Joint Plan*2 1-6 Hold experience sharing with neighboring countries 2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015) 2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers 2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline 2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations 2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report 3-1 Develop comprehensive plan for communication activities 3-2 Develop communication materials and products 3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020 and 2021-2025.

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Plan of Operation (PO) (Draft)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	2018		2019												2020												2021												2022		
		JFY 2018					JFY2019												JFY2020												JFY2021											
	Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
Expert																																										
Chief advisor/Inter-agency coordination/ Training Management①	Plan																																									
	Actual																																									
Project coordinator/ Anti-Trafficking in Persons/ Gender	Plan																																									
	Actual																																									
IT/ Procuremnet of equipment/ Communication activities①	Plan																																									
	Actual																																									
Project coordinator/ Training Management②/ Communication activities②	Plan																																									
	Actual																																									
Anti-Trafficking in Persons/ Gender	Plan																																									
	Actual																																									
Equipment																																										
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan																																									
	Actual																																									
Training in Japan																																										
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons	Plan																																									
	Actual																																									
In-country/Third country Training																																										
Mekong Regional Workshop	Plan																																									
	Actual																																									

Activities / Sub-Activities	Year	2018		2019												2020												2021												2022		
		JFY 2018					JFY2019												JFY2020												JFY2021											
	Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
0 Conduct baseline and endline survey	Plan																																									
	Actual																																									
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)	Plan																																									
	Actual																																									
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	Plan																																									
	Actual																																									
0-3 Conduct endline survey and compile the results	Plan																																									
	Actual																																									
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels																																										
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	Plan																																									
	Actual																																									
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting	Plan																																									
	Actual																																									
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-8 Conduct survey of implementation of National Plan of Action (2016-2020)	Plan																																									
	Actual																																									
1-2-9 Develop training materials for staff of IAWT agencies	Plan																																									
	Actual																																									

m

1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	Plan
	Actual
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)	Plan
	Actual
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days) (seminar contents: collaboration between relevant agencies in emergency cases, related policies and case management etc.)	Plan
	Actual
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	Plan
	Actual
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory	Plan
	Actual
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	Plan
	Actual
1-4-3 Update E-directory	Plan
	Actual
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors	Plan
	Actual
1-5 Revise Joint Plan	Plan
	Actual
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)	Plan
	Actual
1-5-2 Review the current Joint Plan and identify the points to be revised	Plan
	Actual
1-5-3 Revise and share Joint Plan to concerned ministries through workshop	Plan
	Actual
1-5-4 Finalise Joint Plan based on the comments from concered ministries	Plan
	Actual
1-5-5 Approve the revised Joint Plan among concerned ministries	Plan
	Actual
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	Plan
	Actual
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA	Plan
	Actual
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	Plan
	Actual
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	Plan
	Actual
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	Plan
	Actual
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising	Plan
	Actual
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops	Plan
	Actual
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines	Plan
	Actual
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	Plan
	Actual
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers	Plan
	Actual
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center	Plan
	Actual
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance	Plan
	Actual
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	Plan
	Actual
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	Plan
	Actual
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	Plan
	Actual
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	Plan
	Actual

2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points	Plan	
	Actual	
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	Plan	
	Actual	
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal evaluation)	Plan	
	Actual	
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	Plan	
	Actual	
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)	Plan	
	Actual	
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	Plan	
	Actual	
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons learned/good practices etc.)	Plan	
	Actual	
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	Plan	
	Actual	
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	Plan	
	Actual	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide		
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	Plan	
	Actual	
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	Plan	
	Actual	
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)	Plan	
	Actual	
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	Plan	
	Actual	
3-2 Develop communication materials and products	Plan	
	Actual	
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	Plan	
	Actual	
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	Plan	
	Actual	
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	Plan	
	Actual	
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	Plan	
	Actual	
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	Plan	
	Actual	

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				4th Year	
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II
Monitoring															
Joint Coordinating Committee	Plan	▲		▲											
	Actual	▲		▲								▲			▲
Finalize the Plan of Operation	Plan		▲				▲				▲				
	Actual		▲				▲				▲				
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan		▲				▲			▲					
	Actual			▲			▲					▲			
Submission of Monitoring Sheet	Plan		▲	▲			▲	▲		▲			▲		▲
	Actual	▲		▲			▲	▲		▲					
Ex-Post Monitoring	Plan														
	Actual														

MINUTES OF MEETING ON THE FOURTH JOINT COORDINATING COMMITTEE FOR "PROJECT FOR STRENGTHENING THE OPERATION OF HOTLINE FOR COUNSELING AND SUPPORTING TRAFFICKED SURVIVORS IN SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM"

The fourth Joint Coordination Committee (hereinafter referred to as "JCC") meeting for the "Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors in Socialist Republic of Vietnam" (hereinafter referred to as "the Project") chaired by Mr. Dang Hoa Nam – Director General, Department of Child Affairs (hereinafter referred to as "DCA") of Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs (hereinafter referred to as "MOLISA") was held on 14th February, 2022 for the purpose of discussing the Project activities and other relevant issues jointly by Vietnamese and Japanese sides.

As a result of discussions, all parties concerned agreed to the matters referred to in the document attached hereto.

The parties acknowledge and agree that this Minutes of Meetings may be executed by electronic signature, which is considered as an original signature for all purposes and has the same force and effect as an original signature. "Electronic signature" includes faxed versions of an original signature or electronically scanned and transmitted versions (e.g., via pdf) of an original signature.

Hanoi, 14th February 2022

岩品 雅子

Ms. IWASHINA Masako
Chief Advisor
JICA Project Team

Mr. Dang Hoa Nam
Director General, Department of Child Affairs
Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
Socialist Republic of Vietnam

Mr. MUROOKA Naomichi
Senior Representative
JICA Vietnam Office

The Main Points Discussed

1. The approval of the Project Completion Report

All parties agreed to approve the Project Completion Report which was presented by the Project Team.

The achievement status of each output and project purpose indicators mentioned in the Project Design Matrix (PDM) are as follows:

a) The achievement of output indicators

No.	Objectively Verifiable Indicators	Current Achievement Status
1-1.	Inter-Agency Working Team (IAWT) meetings are held quarterly	(Almost achieved) IAWT meetings were held periodically, 3 times in 2019, 2 times in 2020 and 2 times in 2021. Social distance under COVID-19 in 2020 and 2021 made holding IAWT meetings difficult, but the members of IAWT kept good communication utilizing online conferences and meetings on NPA.
1-2.	Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT.	(Achieved) The major proposed recommendations by the Project on Anti-TIP Hotline activities were incorporated in the annual plan 2019 2020 and 2021 of NPA (2016-2020) and MOLISA Implementation Plan (Victim Support Plan) of NPA (2021-2025).
1-3.	Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism.	(Achieved) Seminars were held in 2019, 2020 and 2021. Focal Points of all 63 provinces and cities participated in the seminar on procedure of TIP referral mechanism.
1-4.	The referral agencies of all 63 provinces are registered in the expanded E-directory.	(Achieved) The information of referral agencies from central to commune levels of all 63

		provinces was collected, installed in newly upgraded system and updated regularly.
2-1.	Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved	(Achieved) Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center were revised and approved by DCA.
2-2.	99% of cases of Category (2) counseling [1] are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively.	(Partly achieved) · Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in 2019, 2020 and 2021. · Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (Achieved) in 2019, 64.4% (Not yet achieved) in 2020 and 62.86% (Not yet achieved) in 2021. Although this target was not achieved in 2020 and 2021, the Anti-TIP Hotline made great effort considering the difficult situation of referral under immigration restrictions by COVID-19. Under immigration restrictions, referral and coordination with government agencies and police in other countries took time and prolonged.
2-3.	Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis.	(Achieved) Bi-annual report and annual report were prepared by the Center for Counseling and Communication Service (CCCS) regularly based on the analysis of information from call centers. The bi-annual report and annual report were shared to the relevant agencies in IAWT meetings and sent to agencies of the government and Party, DOLISA of 63 provinces and cities and

[1] The Anti-TIP Hotline classifies the incoming calls into three categories: (1) information provision (calls which ask for information), (2) counseling and (3) referral (calls which require intervention and connection to other relevant agencies for searching and rescue).

		Social Work Centers/Social Protection Centers nationwide.
3-1.	20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions.	(Achieved) 22 kinds of activities for communication activities were done by MOLISA and the relevant institutions.
3-2.	All provinces and cities are covered by communication activities.	(Achieved) All provinces and cities were covered.
3-3.	50% people know Anti-TIP Hotline as average of three research-sample regions.	(Achieved) 51% people know as average of three research-sample regions in 2021, increased from 12.3% of Baseline Survey in 2019.

b) Achievement of project purpose indicators

No.	Objectively Verifiable Indicators	Current Achievement Status
Project Purpose		
1	Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations)	(Achieved) Anti-TIP Hotline was reflected in National Plan of Action (NPA: 2021-2025) and the final draft of the Decree replacing Decree No. 09.
2	The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.	(Not yet achieved) The total number of TIP related calls in three RCCs was 2,010 in 2018, 2,520 in 2019, 2,826 in 2020 and 3,808 in 2021. In 2021, the number of TIP related calls in each regional call center reached 2,841 in Hanoi, 197 in Da Nang and 770 in An Giang respectively. The indicator was not achieved at the end of the Project, mainly due to the decreased number of TIP cases with restriction of cross-border movement under COVID-19 pandemic.

3	The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	(Not yet achieved) The number of referral calls in three RCCs was 30 in 2018, 35 in 2019, 59 in 2020 and 35 in 2021. In 2021, The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 19 in Hanoi, 6 in Da Nang and 10 in An Giang respectively. The indicator was not achieved at the end of the Project, mainly due to the decreased number of TIP cases with restriction of cross-border movement under COVID-19 pandemic.

2. Prospect of Overall Goal Achievement

Indicator 1: The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencies reach 100 in 2024.

The prospect to achieve Overall Goal in terms of Indicator 1 is relatively high. The number of referral calls steadily increased from 30 in 2018, 35 in 2019 to 59 in 2020. Although the number of referral calls did not increase in 2021 as expected, but the influence of COVID-19 is considered to be big, and the prospect to achieve 100 referral calls in 2024 is high. According to the results of external assessment of counseling quality and Endline Survey, the Anti-TIP Hotline counselors correctly understand the roles and responsibilities of each relevant agency and how to refer, which lead to the appropriate and smooth referral to relevant agencies.

Indicator 2: 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.

The prospect to achieve Overall Goal in terms of Indicator 2 is relatively high. The percentage of the reviewers who rated "Good" in satisfaction level has not been achieved yet, but was increased from 40% in the Baseline Survey in 2019 to 58.3% in the Endline Survey in 2021.

Therefore, the prospect to achieve Overall Goal is relatively high.

3. Recommendations for the Vietnamese Government for the further development of the Anti-TIP Hotline to achieve the Project Purpose and Overall Goals

Although most of the indicators of the project purpose and outputs have been achieved, there are some unachieved indicators. In addition, indicator 1 of the project purpose (Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents [national plan, policies and regulations]) was partly achieved because the revised Decree No. 09/2013/ND-CP was not officially approved yet.

Therefore, for the further development of the Anti-TIP Hotline to achieve the project purpose and overall goals, recommendations for the Vietnamese Government are as follows:

3-1. Follow-up the discussion of revising the Anti-TIP Law and new Decree replacing Decree No. 09/2013/ND-CP

Although the Project supported many activities to revise Decree No. 09, the official approval of the final draft of the new Decree will be waited until the revision of the Anti-TIP Law.

Thus, it is recommended that MOLISA will make the best effort to utilize the final draft supported by the Project in the revision of the Anti-TIP Law and approval of new Decree replacing Decree No. 09/2013/ND-CP to ensure the Anti-TIP Hotline will be included in the new Decree.

3-2. Encourage all provinces and cities to establish IAWT of their provinces/cities

As reported in the Endline Survey Report, the Anti-TIP Hotline counselors sometimes encounter difficulties in referrals to the provinces which do not have IAWT in their provinces/cities. On the other hand, the provinces which have IAWT, such as An Giang and Lao Cai have smooth coordination among relevant agencies and referrals are functioning well as reported in the several meetings held by DSVP.

It is recommended that DCA will collaborate with DSVP to share the good practice of An Giang for the better implementation of referral and encourage the establishment of IAWT in all provinces/cities.

3-3. Continuous implementation of external assessment

In the Project, external assessment of the counseling quality was effectively implemented and the assessment results were immediately used in the training

for counselors. It is recommended that DCA continues external assessment once a year periodically to enhance the counseling quality continuously.

3-4. Effective implementation of the communication activities

It is recommended to utilize the "capital"[2] of other relevant agencies to implement the communication activities, including awareness raising activity, effectively such as;

- DCA may ask NGOs and embassies of other counties to distribute the communication materials, such as leaflets and cards visit for the Anti-TIP Hotline, because they have various channels to distribute the information and materials on Anti-TIP.
- DCA may have workshops to raise awareness of human trafficking in cooperation with NGOs, because they have their project sites. Through the collaboration, with them in their project site, it became possible to grasp real situation surrounding human trafficking in Vietnam.

4. The operation and management of the Anti-TIP Hotline after the Project completed

DCA has already operated the Anti-TIP Hotline with the government budget. DCA will continuously improve the quality of the service of and strengthen the Anti-TIP Hotline as follows:

- Integrate the Anti-TIP Hotline in a new Decree replacing Decree No. 09 following the revision of the Anti-TIP Law,
- Follow-up IAWT and Joint Plan to enhance the good inter-agency coordination,
- Maintain the equipment and system in good condition,
- Organize training (2-3 times in a year) and supervision of Hotline counselors by both the government budget and the support from international organizations and NGOs,
- Organize communication activities integrating into other communication activities such as international organizations and NGOs.

[2] "Capital" here stands for Any factors to conduct communication activities including their connection, human resource, communication method, etc.

Annex 1 : Project Completion Report

<End>

TO CR of JICA Vietnam OFFICE

PROJECT MONITORING SHEET

Project Title : Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Version of the Sheet: Ver.02 （Term: Jan. 2019 – June. 2019）

Name: Masako IWASHINA

Title: Chief Advisor

Submission Date: 08 July 2019

I. Summary

1. Progress

1-1 Progress of Inputs

The following project experts were dispatched in the described period of days.

Name of experts	In charge	Period of dispatch	Input Man-Month (Jan.-Jun)
Masako IWASHINA	Chief Advisor/ Inter-agency coordination /Training management 1/ Anti-Trafficking in Person 2 / Gender 2	8-27 Jan. 19 Feb.-16 Mar. 8-28 Apr. 23 Jun.-(15 Aug.)	2.46
Atsushi SANO	Project Coordinator/ Anti-Trafficking in Person 1 / Gender 1	6-27 Jan. 22 Feb.-16 Mar. 8 Apr.-11 May	2.63
Takayuki KURITA	IT/ Procurement of equipment / Communication activities 1	6-27 Jan. 8 Apr.-9 May 9 Jun.-(2 Aug.)	2.50
Teppei OKANO	Project Coordinator / Training management 2/ Communication activities 2	23 Jun.-(15 Aug.)	0.27

1-2 Progress of Activities

(1) Activities related to Output 0

(1)-1 Baseline Survey

The Project conducted the baseline survey as following procedure.

- January 2019

  The Project designed the methodology of the baseline survey. In accordance with the methodology, the Project developed the TOR (Terms of Reference) to select consultants for the baseline survey.

- February 2019

  The Project announced the bidding on MOLISA website and mailing list of Counter-Trafficking Network (CTN) to select the consultants.

- March 2019

Four organizations participated in the bidding. As a result of the bidding, ILSSA (Institute of Labour Science and Social Affairs) was selected. As the negotiation with ILSSA was succeeded, the project made contract with ILSSA.

- April - June 2019

  In collaboration with ILLSA, the details of the baseline survey was designed and implemented as follows:

[Purpose]

1) To get baseline indicators for measuring the outputs derived from the Project

2) To set the target values/figures of the indicators of the Project.

[Methodology]

1） Interview to key stakeholders

(Hotline counsellors of Regional Call Centers, concerned people of MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS, MND-BGC and VWU) related to Hotline operation;

2） Interview to general public on the recognition/awareness of Hotline among general public

3） Data collection from Call Center about Hotline operation including referral cases and referral agencies in E-directory;

4） Data collection from relevant institutions about experienced/possible effective communication activities.

[Areas to be surveyed]

Three Call Centers – Hanoi, Da Nang and An Giang

- Cao Bang Province in the North,
- Ha Tinh Province in the Central region
- Tay Ninh Province in the South.

Based on the methodology, the baseline survey was conducted, and the summary of the results as follows.

Summary of the results of the baseline survey

1） The number of referral calls to Regional Call Centers in each year (Year 2014-2018)

2014	2015	2016	2017	2018	Total
26	72	80	85	30	293

2） Rate of current public awareness of Anti-TIP Hotline: 12.3%

3） How those who know Anti-TIP Hotline knew the Hotline

No.	Ways how they knew Anti-TIP Hotline	Percentage (%) for all age group	Percentage (%) especially 40 and under
1	Mass media (radio, newspaper, television, ...)	86.50%	80.00%
2	Social network	45.95%	66.70%
3	Government officials and communal/village/hamlet communication	45.95%	46.70%
4	Friends or relatives	18.90%	26.70%
5	Communication in schools	5.41%	13.30%
6	Leaflets, posters, calendars on Anti-TIP	5.41%	6.67%

Based on the results of the baseline survey, the Project team proposed the target value of the Verifiable Indicators of the Overall Goal, Project Purpose and Outputs described in Project Design Matrix of the Project as Annex 1, and were approved by both Vietnamese and Japanese sides in the JCC held on 4th July 2019. The modified PDM (Ver.2) is attached in Annex 2.

(2) Activities related to Output 1

(2)-1 IAWT(Inter-Agency Working Team) meeting

IAWT meetings have been held as the following table, with participants from DCA, DSVP, DSA-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, Department of Information, Education and Communication- VWU, and JICA Vietnam Office.

Name of the meeting	Date	Main agenda
IAWT Technical Meeting	17th January, 2019	・ Objective, outline of the Project ・ Presentation of the activity plan in 2019 * The detail of the activity plan is shown in Annex 3
IAWT Meeting	11th April, 2019	・ Report on Project activities and Hotline Operation activities ・ Approval of IAWT Annual Plan 2019 ・ Share the plan of Baseline Survey

(2)-2 DOLISA (Department. of Labour, Invalids and Social Affairs) Focal Point Seminar

The Project held the DOLISA Focal Point Seminar on 27-28th June, 2019 in An Giang with 61 participants from relevant agencies.

The main agenda was as follows.

・ Situation of human trafficking in Vietnam (Presented by MPS, BGC, DSVP)

- Introduction and report of the Project activities
- Report on the present situation of the Hotline
- Roles and mission of DOLISA focal point for connecting network of Anti-TIP Hotline

(2)-3 Update E-directory with referral information from relevant agencies

- April – June, 2019

  DCA asked to provide the referral information to relevant agencies. After completion of the information provision from the relevant agencies, the Project will start the activities to update E-directory.

(2)-4 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA

Eight participants from MPS, BGC, DSVP, DSA, Blue Dragon and Chief Advisor participated and shared information and experiences in the 9th Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA CM4TIP Project.

(3) Activities related to Output 2

(3)-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)

- February 2019

  Collected comments on the existing Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015) from all counselors.
- April 2019

  The Project developed points to be revised of the Operational Guidelines and the TOR to select consultants for the revision. According to the TOR, the project made contract of the revision of Operational Guidelines with Ms. Quach Thi Que, Researcher of ILSSA. In accordance of the contract, outline of the revised version was submitted on 30 April.
- May 2019

  According to the contract, the first draft of the revised Operational Guideline was submitted in Vietnamese language. The Project translated in English and made comments for the improvement.
- June 2019

  The second draft of the revised Operational Guideline was submitted in Vietnamese language. The Project translated in English, made comments for the improvement and finalized it.

(3)-2 Procurement of Equipment upgrading the system

As of July 2019, the following activities have been conducted.

- December 2018:

  The Project conducted the site survey to understand the current situation of the system of regional call centers of Hanoi, Da Nang and An Giang.
- January – April 2019:

Based on the result of the site survey, the Project designed specification of the equipment, and developed a bidding document to procure the equipment and to upgrade the system of the Hotline. The Project planned to make contract with a contractor (Name of the contractor: PERSI) which installed the equipment and developed system of Child Helpline, by single bidding.

- May – June 2019:

The Project received and evaluated a proposal submitted by PERSI. The contents of the proposal met the requirements described in the bidding documents.

As it is announced by the government of Vietnam that VAT is not exempted for hardware procured under ODA projects, which is not authorized by MPI (Ministry of Planning and Investment). In addition to the announcement, in the regulation of Japanese ODA policy for Vietnam, it is not allowed to expense VAT by Japanese side. As of July 2019, DCA is considering appropriating special budget for VAT. In addition, the Project has been classifying the items in the equipment list which are not required to pay VAT. The Project makes a contract with PERSI after completion of these arrangements.

(4) Activities related to Output 3

(4)-1Communication activities.

The following table shows the list of material developed under the Project and the activities records.

No.	Date	Material	Where to delivery	Q'ty of delivery	Date of delivery	How to delivery
1	16-Apr	Leaflets VN	MPS	2,100	16-Apr	MPS pick up
2	16-Apr	Card visit VN	MPS	5	16-Apr	MPS pick up
4	18-Apr	Card visit VN	JICA VN	1	17-Apr	Handed to the office
5	19-Apr	Card visit VN	An Giang DOLISA	8	22-Apr	Handed to the office
6	19-Apr	Card visit VN	Tay Ninh District Office	2	24-Apr	Handed to the office
7	19-Apr	Leaflets VN	An Giang DOLISA	2,000	24-Apr	Handed to the office
8	19-Apr	Leaflets VN	Tay Ninh District Office	500	24-Apr	Handed to the office
9	2-May	Card visit VN	Thong Nong District Office	2	2-May	Handed to the office
10	2-May	Leaflets VN	Thong Nong District Office	250	2-May	Handed to the office
11	3-May	Leaflets VN	Da Nang DOLISA	500	3-May	Handed to the office
12	3-May	Card visit VN	Da Nang DOLISA	2	3-May	Handed to the office
13	6-May	Card visit VN	Trung Khanh District Office	2	6-May	Handed to the office
14	6-May	Leaflets VN	Trung Khanh District Office	250	6-May	Handed to the office
15	6-May	Card visit VN	Hai-san (DCA)	1	6-May	Handed to Hotline collaborator
16	17-May	Leaflets VN	Ninh Thuan, Binh Thuan, HCMC	1,000	17-May	MPS pick up
17	17-May	Card visit VN	Ninh Thuan, Binh Thuan, HCMC	6	17-May	MPS pick up
18	21-Jun	World Day against Trafficking in Persons 30/7	*10pcs of Standee	10	25-Jun	For events on Anti-TIP
20	2-Jul	Leaflets VN	JICA VN	20	3-Jul	Handed to the office
21	2-Jul	World Day against Trafficking in Persons 30/7	JICA VN	1		Handed to the office

In addition, the activities under the Project has been posted and broadcasted as following table.

No.	Date	Media	Contents	URL
1	27 June 2019	An Giang TV	DOLISA Focal point seminar in An Giang	http://atv.org.vn/video/thoi-su-trua/thoi-su-trua-28-06-2019-10865.html
2	27 June 2019	MOLISA website	DOLISA Focal point seminar in An Giang	http://www.molisa.gov.vn/vi/Pages/chitiettin.aspx?IDNews=29728
3	04 July 2019	MOLISA website	2nd JCC	http://www.molisa.gov.vn/vi/Pages/chitiettin.aspx?IDNews=29756

1-3 Achievement of Output

Based on the result of the baseline survey, the target value of the Verifiable Indicators of the Output was approved and set in the JCC held on 4th July. The detail is shown as Annex 2. As of July 2019, any indicators of Outputs have not been achieved.

1-4 Achievement of the Project Purpose

Based on the result of the baseline survey, the target value of the Verifiable Indicators of the Output was approved and set in the JCC held on 4th July. The detail is shown as Annex 2. As of July 2019, any indicators of the Project Purpose have not been achieved.

1-5 Changes of Risks and Actions for Mitigation

n/a

1-6 Progress of Actions undertaken by JICA

Calendars of Anti-TIP Hotline (111) for Year 2019 was designed and delivered to the relevant organizations. In addition, JICA Vietnam Office provided space to deliver the materials for PR activities in the office. These supports will be effective PR activities for the Hotline.

1-7 Progress of Actions undertaken by Gov. of the Socialist Republic of Vietnam

- DCA has made good collaboration and coordination with not only the Project but also other support organizations, in order to manage their task, including operations of Call centers for Hotline.
- DCA also made timely efforts to send recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (Annual plan 2019 of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)
- The office of the DCA and the Project moved in June 2019 (New address: 98 To Ngoc Van Street, Tay Ho District). It took approximately one week to complete the movement. However, there were not any delays for the actives, and the Hotline system has been operated appropriately. In addition, DCA provided enough desks and chairs for the Project office.

1-8 Progress of Environmental and Social Considerations (if applicable)

n/a

1-9 Progress of Considerations on Gender/Peace Building/Poverty Reduction (if applicable)

n/a

1-10 Other remarkable/considerable issues related/affect to the project (such as other JICA's projects, activities of counterparts, other donors, private sectors, NGOs etc.)

n/a

2. Delay of Work Schedule and/or Problems (if any)

2-1 Detail

(1) Activities regarding to procurement of the Hotline equipment have been conducted smoothly, and it is planned to be complete by July. However now the procedure has suspended due to VAT matter described above.

(2) The Project agreed to postpone Activity 2-4-2 “assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)” to December.

2-2 Cause

(1) DCA has been considering the special budget allocation of VAT for the procurement of the equipment.

(2) The number of Anti-TIP call have not been many, and no Anti-TIP calls in Regional Call Centers so far, thus it is not efficient to conduct external evaluation at this time.

2-3 Action to be taken

(1) DCA is discussing in MOLISA to allocate the budget.

(2) External evaluation of counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline will be conducted in December 2019.

2-4 Roles of Responsible Persons/Organization (JICA, Gov. of the Socialist Republic of Vietnam)

Project team consisting of DCA and JICA Experts.

3. Modification of the Project Implementation Plan

3-1 PO

The Project agreed to postpone Activity 2-4-2 “assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline

by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)" to December. **3-2 Other modifications on detailed implementation plan** n/a
4. Preparation of Gov. of the Socialist Republic of Vietnam toward after completion of the Project

II. Project Monitoring Sheet I & II *as Attached*

PM Form 3-2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years)
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam

Version 2
4-Jul-19

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption	Achievement	Remarks
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey		Based on the result of the baseline survey, the target value of the Verifiable Indicators of the Output was approved and set in the JCC	Nothing special
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly	Based on the result of the baseline survey, the target value of the Verifiable Indicators of the Output was approved and set in the JCC held on 4th July. As of July 2019, any indicators of the Project Purpose have not been achieved.	
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated	Based on the result of the baseline survey, the target value of the Verifiable Indicators of the Output was approved and set in the JCC held on 4th July. IAWT meetings have been held quarterly. Recommendation on Anti-TIP Hotline activities were	
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA		The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised.	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys		Materials for communication activities were delivered to 6 districts in 6 provinces (Hanoi, Da Nang, An Giang, Cao Bang, Ha Tinh and Tay Ninh).	

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level			
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations			
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism			
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies			
1-5 Revise Joint Plan*2			
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries			
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)			
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline			
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations			
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report			
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities			
3-2 Develop communication materials and products			
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)			

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Project Monitoring Sheet II (Revision of Plan of Operation)

Version 2 | Annex 5

Dated 12 Mar. 2019

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	2018	2019	2020	2021	Remarks	Monitoring: Issue	Monitoring: Solution
	Month	JFY 2018 (11, 12, 1, 2, 3)	JFY2019 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2020 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2021 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)			
Expert								
Chief advisor / Inter-agency coordination / Training Management 1 / Anti-Trafficking in Persons 2 / Gender 2	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Anti-Trafficking in Persons / Gender	Plan							
	Actual							
IT / Procuremnet of equipment / Communication activities 1	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Training Management 2 / Communication activities 2	Plan							
	Actual							
Anti-Trafficking in Persons 1 / Gender 1	Plan							
	Actual							
Equipment								
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan							
	Actual							
Training in Japan								
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons	Plan							
	Actual							
In-country/Third country Training								
Mekong Regional Workshop	Plan							
	Actual							

Activities / Sub-Activities						Year	2018	2019	2020	2021	Responsible Organization: Main	Responsible Organization: Sub	Achievements	Issue & Countermeasures
						Month	JFY 2018 (11, 12, 1, 2, 3)	JFY2019 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2020 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2021 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)				
Output 0: Conduct baseline and endline survey	●	●				Plan					DCA	-		
						Actual								
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)	●	◎				Plan								
						Actual								
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	●	●				Plan								
						Actual								
0-3 Conduct endline survey and compile the results	●			●		Plan								
						Actual								
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels														
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	●	◎	●			Plan					DCA	-	Based on the result of the baseline survey, the target values of the Verifiable Indicators of the Output were approved and set in the JCC held on 4th July. IAWT meetings have been held quarterly. Recommendation on Anti-TIP Hotline activities were included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP 2019. DOLISA Focal point of 31 provinces out of 63 provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism.	
						Actual								
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting	●	◎	●			Plan								
						Actual								
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	●	◎	●			Plan								
						Actual								
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations	●	◎				Plan					DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual								
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	●	◎				Plan								
						Actual								
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	●	◎		◎		Plan								
						Actual								
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	●	◎		◎		Plan								
						Actual								
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	●	◎				Plan								
						Actual								
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	●	◎				Plan								
						Actual								
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	●					Plan								
						Actual								
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	●					Plan								
						Actual								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021										Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018										JFY2019												JFY2020										JFY2021									
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	●	◎		●		Plan																																					DCA	-		
						Actual																																								
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)	●	◎		●		Plan																																								
						Actual																																								
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days)	●			●		Plan																																								
						Actual																																								
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory	●	◎	●			Plan																																								
						Actual																																								
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-4-3 Update E-directory				●		Plan																																								
						Actual																																								
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors				●		Plan																																								
						Actual																																					DCA	MOPS, MND		
1-5 Revise Joint Plan	●	◎				Plan																																					DSVP	DCA		
						Actual																																								
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
1-5-2 Develop MOLISA circular on Anti-TIP Hotline based on the revised decree No. 09	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-3 Revise and approve Joint Plan based on the revised decree no. 9	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-4 Finalise Joint Plan based on the comments from concered ministries	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-5 Approve the revised Joint Plan as Circular among concered ministries	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	●	◎		◎		Plan																																					DCA	MOLISA, MOPS, MND, VWU		
						Actual																																								
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	●			◎		Plan																																								
						Actual																																								
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	●			◎		Plan																																								
						Actual																																								
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized																																														
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	Based on the result of the baseline survey, the target values of the Verifiable Indicators of the Output were approved and set in the JCC held on 4th July. The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised.	
						Actual																																								
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising methods of the guidelines)	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			●			Plan																																					JICA	DCA		
						Actual																																								
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center			●			Plan																																								
						Actual																																								
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance			●			Plan																																								
						Actual																																								
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	●	●		●		Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	●	●		●		Plan																																								
						Actual																																								
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	●			●		Plan																																								
						Actual																																								
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	●			●		Plan																																								
						Actual																																								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021									Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018										JFY2019										JFY2020										JFY2021										
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points	●			●		Plan										■								■												■										
						Actual																																								
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	●			●		Plan								■				■		■				■		■				■		■				■		■				■	DCA	-		
						Actual																																								
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal	●			●		Plan												■						■						■						■						■				
						Actual																																								
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																																								
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																																								
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	●					Plan		■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	-		
						Actual						■	■	■																																
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons	●					Plan		■																																						
						Actual																																								
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	●					Plan						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual						■	■	■																																
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	●					Plan								■						■						■						■						■								
						Actual								■																																
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide																																														
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	●	◎				Plan					■	■	■	■																													DCA	MOPS, MND VWU	Based on the result of the baseline survey, the target values of the Verifiable Indicators of the Output were approved and set in the JCC held on 4th July. Materials for communication activities were delivered to 6 districts in 6 provinces (Hanoi, Da Nang, An Giang, Cao Bang, Ha Tinh and Tay Ninh).	
						Actual					■	■	■	■																																
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	●	◎				Plan					■	■	■																																	
						Actual					■	■	■																																	
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-2 Develop communication materials and products	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																										DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■		■																																
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■	■																																	
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual																																								
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	●		●	●		Plan												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual																																								

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				Remarks	Issue	Solution
		Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ			
Monitoring																
Joint Coordinating Committee	Plan	▲		▲			▲				▲					
	Actual	▲														
Finalize the Plan of Operation	Plan		▲													
	Actual															
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan		▲				▲				▲					
	Actual															
Submission of Monitoring Sheet	Plan		▲				▲		▲		▲		▲			
	Actual		▲													
Post Monitoring	Plan													3-5 years after the project completion.		
	Actual															

●: taking major responsibilities ◎: person in charge of following up the tasks

TO CR of JICA Vietnam OFFICE

PROJECT MONITORING SHEET

Project Title : Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Version of the Sheet: Ver.03 （Term: July 2019 – December 2019）

Name: Masako IWASHINA

Title: Chief Advisor

Submission Date: 08 January 2020

I. Summary

1. Progress

1-1 Progress of Inputs

The following project experts were dispatched in the described period of days.

Name of experts	In charge	Period of dispatch	Input Man-Month (Jul.-Dec)
Masako IWASHINA	Chief Advisor/ Inter-agency coordination /Training management 1/ Anti-Trafficking in Person 2 / Gender 2	(23 Jun.)-15 Aug. 23 Sep.-18 Oct. 12 Nov.-13 Dec.	3.53
Takayuki KURITA	IT/ Procurement of equipment / Communication activities 1	(9 Jun.)-2 Aug. 7 Oct.-15 Nov.	2.47
Teppei OKANO	Project Coordinator / Training management 2/ Communication activities 2	(23 Jun.)-15 Aug. 14 Oct.-13 Dec.	3.60

1-2 Progress of Activities

(1) Activities related to Output 0

(1)-1 Baseline Survey

The Baseline Survey report in Vietnamese was approved in October 2019 and in the one in English was completed in November 2019.

(2) Activities related to Output 1

(2)-1 IAWT (Inter-Agency Working Team) meeting

IAWT meeting has been held as the following table, with participants from DCA, DSVP, DSA-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, Department of Information, Education and Communication- VWU, and JICA Vietnam Office.

Name of the meeting	Date	Main agenda
Joint Coordination Committee (JCC)	4 July, 2019	・ Report on progress of Project activities and Hotline Operation ・ Approval of target indicators of the Project ・ Discussion on the activities for World/National Anti-TIP Day on 30 July 2019.

The Project supported MPS to hold experience exchange workshops for IAWT and other relevant agencies on TIP related issues in Lang Son on 29 July 2019.

The Project also prepared a draft IAWT Annual Plan of 2020 in December 2019.

(2)-2 DOLISA (Department of Labour, Invalids and Social Affairs) Focal Point Seminar

The Project held the DOLISA Focal Point Seminar on 12-13 December 2019 in Hanoi with 38 participants from Division of Child Affairs of DOLISA of 19 provinces and relevant agencies.

The main agenda was as follows.

- Situation of human trafficking in Vietnam (Presented by MPS, BGC, DSVP)
- Introduction and report of the Project activities
- Report on the present situation of the Hotline
- Roles and mission of DOLISA focal point for connecting network of Anti-TIP Hotline

(2)-3 Update E-directory with referral information from relevant agencies

- August – October, 2019

DCA collected the referral information from relevant agencies totally 13,680 from central to commune level. After equipment is procured, the Project will update E-directory in the system.

The detail of the contacts are as follows:

No.	Agencies	No. of collected contacts	Level/ Type of unit							
			Centre	Province	District/ City	Commune/ ward	Border station	Social work center	Social Assistance Establishment	Special facilities/ Shelter
1	MOLISA	11,935		*63*	*712*	*11,160*				
2	VWU	439		*37*	*402*					
3	BGC	184		*51*			*133*			
4	DSA	197		*63*				*42*	*92*	
5	DSVP	69		*63*						*6*
6	MPS	775	*10*	*63*	*702*					
7	NGO	81								
	TOTAL	**13,680**								

(2)-4 Revise Decree No. 09 on the Anti-Human Trafficking Law

- August – October, 2019

The Project supported DSVP to conduct the evaluation of the implementation of Decree No. 09 in the past 5 years (2013-2019) in four provinces: Yen Bai, Lao Cai, An Giang and Tay Ninh by inputting comments on the survey plan and questionnaires, accompanying the field survey in Lao Cai and hiring two external researchers.

- November 2019

The Project also supported holding Review Conference on the implementation of Decree No. 09 on 29

November 2019. Totally 82 participants from central ministries, provinces and NGOs/INGOs participated in the conference to share their experiences and opinions on Decree No. 09.

The Project will continuously support the process of revising Decree No. 09 and completing the evaluation report.

(2)-5 Hold experience sharing with neighbouring countries

The Project supported two participants from Vietnam (Mr. Tran Van Thao, DCA and Mr. Vu Phan Dua, MPS) to participate in JICA's Knowledge Co-Creation Program on "Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons" from 23 October 2019 to 8 November 2019.

(3) Activities related to Output 2

(3)-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)

- August 2019

The revised Operational Guidelines were approved by DCA in August 2019.

(3)-2 Procurement of Equipment upgrading the system

As of the end of December 2019, the following activities have been conducted.

- August- December 2019

The Project was authorized by MPI in the end of December 2019. The Project started to prepare for signing the contract with the contractor to supply the equipment (the contractors' firm name: PERSI).

It was confirmed that the proposal submitted by the PERSI on June is valid. The detail schedule of the equipment procurement and the system upgrade will be determined through the negotiation with the contractor and the Project.

(3)-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline

The Project organized training for Anti-TIP Hotline counselors, language collaborators, social workers and case managers of Social Work Centers with DCA as follows (totally for 171 participants):

No.	Period	Participants	Trainers	Contents
1	10-12 July 2019	20 Language collaborators	Dr. Tran Thi Minh Duc, National University of Vietnam, DSVP, MPS, DCA	ー Psychological counseling ー Policies and supporting procedures for trafficked victims ー Situation of human trafficking in Vietnam ー Referral procedure
2	15-20 July 2019	33 Hotline counselors of Hanoi, An Giang,	Dr. Tran Thi Minh Duc, National	ー Psychological counseling ー Definition and case studies of

		Da Nang and Ha Giang.	University of Vietnam Hagar International	TIP
3	5-6 August and 8-9 August 2019	38 Hotline counselors of Hanoi, An Giang, Da Nang and Ha Giang.	Polaris US (Ms. Vanessa Chauhan and Ms. Korin Arkin)	ー Definition of TIP, A-M-P Model ー Trafficking assessment, Safety assessment, Safety planning ー Responding to urgent needs and immediate threat cases.
4	24-28 September 2019	19 Hotline counselors and 29 social workers and case managers of SWC	Dr. Tran Thi Minh Duc, National University of Vietnam Child Fund (Mr. Bui Duy Thanh)	ー Psychological counseling for sextually abused victims ー Ethics code for counselors ー Safe use of internet
5	12-15 November 2019	5 Hotline counselors and 23 social workers and case managers of SWC	Dr. Tran Thi Minh Duc, National University of Vietnam	ー Psychological counseling for sextually abused victims
6	2-7 December 2019	4 newly recruited Hotline counselors	Ms. Nguyen Hai Anh Ms. Le Thi Mai Quyen (Shift leader)	ー Definition, tricks, motives and effect of TIP. ー Definition and identification of victim. ー Supporting policy for victims, procedure for receipt, verification and protection for victims. ー Counseling procedure, counseling skills and practical training

(4) Activities related to Output 3

(4)-1 Communication activities.

The following table shows the list of material developed under the Project and the activities records.

Date	Material	Where to delivery	Q'ty of delivery	Date of delivery	How to delivery
9-Jul	Standee				
31-Jul	Standee			31-Jul	
15-Aug	PR for events				
23-Sep	T-shirt				
23-Sep	Pen				
3-Oct	T-shirt	Hieu san (DCA)	5		
3-Oct	T-shirt	DSVP	35	4 Oct	
3-Oct	Pen	DSVP	450	4 Oct	
8-Oct	Pen	BG	200	9 Oct	
8-Oct	T-shirt	BG	20	9 Oct	
	T-shirt	Dzung san	10	9 Oct	
9-Oct	T-shirt	Quang Ninh + Hanoi SW	10	10 Oct	
9-Oct	Pen	Quang Ninh + Hanoi SW	100	10 Oct	
9-Oct	T-shirt	Lao Cai SWC	5	10 Oct	
9-Oct	Pen	Lao Cai SWC	50	10 Oct	
9-Oct	Pen	Hanoi OC	50	9 Oct	
10-Oct	PR for events	JICAHCM		10-Oct	
16-Oct	PR for events	JICA VN		16-Oct	
17-Oct	Pen	Da Nang	60		Ms Thuy - DCA
17-Oct	T-shirt	Da Nang	10		Ms Thuy - DCA
23-Oct	Pen	Save the children deleg	50		Hai san
23-Oct	Pen	Quang Ngai	50		Hieu san
23-Oct	T-shirt	Quang Ngai	50		Hieu san
23-Oct	Pen	Da Nang	500		Hieu san
	Pen	Dzung san	10		
23-Oct	T-shirt	Dzung san	1		
	T-shirt	Ms Thuy DCA	10		communication at sch
	Pen	Ms Thuy DCA	60		communication at sch
	T-shirt	Binh Dinh	5		
	Pen	Binh Dinh	50		
	Standee	BG	2		
	Standee	VWU	2		
	Standee	MPS	2		
13-Nov	T-shirt	30th Annicersery	15		
13-Nov	Pen	30th Annicersery	100		
14-Nov	Pen	30th Annicersery (libra	10		
	Pen	newly recruited counse	5		
12-Dec	Pen	15th anniversary of hot	215		
	Pen	DOLISA focal point ser	50		
4-Dec	T-shirt	SWC	200		
4-Dec	Pen	SWC	2,000		
4-Dec	T-shirt	DN RCC	200		
18-Dec	Pen	DCA - Child Care Divis	50		
19-Dec	T-shirt	CCCS	8		
19-Dec	T-shirt	DCA - communication	15		
	Leaflets VN	AG RCC	300		
23-Dec	T-shirt	Hai san	13		
23-Dec	Pen	Hai san (Government o	150		
	Pen	Hieu san (DCA)	60		

In addition, the activities under the Project has been posted and broadcasted as following table.

Date	Media	Contents	URL	Remarks
21 Jul	TẠP CHÍ GIA ĐÌNH VÀ TRẺ EM	Post an advertisement of Hotline-111	No website	Post on last page
21 Jul	TẠP CHÍ LAO ĐỘNG XÃ HỘI	Post an advertisement of Hotline-111	http:// ldxh.vn	Post on 2nd page & Banner on website
30 Jul	VTV1	Interview in the World dat of the Anti-TIP in Lang Son	No website	Ms. Iwashina's interview
31 Jul	VTV4	Interview on Anti-TIP trafficking and Hotline 111	https://www.youtube.com/watch?v=RiqS1-rdMEk&list=PLQ9ujV_whCP3pFjqeV1CnwU-ipELYIWRF&index=2&t=0s	Mr. Hieu and the counselor interview (funded by DCA)
12 Oct	MOLISA website	Interview survey on Degree No.09	http://www.molisa.gov.vn/Pages/tintuc/chitiet.aspx?tintucID=220735	

1-3 Achievement of Output

Output 1

1-1 IAWT meetings are held quarterly:

IAWT were held almost quarterly (January, April, July 2019 & Jan. 2020). It will be monitored in the whole project period.

1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT:

Achieved for Annual Plan of 2019 and 2020.

1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism:

Focal Points of 11 provinces have not participated in the seminar yet, namely, Hoa Binh, Lai Chau, Cao Bang, Quang Tri, Quang Ngai, Ninh Thuan, Kon Tum, Dak Lak, Binh Phuoc, Kien Giang, Hau Giang province.

1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory:

Contact numbers of the referral agencies have already been collected. Once the new equipment is installed, those contact numbers will be input into the system and E-directory will function.

Output 2

2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers is approved:

Achieved.

2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively:

Not achieved yet.

2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis:

Bi-annual report was submitted regularly and will be monitored in the whole project period.

Output 3

3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions:

11 kinds of communication activities were done in 2019, namely, leaflets, visit card, radio message, magazine (Labor & Society, Family & Children), MOLISA website, World/National Anti-TIP Day, banners, t-shirts, pens, calendars.

3-2 All provinces and cities are covered by communication activities:

Have not been achieved yet. Communication materials developed under the Project were delivered to 50 provinces and cities.

3-3 50% people know as average of three research-sample regions:

Will be surveyed in the End-line Survey.

1-4 Achievement of the Project Purpose

1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations):

   The Project has been working on intaking Anti-TIP Hotline into National Plan of Action and Decree No. 09.

2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of TIP related calls nationwide from January to December 2019 was 2,520. The better-targeted communication activities are needed to achieve 4,500 calls nationwide in 2021.

3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of referral calls nationwide from January to December 2019 was 35. The better-targeted communication activities are needed to achieve 92 calls nationwide in 2021.

1-5 Changes of Risks and Actions for Mitigation

n/a

1-6 Progress of Actions undertaken by JICA

- JICA Vietnam Office (Hanoi office and Ho Chi Min branch) provided space to deliver the materials for PR activities in the office.
- JICA Vietnam Office is considering the Project to develop the new video clip for PR activities of the Hotline.
- JICA Vietnam office supported to make connection with Japanese broadcast company (NHK), and NHK

is now under process to make a film about human trafficking issues in Vietnam (the schedule of the film broad cast is uncertain).

- JICA Vietnam Office issued some articles of the Project in the monthly report of JICA Vietnam Office (in Japanese).
- These supports will be of help to PR activities for the Hotline.

1-7 Progress of Actions undertaken by Gov. of the Socialist Republic of Vietnam

- DCA has made good collaboration and coordination with not only the Project but also other support organizations, in order to manage their task, including operations of Call Centers for Hotline.
- DCA also made timely efforts to promote Anti-TIP Hotline in various occasions (i.e. the 30th Anniversary of the Convention of the Rights of the Child, the 15th Anniversary of the National Child Helpline etc.)
- For the authorization of the Project by MPI, DCA made effort to make necessary procedure and communication with MPI.

1-8 Progress of Environmental and Social Considerations (if applicable)

n/a

1-9 Progress of Considerations on Gender/Peace Building/Poverty Reduction (if applicable)

n/a

1-10 Other remarkable/considerable issues related/affect to the project (such as other JICA's projects, activities of counterparts, other donors, private sectors, NGOs etc.)

n/a

2. Delay of Work Schedule and/or Problems (if any)

2-1 Detail

(1) Activities regarding to the preparation of procurement of the Hotline equipment were planned to be completed by July 2019. However, the procedure to procure the equipment had suspended until December 2019 due to the delay of authorization of the project document by MPI.

(2) The Project agreed to postpone Activity 2-4-2 “assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)” to the first half of 2020.

2-2 Cause

(1) As the Project had not been authorized by MPI until December 2019, the VAT had not been exempted.

(2) The number of Anti-TIP call have not been many, and Anti-TIP calls (conversations) in Regional Call

Centers have not been recorded due to the equipment has not been replaced yet so far, thus it is not efficient to conduct external evaluation at this time.

2-3 Action to be taken

(1) After signing the contract with PERSI, the Project can make necessary procedure to procure the equipment.

(2) External evaluation of counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline will be conducted in the first half of 2020.

2-4 Roles of Responsible Persons/Organization (JICA, Gov. of the Socialist Republic of Vietnam)

Project team consisting of DCA and JICA Experts.

3. Modification of the Project Implementation Plan

3-1 PO

The Project agreed to postpone Activity 2-4-2 "assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)" to the first half of 2020.

3-2 Other modifications on detailed implementation plan

n/a

4. Preparation of Gov. of the Socialist Republic of Vietnam toward after completion of the Project

II. Project Monitoring Sheet I & II

- Monitoring Sheet I （Form 3-2）(PDM) : as attached
- Monitoring Sheet II（Form 3-3）(PO) : as attached

PM Form 3-2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years)
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam

Version 3
8-Jan-20

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption	Achievement	Remarks
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey		As of December 2019, indicators of the Overall Goal have not been achieved.	Nothing special
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly	As of December 2019, these indicators of the Project Purpose have not been achieved. 1. Anti-TIP Hotline was reflected in the annual plan 2019 of NPA. 2. The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019. 3. The total number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019.	
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated	1-1. IAWT meeting was held almost quarterly except for the 4th quarter of 2019. 1-2. Recommendation on Anti-TIP Hotline activities were included in the NPA Annual Plan 2019. 1-3. DOLISA Focal Point of 52 out of 63 provinces and cities participated seminars. 1-4. The information of referral agencies of all 63 provinces were collected.	
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA		2-1. The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised and approved. 2-2. 2-3. The percentage of completed cases will be monitored in the whole project period.	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys		3-1. 11 kinds of communication activities were done in 2019. 3-2. 50 provinces were covered by communication activities. 3-3. The percentage of people who know Anti-TIP Hotline will be surveyed at the End-line Survey.	

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level			
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations			
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism			
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies			
1-5 Revise Joint Plan*2			
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries			
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)			
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline			
2-4 Assess quality of counseling service through internal and externa evaluations			
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report			
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities			
3-2 Develop communication materials and products			
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)			

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Project Monitoring Sheet II (Revision of Plan of Operation)

Version 2 | Annex 5

Dated 09 Jan. 2020

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	2018	2019	2020	2021	Remarks	Monitoring: Issue	Monitoring: Solution
		JFY 2018	JFY2019	JFY2020	JFY2021			
	Month	11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
Expert								
Chief advisor / Inter-agency coordination / Training Management 1 / Anti-Trafficking in Persons 2 / Gender 2	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Anti-Trafficking in Persons / Gender	Plan							
	Actual							
IT / Procuremnet of equipment / Communication activities 1	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Training Management 2 / Communication activities 2	Plan							
	Actual							
Anti-Trafficking in Persons 1 / Gender 1	Plan							
	Actual							
Equipment								
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan							
	Actual							
Training in Japan								
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons	Plan							
	Actual							
In-country/Third country Training								
Mekong Regional Workshop	Plan							
	Actual							

Activities / Sub-Activities		Year	2018	2019	2020	2021	Responsible Organization: Main	Responsible Organization: Sub	Achievements	Issue & Countermeasures
			JFY 2018	JFY2019	JFY2020	JFY2021				
		Month	11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Main	Sub		
Output 0: Conduct baseline and endline survey	● ●	Plan					DCA	-	The Baseline Survey report in Vietnamese was approved in October 2019 and in the one in English was completed in November 2019.	
		Actual								
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)	● ◎	Plan								
		Actual								
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	● ●	Plan								
		Actual								
0-3 Conduct endline survey and compile the results	● ●	Plan								
		Actual								
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels										
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	● ◎ ●	Plan					DCA	-	IAWT and JCC was held on 4 July to approve the target values of the Verifiable Indicators of PDM based on the results of the Baseline Survey. The Project supported MPS to held experience exchange workshops for IAWT and other relevant agencies on TIP related issues in Lang Son on 29 July 2019. The Project developed a draft IAWT Annual Plan 2020.	
		Actual								
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting	● ◎ ●	Plan								
		Actual								
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	● ◎ ●	Plan								
		Actual								
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations	● ◎	Plan					DCA	MOPS, MND VWU		
		Actual								
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	● ◎	Plan								
		Actual								
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	● ◎ ◎	Plan								
		Actual								
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	● ◎ ◎	Plan								
		Actual								
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	● ◎	Plan								
		Actual								
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	● ◎	Plan								
		Actual								
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	●	Plan								
		Actual								
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	●	Plan								
		Actual								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021										Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018					JFY2019									JFY2020												JFY2021													
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	●	◎		●		Plan																																					DCA	-	The DOLISA Focal Point Seminar was held on 12-13 December, 2019 in Hanoi with 38 participants from Division of Child Affairs of DOLISA of 19 provinces and relevant agencies.	In 2019, there are 11 provinces and cities which the DOLISA Focal Point have not participated in the seminar, and it is necessary to encourage them to participate.
						Actual																																								
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)	●	◎		●		Plan																																								
						Actual																																								
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days)	●			●		Plan																																								
						Actual																																								
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	The Project collected the referral information from relevant agencies of all 63 provinces and cities totally 13,680 from central to commune level.	
						Actual																																								
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory	●	◎	●			Plan																																								
						Actual																																								
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-4-3 Update E-directory				●		Plan																																								
						Actual																																								
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors				●		Plan																																								
						Actual																																					DCA	MOPS, MND		
1-5 Revise Joint Plan	●	◎				Plan																																					DSVP	DCA	The Project supported DSVP to conduct the evaluation of the implementation of Decree No. 09 in the past 5 years (2013-2019). The Project also supported holding Review Conference on the implementation of Decree No. 09 on 29 November 2019.	
						Actual																																								
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
1-5-2 Develop MOLISA circular on Anti-TIP Hotline based on the revised decree No. 09	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-3 Revise and approve Joint Plan based on the revised decree no. 9	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-4 Finalise Joint Plan based on the comments from concered ministries	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-5-5 Approve the revised Joint Plan as Circular among concered ministries	●					Plan																																								
						Actual																																								
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	●	◎		◎		Plan																																					DCA	MOLISA, MOPS, MND, VWU	The Project supported two participants from Vietnam to participate in JICA's Knowledge Co-Creation Program on "Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons" from 23 October 2019 to 8 November 2019.	
						Actual																																								
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA (especially in 2020 in Hanoi)	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	●			◎		Plan																																								
						Actual																																								
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	●			◎		Plan																																								
						Actual																																								
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized																																														
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	The revised Operational Guidelines were approved by DCA in August 2019.	
						Actual																																								
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising methods of the guidelines)	●	◎				Plan																																								
						Actual																																								
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	●					Plan																																								
						Actual																																								
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			●			Plan																																					JICA	DCA	The procedure to procure the equipment had suspended until December because the Project was not autorized as ODA project by MPS. However, the Project was authorized by MPS on December 2019. Therefore the Project can make necessary procedure to procure the equipment.	
						Actual																																								
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center			●			Plan																																								
						Actual																																								
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance			●			Plan																																								
						Actual																																								
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	●	●		●		Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	The Project supported 6 times of training for 20 language collaborators, 99 Hotline counselors (accumulated number of people), and 52 social workers and case managers of SWC on psychological counseling skills and case management of TIP and sextually abused victims.	
						Actual																																								
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	●	●		●		Plan																																								
						Actual																																								
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	●			●		Plan																																								
						Actual																																								
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	●			●		Plan																																								
						Actual																																								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021										Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018					JFY2019									JFY2020												JFY2021													
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points	●			●		Plan										■								■												■										
						Actual																																								
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	●			●		Plan								■				■		■				■		■				■		■				■		■				■	DCA	-		The number of Anti-TIP call have not been many, and Anti-TIP calls (conversations) in Regional Call Centers have not been recorded due to the equipment has not been replaced yet so far, thus it is not efficient to conduct external evaluation at this time. The assessment will be organized in July 2020.
						Actual																																								
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal	●			●		Plan												■						■						■						■						■				
						Actual																																								
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																																								
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																																								
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	●					Plan		■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	-	The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the contents of bi-annual report to be produced by new equipment and software system.	
						Actual						■	■	■																																
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons	●					Plan		■																																						
						Actual									■																																
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	●					Plan						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual						■	■	■	■	■	■			■																										
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	●					Plan								■						■						■						■						■								
						Actual								■	■																																
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide																																														
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	●	◎				Plan					■	■	■	■																													DCA	MOPS, MND VWU	11 kinds of communication activities were done in 2019. 50 provinces were covered by communication activities.	The Project need to evaluate the effect of the PR activities implemented in 2019. Based on the result of the evaluation, the Project needs to plan the PR activities on 2020.
						Actual					■	■	■	■																																
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	●	◎				Plan					■	■	■																																	
						Actual					■	■	■																																	
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-2 Develop communication materials and products	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																										DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual									■	■	■	■	■	■																										
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■		■	■	■	■	■	■	■																										
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■	■	■	■	■																														
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual									■	■	■	■	■	■																										
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	●		●	●		Plan												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual													■	■																										

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				Remarks	Issue	Solution
		Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ			
Monitoring																
Joint Coordinating Committee	Plan	▲			▲		▲				▲					
	Actual	▲														
Finalize the Plan of Operation	Plan	▲														
	Actual															
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan	▲				▲					▲					
	Actual															
Submission of Monitoring Sheet	Plan	▲			▲	▲			▲		▲		▲			
	Actual	▲														
Post Monitoring	Plan													3-5 years after the project completion.		
	Actual															

●: taking major responsibilities ◎: person in charge of following up the tasks

TO CR of JICA Vietnam OFFICE

PROJECT MONITORING SHEET

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Version of the Sheet: Ver.04 （Term: January 2020 – June 2020）

Name: Masako IWASHINA

Title: Chief Advisor

Submission Date: 31 July 2020

I. Summary

1. Progress

1-1 Progress of Inputs

The following project experts were dispatched in the described period of days.

Name of experts	In charge	Period of dispatch	Input Man-Month (Jan.-Jun)
Masako IWASHINA	Chief Advisor/ Inter-agency coordination /Training management 1/ Anti-Trafficking in Person 2 / Gender 2	7 Jan.-22 Jan.	0.53 (In Japan, 1.70)
Takayuki KURITA	IT/ Procurement of equipment / Communication activities 1	11 Feb.-21 Feb.	0.37 (In Japan, 1.00)
Teppei OKANO	Project Coordinator / Training management 2/ Communication activities 2	7 Jan.-22 Jan.	0.53 (In Japan, 1.20)

1-2 Progress of Activities

(1) Activities related to Output 0

(1)-1 Baseline Survey (already done)

(2) Activities related to Output 1

(2)-1 IAWT (Inter-Agency Working Team) meeting

IAWT meeting has been held as the following table, with participants from DCA, DSVP-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, and JICA Vietnam Office.

Name of the meeting	Date	Main agenda
IAWT Meeting	20 January, 2020	・ Report on progress of Project activities and Hotline Operation ・ Results of the evaluation of implementation of Decree No. 09 ・ Discussion on the activities of IAWT in 2020.

The IAWT Annual Plan of 2020 was approved at the above meeting.

(2)-2 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action (NPA) to Counter Human Trafficking 2021-2025).

The Project developed recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in the NPA (2021-2025) and submit it to 138 Committee in the opportunity of the NPA Review Workshop held by MPS and IOM on 30 June. The main proposed points are as follows.

- Anti-TIP Hotline needs to be prescribed in NPA (2021-2025) and Decree No. 09.
- National Referral Mechanism should include Anti-TIP Hotline as the communication channel for referral and protection of TIP victims.
- A legal framework to encourage inter-agency coordination should be made and periodical meeting should be held to establish relationship which they can cooperate immediately when TIP cases happen.
- Provincial IAWT can be encouraged through issuing some guidelines/decisions from Central government.
- Continue communication activities in effective ways.
- More human resource allocation for Anti-TIP Hotline and periodical upgrade of the Anti-TIP hotline system should be structured (with support by the government and other international organization.)

Anti-TIP Hotline and project activities are also prescribed in the Annual Plan 2020 of NPA (2016-2020).

(2)-3 Revise Decree No. 09 on the Anti-Human Trafficking Law

The Project supported DSVP to finalize the evaluation report of the implementation of Decree No. 09 in the past 5 years (2013-2019) in four provinces. (both in Vietnamese and English)

The Project prepared supporting hiring 3 external experts to develop and complete the draft of amendment and revision of Decree No. 09.

The Project also contributed comments on the first draft of the revised Decree No. 09 in the occasion of workshop held by DSVP, UNODC and Australia on 19 June.

(2)-4 Hold experience sharing with neighbouring countries

The Project discussed within DCA as well as with UN-ACT about holding Mekong Regional Workshop as the Regional Workshop (high-ranking officials' meeting) of Senior Officer Meeting (SOM) of Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT).

(3) Activities related to Output 2

(3)-1 Procurement of Equipment upgrading the system

As of the end of June 2020, the following activities have been conducted.

To procure and upgrade the system of Anti-TIP hotline, the Project signed the contract with the contractor to supply the equipment (the contractors' firm name: PERSI).

In accordance with the contract, the works had been implemented as following schedule. The list of the equipment procured under the Project is shown in Annex-1.

Location of the call center	Completion date
Hanoi	17th April, 2020
Da Nang	24th April,2020
An Giang	5th May,2020 * The equipment installed moved to a new regional call center on 18th June.

Initial training: 8th June, 2020 / All the works mentioned in the contract were completed.

* The completion date was targeted on 30th April, 2020. However, due to the infection spread of COVID-19, the Project received a notification of Force Majeure from PERSI (see Annex-2), and the completion of the works delayed.

As of the end of July 2020, the equipment has been operated smoothly.

(3)-2 External assessment of the counseling quality

The Project supported external assessment of the counseling quality of all counselors of two Regional Call Centers (Da Nang and An Giang).

Dr. Tran Thi Minh Duc and Dr. Nguyen Thi Hai conducted external assessment and produced effective report to improve the quality of counseling.

The quality of counseling was observed as improved a lot for all counselors. On the other hand, there are still some points to be improved, so the results will be utilized in the future training. One more assessment by the end of the project is desirable.

(3)-3 Analyze counseling information and develop bi-annual report

The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the current situation of Anti-TIP Hotline.

(4) Activities related to Output 3

(4)-1 Communication activities.

Following activities have been implemented from January – June 2020.

【Completed】

・Development and delivery of the following PR goods

- Handy fan,(Development: A total of 1,800 pcs / Delivery: Hanoi 1,000 pcs / Da Nang : 300 pcs / An Giang: 500pcs) + 4units
- Calendar (see the following tables)

① **Agent / Organization**

#	Agents	Total
1	UNICEF	30
2	JICA	10
3	PLAN	30
4	WORLD VISION	30
5	BLUE DRAGON	30
6	Management and Sustainable Development Institute (MSD)	30
7	Peace House	30
8	C02 - MPS	100
9	BGC	100
10	VWU	100
11	Vietnam Association for Protection of Child's Rights	30
12	DCA	1,500
13	DSVP	100
14	DOLAB	100
15	DSA	100
16	An Giang Regional Call Center	300
17	Da Nang Regional Call Center	300
	Total 17agents	**2,920pcs**

② **Province／Commune**

#	Province	No. of Commune	Total
1	Ha Giang	187	5,610
2	Cao Bang	188	5,640
3	Lao Cai	145	4,350
4	Dien Bien	121	3,630
5	Lai Chau	101	3,030
6	Son La	192	5,760
7	Lang Son	218	6,540
8	Quang Ninh	166	4,980
9	Thanh Hoa	579	17,370
10	Nghe An	438	13,140
11	Ha Tinh	262	7,860
12	Quang Binh	143	4,290
13	Quang Tri	127	3,810
14	Kon Tum	81	2,430
15	Gia Lai	180	5,400
16	Dak Lak	163	4,890
17	Dak Nong	64	1,920
18	Tay Ninh	85	2,550
19	An Giang	36	1,080
	Total 19 provinces	**3,476commune**	**104,280pcs**

- Semi-permanent board (230 pcs installed at boarder gate in 19 provinces, namely Quang Ninh, Lang Son, Cao Bang, Ha Giang, Lao Cai, Lai Chau, Dien Bien, Sơn La, Thanh Hoa, Nghe An, Ha Tinh, Quang Binh, Quang Tri, Da Nang, Gia Lai, Tay Ninh, Ba Ria-Vung Tau, Ca Mau, Kien Giang)
- Animation Video clip (4 minutes 32 seconds, English subtitle)

【On-going】

- Revision of the video clips (3 films) developed under phase 1 project.
- Development of the new video clip (1 film)
- Development of handbook for communicators and lecturers, in collaboration with VWU
- Production of T-shirt (800 pcs for World Anti-TIP day)
- Additional printing of Leaflet of Anti-TIP hotline (A total of 10,000 copies)
- Additional printing of Visit card Anti-TIP hotline (A total of 5,000 copies)

- Production of standees (standing signboard, 4 pcs for World Anti-TIP day)
- Production of the banners (100 pcs for 3 provinces, namely Kon Tum, Dak Lak, Dak Nong)
- Publication of articles on magazine (labour and society) and newspaper (Nhan Dan newspaper)
- Publication of news articles on MOLISA web site

1-3 Achievement of Output

Output 1

1-1 IAWT meetings are held quarterly:

IAWT meetings were held in January, and they were held almost quarterly in 2019. However, due to the COVID-19, IAWT meeting cannot be held since April 2020. It will be monitored during the whole project period.

1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT:

Anti-TIP Hotline activities were included in Annual Plan of 2020 of the National Plan of Anti-TIP.

1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism:

Focal Points of 11 provinces have not participated in the seminar yet, namely, Hoa Binh, Lai Chau, Cao Bang, Quang Tri, Quang Ngai, Ninh Thuan, Kon Tum, Dak Lak, Binh Phuoc, Kien Giang, Hau Giang province.

1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory:

Contact numbers of the referral agencies have already been collected and the dataset has inputted into E-directory function of the new system of hotline in 3 call centers. In the operation of the system, the counselors update the data when they find any change of information during their work.

Output 2

2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers is approved:

Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers is approved.

2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively:

Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in both 2019 and the 1st 6 months of 2020.

Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (achieved) in 2019 and 59.3% (not yet achieved) in the 1st 6 months of 2020.

Percentage of completed cases of total of Category (2) and (3) was 96.60% in 2019 and 93.53% in the 1st 6 months of 2020. Although this target has not been achieved yet, but the indicator has been improved since the last year.

2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis:

Bi-annual report was submitted regularly and will be monitored in the whole project period.

Output 3

3-1 21 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions:

18 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project, namely, 1) Leaflet, 2) Visit card, 3) T-shirts, 4) Pen, 5) Calendar, 6) Handy fan, 7) Standee (Standing signboard), 8) Semi-permanent board at boarder gates, 9) Banners, 10) Magazine /Labour & Society, 11) Magazine /Family & Children, 12) E-Newspaper /Dan Tri, 13) E-Newspaper /Nhan Dan, 14) MOLISA website, 15) Radio message, 16) Video clips for TV spot, 17) Animation video clip and 18) Event support for World/National Anti-TIP Day

3-2 All provinces and cities are covered by communication activities:

By the end of June 2020, all provinces and cities have been covered by communication activities. Specifically, TV messages were broadcasted in 63 provinces nationwide and the banners were distributed to 54 provinces. Besides, various communication materials were distributed in key provinces and cities. Although the indicator has been achieved, the project continues the communication activities to enhance public awareness of Anti-TIP Hotline.

3-3 50% people know as average of three research-sample regions:

Will be surveyed in the End-line Survey.

1-4 Achievement of the Project Purpose

1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations):

   The Project has been working on intaking Anti-TIP Hotline into NPA (2021-2025) and Decree No. 09.

2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of TIP related calls nationwide from January to December 2019 was 2,520. From January to June 2020, the Anti-TIP Hotline has received 1,290 calls, increasing 526 calls in comparison to the same period of 2019. However, to achieve 4,500 calls nationwide in 2021, better-targeted communication activities are needed.

3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of referral calls nationwide was 35 in 2019 and 27 from January to June 2020. The number of referrals has been increasing. However, to achieve 92 calls nationwide in 2021, communication activities which reach the high-risk individuals of TIP are needed.

1-5 Changes of Risks and Actions for Mitigation

COVID-19 and the delay of the dispatch of JICA experts are risks.

Mitigation is to implement activities which can be managed remotely from Japan with the close communication with counterparts and JICA Vietnam Office.

COVID-19 surely affects negatively in regard to diverting public awareness of TIP to COVID-19 issues reflecting on the slow increase of incoming calls to Hotline. More communication activities need to be organized.

1-6 Progress of Actions undertaken by JICA

- JICA plans to support additional activities and some activities (producing communication materials, revising video clips of Phase 1 and dubbing VWU's cartoon in 4 ethnic minorities' languages) have already been approved to support World/National Anti-TIP Day.
- JICA Vietnam Office supported the work related to the installation of Anti-TIP Hotline equipment as the dispatch of the JICA experts delayed.
- JICA Vietnam Office closely communicates with DCA and supports collaboration for World/National Anti-TIP Day.
- JICA Vietnam Office participated in some donor meeting (CTN) and meeting to discuss Decree No. 09 and NPA (2021-2025) in collaboration with JICA expert.
- JICA Vietnam Office (Hanoi office and Ho Chi Min branch) provided space to deliver the materials for PR activities in the office.
- JICA Vietnam Office supported to make connection with Japanese broadcast company (NHK) and other media companies, and NHK is now under process to make a film about TIP issues in Vietnam (the schedule of the film broad cast is uncertain).
- These supports will be of help to communication activities for the Hotline.

1-7 Progress of Actions undertaken by Gov. of the Socialist Republic of Vietnam

- DCA has made good collaboration and coordination with not only the Project but also other support organizations, in order to manage their task, including operations of Call Centers for Hotline regardless of some inconvenience in communication with JICA experts in the remote situation.
- DCA also made timely efforts to promote Anti-TIP Hotline and project activities to be prescribed in the 2020 Annual Plan of NPA (2016-2020) and the first draft of revised Decree No 09.
- DCA inspected the Hotline equipment in the absence of JICA expert.
- DCA developed a website of Hotline 111 including Anti-TIP Hotline.

1-8 Progress of Environmental and Social Considerations (if applicable)

Due to COVID-19, the risk of TIP has been increased.

1-9 Progress of Considerations on Gender/Peace Building/Poverty Reduction (if applicable)

Through various communication activities and Conference on Revising Decree No. 9, the Project contributed to expanding the knowledge and understanding of gender issues in TIP problems to general

public and government officials.

1-10 Other remarkable/considerable issues related/affect to the project (such as other JICA's projects, activities of counterparts, other donors, private sectors, NGOs etc.)

UNODC, Australian Border Force and Australian Government's Department of Home Affairs supported Consultation Workshop on the revision of Decree 09/2013/ND-CP. Through the discussion, future collaboration without duplication was confirmed. UNODC and Australia do not have a further plan to support revision of Decree No. 09 other than technical input to the draft revised Decree No. 09. According to UNODC, UNODC and Australia plans to support revise Anti-TIP law after revising Decree No. 09.

2. Delay of Work Schedule and/or Problems (if any)

2-1 Detail

(1) Activity 2-3-3: "Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management" has been postponed. According to the request from DCA, the Project will organize training for counselors.

(2) Activity 1-2: IAWT Meeting and JCC have been postponed. However, communication with other relevant agencies are mostly smoothly done through DCA and Project Assistants in Hanoi. Thus, major problem has not been observed other than slight delay of information sharing by DSVP about UNODC & Australia's support of revising Decree No. 09.

(3) Activity 1-3: DOLISA Focal Point Seminar has not been held since January 2020. Long interval may cause the decrease of motivation and commitment of DOLISA Focal Points.

(4) Activity 1-6: Mekong Regional Workshop as the Regional Workshop (high-ranking officials' meeting) of Senior Officer Meeting (SOM) of Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT) does not have clear prospect.

(5) Activity 3-2, 3-3: Activities related to communication had been suspended from February to May due to the influence of COVID-19. The major concern of people in Vietnam was COVID-19 and the Project consider the effectiveness of communication of Anti TIP is quite low during this period.

2-2 Cause

(1) to (5) Delay of dispatch of JICA experts due to COVID-19, and COVID-19 itself for (4) and (5)

2-3 Action to be taken

(1) The Project will organize training for counselors according to the plan with remote environment.

(2) to (4) After the dispatch of JICA experts restarted, those activities will be organized soon with coordination with relevant agencies.

(5) The Project restarted communication activities considering the social situation in Vietnam.

2-4 Roles of Responsible Persons/Organization (JICA, Gov. of the Socialist Republic of Vietnam)

Project team consisting of DCA and JICA experts

3. Modification of the Project Implementation Plan

3-1 PO

The above delayed activities will have new implementation schedule after we have the prospect of dispatch of JICA experts and/or solution.

3-2 Other modifications on detailed implementation plan

n/a

4. Preparation of Gov. of the Socialist Republic of Vietnam toward after completion of the Project

II. Project Monitoring Sheet I & II

- Monitoring Sheet I （Form 3-2）(PDM) : as attached
- Monitoring Sheet II（Form 3-3）(PO) : as attached

Annex-1: The list of the equipment

Annex-2: Notification of Force Majeure from PERSI

Annex-1: The list of the equipment

No	Name of Equipment	Origin	Quantity			Unit
1	**Server Hardwares and Softwares**		**Hanoi**	**Da Nang**	**An Giang**	
1.1	Server SuperMicro SC813MF2TQC-505CB/X10DRL-i	USA		1	1	Set
1.2	Operating System Software: Microsoft Windows Server 2019 Standard	USA		1	1	Set
1.3	Database Server Software: Microsoft SQL Server 2019 Standard (1 Server + 5 Device CAL)	USA		1	1	Set
2	**Networking Devides**					
2.1	WAN DEVIDE: Dray Tek Vigor 2960	Taiwan	1	1	1	Set
2.2	LAN switch: HPE Aruba 2530-24-PoE	China	1	1	1	Set
3	**Telephone System**					
3.1	IP Softswitch: Unify OpenScape Bussiness S với 30 SIP trunks/10 IP users/ Networking licenses).	Germany	1	1	1	Set
3.2	IP phone: Unify OpenScape Desk Phone 40 SIP	Germany	5	2	2	Set
3.3	Headset: Sennheiser model SC230ED	China	5	2	2	Set
4	**Agent Workstations**					
4.1	HP ProOne 400 G5	China	5	2	2	Set
5	**ContactCenter and Anti-TIP Software**					
5.1	Social Media Module: routing and logging for social media contacts (1 connection to Facebook and upto 5 active users)	Vietnam	1	1	1	Set
5.2	Email Module: routing and logging for email contacts (1 email account and upto active 5 users)	Vietnam	1	1	1	Set

5.3	Contact Management Module for 2 users	Vietnam	1	1	1	Set
5.4	Case Management Module for 2 users	Vietnam	1	1	1	Set
6	**UPS**					
6.1	UPS : APC Smart -UPS 5000VA SUA5000RMI5U	Philippine	1	0		Set

Annex-2: Notification of Force Majeure from PERSI

Date: 29th April 2020

Mr. Takayuki KURITA
JICA Expert in charge of
IT/ Procurement of equipment
/ Communication activities 1
ICONS Inc.

PROJECT FOR STRENGTHENING THE OPERATION OF HOTLINE FOR COUNSELING AND SUPPORTING TRAFFICKED SURVIVORS

Subject: Notification of Force Majeure

Dear Mr. Takayuki KURITA

I am writing you to notify you in pursuant to Article 13. of Procurement Contract dated on 17th February 2020 signed by ICONS Inc. and Persi Vietnam Joint Stock Company ("Contract"), that our work has been affected by the Corona virus disease (COVID-19) pandemic and we have no choice but to declare a Force Majeure.

With much regret, because of COVID-19 pandemic, it is impossible for us to complete our contractual obligations by 29th April 2020, which is the completion date mentioned in the Contract. Therefore, please accept the reschedule of the works. We will inform you the further schedule to complete the contractual obligations.

Your kind understanding, patience and cooperation shall be greatly appreciated.

CÔNG TY CỔ PHẦN PERSI VIỆT NAM

Mr. Nguyen Tien Dung
Director
Persi Vietnam Joint Stock Company

PM Form 3-2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years) Version 4
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam 31-Jul-20

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption	Achievement	Remarks
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey		As of June 2020, indicators of the Overall Goal have not been achieved.	Nothing special
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly	As of June 2020, these indicators of the Project Purpose have not been achieved, but have improved from the last year. 1. Anti-TIP Hotline was reflected in the annual plan 2020 of NPA. 2. The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019. From January to June 2020, the Anti-TIP Hotline has received 1,290 calls, increasing 526 calls in comparison to the same period of 2019. 3. The number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019 and 27 from January to June 2020. The number of referrals has been increasing..	
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated	1-1. IAWT meetings were held in January, and they were held almost quarterly in 2019. However, due to the COVID-19, IAWT meeting cannot be held since April. It will be monitored during the whole project period. 1-2. Anti-TIP Hotline activities were included in Annual Plan of 2020 of the National Plan of Anti-TIP. 1-3. DOLISA Focal Point of 52 out of 63 provinces and cities participated seminars. 1-4. The information of referral agencies of all 63 provinces were collected. (achieved)	
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA		2-1. The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised and approved. (achieved) 2-2. Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in both 2019 and the 1st 6 months of 2020. Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (achieved) in 2019 and 59.3% (not yet achieved) in the 1st 6 months of 2020. Percentage of completed cases of total of Category (2) and (3) was 96.60% in 2019 and 93.53% in the 1st 6 months of 2020. Although this target has not been achieved yet, but the indicator has been improved. 2-3. Bi-annual report was submitted regularly and will be	

Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	**3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.**	**3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys**		**3-1. 18 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project. 3-2. All provinces and cities were covered by communication activities. (achieved) 3-3. The percentage of people who know Anti-TIP Hotline will be surveyed at the End-line Survey.**

Activities	**Inputs**		**Pre-Conditions**
	The Japanese Side	**The Vietnamese Side**	
0 Conduct baseline and endline survey **1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level** **1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations** **1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism** **1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies** **1-5 Revise Joint Plan*2** **1-6 Hold experience sharing with neighboring countries** **2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)** **2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers** **2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline** **2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations** **2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report** **3-1 Develop comprehensive plan for communication activities** **3-2 Develop communication materials and products** **3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)**	**1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities**	**1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.**	

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Project Monitoring Sheet II (Revision of Plan of Operation)

Version 3 | Annex 5

Dated 09 Jul. 2020

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	2018	2019	2020	2021	Remarks	Monitoring: Issue	Monitoring: Solution
	Month	JFY 2018 (11, 12, 1, 2, 3)	JFY2019 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2020 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2021 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)			
Expert * From April to September 2020, experts works remotely due to COVID-19.							Due to COVID-19, the dispatch of Japanese eperts have been postponed since March 2020.	Some activities such as revising Decree No. 09, submitting comments to the NPA, external assessment of counseling and communication activities are organized by remote work from Japan.
Chief advisor / Inter-agency coordination / Training Management 1 / Anti-Trafficking in Persons 2 / Gender 2	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Anti-Trafficking in Persons / Gender	Plan							
	Actual							
IT / Procurement of equipment / Communication activities 1	Plan							
	Actual							
Project coordinator / Training Management 2 / Communication activities 2	Plan							
	Actual							
Anti-Trafficking in Persons 1 / Gender 1	Plan							
	Actual							
Equipment								
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan							
	Actual							
Training in Japan								
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons	Plan							
	Actual							
In-country/Third country Training							Due to the COVID-19, the prospect of Mekong Regional Workshop with SOM is not so sure.	Continue communicate with DCA, UN-ACT and other relevant agencies.
Mekong Regional Workshop	Plan							
	Actual							

Activities / Sub-Activities	Year	2018	2019	2020	2021	Responsible Organization: Main	Responsible Organization: Sub	Achievements	Issue & Countermeasures
	Month	JFY 2018 (11, 12, 1, 2, 3)	JFY2019 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2020 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 1, 2, 3)	JFY2021 (4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)				
Output 0: Conduct baseline and endline survey	Plan					DCA	-	(Baseline-Survey - Completed)	No problem
	Actual								
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)	Plan								
	Actual								
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	Plan								
	Actual								
0-3 Conduct endline survey and compile the results	Plan								
	Actual								
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels									
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	Plan					DCA	-	(Completed)	No problem.
	Actual								
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting	Plan								
	Actual								
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	Plan								
	Actual								
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations	Plan					DCA	MOPS, MND VWU	IAWT was held on 20 January to approve the IAWT Annual Plan of 2020. Recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025) was developed and sent to 138 Committee (C02).	Due to the COVID-19, some IAWT activities, especially workshop with MPS about National Referral Mechanism and Anti-TIP Hotline cannot have clear plan because the timing of the dispatch of Japanese experts is not fixed yet.
	Actual								
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	Plan								
	Actual								
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	Plan								
	Actual								
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	Plan								
	Actual								
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	Plan								
	Actual								
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan								
	Actual								
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	Plan								
	Actual								
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan								
	Actual								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021									Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018					JFY2019									JFY2020												JFY2021												
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	●	◎		●		Plan																																					DCA	-	(Same situation as the previous 6 months) The DOLISA Focal Point Seminar was held on 12-13 December, 2019 in Hanoi with 38 participants from Division of Child Affairs of DOLISA of 19 provinces and relevant agencies.	After December 2019, DOLISA Focal Point Seminar has not been held due to the postponing the dispatch of Japanese experts. Long interval may cause the decrease of motivation and commitment of DOLISA Focal Points.
						Actual																																							
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)	●	◎		●		Plan																																							
						Actual																																							
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days)	●			●		Plan																																							
						Actual																																							
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	(Same situation as te previous 6 months) The Project collected the referral information from relevant agencies of all 63 provinces and cities totally 13,680 from central to commune level.	No problem.
						Actual																																							
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory	●	◎	●			Plan																																							
						Actual																																							
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	●					Plan																																							
						Actual																																							
1-4-3 Update E-directory				●		Plan																																							
						Actual																																							
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors				●		Plan																																							
						Actual																																					DCA	MOPS, MND		
1-5 Revise Joint Plan	●	◎				Plan																																					DSVP	DCA	The Project supported DSVP to finalize the evaluation report of the implementation of Decree No. 09 in the past 5 years (2013-2019) in four provinces. (both in Vietnamese and English) The Project prepared supporting hiring 3 external experts to develop and complete the draft of amendment and revision of Decree No. 09. The Project also contributed comments on the first draft of the revised Decree No. 09 in the occasion of workshop held by DSVP, UNODC and Australia on 19 June.	Inter-agency coordination is the key issue and the project plans to upgrade the Joint Plan to be Joint Circular. However, so far, there is no concrete plan to develop Joint Circular. Close communication is needed to clarify whether Joint Circular is really necessary from the view point of legal framework and practical and effective victim support. Early dispatch of Japanese experts is desired.
						Actual																																							
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)	●	◎				Plan																																							
						Actual																																							
1-5-2 Review the current Joint Plan and identify the points to be revised	●					Plan																																							
						Actual																																							
1-5-3 Revise and share Joint Plan to concerned ministries through workshop	●					Plan																																							
						Actual																																							
1-5-4 Finalise Joint Plan based on the comments from concerned ministries	●					Plan																																							
						Actual																																							
1-5-5 Approve the revised Joint Plan as MOLISA Circular among concerned ministries	●					Plan																																							
						Actual																																							
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	●	◎		◎		Plan																																					DCA	MOLISA, MOPS, MND, VWU	The Project discussed within DCA as well as UN-ACT about holding Mekong Regional Workshop as the Regional Workshop (high-ranking officials' meeting) of Senior Officer Meeting (SOM) of Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT).	Due to the COVID-19, the prospect of Mekong Regional Workshop with SOM is not so sure.
						Actual																																							
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA (especially in 2020 in Hanoi)	●	◎				Plan																																							
						Actual																																							
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	●			◎		Plan																																							
						Actual																																							
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	●			◎		Plan																																							
						Actual																																							
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized																																													
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	●	◎				Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	(Completed) The revised Operational Guidelines were approved by DCA in August 2019.	No problem
						Actual																																							
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising methods of the guidelines)	●	◎				Plan																																							
						Actual																																							
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops	●					Plan																																							
						Actual																																							
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines	●					Plan																																							
						Actual																																							
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	●					Plan																																							
						Actual																																							
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			●			Plan																																					JICA	DCA	(Completed) The installation of the equipment were completed in each regional call centers on 5th May, 2020. The initial training was conducted on 8th June, 2020.	No problem
						Actual																																							
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center			●			Plan																																							
						Actual																																							
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance			●			Plan																																							
						Actual																																							
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	●	●		●		Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU	No training was organized due to the postponing of Japanese experts due to COVID-19. One good point is that a lot of training was organized intensively in 2019 and the counselors already have good basis.	The Project will organize training for counselors according to the plan with remote environment.
						Actual																																							
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	●	●		●		Plan																																							
						Actual																																							
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	●			●		Plan																																							
						Actual																																							
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	●			●		Plan																																							
						Actual																																							

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021								Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018					JFY2019									JFY2020												JFY2021											
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points	●			●		Plan										■								■												■										
						Actual																																								
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	●			●		Plan								■				■		■				■		■				■		■				■		■				■	DCA	-	The Project supported external assessment of the counseling quality of all counselors of two Regional Call Centers (Da Nang and An Giang). Dr. Tran Thi Minh Duc and Dr. Nguyen Thi Hai conducted external assessment and produced effective report to improve the quality of counseling. The quality of counseling was observed as improved a lot for all counselors. On the other hand, there are still some points to be improved.	The results will be utilized in the future training. One more assessment by the end of the project is desirable.
						Actual																			■	■																				
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal	●			●		Plan												■						■						■						■						■				
						Actual																																								
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																			■	■																				
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)	●			●		Plan								■						■						■						■						■								
						Actual																																								
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	●					Plan		■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	-	The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the contents of bi-annual report to be produced by new equipment and software system.	No problem of developing bi-annual report. But due to COVID-19, the decrease of TIP calls is a concern. More communication activities are desired.
						Actual						■	■	■	■					■	■																								
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons	●					Plan		■																																						
						Actual									■																															
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	●					Plan						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual						■	■	■	■	■	■			■	■																								
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	●					Plan								■						■						■						■						■								
						Actual								■	■						■																									
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide																																														
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	●	◎				Plan					■	■	■	■																													DCA	MOPS, MND VWU	18 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project to 63 provinces nationwide.	All activities related to communication had been suspended from February to May under the influence of COVID19. The major concern of people in Vietnam was COVID19 and the Project consider the effectiveness of communication of ANTI TIP is quite low during this period. The project has restarted several communication activities since June which Japanese experts can manage from Japan.
						Actual					■	■	■	■																																
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	●	◎				Plan					■	■	■																																	
						Actual					■	■	■																																	
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	●	◎				Plan								■																																
						Actual								■																																
3-2 Develop communication materials and products	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																										DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual									■	■	■	■	■	■	■					■																			
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■		■	■	■	■	■	■	■	■					■																			
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●		Plan									■	■	■																													
						Actual						■	■	■	■	■																														
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	●		●	●		Plan									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual									■	■	■	■	■	■																										
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	●		●	●		Plan												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
						Actual													■	■	■																									

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				Remarks	Issue	Solution
		Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ			
Monitoring																
Joint Coordinating Committee	Plan	▲			▲				▲		▲				JCC have been postponed.	After the dispatch of JICA experts restarted, JCC will be organized soon.
	Actual	▲														
Finalize the Plan of Operation	Plan		▲													
	Actual															
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan		▲				▲				▲					
	Actual															
Submission of Monitoring Sheet	Plan		▲		▲		▲		▲		▲		▲			
	Actual	▲														
Post Monitoring	Plan													3~5 years after the project completion.		
	Actual															

●: taking major responsibilities ◎: person in charge of following up the tasks

TO CR of JICA Vietnam OFFICE

PROJECT MONITORING SHEET

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Version of the Sheet: Ver.05（Term: July 2020 – December 2020）

Name: Masako IWASHINA

Title: Chief Advisor

Submission Date: 29 January 2021

I. Summary

1. Progress

1-1 Progress of Inputs

The following project experts were dispatched in the described period of days.

Name of experts	In charge	Period of dispatch	Input Man-Month (Jul.-Dec)
Masako IWASHINA	Chief Advisor/ Inter-agency coordination /Training management 1/ Anti-Trafficking in Person 2 / Gender 2	Could not dispatch due to COVID-19	0 (In Japan, 5.10)
Takayuki KURITA	IT/ Procurement of equipment / Communication activities 1	Same as above	0 (In Japan, 1.80)
Teppei OKANO	Project Coordinator/ Training management 2/ Communication activities 2	Same as above	0 (In Japan, 3.85)

1-2 Progress of Activities

(1) Activities related to Output 0

(1)-1 Baseline Survey (already done)

(2) Activities related to Output 1

(2)-1 IAWT (Inter-Agency Working Team) meeting

IAWT technical meeting was held on 29 December 2020 as the following table, with participants from DCA-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, and Vietnam Women's Union.

Name of the meeting	Date	Main agenda
IAWT Technical Meeting	29 December, 2020	・ Report on progress of Project activities and Hotline Operation ・ Incorporation of Anti-TIP Hotline in NPA 2021-2025 ・ Joint Plan 2021-2025. ・ Project Activity Schedule of 2021

IAWT meeting could not be held quarterly after the one in January 2020 until December 2020 due to COVID-19,

but communication among relevant agencies consisting of DCA, DSVP-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, and Vietnam Women's Union was done without critical problems by daily communication and meetings of Decree No. 09 and National Plan of Action (NPA).

(2)-2 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (NPA to Counter Human Trafficking 2021-2025).

The Project developed recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in the NPA (2021-2025) and lessons learned in the NPA (2016-2020) and submitted it to 138 Committee through CTN network and the National Consultation Workshop on NPA held by MPS and ASEAN-ACT on 11 December 2020.

The main proposed points are as follows, and the below recommendations were incorporated in the latest draft of NPA (2021-2025).

- Anti-TIP Hotline needs to be prescribed in NPA (2021-2025).
- A legal framework to encourage inter-agency coordination should be made and periodical meeting should be held to establish relationship which they can cooperate immediately when TIP cases happen.
- Provincial IAWT can be encouraged through issuing some guidelines/decisions from Central government.
- Continue communication activities in effective ways.

The below recommendations need follow-up to confirm incorporation in the NPA (2021-2025).

- National Referral Mechanism should include Anti-TIP Hotline as the communication channel for referral and protection of TIP victims.
- More human resource allocation for Anti-TIP Hotline and periodical upgrade of the Anti-TIP hotline system should be structured (with support by the government and other international organization.)
- Add "school education" as one of the channels of Anti-TIP communication activities.

(2)-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism

The Project conducted DOLISA Focal Points seminar on 29-30 October 2020 and 42 DOLISA Focal Points, 9 Hotline counselors, persons in charge in MPS and DSVP, 5 DCA officials, 3 World Vision staff and project staff participated (total 66 participants).

The Project shared the implementation report and got the ideas and comments on communication activities from DOLISA Focal Point.

MPS shared the current situation of TIP crimes including statistics of the 1st half of 2020 such as 1,162 cases (39% decrease from the same period in 2019), 1,546 perpetrators (46% decrease) and 2,814 victims (24% decrease).

- Revise Decree No. 09 on the Anti-Human Trafficking Law

The Project supported DSVP to hire 3 external experts to develop and complete the draft of amendment and revision of Decree No. 09.

The Project contributed to making comments on the drafts of the revised Decree No. 09.

The Project supported DSVP to hold Consultation Workshop to revise Decree No. 09 with the co-chair of Mr. Kobayashi, Senior Representative of JICA Vietnam Office and Chief of Mission of IOM on 15 October 2020 and

the draft new Decree is now under consideration for approval by Ministry of Justice and Ministry of Finance before submission to the Government.

(2)-4 Hold experience sharing with neighbouring countries

Mekong Regional Workshop was decided to be held in 2021 in Bangkok due to the COVID-19.

Senior Officer Meeting (SOM) of Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT) was held and the Project participated as observer.

JICA Tokyo will organize online Knowledge Co-creation Program "Refreshment Program on Promotion of Networking Among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons for ex-participants" on 28-29 January 2021 and Ms. Le Thi Thao and Ms. Nguyen Thi Thu Thuy of CCCS, DCA will participate. The Project supported their developing Country Report.

(3) Activities related to Output 2

(3)-1 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers

As of the end of December 2020, the following activities have been conducted.

In addition to the procurement and upgrade of the system of Anti-TIP hotline completed in June, the Project has been supporting the additional procurement of the equipment and system upgrade of the Anti-TIP hotline, in accordance with the request from DCA.

The following shows the equipment and system upgrade which plans to be procured under the Project.

- Call Center Quality Management System (QMS) for Regional Call Centers
- Network Monitoring Software for Regional Call Centers
- Interactive Voice Response (IVR) Software for Regional Call Centers

* The Initial trainings are included.

The Project plans to complete the works (including installation and the initial trainings) by the end of March 2021.

(3)-2 Training for the Hotline counselors

The Project supported training for the Hotline counselors with inviting Dr. Tran Thi Minh Duc as trainer.

The 2nd and 3rd training below were jointly organized with DCA's training for social workers.

No.	Contents	Date	No. of Participants
1	Procedure and techniques for psychological support for abused children and trafficking in person victims.	9-10, 21-22 October	16 counselors and collaborators in Hanoi
2	Procedure and techniques for psychological support for abused children and trafficking in person victims. (From Step 3 to Step 5)	10-13 November	22 (counselors of An Giang and social workers in southern provinces)
3	Same as above	24-27	21 (counselors of Da Nang and

		November	Ha Giang, and social workers in northern and central provinces)

According to the observation, the understanding and counseling skills of counselors to support abused children and TIP survivors are expected to improve.

(3)-3 Analyze counseling information and develop bi-annual report

The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the current situation of Anti-TIP Hotline.

(4) Activities related to Output 3

(4)-1 Communication activities.

Following activities have been implemented from July – December 2020.

【Completed】

・ Distribution of PR materials

Following PR materials have been distributed at World Anti-TIP day on 30 July and supporting An Giang Call Center.

Support of World Anti-TIP day on 30th July		
1	Leaflet of Anti-TIP Hotline111 (English version)	500 pcs
2	Leaflet of Anti-TIP Hotline111 (Vietnamese version)	4,000 pcs
3	Visit card (English version)	200 pcs
4	Visit card ((Vietnamese version)	2,000 pcs
5	Standee	4 units
6	T-shirt	600 pcs
7	Magazine “Labour and society”	150 pcs
Support the communication activities by An Giang Call Center		
1	T-shirt	150 pcs
2	Ball pen	400 pcs
3	Leaflet of Anti-TIP Hotline111 (English version)	300 pcs
4	Visit card (English version)	500 pcs

・ Distribution of banners

The project distributed 105 banners in 3 provinces as shown in the following table.

Province (District)	No. of distribution
Kon tum (Dak Glei, Dak Ha,,La H'Drai, Ngoc Hoi, Sa Thay)	41
Dak Lak (Cu M'gar, Ea H'leo, Ea Sup, Krong Ana, Krong Buk)	40

Dak Nong (Cu Jut, Dak Glong, Dak Song)	24
Total	105

・ Posting an article on Anti-TIP Hotline

Articles on Anti-TIP Hotline were posted on Nhan Dan newspaper 4 times on12th and 26th July, and 16th and 23rd August 2020.

・ Broadcasting of radio message on Anti-TIP Hotline

Radio message has been broadcasted 65 times in 4 languages, including ethnic minority language, from July to August 2020. The following table shows the detail.

Language	Broadcasting areas／Broadcasting station	No. of Broadcast
Kinh	VOV1（FM 100.0 Mhz, AM 675Mhz）	35
Ede	Highlands region（90.5 Mhz）	10
Khmer	Mekong Delta region（96.5 Mhz）	10
H'Mong	Northwest（97.0 Mhz）	10
	Total	**65**

・ Broadcasting of TV spot

TV spot has been broadcasted 54 times by 4 channels of VTV from August to October 2020. The following table shows the detail.

Language	Broadcast channel	No. of broadcast
Kinh	VTV1, VTV2, VTV3	20
Minority language (H'Mong, Khmer, Ede)	VTV5	34
	Total	**54**

・ Development of Anti-TIP handbook

Contents of Anti-TIP handbook have been developed/reviewed in collaboration with VWU and 4,000 copies have been published by the Project.

・ Development of visual material for communication

Three video clips which developed in the phase1 project have been revised with latest information.

Also, an animation film for sensitization activities in rural community has been produced in collaborating with VWU. The animation film has 6 versions, specifically 1) Vietnamese version, 2) English subtitle version, 3) H'mong language version, 4) Ede language version, 5) Tay language version and 6) Khmer language version.

Following items are on-going as of December 2020:

【On-going】

・ Support of development of a video clip about surrogacy

・ Support of printing and distribution of calendar for year 2021. Totally 107,904 sheets will be delivered to 3,539 places. (6,300 copies for all 63 provinces, 100,804 copies for 19 key provinces and 800 copies for

related organization/authorities.)

1-3 Achievement of Output

Output 1

1-1 IAWT meetings are held quarterly:

IAWT meetings in 2020 was held two times in January and December due to COVID-19, but they were held almost quarterly in 2019. It will be monitored during the whole project period.

1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT:

The major proposed recommendations by the Project were incorporated in the latest draft of NPA (2021-2025).

1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism:

Focal Points of 4 provinces have not participated in the seminar yet, namely, Quang Tri, Quang Ngai, Kon Tum, Hau Giang province.

1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory:

Contact numbers of the referral agencies have already been collected and the dataset has inputted into E-directory function of the new system of hotline in 3 Regional Call Centers. In the operation of the system, the counselors update the data when they find any change of information during their work.

Output 2

2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers is approved:

Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for Regional Call Centers is approved.

2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively:

Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in both 2019 and 2020.

Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (achieved) in 2019 and 64.4% (not yet achieved) in 2020.

Percentage of completed cases of total of Category (2) and (3) was 96.60% in 2019 and 95.21% in 2020. Although this target has not been achieved yet, but the Hotline made great effort considering the difficult situation of counseling and referral under immigration restrictions by COVID-19.

2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis:

Bi-annual report was submitted regularly and will be monitored in the whole project period.

Output 3

3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions:

19 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project, namely,

1) Leaflet, 2) Visit card, 3) T-shirts, 4) Pen, 5) Calendar, 6) Handy fan, 7) Standee (Standing signboard), 8) Semi-permanent board at boarder gates, 9) Banners, 10) Magazine /Labour & Society, 11) Magazine /Family

& Children, 12) E-Newspaper /Dan Tri, 13) E-Newspaper /Nhan Dan, 14) MOLISA website, 15) Radio message, 16) Video clips for TV spot, 17) Animation video clip, 18) Handbook and 19) Event support for World/National Anti-TIP Day.

3-2 All provinces and cities are covered by communication activities:

By the end of 2020, all provinces and cities have been covered by communication activities. Specifically, TV messages were broadcasted in 63 provinces nationwide and the banners were distributed to 54 provinces. Besides, various communication materials were distributed in key provinces and cities. Although the indicator has been achieved, the Project continues the communication activities to enhance public awareness of Anti-TIP Hotline.

3-3 50% people know as average of three research-sample regions:

Will be surveyed in the End-line Survey.

1-4 Achievement of the Project Purpose

1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations):

   The Project has been working on intaking Anti-TIP Hotline into NPA (2021-2025) and Decree No. 09, and Anti-TIP Hotline has already been reflected in the latest draft of NPA and the revised Decree No. 09. Those two policy documents will be completed/approved in the beginning of 2021.

2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.

   The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019 and 2,826 in 2020, increasing 306 calls in comparison to that of 2019. However, to achieve 4,500 calls nationwide in 2021, better-targeted communication activities are needed.

3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019 and 59 in 2020, increasing 24 calls in comparison to that of 2019. However, to achieve 92 calls nationwide in 2021, communication activities which reach the high-risk individuals of TIP are needed.

1-5 Changes of Risks and Actions for Mitigation

COVID-19 and the delay of the dispatch of JICA experts are risks.

Mitigation is to implement activities which can be managed remotely from Japan with the close communication with counterparts and JICA Vietnam Office. Most of the activities have been implemented with the close communication.

COVID-19 surely affects negatively in regard to diverting public awareness of TIP to COVID-19 issues reflecting on the slow increase of incoming calls to Hotline. More communication activities need to be organized.

1-6 Progress of Actions undertaken by JICA

- JICA supports additional activities (producing communication materials, revising video clips of Phase 1, dubbing

VWU's cartoon in 4 ethnic minorities' languages, developing manual for referral for BG nationwide, conducting survey on Anti-TIP work of VWU and developing reportage on outstanding results in Anti-TIP work of VWU).

- JICA organized press conference for Japanese media to promote Anti-TIP activities supported by JICA and promoted the Hotline project in Vietnam on 15 July 2020.
- JICA Vietnam Office closely communicates with DCA and joined the event of World/National Anti-TIP Day.
- JICA Vietnam Office promoted the revised video clips on the Facebook of JICA Vietnam Office.
- These supports will help to communication activities for the Hotline.
- (JICA Vietnam Office has been working to support renovation of the shelter for TIP survivors of Ha Giang Social Protection Center by the scheme of Japan Grant for Grassroots Assistance and Human Security.)

1-7 Progress of Actions undertaken by Gov. of the Socialist Republic of Vietnam

- DCA has made good collaboration and coordination with not only the Project but also other support organizations in order to manage their tasks, including operations of Call Centers for Hotline regardless of some inconvenience in communication with JICA experts in the remote situation.
- DCA also made timely efforts to promote Anti-TIP Hotline and project activities to be prescribed in the 2020 Annual Plan of NPA (2016-2020) and the first draft of revised Decree No 09.
- DCA developed a website of Hotline 111 including Anti-TIP Hotline. PR materials developed under the Project are posted on the website.

1-8 Progress of Environmental and Social Considerations (if applicable)

Due to COVID-19, the number of incoming calls to Anti-TIP Hotline and number of TIP cases (official statistics of MPS) has been decreased while potential risks of TIP have been increased or no change.

In 2020, the number of incoming calls to the Hotline (total of Child Helpline and Anti-TIP Hotline) was dramatically increased because at the first stage of COVID-19, the Hotline accepted the calls from people who were negatively influenced (i.e. lost jobs) by COVID-19 and the incidence of child abuse was increased.

1-9 Progress of Considerations on Gender/Peace Building/Poverty Reduction (if applicable)

Through various communication activities on/around World/National Anti-TIP Day, Conference on Revising Decree No. 09 and DOLISA Focal Point Seminar, the Project contributed to expanding the knowledge and understanding of gender issues in TIP problems to general public and government officials.

1-10 Other remarkable/considerable issues related/affect to the project (such as other JICA's projects, activities of counterparts, other donors, private sectors, NGOs etc.)

Nothing special.

2. Delay of Work Schedule and/or Problems (if any)

2-1 Detail

(1) Activity 1-2: IAWT Meeting and JCC have been postponed. However, communication with other relevant agencies has mostly smoothly been done through DCA and Project Assistants in Hanoi. Thus, major problem has not been observed.

(2) Activity 1-5: Revise Joint Plan has been delayed.

2-2 Cause

(1) and (2) Delay of dispatch of JICA experts due to COVID-19.

(2) The purpose and contents of the Joint Plan are almost covered by the revised Decree No. 09 and NPA (2021-2025). Thus, DCA, DSVP and the Project have been considering the necessity of revising Joint Plan.

2-3 Action to be taken

(1) The Project will organize IAWT meeting with remote environment.

(2) DCA, DSVP and the Project will decide whether revising Joint Plan is necessary or not shortly.

2-4 Roles of Responsible Persons/Organization (JICA, Gov. of the Socialist Republic of Vietnam)

Project team consisting of DCA and JICA experts

3. Modification of the Project Implementation Plan

3-1 PO

The above delayed activities will have new implementation schedule after we decide whether revising Joint Plan is necessary or not.

3-2 Other modifications on detailed implementation plan

n/a

4. Preparation of Gov. of the Socialist Republic of Vietnam toward after completion of the Project

II. Project Monitoring Sheet I & II

- Monitoring Sheet I （Form 3-2）(PDM) : as attached
- Monitoring Sheet II（Form 3-3）(PO) : as attached

PM Form 3-2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years) Version 5
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam 29-Jan-21

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption	Achievement	Remarks
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey		As of December 2020, indicators of the Overall Goal have not been achieved.	Nothing special
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly	1. Anti-TIP Hotline has already been reflected in the latest draft of NPA (2021-2025) and the revised Decree No. 09. Those two policy documents will be completed/approved in the beginning of 2021. 2. The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019 and 2,826 in 2020, increasing 306 calls in comparison to that of 2019. 3. The number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019 and 59 in 2020, increasing 24 calls in comparison to that of 2019.	
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[*1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated	1-1. IAWT meeting was held just one time in December 2020 due to COVID-19. It will be monitored during the whole project period. 1-2. Anti-TIP Hotline activities were included in the draft National Plan of Action of Anti-TIP (2021-2025) and annual plan of 2020. 1-3. DOLISA Focal Point of 59 out of 63 provinces and cities participated seminars. 1-4. The information of referral agencies of all 63 provinces were collected and installed in newly upgraded system. (achieved)	
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA		2-1. The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised and approved. (achieved) 2-2. Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in both 2019 and 2020. Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (achieved) in 2019 and 64.4% (not yet achieved) in 2020. Percentage of completed cases of total of Category (2) and (3) was 96.60% in 2019 and 95.21% in 2020 (not yet achieved). Although this target has not been achieved yet, but the Hotline made great effort considering the difficult situation of counseling and referral under immigration restrictions by COVID-19. 2-3. Bi-annual report was submitted regularly and will be	

Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	**3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.**	**3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys**		**3-1. 19 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project (not yet achieved). 3-2. All provinces and cities were covered by communication activities. (achieved) 3-3. The percentage of people who know Anti-TIP Hotline will be surveyed at the End-line Survey.**

Activities	**Inputs**		**Pre-Conditions**
	The Japanese Side	**The Vietnamese Side**	
0 Conduct baseline and endline survey **1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level** **1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations** **1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism** **1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies** **1-5 Revise Joint Plan*2** **1-6 Hold experience sharing with neighboring countries** **2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)** **2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers** **2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline** **2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations** **2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report** **3-1 Develop comprehensive plan for communication activities** **3-2 Develop communication materials and products** **3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)**	**1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities**	**1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.**	

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Project Monitoring Sheet II (Revision of Plan of Operation)

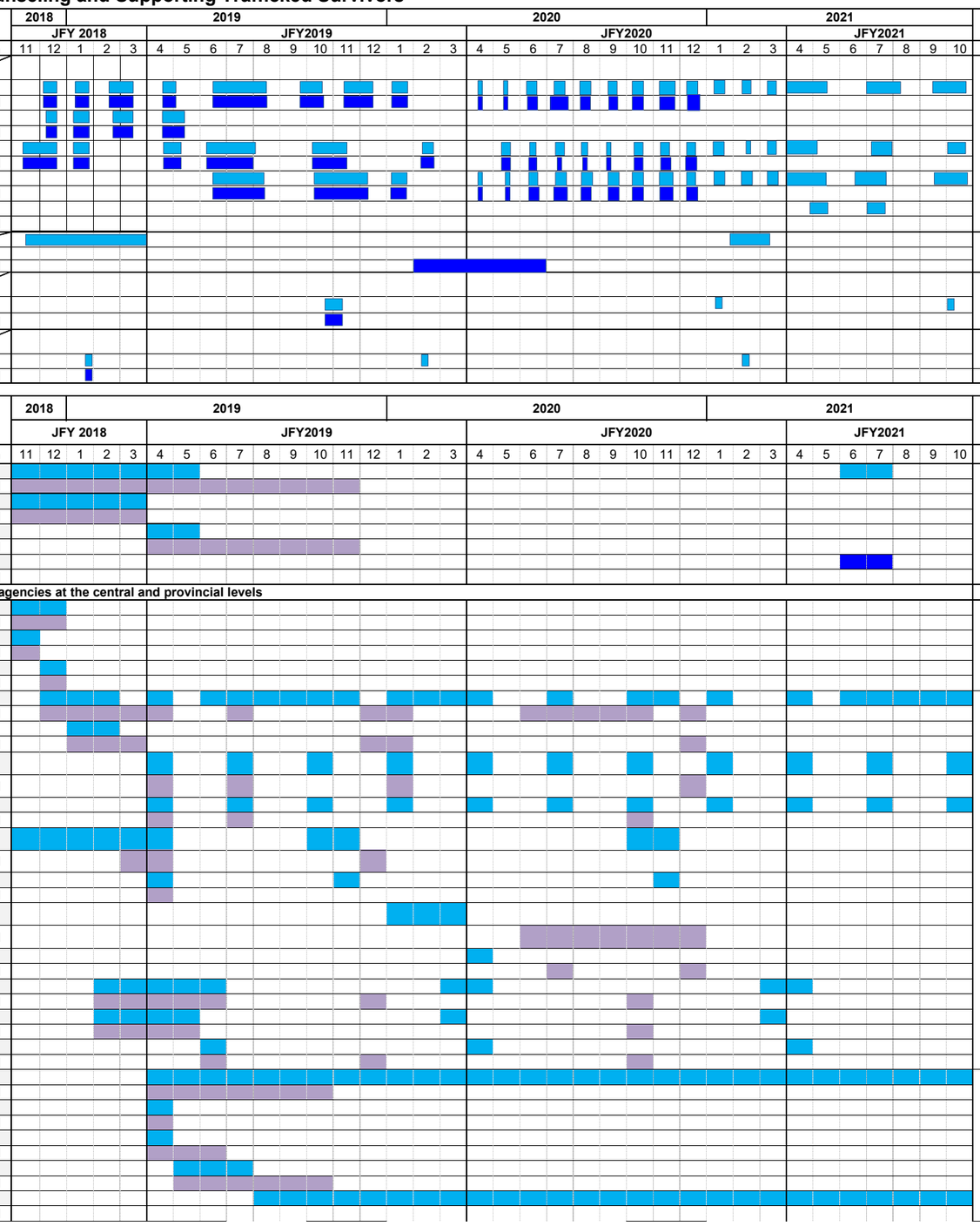
Version 5 Annex 5

Dated 29 Jan. 2021

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	Remarks	Monitoring: Issue	Monitoring: Solution
Expert * From April to September 2020, experts works remotely due to COVID-19.			Due to COVID-19, the dispatch of Japanese experts have been postponed since March 2020.	Many activities such as revising Decree No. 09, submitting comments to the NPA, training for counselors, external assessment of counseling and communication activities are organized by remote work from Japan. The project plans to resume dispatch of Japanese experts from 1 April 2021.
Chief advisor / Inter-agency coordination / Training Management 1 / Anti-Trafficking in Persons 2 / Gender 2	Plan / Actual			
Project coordinator / Anti-Trafficking in Persons / Gender	Plan / Actual			
IT / Procurement of equipment / Communication activities 1	Plan / Actual			
Project coordinator / Training Management 2 / Communication activities 2	Plan / Actual			
Anti-Trafficking in Persons 1 / Gender 1	Plan / Actual			
Equipment			No problem	
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan / Actual			
Training in Japan			Training in Japan will be held online in January 2021, and there is no problem.	
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons	Plan / Actual			
In-country/Third country Training			Mekong Regional Workshop was decided to be held in 2021 in Bangkok due to the COVID-19. (No problem)	
Mekong Regional Workshop	Plan / Actual			

Activities / Sub-Activities	Year	Responsible Organization: Main	Responsible Organization: Sub	Achievements	Issue & Countermeasures
Output 0: Conduct baseline and endline survey	Plan / Actual	DCA	-	(Baseline-Survey - Completed)	No problem
0-1 Develop baseline and endline survey plan (indicators, targets, methods)	Plan / Actual				
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	Plan / Actual				
0-3 Conduct endline survey and compile the results	Plan / Actual				
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels					
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	Plan / Actual	DCA	-	(Completed)	No problem.
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevant agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meeting	Plan / Actual				
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	Plan / Actual				
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline operations	Plan / Actual	DCA	MOPS, MND VWU	IAWT meeting was held just one time in December 2020 due to COVID-19, but communication among relevant agencies was done without critical problems by daily communication and meetings of Decree No. 09 and National Plan of Action (NPA). The Project developed recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in the NPA (2021-2025) and lessons learned in the NPA (2016-2020) and submit it to 138 Committee through CTN network and the National Consultation workshop on NPA in December 2020. The major proposed recommendations were incorporated in the latest draft of NPA (2021-2025).	Communication and collaboration among relevant agencies were done by activity-base without critical problems. However, it is desirable to hold periodical meeting to share updated information of Hotline to relevant agencies to increase their understanding of the achievement of Hotline.
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	Plan / Actual				
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	Plan / Actual				
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	Plan / Actual				
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	Plan / Actual				
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan / Actual				
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	Plan / Actual				
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan / Actual				
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	Plan / Actual	DCA	-	The Project conducted DOLISA Focal Points Seminar on 29-30 October 2020 and 42 DOLISA Focal Points, 9 Hotline counselors, persons in charge in MPS and DSVP, 5 DCA officials, 3 World Vision staff and project staff participated (total 66 participants).	Focal Points of 4 provinces have not participated in the seminar yet. The Project will strongly encourage those 4 provinces to participate in DOLISA Focal Point Seminar in 2021.
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents, schedule, materials etc.)	Plan / Actual				
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days)	Plan / Actual				
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	Plan / Actual	DCA	MOPS, MND VWU	The Project already collected the referral information from relevant agencies of all 63 provinces and cities totally 13,680 from central to commune level. Those information was installed in the newly upgraded system.	No problem.
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information in current E-directory	Plan / Actual				
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencies (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	Plan / Actual				
1-4-3 Update E-directory	Plan / Actual				
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors	Plan / Actual				



Inputs							Year	2018		2019														2020												2021									Remarks		Issue	Solution
								JFY 2018					JFY2019											JFY2020												JFY2021												
							Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1-5 Revise Joint Plan	●	◎					Plan																																						DSVP	DCA	The Project supported DSVP to hire 3 external experts to develop and complete the draft of amendment and revision of Decree No. 09. The Project contributed comments on the drafts of the revised Decree No. 09. The Project supported DSVP to hold Consultation Workshop to revise Decree No. 09 with co-chairs of Senior Representative of JICA Vietnam Office and IOM on 15 October 2020 and the draft new Decree is now under consideration for approval by Ministry of Justice and Ministry of Finance before submission to the Government.	Revision of Joint Plan has been delayed, because the purpose and contents of the Joint Plan are almost covered by the revised Decree No. 09 and NPA (2021-2025). Thus, DCA, DSVP and the Project have been considering the necessity of revising Joint Plan. DCA, DSVP and the Project will decide whether revising Joint Plan is necessary or not shortly.
							Actual																																								
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to include Anti-TIP Hotline in the decree)	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
1-5-2 Review the current Joint Plan and identify the points to be revised	●						Plan																																								
							Actual																																								
1-5-3 Revise and share Joint Plan to concerned ministries through workshop	●						Plan																																								
							Actual																																								
1-5-4 Finalise Joint Plan based on the comments from concerned ministries	●						Plan																																								
							Actual																																								
1-5-5 Approve the revised Joint Plan as MOLISA Circular among concerned ministries	●						Plan																																								
							Actual																																								
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	●	◎			◎		Plan																																						DCA	MOLISA, MOPS, MND, VWU	JICA Tokyo will organize online Knowledge Co-creation Program "Refreshment Program on Promotion of Networking Among ASEAN Countries on Anti-Trafficking in Persons for ex-participants" on 28-29 January 2021 and Ms. Le Thi Thao and Ms. Nguyen Thi Thu Thuy of CCCS, DCA will participate. The Project supported their developing Country Report.	No problem.
							Actual																																								
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangkok held by JICA (especially in 2020 in Hanoi)	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of the Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	●				◎		Plan																																								
							Actual																																								
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	●				◎		Plan																																								
							Actual																																								
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized																																															
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	●	◎					Plan																																						DCA	MOPS, MND VWU	(Completed) The revised Operational Guidelines were approved by DCA in August 2019.	No problem
							Actual																																								
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to be improved (including assessment methods of counseling and revising methods of the guidelines)	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevant agencies through workshops	●						Plan																																								
							Actual																																								
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments and finalize the operational guidelines	●						Plan																																								
							Actual																																								
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	●						Plan																																								
							Actual																																								
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			●				Plan																																						JICA	DCA	(Completed) The installation of the equipment were completed in each regional call centers in May 2020. The initial training was conducted in June 2020. (On-going) The Project has been coordinating to support additional system upgrade.	No problem
							Actual																																								
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center			●				Plan																																								
							Actual																																								
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance			●				Plan																																								
							Actual																																								
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	●	●		●			Plan																																						DCA	MOPS, MND VWU	Three times of training were organized for counselors of Hanoi, An Giang and Da Nang respectively with participation of social workers nationwide. The counselors improved their understanding and counseling skills of procedure and techniques for psychological support for abused children and trafficking in person victims.	The understanding and counseling skills of counselors in Da Nang and An Giang as well as newly recruited counselors are still behind those of experienced counselors in Hanoi. Thus the Project will organize another training in 2021. Each RCC has already learned one another among counselors and between RCCs according to their necessity.
							Actual																																								
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	●	●		●			Plan																																								
							Actual																																								
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations	●			●			Plan																																						DCA	-	(Same as previous period) The Project supported external assessment of the counseling quality of all counselors of two Regional Call Centers (Da Nang and An Giang). Dr. Tran Thi Minh Duc and Dr. Nguyen Thi Hai conducted external assessment and produced effective report to improve the quality of counseling.	The Projoect will continuously use the results in the future training. One more assessment by the end of the project is desirable.
							Actual																																								
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors and reflect the results in training contents (2-3-1)	●			●			Plan																																								
							Actual																																								
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	●						Plan																																						DCA	-	The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the current situation of Anti-TIP Hotline.	No problem of developing bi-annual report. But due to COVID-19, the decrease of TIP calls is a concern. More communication activities are desired.
							Actual																																								
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons	●						Plan																																								
							Actual																																								
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	●						Plan																																								
							Actual																																								
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	●						Plan																																								
							Actual																																								
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide																																															
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	●	◎					Plan																																						DCA	MOPS, MND VWU	19 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project to 63 provinces nationwide.	All activities related to communication had been suspended from February to May under the influence of COVID-19. The major concern of people in Vietnam was COVID-19 and the Project considered the effectiveness of communication of Anti-TIP is quite low during that period. The project has restarted several communication activities since June which Japanese experts can manage from Japan.
							Actual																																								
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets and schedule etc.)	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	●	◎					Plan																																								
							Actual																																								
3-2 Develop communication materials and products	●	◎	●	●			Plan																																						DCA	MOPS, MND VWU		
							Actual																																								
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●			Plan																																								
							Actual																																								
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●			Plan																																								
							Actual																																								

Inputs						Year	2018		2019												2020												2021										Remarks		Issue	Solution
							JFY 2018					JFY2019									JFY2020												JFY2021													
						Month	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	●		●	●		Plan																																					DCA	MOPS, MND VWU		
						Actual																																								
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	●		●	●		Plan																																								
						Actual																																								
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	●		●	●		Plan																																								
						Actual																																								

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				Remarks	Issue	Solution
		Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ			
Monitoring																
Joint Coordinating Committee	Plan	▲			▲						▲				JCC have been postponed.	After the dispatch of JICA experts restarted, JCC will be organized soon.
	Actual	▲														
Finalize the Plan of Operation	Plan	▲														
	Actual															
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan	▲				▲				▲						
	Actual															
Submission of Monitoring Sheet	Plan	▲			▲	▲			▲	▲			▲			
	Actual	▲														
Post Monitoring	Plan													3-5 years after the project completion.		
	Actual															

TO CR of JICA Vietnam OFFICE

PROJECT MONITORING SHEET

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Version of the Sheet: Ver.06（Term: January 2021 – June 2021）

Name: Masako IWASHINA

Title: Chief Advisor

Submission Date: 28 July 2021

I. Summary

1. Progress

1-1 Progress of Inputs

The following JICA experts were dispatched in the described period of days.

Name of experts	In charge	Period of dispatch	Input Man-Month (Jan.-Jun)
Masako IWASHINA	Chief Advisor/ Inter-agency coordination /Training management 1/ Anti-Trafficking in Person / Gender	Could not dispatch due to COVID-19	2.20 (In Vietnam:0.00 In Japan: 2.20)
Takayuki KURITA	IT/ Procurement of equipment / Communication activities 1	Same as above	1.10 (In Vietnam:0.00 In Japan: 1.10)
Teppei OKANO	Project Coordinator/ Training management 2/ Communication activities 2	Same as above	1.85 (In Vietnam: 0.00 In Japan, 1.85)

1-2 Progress of Activities

(1) Activities related to Output 0

(1)-1 Endline Survey

The Project prepared the endline survey as following procedure.

- March-April 2021

  The Project designed the methodology of the endline survey and developed the Terms of Reference (TOR) to select consultants for the endline survey.

- May 2021

  The Project announced the bidding on MOLISA website and mailing list of Counter-Trafficking Network (CTN) to select the consultants.

- June 2021

  One organization participated in the bidding. As a result of proposal evaluation, ILSSA (Institute of Labour Science and Social Affairs) was selected and approved. The Project made a contract with ILSSA in early July.

(2) Activities related to Output 1

(2)-1 IAWT (Inter-Agency Working Team) meeting and Joint Plan

IAWT Technical Meeting was held on 22 April 2021 with participants from DCA- MOLISA, Department of Social Vices Prevention (DSVP)-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, and Vietnam Women's Union (VWU). Project Annual Plan 2021 was approved.

The agenda was as follows.

- Report on progress of Project activities and Hotline Operation
- Joint Plan 2021-2025.
- Project Annual Plan 2021

(2)-2 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (NPA to Counter Human Trafficking 2021-2025).

Anti-TIP Hotline was already reflected in NPA (2021-2025) and MOLISA Implementation Plan of NPA. The Project developed recommendations to reflect the project's experiences in the MOLISA Implementation Plan of NPA in the National Consultation Workshop on MOLISA Implementation Plan of NPA held by DSVP and UNODC on 19 January 2021.

The main proposed points are as follows:

- IAWT coordination among MOLISA, MPS, BGC and VWU needs to be prescribed in NPA Report (2016-2020).
- Anti-TIP Hotline Project can contribute to develop the standardized training material including referral process, which is mentioned in MOLISA Implementation Plan.
- Regarding National Hotline 111 for Child Protection prescribed in NPA, it would be better to be prescribed as "National Hotline 111 for Child Protection and Anti-TIP".

(2)-3 Conduct survey of Implementation of National Plan of Action (2016-2020)

The Project supported VWU in developing questionnaires and interview guidelines for the survey. The survey will be implemented when the coordination with the survey provinces is completed

(2)-4 Develop training materials for staff of IAWT agencies

The Project has been supporting BGC to develop training materials for BGC staff. The draft from BGC was submitted, and the Project provided comments for improvement, including trauma-informed care and confidentiality.

(2)-5 Revise Joint Plan

Joint Plan (2016-2020) was reviewed, and confirmed that the former Joint Plan is generally relevant according to the responsibilities and actual implementation of each agency in the IAWT Technical Meeting in April 2021. Contents and expressions were revised based on the comments from Hotline counselors about their difficulties to

cooperate with local police and agencies and comments from relevant agencies. The revised draft will be approved by DCA and other relevant agencies soon.

(3) Activities related to Output 2

(3)-1 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers (Hanoi, Na Nang and An Giang)

As of the end of June 2021, the following activities have been conducted.

In addition to the procurement and upgrade of the system of Anti-TIP hotline completed in June 2020, the Project had supported the additional procurement of the equipment and system upgrade of the Hotline, in accordance with the request from DCA.

The following shows the equipment and system upgrade which was additionally procured under the Project.

- Call Center Quality Management System (QMS) for Regional Call Centers
- Network Monitoring Software for Regional Call Centers
- Interactive Voice Response (IVR) Software for Regional Call Centers
- Initial training on 18th May, 2021 (held in Hanoi, using video conference system. There were six attendances from three reginal call centers)

The Project completed the works mentioned above, including installation and the initial training on 19th May 2021.

(3)-2 Develop standardized training material for the Hotline counselors

The Project developed plan to produce standardized training material for the Hotline counselors. The training material will cover legal documents and policies of Anti-TIP, and knowledge and skills of TIP counseling. The standardized training material is also planned to be used to train officials and case managers of Social Works Centers, DOLISA focal points and officials of Women's Unions about knowledge and skills of counseling, procedure of counseling, referring and supporting trafficked survivors.

(3)-3 Develop case books based on the experiences of counselors and share them with DOLISA Focal Points

The Project developed plan to produce case books for DOLISA focal points which includes (a) Typical TIP cases, (b) Referral process made by Anti-TIP Hotline and (c) Expected process/actions made by DOLISA FP. The Project selected an expert (Dr. Nguyen Thi Hai) and made contract.

(3)-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations

The Project developed TOR of the external quality assessment and selected and made contract with two experts (Dr. Tran Thi Minh Duc and Dr. Nguyen Thi Hai). The Project plans to ask two experts to assess 60 cases (5 cases each for 12 counselors) of An Giang and Da Nang Regional Call Centers and new counselors of Hanoi Operation Center.

(3)-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report

The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the current situation of Anti-TIP Hotline.

(4) Activities related to Output 3

(4)-1 Communication activities.

Following activities have been implemented from January – June 2021.

・ Production and Distribution of Calendar

A total of 107,904 copies of calendar for year 2021 were produced and distributed. The printed calendars were delivered directly to the addresses listed below for distribution to related organizations and communities.

	Distribution	No. of Copy
1	63 provinces	6,300 copies
2	19 priority regions	10,804 copies
3	Relevant ministries and organizations	800 copies

・ Development of Anti-TIP handbook

The Project developed Anti-TIP handbook (in Vietnamese/ 100 pages/ printed in color) for use by communicators and leaders of VWU in grassroots communication activities and regular regional meetings. Although the handbook is used mainly by the VWU in its nationwide activities, it is also expected to be utilized by NGOs and other related organizations.

・ Sharing of communication materials

In order to make effective use of the communication materials produced by the Project, the Project shared Blue Dragon (NGO) with an animation film produced in collaboration with VWU. The animation film will be used for educational activities conducted by Blue Dragon.

・ Preparation for production of visual material for communication

1) Reportage on Anti-TIP activities : A reportage on Anti-TIP activities is in the process of production, in collaboration with VWU. A draft script has been prepared and it has been reviewed by DCA and JICA experts.

2) Communication materials summarizing the results of the project : Regarding the production of a video clip to publicize the results of the project, some adjustments have been made based on the draft plan prepared by DCA. The video clip is expected to be utilized for TV broadcasting, grassroot communication activities and workshops conducted by MOLISA and related ministries.

1-3 Achievement of Output

Output 1

1-1 <u>IAWT meetings are held quarterly</u>:

IAWT technical meetings was held one time in April with the participation of IAWT agencies. It was planned to be held together with JCC in June, but was postponed to August due to the urgency of revision of Project

Document and due to the restriction by the government to counter measure against COVID-19. The indicator will be monitored during the whole project period.

1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP is compiled by IAWT:

The activities of Anti-TIP Hotline and major proposed recommendations by the Project were incorporated in the NPA (2021-2025) and MOLISA Implementation Plan.

1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism:

Focal Points of 4 provinces have not participated in the seminar yet, namely, Quang Tri, Quang Ngai, Kon Tum, Hau Giang province.

1-4 The referral agencies of all 63 provinces are registered in the expanded E-directory:

Contact numbers of the referral agencies have already been registered in E-directory function of the new system of hotline in 3 Regional Call Centers. In the operation of the system, the counselors update the data when they find any change of information during their work.

Output 2

2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers is approved:

Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call centers was revised and approved.

2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively:

Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in 2019, 2020 and in the 1st 6 months of 2021.

Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (achieved) in 2019, 64.4% (not yet achieved) in 2020 and 63.1% (not yet achieved) in the 1st 6 months of 2021.

Although this target has not been achieved yet very slightly, but the Hotline made great effort considering the difficult situation of counseling and referral under immigration restrictions by COVID-19.

2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis:

Bi-annual report was submitted regularly and will be monitored in the whole project period.

Output 3

3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions:

19 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project, namely,

1) Leaflet, 2) Visit card, 3) T-shirts, 4) Pen, 5) Calendar, 6) Handy fan, 7) Standee (Standing signboard), 8) Semi-permanent board at boarder gates, 9) Banners, 10) Magazine /Labour & Society, 11) Magazine /Family & Children, 12) E-Newspaper /Dan Tri, 13) E-Newspaper /Nhan Dan, 14) MOLISA website, 15) Radio message, 16) Video clips for TV spot, 17) Animation video clip, 18) Handbook and 19) Event support for World/National Anti-TIP Day.

3-2 All provinces and cities are covered by communication activities:

By the end of 2020, all provinces and cities have been covered by communication activities. Specifically, TV

messages were broadcasted in 63 provinces nationwide and the banners were distributed to 54 provinces. Besides, various communication materials were distributed in key provinces and cities. Although the indicator has been achieved, the Project continues the communication activities to enhance public awareness of Anti-TIP Hotline.

3-3 50% people know as average of three research-sample regions:

It will be surveyed in the endline survey.

1-4 Achievement of the Project Purpose

1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies and regulations):

   The Project has been working on intaking Anti-TIP Hotline into NPA (2021-2025) and Decree No. 09, and Anti-TIP Hotline has already been reflected in the NPA (2021-2025), NPA Annual Plan 2019 and 2020, and MOLISA Implementation Plan, as well as the latest draft of the Decree replacing Decree No. 09. The Decree replacing Decree No. 09 will be completed/approved in 2021.

2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively.

   The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019 and 2,826 in 2020, increasing 306 calls in comparison to that of 2019. However, the total number of calls in three regional call centers was 1,020 calls from January to June 2021. This indicator and Indicator 3 described next are unlikely to be achieved at the end of the Project, probably caused by the decrease of number of TIP cases in 2020 with the restriction of cross-border movement under COVID-19. The Project continues the communication activities more effectively to achieve the indicator of 4,500 calls nationwide in 2021.

3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.

   The number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019 and 59 in 2020, increasing 24 calls in comparison to that of 2019. However, the number of referral calls remained 19 from January to June 2021. This indicator is expected to be unachieved at the end of the Project, probably caused by the decrease of number of TIP cases in 2020 with the immigration limitation under COVID-19. The Project continues the communication activities more effectively to achieve the indicator of 92 calls nationwide in 2021.

1-5 Changes of Risks and Actions for Mitigation

COVID-19 and the delay of the dispatch of JICA experts are risks in the implementation of the Project. Mitigation is to implement activities which can be managed remotely from Japan. Most of the activities have been implemented remotely from Japan with close communication with counterparts and JICA Vietnam Office. Although the effect of communication activities can be confirmed from the result of the number of incoming calls, COVID-19 surely affects negatively because incoming calls to Hotline has increase slowly. Based on the current situation, effective communication activities need to be organized.

1-6 Progress of Actions undertaken by JICA

- JICA supported to procure additional system upgrade of the Hotline (in the works such as conclusion of the contact with the supplier and inspection of the additionally procured equipment).
- JICA supports communication activities for the Hotline.

1-7 Progress of Actions undertaken by Gov. of the Socialist Republic of Vietnam

- DCA has made good collaboration and coordination with not only the Project but also other support organizations in order to manage their tasks, including operations of Call Centers for Hotline regardless of some inconvenience in communication with JICA experts in the remote situation.
- DCA made progress of the revision of Project Document of the Government of Vietnam according to the extension of the project period.
- DCA developed a website of Hotline 111 including Anti-TIP Hotline. PR materials developed under the Project are posted on the website.

1-8 Progress of Environmental and Social Considerations (if applicable)

Due to COVID-19, the number of incoming calls to Anti-TIP Hotline and number of TIP cases (official statistics of MPS) has been decreased while potential risks of TIP have been increased or no change.

In 2020, the number of incoming calls to the Hotline (total of Child Helpline and Anti-TIP Hotline) was dramatically increased because at the first stage of COVID-19, the Hotline accepted the calls from people who were negatively influenced (i.e. lost jobs) and the incidence of child abuse was increased by COVID-19.

1-9 Progress of Considerations on Gender/Peace Building/Poverty Reduction (if applicable)

Through various communication activities such as video clips and animation film, the Project contributed to expanding the knowledge and understanding of gender issues in TIP problems to general public and government officials.

1-10 Other remarkable/considerable issues related/affect to the project (such as other JICA's projects, activities of counterparts, other donors, private sectors, NGOs etc.)

Nothing special.

2. Delay of Work Schedule and/or Problems (if any)

2-1 Detail

(1) Activity 0-3: The endline survey was bit delayed from the original plan.

(2) Activity 1-3: DOLISA Focal Point seminar has been bit delayed.

(3) Activity 1-5: Revise Joint Plan has been delayed.

(4) Activity 2-3: Training of Anti-TIP Hotline counselors has been partly delayed.

2-2 Cause

Activity (1), (2) and (4) were delayed because it took longer time than original plan to finalize the detail plan because of COVID-19 expansion with movement restriction in Vietnam in 2021 and delay of dispatch of JICA experts.

Activity (3) was delayed because the revision of Decree No. 09 took longer time than original plan, the revision of Joint Plan was delayed.

2-3 Action to be taken

The Project will implement the activities with the revised Plan of Operation based on the agreement with the extended Project Period until 18th March 2022.

Revision of the Joint Plan is nearly completed.

2-4 Roles of Responsible Persons/Organization (JICA, Gov. of the Socialist Republic of Vietnam)

Project team consisting of DCA and JICA experts

3. Modification of the Project Implementation Plan

3-1 PO

New implementation schedule was agreed in IAWT Technical Meeting in April and will be approved in JCC scheduled in August.

3-2 Other modifications on detailed implementation plan

n/a

4. Preparation of Gov. of the Socialist Republic of Vietnam toward after completion of the Project

II. Project Monitoring Sheet I & II

- Monitoring Sheet I （Form 3-2）(PDM) : as attached
- Monitoring Sheet II（Form 3-3）(PO) : as attached

PM Form 3-2

Project Design Matrix (PDM)

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked
Implementing Institution: MOLISA (DCA)
Target Group: 1. Central level: Personnel in MOLISA (DSVP, DSA, DOLAB), MOPS (CO2), MND and VWU
2. Provincial level: Personnel in DOLISA, Police, BGC and VWU
3. Anti Trafficking in Persons (Anti-TIP) Hotline users
Project Period: November 2018 - November 2021 (3 years) **Version 6**
Project Sites: Regional call centers in Hanoi, An Giang province and Da Nang city, and Nationwide Vietnam **7-Jul-21**

Narrative Summary	Objectively Verifiable Indicators	Means of Verification	Important Assumption	Achievement	Remarks
Overall Goal Appropriate referral of TIP survivors and risk individuals is promoted at the regional level	1. The number of TIP survivors and risk individuals referred to relevant agencie reach 100 in 2024. 2. 80% of reviewers rate "Good" in satisfaction level of relevant agencies which receive referrals from regional call center.	1. Referral records in regional call centers 2. Baseline and Endline survey		As of June 2021, indicators of the Overall Goal have not been achieved.	Nothing special
Project Purpose Anti-TIP Hotline operation is strengthened at the regional level	1. Anti-TIP Hotline is reflected in policy documents (national plan, policies, laws and regulations) 2. The number of TIP related calls in each regional call center reach 2,475 in Hanoi, 900 in Da Nang and 1,125 in An Giang in 2021 respectively. 3. The number of referrals from each regional call center to relevant agencies in each province and city reach 51 in Hanoi, 18 in Da Nang and 23 in An Giang in 2021 respectively.	1. Issued policy documents 2. Bi-annual report of DCA 3. Bi-annual report of DCA	The Government policy and implementation structure on Anti-TIP are not changed significantly	1. Anti-TIP Hotline has already been reflected in the NPA (2021-2025) and the latest draft of the revised Decree No. 09. The revised Decree No. 09 will be approved in 2021. (Achieved) 2. The total number of TIP related calls in three regional call centers was 2,520 in 2019, 2,826 in 2020 and 1,020 from January to June 2021. (Not yet achieved) 3. The number of referral calls in three regional call centers was 35 in 2019, 59 in 2020 and 19 from January to June 2021. (Not yet achieved)	The indicator 2 and 3 are unlikely to be achieved at the end of the Project, probably caused by the decrease of number of TIP cases in 2020 with the restriction of cross-border movement under COVID-19.
Outputs Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels	1-1 IAWT meetings are held quarterly 1-2 Recommendation on Anti-TIP Hotline activities to be included in annual plan of the National Plan of Anti-TIP[1] is compiled by IAWT 1-3 Focal Points from all provinces and cities attend seminars on procedure of TIP referral mechanism 1-4 The referral agencies of all 63 provinces is registered in the expanded E-directory.	1-1 IAWT meeting record 1-2 Recommendation document 1-3 Seminar record 1-4 E-directory	Inter-agency cooperation for Anti-TIP at the central and provincial levels is maintained The budget and counselors for the Anti-TIP Hotline for regional call centers are continuously allocated	1-1. IAWT technical meetings was held in April 2021 with the participation of IAWT agencies. It will be monitored during the whole project period. 1-2. Anti-TIP Hotline activities were included in the National Plan of Action of Anti-TIP (2021-2025) and MOLISA Implementation Plan. (Achieved) 1-3. DOLISA Focal Point of 59 out of 63 provinces and cities participated seminars.(Not yet achieved) 1-4. The information of referral agencies of all 63 provinces were collected and installed in newly upgraded system. (Achieved)	
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized	2-1 Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center is approved 2-2 99% of cases of the total of Category (2) counseling and (3) referral are completed and 65% cases of Category (3) referral are completed respectively. 2-3 Bi-annual report is submitted with issues and lessons learned based on analysis	2-1 Approval documents 2-2 Counselling quality assessment 2-3 Bi-annual report of DCA		2-1. The Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline for regional call center was revised and approved. (Achieved) 2-2. Percentage of completed cases of Category (2) counseling was 100% in both 2019, 2020 and from January to June 2021. Percentage of completed cases of Category (3) referral was 71.4% (Achieved) in 2019, 64.4% (Not yet achieved) in 2020 and 63.1% (Not yet achieved) from January to June 2021. Although this target has not been achieved yet, but the Hotline made great effort considering the difficult situation of counseling and referral under immigration restrictions by COVID-19. 2-3. Bi-annual report was submitted regularly and will be	
Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide	3-1 20 kinds of activities for communication activities are done by MOLISA and the relevant institutions. 3-2 All provinces and cities are covered by communication activities 3-3 50% people know as average of three research-sample regions.	3-1 Distribution record of project 3-2 Communication activity record of project 3-3 Baseline and Endline surveys		3-1. 19 kinds of communication activities have been implemented since the start of the Project (Not yet achieved). 3-2. All provinces and cities were covered by communication activities. (Achieved) 3-3. The percentage of people who know Anti-TIP Hotline will be surveyed at the End-line Survey.	

Activities	Inputs		Pre-Conditions
	The Japanese Side	The Vietnamese Side	
0 Conduct baseline and endline survey	1. Japanese Experts - Chief advisor/Anti-Trafficking in Persons - Communication activity - Project coordinator/Inter-agency coordination - Other experts, if necessary 2. Training - Training in Japan and/or third countries 3. Provision of equipment Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.) 4. Local expenses necessary for the implementation of the project activities	1. Counterpart Personnel - Project Director - Project Manager - Assistant Project Manager - Other personnel, if necessary 2. Counselors for the Anti-TIP Hotline 3. Focal Points in each province and city 4. Facilities and Equipment - Project office with furniture and facilities 5. Local costs Operational costs for Anti-TIP Hotline, awareness raising campaigns, etc.	
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level			
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboration system for the Anti-TIP Hotline			
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism			
1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies			
1-5 Revise Joint Plan*2			
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries			
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)			
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline			
2-4 Assess quality of counseling service through internal and external evaluations			
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report			
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities			
3-2 Develop communication materials and products			
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)			

*1 The annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020

*2 Joint Plan on Operation of Anti Trafficking in Persons Hotline for the period from 2015 to 2020 was agreed among departments of MOLISA, MOPS, MND, VWU in December 2015

1. BGC: Border Guard Command
2. DCA: Dept. of Children Affairs
3. DOLAB: Dept. of Overseas Labour
4. DOLISA: Dept. of Labour, Invalids and Social Affairs
5. DSA: Dept. of Social Assistance
6. DSVP: Dept. of Social Vices Prevention
7. MND: Ministry of National Defense
8. MOLISA: Ministry of Labour, Invalids and Social Affairs
9. MOPS: Ministry of Public Security
10. VWU: Vietnam Women's Union

Project Monitoring Sheet II (Revision of Plan of Operation)

Version 6 Annex 5

Dated 7 July 2021

Project Title: Project for Strengthening the Operation of Hotline for Counseling and Supporting Trafficked Survivors

Inputs	Year	2018	2019	2020	2021	2022	Remarks	Monitoring: Issue	Monitoring: Solution
		JFY 2018	JFY2019	JFY2020	JFY2021				
	Month	11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3				
Expert * From April 2020, experts works remotely due to COVID-19.								Due to COVID-19, the dispatch of Japanese experts have been postponed since March 2020.	Many activities are organized by remote work from Japan. The project plans to resume dispatch of Japanese experts from September 2021.
Chief advisor/Inter-agency coordination/ Training Management①/ Anti-Trafficking in Persons/ Gender	Plan								
	Actual								
Project coordinator/ Anti-Trafficking in Persons/ Gender	Plan								
	Actual								
IT/ Procurement of equipment/ Communication activities①	Plan								
	Actual								
Project coordinator/ Training Management②/ Communication activities②	Plan								
	Actual								
Equipment								No problem.	
Those necessary for Anti-TIP Hotline operations (Telephone, server, etc.)	Plan								
	Actual								
Training in Japan								No problem.	
Promotion of Networking among ASEAN Countries on Anti-Trafficking i Persons	Plan								
	Actual								
In-country/Third country Training								No problem.	
Mekong Regional Workshop	Plan								
	Actual								

Activities / Sub-Activities	Year	2018	2019	2020	2021	2022	Responsible Organization: Main	Responsible Organization: Sub	Achievements	Issue & Countermeasures
		JFY 2018	JFY2019	JFY2020	JFY2021					
	Month	11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3	4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3					
0 Conduct baseline and endline survey	Plan						DCA	-	The Project designed the methodology of the end line survey and selected surveyors based on the Terms of Reference (TOR).	No problem.
	Actual									
0-1 Develop baseline and end line survey plan (indicators, targets methods)	Plan									
	Actual									
0-2 Conduct baseline survey and compile the results	Plan									
	Actual									
0-3 Conduct end line survey and compile the results	Plan									
	Actual									
Output 1: Referral / information sharing systems are strengthened through cooperation between relevant agencies at the central and provincial levels										
1-1 Hold Project kick-off meeting at the central level	Plan						DCA	-	(Completed)	No problem.
	Actual									
1-1-1 Decide agenda and participants (representatives of relevan agencies, IAWT members, media etc.) of the kick-off meetin	Plan									
	Actual									
1-1-2 Hold kick-off meeting in Hanoi (half day)	Plan									
	Actual									
1-2 Hold regular meetings and workshops of IAWT on the collaboratio system for the Anti-TIP Hotline operations	Plan						DCA	MPS, MND VWU	IAWT technical meeting was held on 22 April 2021 with participants from DCA-MOLISA, Department of Social Vices Prevention (DSVP)-MOLISA, Department of Criminal Police – MPS, Department of Drug and Crime Prevention –Border Guard Command (BGC) -MND, and Vietnam Women's Union (VWU). Project Annual Plan 2021 was approved.	It is desired to hold next IAWT Meeting together with JCC in August.
	Actual									
1-2-1 Develop IAWT annual plan of Anti-TIP Hotline operation	Plan									
	Actual									
1-2-2 Hold quarterly IAWT meeting to share actual situation and information among member agencies (participants: one or two representatives from member agencies)	Plan									
	Actual									
1-2-3 Hold workshops for IAWT on TIP related issues (collaboration between relevant agencies, related policies and case management etc.)	Plan									
	Actual									
1-2-4 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (annual plan of the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2016-2020)	Plan									
	Actual									
1-2-5 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan									
	Actual									
1-2-6 Develop recommendations to reflect Anti-TIP Hotline in policy documents (the National Plan of Action to Counter Human Trafficking 2021-2025).	Plan									
	Actual									
1-2-7 Submit the developed recommendations to 138 committee (C02)	Plan									
	Actual									
1-2-8 Conduct survey of implementation of National Plan of Action (2016-2020)	Plan									
	Actual									
1-2-9 Develop training materials for staff of IAWT agencies	Plan									
	Actual									
1-3 Conduct seminar for DOLISA Focal Points on referral mechanism	Plan						DCA	-	No training is planned in this period.	No problem.
	Actual									
1-3-1 Develop plans for seminars for DOLISA Focal Points (contents schedule, materials etc.)	Plan									
	Actual									
1-3-2 Hold seminar for DOLISA Focal Points once a year at each regional call center (for one or two days) (seminar contents: collaboration between relevant agencies in emergency cases, related policies and case management etc.)	Plan									
	Actual									

1-4 Update E-directory with referral information from relevant agencies	●	◎			Plan	DCA	MPS, MND VWU	E-directory has been updated in the daily work of counselors when the person-in-charge is changed.	No problem.
					Actual				
1-4-1 Request relevant agencies to identify insufficient information i current E-directory	●	◎	●		Plan				
					Actual				
1-4-2 Obtain necessary referral information from relevant agencie (DOLISA, MOPS, VWU, BGC etc.)	●				Plan				
					Actual				
1-4-3 Update E-directory				●	Plan				
					Actual				
1-4-4 Update E-directory regularly by counselors				●	Plan				
					Actual				
1-5 Revise Joint Plan	●	◎			Plan	DSVP	DCA	Contents and expressions were revised based on the comments from Hotline counselors and relevant agencies. The revised draft will be approved by DCA and other relevant agencies soon.	No problem.
					Actual				
1-5-1 Revise decree on the Anti-Human Trafficking law No. 09 (to includ Anti-TIP Hotline in the decree)	●	◎			Plan				
					Actual				
1-5-2 Review the current Joint Plan and identify the points to be revised	●				Plan				
					Actual				
1-5-3 Revise and share Joint Plan to concerned ministries throug workshop	●				Plan				
					Actual				
1-5-4 Finalize Joint Plan based on the comments from concerned ministries	●				Plan				
					Actual				
1-5-5 Approve the revised Joint Plan among concerned ministries	●				Plan				
					Actual				
1-6 Hold experience sharing with neighboring countries	●	◎		◎	Plan	DCA	MOLISA, MPS, MND, VWU	No activity is planned in this period.	No problem.
					Actual				
1-6-1 Share experiences in the Mekong Regional Workshop at Bangko held by JICA	●	◎			Plan				
					Actual				
1-6-2 Share experiences in Senior Officer Meeting (SOM) of th Coordinated Mekong Ministerial Initiative against Trafficking (COMMIT)	●			◎	Plan				
					Actual				
1-6-3 Share experiences in training in Japan held by JICA	●			◎	Plan				
					Actual				
Output 2: Anti-TIP Hotline in regional call centers in Hanoi (Northern provinces), An Giang (Southern provinces) and Da Nang (Central provinces) is operationalized									
2-1 Revise Operational Guidelines for Anti-TIP Hotline (2015)	●	◎			Plan	DCA	MPS, MND VWU	(Completed) The revised Operational Guidelines were approved by DCA in August 2019.	No problem.
					Actual				
2-1-1 Review existing operational guidelines and identify points to b improved (including assessment methods of counseling and revising	●	◎			Plan				
					Actual				
2-1-2 Draft revised operational guidelines and share it with relevan agencies through workshops	●				Plan				
					Actual				
2-1-3 Request relevant agencies including IAWT for comments an finalize the operational guidelines	●				Plan				
					Actual				
2-1-4 Approve operational guidelines for regional call centers by DCA	●				Plan				
					Actual				
2-2 Procure Anti-TIP Hotline equipment and upgrade database management software in regional call centers			●		Plan	JICA	DCA	The additional procurement of Hotline and the upgrade of the system were completed, including the initial training.	No problem.
					Actual				
2-2-1 Procure and install equipment in each regional call center			●		Plan				
					Actual				
2-2-2 Provide instruction to technicians on operation and maintenance			●		Plan				
					Actual				
2-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline	●	●		●	Plan	DCA	MPS, MND VWU	The Project developed plan to develop standardized training material and a case book. The experts to develop a case book was selected and made contract.	No problem.
					Actual				
2-3-1 Develop training plan (contents, schedule, materials etc.) for Anti-TIP Hotline counselors in regional call centers based on the existing counselor training guidelines	●	●		●	Plan				
					Actual				
2-3-2 Train counselors for Anti-TIP Hotline in regional call centers on counseling skills	●			●	Plan				
					Actual				
2-3-3 Train counselors for Anti-TIP Hotline on case management	●			●	Plan				
					Actual				
2-3-4 Develop case books based on the experiences of counselors an share them with DOLISA Focal Points	●			●	Plan				
					Actual				
2-4 Assess quality of counseling service through internal and extern evaluations	●			●	Plan	DCA	-	The Project developed TOR of the external quality assessment and selected and made contract with two experts.	No problem.
					Actual				
2-4-1 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by DCA staff based on the revised operational guidelines (internal evaluation)	●			●	Plan				
					Actual				
2-4-2 Assess counseling skills of counselors for Anti-TIP Hotline by external evaluator based on the revised operational guidelines (external evaluation)	●			●	Plan				
					Actual				
2-4-3 Compile assessment results and give feedback to counselors an reflect the results in training contents (2-3-1)	●			●	Plan				
					Actual				
2-5 Analyze counseling information and develop bi-annual report	●				Plan	DCA	-	The Project produced bi-annual report and shared common understanding about the current situation of Anti-TIP Hotline.	No problem of developing bi-annual report. But due to COVID-19, the decrease of TIP calls is a concern. More communication activities are desired.
					Actual				
2-5-1 Decide contents to be included in bi-annual report (counseling contents, referred agencies, the number of calls, referral follow-up, source of information on Anti-TIP Hotline and difficulties/lessons learned/good practices etc.)	●				Plan				
					Actual				
2-5-2 Compile monthly reports from each regional call center and analyze the information and data	●				Plan				
					Actual				
2-5-3 Develop bi-annual report and share it with relevant agencies	●				Plan				
					Actual				

Output 3: Public awareness of Anti-TIP Hotline is raised nationwide								
3-1 Develop comprehensive plan for communication activities	●	◎			Plan	DCA	MPS, MND VWU	No activity is planned in this period.	No problem.
					Actual				
3-1-1 Review current communication activities and materials of each relevant agency as well as current TIP hotspots, and identify effective communication methods	●	◎			Plan				
					Actual				
3-1-2 Develop communication activity plan (methods, targets an schedule etc.)	●	◎			Plan				
					Actual				
3-1-3 Share the communication activity plan with relevant agencies	●	◎			Plan				
					Actual				
3-2 Develop communication materials and products	●	◎	●	●	Plan	DCA	MPS, MND VWU	The Project developed and distributed Handbook in collaboration with VWU and calendar for year 2021	No problem.
					Actual				
3-2-1 Develop communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●	Plan				
					Actual				
3-2-2 Review and revise current communication materials and products (brochures, calendars, key holders etc.)	●	◎	●	●	Plan				
					Actual				
3-3 Implement communication activities (media, brochures, calendars etc.)	●		●	●	Plan	DCA	MPS, MND VWU	The Project prepares to produce visual martials to utilize TV broadcasting, Workshops and other grassroots communication activities	Public interest in COVID-19 is high, and other information is less likely to spread.
					Actual				
3-3-1 Implement communication activities nationwide through mass media	●		●	●	Plan				
					Actual				
3-3-2 Distribute communication materials and products to DOLISA and relevant agencies to be utilized for their activities	●		●	●	Plan				
					Actual				

Monitoring Plan	Year	1st Year				2nd Year				3rd Year				4th Year		Remarks	Issue	Solution
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II			
Monitoring																		
Joint Coordinating Committee	Plan	▲			▲							▲			▲		JCC has been delayed.	It will be held in August 2021.
	Actual	▲			▲													
Finalize the Plan of Operation	Plan		▲			▲					▲							
	Actual			▲		▲					▲							
Approval of the Annual Plan of Operation	Plan		▲			▲				▲		▲						
	Actual			▲		▲												
Submission of Monitoring Sheet	Plan		▲		▲	▲		▲		▲			▲	▲				
	Actual	▲			▲	▲		▲		▲								
Ex-Post Monitoring	Plan															3~5 years after the project completion.		
	Actual																	

VIỆN KHOA HỌC LAO ĐỘNG VÀ XÃ HỘI
Trung tâm nghiên cứu Lao động nữ và Giới
****

BÁO CÁO KHẢO SÁT CUỐI KỲ

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

Hà Nội, tháng 11/2021

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG **3**
DANH MỤC BIỂU ĐỒ **3**
DANH MỤC HỘP **3**
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT **4**

1. Giới thiệu **5**

2. Mục tiêu và phạm vi nghiên cứu **5**
2.1. Mục tiêu 5
2.2 Phạm vi và nội dung nghiên cứu 5

3. Phương pháp nghiên cứu **7**
3.1 Giải thích các thuật ngữ 7
3.3 Đạo đức nghiên cứu 12
3.4 Thách thức 12

4. Thực trạng cung cấp dịch vụ của Tổng đài vùng **13**
4.1 Kết quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán ở Việt Nam trong giai đoạn 2019-2021 13
4.2 Danh bạ điện thoại/liên lạc của các cơ quan, tổ chức liên quan 20
4.3 Tài liệu hướng dẫn hoạt động 20
4.4 Bộ máy tổ chức và nhân sự 21

5. Thực trạng dịch vụ chuyển tuyến **28**
5.1 Trình tự xử lý các vụ án liên quan đến mua bán người 28
5.2 Thực trạng hoạt động can thiệp, kết nối (chuyển tuyến) hỗ trợ nạn nhân bị mua bán người của Đường dây nóng 30

6. Hoạt động truyền thông về phòng, chống mua bán người **33**

7. Thực trạng nhận thức của người dân về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng hỗ trợ và tư vấn phòng chống mua bán người **38**
7.1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát 38
7.2. Thực trạng sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 39
7.3. Nhận thức và tình hình sử dung các dịch vụ đường dây nóng cung cấp của người dân 42
7.4. Nhận thức của người dân về di cư và mua bán người 46
7.5. Đề xuất các hoạt động truyền thông hiệu quả về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ phòng chống mua bán người 53

8. Kết luận và khuyến nghị **54**
8.1 Kết luận 54
8.2 Khuyến nghị 57

Tài liệu tham khảo 59

Phụ lục 1. Công cụ nghiên cứu 60

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Lựa chọn địa bàn khảo sát định lượng 8
Bảng 2. Quy mô mẫu khảo sát định tính và định lượng 10
Bảng 3. Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ 1/2019 đến 9/2021 17
Bảng 4. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "Cung cấp thông tin" từ 1/2019-6/2021 18
Bảng 5. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "Tư vấn" từ 1/2019-6/2021 18
Bảng 6. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để Can thiệp, kết nối (Chuyển tuyến) từ 1/2019 đến 6/2021 19
Bảng 7. Thông tin chung về mẫu khảo sát năm 2021 38
Bảng 8. Trình độ học vấn, chuyên môn kỹ thuật của người dân trong mẫu khảo sát năm 2021 39
Bảng 9. Tình trạng việc làm của người dân trong mẫu khảo sát năm 2021 39
Bảng 10. Sử dụng điện thoại di động của người dân trong mẫu khảo sát năm 2019 và 2021 40
Bảng 11. Loại điện thoại của người dân trong mẫu khảo sát năm 2019 và 2021 40
Bảng 12. Mục đích sử dụng điện thoại thông minh của người dân 41
Bảng 13. Thực trạng tham gia mạng xã hội của người dân 42
Bảng 14. Tình hình biết về đường dây nóng của người dân 43
Bảng 15. Người dân biết về "Đường dây nóng" qua những kênh nào? 43
Bảng 16. Hiểu biết của người dân về các dịch vụ của Đường dây nóng 44
Bảng 17. Tình hình người dân sử dụng các dịch vụ của Đường dây nóng 44
Bảng 18. Cách thức liên hệ để sử dụng dịch vụ đường dây nóng 45
Bảng 19. Các dịch vụ đường dây nóng được người dân đã sử dụng 45
Bảng 20. Đánh giá về dịch vụ đường dây nóng của người dân 45
Bảng 21. Nhu cầu của người dân về dịch vụ đường dây nóng 46
Bảng 22. Quan điểm người dân về di cư trong nước 47
Bảng 23. Quan điểm người dân về di cư quốc tế vì mục đích việc làm 47
Bảng 24. Lý do di cư vì mục đích việc làm/hôn nhân 48
Bảng 25. Quan điểm của người dân về di cư với mục đích kết hôn 48
Bảng 26. Quan điểm của người dân về rủi ro có thể xảy ra khi di cư với mục đích làm việc hoặc kết hôn 48
Bảng 27. Các rủi ro có thể xảy ra khi di cư với mục đích việc làm hoặc kết hôn 49
Bảng 28. Mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư 49
Bảng 29. Quan điểm của người dân về di cư khi chưa đầy đủ giấy tờ hợp lệ/hợp pháp 50
Bảng 30. Thực trạng hiểu biết thông tin về mua bán người và các hình thức mua bán người 50
Biểu đồ 5: Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất) 51
Biểu đồ 6. Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất) 51
Bảng 31. Nhận định của người dân về tình hình mua bán người 52
Bảng 32. Các Kênh liên lạc khi cần sự hỗ trợ về mua bán người 53

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ tháng 10/2012 đến 9/2021 15
Biểu đồ 2: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng năm 2020 theo tháng 15
Biểu đồ 3: Độ tuổi của người gọi đến Đường dây nóng trong 2 giai đoạn: Từ 01/2019-6/2021 và 10/2012-12/2018 16
Biểu đồ 4: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng giai đoạn từ 1/2019 đến 6/2021 chia theo khu vự17
Biểu đồ 5: Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất) 51
Biểu đồ 6. Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất) 51

DANH MỤC HỘP

Hộp 1. Ca chuyển tuyến điển hình 19
Hộp 2: Kết quả thực hiện hoạt động "Tiếp nhận, xác minh và bảo vệ nạn nhân mua bán người" trong giai đoạn từ 1/1/2016 đến 31/7/2020 29
Hộp 3. Hoàn thiện hệ thống văn bản và tài liệu về chuyển tuyến, hỗ trợ nạn nhân mua bán người trong giai đoạn 2019-2020 30
Hộp 4. Hoạt động truyền thông của Bộ Thông tin và Truyền thông về phòng, chống mua bán người .36
Hộp 5. Hoạt động truyền thông của Bộ đội Biên phòng có những đặc thù riêng 36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CSHS	Cảnh sát hình sự
CTXH	Công tác xã hội
DTTS	Dân tộc thiểu số
JICA	Cơ quan Hợp tác quốc tế Nhật Bản
LĐTB&XH	Lao động - Thương binh và Xã hội
LHPN	Liên hiệp phụ nữ
MBN	Mua bán người
NVTĐ	Nhân viên tổng đài
PC MBN	Phòng, chống mua bán người
PVS	Phỏng vấn sâu
UBND	Ủy ban nhân dân

1. Giới thiệu

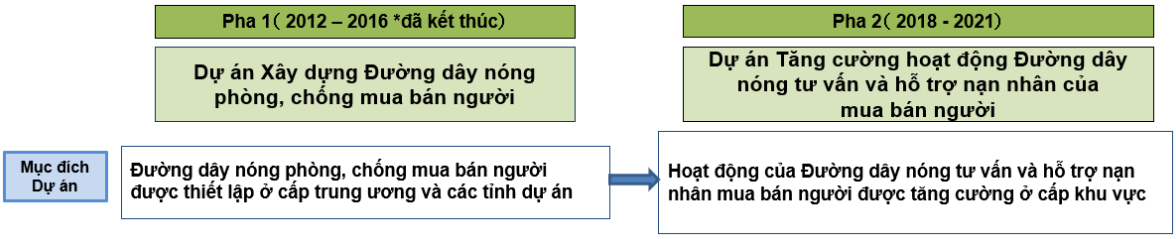
Mua bán người (sau đây gọi tắt là "MBN") đã trở thành một vấn đề nghiêm trọng ở Việt Nam do khoảng cách kinh tế giữa thành thị và nông thôn hình thành bởi nền kinh tế thị trường kéo theo sự phát triển kinh tế cũng như việc di chuyển của dân cư trong và ngoài nước.

Để giải quyết vấn đề này, Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) đã thực hiện Dự án "Xây dựng đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại Việt Nam" (gọi tắt là "Pha 1") từ năm 2012 đến 2016. Dự án đã mở rộng, tăng cường và tích hợp dịch vụ tư vấn phòng, chống mua bán người cùng với đường dây Tư vấn và Hỗ trợ Trẻ em hoạt động tại Hà Nội và các tỉnh An Giang và Hà Giang. Pha 1 đã có sự phối hợp giữa các Bộ và có Kế hoạch phối hợp liên ngành về hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người (PCMBN) trong giai đoạn 2015-2020 giữa Cục Trẻ em - Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (Bộ LĐTBXH, cơ quan thực hiện); Cục Cảnh sát hình sự - Bộ Công an; Cục Phòng chống Ma túy và Tội phạm - Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Bộ Quốc phòng; Ban Chính sách - Luật pháp – Trung ương Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam.

Tuy nhiên, phương thức hoạt động của tội phạm MBN đã trở nên phức tạp và khó xác định hơn trước nhiều. Tội phạm MBN đã hình thành mạng lưới trong và ngoài nước, lôi kéo người dân vào thị trường MBN trong/hoặc ngoài nước thông qua việc cưỡng chế, lừa đảo và bạo lực tình dục. Ở Trung Quốc, một trong những điểm đến của MBN, một số lượng đáng kể của các ca mua bán là vì mục đích khai thác tình dục, cưỡng ép kết hôn; các nạn nhân đa phần là nhóm người dân tộc thiểu số tại miền Bắc. Các nạn nhân khác cũng được tìm thấy tại khu vực miền Trung có biên giới với Lào và miền Nam gần Campuchia. Do đó, cần có các hoạt động tăng cường các biện pháp PCMBN tại những vùng này cũng như các nơi khác tại Việt Nam.

Theo "Báo cáo về tình trạng MBN trong năm 2021" của Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ, số lượng nạn nhân MBN tại Việt Nam năm 2020 là 121 người (trong đó 9 nam và 112 nữ), trong đó 32 nạn nhân là trẻ em. Những số liệu này chỉ rõ rằng hầu hết nạn nhân MBN là phụ nữ và trẻ em.

Trong hoàn cảnh này, Chính phủ Việt Nam đã yêu cầu Chính phủ Nhật Bản có dự án hợp tác kỹ thuật "Tăng cường hoạt động đường dây tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người" (gọi tắt là "Dự án") nhằm mục đích xây dựng, củng cố hoạt động của Đường dây nóng quốc gia PCMBN và xây dựng mạng lưới phối kết hợp hiệu quả giữa các tổ chức có liên quan tại ba khu vực dự án. Việc xây dựng hệ thống toàn quốc cho Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân MBN (gọi tắt là Đường dây nóng) dựa vào hoạt động đã được hỗ trợ trong Pha 1 và giới thiệu ba Trung tâm vùng gồm: Tổng đài Trung ương tại Hà Nội (bao phủ 28 tỉnh/thành phố trong khu vực phía Bắc); Trung tâm vùng tại TP. Đà Nẵng (bao phủ 16 tỉnh/thành phố tại khu vực miền Trung); và Trung tâm vùng tại An Giang (bao phủ 19 tỉnh/thành phố khu vực miền Nam). Dự án đã thực hiện từ tháng 11/2018 đến tháng 3/2022.



Cuộc khảo sát cuối kỳ được thực hiện để thu thập dữ liệu cần thiết cho Dự án nhằm đo lường những thành tựu của dự án.

2. Mục tiêu và phạm vi nghiên cứu

2.1. Mục tiêu

Khảo sát cuối kỳ đã được thực hiện để thu thập dữ liệu cần thiết nhằm mục đích đo lường các thành tựu của Dự án tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam.

2.2 Phạm vi và nội dung nghiên cứu

Chỉ tiêu	Nội dung nghiên cứu chính
Các cơ quan liên quan đến Tổng đài vùng (Sở Lao động- Thương binh và Xã hội, Công an, Biên phòng; Hội Phụ nữ) tại Hà Nội, An Giang và Đà Nẵng	• Số ca mua bán người và chuyển tuyến trong địa bàn họ phụ trách. • Mức độ hài lòng của người hưởng lợi sau khi được chuyển tuyến. • Mức độ hài lòng về phối hợp liên ngành trong tỉnh họ, và ý kiến khác. • Mức độ hài lòng về phối hợp liên ngành giữa cấp trung ương

	và địa phương, với các tỉnh khác, và ý kiến khác • Bất kỳ khó khăn, bất cập tiềm ẩn nào liên quan đến PCMBN và các Trung tâm vùng mà đã được biết và xác định bởi các cơ quan liên quan • Bất kỳ khó khăn, bất cập tiềm ẩn nào liên quan tới công tác phối hợp liên ngành do pháp luật hiện hành như Luật phòng, chống mua bán người, các Nghị đinh và các văn bản pháp luật, ý kiến khác. • Hoạt động truyền thông được thực hiện bởi các cơ quan liên quan. • Xu hướng/ Thay đổi về xu hướng mua bán người, các lao động xuất nhập cảnh trong thời gian và sau khi COVID-19 xuất hiện kể từ tháng 4 năm 2020. • Thay đổi/cải thiện trong các vấn đề về PCMBN và các biện pháp PCMBN trên phương diện giới, và sự đóng góp của Đường dây nóng PCMBN trong việc cải thiện, nếu có.
Tổng đài vùng (tại Hà Nội, An Giang và Đà Nẵng)	• Thu thập dữ liệu về hoạt động của Đường dây nóng PCMBN (số lượng cuộc gọi tiếp nhận, dịch vụ chuyển tuyến và các hoạt động liên quan khác) • Cơ cấu tổ chức hiện nay của đơn vị quản lý Trung tâm và cơ cấu tổ chức của Trung tâm • Kiến thức và kỹ năng tư vấn của nhân viên tổng đài (phỏng vấn các nhân viên tổng đài-NVTĐ) • Thách thức và khó khăn đang gặp phải của các NVTĐ (phỏng vấn các NVTĐ) • Bất kỳ khó khăn, bất cập nào liên quan tới công tác phối hợp liên ngành do pháp luật hiện hành như Luật phòng, chống mua bán người, các Nghị định và các văn bản pháp luật, ý kiến khác. • Xu hướng/ Thay đổi về xu hướng mua bán người, các lao động xuất nhập cảnh trong thời gian và sau khi COVID-19 xuất hiện kể từ tháng 4 năm 2020. • Thay đổi/cải thiện trong các vấn đề về PCMBN và các biện pháp PCMBN ở khía cạnh giới.
Các cơ quan liên quan (Sở Lao động- Thương binh và Xã hội, Công an, Biên phòng; Hội Phụ nữ) tại Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh	• Số lượng các ca mua bán người trong tỉnh. • Số lượng các ca chuyển tuyến nhận được từ trung tâm vùng và/hoặc các cơ quan, tổ chức khác. • Mức độ hài lòng về công tác phối hợp liên ngành giữa cấp trung ương và tỉnh. • Mức độ hài lòng về công tác phối hợp liên ngành trong tỉnh • Bất kỳ khó khăn, bất cập tiềm ẩn nào liên quan tới PCMBN và các Tổng đài vùng được thấy hay phát hiện bởi các cơ quan có liên quan. • Bất kỳ khó khăn, bất cập nào liên quan tới công tác phối hợp liên ngành do pháp luật hiện hành như Luật phòng, chống mua bán người, các Nghị định và các văn bản pháp luật, ý kiến khác. • Hoạt động truyền thông được thực hiện bởi các cơ quan liên quan. • Xu hướng/ Thay đổi về xu hướng mua bán người, các lao động xuất nhập cảnh trong thời gian và sau khi COVID-19 xuất hiện kể từ tháng 4 năm 2020.
Người dân (Mỗi tỉnh phỏng vấn 100 người dân, gồm 3 tỉnh: Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh)	• Thông tin về người trả lời (người nhà, có điện thoại di động, ti vi, đài vv…). • Ý định/kinh nghiệm của người được phỏng vấn về xuất khẩu lao động/tỉnh, vùng khác. • Mức độ hiểu biết về mua bán người (nếu người được phỏng vấn biết về một ca MBN thực tế, có thể thu thập thêm thông tin

	chi tiết) • Mức độ hiểu biết về Đường dây nóng phòng, chống mua bán người cũng như cách thức và nội dung biết về đường dây nóng. • Nếu người được phỏng vấn biết về Đường dây nóng PCMBN thì nguồn thông tin là từ đâu và tần suất người được phỏng vấn nghe/nhận được thông tin liên quan tới Đường dây nóng PCMBN. Kênh thông tin nào họ hay nhận được thông tin nhất (từ trường học, chợ phiên và/hay từ các phương tiện thông tin đại chúng, vv…)

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Giải thích các thuật ngữ

Căn cứ Hiến pháp năm 1992 của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam, được sửa đổi và bổ sung theo Nghị quyết số 51/2001/QH10; Quốc hội ban hành Luật số 66/2011/QH12 về phòng chống buôn bán người năm 2011.

Trong Luật này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Bóc lột tình dục* là việc ép buộc người khác bán dâm, làm đối tượng để sản xuất ấn phẩm khiêu dâm, trình diễn khiêu dâm hoặc làm nô lệ tình dục.

2. *Nô lệ tình dục* là việc một người do bị lệ thuộc mà buộc phải phục vụ nhu cầu tình dục của người khác.

3. *Cưỡng bức lao động* là việc dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực hoặc các thủ đoạn khác nhằm buộc người khác lao động trái ý muốn của họ.

4. *Nạn nhân* là người bị xâm hại bởi hành vi quy định tại các khoản cụ thể sau: (i) Mua bán người theo quy định tại Điều 150 và Điều 151 của Bộ luật Hình sự năm 2015 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Bộ luật Hình sự năm 2017. (ii) Chuyển giao hoặc tiếp nhận người để bóc lột tình dục, cưỡng bức lao động, lấy các bộ phận cơ thể hoặc vì mục đích vô nhân đạo khác. (iii) Tuyển mộ, vận chuyển, chứa chấp người để bóc lột tình dục, cưỡng bức lao động, lấy các bộ phận cơ thể hoặc vì mục đích vô nhân đạo khác hoặc để thực hiện hành vi quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

3.2. Phương pháp

a) Tổng quan tài liệu

Tổng quan các văn bản pháp luật, tài liệu, báo cáo và phân tích các số liệu thứ cấp **liên quan đến nghiên cứu giai đoạn 2019-2021** về: (i) Thực trạng chính sách và các chương trình, kế hoạch liên quan đến các hoạt động phòng chống mua bán người ở Việt Nam và tại 6 tỉnh dự án (Hà Nội, Đà Nẵng, Cao Bằng, Hà Tĩnh, Tây Ninh và An Giang); (ii) Thực trạng các vấn đề về mua bán người, các hoạt động phòng chống mua bán người tại Việt Nam và 6 tỉnh dự án; (iii) Thực trạng Đường dây nóng hỗ trợ và tư vấn nạn nhân mua bán người ở 3 Tổng đài vùng;[1] (iv) Mức độ nhận thức về mua bán người và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người; và (v) Đề xuất các hoạt động truyền thông hiệu quả ở Việt Nam và 6 tỉnh dự án.

Nguồn thông tin/ số liệu thứ cấp được sử dụng bao gồm: (i) Dữ liệu thống kê/ khảo sát về mua bán người và các hoạt động phòng chống mua bán người ở Việt Nam và 6 tỉnh dự án giai đoạn 2019-2021; (ii) Các nghiên cứu và báo cáo hành chính về mua bán người, các hoạt động phòng chống mua bán người và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người tại Việt Nam và 6 tỉnh dự án; và (iii) Dữ liệu và thông tin từ các Tổng đài vùng, các cơ quan liên quan và đầu mối là Sở Lao động - Thương binh và Xã hội (DOLISA).

b) Nghiên cứu định tính

Phương pháp định tính: Nghiên cứu định tính sẽ được tiến hành tại 03 tỉnh có các Trung tâm vùng gồm Hà Nội, An Giang, Đà Nẵng và 3 tỉnh không có Trung tâm vùng gồm Hà Tĩnh, Tây Ninh và Cao Bằng.

Công cụ sử dụng: Hướng dẫn phỏng vấn sâu NVTĐ của Tổng đài vùng; và đại diện các cơ quan liên quan.

Đối tượng khảo sát cấp Trung ương: Phỏng vấn cán bộ Bộ LĐ-TB&XH (Cục Phòng chống Tệ nạn xã hội (DSVP), Cục Bảo trợ xã hội (DSA)); Bộ Công an (MOPS), Ban chỉ huy Biên phòng - Bộ Quốc phòng (MND), và Trung ương Hội LHPN Việt Nam (VWU).

Đối tượng khảo sát cấp tỉnh: Phỏng vấn cán bộ Sở LĐ-TB&XH (Chi cục Phòng chống Tệ nạn xã hội, Phòng Bảo trợ xã hội); Sở Công an, Ban chỉ huy Biên phòng tỉnh, và Hội LHPN tỉnh.

---

[1] 3 Trung tâm cuộc gọi Vùng gồm: Trung tâm cuộc gọi Hà Nội (bao gồm 28 tỉnh/ thành phố ở khu vực miền Bắc); Trung tâm cuộc gọi Vùng ở Đà Nẵng (bao gồm 16 tỉnh/ thành phố ở khu vực miền Trung); và Trung tâm cuộc gọi Vùng ở An Giang (bao gồm 19 tỉnh/ thành phố ở khu vực miền Nam).

Nội dung khảo sát: Thu thập thông tin và dữ liệu từ Tổng đài vùng, các tổ chức liên quan về chất lượng dịch vụ tư vấn, mức độ hài lòng với các dịch chuyển tuyến, thách thức và hạn chế, v.v., dựa trên bảng câu hỏi đã thống nhất.

Hình thức thức hiện: trực tuyến thông qua điện thoại trả cước và có 2 cuộc phỏng vấn sâu trực tiếp NVTĐ của Tổng đài vùng ở Hà Nội.

c) Nghiên cứu định lượng

Khảo sát định lượng sẽ triển khai tại 6 huyện thuộc 3 tỉnh không có Trung tâm vùng. Cụ thể: huyện Kỳ Anh và huyện Nghi Xuân thuộc tỉnh Hà Tĩnh; huyện Thông Nông và huyện Trùng Khánh thuộc tỉnh Cao Bằng; và huyện Châu Thành và huyện Tân Biên thuộc tỉnh Tây Ninh. Tuy nhiên, thực hiện Nghị quyết số 864/NQ-UBTVQH14 ngày 10/1/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp huyện, cấp xã thuộc tỉnh Cao Bằng, Tỉnh ủy Cao Bằng đã công bố quyết định sáp nhập huyện Thông Nông vào huyện Hà Quảng; do đó, tỉnh Cao Bằng sẽ thực hiện khảo sát tại 2 huyện Hà Quảng và Trùng Khánh *(chi tiết xem bảng 1).*

Phỏng vấn về nhận thức của người dân về các vấn đề mua bán người và Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người; mẫu khảo sát là 300 người dân *(Chi tiết xem bảng 2).*

c1) Phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu

Phương pháp chọn mẫu đa cấp, kết hợp chọn điển hình và chọn ngẫu nhiên nhiều cấp đã được áp dụng để xác định địa điểm khảo sát và người trả lời.

- Lựa chọn tỉnh/thành phố, huyện khảo sát

Theo Điều khoản tham chiếu (TOR), cuộc điều tra sẽ được tiến hành khảo sát định tính tại 6 tỉnh/ thành phố của Dự án gồm: Hà Nội, Đà Nẵng, An Giang, Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh. Khảo sát định lượng tại 6 huyện thuộc 3 tỉnh, gồm: Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh (*Cụ thể xem tại bảng 1).*

- Lựa chọn xã khảo sát định lượng

Phương pháp chọn mẫu điển hình sẽ được sử dụng để chọn các xã khảo sát. Mỗi huyện sẽ chọn một xã. Các tiêu chí để lựa chọn các xã khảo sát như sau:

(C-i) có điều kiện kinh tế - xã hội kém phát triển, bao gồm: tỷ lệ hộ nghèo cao, có nhiều người dân tộc thiểu số, trình độ học vấn thấp; v.v.

(C-ii) có nguy cơ cao về các vấn đề mua bán người, bao gồm: gần đường quốc lộ, sân bay quốc tế, cửa khẩu quốc tế; hoặc có biên giới quốc tế chung với Trung Quốc, Lào, Campuchia và Thái Lan; và tỷ lệ người bị mua bán người cao; và

(C-iii) có số lượng lớn lao động di cư làm việc bất hợp pháp hoặc những người kết hôn với người nước ngoài.

Để đảm bảo tính so sánh giữa kết quả khảo sát đầu kỳ và cuối kỳ, nhóm nghiên cứu đề xuất chọn lại 6 xã tại 6 huyện 3 tỉnh như đã khảo sát đầu kỳ, tuy nhiên, thực hiện Nghị quyết số 864/NQ-UBTVQH14 ngày 10/01/2020 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, năm 2020, xã Vị Quang thuộc huyện Thông Nông, Cao Bằng đã được sát nhập vào xã Cẩn Yên, huyện Hà Quảng, Cao Bằng; và xã Ngọc Chung, huyện Trùng Khánh, Cao Bằng đã sát nhập vào xã Khâm Thành, huyện Trùng Khánh, Cao Bằng nên nhóm nghiên cứu chọn xã Cẩn Yên thay thế xã Vị Quang cũ và xã Khâm Thành thay thế xã Ngọc Chung cũ. Chi tiết kết quả lựa chọn các xã khảo sát như bảng 1 dưới đây.

Bảng 1. Lựa chọn địa bàn khảo sát định lượng

#	Tỉnh	Huyện	Xã	Giới thiệu	Lý do lựa chọn xã		
					C-i	C-ii	C-iii
1	Hà Tĩnh	Nghi Xuân	Thị trấn Xuân An	**Xuân An** là 1 thị trấn thuộc huyện Nghi Xuân, phía Tây và Bắc là sông Lam bao bọc có độ dài gần 7km. Thị trấn Xuân An là đầu mối của nhiều đường quốc lộ, tỉnh hộ, huyện lộ ở Nghi Xuân và Hà Tĩnh, giáp với thành phố Vinh, sân bay quốc tế Vinh và cửa khẩu quốc tế Cầu Treo, có đường quốc lộ 1A chạy dọc qua. Thị trấn Xuân An là 1 trong các xã có số lượng lớn người di cư bất hợp pháp/ không chính thức đến Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan, Trung Quốc và các nước Châu Âu, v.v... Đặc biệt, năm 2020, Thị trấn Xuân An cũng như các xã thuộc huyện Nghi Xuân - một trong 2 huyện thuộc tỉnh Hà Tĩnh bị tạm dừng tiếp nhận lao động đi làm việc tại Hàn		X	X

				Quốc theo chương trình cấp phép việc làm cho lao động nước ngoài (EPS)[2] do có tỷ lệ lao động hết hạn hợp đồng không về nước đúng thời hạn từ 28% trở lên và có số lượng lao động cư trú bất hợp pháp tại Hàn Quốc từ 53 người trở lên.			
		Kỳ Anh	Xã Kỳ Phú	**Kỳ Phú** là xã vùng bãi ngang ven biển ở phía đông bắc huyện Kỳ Anh; phía Bắc và phía Đông giáp biển Đông. Xã Kỳ Phú có đường bờ biển dài 2,5km, cách Quốc lộ 1A khoảng 6 km; cách Quốc lộ 12 nối với cửa khẩu Cha Lo khoảng 23km. Kỳ Phú cũng là xã có nhiều người di cư trái phép ra nước ngoài làm việc. Cũng giống Thị trấn Xuân An, Kỳ Phú là 1 trong những xã thuộc huyện Kỳ Anh bị tạm dừng tiếp nhận lao động đi làm việc tại Hàn Quốc theo chương trình cấp phép việc làm cho lao động nước ngoài (EPS) năm 2020.		X	X
2	Cao Bằng	Hà Quảng (*Thông Nông cũ sát nhập vào*)	Xã Cần Yên (*Vị Quang cũ sát nhập vào*)	**Cần Yên** là xã biên giới nằm ở phía Tây Bắc huyện Hà Quảng, phía Bắc giáp Trung Quốc. Xã Cần Yên có tỉnh lộ 204 chạy qua và nối đến biên giới với Trung Quốc, có cầu Nà Pàng và cầu Tả Chia. Năm 2020, sát nhập toàn bộ diện tích và dân số của xã Vị Quang vào xã Cần Yên, trong đó có 5 thôn biên giới. Cần Yên là 1 trong những xã được chọn thành lập khu kinh tế cửa khẩu tỉnh Cao Bằng. Cần Yên là một trong những xã đặc biệt khó khăn của tỉnh Cao Bằng với số lượng lớn là người dân tộc thiểu số và có tỷ lệ hộ nghèo cao.	X	X	X
		Trùng Khánh	Xã Khâm Thành (Ngọc Chung cũ sát nhập vào)	**Khâm Thành** là xã miền núi, biên giới với trên 90% dân tộc thiểu số sinh sống, xã nằm ở phía Tây Bắc của huyện Trùng Khánh, phía Tây giáp với Trung Quốc và có tỉnh lộ 211 chạy qua địa bàn xã. Năm 2020, sát nhập toàn bộ diện tích và dân số của xã Ngọc Chung vào xã Khâm Thành. Khâm Thành cũng là xã có nhiều đối tượng tổ chức cho người khác xuất cảnh, nhập cảnh trái phép[3].	X	X	X
3	Tây Ninh	Châu Thành	Xã Ninh Điền	**Ninh Điền** là xã biên giới của huyện Châu Thành, có ấp Bến Cừ giáp với nước Campuchia. Xã tập trung nhiều đồng bào dân tộc Khmer sinh sống với tỷ lệ hộ nghèo cao. Đặc biệt, xã Ninh Điền nằm ở vị trí có đường biên giới giáp Campuchia lại có cả đường sông và nhiều đường mòn, lối mở để người dân qua lại dễ dàng, đặc biệt, gần Cửa khẩu Phước Tân, phía Campuchia mở casino và trường gà hoạt động 24/24 giờ nên dễ xảy ra tình trạng mua bán người, phụ nữ bị dụ dỗ lấy chồng nước ngoài.	X	X	X
		Tân Biên	Xã Tân Lập	**Tân Lập** là xã biên giới của huyện Tân Biên, có đường biên giới dài giáp với nước	X	X	X

[2] https://nld.com.vn/cong-doan/10-huyen-thi-thanh-pho-bi-cam-xuat-khau-lao-dong-sang-han-quoc-20200607215743161.htm

[3] http://caobangtv.vn/tin-tuc-n37326/cong-an-huyen-trung-khanh-bat-2-doi-tuong-ve-toi-to-chuc-cho-nguoi-khac-xuat-canh-nhap-canh-trai-phep.html (truy cập ngày 3 tháng 1 năm 2022)

				Campuchia. Xã có cửa khẩu Xa Mát đóng trên địa bàn, ngoài ra xã còn gần cửa khẩu chính Chàng Riệc và cửa khẩu phụ Tân Nam, Tân Phú. Trên địa bàn xã có nhiều dân tộc thiểu số sinh sống với tỷ lệ nghèo cao.			

c2) Lựa chọn đối tượng người dân khảo sát tại 6 xã

Việc lựa chọn đối tượng người dân khảo sát theo phương pháp lựa chọn ngẫu nhiên. Quá trình lựa chọn theo các bước sau:

- Bước 1: Lập danh sách các hộ gia đình trong mỗi xã (Danh sách 1);
- Bước 2: Lựa chọn ngẫu nhiên 50 hộ gia đình từ Danh sách 1 theo nguyên tắc chọn ngẫu nhiên theo bước nhảy sau:

$$\text{Bước nhảy K1} = \frac{\text{Tổng số hộ gia đình trong danh sách 1}}{50}$$

Từ danh sách 1, chọn ngẫu nhiên 50 hộ gia đình theo bước nhảy K1.

Để đảm bảo đủ số hộ gia đình được lựa chọn trong mẫu được phỏng vấn không thấp hơn 50 người, sau khi chọn xong theo bước 1, mỗi xã chọn thêm 10% dự phòng để thay thế cho những trường hợp không điều tra được (đối tượng điều tra đi vắng lâu ngày; từ chối trả lời phỏng vấn; là hộ gia đình cao tuổi, không có nhận thức để trả lời,...).

Điều tra viên giới thiệu mục đích của cuộc điều tra với người được phỏng vấn một cách rõ ràng trước khi tiến hành phỏng vấn để đảm bảo rằng người phỏng vấn nhận thức được vấn đề khi tham gia trả lời câu hỏi.

Bảng 2. Quy mô mẫu khảo sát định tính và định lượng

Nội dung	**Cấp vùng**			**Cấp tỉnh**			**Tổng**
	Hà Nội	Đà Nẵng	An Giang	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh	
A. Khảo sát định tính	**7**	**7**	**7**	**5**	**5**	**5**	**36**
I. Cấp Trung ương (Hà Nội)							
1. Phỏng vấn sâu đại diện Bộ LĐTB&XH: Cục Phòng chống tệ nạn xã hội (DSVP), Cục Bảo trợ xã hội (DSA)	2						2
2. Phỏng vấn sâu đại diện Bộ Công an (MOPS), Ban chỉ huy Biên phòng - Bộ Quốc phòng (MND-BGC) và Hội LHPN Việt Nam (VWU).	3						3
3. Phỏng vấn sâu Tổng đài viên	2						2
II. Cấp vùng (Đà Nẵng và An Giang)							
4. Phỏng vấn sâu đại diện Sở LĐTB&XH: Chi cục Phòng chống tệ nạn xã hội, Phòng Bảo trợ xã hội		2	2				4
5. Phỏng vấn sâu đại diện Sở Công an, BCH Biên phòng tỉnh và HPN tỉnh		3	3				6
6. Phỏng vấn sâu Tổng đài viên		2	2				4
III. 3 tỉnh không có các Trung tâm vùng (Hà Tĩnh, Cao Bằng và Tây Ninh)							
7. Phỏng vấn sâu đại diện Sở LĐTB&XH: Chi cục Phòng chống tệ nạn xã hội, Phòng Bảo trợ xã hội				2	2	2	6
8. Phỏng vấn sâu đại diện Sở Công an, BCH Biên phòng tỉnh và HPN tỉnh				3	3	3	9
B. Khảo sát định lượng				**100**	**100**	**100**	**300**
9. Người dân				100	100	100	**300**
TOTAL (A) + (B)	**7**	**7**	**7**	**105**	**105**	**105**	**336**

d) Tổ chức điều tra

d1) Tuyển chọn điều tra viên địa phương

Điều tra viên địa phương sẽ trực tiếp điều tra bằng phiếu hỏi Người dân (Chi tiết xem phụ lục 1.3).

Điều tra viên địa phương là những người do Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tuyển chọn. Điều tra viên địa phương sẽ được tập huấn và thực hiện điều tra thu thập thông tin tại địa bàn. Đây là cuộc điều tra chuyên sâu, do đó để bảo đảm chất lượng thông tin và tiến độ điều tra, điều tra viên được tuyển chọn phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- Điều tra viên phải tốt nghiệp sơ cấp trở lên và đã được tập huấn nghiệp vụ điều tra;
- Ưu tiên tuyển chọn các điều tra viên đã từng tham gia các cuộc điều tra thống kê gần đây.
- Điều tra viên cần cam kết tham gia đầy đủ thời gian triển khai điều tra trên địa bàn (khoảng 5 ngày trong tháng 10 năm 2021); cam kết điều tra đầy đủ số lượng phiếu theo định mức và bảo đảm chất lượng các phiếu điều tra (phải được Giám sát viên đồng ý nghiệm thu).

Mỗi tỉnh lựa chọn 02 điều tra viên địa phương. Mỗi điều tra viên địa phương sẽ **làm việc trong 5 ngày** với định mức 10 phiếu/ngày.

d2) Tập huấn nghiệp vụ điều tra

Giám sát viên của ILSSA tổ chức tập huấn cho điều tra viên địa phương được lựa chọn trong thời gian 01 ngày, trong đó 0,5 ngày hướng dẫn về phiếu hỏi người dân và 0,5 ngày thực hành điều tra thử phiếu và hỏi - đáp những thắc mắc của điều tra viên địa phương. Ngoài ra, giám sát viên còn hướng dẫn điều tra viên địa phương lập danh sách và chọn mẫu.

Hình thức tập huấn trực tuyến bằng phần mềm google meet.

d3) Công tác điều tra, thu thập thông tin tại địa bàn

Bước 1. Lập danh sách đối tượng điều tra

Giám sát viên sẽ có trách nhiệm hướng dẫn chi tiết và chọn đối tượng khảo sát của các điều tra viên địa phương qua điện thoại.

Điều tra viên địa phương phối hợp với cán bộ thôn, xóm, ấp, bản, tổ dân phố tiến hành rà soát, cập nhật đầy đủ danh sách các hộ gia đình trên địa bàn xã.

Bước 2. Tiến hành điều tra

Điều tra viên địa phương tiến hành phỏng vấn trực tiếp đối tượng và điền phiếu điều tra theo danh sách điều tra được lập. Điều tra viên cần bảo đảm điều tra theo đúng định mức số lượng phiếu điều tra/ngày và bảo đảm tiến độ chung của cuộc điều tra.

Công tác điều tra được thực hiện dưới sự chỉ đạo, kiểm tra, giám sát của giám sát viên qua điện thoại.

Bước 3. Nghiệm thu phiếu điều tra

Trong 05 ngày triển khai khảo sát thực địa, điều tra viên địa phương sẽ phải hoàn thành việc khảo sát người lao động tại 02 xã và gửi toàn bộ số phiếu đã khảo sát cho giám sát viên; giám sát viên sẽ kiểm tra về số lượng, thông tin điền trong phiếu đầy đủ, không có lỗi lô-gíc. Tất cả các sai sót đều phải được giám sát viên thông báo để điều tra viên tiếp tục bổ sung/ sửa chữa đầy đủ thông tin.

e) Xử lý và phân tích dữ liệu

- Nhập dữ liệu: chương trình nhập dữ liệu sẽ được thiết kế dựa trên phần mềm Hệ thống xử lý điều tra và khảo sát (CSPro 7.4). CSPro cho phép thiết kế khung nhập dữ liệu dưới dạng một bảng hỏi thông dụng. Thêm vào đó, phần mềm Cspro còn cho phép người sử dụng bắt lỗi toàn bộ những câu trả lời sai logic, không đúng mục đích của bảng hỏi, tạo bước nhảy để nhập nhanh chóng thuận tiện.
- Xử lý và phân tích dữ liệu: Dữ liệu định lượng sẽ được xử lý bằng phần mềm STATA 15.0 với tính năng vượt trội về khả năng xử lý và phân tích dữ liệu nhanh chóng và linh hoạt. Do đó, người sử dụng có thể quản lý cũng như phân tích thống kê chính xác.
- Làm sạch, xử lý và phân tích thông tin định tính (thu thập từ các cuộc phỏng vấn sâu): Các biên bản/ghi âm của phỏng vấn sâu sẽ được tập hợp lại, gỡ băng và làm sạch để lựa chọn các thông tin cần thiết cho việc viết báo cáo khảo sát. Các thông tin định tính sẽ được lập thành bảng theo chủ đề trên Excel/Word.

f) Bảng hỏi

Bảng hỏi người dân (Chi tiết xem phụ lục 1.3)

Mỗi cuộc phỏng vấn đã được thực hiện trong vòng 45-60 phút. Nội dung khảo sát bao gồm các thông tin sau: Thông tin chung về người tham gia khảo sát (giới tính, tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, tình trạng việc làm,…); Ý định/kinh nghiệm về lao động trên địa bàn tỉnh hoặc đi làm việc ở nước ngoài; Mức độ hiểu biết về mua bán người; Mức độ nhận thức về Đường dây nóng phòng chống mua bán người; và Mức độ nhận thức về các vấn đề mua bán người và đề xuất hoạt động truyền thông hiệu quả.

Hướng dẫn phỏng vấn sâu Nhân viên Tổng đài (Chi tiết xem phụ lục 1.2)

Mỗi cuộc phỏng vấn đã được thực hiện trong vòng 60 - 90 phút. Hướng dẫn phỏng vấn sâu bao gồm (nhưng không giới hạn) các thông tin sau: Thu thập dữ liệu về hoạt động của Đường dây nóng PCMBN (số lượng cuộc gọi tiếp nhận, dịch vụ chuyển tuyến và các hoạt động liên quan khác); Cơ cấu tổ chức hiện nay của đơn vị quản lý Trung tâm và cơ cấu tổ chức của Trung tâm; Kiến thức và kỹ năng tư vấn của nhân viên tổng đài; Thách thức và khó khăn đang gặp phải của các NVTĐ; Bất kỳ khó khăn, bất cập nào liên quan tới công tác phối hợp liên ngành do pháp luật hiện hành như Luật phòng, chống mua bán người, các Nghị định và các văn bản pháp luật, ý kiến khác; Xu hướng/ Thay đổi về xu hướng mua bán người, các lao động xuất nhập cảnh trong thời gian và sau khi COVID-19 xuất hiện kể từ tháng 4 năm 2020; và Thay đổi/cải thiện trong các vấn đề về PCMBN và các biện pháp PCMBN ở khía cạnh giới.

Hướng dẫn phỏng vấn sâu các cơ quan liên quan (Chi tiết xem phụ lục 1.1)

Mỗi cuộc phỏng vấn đã được thực hiện trong vòng 60 - 90 phút. Hướng dẫn phỏng vấn sâu bao gồm (nhưng không giới hạn) các thông tin sau: Số lượng các ca mua bán người trong tỉnh/thành phố; Số lượng các ca chuyển tuyến nhận được từ Trung tâm cuộc gọi vùng và/hoặc các cơ quan, tổ chức khác; Mức độ hài lòng về công tác phối hợp liên ngành giữa cấp trung ương và tỉnh/thành phố; Mức độ hài lòng về công tác phối hợp liên ngành trong tỉnh/thành phố; Khó khăn, bất cập tiềm ẩn nào liên quan tới PCMBN và Tổng đài vùng; Khó khăn, bất cập liên quan tới công tác phối hợp liên ngành theo quy định của pháp luật hiện hành như Luật phòng, chống mua bán người, các Nghị định và các văn bản pháp luật, ý kiến khác; Hoạt động truyền thông được thực hiện bởi các cơ quan liên quan; và Xu hướng/ Thay đổi về xu hướng mua bán người, các lao động xuất nhập cảnh trong thời gian qua và sau khi COVID-19 xuất hiện kể từ tháng 4 năm 2020. Ngoài ra, đối với 3 tỉnh/thành phố có Tổng đài vùng là Hà Nội, Đà Nẵng, và An Giang thu thập thêm thông tin về: Số ca mua bán người và chuyển tuyến trong địa bàn; Mức độ hài lòng của người hưởng lợi sau khi được chuyển tuyến; và Thay đổi/cải thiện trong các vấn đề về PCMBN và các biện pháp PCMBN trên phương diện giới, và sự đóng góp của Đường dây nóng PCMBN trong việc cải thiện (nếu có).

3.3 Đạo đức nghiên cứu

Cuộc khảo sát tuân thủ nguyên tắc lấy "Người sống sót sau bạo lực giới" làm trọng tâm với 4 yếu tố chính là An toàn - Bảo mật - Tôn trọng và - Không phân biệt đối xử.

Cuộc khảo sát áp dụng Khuyến nghị của Tổ chức Y tế thế giới về đạo đức và an toàn trong nghiên cứu, lưu trữ thông tin và giám sát bạo lực tình dục trong các trường hợp khẩn cấp gồm:

(i) Lợi ích của cá nhân hoặc cộng đồng tham gia trả lời phỏng vấn phải lớn hơn rủi ro có thể mang lại cho họ khi tham gia trả lời nghiên cứu;

(ii) Thu thập và lưu trữ thông tin cần được thực hiện theo cách giảm thiểu rủi ro ít nhất cho người tham gia trả lời phỏng vấn;

(ii) Phương pháp thu thập thông tin cần hiệu quả, được xây dựng dựa trên kinh nghiệm hiện tại và các thực tiễn tốt trước đó;

(iii) Các chăm sóc và hỗ trợ cơ bản cho nạn nhân cần có sẵn tại địa phương trước khi triển khai bất kỳ hoạt động nào mà có liên quan đến việc cá nhân cần tiết lộ thông tin về trải nghiệm bị bạo lực tình dục của họ;

(iv) Sự an toàn và an ninh của tất cả những người tham gia thu thập thông tin về bạo lực tình dục luôn được quan tâm hàng đầu. Trong các trường hợp khẩn cấp cụ thể, sự an toàn và an ninh của họ cần được giám sát liên tục;

(v) Việc bảo mật thông tin về người cung cấp thông tin/trả lời phỏng vấn về BLTD cần được đảm bảo ở mọi lúc, mọi nơi;

(vi) Bất kỳ ai tham gia cung cấp thông tin về BLTD cần ký phiếu đồng ý tham gia trả lời phỏng vấn trước khi tiến hành hoạt động thu thập dữ liệu;

(vii) Tất cả thành viên của nhóm thu thập dữ liệu cần được tuyển chọn cẩn thận và được tập huấn, đào tạo chuyên sâu. Trong quá trình thu thập số liệu, họ cũng cần tiếp tục nhận được sự hỗ trợ;

(viii) Cần có thêm các biện pháp bảo vệ cho trẻ em và người chưa thành niên (dưới 18 tuổi) khi chúng là đối tượng cung cấp thông tin/ tham gia trả lời phỏng vấn. Cần có phiếu đồng ý tham gia trả lời phỏng vấn đối với trẻ em và người chưa thành niên dưới 18 tuổi.

3.4 Thách thức

Thứ nhất, do thời gian và ngân sách hạn chế, khảo sát chỉ được thực hiện trong phạm vi giới hạn, vì vậy có thể chưa phản ánh được đầy đủ thực trạng của toàn tỉnh khảo sát cũng như cả nước;

Thứ hai, thời gian tiến hành khảo sát cuối kỳ, tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn ra phức tạp trên cả nước, đặc biệt là tại các địa bàn khảo sát như Hà Nội, Hà Tĩnh, Đà Nẵng, An Giang và Tây Ninh. Do chính sách giãn cách xã hội, hạn chế người dân di chuyển nên quá trình triển khai khảo sát đã gặp

rất nhiều khó khăn, trở ngại. Nhóm nghiên cứu đã phải chuyển đổi một phần hoạt động khảo sát định tính (phỏng vấn sâu) từ hình thức trực tiếp sang trực tuyến; trong khi hoạt động khảo sát định lượng (public questionnaires) phải tuyển dụng điều tra viên địa phương để thực hiện.

Thứ ba, theo quy định, điều tra viên địa phương sẽ phải cam kết hoàn thành phiếu khảo sát trong 5 ngày làm việc; tuy nhiên do tình hình dịch bệnh COVID-19 diễn ra phức tạp, đặc biệt tại xã Tân Lập (Tây Ninh) phải thực hiện lockdown nên tiến độ cuộc khảo sát bị chậm trễ khoảng 15 ngày so với kế hoạch ban đầu.

4. Thực trạng cung cấp dịch vụ của Tổng đài vùng

Từ năm 2018, theo quy định của Luật Trẻ em (2016) và Nghị định 56/2017/NĐ-CP[4], đã nâng cấp thành "Đường dây nóng phòng chống mua bán người", vận hành song song với Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em, sử dụng chung số điện thoại 111. "Đường dây nóng phòng chống mua bán người" gồm 01 Tổng đài trung ương (Trung tâm điều hành) đặt tại Hà Nội (tại Cục Trẻ em) và 2 Tổng đài vùng (Trung tâm vùng). Tháng 10 năm 2018, đã hoàn tất việc thành lập 2 Tổng đài vùng gồm Tổng đài vùng Đà Nẵng (có nhiệm vụ tiếp nhận cuộc gọi từ 16 tỉnh miền Trung và Tây Nguyên) và Tổng đài vùng An Giang (tiếp nhận cuộc gọi từ 19 tỉnh Nam Bộ).

Đội ngũ cán bộ và nhân viên của Đường dây nóng

Năm 2021, Trung tâm điều hành Hà Nội có 1 lãnh đạo phụ trách, 1 trưởng nhóm MBN và 13 nhân viên tổng đài (từ đây gọi là NVTĐ) trong đó 92,3% là nữ, độ tuổi từ 25 đến 40 tuổi. 100% NVTĐ tốt nghiệp đại học trở lên; 100% đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Trung tâm vùng Đà Nẵng có 1 lãnh đạo phụ trách (trưởng ca) và 5 tổng đài viên (2 nam và 3 nữ); độ tuổi từ 25 - 40 tuổi. 100% NVTĐ đã tốt nghiệp đại học trở lên; 100% đã đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Trung tâm vùng An Giang có 1 lãnh đạo phụ trách và 4 tổng đài viên (1 nam và 3 nữ); độ tuổi từ 25 - 40 tuổi. 100% NVTĐ đã tốt nghiệp đại học trở lên chuyên ngành luật và chuyên ngành tâm lý; 100% đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Thời gian cung cấp dịch vụ

Trung tâm điều hành Hà Nội hoạt động 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần. Hàng ngày bố trí 3 ca làm việc (mỗi ca 8 giờ). Mỗi ca trực được bố trí 1 trưởng ca và 4 NVTĐ.

Trung tâm vùng An Giang và Đà Nẵng bố trí 2 ca làm việc hàng ngày, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối (12 giờ/ngày); mỗi ca có 1 trưởng ca và 2 NVTĐ. Trong thời gian Trung tâm vùng An Giang và Đã Nẵng nghỉ hoạt động (từ 7 giờ tối đến 7 giờ sáng hôm sau), các cuộc gọi đến sẽ được tự động chuyển về Trung tâm vùng Hà Nội.

4.1 Kết quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán ở Việt Nam trong giai đoạn 2019[5]-2021

Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán ở Việt Nam (từ đây gọi là Đường dây nóng) gồm Tổng đài Trung ương (Hà Nội) và 2 tổng đài vùng (Đà Nẵng, An Giang). Đường dây nóng có chức năng, nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán ở Việt Nam, gồm: (i) cung cấp thông tin; (ii) Tư vấn; và (iii) hỗ trợ can thiệp, kết nối (chuyển tuyến tới các cơ quan liên quan).

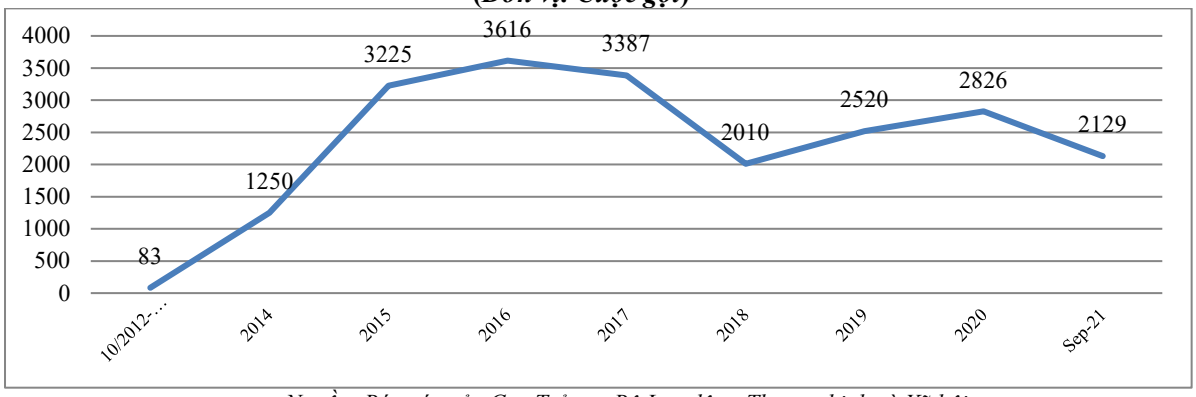
Theo báo cáo của Cục Trẻ em (Bộ LĐTBXH), từ khi đường dây nóng bắt đầu hoạt động đến hết tháng 9/2021, Đường dây nóng tiếp nhận 21.046 cuộc gọi; trong đó từ tháng 1/2019 đến tháng 9/2021, Đường dây nóng đã tiếp nhận 7.475 cuộc gọi. Biểu đồ dưới đây cho thấy, số lượng cuộc gọi trung bình/năm đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ 1/2019-9/2021 có xu hướng giảm so với giai đoạn từ 1/2015-12/2018.

---

[4] Nghị định 56/2017/NĐ-CP ngày 9/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em.

[5] Dự án đã được thực hiện từ tháng 11/2018 đến tháng 3/2022. Tuy nhiên, hầu hết các đầu vào và hoạt động thực tế được bắt đầu từ tháng 1/2019. Do đó, kết quả của Khảo sát cuối kỳ so sánh dữ liệu từ tháng 1/2015 đến tháng 12/2018 và từ tháng 1/2019 đến tháng 9/2021.

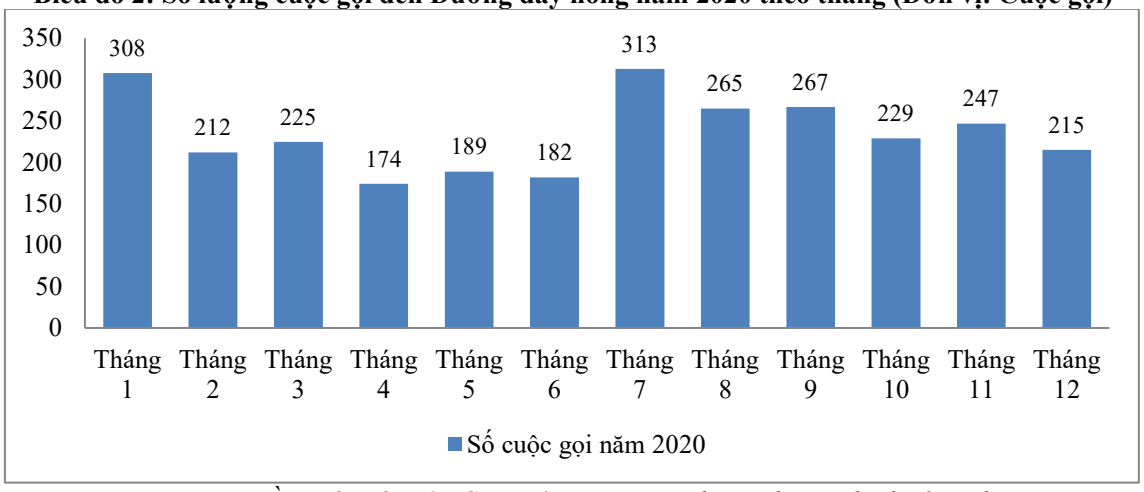
Biểu đồ 1: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ tháng 10/2012 đến 9/2021
(*Đơn vị: Cuộc gọi*)



Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Trong năm 2020, Đường dây nóng tiếp nhận 2,826 cuộc gọi, tăng 306 cuộc so với cùng kỳ năm 2019 (tăng 12.1%). Trong đó, số lượng cuộc gọi cao nhất vào tháng 7 (313 cuộc), cao gần gấp đôi so với tháng có số lượng cuộc gọi thấp nhất tháng 4 (174 cuộc).

Biểu đồ 2: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng năm 2020 theo tháng (Đơn vị: Cuộc gọi)



Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Bên cạnh tiếp nhận thông tin qua cuộc gọi, Tổng đài quốc gia đã mở rộng thêm các hình thức tiếp nhận thông tin qua App, Fanpage, mail, thư điện tử (email), Zalo,.., giúp người dân kết nối với Tổng đài thuận lợi hơn.

Kết quả phỏng vấn sâu các cơ quan liên quan cho thấy, số lượng các cuộc gọi đến Đường dây nóng nói riêng và tình hình mua bán người nói chung ở Việt Nam có xu hướng giảm dần trong giai đoạn từ 1/2019 đến 12/2021, một mặt là do kết quả triển khai các hoạt động phòng, chống mua bán người trên địa bàn, mặt khác do tác động lan tỏa từ thực hiện những giải pháp phòng, chống đại dịch COVID-19 trong thời kỳ này. Để ngăn chặn sự lây lan của đại dịch COVID-19 nên Chính phủ Việt Nam và nhiều quốc gia trên thế giới đã áp dụng các biện pháp giãn cách xã hội nhằm hạn chế việc di chuyển của người dân, đồng thời kiểm soát chặt việc xuất, nhập cảnh ở các tuyến biên giới, thậm chí đóng cửa biên giới hoàn toàn trong một số thời kỳ. Trong bối cảnh này, hoạt động MBN gặp nhiều trở ngại hơn, đặc biệt là mua bán người thông qua hình thức du lịch hoặc việc làm.

> *..., nhìn chung, từ 1/1/2019 đến 30/12/2021 số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng Phòng chống MBN đã giảm đi so với giai đoạn trước đây,... một số địa bàn từng là "điểm nóng" về mua bán người cũng đã giảm số vụ việc MBN và giảm số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng liên quan đến MBN,....*
>
> *..., tuy nhiên MBN vẫn xảy ra,... người dân vẫn gọi đến Đường dây nóng để phản ánh và cung cấp thông tin về MBN...*
>
> *..., ước tính năm 2019, 2020 và 9 tháng đầu năm 2021, bình quân mỗi năm tôi nhận được khoảng trên 10 cuộc gọi vào số máy của Tổng đài (máy trực của tôi),... giảm đi so với những năm trước,....*
>
> *PVS Tổng đài viên, nam.*

Đối tượng gọi đến Đường dây nóng

Giai đoạn từ 2019- tháng 6/2021, đối tượng gọi đến Đường dây nóng là người dân (74,7%); người thân, bạn bè của nạn nhân bị mua bán (18,1%); nạn nhân của mua bán người (1,5%); và cán bộ địa phương, cơ quan báo chí gọi đến Đường dây nóng để trao đổi thông tin về phòng chống mua bán người (6,1%).

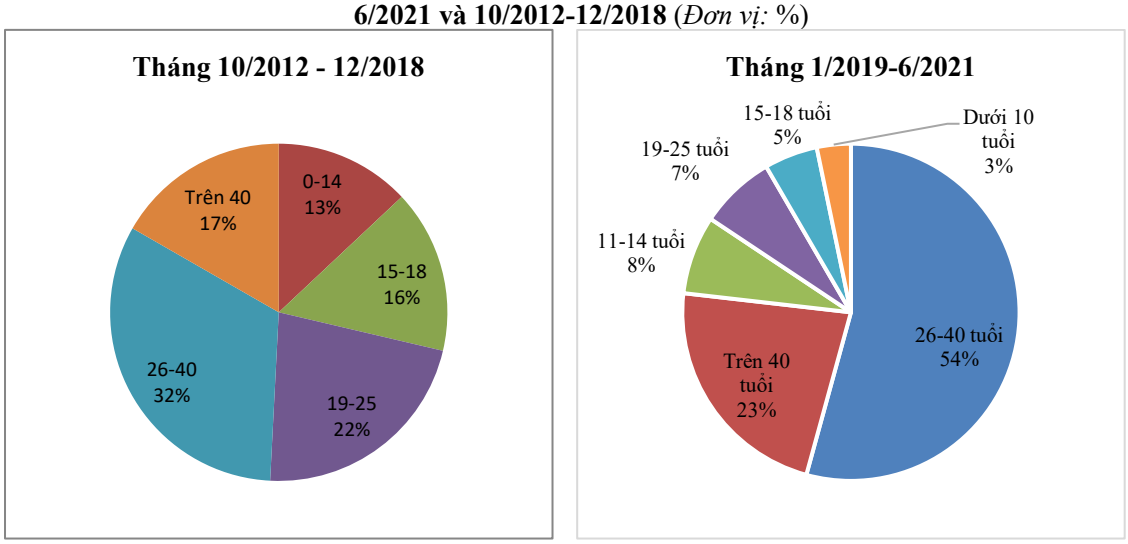
> *..., Đối tượng gọi Đường dây nóng đến thường là người thân của nạn nhân; nhưng cũng có những người không phải là người thân,... những người này thì thường phản ánh đến Đường dây nóng thông qua Zalo, Facebook....*
>
> *PVS Tổng đài viên, nam.*

Độ tuổi của người gọi đến Đường dây nóng

Giai đoạn từ 1/2019- 6/2021, có 54,0% người gọi đến ở độ tuổi 26-40 tuổi; 22,5% ở độ tuổi trên 40 tuổi; có 10,7% trẻ em dưới 14 tuổi đã trực tiếp gọi đến Đường dây nóng.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng người trẻ (từ 25 tuổi trở xuống) gọi đến Đường dây nóng đã giảm khá mạnh, từ 54% (10/2012-12/2018) xuống còn 23% (1/2019-6/2021); trong khi tỷ trọng người từ 26-40 lại tăng từ 32% (10/2012-12/2018) lên 54% (từ 1/2019-6/2021) và nhóm trên 40 tăng từ 17% (10/2012-12/2018) lên 22,5% (từ 1/2019-6/2021).

Biểu đồ 3: Độ tuổi của người gọi đến Đường dây nóng trong 2 giai đoạn: Từ 01/2019-6/2021 và 10/2012-12/2018 (*Đơn vị: %*)



Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Giới tính của người gọi đến Đường dây nóng

Giai đoạn 1/2019-6/2021, tỷ lệ nam giới gọi đến Đường dây nóng chiếm 61,1%, cao gấp hơn 1,5 lần so với nữ giới (nữ chiếm 38,9%). Tỷ lệ này tương đương với giai đoạn trước, khoảng 60% nam và 40% nữ (10/2012-12/2018).

Ngôn ngữ của người gọi đến Đường dây nóng

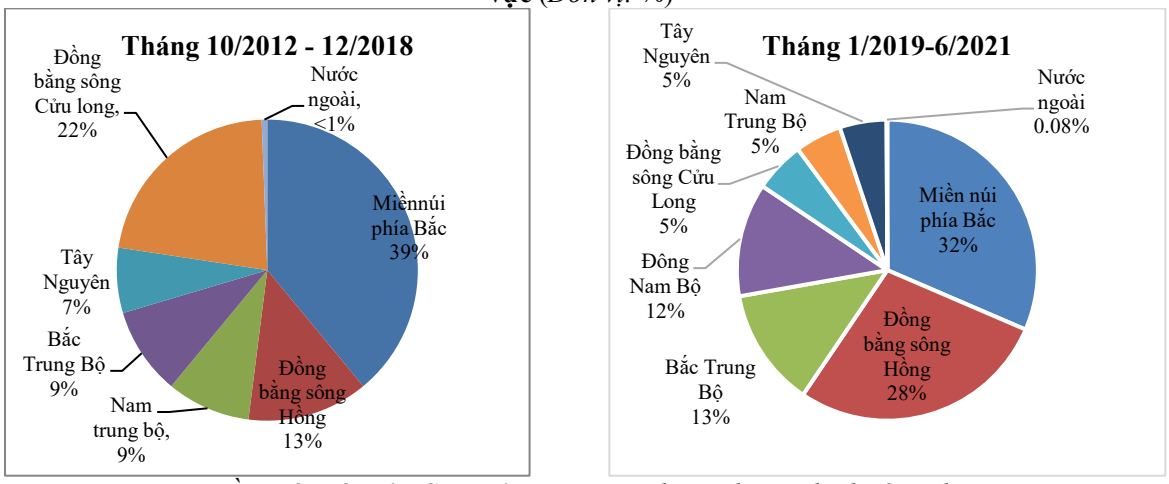
Hầu hết các cuộc gọi đến bằng tiếng Việt. Qua phỏng vấn sâu tổng đài viên cho thấy, có một số rất ít cuộc gọi bằng tiếng dân tộc thiểu số (khoảng 5%) và chưa đến 1% bằng tiếng nước ngoài, tương đương với thời kỳ trước.

Khu vực địa lý

Giai đoạn 1/2019-6/2021, người gọi đến Đường dây nóng từ khu vực "Miền núi phía Bắc" chiếm tỷ lệ cao nhất, 31,5%; tiếp đến là khu vực "Đồng bằng sông Hồng" 28,0%; khu vực "Bắc Trung Bộ" xếp thứ ba 12,7%; và khu vực "Đông Nam Bộ" chiếm 12,2%. Các khu vực "Đồng bằng sông Cửu Long", "Nam Trung Bộ" và "Tây Nguyên" có số lượng người gọi tới Đường dây nóng ít hơn, khoảng 5% tổng số cuộc gọi đến. Cuộc gọi từ nước ngoài chiếm 0,08%, chủ yếu từ Malaysia, Trung Quốc, Lào, v.v.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng cuộc gọi từ khu vực "Đồng bằng sông Hồng" đã tăng hơn 2 lần, từ 13% % (10/2012-12/2018) lên tới 28% (1/2019-6/2021); trái lại, tỷ trọng cuộc gọi từ "Miền núi phía Bắc" mặc dù vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất nhưng đã có xu hướng giảm dần, từ 39% (10/2012-12/2018) xuống 32% (1/2019-6/2021).

Biểu đồ 4: Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng giai đoạn từ 1/2019 đến 6/2021 chia theo khu vực (*Đơn vị:* %)



Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng

Từ tháng 1/2019 đến tháng 9/2021, Đường dây nóng đã tiếp nhận 7.475 cuộc gọi, trong đó có 6.444 cuộc gọi cung cấp thông tin (chiếm 86,2%), 912 cuộc gọi tư vấn tâm lý, chính sách và các dịch vụ hỗ trợ nạn nhân (chiếm 12,2%); và 119 ca chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân (1,6%).

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng cuộc gọi cung cấp thông tin có xu hướng tăng, từ 71,4% (từ 10/2012-12/2018) tăng lên 86,2% (từ 1/2019-9/2021). Trong khi tỷ trọng cuộc gọi về tư vấn chính sách, tâm lý, chính sách và các dịch vụ hỗ trợ nạn nhân lại giảm, từ 26,4% (từ 10/2012-12/2018) xuống còn 12,2% (từ 1/2019-9/2021). Tỷ trọng cuộc gọi về chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân cũng giảm từ 2,23% (từ 10/2012-12/2018) xuống 1,6% (từ 1/2019-9/2021).

Bảng 3. Số lượng cuộc gọi đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ 1/2019 đến 9/2021

	Giai đoạn từ 10/2012-12/2018		**2019**		**2020**		**9 tháng đầu năm 2021**		**Giai đoạn từ 1/2019-9/2021**	
	Số lượng (Cuộc gọi)	Cơ cấu (%)	Số lượng (Cuộc gọi)	Cơ cấu (%)	Số lượng (Cuộc gọi)	Cơ cấu (%)	Số lượng (Cuộc gọi)	Cơ cấu (%)	Số lượng (Cuộc gọi)	Cơ cấu (%)
Tổng số cuộc gọi	**13.571**	**100,0**	**2.520**	**100,0**	**2.826**	**100,0**	**2.129**	**100,0**	**7.475**	**100,0**
Trong đó:										
- Cung cấp thông tin chung	9.686	71,4	2.226	88,3	2.388	84,5	1.830	86,0	6.444	86,2
- Tư vấn tâm lý, chính sách, các dịch vụ và hỗ trợ nạn nhân	3.583	26,4	259	10,3	379	13,4	274	12,9	912	12,2
- Chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân	302	2,2	35	1,4	59	2,1	25	1,2	119	1,6

Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "Cung cấp thông tin"

Giai đoạn 1/2019-6/2021, trong số 5.468 cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "***Cung cấp thông tin***", 94,2% cuộc gọi yêu cầu cung cấp thông tin tìm hiểu về "Đường dây nóng"; 4,8% cần cung cấp thông tin, kiến thức về "Mua bán người"; tỷ lệ rất nhỏ cần cung cấp thông tin về các nội dung khác như việc làm, di cư trong nước, đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, v.v.

Bảng 4. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "Cung cấp thông tin" từ 1/2019-6/2021

	Từ 10/2012-12/2018		Từ 1/2019-6/2021	
	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)
Tổng số cuộc gọi để được "Cung cấp thông tin"	**9.686**	**100,0**	**5.468**	**100,0**
Trong đó:				
- Đường dây nóng	8.479	87,5	5.152	94,2
- Buôn bán người	971	10,0	260	4,8
- Khác (di cư, việc làm, đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng)	236	2,5	56	1,0

Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng cuộc gọi để được cung cấp thông tin về "Đường dây nóng" đã tăng lên, từ 87,5% (từ 10/2012-12/2018) tăng lên 94,2% (từ 1/2019-6/2021), tuy nhiên tỷ trọng cuộc gọi về "Buôn bán người" lại có xu hướng giảm, từ 10% (từ 10/2012-12/2018) giảm xuống 4,5% (từ 1/2019-6/2021).

Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được Tư vấn

Giai đoạn từ 1/2019-6/2021, trong số 785 cuộc gọi đến Đường dây nóng để "***Tư vấn***", có 53,0% cần được "Tư vấn về mua bán người"; 30,4% cần tư vấn "Tìm kiếm nạn nhân, người mất tích"; 3,1% cần tư vấn về "Hỗ trợ tài chính và việc làm"; 4,2% cần "Hỗ trợ pháp lý" và 3,1% cần "Hỗ trợ tài chính và việc làm".

Bảng 5. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để được "Tư vấn" từ 1/2019-6/2021

	Từ 10/2012-12/2015		Từ 1/2019-6/2021	
	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)
Tổng số cuộc gọi để được "Tư vấn	**3.583**	**100,0**	**785**	**100,0**
Trong đó:				
- Tư vấn về Mua bán người	1.688	47,1	416	53,0
- Tìm kiếm nạn nhân, người mất tích	791	22,1	239	30,4
- Hỗ trợ tài chính và việc làm	643	17,9	24	3,1
- Hỗ trợ pháp lý	249	7,0	33	4,2
- Tư vấn tâm lý	18	0,5	21	2,7
- Hỗ trợ y tế	1	0,03	5	0,6
- Khác	193	5,5	47	6,0

Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng cuộc gọi để được "Tư vấn về mua bán người" đã tăng nhẹ, từ 47,1% (từ 10/2012-12/2018) lên 53,0% (từ 1/2019-6/2021); tỷ trọng cuộc gọi "Tư vấn về tìm kiếm nạn nhân, người mất tích" tăng từ 22,1% (từ 10/2012-12/2018) tăng lên 30,4% (từ 1/2019-6/2021); tỷ trọng cuộc gọi "Tư vấn tâm lý" tăng từ 0,50% (từ 10/2012-12/2018) tăng lên 2,7% (từ 1/2019-6/2021). Trái lại, tỷ trọng cuộc gọi cần tư vấn về "Hỗ trợ tài chính và việc làm" đã giảm từ 17,9% xuống còn 3,1%; hoặc cần "Hỗ trợ pháp lý" giảm từ gần 7% (từ 10/2012-12/2018) xuống còn 4,2% (từ 1/2019-6/2021).

Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để Can thiệp, kết nối (chuyển tuyến)

Giai đoạn 1/2019-6/2021, trong số 113 trường hợp cần can thiệp, kết nối (Chuyển tuyến), có 53,1% ca cần "Giải cứu nạn nhân"; 26,5% cần "Thông báo và tìm kiếm người bắt cóc, mất tích"; và 20,4% ca cần "Hỗ trợ nạn nhân trở về".

Bảng 6. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng để Can thiệp, kết nối (Chuyển tuyến) từ 1/2019 đến 6/2021

	Từ 10/2012-12/2015		Từ 1/2019-6/2021	
	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)	Số lượng (cuộc gọi)	Tỉ lệ (%)
Tổng số cuộc gọi "Chuyển tuyến"	**302**	**100,0**	**113**	**100,0**
Trong đó:				
- Giải cứu nạn nhân	96	31,8	60	53,1
- Hỗ trợ nạn nhân trở về	61	20,2	30	26,5
- Thông báo và tìm kiếm người bắt cóc, mất tích	78	25,8	23	20,4
- Khác	67	22,2	0	0

Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Tính riêng 6 tháng đầu năm 2021, số lượng cuộc gọi để "can thiệp, kết nối" (chuyển tuyến) là 19 trường hợp với 28 nạn nhân trong đó có 04 nạn nhân là nam (chiếm 14,3%), 24 nạn nhân là nữ (chiếm 85,7%); 26 nạn nhân là người dân tộc Kinh (chiếm 92,9%), 2 nạn nhân là người dân tộc thiểu số (Thái và Mông) (chiếm 7,1%). Có 21 nạn nhân bị mua bán ở trong nước (chiếm 75%), 7 nạn nhân bị mua bán ra nước ngoài, chiếm 25% (trong đó có 6 trường hợp bị mua bán sang Trung Quốc, 1 trường hợp sang Singapore). Nội dung các ca chuyển tuyến: có 9 ca có nội dung liên quan đến giải cứu nạn nhân; 10 ca can thiệp liên quan đến hỗ trợ pháp lý, tâm lý, giáo dục cho người có nguy cơ trở thành nạn nhân bị mua bán. Loại hình mua bán người: có 5 ca về kết hôn bất hợp pháp; 5 ca nhằm khai thác tình dục; 5 ca về bóc lột sức lao động; 1 nghi ngờ bị bắt cóc; và 3 ca chưa xác định được. Kết quả hỗ trợ: Có 3 trường hợp nạn nhân được giải cứu an toàn, 5 trường hợp người có nguy cơ trở thành nạn nhân bị mua bán được hỗ trợ về tâm lý, pháp lý; 4 trường hợp xác minh không phải nạn nhân của mua bán người, 7 trường hợp đang trong quá trình theo dõi.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, trong số các cuộc gọi "chuyển tuyến", tỷ trọng cuộc gọi để được "Giải cứu nạn nhân" đã có xu hướng tăng từ 31,8% (từ 10/2012-12/2018) lên 53,1% (từ 1/2019-6/2021).

Chuyển tuyến đến các cơ quan có liên quan

Giai đoạn từ 1/2019 đến 6/2021, trong tổng số 113 ca chuyển tuyến, có 56 ca được chuyển tới ngành Lao động-Thương binh và Xã hội, chiếm 49,6%; số ca được chuyển tuyến tới công an các cấp 40 ca, chiếm 35,4%; chuyển tuyến tới các Tổ chức phi chính phủ (trong đó đa số chuyển tuyến đến tổ chức Rồng Xanh và Hagar) 40 ca, chiếm 35,4%; 5 ca được chuyển tuyến tới Bộ đội biên phòng, chiếm 4,4%; 1 ca chuyển tuyến tới Hội LHPN Việt Nam, chiếm 0,9%.

So sánh giữa 2 giai đoạn cho thấy, tỷ trọng ca chuyển tuyến tới các tổ chức phi chính phủ có xu hướng tăng, từ khoảng 15,8% (từ 10/2012-12/2018) lên 35,4% (từ 1/2019-6/2021). Đáng chú ý là trong giai đoạn từ 1/2019-6/2021, chỉ có 01 ca (0,9%) được chuyển tuyến tới Hội LHPN Việt Nam, sụt giảm cả về số lượng và tỷ lệ so với giai đoạn từ 10/2012-12/2018 (7 ca, chiếm 2,32%).

Hộp 1. Ca chuyển tuyến điển hình

Anh S. gọi đến Tổng đài thông báo bạn mình tên là D.N.H. sinh năm 1994 thường trú ở huyện Nghi Xuân, tỉnh Hà Tĩnh cùng 2 người đàn ông nữa xin việc tại một công ty ở TPHCM làm nhân viên bốc xếp ở công ty bánh kẹo nhưng bị lừa bán lên một tàu cá ở Kiên Giang số KG94384 và bị ép buộc lao động, không trả lương, bị đánh đập và giữ giấy tờ tùy thân, anh H. đi làm được 05 ngày. Anh S. cung cấp số điện thoại, định vị của anh H. và tin nhắn thể hiện bị đánh đập tại tàu cá. Tổng đài đã kết nối với Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng, Bộ chỉ huy bộ đội biên phòng tỉnh Kiên Giang đề nghị xác minh và giải cứu cho các nạn nhân. Sau khi 3 lao động trên tàu cá được đưa về Bộ chỉ huy bộ đội biên phòng tỉnh, các lao động đều khẳng định việc lên tàu cá làm việc là tự nguyện và kí hợp đồng làm việc trên tàu cá 3 tháng. Các lao động cũng không bị đánh, ép buộc làm việc hay giữ các giấy tờ tùy thân, họ có nhu cầu được trở về TPHCM làm việc và không tố cáo chủ tàu hay người môi giới. Bộ chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh Kiên Giang đã phối hợp với Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Kiên Giang điều tra, xác minh sự việc không có yếu tố phạm tội. Căn cứ quy định của pháp luật tố tụng hình sự, Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh Kiên Giang đã ra Quyết định không khởi tố vụ án hình sự. Ba người lao động đã trở về TPHCM an toàn.

Nguồn: Báo cáo của Cục Trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội.

Lưu trữ, quản lý thông tin cuộc gọi về mua bán người

Mặt được

Theo quy định của Đường dây nóng, toàn bộ thông tin về cuộc gọi liên quan đến mua bán người (ca/vụ việc) phải được lưu trữ đầy đủ và hệ thống, kể từ khi tiếp nhận cuộc gọi lần đầu tiên đến khi hoàn tất giải quyết vụ việc và đóng ca.

Từ năm 2020, Tổng đài đã hoàn thành việc lắp đặt trang thiết bị, nâng cấp hệ thống kỹ thuật cho Đường dây nóng tại các Tổng đài quốc gia tại Hà Nội, Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang.

"Phần mềm quản lý cuộc gọi MBN" mới đã được đưa vào sử dụng từ năm 2020 cho cả 3 Tổng đài. Quản lý cơ sở dữ liệu về MBN được chia thành 3 nhóm: (i) Ca cung cấp thông tin; (ii) Ca tư vấn; và (iii) Ca chuyển tuyến (ca MBN cần các hỗ trợ, can thiệp).

Trong quá trình sử dụng, phần mềm này đã thường xuyên được cập nhật, sửa đổi, bổ sung để đáp ứng yêu cầu của Tổng đài, tạo thuận lợi cho các NVTĐ trong việc nhập thông tin, lưu trữ và chiết xuất dữ liệu về các ca MBN, phục vụ công tác quản lý ca và báo cáo theo yêu cầu.

Hạn chế

Kết quả phỏng vấn các NVTĐ tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang cho thấy, quá trình sử dụng "Phần mềm quản lý cuộc gọi MBN" mới chưa ổn định, vẫn xảy ra trục trặc kỹ thuật và cần hỗ trợ từ kỹ thuật viên.

Hệ thống lưu trữ thông tin các cuộc gọi điện đến đang được sử dụng chung cho cả hai nhóm đối tượng là Bảo vệ trẻ em và MBN. Do vậy, vào cuối ca làm việc, NVTĐ thường phải sao lưu các ca MBN vào hệ thống quản lý ca MBN, tuy nhiên dễ xảy ra trường hợp sao lưu sót.

> *…, Tổng đài vùng An Giang phụ trách các vùng Đông Nam Bộ, Tây Nam Bộ và có cả 3 tỉnh miền Nam Trung Bộ (Lâm Đồng, Ninh Thuận và Bình Thuận) chắc do lỗi hệ thống tích hợp số liệu nên các cuộc gọi đến từ một số tỉnh khác cũng vào Tổng đài vùng An Giang,…*
>
> *… Vẫn xảy ra một số trục trặc, lỗi kỹ thuật trong quá trình sử dụng phần mềm quản lý cuộc gọi MBN mới,… trong trường hợp có trục trặc thì gọi cho nhân viên kỹ thuật hỗ trợ, họ rất nhiệt tình và xử lý các lỗi kỹ thuật khá nhanh gọn,…*

4.2 Danh bạ điện thoại/liên lạc của các cơ quan, tổ chức liên quan

Mặt được

Trong quá trình thực hiện chuyển tuyến từ Đường dây nóng, các NVTĐ phải thường xuyên sử dụng "Danh bạ điện thoại/liên lạc" để kết nối với các cơ quan, tổ chức liên quan. 100% NVTĐ được hỏi đều đánh giá cao tầm quan trọng của "Danh bạ điện tử", như một công cụ quan trọng để thực hiện hoạt động chuyển tuyến kịp thời, hiệu quả. Trong giai đoạn 1/12019 đến 12/2021, được sự hỗ trợ kỹ thuật của Dự án JICA đã hoàn thành việc nâng cấp hệ thống Danh bạ điện thoại/liên lạc, thu thập và cập nhật thông tin của cán bộ các cơ quan, tổ chức ở cấp trung ương và địa phương (tỉnh, huyện, xã, thôn) được giao nhiệm vụ liên quan đến hoạt động phòng, chống MBN nói chung và chuyển tuyến từ Đường dây nóng nói riêng.

Kết quả phỏng vấn các NVTĐ cho thấy, 100% các ý kiến đều đánh giá tích cực về kết quả nâng cấp Danh bạ điện tử; đánh giá cao về chất lượng thông tin, chất lượng và của Danh bạ điện tử đã được cải thiện căn bản so với giai đoạn trước. Danh bạ điện tử đã hỗ trợ cho việc quản lý, cập nhật thông tin nhanh, chính xác, đồng bộ trên toàn hệ thống của Đường dây nóng. Các NVTĐ tại Tổng đài trung ương (Hà Nội), Tổng đài vùng Đà Nẵng, An Giang và cán bộ đầu mối của các tỉnh/thành phố thường xuyên rà soát, cập nhật thông tin về các cơ quan liên quan (referral agencies).

Hạn chế

Kết quả phỏng vấn sâu các NVTĐ cho thấy, việc cập nhật thông tin cho Danh bạ điện thoại/liên lạc của Đường dây nóng còn nhiều khó khăn, chậm trễ; nhiều trường hợp khi có vụ việc cần liên lạc mới biết thông tin đã thay đổi. Nguyên nhân: (i) Thay đổi thường xuyên cán bộ đầu mối, cán bộ phụ trách công tác MBN ở các cơ quan, tổ chức; (ii) Chưa có quy định chặt chẽ của Đường dây nóng về việc thông báo thay đổi nhân sự, cán bộ; (iii) Chưa có quy định chặt chẽ về việc NVTĐ phải thực hiện rà soát, cập nhật thông tin trong Danh bạ điện thoại/liên lạc ở địa bàn phụ trách. Bên cạnh đó, Đường dây nóng chưa phân bổ nguồn lực cần thiết cho việc cập nhật danh bạ điện thoại/liên lạc.

4.3 Tài liệu hướng dẫn hoạt động

Mặt được

- Trong giai đoạn từ tháng 1/2019 đến tháng 12/2021, được sự hỗ trợ kỹ thuật của Dự án, Cục Trẻ em đã hoàn thiện hệ thống Tài liệu hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống MBN (từ đây gọi là Tài liệu hướng dẫn) để hỗ trợ công tác quản lý, điều hành, triển khai các hoạt động của Đường dây nóng. Các tài liệu hướng dẫn nhằm: (i) Cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản, thiết yếu

nhất cho lãnh đạo và NVTĐ như chức năng, nhiệm vụ, hệ thống tổ chức, bộ máy quản lý, các văn bản quy phạm pháp luật (QPPL); (ii) Hướng dẫn các quy trình, thủ tục trong hoạt động quản lý và hoạt động nghiệp vụ về phòng chống MBN; Hướng dẫn Quy trình tiếp nhận, Quy trình chuyển tuyến từ Đường dây nóng, Quy trình hỗ trợ nạn nhân bị MBN; (iii) Sử dụng làm liệu tập huấn nghiệp vụ, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho NVTĐ, đặc biệt là NVTĐ mới.

Các nội dung đã được cải thiện trong tài liệu hướng dẫn mới gồm: (i) Đã cập nhật hệ thống các văn bản QPPL trong lĩnh vực phòng, chống MBN; (ii) Đã hoàn thiện hệ thống câu hỏi cho phù hợp với bối cảnh hiện tại về công tác phòng, chống MBN và mô hình hoạt động của Tổng đài Quốc gia Bảo vệ trẻ em 111; (iii) Đã hoàn thiện Quy trình tiếp nhận cuộc gọi MBN, Quy trình chuyển tuyến từ Đường dây nóng, Quy trình hoạt động của các đầu mối chuyển tuyến từ Đường dây nóng; (iv) Đã tuyển tập được các ca MBN điển hình trong thực tế; (v) Đã tập hợp thành hệ thống các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho NVTĐ của Đường dây nóng phòng, chống MBN.

Một số tài liệu hỗ trợ cho Đường dây nóng đã được xây dựng như: Sổ tay về chính sách, pháp luật và địa chỉ dịch vụ hỗ trợ nạn nhân bị mua bán hòa nhập cộng đồng; Bộ tài liệu hướng dẫn thực hành chuyển tuyến, hỗ trợ hòa nhập cồng đồng cho nạn nhân bị mua bán; Tờ rơi về quyền của nạn nhân và các dịch vụ hỗ trợ nạn nhân bị mua bán, v.v.

> *Trong 2 năm qua, hệ thống tài liệu hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng đã được quan tâm xây dựng và hoàn thiện,… nhờ đó, các NVTĐ đã thuận lợi hơn nhiều trong thực hiện các quy trình, hoạt động nghiệp vụ của Đường dây nóng,… chúng tôi đã sử dụng các tài liệu hướng dẫn trong công việc hàng ngày, giúp chúng tôi xử lý công việc tự tin, chắc chắn hơn,…*
>
> *… đối với các cán bộ đầu mối ở các cơ quan, tổ chức chuyển tuyến ở cấp trung ương và địa phương, tài liệu hướng dẫn hoạt động là vô cùng quan trọng vì chúng tôi thường phải kiêm nhiệm nhiều hoạt động chuyên môn khác nhau, khó "thuộc" hết các quy định chi tiết, các quy trình, hoạt động cụ thể,…*
>
> *… khi xử lý các vụ việc về MBN trong thực tế, sẽ không tránh khỏi những tình huống khó khăn, vượt quá hiểu biết, kiến thức của bản thân,…. Trong trường hợp đó, việc tham khảo các tài liệu hướng dẫn để có thêm thông tin, kiến thức hoặc gợi ý về quy trình xử lý hoặc phương hướng giải quyết vụ việc,…*
>
> *,… Những hỗ trợ của JICA thực sự hữu ích đối với công tác chuyên môn, nghiệp vụ của Tổng đài, của Đường dây nóng,…*
>
> *PVS Tổng đài viên, nam.*

<u>*Hạn chế*</u>

Kết quả phỏng vấn sâu NVTĐ cho thấy, hệ thống tài liệu hướng dẫn vẫn cần tiếp tục bổ sung, hoàn thiện để hỗ trợ hoạt động của Tổng đài và các cơ quan có liên quan. Quy trình xử lý các trường hợp MBN hiện đang chia thành 2 loại, gồm: (i) Quy trình xử lý đối với nạn nhân MBN là trẻ em, và (ii) Quy trình xử lý đối với nạn nhân MBN ngoài độ tuổi trẻ em (người lớn). Hiện tại quy trình xử lý ca MBN đối với nạn nhân là trẻ em khá rõ ràng, tuân thủ theo đúng quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP. Tuy nhiên Quy trình xử lý ca MBN đối với người lớn, do yêu cầu hỗ trợ đa dạng, liên quan tới nhiều cơ quan, tổ chức nên đòi hỏi quy trình xử lý phức tạp hơn, linh hoạt hơn. Các tài liệu hướng dẫn hiện tại chưa bao quát được các tình huống trong thực tế, gây khó khăn nhất định cho NVTĐ trong quá trình xử lý ca MBN, đặc biệt là NVTĐ còn thiếu kinh nghiệm thực tế.

4.4 Bộ máy tổ chức và nhân sự

Bộ máy tổ chức của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và 2 Tổng đài vùng tại Đà Nẵng và An Giang đã được thiết lập và vận hành theo đúng quy định của Luật Trẻ em và Nghị định số 56/2017/NĐ-CP.

Sơ đồ bộ máy tổ chức của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và 2 Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang như sau:

Bộ máy tổ chức của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và 2 Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang gồm:

- Lãnh đạo Tổng đài phụ trách lĩnh vực phòng chống MBN: 01 người, chịu trách nhiệm quản lý chung (về tổ chức, nhân sự, hành chính, kỹ thuật) và quản lý hoạt động chuyên môn trong lĩnh vực phòng chống MBN.

- Trưởng nhóm MBN: 01 người, chịu trách nhiệm tham mưu, hỗ trợ cho Lãnh đạo Tổng đài về các hoạt động chuyên môn trong lĩnh vực phòng, chống MBN.

- Trưởng ca: Phân công 1 trưởng ca chịu trách nhiệm chung trong một ca làm việc. Trưởng ca có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, tư vấn về chuyên môn cho các NVTĐ; lượng giá và ra quyết định về các hỗ trợ can thiệp, kết nối tới các cơ quan/tổ chức/cá nhân có liên quan; tổng hợp và báo cáo kết quả ca làm việc (sổ giao ca); chấm công cho NVTĐ trong ca làm việc. Lãnh đạo Tổng đài phân công trưởng ca theo chế độ luân phiên.

- Nhân viên tổng đài: Thường bố trí từ 2 đến 5 NVTĐ trong 1 ca làm việc. NVTĐ chịu sự quản lý trực tiếp của Trưởng ca và Trưởng nhóm MBN; trực tiếp tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi về MBN.

- Nhân viên tổng hợp báo cáo: 01 người, chịu trách nhiệm hỗ trợ lãnh đạo Tổng đài tổng hợp thông tin, dữ liệu về các cuộc gọi MBN (số lượng, phân loại, xử lý, can thiệp, kết nối, kết quả, khó khăn, khuyến nghị); chuẩn bị các "Báo cáo nhanh" về các ca can thiệp khẩn cấp và "Báo cáo hàng tháng"của Trung tâm vùng về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

- Kỹ thuật viên: Mỗi Trung tâm cuộc gọi sẽ có 01 kỹ thuật viên hỗ trợ về phần cứng và phần mềm quản lý cuộc gọi MBN.

- Các NVTĐ có trách nhiệm tham gia hoạt động truyền thông, giáo dục cộng đồng về bảo vệ trẻ em và phòng chống MBN. NVTĐ có thể tham gia các chuyến công tác thực địa, trực tiếp tới địa bàn có nạn nhân bị MBN để tham gia giải quyết vụ việc cùng các cơ quan liên quan.

Nhân sự của các Trung tâm vùng

Nhân sự của các Tổng đài về cơ bản không thay đổi về số lượng và cơ cấu so với năm 2019.

Trung tâm vùng Hà Nội: 1 lãnh đạo phụ trách, 1 trưởng nhóm MBN và 13 NVTĐ trong đó 100% là nữ, độ tuổi từ 25 đến 40 tuổi. Trình độ giáo dục đạt được: 100% tốt nghiệp đại học trở lên; 100% đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Trung tâm vùng Đà Nẵng: 1 lãnh đạo phụ trách, 1 trưởng ca và 5 tổng đài viên (2 nam và 3 nữ); độ tuổi từ 25-40 tuổi. Trình độ giáo dục đạt được: 100% tốt nghiệp đại học trở lên; 100% đã đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Trung tâm vùng An Giang: 1 lãnh đạo phụ trách, 1 trưởng ca và 5 tổng đài viên (2 nam và 3 nữ); độ tuổi từ 25 – 40 tuổi. Trình độ giáo dục đạt được: 100% tốt nghiệp đại học trở lên; 100% đã đã được tham gia các khóa tập huấn về phòng chống MBN và tập huấn nghiệp vụ Tổng đài viên tư vấn, hỗ trợ nạn nhân bị MBN.

Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng của NVTĐ

Để thực hiện nhiệm vụ được giao, NVTĐ cần có các kiến thức và kỹ năng cơ bản gồm:

- Kiến thức: (i) Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về phòng chống mua bán người, bảo vệ trẻ em và các luật, chính sách khác có liên quan; (ii) Kiến thức về tâm lý học, chăm sóc sức khỏe; (iii)

Kiến thức về MBN, PCMBN; (iv) Hiểu biết về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các quy trình công tác của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị MBN; Hiểu biết về chức năng nhiệm vụ và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác phòng chống MBN ở cấp trung ương và địa phương; đặc biệt là cơ chế phối hợp chuyển tuyến; (v) Các kiến thức khác có liên quan.

Yêu cầu: Tốt nghiệp đại học trở lên trong các chuyên ngành luật, tâm lý, công tác xã hội và tương đương.

- Kỹ năng: Kỹ năng thu thập, khai thác thông tin trong các tình huống phức tạp, nhạy cảm; Kỹ năng thấu cảm, xử lý im lặng (nạn nhân gọi đến nhưng không thể nói, trình bày vì lo lắng, hồi hộp, sợ hãi, tức giận); Kỹ năng xác định vấn đề; Kỹ năng tham vấn, tư vấn (kỹ năng lắng nghe, đặt câu hỏi, phản hồi); Kỹ năng xây dựng chiến lược, kế hoạch tương lai cho thân chủ; Kỹ năng thương thuyết, thuyết phục (đối tác, cơ quan có liên quan); Kỹ năng làm việc tai thực địa; Kỹ năng tự giải tỏa tâm lý, cảm xúc, tình cảm sau khi quá trình phải tiếp xúc và xử lý những tình huống bạo lực, nguy hiểm, buồn đau; Kỹ năng làm việc với trẻ em và nạn nhân bị MBN;

Kỹ năng của Trưởng đài, trưởng ca: Kỹ năng theo dõi, giám sát NVTĐ trong toàn bộ quá trình tiếp nhận và xử lý vụ việc; Kỹ năng đánh giá tình huống (lượng giá) và ra quyết định chuyển tuyến; Kỹ năng tổng hợp, viết báo cáo.

Yêu cầu: Các NVTĐ cần được tập huấn các kỹ năng cơ bản của NVTĐ; được trang bị "Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ"; có người giám sát, tư vấn, hỗ trợ kỹ thuật trong các trường hợp cần thiết.

Đánh giá năng lực hiện tại của Đường dây nóng

Mặt được

Kết quả phỏng vấn các NVTĐ cho thấy, 100% ý kiến đánh giá bộ máy tổ chức của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và 2 tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang hiện tại là hợp lý, đảm bảo cung cấp các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị MBN kịp thời, hiệu quả.

Năng lực cung cấp dịch vụ về phòng, chống MBN của các Tổng đài vùng tại An giang và Đà Nẵng đã được cải thiện căn bản trong 2 năm gần đây (2020-2021), bảo đảm các Tổng đài vùng có đủ năng lực để tiếp nhận và xử lý các ca MBN, làm giảm bớt tình trạng quá tải của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội.

Nâng cao năng lực cho Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang về MBN đã được triển khai khá đồng bộ gồm nâng cấp hệ thống kỹ thuật, xây dựng "Phần mềm quản lý cuộc gọi MBN" mới, hoàn thiện các tài liệu hướng dẫn hoạt động của các Tổng đài và nâng cao năng lực cho NVTĐ.

Kết quả từ tháng 5/2020 các Tổng đài vùng An Giang và Đà Nẵng đã chính thức tiếp nhận và xử lý ca MBN trong phạm vi địa bàn phụ trách.

> *Sau khi NVTĐ An Giang trải qua nhiều lớp đào tạo về MBN thì Tổng đài Trung ương tại Hà Nội mới chuyển giao ca MBN cho Tổng đài vùng An Giang…*
>
> *Tổng đài vùng An Giang chính thức tiếp nhận các cuộc gọi liên quan đến MBN từ tháng 5 năm 2020. Từ đó đến này, Tổng đài vùng An Giang đã tiếp nhận khoảng trên 20 ca có liên quan đến MBN,…*
>
> *Tổng đài vùng Đà Nẵng đã thực hiện đầy đủ các chức năng như tiếp nhận thông tin về MBN; thực hiện khai thác thông tin, tư vấn; thực hiện sàng lọc thông tin;kết nối và chuyển thông tin đến các cơ quan, tổ chức để giải quyết*
>
> *PVS Tổng đài viên, nam.*

Khó khăn

Kết quả phỏng vấn sâu các NVTĐ đã phản ánh một số bất cập như sau:

(i) ***Về số lượng cán bộ*** quản lý và NVTĐ: Mặc dù các Tổng đài đã tuyển đủ số lượng cán bộ và NVTĐ theo biên chế được giao và đã đủ NVTĐ để phân chia vào các ca làm việc. Tuy nhiên, theo ý kiến của các NVTĐ thì số lượng NVTĐ hiện tại vẫn chưa tương xứng với khối lượng công việc thực tế (100% ý kiến). Đặc biệt, khi có NVTĐ nghỉ thai sản, nghỉ ốm, nghỉ phép thì tình trạng thiếu NVTĐ càng rõ rệt hơn.

(ii) Tình trạng quá tải công việc tại các Tổng đài vẫn tiếp tục diễn ra, đặc biệt tại Tổng đài Trung ương Hà Nội. Các nguyên nhân của tình trạng quá tải công việc:

- Thực tế, các NVTĐ đang thực hiện khối lượng nhiều hơn so với định mức; mỗi NVTĐ phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, công việc khác nhau. Ngoài nhiệm vụ của Tổng đài viên, các NVTĐ luân phiên làm nhiệm vụ trưởng ca, hoặc kiêm Trưởng nhóm MBN, kiêm nhân viên tổng hợp báo cáo; tham gia họp trực tuyến với Tổng đài Trung ương; kiêm nhân viên hành chính, kiêm báo cáo viên trong các hoạt động truyền thông tại cộng đồng về MBN, đi công tác tại thực địa để tham gia giải quyết các vụ việc về MBN tại địa phương, v.v. Các NVTĐ đều phải rất nỗ lực để hoàn thành hết các nhiệm vụ được giao trong ca làm việc, bên cạnh đó NVTĐ phải làm thêm ngoài giờ để xử lý các công việc được giao

kiêm nhiệm (100% ý kiến).

- Số lượng NVTĐ vẫn giữ nguyên, trong khi khối lượng công việc của các Tổng đài ngày càng tăng thêm.

- Số lượng người dân và các cơ quan, tổ chức biết về Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em và Đường dây nóng phòng chống MBN ngày càng nhiều nên số lượng cuộc gọi đến các Tổng đài tiếp tục gia tăng;

- Các Tổng đài càng tăng thêm nhiều kênh tiếp nhận thông tin qua App, Fanpage, mail, thư điện tử (email), Zalo, v.v... nhằm tạo thuận lợi cho người sử dụng trong việc kết nối với Đường dây nóng, tuy nhiên cũng làm tăng thêm nhiệm vụ và khối lượng công việc của các NVTĐ. Các NVTĐ sẽ thêm nhiệm vụ kiểm tra và trả lời tin nhắn trên email, Zalo, fanpage, App, v.v...

- Trong thời gian triển khai các chính sách hỗ trợ của Chính phủ cho người dân và doanh nghiệp bị ảnh hưởng của Đại dịch COVID-19 năm 2020 và 2021, các Tổng đài được giao nhiệm vụ nhận các cuộc gọi và giải đáp thông tin về các chính sách này,[6] nên số cuộc gọi đến Tổng đài tăng đột biến.

(iii) Thời gian hoạt động: Tổng đài Trung ương tại Hà Nội trực Đường dây nóng 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần; trong khi 2 Tổng đài trực trong khung giờ từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Tất cả các cuộc gọi trong phạm vi cả nước trong khung thời gian từ 7 giờ tối hôm trước đến 7 giờ sáng hôm sau vẫn phải chuyển hướng về Tổng đài trung ương tại Hà Nội.

> *Ngoài nhiệm vụ trực tổng đài, các NVTĐ còn được giao các công việc hành chính, tổng hợp, báo cáo, đi tập huấn nghiệp vụ, đi họp, đi công tác thực địa,… Trong ca làm việc phải tập trung nhận cuộc gọi và xử lý các vụ việc,… vì vậy các công việc nói trên phải làm ngoài ca làm việc hoặc vào ngày nghỉ,…*
>
> *…, Nếu có NVTĐ tham gia tập huấn, đào tạo, đi công tác thực địa, thì các NVTĐ còn lại phải tăng số ca làm việc trong tuần nhiều hơn bình thường,…*
>
> *…, Tổng đài có 6 cán bộ, hiện đang có 1 người nghỉ thai sản, bố trí 5 người cho 2 ca làm việc, nếu có người nghỉ ốm là cũng khá căng về thời gian làm việc và khối lượng công việc cần giải quyết,…*
>
> *PVS NVTĐ tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang.*

Về chất lượng cán bộ và NVTĐ

Mặt được:

- Các NVTĐ hiện tại đều đạt các tiêu chuẩn về bằng cấp chuyên môn, 100% tốt nghiệp đại học trở lên trong các chuyên ngành phù hợp như luật, tâm lý, công tác xã hội và tương đương.

- Trình độ nghiệp vụ của NVTĐ đã tốt hơn so với 2 năm trước đây (2019). Số lượng NVTĐ có đủ năng lực và bản lĩnh để lượng giá và ra quyết định các ca cần hỗ trợ, can thiệp (chuyển tuyến) chính xác và kịp thời đã tăng lên trong 2 năm gần đây: Năm 2019 mới có từ 2-3 NVTĐ tại Hà Nội và từ 1-2 NVTĐ tại Tổng đài vùng An Giang; đến năm 2021, số lượng này đã tăng lên 4-5 NVTĐ tại Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và 2-3 NVTĐ tại Tổng đài vùng An Giang và 2 NVTĐ tại Tổng đài vùng Đà Nẵng.

- 100% NVTĐ đã được tập huấn các kiến thức, kỹ năng cơ bản; một số NVTĐ đã được tham gia nhiều khóa tập huấn nâng cao về nghiệp vụ, kỹ năng về MBN.

> *So với 2-3 năm trước đây, trình độ của NVTĐ đã được cải thiện nhiều,… trước đây chỉ có 1-2 NVTĐ có đủ kiến thức và bản lĩnh để "cầm máy" nhận những ca MBN, quá trình xử lý các ca MBN phải liên tục tham vấn chuyên gia và NVTĐ có kinh nghiệm ở Hà Nội,…*
>
> *Đến thời điểm hiện tại, sau rất nhiều nỗ lực học hỏi và được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ, số NVTĐ có thể tự tin "cầm máy"các ca MBN đã tăng lên, mặc dù chỉ thêm 1-2 người cũng rất quý vì NVTĐ có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về MBN rất hiếm, phải đào tạo và rèn luyện qua công việc thực tế nhiều năm mới thành nghề được,…*
>
> *PVS NVTĐ tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang.*

Khó khăn, hạn chế:

(i) Năng lực của các NVTĐ về lĩnh vực MBN vẫn chưa đồng đều. Một số NVTĐ cần tiếp tục nâng cao kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm để tiếp nhận thông tin và xử lý các tình huống khó về MBN, bao gồm các NVTĐ tại Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang và các NVTĐ có thâm niên làm việc trong lĩnh vực MBN dưới 3 năm.

(ii) Mặc dù đã được cải thiện so với năm 2019, tuy nhiên số lượng NVTĐ có đủ năng lực và

---

[6] Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ và Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch COVID-19. Nghị quyết số 68/NQ-CP ngày 1/7/2021 về một số chính sách hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do Đại dịch COVID-19.

bản lĩnh để lượng giá và ra quyết định các ca cần hỗ trợ, can thiệp (chuyển tuyến) chính xác và kịp thời vẫn còn hạn chế, mới đạt khoảng 30% số NVTĐ.

(iii) Vẫn thiếu NVTĐ sử dụng được ngôn ngữ nước ngoài và ngôn ngữ DTTS. Thực tế, 3 Tổng đài vùng đã tiếp nhận hệ thống cộng tác viên ngôn ngữ để hỗ trợ tư vấn viên khi nhận cuộc gọi bằng ngôn ngữ nước ngoài hoặc ngôn ngữ DTTS; tuy nhiên, một số NVTĐ muốn học ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh, để có thể làm việc hiệu quả hơn.

Các kiến nghị về bộ máy tổ chức và đội ngũ cán bộ, nhân viên

Các NVTĐ tham gia phỏng vấn đề xuất một số khuyến nghị sau đây:

(i) Giai đoạn 2022-2025 sẽ có nhiều yếu tố mới tác động tới hoạt động của Tổng đài quốc gia như: bối cảnh kinh tế-xã hội trong nước và quốc tế có nhiều thay đổi; tác động của Đại dịch COVID-19; số lượng cuộc gọi đến Tổng đài quốc gia (về bảo vệ trẻ em và MBN) có xu hướng tăng lên. Để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ của Tổng đài trong giai đoạn 2022-2025, cần tiến hành một đánh giá tổng thể để xác định nhu cầu về số lượng và cơ cấu NVTĐ theo trình độ, làm căn cứ cho việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng, sử dụng và đào tạo NVTĐ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

(ii) Cần chú trọng nâng cao chất lượng đội ngũ NVTĐ, đảm bảo tất cả các NVTĐ có đủ kiến thức, kỹ năng và thông tin cập nhật nhất về MBN; và ít nhất 50% NVTĐ có đủ năng lực và bản lĩnh để lượng giá và ra quyết định các ca cần hỗ trợ, can thiệp (chuyển tuyến) chính xác và kịp thời.

(iii) Cần quan tâm đến các chế độ, phúc lợi, đời sống của NVTĐ để họ yên tâm làm việc và gắn bó lâu dài với công việc.

Về đào tạo, tập huấn cho NVTĐ và cán bộ các cơ quan liên quan

Kết quả khảo sát các NVTĐ và cán bộ các cơ quan liên quan cho thấy

Mặt được

Trong 3 năm từ 2019-2021, công tác tập huấn, đào tạo cho các NVTĐ và cán bộ các cơ quan liên quan trong lĩnh vực phòng, chống MBN đã được cơ quan chủ quản (Cục Trẻ em, Bộ LĐ-TB&XH), các tổ chức quốc tế, các nhà tài trợ, đặc biệt là Dự án ưu tiên hỗ trợ.

Trong khuôn khổ Dự án, trong giai đoạn 2019-2021 đã tổ chức được 9 khóa đào tạo với 229 người tham dự gồm NVTĐ và nhân viên công tác xã hội của các Trung tâm Công tác xã hội của các tỉnh/thành phố tham gia Dự án và cả nước.

Kết quả phỏng vấn sâu NVTĐ và cán bộ các cơ quan liên quan cho thấy, 100% đều đánh giá rất tốt về kết quả và hiệu quả của hoạt động đào tạo, tập huấn, đặc biệt là các khóa đào tạo, tập huấn trong khuôn khổ Dự án.

- Đối tượng tập huấn, đào tạo: Có 2 nhóm đối tượng chính gồm

+ Các NVTĐ của Tổng đài trung ương tại Hà Nội, Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang;

+ Cán bộ các cơ quan liên quan (thành viên Ban chỉ đạo về Phòng, chống MBN ở cấp trung ương và địa phương - Ban chỉ đạo 138) như Sở Lao động-Thương binh và Xã hội, các Chi cục phòng chống tệ nạn xã hội, các Trung tâm công tác xã hội, các cơ sở bảo trợ xã hội, Sở Công An, Bộ đội Biên phòng, Hội phụ nữ, v.v...

- Nội dung đào tạo, tập huấn được thiết kế phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của các nhóm đối tượng tham gia tập huấn.

+ Nội dung đào tạo, tập huấn cho NVTĐ: Kiến thức, kỹ năng cơ bản và nâng cao liên quan đến nghiệp vụ của NVTĐ MBN. Một số khóa tập huấn chuyên sâu về tiếp nhận và hỗ trợ, can thiệp cho nạn nhân MBN; tư vấn, trợ giúp tâm lý cho nạn nhân và người nhà nạn nhân MBN; phân tích, đánh giá tình huống (lượng giá) và ra quyết định chuyển tuyến, kiến thức về tâm lý học, v.v...

+ Nội dung đào tạo, tập huấn cho cán bộ các cơ quan liên quan: Kiến thức, kỹ năng chung về phòng, chống MBN như hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về phòng chống mua bán người, bảo vệ trẻ em; Hiểu biết về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các quy trình công tác của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị MBN; Hiểu biết về chức năng nhiệm vụ và quy chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác phòng chống MBN ở cấp trung ương và địa phương; đặc biệt là cơ chế phối hợp chuyển tuyến, v.v…

- Hình thức đào tạo: Khóa đào tạo, tập huấn tập trung từ 1-5 ngày. Trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19 nên một số khóa đào tạo, tập huấn đã phải chuyển sang online.

Một số khóa đào tạo chuyên sâu cho NVTĐ được tổ chức theo hình thức kèm cặp, chia thành 2 giai đoạn: giai đoạn 1 học tập trung (từ 2-5 ngày) và giai đoạn 2 các chuyên gia sẽ tiếp tục kèm cặp cho NVTĐ trong quá trình làm việc thực tế (tháng). Các NVTĐ đánh giá cao hình thức đào tạo kèm cặp này vì bên cạnh học tập các kiến thức, kỹ năng; họ còn được chuyên gia kèm cặp để áp dụng các kiến thức, kỹ năng vào thực tế công việc. NVTĐ có thể lựa chọn 1 ca MBN thực tế mà họ đang trực tiếp theo dõi để làm bài tập thực hành. Các chuyên gia sẽ theo dõi quá trình NVTĐ xử lý ca MBN để tư vấn, góp ý cho họ khi gặp các tình huống khó khăn, phức tạp. Chuyên gia lắng nghe những băn khoăn của NVTĐ

và đưa ra những lời khuyên từ những kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn của họ. Các NVTĐ được tham gia các khóa đào tạo theo hình thức này đều đánh giá là đã tiếp thu được rất nhiều kiến thức, kỹ năng bổ ích, thiết thực, có thể áp dụng ngay vào công việc hàng ngày.

- Thành lập và duy trì nhóm chuyên gia về tư vấn và đào tạo cho NVTĐ gồm các chuyên gia có chuyên môn và kinh nghiệm nhiều năm trong lĩnh vực tâm lý, phòng chống mua bán người. Chi phí do Ngân sách Nhà nước và các Dự án, trong đó có Dự án JICA hỗ trợ. Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy, các NVTĐ và các đối tượng đã được tham gia các khóa đào tạo về MBN có chuyên gia kèm cặp, hỗ trợ đã đánh giá rất cao về tính hữu ích và hiệu quả của hình thức đào tạo này. Hình thức đào tạo này đặc biệt phù hợp với nhu cầu đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu cho NVTĐ và cán bộ của các cơ quan, tổ chức tham gia vào công tác phòng, chống MBN.

Tập huấn của Cục trẻ em nâng cao năng lực cho NVTV

Tôi đã tham gia nhiều lớp tập huấn của JICA về nâng cao năng lực cho NVTV trong việc tiếp nhận và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán

Ngoài ra, còn dự án UNICEF tổ chức tập huấnvề tư vấn hỗ trợ trẻ em trong bối cảnh đại dịch COVID-19, khóa học do PLAN International tổ chức về bình đẳng giới; 2-3 lớp tập huấn do Vương quốc Anh tài trợ về hỗ trợ nạn nhân MBN; Hagar tập huấn về nhận diện ca MBN và các kĩ năng tư vấn cho nạn nhân MBN,…

Trong 3 năm qua, nhiều các khóa tập huấn đã được các cơ quan, tổ chức liên tục tổ chức, trong đó JICA tổ chức nhiều tập huấn nhất. Các khóa tập huấn được tổ chức theo nhiều hình thức khác nhau, cho nhiều nhóm đối tượng khác nhau,… có khóa tập huấn dành riêng cho NVTĐ, có lớp tập huấn kết hợp NVTĐ với cán bộ của Trung tâm Công tác xã hội của các tỉnh ở miền Bắc, miền Trung và miền Nam,…

Riêng năm 2021, trong bối cảnh giãn cách xã hội do đại dịch Covid nên hầu hết các cuộc tập huấn được tổ chức theo hình thức online. Riêng em đã tham gia khoảng 3-4 cuộc online do TĐQG HN tổ chức, nội dung về kỹ năng nghiệp vụ. Khóa gần đây nhất là tập huấn về kỹ năng xác định vấn đề, từ 27-29/9/2021,…

Các khóa tập huấn được tổ chức ngày càng tốt và chuyên nghiệp hơn, nội dung tập huấn trong nhiều lĩnh vực kiến thức, kỹ năng cần thiết nhất và cả kỹ năng bổ trợ; công tác hậu cần cũng ngày càng được cải thiện.

PVS NVTĐ và cán bộ các cơ quan, tổ chức tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang.

Khó khăn

Trong 2 năm 2020 và 2021, do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 nên nhiều khóa tập huấn phải thực hiện theo hình thức online, gây khó khăn nhất định trong truyền tải các nội dung đào tạo; đặc biệt là các nội dung cần thực hành.

Các NVTĐ được tham gia tập huấn, đào tạo chưa đồng đều giữa các Tổng đài vùng và giữa các nhóm NVTĐ (theo nhóm tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân và nuôi con nhỏ). Các NVTĐ tại Hà Nội được tham gia tập huấn nhiều nhất nhất, cả về số lượng và chất lượng. Trong khi NVTĐ tại An giang và Đà Nẵng khó tham gia tập huấn hơn do phải ra Hà Nội tập huấn tập trung. Tính từ năm 2019 đến 2021, bình quân các NVTĐ Hà Nội được tham gia khoảng 4-5 khóa tập huấn/năm, trong đó có từ 2-3 khóa liên quan đến MBN và Đường dây nóng; trong khi đó ở An Giang và Đà Nẵng, mỗi NVTĐ bình quân chỉ tham gia bình quân khoảng 2 khóa tập huấn/năm.

Các NVTĐ thường phải tham gia tập huấn luân phiên, vì vẫn phải duy trì ca trực tổng đài Đường dây nóng. Các khóa tập huấn tổ chức trong thời gian dài (từ 2-4 tuần) và ở địa điểm xa nhà là rào cản đối với nữ NVTĐ có gia đình, đang nuôi con nhỏ.

Kiến nghị:

(i) Cần thiết tổ chức nhiều hơn nữa các khóa đào tạo, tập huấn cho NVTĐ. Cần tổ chức các khóa tập huấn phù hợp với đặc thù của công việc của NVTĐ và đảm bảo tất cả NVTĐ đều có cơ hội tham gia tập huấn. Cần ưu tiên tập huấn cho các NVTĐ tại Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang.

Các khóa tập huấn cần có nhạy cảm giới, bảo đảm cho NVTĐ nữ đang mang thai và nuôi con nhỏ có cơ hội tham gia các khóa đào tạo bình đẳng với các NVTĐ khác (ưu tiên lựa chọn khóa học, thời gian học; hỗ trợ chi phí mang theo con nhỏ hoặc chi phí gửi con nhỏ trong thời gian học tập; hỗ trợ chi phí đi lại, v.v...).

(ii) Nội dung tập huấn: Bên cạnh các khóa đào tạo cơ bản và các khoá đào tạo chuyên sâu cho NVTĐ, cần tiếp tục tổ chức các khóa đào tạo nâng cao, chuyên sâu cho các NVTĐ đã có thâm niên công tác trong lĩnh vực MBN trên 5 năm, giúp họ có đủ năng lực để đánh giá tình huống (lượng giá) và ra quyết định chuyển tuyến chính xác. Nhiều NVTĐ chưa có đủ kiến thức về tâm lý học và kỹ năng tư vấn tâm lý cho nạn nhân và người nhà nạn nhân.

Kiến thức: Cập nhật thông tin luật pháp, chính sách liên quan đến phòng chống MBN, bảo vệ

trẻ em và các luật, chính sách khác có liên quan; Kiến thức về tâm lý học, chăm sóc sức khỏe; Kiến thức về MBN, PCMBN; Chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của hệ thống phòng chống MBN, các quy trình công tác của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị MBN; Hiểu biết về chức năng nhiệm vụ và cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác phòng chống MBN ở cấp trung ương và địa phương; đặc biệt là cơ chế phối hợp chuyển tuyến; Các kiến thức khác có liên quan.

Kỹ năng: Kỹ năng thu thập, khai thác thông tin trong các tình huống phức tạp, nhạy cảm; Kỹ năng thấu cảm, xử lý im lặng (nạn nhân gọi đến nhưng không thể nói, trình bày vì lo lắng, hồi hộp, sợ hãi, tức giận); Kỹ năng xác định vấn đề; Kỹ năng tham vấn, tư vấn (kỹ năng lắng nghe, đặt câu hỏi, phản hồi); Kỹ năng xây dựng chiến lược, kế hoạch tương lai cho thân chủ; Kỹ năng thương thuyết, thuyết phục (đối tác, cơ quan có liên quan); Kỹ năng làm việc tai thực địa; Kỹ năng tự giải tỏa tâm lý, cảm xúc, tình cảm sau khi quá trình phải tiếp xúc và xử lý những tình huống bạo lực, nguy hiểm, buồn đau; Kỹ năng làm việc với trẻ em và nạn nhân bị MBN; Kỹ năng theo dõi, giám sát NVTĐ trong toàn bộ quá trình tiếp nhận và xử lý vụ việc; Kỹ năng đánh giá tình huống (lượng giá) và ra quyết định chuyển tuyến; Kỹ năng tổng hợp, viết báo cáo; Tiếng nước ngoài. Mặc dù Dự án đã hỗ trợ cung cấp "Cộng tác viên" về ngôn ngữ để hỗ trợ NVTĐ khi họ nhận và xử lý các cuộc gọi bằng tiếng nước ngoài hoặc ngôn ngữ dân tộc thiểu số; tuy nhiên một số NVTĐ vẫn muốn được đào tạo tiếng nước ngoài, đặc biệt là tiếng Anh, để chủ động trong giao tiếp và nhận cuộc gọi bằng tiếng nước ngoài (tiếng Anh).

(iii) Thời gian tập huấn: Từ 3 ngày đến 1 tháng.

(iv) Tài liệu tập huấn: Cần sử dụng các tài liệu hướng dẫn mới của Đường dây nóng (do JICA hỗ trợ biên soạn trong giai đoạn dự án) để tập huấn cho các NVTĐ mới. Đồng thời tiếp tục biên soạn thêm một số tài liệu đào tạo chuyên sâu về MBN, tài liệu tham khảo cho NVTĐ về tâm lý học, về MBN.

vi) Phương pháp tập huấn

- Tiếp tục áp dụng phương pháp tập huấn cùng tham gia, lấy người học là trung tâm; thời gian thực hành nên chiếm từ 40-50% tổng thời gian một khóa tập huấn. Cần tăng cường thực hành tại thực địa (địa bàn xảy ra MBN) để NVTĐ có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với nạn nhân, tội phạm và các chuyên gia, cán bộ của các cơ quan, tổ chức trong mạng lưới hợp tác phòng chống mua bán người tại các địa phương có điều kiện kinh tế-văn hóa-xã hội đa dạng tại 3 miền Bắc, Trung, Nam.

- Tiếp tục duy trì đội ngũ chuyên gia để định hướng và hỗ trợ cho NVTĐ trong quá trình xử lý các tình huống khó khăn, phức tạp.

> *..., Tôi mới làm việc tại Tổng đài vùng An Giang hơn 3 năm nên rất mong muốn được đào tạo để có đủ năng lực, tự tin trong xử lý công việc,...*
> *,... Sau khi được tập huấn, tôi đã tiếp thu và vận dụng các kiến thức, kỹ năng vào xử lý các cuộc gọi về MBN tại Tổng đài,..., năng lực làm việc của tôi đã thành thục hơn, tuy nhiên tôi vẫn rất cần được tiếp tục đào tạo chuyên sâu hơn. Đội ngũ NVTĐ tại An Giang và Đà Nẵng nhìn chung vẫn còn non yếu cả về kinh nghiệm và kĩ năng làm việc với các ca MBN,...*
>
> *Các nội dung cụ thể cần được đào tạo gồm kỹ năng tư vấn tâm lý cho người gọi đến là người nhà của nạn nhân bị MBN hoặc nạn nhân MBN,... Đây là công việc khá khó khăn so với năng lực hiện tại của NVTĐ vì trước đây chúng tôi chỉ quen tư vấn cho trẻ em,... đến nay phải tư vấn cho nạn nhân MBN, chủ yếu là người lớn,... Khi họ gọi đến Tổng đài thường đang trong trạng thái lo sợ, bị sang chấn tâm lý, đòi hỏi NVTĐ phải có kiến thức và kỹ năng tư vấn tâm lý tốt,... Trong khi đó, NVTĐ ở An Giang ít người có chuyên môn về tâm lý,... vướng mắc là phải tư vấn tâm lý cho người lớn. Ví dụ trường hợp nạn nhân gọi điện nhờ giải cứu, tâm lý nạn nhân đang rất hoang mang và lo sợ, đòi hỏi nhân viên tổng đải phải có kỹ năng xử trí tình huống và tâm lý tốt.*
>
> *.... Tôi đã làm ở Tổng đài gần 5 năm, tuy nhiên số ca MBN tôi đã trực tiếp xử lý không nhiều lắm,... sau khi tham gia khóa đào tạo và được chuyên gia trực tiếp kèm cặp, tôi thấy tự tin, vững vàng hơn trong xử lý công việc,... Tôi thường xuyên liên lạc, trao đổi với chuyên gia về các ca MBN mà tôi đang xử lý để được tư vấn, định hướng và tìm được phương án giải quyết tốt nhất có thể,... tôi thực sự thu nhận được rất nhiều kiến thức bổ ích cho công việc từ hình thức đào tạo này,...*
>
> *..., Tập huấn theo hình thức online tạo thuận lợi cho người tham dự ở Đà Nẵng và An Giang có cơ hội tham gia nhiều hơn,... tuy nhiên cũng có những hạn chế vì đặc thù của các khóa đào tạo nghiệp vụ về MBN là cần nhiều thực hành và học tập trực quan,...*

Phải quan sát trực tiếp cách giảng viên, chuyên gia làm mẫu sẽ giúp người học học dễ hiểu và dễ vận dụng hơn rất nhiều,… khi học viên làm bài tập thực hành sẽ được chuyên gia theo dõi trực tiếp và đưa ra những góp ý cụ thể, rất hữu ích,… tuy nhiên học online thì khó có thể làm các bài thực hành như vậy,…

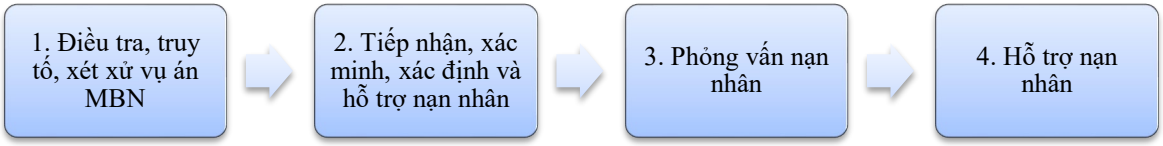
Nhu cầu tập huấn khác nhau, những NVĐV có bằng Đại học về luật sẽ mong muốn được đào tạo nhiều hơn, kỹ hơn về tâm lý, truyền thông và vẫn cần bổ sung kiến thức cập nhật về pháp luật phòng chống MBN. Trong khi các NTĐV có bằng đại học về tâm lý thường mong muốn tập huấn nhiều hơn về hệ thống pháp luật và truyền thông; tuy nhiên họ cũng rất mong muốn được tập huấn thêm về tâm lý tội phạm MBN, tâm lý nạn nhân MBN theo các nhóm, đặc điểm khác nhau như dân tộc, vùng miền, nhóm tuổi, giới, tình trạng kinh tế, học vấn, v.v.

PVS NVTĐ tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang

5. Thực trạng dịch vụ chuyển tuyến

5.1 Trình tự xử lý các vụ án liên quan đến mua bán người

Theo quy định của Luật Phòng chống Mua bán người (2011), Luật Tố tụng hình sự (2015) và các luật khác có liên quan, quy trình xử lý các vụ án liên quan đến MBN như sơ đồ sau:



- Điều tra, truy tố, xét xử vụ án mua bán người

Tiến hành các hoạt động điều tra theo quy định của Luật Tố tụng Hình sự quy định để xác định tội phạm, người thực hiện hành vi phạm tội liên quan đến MBN.

Trách nhiệm thực hiện: Cơ quan cảnh sát điều tra các cấp gồm: Trung ương là Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về Trật tự xã hội (Cục Cảnh sát Hình sự); tại cấp tỉnh là Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội (gọi tắt là Phòng Cảnh sát Hình sự); tại cấp huyện là Đội Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội (gọi tắt là Đội Cảnh sát Hình sự).

- Tiếp nhận, xác minh, xác định và hỗ trợ nạn nhân

Quy trình xác minh, xác định, tiếp nhận nạn nhân theo các nhóm nạn nhân, gồm: Quy trình xác minh, xác định, tiếp nhận nạn nhân là công dân Việt Nam bị mua bán ra nước ngoài; Quy trình tiếp nhận, xác minh, xác định nạn nhân là công dân Việt Nam bị mua bán trong nước; Quy trình xác minh, xác định và trao trả nạn nhân là người nước ngoài bị mua bán tại Việt Nam.

Trách nhiệm thực hiện: Tham gia thực hiện quy trình này gồm nhiều cơ quan liên quan như Công an, Bộ đội Biên phòng, Cảnh sát biển, LĐTBXH, Ngoại giao, Xuất nhập cảnh, Lãnh sự, cơ sở bảo trợ xã hội/công tác xã hội, các tổ chức phi chính phủ, các tổ chức hỗ trợ nạn khác, v.v.

- Phỏng vấn nạn nhân: Thu thập thông tin cần thiết nhằm chứng minh những sự kiện tối thiểu của vụ án MBN.

Trách nhiệm thực hiện: Cơ quan công an (Cơ quan cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội-Cảnh sát hình sự).

- Hỗ trợ nạn nhân *(theo quy định tại Luật Phòng chống Mua bán người và Nghị định số 09/2013/NĐ-CP)*[7].

Trách nhiệm thực hiện: Chính quyền (UBND các cấp), ngành LĐTBXH (tỉnh, huyện), cơ sở bảo trợ xã hội, trung tâm công tác xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân, hội phụ nữ, công an, bộ đội biên phòng, cảnh sát biển, các tổ chức phi chính phủ, v.v.

Nội dung hỗ trợ nạn nhân bị MBN gồm:

+ Hỗ trợ nhu cầu thiết yếu và chi phí đi lại: Trong trường hợp cần thiết, nạn nhân được bố trí chỗ ở tạm thời, được hỗ trợ về ăn, mặc và các vật dụng cá nhân thiết yếu khác trên cơ sở điều kiện thực tế và đặc điểm về lứa tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe của nạn nhân. Nạn nhân có nguyện vọng trở về nơi cư trú mà không có khả năng chi trả tiền tàu xe và tiền ăn trong thời gian đi đường thì được hỗ trợ các khoản chi phí này.

---

[7] Nội dung, mức chi cho công tác hỗ trợ nạn nhân và nội dung, mức chi chế độ hỗ trợ nạn nhân quy định tại Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/01/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Phòng, chống mua bán người đã được Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện tại Thông tư số 84/2019/TT-BTC ngày 27/11/2019. Thông tư này thay thế Thông tư liên tịch số 134/2013/TTLT-BTC-BLĐTBXH.

+ Hỗ trợ y tế: Trong thời gian lưu trú tại cơ sở bảo trợ xã hội hoặc cơ sở hỗ trợ nạn nhân, nếu nạn nhân cần được chăm sóc y tế để phục hồi sức khỏe, được xem xét hỗ trợ chi phí khám, chữa bệnh.

+ Hỗ trợ tâm lý: Nạn nhân được hỗ trợ để ổn định tâm lý trong thời gian lưu trú tại cơ sở bảo trợ xã hội hoặc cơ sở hỗ trợ nạn nhân

+ Hỗ trợ pháp lý: Nạn nhân được tư vấn pháp luật để phòng ngừa bị mua bán trở lại và được trợ giúp pháp lý để làm thủ tục đăng ký hộ khẩu, hộ tịch, nhận chế độ hỗ trợ, đòi bồi thường thiệt hại, tham gia tố tụng và các thủ tục pháp lý khác có liên quan đến vụ việc mua bán người. Trình tự, thủ tục trợ giúp pháp lý được thực hiện theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý.

+ Hỗ trợ học văn hóa, học nghề: Nạn nhân là người chưa thành niên thuộc hộ nghèo, nếu tiếp tục đi học thì được hỗ trợ tiền học phí, tiền mua sách giáo khoa và đồ dùng học tập trong năm học đầu tiên. Nạn nhân khi trở về địa phương, nếu thuộc hộ nghèo thì được xem xét hỗ trợ học nghề.

+ Trợ cấp khó khăn ban đầu, hỗ trợ vay vốn: Nạn nhân khi trở về địa phương, nếu thuộc hộ nghèo thì được hỗ trợ một lần tiền trợ cấp khó khăn ban đầu. Nạn nhân có nhu cầu vay vốn để sản xuất, kinh doanh thì được xem xét tạo điều kiện vay vốn theo quy định của pháp luật.

Hộp 2: Kết quả thực hiện hoạt động "Tiếp nhận, xác minh và bảo vệ nạn nhân mua bán người" trong giai đoạn từ 1/1/2016 đến 31/7/2020

1) Tổ chức tiếp nhận, xác minh, xác định, trao trả nạn nhân

- Trong phạm vi toàn quốc đã tổ chức giải cứu, tiếp nhận, xác minh gần 4.000 người, trong đó xác định 1.715 người là nạn nhân bị mua bán, trong đó:

+ Nạn nhân là nữ giới 1.663 người (chiếm 96,9%), nam giới 52 người (chiếm 3,1%); nạn nhân dưới 18 tuổi 469 người (chiếm 28,8%);

+ Dân tộc Kinh 608 người (chiếm 35,5%), dân tộc khác 1.101 người (chiếm 64,2%), có 6 nạn nhân là người nước ngoài.

+ Nạn nhân bị mua bán ra nước ngoài là 1.684 người, trong đó, chủ yếu là bị bán sang Trung Quốc 1.510 người (chiếm 88,0%).

+ Số nạn nhân tự trở về là 483 người, được giải cứu là 630 người, trao trả song phương là 602 người.

- Theo đề nghị của cơ quan ngoại giao Việt Nam ở nước ngoài, Cục Quản lý xuất nhập cảnh (Bộ Công an) đã phối hợp cùng Công an các địa phương tiếp nhận, xác minh 178 trường hợp, trong đó có 170 người được xác định là nạn nhân, trong đó:

+ Nam 13 người, nữ 157 người;

+ Số nạn nhân bị mua bán sang Trung Quốc là 107 người, Campuchia 25 người, Malaysia 13 người, Nga 8 người, các nước khác 17 người;

+ Có 162 người được tiếp nhận qua hình thức trao trả song phương; 8 người được giải cứu.

- Bộ Quốc phòng đã chỉ đạo Bộ đội Biên phòng chủ trì, phối hợp với các lực lượng chức năng trong, ngoài nước giải cứu, tiếp nhận, trao trả và xử lý tổng số 295 vụ/601 nạn nhân, trong đó:

+ Chủ trì và phối hợp giải cứu 154 vụ/349 nạn nhân;

+ Tiếp nhận 102 vụ/184 nạn nhân do Công an Trung Quốc trao trả;

+ Nạn nhân tự trở về: 38 vụ/66 nạn nhân;

+ Trao trả cho Công an Campuchia: 01 vụ/02 nạn nhân.

2) Thực hiện chế độ và các biện pháp bảo vệ nạn nhân

- 100% nạn nhân MBN đã được hưởng các chế độ hỗ trợ theo quy định của pháp luật.

+ Hỗ trợ chi phí đi lại cho 1.388 người

+ Số nạn nhân có nhu cầu vào cơ sở trợ giúp xã hội là 692 người

+ Số nạn nhân được hỗ trợ hòa nhập cộng đồng 413 người; trong đó, trợ giúp pháp lý cho 316 người, hỗ trợ học văn hóa cho 39 người, học nghề cho 74 người, hỗ trợ tìm việc làm cho 47 người, hỗ trợ vay vốn cho 5 người với số tiền 363 triệu đồng, trợ cấp khó khăn ban đầu cho 216 người với số tiền 514 triệu đồng.

3) Hệ thống cơ sở tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán

- Các cơ sở thuộc ngành LĐTBXH có trách nhiệm tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán gồm 57 cơ sở, trong đó có 49 Trung tâm bảo trợ xã hội hoặc trung tâm công tác xã hội và 8 cơ sở trợ giúp xã hội khác. Một số tỉnh do điều kiện khó khăn đã phân công cho cơ sở điều dưỡng người có công hoặc cơ sở cai nghiện ma túy tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về.

Ngoài ra, thông qua Chương trình mục tiêu Phát triển hệ thống trợ giúp xã hội[8] và hỗ trợ của các tổ chức quốc tế đã thành lập một số cơ sở hỗ trợ nạn nhân MBN, gồm:

[8] Quyết định số 565/QĐ-TTg ngày 25 tháng 04 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ : Phê duyệt Chương trình mục tiêu Phát triển hệ thống trợ giúp xã hội giai đoạn 2016 - 2020

- Ngôi nhà bình yên thuộc Trung tâm Phụ nữ và Phát triển (tại 7 tỉnh, thành phố),[9] Ngôi nhà bình yên hỗ trợ phụ nữ và trẻ em bị mua bán trở về thuộc Trung ương Hội liên hiệp phụ nữ Việt Nam; một số tỉnh xây dựng Nhà tạm lánh tiếp nhận nạn nhân tại các đồn cửa khẩu Bộ đội biên phòng (Đồng Tháp, Lạng Sơn).
- Nhà tạm lánh (Kiên Giang có 64 Nhà tạm lánh/145 xã, phường, thị trấn); Địa chỉ tin cậy tại cộng đồng trên 63 tỉnh, thành phố.[10]
- Cơ sở hỗ trợ nạn nhân MBN do các Dự án quốc tế hỗ trợ: Nhà Nhân ái tại Lào Cai, An Giang; Tổ chức Rồng Xanh (Blue Dragon) tại Hà Nội.

Nguồn: Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, 2020. Báo cáo kết quả 05 năm thực hiện Đề án "Tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán" giai đoạn 2016-2020.

5.2 Thực trạng hoạt động can thiệp, kết nối (chuyển tuyến) hỗ trợ nạn nhân bị mua bán người của Đường dây nóng

Luật Phòng, chống mua bán người (2011) và Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/1/2013[11] đã quy định về các quy trình tiếp nhận, xác minh nạn nhân và bảo vệ nạn nhân và quy định về trách nhiệm của Chính phủ, các Bộ, ngành và địa phương trong phòng, chống mua bán người. Đây là các căn cứ pháp lý cho hoạt động can thiệp, kết nối hỗ trợ nạn nhân bị mua bán người của Đường dây nóng (chuyển tuyến). Trong giai đoạn 1/2019 đến 12/2021, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và tài liệu hướng dẫn về chuyển tuyến, hỗ trợ nạn nhân MBN đã được sửa đổi tốt hơn so với giai đoạn trước, như quy định về các định mức chi cho công tác hỗ trợ nạn nhân MBN đã được thay đổi cho phù hợp với thực tế.

Hộp 3. Hoàn thiện hệ thống văn bản và tài liệu về chuyển tuyến, hỗ trợ nạn nhân mua bán người trong giai đoạn 2019-2021

Trong giai đoạn 2019-2021 đã triển khai một số hoạt động như: (i) Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách hiện hành về hỗ trợ nạn nhân (thực hiện rà soát và đề xuất sửa đổi bổ sung Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/1/2013); (ii) Xây dựng, thống nhất biểu mẫu, tiêu chí thống kê về nạn nhân và công tác hỗ trợ nạn nhân; (iii) Xây dựng khung định mức kinh tế - kỹ thuật thí điểm các mô hình hỗ trợ nạn nhân tại cộng đồng. Bộ Tài chính đã ban hành Thông tư số 84/2019/TT-BTC ngày 27/11/2019 quy định nội dung, mức chi cho công tác hỗ trợ nạn nhân và nội dung, mức chi chế độ hỗ trợ nạn nhân quy định tại Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/01/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Phòng, chống mua bán người; (iv) Xây dựng và triển khai thí điểm "Bộ tài liệu hướng dẫn thực hành chuyển tuyến, hỗ trợ hòa nhập cộng đồng cho nạn nhân bị mua bán".

Nguồn: Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, 2020. Báo cáo kết quả 05 năm thực hiện Đề án "Tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán" giai đoạn 2016-2020.

Để triển khai có hiệu quả việc chuyển tuyến, ở cấp trung ương và cấp tỉnh đã thành lập "Nhóm công tác liên ngành hỗ trợ phối hợp hỗ trợ nạn nhân bị mua bán người" gồm các cơ quan, tổ chức có liên quan đến hoạt động phòng chống MBN, hỗ trợ nạn nhân bị MBN ở trung ương và các địa phương. Kết quả phỏng vấn các cơ quan tham gia chuyển tuyến từ các Tổng đài vùng cho thấy:

Trong giai đoạn 2019-2021, các vụ việc có dấu hiệu MBN được Tổng đài trung ương tại Hà Nội, Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang chuyển tuyến tới các cơ quan liên quan theo đúng quy định của pháp luật. Theo số liệu thống kê của Tổng đài trung ương tại Hà Nội, số lượng cuộc gọi "Chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân" trong giai đoạn từ 1/2019 đến 9/2021 là 119 ca, trong đó năm 2019 có 35 ca, năm 2020 có 59 ca và 6 tháng đầu năm 2021 có 25 ca. Số lượng ca "Chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân" bình quân giai đoạn 1/2019-9-2021 là khoảng 40 ca/năm; giảm khoảng 10 ca/năm so với giai đoạn từ 10/2012-12/2018 (khoảng 50 ca/năm).

Tại Tổng đài vùng Đà Nẵng, từ khi có phần mềm riêng (từ 7/2020 đến 9/2021) có18 ca có dấu hiệu MBN, chủ yếu từ các tỉnh/thành phố thuộc vùng Nam Trung bộ và Tây Nguyên như Quảng Ngãi, Bình Thuận, Gia Rai, Đắc Lắc, Đắc Nông. Tại Tổng đài vùng An Giang, số ca chuyển tuyến từ tháng

[9] Theo báo cáo 183/BC-ĐCT ngày 25/7/ 2018 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam (gồm 7 tỉnh, thành phố: Hà Nội, thành Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Quảng Ninh, Cao Bằng, Hậu Giang, Thừa Thiên – Huế)

[10] Theo Công văn số 3201/LĐTBXH năm 2017 về hướng dẫn triển khai thí điểm mô hình địa chỉ tin cậy – nhà tạm lánh tại cộng đồng do Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội ban hành. Mục đích của Mô hình nhằm cung cấp hỗ trợ khẩn cấp cho nạn nhân bạo lực trên cơ sở giới về nơi tạm lánh khẩn cấp, chăm sóc y tế ban đầu, tư vấn tâm lý và tư vấn pháp luật cơ bản. Đây là hoạt động trong khuôn khổ Đề án Phòng ngừa và ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới giai đoạn 2016 - 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 (theo Quyết định số 1464/QĐ-TTg ngày 22/7/2016 của Thủ tướng Chính phủ).

[11] Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/1/2103 quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Phòng, chống mua bán người

5/2020 đến 9/2021 là 26 ca (theo số liệu thống kê từ phần mềm theo dõi quản lý đối tượng MBN).

Trong những năm gần đây, các vụ việc có dấu hiệu MBN được Đường dây nóng chuyển tuyến tới các tổ chức phi chính phủ hoạt động trong lĩnh vực giải cứu, hỗ trợ nạn nhân MBN ngày càng nhiều hơn so với số ca được chuyển tuyến tới cơ quan Công an/Bộ đội biên phòng/ Cảnh sát biển.

Kết quả phỏng vấn sâu các cơ quan liên quan cho thấy, có một số tổ chức phi chính phủ đang hoạt động trong lĩnh vực hỗ trợ nạn nhân MBN như Blue Dragon (chủ yếu giải cứu nạn nhân từ Trung Quốc), Hagar (chủ yếu hoạt động ở các tỉnh phía Bắc), Vòng tay Thái Bình (chủ yếu hoạt động ở các tỉnh phía Nam), v.v. Các tổ chức này có điểm mạnh như: (i) Có đội ngũ cán bộ được đào tạo tốt, có nghiệp vụ về lĩnh vực MBN, nhiệt tình trong công việc; (ii) Có quy trình, phương pháp triển khai công việc chuyên nghiệp, rõ ràng; (iii) có đầy đủ nguồn kinh phí để chi trả cho các hoạt động hỗ trợ nạn nhân MBN như: cùng tham gia hoạt động giải cứu nạn nhân; hỗ trợ nhu cầu thiết yếu cho nạn nhân; tham gia hỗ trợ y tế, tâm lý, pháp lý cho nạn nhân và hỗ trợ hòa nhập (hỗ trợ học văn hóa, học nghề, trợ cấp khó khăn, vay vốn tạo việc làm).

> *Đối với các ca MBN ở ngoài lãnh thổ Việt Nam, có thể chuyển tuyến tới Hagar (nếu nạn nhân ở miền Bắc) hoặc Vòng Tay Thái Bình (nếu nạn nhân ở miền Nam),… Các nạn nhân MBN đang ở trên lãnh thổ Trung Quốc thì thường chuyển tuyến tới Blue Dragon để giải cứu, hỗ trợ nạn nhân,…*
>
> *Chuyển tuyến tới cơ quan Công an sẽ khó khăn hơn cho Đường dây nóng trong việc theo dõi thông tin về nạn nhân vì cơ quan Công an sẽ không được phép chia sẻ thông tin trong quá trình điều tra, xác minh,… vì vậy nhiều trường hợp chuyển tuyến tới các tổ chức như Blue Dragon để giải cứu thì cơ chế chuyển tuyến thuận lợi hơn,… các mối liên hệ phối hợp trong quá trình hỗ trợ nạn nhân MBN cũng dễ dàng hơn,… Mặc dù các tổ chức như Blue Dragon hay Hagar thì cũng phải phối hợp với cơ quan Công an để giải cứu nạn nhân,… Trong số các ca cần giải cứu ở nước ngoài, có 5-6/9 ca do tổ chức Rồng Xanh giải cứu.*
>
> *…, sau khi hoàn thành giải cứu nạn nhân ở cửa khẩu biên giới, Bộ đội biên phòng sẽ cấp giấy xác nhận nạn nhân bị MBN để làm căn cứ cho các hỗ trợ nạn nhân tiếp theo,…*
>
> *Tổ chức Vòng Tay Thái Bình hỗ trợ nạn nhân MBN rất bài bản, họ có đầy đủ cơ sở vật chất để hỗ trợ cho nạn nhân tốt nhất,… nhân viên của tổ chức rất nhiệt huyết, tận tình với công việc,…*
>
> *PVS cán bộ các cơ quan, tổ chức ở các tỉnh khảo sát.*

Chuyển tuyến tới ngành LĐTBXH, cơ sở bảo trợ xã hội và cơ sở hỗ trợ nạn nhân để hỗ trợ nạn nhân bị MBN theo quy định của pháp luật, gồm hỗ trợ nhu cầu thiết yếu (ăn, ở, đưa nạn nhân về nơi cư trú), hỗ trợ y tế, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ học văn hóa, học nghề, trợ cấp khó khăn ban đầu, vay vốn tạo việc làm. Hiện tại hệ thống các cơ sở BTXH và Trung tâm CTXH ở đa số các tỉnh/thành phố đã có đủ điều kiện để tiếp nhận và hỗ trợ các nạn nhân MBN. Bên cạnh đó, các định mức hỗ trợ cho nạn nhân MBN cũng đã được điều chỉnh cho phù hợp với thực tế hơn. Tuy nhiên, vẫn còn một số địa phương có điều kiện kinh tế-xã hội khó khăn nên phải đưa nạn nhân bị MBN tới các cơ sở cai nghiện ma túy, cơ sở điều dưỡng người có công, v.v. Các cơ sở này chưa có đủ các điều kiện cần thiết về cơ sở vật chất và nguồn nhân lực chưa có đủ kiến thức, kỹ năng để hỗ trợ cho nạn nhân bị MBN.

> *…, Tại Cao Bằng, nạn nhân bị MBN sau khi giải cứu sẽ được chuyển về cơ sở cai nghiện ma túy tiếp nhận,…, tuy nhiên các cơ sở này sẽ không thể có đủ các điều kiện cần thiết để hỗ trợ cho nạn nhân bị MBN, các nhân viên của cơ sở cai nghiện ma túy không có đủ kiến thức, kỹ năng chuyên môn để hỗ trợ nạn nhân MBN,….*
>
> *…, Đưa nạn nhân MBN vào các cơ sở hỗ trợ không phù hợp sẽ gây khó khăn cả cho cơ sở và cho nạn nhân MBN,… nạn nhân MBN đang trong tình thế rất khó khăn cả về tâm lý và sức khỏe, phải đối mặt với những tình huống nhạy cảm có thể gây tổn thương nặng nề, lâu dài, … do vậy họ cần được hỗ trợ đúng cách từ các nhân viên chuyên nghiệp,…*
>
> *PVS cán bộ các cơ quan, tổ chức ở các tỉnh khảo sát.*

Chuyển tuyến tới Ngôi nhà bình yên thuộc Trung tâm Phụ nữ và Phát triển (tại 7 tỉnh/thành phố) để hỗ trợ nạn nhân bị MBN. Với mục tiêu là hỗ trợ cho nạn nhân là những người phụ nữ bị mua bán trở về phục hồi sức khỏe, thể chất và tinh thần; được đảm bảo, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cũng như là tạo điều kiện để cho họ tái hòa nhập cộng đồng một cách an toàn và bền vững, Ngôi nhà bình yên đã cung cấp các dịch vụ toàn diện như: cung cấp nơi ở an toàn; hỗ trợ về chăm sóc y tế; hỗ trợ pháp lý (làm lại giấy tờ tùy thân); hỗ trợ học nghề và giới thiệu việc làm.

Đa phần những hoạt động hỗ trợ là tham vấn, tư vấn cho các nạn nhân về tham gia học nghề, tiếp cận việc làm ổn định và giúp đỡ họ làm lại giấy tờ tùy thân.,…
Rất nhiều nạn nhân MBN đã tái hòa nhập cộng đồng một cách bền vững và nhiều chị trong số đó cũng đã trở thành cộng tác viên tích cực của Ngôi nhà Bình yên,…
100% nạn nhân MBN đã được hỗ trợ về tâm lý để ổn định tinh thần, cân bằng lại cuộc sống,…
…, Những nạn nhân là vị thành niên sẽ được hỗ trợ để tiếp tục học tập; một số trường hợp còn được hỗ trợ học Đại học",…

PVS cán bộ Trung ương Hội LHPN Việt Nam.

Đánh giá về dịch vụ chuyển tuyến của Đường dây nóng

- Kết quả phỏng vấn sâu đại diện các cơ quan liên quan tại các tỉnh về "Đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ chuyển tuyến của Đường dây nóng thực hiện trong thời gian qua, có 14/24 người đánh giá (58,3%) đánh giá "Tốt", tăng 18,3% so với năm 2019; và 10/24 (41,7%) từ chối không đánh giá vì chưa có đủ thông tin, giảm 18,3% so với năm 2019.

Thuận lợi

- Đường dây nóng nói chung và các Tổng đài vùng nói riêng là kênh cung cấp thông tin quan trọng, tin cậy về các vụ việc và nạn nhân MBN tới các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm ở địa phương và cả nước; đồng thời là nhân tố tích cực trong kết nối các cơ quan, tổ chức cùng tham gia công tác phòng chống MBN ở địa phương và trung ương.
- Các địa phương có Tổng đài vùng hoạt động (Đà Nẵng, An Giang) đã quan tâm thành lập và duy trì hoạt động của nhóm công tác liên ngành về phòng chống mua bán người.
- Các hoạt động thường kỳ của nhóm công tác liên ngành như: (i) chia sẻ thông tin về hoạt động hoạt động phòng, chống MBN và hoạt động của Đường dây nóng; (ii) tổ chức các cuộc họp Nhóm công tác liên ngành theo định kỳ (tháng, quý, năm); (iii) phối hợp tổ chức các hội nghị, các khóa đào tạo, tập huấn về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng với sự tham gia của các thành viên nhóm liên ngành. Thông qua các hoạt động trên đã thiết lập được mối quan hệ giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nhóm công tác liên ngành, tạo thuận lợi cho hoạt động chuyển tuyến trong phạm vi địa phương và cả nước.

Khó khăn

- Các cơ quan và cán bộ trong nhóm công tác chuyên ngành, bên cạnh trách nhiệm tham gia nhóm công tác liên ngành, còn phải thực hiện nhiều nhiệm vụ thường xuyên ở cơ quan, tổ chức. Trong năm 2020-2021 do diễn biến phức tạp của đại dịch COVID-19 nên nhiều hoạt động của nhóm công tác liên ngành không thực hiện được hoặc phải thu hẹp.
- Nhiều tỉnh/thành phố chưa thành lập nhóm công tác liên ngành về phòng chống MBN, do vậy việc kết nối chuyển tuyến của các Tổng đài vùng tới các địa phương chưa có Nhóm công tác liên ngành sẽ khó khăn hơn.
- Thông tin phản hồi từ các cơ quan, tổ chức về tình trạng nạn nhân sau khi chuyển tuyến còn chậm, gây khó khăn cho các Tổng đài vùng trong theo dõi, cập nhật thông tin về nạn nhân. Đặc biệt đối với cơ quan Công an, trong quá trình điều tra, xác minh phải giữ bí mật thông tin, không được phép gửi thông tin về nạn nhân cho đến khi kết thúc điều tra. Một số chính quyền địa phương chưa quan tâm hoặc chưa đủ năng lực để theo dõi, hỗ trợ nạn nhân MBN quay trở về, vì vậy khi NVTĐ gọi điện thoại để cập nhật thông tin thường bị chậm hoặc thông tin không đầy đủ, không chính xác.
- Các quy định về thủ tục xác nhận nạn nhân MBN theo quy định của pháp luật quá phức tạp, không phù hợp với hoàn cảnh thực tế (nạn nhân MBN phải giải cứu thường không còn giấy tờ tùy thân). Quy định phức tạp một mặt gây khó khăn cho các cơ quan, tổ chức trong việc hoàn thành các thủ tục để tiếp nhận và hỗ trợ nạn nhân chuyển tuyến từ Đường dây nóng; mặt khác ảnh hưởng đến quyền lợi của nạn nhân MBN và sự phục hồi của họ.
- Do tính chất nhạy cảm nên một số nạn nhân MBN không muốn khai báo công khai thông tin về MBN ở địa phương, do vậy họ cũng không thể nhận các dịch vụ hỗ trợ hòa nhập (hỗ trợ học văn hóa, học nghề, trợ cấp khó khăn, vay vốn tạo việc làm).
- Lượng giá và ra quyết định chuyển tuyến kịp thời, chính xác là công việc khó khăn nhất của NVTĐ và chỉ có một số ít NVTĐ ở Đường dây nóng đủ năng lực thực hiện.

Nạn nhân bị mua bán người được hỗ trợ vay vốn ưu đãi để phát triển sản xuất-kinh doanh, tự tạo việc làm cho bản thân. Tuy nhiên, để làm thủ tục vay vốn thì họ phải công khai thông tin là nạn nhân MBN và phải công khai (dán tại UBND xã), nhiều nạn nhân mặc dù rất cần vay vốn nhưng đã phải từ chối,… mức vay lại quá ít, chỉ 2 triệu, không đủ để làm được gì,…

..., nhiều nạn nhân MBN khi quay về địa phương chỉ được thăm hỏi, động viên một vài lần khi mới trở về, sau đó cũng không có cơ quan, tổ chức nào quan tâm đến nữa,... Rất ít nạn nhân được tư vấn, hỗ trợ tâm lý một cách bài bản,... một phần cũng do thiếu cán bộ có kỹ năng tư vấn, hỗ trợ tâm lý,..

..., Quy trình chuyển tuyến, hỗ trợ nạn nhân MBN rất đầy đủ,... tuy nhiên vẫn nặng về hình thức,... trong thực tế, ít nạn nhân được hỗ trợ đầy đủ theo đúng quy trình như vậy,...

PVS cán bộ các cơ quan, tổ chức ở các tỉnh khảo sát.

Kiến nghị:

- Tiếp tục cải thiện chất lượng thông tin chuyển tuyến từ Đường dây nóng, giảm bớt các thông tin không chính xác.
- Tiếp tục nâng cao năng lực cho các NVTĐ trong lượng giá ca chuyển tuyến và đảm bảo chuyển tuyến kịp thời, chính xác tới các cơ quan, tổ chức theo đúng chức năng, nhiệm vụ.
- Tiếp tục đề xuất rà soát và giảm bớt các quy định, thủ tục hành chính rườm rà liên quan đến chuyển tuyến, hỗ trợ nạn nhân MBN.
- Thúc đẩy các tỉnh/thành phố cần thành lập Nhóm công tác liên ngành về Phòng chống mua bán người để tạo thuận lợi cho kết nối chuyển tuyến ở địa phương.
- Các cơ quan cử cán bộ đầu mối tham gia Nhóm công tác liên ngành cần dành đủ thời gian để các cán bộ này thực hiện các nhiệm vụ được giao và tham gia các hoạt động tập huấn, đào tạo, hội nghị có liên quan.

6. Hoạt động truyền thông về phòng, chống mua bán người

Kết quả phỏng vấn các cơ quan, tổ chức trong Nhóm công tác liên ngành về Phòng chống mua bán người cho thấy:

***Thuận lợi*:**

- Các cơ quan, tổ chức tham gia Nhóm công tác liên ngành về phòng chống MBN (Công an, Bộ đội biên phòng, Cảnh sát biển, ngành LĐTBXH- phòng chống tệ nạn xã hội, Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, chính quyền các địa phương) đều có chức năng, nhiệm vụ tuyên truyền về phòng chống MBN; trong đó Hội LHPN Việt Nam được giao trách nhiệm chính trong thực hiện truyền thông về MBN. Các cơ quan, tổ chức đã xây dựng kế hoạch truyền thông về MBN hàng năm, bao gồm ngân sách cho triển khai thực hiện. 100% người tham gia phỏng vấn cho biết, cơ quan/đơn vị của họ có tổ chức hoạt động truyền thông về MBN hàng năm, theo nhiều hình thức khác nhau.

Bên cạnh đó, một số cơ quan chính quyền, các tổ chức chính trị-xã hội-đoàn thể, các tổ chức quốc tế, các tổ chức phi chính phủ Việt Nam và quốc tế và các tổ chức khác có tham gia, phối hợp, hỗ trợ công tác tuyên truyền, phổ biến về phòng, chống mua bán người ở cấp trung ương và địa phương.

- Mục đích truyền thông về MBN

+ Thu hút các cơ quan, đơn vị tại trung ương và địa phương tham gia vào quá trình chia sẻ thông tin, đối thoại, nhằm tạo ra sự hiểu biết chung, nhận thức chung về MBN; từ đó chia sẻ trách nhiệm và thống nhất hành động nhằm giải quyết nạn MBN đang tồn tại trong địa bàn;

+ Nâng cao nhận thức, hiểu biết của công đồng và người dân về các thủ đoạn MBN, các hậu quả của MBN; nâng cao ý thức trách nhiệm và năng lực của cá nhân, gia đình và toàn xã hội nhằm chủ động phòng ngừa nguy cơ mua bán người.

- Đối tượng truyền thông về MBN

+ Cán bộ các cơ quan chính quyền, tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể tại trung ương, tỉnh, huyện, xã;

+ Cộng đồng các hộ gia đình và người dân trên địa bàn. Tập trung tuyên truyền cho các nhóm/cộng đồng có nguy cơ cao bị MBN như thanh thiếu niên, phụ nữ, trẻ em, người di cư, người DTTS, người dân trong hộ nghèo, cận nghèo, trình độ nhận thức, hiểu biết thấp.

- Địa bàn truyền thông

Do hạn hẹp về nguồn lực nên các cơ quan, tổ chức thường ưu tiên truyền thông tại các tuyến, địa bàn trọng điểm về MBN (cấp xã) đã xảy ra nhiều vụ MBN trong thời gian gần đây; và các địa bàn có nhiều yếu tố nguy cơ về MBN như khu vực biên giới, hải đảo, vùng sâu vùng xa, vùng kinh tế-xã hội đặc biệt khó khăn, có nhiều đồng bào DTTS sinh sống; có nhiều người đi làm việc bất hợp pháp ở nước ngoài, nhiều phụ nữ kết hôn với người nước ngoài vì lý do kinh tế, kết hôn giả, v.v.

- Nội dung truyền thông

+ Pháp luật, chính sách về phòng chống MBN;

+ Các hình thức, thủ đoạn của tội phạm MBN;

+ Hướng dẫn các cách thức phòng chống MBN;

+ Tuyên truyền về Đường dây nóng và các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm phòng, chống MBN các cấp.

Do hạn chế về nguồn lực nên các cơ quan, tổ chức thường lồng ghép tuyên truyền nội dung MBN vào các chương trình công tác, các hoạt động chuyên môn khác. Tuy nhiên, cũng có một số hoạt động truyền thông chuyên biệt về MBN được tổ chức vào một số thời gian cao điểm trong năm như ngày "Thế giới phòng chống mua bán người" và "Ngày toàn dân phòng chống mua bán người 30 tháng 7", v.v.

- Phương tiện, loại hình truyền thông về MBN

+ Thực hiện chiến lược truyền thông thay đổi hành vi tại cộng đồng trên phạm vi toàn quốc, ưu tiên các địa bàn trọng điểm về mua bán người.

Các cơ quan, tổ chức trong Nhóm công tác liên ngành về phòng chống MBN, trong đó Hội LHPN Việt Nam là cơ quan chịu trách nhiệm chính về công tác truyền thông, đã lựa chọn nhiều cách tiếp cận truyền thông đa dạng, phù hợp với đặc thù của người dân các vùng miền, kết hợp nhiều phương thức truyền thông, vừa trực tiếp vừa gián tiếp. Các hình thức chuyển tải thông tin phong phú, đa dạng, hấp dẫn, thu hút sự chú ý của cộng đồng như tổ chức đối thoại chính sách, diễn đàn, tọa đàm trao đổi, tổ chức các buổi truyền thông phổ biến và tư vấn pháp luật lưu động, sân khấu hóa các hoạt động truyền thông, truyền thông tại hộ gia đình, sinh hoạt CLB, tổ, nhóm; tổ chức truyền thông tại phiên chợ, truyền thông qua hình thức phiên tòa giả định, tổ chức triển lãm, các hoạt động giao lưu, trao đổi, học tập kinh nghiệm, các chiến dịch truyền thông chung giữa các tỉnh giáp biên giới, Lễ mít tinh hưởng ứng Ngày toàn dân phòng, chống MBN (30/7)…

Bên cạnh đó, các cơ quan, tổ chức còn chú trọng truyền thông trên các phương tiện truyền thông đại chúng của Trung ương và địa phương (báo chí, phát thanh, truyền hình); tuyên truyền nội dung trên các trang mạng xã hội, nhóm zalo, facebook, fanpage của các cơ quan, tổ chức.

Hội LHPN các tỉnh/thành phối hợp với Đài Phát thanh và truyền hình tỉnh, huyện xây dựng và thực hiện các chuyên trang, chuyên mục về phòng, chống mua bán người nhằm cung cấp thông tin, hướng dẫn cho người dân kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến dấu hiệu mua bán người.

Hội LHPN Việt Nam phối hợp với phòng văn hóa và thông tin xã/phường xây dựng các bản tin, các thông điệp về phòng, chống MBN phát định kỳ trên hệ thống phát thanh cơ sở để người dân nắm rõ pháp luật, phương thức, thủ đoạn hoạt động của tội phạm MBN.

+ Xây dựng, duy trì và nhân rộng các mô hình truyền thông về MBN tại cơ sở, với nhiều hình thức phong phú, đa dạng, sát thực với tình hình từng địa phương.

Mô hình "Truyền thông tại các chợ phiên vùng cao" (Hà Giang, Yên Bái, Lào Cai…) ở những địa bàn chủ yếu là đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống, có rất ít kiến thức về phòng chống mua bán người;

Mô hình truyền thông "5 biết" (Biết văn hóa, phong tục tập quán, ngôn ngữ; Biết tình trạng sức khỏe; Biết hoàn cảnh gia đình của đối tượng sẽ kết hôn; Biết pháp luật về hôn nhân gia đình nước sở tại; Biết về thực trạng những cuộc hôn nhân có yếu tố nước ngoài thành công và thất bại của chị em đi trước) được tổ chức cho các chị em có ý định di cư, xuất cảnh ra nước ngoài với mục đích kết hôn với người nước ngoài (An Giang, Cần Thơ, Đồng Tháp…);

Mô hình "Phòng, chống mua bán người" (Vĩnh Phúc), mô hình "Hỗ trợ cộng đồng, phòng chống mua bán người" (Nghệ An) đã cung cấp nhiều kiến thức, kỹ năng phòng vệ và các biện pháp chủ động phòng, chống tội phạm mua bán người cho người dân;

Mô hình truyền thông "Di cư an toàn" cung cấp các nội dung quan trọng của Luật Phòng chống mua bán người, Luật Cư trú; trình tự thủ tục cần thiết để có thể đi xuất xuất khẩu lao động; chế độ hỗ trợ cho người lao động khi gặp rủi ro, giải đáp những câu hỏi về các vấn đề liên quan đến công tác giải cứu nạn nhân bị mua bán và hỗ trợ nạn nhân tái hòa nhập cộng đồng; chính sách về xuất khẩu lao động, việc làm; quy định của pháp luật về hôn nhân có yếu tố nước ngoài. Ngoài ra, hàng ngàn CLB, tổ nhóm truyền thông duy trì hoạt động hiệu quả, tạo hiệu ứng truyền thông tại cơ sở, nâng cao nhận thức cho người dân và cộng đồng về phòng, chống mua bán người.

Nguồn: Báo cáo của Trung ương Hội LHPN Việt Nam về kết quả triển khai thực hiện Chương trình phòng, chống mua bán người giai đoạn 2016-2020.

- Xây dựng tài liệu tuyên truyền về MBN đa dạng, phong phú

Các cơ quan, tổ chức trong Nhóm công tác liên ngành về Phòng chống mua bán người, đặc biệt là Hội LHPN Việt Nam đã xây dựng nhiều loại tài liệu tuyên truyền phòng, chống mua bán người phù hợp với các nhóm đối tượng, đặc biệt trong bối cảnh đại dịch COVID-19 đã đẩy mạnh xây dựng các tài

liệu truyền thông trên các phương tiện truyền thông đại chúng của Trung ương và địa phương (báo chí, phát thanh, truyền hình); tuyên truyền trên các trang mạng xã hội, nhóm zalo, facebook, fanpage. Hội LHPN các cấp biên soạn, phát hành nhiều loại tài liệu truyền thông phòng, chống mua bán người đến cơ sở như Sổ tay, tờ rơi, pano, truyện tranh.

Dự án đã hỗ trợ Hội LHPNVN xây dựng và xuất bản 1.000 cuốn sổ tay "Truyền thông thay đổi hành vi về phòng chống MBN". Nội dung tài liệu bao gồm: Tổng quan về tình hình mua bán người; Pháp luật Việt Nam về phòng, chống mua bán người; Kiến thức cơ bản về truyền thông và truyền thông thay đổi hành vi về phòng chống MBN. Hơn nữa, Dự án đã hỗ trợ Hội LHPNVN phát triển 01 bộ phim hoạt hình về phòng chống MBN. Sản phẩm được sử dụng làm tài liệu tập huấn cho giảng viên, báo cáo viên, cộng tác viên truyền thông phòng chống MBN trong hệ thống của Hội LHPNVN, các Bộ, cơ quan, địa phương trên toàn quốc. Nó cũng được Hội LHPN Việt Nam sử dụng trong các khóa đào tạo cho các thành viên của Hội LHPNVN đang làm việc trong lĩnh vực phòng chống MBN cũng như trong các chiến dịch hoặc sự kiện truyền thông, đặc biệt là Ngày toàn dân phòng chống MBN 30/7 hàng năm. Dự án đã hỗ trợ Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Bộ Quốc phòng xây dựng các tờ rơi, bảng bán kiên cố thường trực khu vực biên giới để tuyên truyền, phổ biến các quy định về phòng chống MBN, phương thức, thủ đoạn của tội phạm MBN nhằm nâng cao nhận thức của người dân khu vực biên giới về tội phạm và thực hành bảo vệ bản thân. Các sản phẩm được phân phối đến các khu vực biên giới, đặc biệt là các khu vực trọng điểm của MBN.

Trung ương Hội LHPN Việt Nam đã phát hành 6.000 tờ rơi, 1.000 cuốn sổ tay, 800 lịch treo tường, 3.200 áo phông, 500 áo mưa với các thông điệp về di cư an toàn, cung cấp các địa chỉ, số điện thoại cần hỗ trợ trong trường hợp xảy ra mua bán người hoặc cần tư vấn trước khi di cư; Xây dựng 25.000 bản tin pháp luật về phòng, chống MBN. Các giảng viên, báo cáo viên và cán bộ của các khóa đào tạo đã đưa ra các ý kiến về cuốn sổ tay "Truyền thông thay đổi hành vi về phòng chống MBN". Tài liệu đã hệ thống hóa những kiến thức, kỹ năng cơ bản, cần thiết nhất cho đội ngũ làm công tác truyền thông về PCMBN; đặc biệt là hướng dẫn xây dựng chiến dịch truyền thông thay đổi hành vi về PCMBN trên cơ sở thực trạng di cư không an toàn của những người có nhu cầu đi làm ăn xa… Tài liệu không chỉ hữu ích đối với những người trực tiếp tham gia các khóa đào tạo, mà còn dành cho những người tự học và trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho những người làm công tác PCMBN… Cuốn sổ tay này sẽ được cập nhật hàng năm và được sử dụng cho các khóa đào tạo cho các tuyên truyền viên về PCMBN.

Hội phụ nữ các tỉnh/thành: 40/63 tỉnh, thành đã biên soạn, nhân bản và cung cấp hơn 16.800 cuốn sổ tay tuyên truyền viên, sách hỏi đáp pháp luật, gần 400.000 tờ rơi/tranh lật, gần 2.800 áp phích, khẩu hiệu tuyên truyền, 1.040 pano đặt tại nơi đông người qua lại, 365 băng rôn vượt đường, 1.110 băng đĩa hình, đĩa tiếng, 330 cuốn tiểu phẩm, 3.560 cuốn sổ tay tuyên truyền viên, 63.000 tờ rơi, 365.000 cuốn tài liệu các loại, 410 áp phích/khẩu hiệu; 312.500 cuốn thông tin phụ nữ của tỉnh có nội dung về PCMBN,… Việc sử dụng phim hoạt hình để tuyên truyền về PCMBN giúp đa dạng hóa chất liệu, loại hình truyền thông… Nhờ có phim hoạt hình, hoạt động truyền thông về PCMBN trở nên thú vị và hấp dẫn hơn,… những thông điệp về PCMBN được truyền tải đến mọi người. …

…, Dự án đã hỗ trợ Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng sản xuất tờ rơi, bảng bán kiên cố để thông tin liên lạc cho người dân sống ở khu vực biên giới, vùng trọng điểm đặc biệt của MBN,… những sản phẩm này được phát triển phù hợp với văn hóa, phong tục tập quán của người dân vùng biên giới, giúp họ dễ dàng tiếp cận thông tin, nội dung tuyên truyền về phòng, chống MBN,… Nhờ đó, người dân khu vực biên giới hiểu rõ hơn về nguy cơ MBN, thủ đoạn của tội phạm MBN và cách phòng ngừa.

PVS cán bộ Trung ương Hội LHPN Việt Nam và Bộ Quốc phòng.

Các tài liệu truyền thông được biên soạn với nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ, nhiều hình ảnh nhằm tác động trực tiếp vào nhận thức của người tiếp nhận thông tin. Tài liệu truyền thông về các chính sách, pháp luật về PCMBN và được phát tới đúng đối tượng trong cả nước. Bên cạnh đó, nội dung PCMBN được xây dựng lồng ghép vào các tài liệu truyền thông khác về phòng, chống tội phạm, tệ nạn xã hội, kỹ năng sống, bình đẳng giới, phòng, chống bạo lực gia đình.

Các cấp Hội đã vận động hội viên, phụ nữ tích cực duy trì có hiệu quả tủ sách pháp luật tại địa phương, đơn vị để tìm hiểu thêm về Luật PCMBN. Tại các địa bàn có đông đồng bào dân tộc như Lào Cai, Hà Giang, Cao Bằng… tài liệu truyền thông về MBN do Trung ương Hội LHPN Việt Nam phát

hành đã được dịch sang tiếng dân tộc thiểu số.

- Thời gian tổ chức hoạt động truyền thông

Tổ chức thành các chiến dịch như "Tháng cao điểm phòng chống MBN" (từ tháng 7 đến tháng 12 hàng năm), "Đợt cao điểm tấn công tội phạm MBN" (tháng 7 và tháng 9 hàng năm).

- Kinh phí cho truyền thông về MBN

Kinh phí truyền thông về MBN được huy động từ nhiều nguồn như: Chương trình quốc gia về phòng, chống MBN (Đề án 1: Truyền thông phòng, chống mua bán người đến năm 2020 của Chính phủ); kinh phí cho hoạt động tuyên truyền, truyền thông của các cơ quan, tổ chức; và kinh phí từ các chương trình, dự án về MBN của các tổ chức quốc tế; v.v.

- Đánh giá chung về công tác truyền thông về mua bán người

Kết quả phỏng vấn sâu đại diện các cơ quan liên quan tại 5 tỉnh về "Đánh giá chất lượng và hiệu quả của hoạt động truyền thông về MBN" trong thời gian qua, 5/24 (20,8%) đánh giá "Rất tốt"; 14/24 (58,3%) đánh giá ở mức "Tốt" và 3/24 (12,5%) đánh giá ở mức "Trung bình" và 2/24 người (8.3%) không đánh giá.

Hộp 4. Hoạt động truyền thông của Bộ Thông tin và Truyền thông về phòng, chống mua bán người

…, Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ đạo ngành dọc phối hợp chặt chẽ với Ban Tuyên giáo tỉnh ủy, thành ủy đưa nội dung tuyên truyền về phòng, chống MBN vào định hướng hàng tháng tại hội nghị giao ban báo chí; chỉ đạo các cơ quan báo chí phổ biến chính sách, pháp luật về MBN; định hướng người sử dụng dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin, Internet đăng tải bài viết về phòng, chóng MBN trên trang thông tin cá nhân, mạng xã hội để tăng cường hiệu quả truyền thông; chỉ đạo các nhà xuất bản và đối tác liên kết đưa nội dung thông tin ngày 30/7 hàng năm là "Ngày thế giới phòng, chống MBN" và "Ngày toàn dân phòng, chống MBN" triển khai đồng bộ từ mùa lịch năm 2021; đề nghị các nhà mạng nhắn tin miễn phí tuyên truyền về "Ngày toàn dân phòng chống MBN" đến khoảng 120 triệu thuê bao di động với số tiền tương đương 36 tỷ đồng; đã phát sóng gần 5.000 phóng sự, tin bài về phòng chống MBN trên các phương tiện thông tin đại chúng và hệ thống thiết chế cơ sở; xây dựng các chuyên trang, chuyên mục nhằm cung cấp thông tin, hướng dẫn cho người dân kỹ năng xử lý tình huống liên quan đến MBN. Điển hình như Đài truyền hình Việt Nam xây dựng và phát sóng phim phóng sự, các bản tin hưởng ứng ngày toàn dân phòng, chống MBN 30/7; Báo Nhân dân xây dựng số chuyên san, có một loạt tin bài liên quan đến phòng, chống MBN; cơ quan truyền thông các địa phương như Nghệ An, Bắc Kạn, yên Bái, Lào Cai, Lạng Sơn, Hòa Bình liên tục đưa tin, phóng sự cảnh báo tình trạng người lao động xuất cảnh trái phép sang Trung Quốc, Hàn Quốc, Đài Loan, Thái Lan, Lào, Malaysia.

Nguồn: Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông về kết quả thực hiện "Ngày toàn dân phòng, chống MBN".

Hộp 5. Hoạt động truyền thông của Bộ đội Biên phòng có những đặc thù riêng

…, Bộ đội biên phòng đã chỉ đạo các đơn vị Bộ đội Biên phòng chủ động phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các Sở, ban, ngành địa phương tổ chức hoạt động tuyên truyền, phổ biến các chính sách, luật pháp về phòng, chống MBN; phương thức, thủ đoạn của tội phạm MBN để quần chúng nhân dân khi vực biên giới nâng cao nhận thức, ý thức cảnh giác và biết tự bảo vệ mình; triển khai hộp thư tố giác tội phạm, đường dây nóng tại các địa bàn trọng điểm, phức tạp về MBN; chỉ đạo lồng ghép quyên truyền toàn dân thâm gia bảo vệ biên giới, phòng chống tội phạm MBN

…, Tuyên truyền theo từng cụm dân cư của xã, như cụm có nhiều đồng bào DTTS, cụm các tôn giáo khác nhau; cụm các hộ gia đình ở sát biên giới, cụm các hộ gia đình làm nghề đi biển,…

…, Tờ rơi và bảng bán kiên cố rất hữu ích cho Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng trong việc tuyên truyền cho người dân biên giới về PCMBN,… Bảng bán kiên cố được thành lập tại các khu vực biên giới, những nơi dễ thu hút sự chú ý của người dân,… Các nhóm có nguy cơ cao về MBN được Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng phát và truyền đạt trực tiếp,… Việc xây dựng tờ rơi và bảng bán kiên cố của Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng đã xem xét đến yếu tố truyền thống, văn hóa và phong tục của đồng bào dân tộc thiểu số và địa phương,…

… Trong quá trình đấu tranh với tội phạm MBN, hoặc khi tham gia giải cứu, tiếp đón nạn nhân bị MBN, bộ đội biên phòng kết hợp tuyên truyền trực tiếp cho nạn nhân, người nhà của họ,…

PVS cán bộ Bộ đội Biên phòng tại Hà Nội và Đà Nẵng

Khó khăn, hạn chế trong hoạt động truyền thông về mua bán người

Mặc dù hoạt động truyền thông về phòng, chống mua bán người được Nhà nước, các bộ ngành, đoàn thể quan tâm và tập trung thực hiện trong thời gian qua. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều khó khăn trong triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

- *Đối tượng truyền thông* gồm rất đa dạng, mỗi nhóm có các đặc điểm khác nhau về trình độ, nhận thức, hiểu biết; khác nhau về hoàn cảnh kinh tê, nghề nghiệp; khác nhau về văn hóa, sở thích, tôn giáo, tín ngưỡng, v.v. Đây là thách thức đối với công tác truyền thông, khi chưa thể đáp ứng nhu cầu của từng nhóm đối tượng.

Một số nhóm đối tượng có nguy cơ bị MBN cao nhưng rất khó tiếp cận để tuyên truyền như người dân đi biển thường xuyên, người di cư lao động, người DTTS sinh sống ở các địa bàn khó khăn, không sử dụng được ngôn ngữ phổ thông (tiếng Việt), người dân theo một số tôn giáo riêng, ít tiếp xúc với cộng đồng, v.v.

- *Xây dựng sản phẩm và thông điệp truyền thông*

Đa số các sản phẩm truyền thông được thiết kế, sản xuất và phát hành đại trà trong phạm vi cả nước; còn thiếu các sản phẩm truyền thông mang các đặc trưng văn hóa-xã hội của các vùng, miền, địa phương nên hiệu quả và tác động chưa cao.

Các sản phẩm truyền thông do các cơ quan, đơn vị, địa phương tự sản xuất thiết kế khá đơn sơ, chưa áp dụng các kỹ thuật, phương tiện, công cụ truyền thông hiện đại, chuyên nghiệp; chưa thu hút được sự chú ý của đối tượng truyền thông, đặc biệt là thanh niên.

- *Năng lực của các cơ quan, tổ chức, cá nhân* làm công tác truyền thông về mua bán người, đặc biệt ở địa phương còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng. Hầu hết các bộ được giao kiêm nhiệm công tác truyền thông về MBN; tỷ lệ cán bộ được đào tạo, tập huấn về truyền thông, đặc biệt là truyền thông về MBN còn ít.

- *Tập huấn cho cán bộ làm công tác truyền thông về MBN* ở trung ương và địa phương chưa đáp ứng yêu cầu: đa số khóa tập huấn chỉ từ 0,5 đến 1 ngày; nội dung tập huấn chỉ ở mức cơ bản, chưa đáp ứng được nhu cầu của công tác truyền thông về MBN trong thực tế.

- *Nguồn kinh phí* từ ngân sách chính quyền, tổ chức chính trị-xã hội, đoàn thể; từ các chương trình, dự án quốc gia cho hoạt động truyền thông về MBN rất hạn chế, cả ở cấp trung ương và địa phương. Nguồn hỗ trợ từ các tổ chức quốc tế, các tổ chức phi chính phủ, v.v chỉ tập trung đầu tư cho một số địa phương, khu vực có điều kiện khó khăn; thời gian hỗ trợ ngắn; quy mô hỗ trợ không lớn.

Kiến nghị

Truyền thông về MBN có ý nghĩa rất lớn trong công tác phòng, chống MBN ở cấp quốc gia và địa phương. Do vậy, cần đẩy mạnh hoạt động này theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả.

- Về xây dựng kế hoạch truyền thông của các địa phương, đơn vị

+ Các địa phương, đơn vị cần tiếp tục rà soát, phân loại các nhóm đối tượng có nguy cơ bị MBN cao trong địa bàn phụ trách.

+ Tiến hành khảo sát, đánh giá đặc điểm, thói quen, nhu cầu của từng nhóm đối tượng, đặc biệt là nhóm có nguy cơ cao bị MBN, làm căn cứ cho xây dựng kế hoạch, chương trình truyền thông về MBN hàng năm và thời kỳ.

- Về nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ làm công tác truyền thông về MBN ở các ngành, địa phương, đơn vị

+ Các cơ quan, tổ chức cần xác định tầm quan trọng của công tác truyền thông trong phòng, chống MBN, từ đó có chiến lược xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác truyền thông chuyên nghiệp, có đủ năng lực thực hiện tốt công việc được giao. Cụ thể:

+ Đối với mỗi cơ quan, đơn vị trong Nhóm công tác liên ngành về MBN cần đào tạo ít nhất 1 cán bộ có đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ truyền thông về MBN; đồng thời tiếp tục xây dựng đội ngũ cộng tác viên truyền thông MBN từ các phòng/bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ khác.

+ Đẩy mạnh đào tạo, tập huấn kiến thức, kỹ năng, kỹ thuật truyền thông nói chung và truyền thông về MBN nói riêng, đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc.

+ Tận dụng tối đa cơ hội tham gia các khóa đào tạo, tập huấn về truyền thông MBN do các tổ chức quốc tế, các cơ quan trung ương và địa phương tổ chức, để cử cán bộ tham gia.

+ Có chính sách khuyến khích cán bộ làm công tác truyền thông tham gia đào tạo, tập huấn về truyền thông MBN như hỗ trợ về thời gian, kinh phí đi lại, ăn ở và hỗ trợ khác trong thời gian đào tạo.

- Về xây dựng và phát hành các sản phẩm, thông điệp truyền thông về mua bán người

+ Cần đầu tư thỏa đáng cho xây dựng các sản phẩm truyền thông đại chúng và truyền thông trực tiếp có chất lượng, đáp ứng nhu cầu đa dạng của các nhóm đối tượng khác nhau (đặc điểm văn hóa-xã hội địa phương, vùng miền, nhóm tuổi, giới tính, tôn giáo, nghề nghiệp, v.v).

- Về ngân sách cho hoạt động truyền thông về MBN

+ Khi phê duyệt ngân sách cho các kế hoạch/chương trình/dự án quốc gia và địa phương về phòng, chống mua bán người, cần chú trọng giành kinh phí thỏa đáng cho hoạt động truyền thông.

+ Tăng cường kêu gọi, huy động các tổ chức quốc tế, tổ chức phi chính phủ và các cơ quan, tổ chức hỗ trợ kinh phí và kỹ thuật cho hoạt động truyền thông về MBN.

7. Thực trạng nhận thức của người dân về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng hỗ trợ và tư vấn phòng chống mua bán người

7.1 Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Khảo sát cuối kỳ thu thập thông tin của 300 người dân đang sinh sống tại 03 tỉnh là Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh về nhận thức của người dân về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng. Cuộc khảo sát cuối kỳ năm 2021 đã sử dụng cùng thiết kế và mẫu khảo sát của Khảo sát đầu kỳ năm 2019, do vậy có thể so sánh kết quả của 2 cuộc khảo sát để thấy được những thay đổi của các đối tượng khảo sát trong giai đoạn 2019-2021.

Bảng 7. Thông tin chung về mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021

	Chung		**Chia theo địa phương (%)**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
1. Nhóm tuổi	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
<30	46	15,3	6,0	27,0	13,0
31- 40	89	29,7	39,0	36,0	14,0
41 -54	99	33,0	41,0	15,0	43,0
>55	66	22,0	14,0	22,0	30,0
2. Giới tính	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Nam	82	27,3	17,0	34,0	31,0
Nữ	218	72,7	83,0	66,0	69,0
3. Dân tộc	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Kinh	202	67,3	3,0	100,0	99,0
Tày	67	22,3	66,0	0,0	1,0
Nùng	30	10.0	30,0	0,0	0,0
Dân tộc khác	1	0,3	1,0	0,0	0,0
4. Tôn giáo	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Không tôn giáo	245	81,7	100,0	97,0	48,0
Đạo Phật	29	9,7	0,0	1,0	28,0
Thiên chúa	3	1,0	0,0	2,0	1,0
Cao Đài	23	7,7	0,0	0,0	23,0
5. Tình trạng hôn nhân	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Đã kết hôn	243	81,0	98,0	82,0	63,0
Sống chung, chưa kết hôn	8	2,7	0,0	0,0	8,0
Độc thân/chưa bao giờ kết hôn	28	9,3	0,0	13,0	15,0
Ly thân	8	2,7	1,0	2,0	5,0
Góa/ Ly dị	13	4,3	1,0	3,0	9,0

Tổng số người tham gia khảo sát cuối kỳ năm 2021 tại 3 tỉnh Hà Tĩnh, Tây Ninh và Cao Bằng là 300 người, trong đó mỗi tỉnh khảo sát 100 người. Trong mẫu khảo sát, số nữ cao gấp hơn gần 3 lần so với nam (nữ 72,7% và nam 27,3%).

Theo độ tuổi, 15.3% người trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 ở độ tuổi dưới 30 tuổi; 29,7% ở độ tuổi từ 31-54 tuổi và 22,0% ở độ tuổi từ 55 trở lên.

Về thành phần dân tộc, có 67,3% người trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 là người Kinh và 32,7% là người các người dân tộc thiểu số (DTTS), trong đó người người Tày 22,3%, Nùng chiếm 3,3% và một tỷ lệ nhỏ là người dân tộc Khơ me, Thái, Dao.

Về tôn giáo, 81,7% người trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 không theo bất kỳ tôn giáo nào; 9,7% theo đạo Phật, 1% theo đạo Thiên chúa; 7,7% theo đạo Cao Đài.

Về tình trạng hôn nhân, 81,0% người trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 đã kết hôn, 2,7%

đang sống chung nhưng chưa kết hôn, 9,3% còn sống độc thân/chưa từng kết hôn và 4,3% góa hoặc đã ly hôn.

Về trình độ học vấn, trình độ chuyên môn kỹ thuật: Trên 43% có trình độ THCS trở xuống, 5% chưa từng đi học. Có 33,4% người đã có bằng cấp/chứng chỉ chuyên môn kỹ thuật (trung cấp, cao đẳng và đại học trở lên). Trong số 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh là nơi người dân có trình độ học vấn cao nhất, với trên 65% đối tượng khảo sát đã có bằng cấp/chứng chỉ chuyên môn kỹ thuật (trung cấp, cao đẳng và đại học trở lên). Trái lại, người dân trong mẫu khảo sát tại Tây Ninh chỉ có 9% có bằng cấp/chứng chỉ chuyên môn kỹ thuật (trung cấp, cao đẳng và đại học trở lên).

Bảng 8. Trình độ học vấn, chuyên môn kỹ thuật của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021

	Chung		**Chia theo địa phương (%)**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Chưa bao giờ đi học	15	5,0	0,0	0,0	15,0
Chưa tốt nghiệp tiểu học	19	6,3	3,0	0,0	16,0
Tốt nghiệp tiểu học	48	16,0	16,0	1,0	31,0
Tốt nghiệp THCS	47	15,7	11,0	13,0	23,0
Tốt nghiệp THPT	71	23,7	44,0	21,0	6,0
Trung cấp nghề	21	7,0	8,0	12,0	1,0
Cao đẳng/ đại học	71	23,7	18,0	47,0	6,0
Đại học trở lên	8	2,7	0,0	6,0	2,0

Về tình trạng việc làm, có 36,0% có công việc "Làm công hưởng lương", 27,3% là "Làm việc gia đình không hưởng lương", 18,7% làm "Nội trợ" và 4,3% đang thất nghiệp. Trong số 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh có tỷ lệ người "Làm công hưởng lương" cao nhất (68%), tiếp đến là Tây Ninh (33%), trong khi Cao Bằng chỉ có 7% người tham gia khảo sát có công việc "Làm công hưởng lương".

Bảng 9. Tình trạng việc làm của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021

	Chung		**Chia theo địa phương, %**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Làm công ăn lương	108	36,0	7,0	68,0	33,0
Tự làm	39	13,0	24,0	7,0	8,0
Làm việc gia đình không hưởng lương	71	23,7	57,0	8,0	6,0
Nội trợ	56	18,7	6,0	14,0	36,0
Thất nghiệp	13	4,3	1,0	1,0	11,0
Khác (Đang đi học, nghỉ hưu)	13	4,3	5,0	2,0	6,0

So với mẫu khảo sát đầu kỳ năm 2019, trình độ học vấn của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 cao hơn đáng kể, số người có bằng cấp/chứng chỉ chuyên môn kỹ thuật (trung cấp, cao đẳng và đại học trở lên) năm 2021 cao gấp 3,6 lần so với năm 2019. Tình trạng việc làm của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 cũng tốt hơn so với khảo sát đầu kỳ năm 2019, khi tỷ lệ có công việc "Làm công hưởng lương" cao hơn khoảng 10% (năm 2021 là 36,0%; năm 2019 là 26,0%).

7.2 *Thực trạng sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin của người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021*

7.2.1 Sử dụng điện thoại di động

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy có 96% người dân có sử dụng điện thoại, cao hơn 5% so với năm 2019 là 91%. Trong 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh có tỷ lệ sử dụng điện thoại cao nhất, tới 99% và Tây Ninh thấp nhất, 80%.

Tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 sử dụng "Điện thoại thông minh" là 75,3% và 20,7 % sử dụng "Điện thoại di động nhưng không kết nối được internet". So với năm 2019,

tỷ lệ người sử dụng "Điện thoại thông minh" cao hơn tới khá nhiều (năm 2021 là 75,3%; năm 2019 là 57,7%). Trong 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh có tỷ lệ sử dụng "Điện thoại thông minh" cao nhất, tới 93%; tiếp theo là Tây Ninh 68% và Cao Bằng 65%.

Bảng 10. Sử dụng điện thoại di động của người dân trong mẫu khảo sát đầu kỳ năm 2019 và khảo sát cuối kỳ năm 2021

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Điện thoại thông minh	173	57,7	51,0	84,0	38,0
Điện thoại di động	100	33,3	43,0	15,0	42,0
Không sử dụng điện thoại	27	9,0	6,0	1,0	20,0
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Điện thoại thông minh	226	75,3	65,0	93,0	68,0
Điện thoại di động đen trắng	62	20,7	27,0	7,0	28,0
Không sử dụng điện thoại	12	4,0	8,0	0,0	4,0

Theo nhóm tuổi, năm 2021 tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại thông minh trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 giảm dần theo độ tuổi. Nhóm thanh thiếu niên (từ 30 tuổi trở xuống) và nhóm 31-40 tuổi có tỷ lệ sử dụng điện thoại thông minh rất cao, đều đạt 93,3%, trong khi nhóm trên 55 tuổi là 54,3%. So với khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại thông minh năm 2021 đã tăng ở tất cả các nhóm tuổi, trong đó nhóm từ 55 tuổi trở lên có mức độ thay đổi khá mạnh, tăng từ 27,5% năm 2019 lên 54,2% năm 2021.

Theo giới tính, năm 2021 tỷ lệ nữ sử dụng điện thoại thông minh ngang bằng nhau, cùng chiếm khoảng 75%.

Theo dân tộc, năm 2021 tỷ lệ người Kinh có tỷ lệ sử dụng điện thoại thông minh cao nhất 80,7%, so với tỷ lệ tương ứng của người Tày là 70,1% và người Nùng là 50%. So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, khoảng cách về sử dụng điện thoại thông minh giữa người Kinh và người DTTS đã giảm đang kể (năm 2019 khoảng cách này là 1,8 lần).

Bảng 11. Loại điện thoại của người dân trong mẫu khảo sát đầu kỳ năm 2019 và khảo sát cuối kỳ năm 2021

	Chung		Chia theo loại điện thoại sử dụng, %	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Điện thoại thông minh	Điện thoại di động đen trắng
Khảo sát đầu kỳ năm 2019				
Chung	**273**	**100,0**	**63,4**	**36,6**
<30	101	37,0	85,1	14,9
31-40	73	26,7	68,5	31,5
41-54	59	21,6	44,1	55,9
>55	40	14,7	27,5	72,5
Khảo sát cuối kỳ năm 2021				
Chung	**288**	**100,0**	**78,5**	**21,5**
<30	46	16,0	93,2	6,8
31-40	88	30,6	93,2	6,8
41-54	95	33,0	69,5	30,5
>55	59	20,5	54,2	45,8

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, mục đích sử dụng điện thoại thông minh khá đa dạng và không thay đổi nhiều so với khảo sát đầu kỳ năm 2019. Người dân sử dụng điện thông minh vào các mục đích như: "Nói chuyện với các thành viên trong gia đình, bạn bè và họ hàng" là 73,6%, "Tra cứu các thông tin cần thiết/ Lướt internet" 56,3%; "Sử dụng các trang mạng xã hội như Facebook, Zalo, Viber, Youtube, Instagram, Tik Tok và Zing me" 48,3%, "Kiểm tra tin nhắn" 35,5%; các mục đích khác như "Chuyển tiền" , "Chơi game", "Mua hàng trực tuyến", "Tìm kiếm việc làm" từ 3% đến gần 20%.

Bảng 12. Mục đích sử dụng điện thoại thông minh của người dân

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Chung	**273**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Nói chuyện với các thành viên trong gia đình, bạn bè và họ hàng	173	63,4	54,3	84,8	47,5
Tra cứu các thông tin cần thiết/ Lướt internet	159	58,2	50,0	81,8	38,8
Sử dụng các trang mạng xã hội (Facebook, Zalo, Viber, Youtube, Instagram, Tik Tok, Zing me,…)	164	60,1	52,1	84,8	38,8
Kiểm tra tin nhắn ngắn (nhận tin nhắn ngắn nhưng bỏ qua)	97	35,5	5,3	65,7	33,8
Chơi game	47	17,2	13,8	23,2	13,8
Chuyển/nhận tiền	13	4,8	0,0	10,1	3,8
Mua hàng trực tuyến	46	16,8	2,1	33,3	13,8
Liên hệ với công việc hoặc bán hàng trực tuyến	17	6,2	1,1	6,1	12,5
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**288**	**100,0**	**100**	**100**	**100,0**
Nói chuyện với các thành viên trong gia đình, bạn bè và họ hàng	212	73,6	69,6	91,0	59,4
Tra cứu các thông tin cần thiết/ Lướt internet	162	56,3	57,6	76,0	34,4
Sử dụng các trang mạng xã hội (Facebook, Zalo, Viber, Youtube, Instagram, Tik Tok, Zing me,…)	139	48,3	19,6	83,0	39,6
Kiểm tra tin nhắn ngắn (nhận tin nhắn ngắn nhưng bỏ qua)	38	13,2	1,1	24,0	13,5
Chơi game	24	8,3	2,2	14,0	8,3
Chuyển/nhận tiền	55	19,1	5,4	43,0	7,3
Mua hàng trực tuyến	45	15,6	3,3	35,0	7,3
Tìm việc	9	3,1	4,3	2,0	3,1

7.2.2 Tham gia mạng xã hội

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 73,6% người tham gia Facebook, 69,8% tham gia Zalo, 43,8% tham gia Youtube, 19,8% tham gia TikTok, 9,4% tham gia Instagram và gần 6% tham gia Viber. Trong số 3 tỉnh khảo sát, tỷ lệ người dân tham gia mạng xã hội cao nhất là Hà Tĩnh, tiếp đến là Tây Ninh và thấp nhất là tại tỉnh Cao Bằng.

So với kết quả điều tra đầu kỳ 2019, số người tham gia các mạng xã hội có xu hướng tăng như tham gia Facebook (năm 2019 là 54,0%; năm 2021 tăng lên 73,6%), Zalo (năm 2019 là 45,7%; năm 2021 tăng lên 69,8%).

Bảng 13. Thực trạng tham gia mạng xã hội của người dân

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Tổng số người có điện thoại thông minh	**173**	**100**	**51**	**84**	**38**
Facebook	162	54,0	48,0	84,0	30,0
Zalo	137	45,7	43,0	63,0	31,0
Youtube	142	47,3	47,0	72,0	23,0
Viber	15	5,0	0,0	15,0	0,0
Instagram	8	2,7	0,0	8,0	0,0
Tik Tok	19	6,3	1,0	18,0	0,0
Zing me	15	5,0	1,0	14,0	0,0
Khác (Webchat, Bigo live)	6	2,0	0,0	6,0	0,0
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Tổng số người có điện thoại thông minh	**288**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Facebook	212	70,7	51,0	93,0	68,0
Zalo	201	67,0	51,0	91,0	59,0
Youtube	126	42,0	10,0	72,0	44,0
Viber	17	5,7	2,0	13,0	2,0
Instagram	27	9,0	1,0	18,0	8,0
Tik Tok	57	19,0	4,0	35,0	18,0
Zing me	24	8,0	2,0	13,0	9,0
Khác (Webchat, Bigo live)	3	1,0	0,0	3,0	0,0

Trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021, có 77,4% người tham gia mạng xã hội đang kết nối (kết bạn, nói chuyện, theo dõi) với các thành viên trong gia đình, họ hàng; gần 58% kết nối với bạn bè; 2,1% kết nối với các nghệ sỹ hoặc người nổi tiếng; và 1,4% kết nối với người lạ vì các lý do như "Bạn bè/thành viên trong gia đình giới thiệu", hoặc "Cùng hoặc gần xã/thị trấn" hoặc "Cùng tuổi với tôi".

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người tham gia mạng xã hội "Có kết nối với người lạ" đã có sự thay đổi rõ rệt. Năm 2019 có tới 23,5% người tham gia mạng xã hội "Có kết nối với người lạ", tuy nhiên đến năm 2021, tỷ lệ này đã giảm mạnh xuống chỉ còn 1,4%. Có thể đây là kết quả của công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho người dân nói chung và trong lĩnh vực phòng chống MBN nói riêng.

7.3 *Nhận thức và tình hình sử dung các dịch vụ đường dây nóng cung cấp của người dân*

7.3.1 Nhận thức của người dân về Đường dây nóng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 51% người dân trong mẫu khảo sát biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ phòng chống mua bán người", tăng hơn 4 lần so với tỷ lệ tương ứng của cuộc điều tra đầu kỳ năm 2019 là 12,3%.

Trong 3 tỉnh khảo sát, tỷ lệ người dân biết về Đường dây nóng cao nhất là ở Hà Tĩnh (85%), tiếp đến là Tây Ninh (41%) và thấp nhất là Cao Bằng (27%). So với cuộc khảo sát đầu kỳ năm 2019, mức độ hiểu biết của người dân về Đường dây nóng tăng mạnh nhất ở Hà Tĩnh (Đầu kỳ là 11%; Cuối kỳ là 85%), tiếp theo là Tây Ninh (Đầu kỳ là 3%; Cuối kỳ là 41%). Trong khi tại Cao Bằng, mức độ nâng cao hiểu biết của người dân về đường dây nóng tăng khá chậm (Đầu kỳ là 23%; Cuối kỳ là 27%).

Bảng 14. Tình hình biết về Đường dây nóng của người dân

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Có	37	12,3	23,0	11,0	3,0
Không	263	87,7	77,0	89,0	97,0
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Có	153	51,0	27,0	85,0	41,0
Không	147	49,0	73,0	15,0	59,0

Kênh thông tin về Đường dây nóng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, những người dân trong mẫu khảo sát biết về Đường dây nóng chủ yếu qua 4 kênh thông tin là "Các Phương tiện thông tin đại chúng" (75,2%), tiếp theo là "Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn/ấp tuyên truyền" (54,2%), "Mạng xã hội" (42,5%). Các kênh thông tin khác chiếm từ 4% đến 23%. So với cuộc điều tra đầu kỳ 2019 thì các loại kênh thông tin quan trọng nhất giúp người dân biết về Đường dây nóng không thay đổi đáng kể.

Hoạt động truyền thông về Đường dây nóng" trong giai đoạn 2019-2021 thông qua "Tờ tơi, danh thiếp, áp phích, lịch về phòng chống MBN", "Bảng quảng cáo, bảng hiệu, khung treo quảng cáo" hoặc các sản phẩm truyền thông đã có tác động nhất định đến nhận thức, hiểu biết của người dân. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân biết đến Đường dây nóng thông qua các kênh này vẫn thấp hơn đáng kể so với 4 kênh thông tin nêu trên.

Trong 3 tỉnh khảo sát, chỉ riêng Tây Ninh, người dân biết đến Đường dây nóng chủ yếu qua "Phương tiện thông tin đại chúng" (80,5%), các kênh khác chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ. Trong khi tại Cao Bằng và Hà Tĩnh, người dân biết Đường dây nóng qua nhiều kênh thông tin đa dạng hơn.

Bảng 15. Người dân biết về "Đường dây nóng" qua những kênh nào? (%)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**153**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn/ấp tuyên truyền	83	54,2	51,9	51,8	61,0
Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi,…)	115	75,2	74,1	72,9	80,5
Mạng xã hội (You Tube, Facebook, Zalo, Viber, Instagram, Tik Tok, Zing me,…)	65	42,5	33,3	57,7	17,1
Phương tiện truyền thông mạng (tin tức trên mạng, các trang web của Chính phủ,…)	22	14,4	7,4	18,8	9,8
Tờ rơi, danh thiếp, áp phích, lịch về phòng chống mua bán người	26	17,0	3,7	25,9	7,3
Bảng quảng cáo, bảng hiệu, khung treo quảng cáo	14	9,2	3,7	14,1	2,4
Các sản phẩm truyền thông (bút, áo phông, quạt tay,…)	10	6,5	0,0	9,4	4,9
Các sự kiện tổ chức	6	3,9	0,0	5,9	2,4
Loa phát thanh xã, thôn	35	22,9	3,0	25,0	7,0
Bạn bè/ anh chị em ruột	15	9,8	1,0	11,0	3,0
Tuyên truyền trong trường học	16	10,5	0,0	14,0	2,0

Hiểu biết về các dịch vụ của Đường dây nóng

Trong số những người biết về Đường dây nóng, có 57,5% biết về dịch vụ "Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống MBN, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm"; 52,3% biết về dịch vụ "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân mua bán người", 48,3% biết về dịch vụ "Tư vấn tâm lý"; 32% biết về dịch vụ "Tiếp nhận và phân loại thông tin" và 26,1% biết về dịch vụ "Chuyển tuyến, giới thiệu đến các nơi tiếp nhận khác/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích". Có 5,9% không biết bất có loại dịch vụ nào của Đường dây nóng.

Trong 3 tỉnh khảo sát, tỷ lệ người dân biết về các dịch vụ của Đường dây nóng thấp nhất tại Tây Ninh (tỷ lệ dịch vụ được nhiều người biết nhất cũng chỉ đạt gần 44%), trong khi tại Hà Tĩnh tỷ lệ dịch vụ được nhiều người biết nhất là gần 65% hoặc Cao Bằng là 81,5%.

Bảng 16. Hiểu biết của người dân về các dịch vụ của Đường dây nóng

	Chung		**Chia theo địa phương, %**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**153**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Tư vấn tâm lý	67	43,8	81,5	34,1	39,0
Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân	80	52,3	74,1	55,3	31,7
Tiếp nhận và phân loại thông tin	49	32,0	66,7	31,8	9,8
Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm	88	57,5	55,6	64,7	43,9
Giới thiệu đến các nơi tiếp nhận khác/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích	40	26,1	51,9	18,8	24,4
Khác	5	3,3	14,8	1,2	0,0
Không biết/ Không trả lời	9	5,9	0,0	5,9	9,8

7.3.2 Tình hình sử dụng các dịch vụ đường dây nóng của người dân

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, trong tổng số 153 người biết về đường dây nóng, có 50 người (32,7%) đã sử dụng hoặc biết về người đã sử dụng các dịch vụ của Đường dây nóng. Trong 3 tỉnh khảo sát, Cao Bằng có tỷ lệ người dân đã sử dụng hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng cao nhất 38,8%, so với Tây Ninh là 29,6%.

So sánh kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019 cho thấy, số lượng người dân đã sử dụng hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng tăng khá nhanh, từ 1 người năm 2019 (chiếm 2,7% tổng mẫu khảo sát) lên 50 người năm 2021 (chiếm 32,7% tổng mẫu khảo sát).

Bảng 17. Tình hình người dân sử dụng các dịch vụ của Đường dây nóng

	Chung		**Chia theo địa phương, %**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Chung	**37**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Có	1	2,7	4,3	0,0	0,0
Không	36	97,3	95,7	100,0	100,0
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**153**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Có	50	32,7	38,8	32,7	29,6
Không	103	67,3	61,2	67,3	70,4

Cách thức sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, trong số 50 người đã sử dụng dịch vụ hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng, có 50% đã liên hệ với với Đường dây nóng bằng cách gọi số hotline 111; có 48% liên hệ thông qua dịch vụ mạng xã hội (Facebook, Zalo, v.v...) và khoảng 2% gửi thư qua bưu điện hoặc trực tiếp đến Tổng đài vùng.

Bảng 18. Cách thức liên hệ để sử dụng dịch vụ đường dây nóng

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**50**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Gọi 111	25	50,0	100,0	33,3	66,7
Qua dịch vụ mạng xã hội (Facebook, Zalo,…)	24	48,0	0,0	66,7	22,2
Khác	1	2,0	0,0	0,0	11,1

Loại dịch vụ của Đường dây nóng đã sử dụng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, trong số 50 người đã sử dụng hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng, có 25 người (50%) đã sử dụng dịch vụ "Tư vấn tâm lý"; 24 người (48%) đã sử dụng dịch vụ "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý"; 9 người (18%) đã sử dụng dịch vụ "Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm" và chỉ có 1 người (2%) đã sử dụng dịch vụ "Tiếp nhận và phân loại thông tin" và 1 người (2%) đã sử dụng dịch vụ "Chuyển tuyến/tìm kiếm nạn nhân".

Theo địa bàn, người dân trong mẫu khảo sát tỉnh Tây Ninh sử dụng nhiều nhất dịch vụ "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý" (66,7%), trong khi người dân Cao Bằng sử dụng nhiều dịch vụ "Tư vấn tâm lý" (75%) và "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý" (50%).

Bảng 19. Các dịch vụ đường dây nóng được người dân đã sử dụng (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	50				
Tư vấn tâm lý	25	50,0	75,0	30,3	22,2
Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân	24	48,0	50,0	27,3	66,7
Tiếp nhận và phân loại thông tin	1	2,0	0,0	0,0	11,1
Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm	9	18,0	25,0	18,2	11,1
Chuyển tuyến/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích	1	2,0	0,0	3,0	0,0
Không biết/ Không trả lời	2	4,0	0,0	3,0	11,1

Đánh giá chất lượng dịch vụ của Đường dây nóng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 68% người sử dụng đánh giá dịch vụ "Dễ tiếp cận"; 48% đánh giá "Chất lượng thông tin tư vấn, hỗ trợ là hữu ích", 40% đánh giá "Nhân viên tư vấn hữu ích và chuyên nghiệp"; 28% đánh giá "Hỗ trợ, can thiệp kịp thời".

Bảng 20. Đánh giá về dịch vụ đường dây nóng của người dân (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	50				
Dễ tiếp cận	34	68,0	12,5	87,8	44,4
Nhân viên tư vấn hữu ích và chuyên nghiệp	20	40,0	62,5	42,4	11,1
Thông tin tư vấn, hỗ trợ hữu ích	24	48,0	37,5	57,6	22,2
Hỗ trợ, can thiệp kịp thời	14	28,0	62,5	18,2	33,3

Không biết/ Không trả lời	2	4,0	12,5	3,0	0,0

Nhu cầu hỗ trợ từ Đường dây nóng

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, nhu cầu của người dân về các dịch vụ hỗ trợ của Đường dây nóng đều trong chức năng, nhiệm vụ của Đường dây nóng: 40,3% mong muốn được hỗ trợ "Xác minh, điều tra và giải cứu"; 40,3% có nhu cầu "Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống MBN, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm"; 29,0% có nhu cầu về "Hỗ trợ ban đầu cho nạn nhân như chăm sóc y tế, pháp lý, thông tin nhà tạm lánh" và 21,7% có nhu cầu về "Tái hòa nhập cộng đồng cho nạn nhân". Các nhu cầu "Tiếp nhận và phân loại thông tin" 27,0% "Tư vấn tâm lý" 23,0%. Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021, tỷ lệ trả lời "Không biết" khi được hỏi về nhu cầu về dịch vụ hỗ trợ từ Đường dây nóng đã giảm một nửa so với tỷ lệ này của cuộc khảo sát đầu kỳ năm 2019 (năm 2019 là 40,7%, năm 2021 là 20,7%). Điều này củng cố thêm nhận định rằng mức độ hiểu biết của người dân về Đường dây nóng năm 2021 đã tốt hơn so với điều tra đầu kỳ năm 2019.

Bảng 21. Nhu cầu của người dân về dịch vụ đường dây nóng (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		**Chia theo địa phương, %**		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**				
Tư vấn tâm lý	69	23,0	23,0	29,0	17,0
Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân	81	27,0	16,0	36,0	29,0
Tiếp nhận và phân loại thông tin	52	17,3	27,0	20,0	5,0
Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm	121	40,3	61,0	32,0	28,0
Xác minh, điều tra và giải cứu nạn nhân	121	40,3	54,0	35,0	32,0
Hỗ trợ ban đầu cho nạn nhân: chăm sóc y tế, thông tin nhà tạm lánh,…	87	29,0	34,0	43,0	10,0
Tái hòa nhập cộng đồng	65	21,7	21,0	37,0	7,0
Khác	3	1,0	0,0	3,0	0,0
Không biết/ Không trả lời	62	20,7	23,0	9,0	30,0

7.4 Nhận thức của người *dân* về di cư và mua bán người

7.4.1 Quan điểm về di cư vì mục đích việc làm

Quan điểm về di cư tới tỉnh/thành phố trong nước để làm việc

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, chỉ có 20% người dân được hỏi "Đồng ý" và "Rất đồng ý" di cư tới tỉnh/thành phố khác ở Việt Nam để làm việc khi có cơ hội. Đáng ngạc nhiên khi có tới 67,7% "Không đồng ý" và 3,7% "Rất không đồng ý" di cư trong nước. Tỷ lệ "Không đồng ý" và "Rất không đồng ý" di cư của người dân trong mẫu khảo sát tỉnh Cao Bằng lên tới 78%.

Xét theo nhóm tuổi, nhóm thanh thiếu niên (dưới 30 tuổi) có tỷ lệ "Rất đồng ý" và "Đồng ý" di cư trong nước cao nhất (30,4%). Theo giới tính, nhu cầu di cư của nam và nữ không khác biệt, đều khoảng 22%.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát "Đồng ý" và "Rất đồng ý" di cư tới tỉnh/thành phố khác đã giảm tới hơn một nửa (2019 là 43% và năm 2021 là 20%), điều này cho thấy đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tâm lý của người dân, khiến họ lo ngại việc di cư sẽ nhiều rủi ro và dễ thất bại hơn.

Bảng 22. Quan điểm người dân về di cư trong nước

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	11	3,7	1,0	6,0	4,0
Đồng ý	49	16,3	14,0	22,0	13,0
Không đồng ý cũng không phản đối	20	6,7	6,0	5,0	9,0
Không đồng ý	203	67,7	73,0	64,0	66,0
Rất không đồng ý	11	3,7	5,0	3,0	3,0
Không biết/ Không trả lời	6	2,0	1,0	0,0	5,0

Quan điểm về di cư ra nước ngoài để làm việc

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, nhu cầu di cư ra nước ngoài để làm việc còn thấp hơn so với di cư trong nước. Trong mẫu khảo sát, chỉ có 17.4% "Rất đồng ý" và "Đồng ý" di cư ra nước ngoài để làm việc; trong khi có tới 74,7% trả lời "Không đồng ý" và "Rất không đồng ý". Trong 3 tỉnh khảo sát, người dân Hà Tĩnh có nhu cầu di cư ra nước ngoài làm việc cao nhất, với 31% "Rất đồng ý" và "Đồng ý"; trong khi tỷ lệ tương ứng ở Tây Ninh chỉ là 10%.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát "Đồng ý" và "Rất đồng ý" di cư ra nước ngoài làm việc cũng đã giảm tới hơn một nửa (2019 là 36,3% và năm 2021 là 17,4%). Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy, các lý do làm giảm tỷ lệ người dân mong muốn di cư ra nước ngoài làm việc như: lo ngại đại dịch COVID-19, rủi ro về MBN và hiện tại có nhiều cơ hội việc làm tốt ở trong nước và ngay tại địa phương.

Bảng 23. Quan điểm người dân về di cư quốc tế vì mục đích việc làm

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	8	2,7	0,0	6,0	2,0
Đồng ý	44	14,7	11,0	25,0	8,0
Không đồng ý cũng không phản đối	19	6,3	6,0	3,0	10,0
Không đồng ý	212	70,7	75,0	62,0	75,0
Rất không đồng ý	12	4,0	7,0	4,0	1,0
Không biết/ Không trả lời	4	1,7	1,0	0,0	4,0

Xét theo nhóm tuổi, cũng như di cư trong nước, thanh thiếu niên (dưới 30 tuổi) là nhóm có nhu cầu di cư ra nước ngoài cao nhất, với tỷ lệ "Rất đồng ý" và "Đồng ý" là 26,1%; trong khi tỷ lệ tương ứng ở nhóm 55 tuổi trở lên chỉ là 12,1%. Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc điểm lứa tuổi, người trẻ năng động, ít có sự ràng buộc về gia đình, con cái, có sức khỏe, thích khám phá và mới bước vào thị trường lao động, muốn kiếm tiền, tạo thu nhập. Tiếp đến là nhóm 31-40 tuổi, 19,1% và thấp nhất là nhóm 55 tuổi trở lên với 12,1%.

Xét theo giới tính, nam giới có nhu cầu di cư ra nước ngoài cao hơn so với nữ giới, tuy nhiên sự chênh lệch không lớn (nam 20,7% và nữ 16,1%).

Về lý do di cư: Có 54,1% người dân trong mẫu khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho biết lý do di cư tìm việc làm là "Muốn có mức lương và thu nhập tốt hơn"; 46% do "Nơi họ đang ở rất khó khăn trong việc kiếm sống" và 21,6% muốn di cư để được trải nghiệm một thế giới mới, một xã hội phát triển hơn so với nơi họ đang sinh sống.

Theo địa bàn, người dân trong mẫu khảo sát tỉnh Tây Ninh mong muốn đi làm việc ở nước ngoài vì "Muốn có mức lương và thu nhập tốt hơn" lên tới 100%; trong khi 80% người dân trong mẫu khảo sát Cao Bằng mong muốn di cư ra nước ngoài vì "Nơi họ đang ở rất khó khăn trong việc kiếm sống"; Người dân trong mẫu khảo sát Hà Tĩnh di cư ra nước ngoài vì "Muốn có mức lương/ thu nhập

tốt hơn" 57,9%.

Bảng 24. Lý do di cư vì mục đích việc làm/hôn nhân (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**37**				
Nơi tôi đang ở rất khó khăn để kiếm sống	17	46,0	80,0	36,8	25,0
Muốn có mức lương/ thu nhập tốt hơn	20	54,1	10,0	57,9	100,0
Muốn thấy một thế giới/xã hội mới	8	21,6	0,0	31,6	25,0
Nghe người khác nói di cư có thu nhập tốt hơn	3	8,1	10,0	5,3	12,5

Quan điểm di cư vì mục đích kết hôn

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 18% người dân "Rất đồng ý" và "Đồng ý" với quan điểm "Di cư kết hôn có thể là cơ hội tốt giúp cải thiện cuộc sống"; trong khi có đến 59% người dân "Rất không đồng ý" và "Không đồng ý" với quan điểm này.

Theo địa bàn, người dân trong mẫu khảo sát tỉnh Hà Tĩnh "Rất đồng ý" và "Đồng ý" với quan điểm này đạt tỷ lệ cao nhất 27%, so với tỷ lệ tương ứng của Tây Ninh là 18% và Cao Bằng là 9%.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân "Rất đồng ý" và "Đồng ý" với quan điểm này đã giảm mạnh (năm 2019 là 40,3%, năm 2021 là 18%)

Bảng 25. Quan điểm của người dân về di cư với mục đích kết hôn

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	5	1,7	0,0	3,0	2,0
Đồng ý	49	16,3	9,0	24,0	16,0
Không đồng ý cũng không phản đối	44	14,7	13,0	11,0	20,0
Không đồng ý	166	55,3	70,0	49,0	47,0
Rất không đồng ý	11	3,7	7,0	3,0	1,0
Không biết/ Không trả lời	25	8,3	1,0	10,0	14,0

Nhận thức về rủi ro và nguy hiểm đối với người di cư đi làm việc hoặc kết hôn

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 39.7% người dân "Đồng ý" và "Rất đồng ý" với quan điểm "Di cư để làm việc/kết hôn có thể gây rủi ro và nguy hiểm cho người di cư". Ở Hà Tĩnh có tới 63% người dân "Đồng ý" và "Rất đồng ý" với quan điểm này, Tây Ninh là 50%, trong khi ở Cao Bằng tỷ lệ này chỉ là 6%.

Bảng 26. Quan điểm của người dân về rủi ro có thể xảy ra khi di cư với mục đích làm việc hoặc kết hôn

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	9	3,0	0,0	6,0	3,0
Đồng ý	110	36,7	6,0	57,0	47,0
Không đồng ý cũng không phản đối	36	12,0	13,0	11,0	12,0
Không đồng ý	103	34,3	72,0	14,0	17,0
Rất không đồng ý	6	2,0	4,0	1,0	1,0
Không biết/ Không trả lời	36	12,0	5,0	11,0	20,0

Những rủi ro và nguy hiểm có thể xảy ra đối với người di cư đi làm việc hoặc kết hôn

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, người dân trong mẫu khảo sát lo ngại nhiều rủi ro có thể xảy ra đối với người di cư như "Bóc lột lao động" 64,7%, "Bạo lực gia đình" 37,0%, "Bóc lột/

Lạm dụng tình dục" 30,3%, "Lao động cưỡng bức" 26,3%, "Quấy rối tình dục" 19,0% và một số lý do khác như tình trạng nợ lương, quỵt lương, bị phân biệt đối xử tại nơi làm việc hoặc trong gia đình, lấy nội tạng, v.v...

Tuy nhiên cũng còn 13,3% người dân trong mẫu khảo sát "Không biết" về những rủi ro có thể xảy ra đối với người di cư. Trong 3 tỉnh khảo sát, tỷ lệ người dân Cao Bằng "Không biết" về những rủi ro có thể xảy ra đối với người di cư lên tới 18%, Tây Ninh là 16,0% trong khi ở Hà Tĩnh chỉ là 6%.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân "Không biết" về những rủi ro có thể xảy ra đối với người di cư đã giảm mạnh, từ 42% năm 2019 xuống còn 13,3% năm 2021, cho thấy nhận thức của người dân về rủi ro trong quá trình di cư đã được cải thiện dần, mặc dù mức độ cải thiện còn chưa đồng đều giữa các địa bàn.

Bảng 27. Các rủi ro có thể xảy ra khi di cư với mục đích việc làm hoặc kết hôn (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**				
Bạo lực gia đình	111	37,0	11,0	71,0	29,0
Lao động cưỡng bức	79	26,3	16,0	48,0	15,0
Bóc lột lao động	194	64,7	56,0	75,0	63,0
Bóc lột/ Lạm dụng tình dục	91	30,3	37,0	33,0	21,0
Quấy rối tình dục	57	19,0	3,0	38,0	16,0
Lấy nội tạng	27	9,0	2,0	15,0	10,0
Bị phân biệt đối xử tại nơi làm việc/ trong gia đình	49	16,3	2,0	35,0	12,0
Nợ lương/ Không trả lương	53	17,7	7,0	36,0	10,0
Khác	3	1,0	1,0	1,0	1,0
Không biết/ Không trả lời	40	13,3	18,0	6,0	16,0

Quan điểm về di cư sử dụng các dịch vụ môi giới "chui"

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, chỉ có 12,7% người dân trong mẫu khảo sát "Đồng ý" và "Rất đồng ý" sử dụng các dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư. Trong 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh có tỷ lệ người dân sẵn sàng sử dụng môi giới để di cư cao nhất, với 28% người dân cho biết "Rất đồng ý" và "Đồng ý" sử dụng dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư; trong khi tỷ lệ này ở Tây Ninh chỉ là 8% và Cao Bằng là 2%.

Nhóm thanh niên (từ 30 tuổi trở xuống) có tỷ lệ "Đồng ý" và "Rất đồng ý" sử dụng các dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư thấp nhất 6,5%, trong khi tỷ lệ này ở nhóm 31-40 tuổi cao nhất 19,1%. Đây là dấu hiệu cho thấy, nhận thức và hiểu biết của nhóm thanh thiếu niên về di cư an toàn đã tốt hơn. Nam giới vẫn "mạo hiểm" hơn so với nữ giới khi có tới 15,8% "Đồng ý" và "Rất đồng ý" sử dụng các dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư; trong khi tỷ lệ này ở nữ giới là 10,6%.

Bảng 28. Mức độ sẵn sàng sử dụng dịch vụ môi giới "chui" cho mục đích di cư

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	2	0,7	0,0	1,0	1,0
Đồng ý	36	12,0	2,0	27,0	7,0
Không đồng ý cũng không phản đối	15	5,0	5,0	6,0	4,0
Không đồng ý	213	71,0	86,0	59,0	68,0
Rất không đồng ý	11	3,7	7,0	0,0	4,0
Không biết/ Không trả lời	23	7,7	0,0	7,0	16,0

Quan điểm về di cư khi không có giấy tờ hợp lệ

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 39,3% người tham gia khảo sát "Không đồng

ý" và "Rất không đồng ý" không di cư khi không có đủ các giấy tờ hợp lệ/hợp pháp. Tuy nhiên có tới 46% "Đồng ý" và 6,7% "Rất đồng ý" không di cư khi không có đủ giấy tờ hợp lệ/hợp pháp. Điều này có nghĩa là tỷ lệ người dân không di cư khi không có đủ giấy tờ hợp lệ/pháp (52,7%) nhiều hơn tỷ lệ người di cư khi không có đủ giấy tờ hợp lệ/ hợp pháp (39,3%). Trong 3 tỉnh khảo sát, Hà Tĩnh có tỷ lệ người dân sẽ không di cư khi không có đủ giấy tờ hợp lệ/hợp pháp cao nhất, 64% "Đồng ý" và 13% "Rất đồng ý".

Bảng 29. Quan điểm của người dân về "Không di cư khi không có đủ giấy tờ hợp lệ/hợp pháp"

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Rất đồng ý	20	6,7	0,0	13,0	7,0
Đồng ý	138	46,0	12,0	64,0	62,0
Không đồng ý cũng không phản đối	10	3,3	4,0	3,0	3,0
Không đồng ý	108	36,0	79,0	9,0	20,0
Rất không đồng ý	10	3,3	4,0	5,0	1,0
Không biết/ Không trả lời	14	4,7	1,0	6,0	7,0

7.4.2 *Nhận thức của người dân về mua bán người*

Đã từng nghe thông tin về mua bán người

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, trong số 300 người tham gia khảo sát, có 14 người (chiếm 4,7%) đã từng ra nước ngoài, trong đó có 5 người ra nước ngoài để làm việc, 1 người ra nước ngoài với mục đích kết hôn, 8 người còn lại ra nước ngoài với mục đích du lịch, tham quan.

Trong số 300 người khảo sát có 154 người, chiếm 51,3% đã từng nghe thông tin về mua bán người. Tỷ lệ nữ và nam đã từng nghe thông tin về MBN chênh lệch không đáng kể (nam 50% và nữ 51,8%).

Trong 3 tỉnh khảo sát, tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát ở Hà Tĩnh đã từng nghe thông tin về MBN cao nhất 77%, tỷ lệ này ở Tây Ninh và Cao Bằng lần lượt là 50,0% và 27,0%.

Hiểu biết về các hình thức mua bán người

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, người dân biết khá nhiều về các hình thức mua bán người như "Thông tin về mua bán trẻ em" 65,6%, "Thông tin về mua bán người để bóc lột lao động" 35,7%; để "Bóc lột tình dục" 35,1%, v.v... Cũng còn 3,9% người đã từng nghe về nạn MBN nhưng lại không biết về các hình thức MBN.

Bảng 30. Thực trạng hiểu biết thông tin về mua bán người và các hình thức mua bán người (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
1. Đã từng nghe về MBN					
Chung	**300**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Có	154	51,3	27,0	77,0	50,0
Không	146	48,7	73,0	23,0	50,0
2. Các hình thức MBN					
Chung	**154**				
Tuyển dụng, chuyển nhượng hoặc tiếp nhận người bằng vũ lực, đe dọa hoặc lừa dối	24	15,6	0,0	20,8	16,0
Lao động cưỡng bức	32	20,8	3,7	23,4	26,0
Bóc lột lao động	55	35,7	14,8	49,4	26,0
Bóc lột/ Lạm dụng tình dục	54	35,1	29,6	44,2	24,0
Lấy nội tạng	46	29,9	44,4	24,7	30,0
Bán trẻ em	101	65,6	77,8	55,8	74,0

Không biết/ Không trả lời	6	3,9	0,0	6,5	2,0

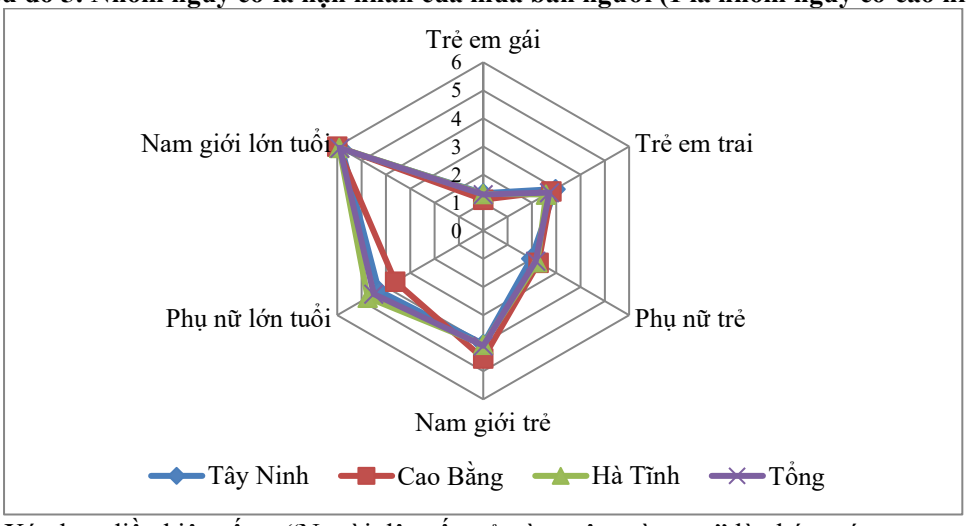
Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người

Các nhóm nguy cơ trở thành nạn nhân của mua bán người được hỏi bằng cách sử dụng phương pháp chấm điểm nhóm nguy cơ, điểm xếp hạng từ 1-6 với điểm 1 là cao nhất (có nguy cơ cao nhất).

Xét theo độ tuổi và giới tính: "Trẻ em gái" là nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN cao nhất (1,3 điểm), tiếp theo là "Phụ nữ trẻ" (2,2 điểm), "Trẻ em trai" (2,7 điểm), "Nam giới trẻ" (4,1 điểm), "Phụ nữ trung niên " (4,5 điểm) và "Nam giới trung niên" có nguy cơ thấp nhất (5,5 điểm).

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN theo độ tuổi và giới tính hầu như không thay đổi.

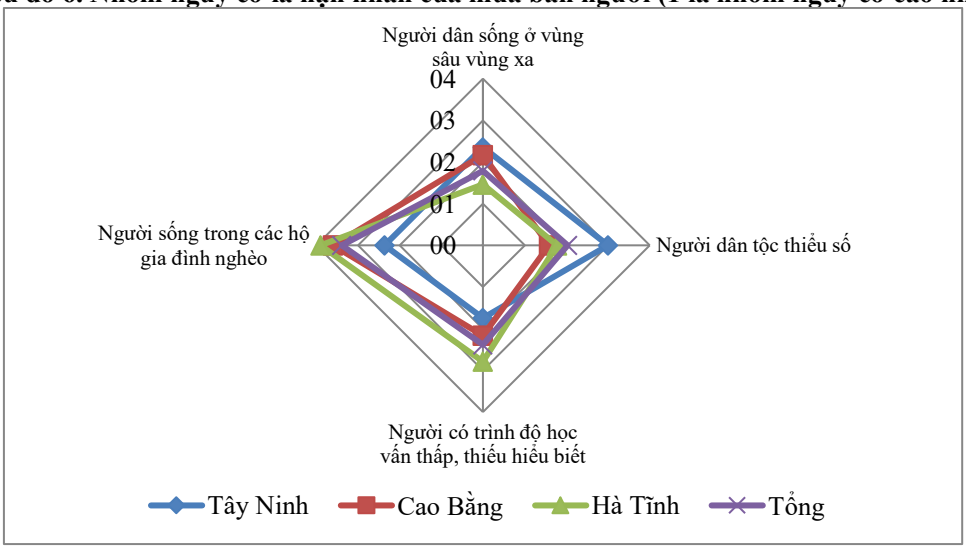
Biểu đồ 5: Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất)



Xét theo điều kiện sống: "Người dân sống ở vùng sâu, vùng xa" là nhóm có nguy cơ cao nhất là nạn nhân của MBN (1,8 điểm); tiếp đến là "Người dân tộc thiểu số" (2,0 điểm). Các nhóm có nguy cơ thấp hơn là "Người có trình độ học vấn thấp" và "Thiếu hiểu biết" (cùng 2,4 điểm) và "Người sống trong các hộ gia đình nghèo" (3,4 điểm).[12]

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN theo điều kiện sống hầu như không thay đổi.

Biểu đồ 6. Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người (1 là nhóm nguy cơ cao nhất)



Ai là người thường gây ra mua bán người?

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, người có thể gây ra mua bán người có thể là bất cứ ai xung quanh họ. Theo thứ tự xếp hạng của những người tham gia khảo sát, thì "Phụ nữ trong xã"

[12]Điểm xếp hạng từ 1 đến 4 với 1 là nhóm có nguy cơ cao nhất và 4 là nhóm ít nguy cơ nhất.

là người thường gây ra MBN cao nhất với mức điểm xếp hạng là 2,4 điểm; tiếp đến là "Người lạ" (2,7 điểm); "Công ty xuất khẩu lao động" (2,9 điểm), "Nam giới trong xã" (3,3 điểm) và "Công ty du lịch" (3,8 điểm) và nhóm ít nguy cơ gây ra MBN nhất là "Người quen, bạn bè, họ hàng của gia đình" (4,9 điểm). So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm thủ phạm của MBN hầu như không thay đổi.

Thủ đoạn dùng để thực hiện mua bán người

Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, thủ đoạn được dùng nhiều nhất để thực hiện MBN là "Dụ dỗ việc làm tốt, thu nhập cao và hợp pháp hóa" (1,6 điểm); tiếp theo là "Dụ dỗ đi du lịch, đi chơi xa trong nước, nước ngoài" (2,2 điểm), "Bắt cóc" (2,7 điểm) và cuối cùng là thủ đoạn "Dụ dỗ kết hôn giả" (3,1 điểm).[13] So với kết quả khảo sát năm 2019, kết quả xếp hạng các thủ đoạn để thực hiện MBN hầu như không thay đổi.

Xu hướng mua bán người trong 3 năm trở lại đây

Xu hướng MBN ở địa phương: Kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2021 cho thấy, có 36,5% người dân trong mẫu khảo sát cho rằng trong 3 năm trở lại đây tình trạng mua bán người có xu hướng giảm đi; 6,3% cho rằng "Tình hình MBN vẫn như trước"; và 31,5% cho rằng tình trạng mua bán người ở địa phương có xu hướng tăng. Có tới 25,8% "Không biết", không trả lời được về tình hình MBN ở địa phương.

Xu hướng MBN ở phạm vi cả nước: Có hơn 51% người dân không nắm được xu hướng MBN trong 3 năm gần đây ở phạm vi cả nước, số còn lại thì có nhận định trái chiều nhau, 26,6% nhận định "Xu hướng mua bán người trong cả nước 3 năm gần đây (2019-2021) đã tăng lên", trong khi 16,4% nhận định có xu hướng giảm đi. Theo địa phương, Cao Bằng có tỷ lệ người dân "Không biết/không trả lời" cao nhất, tới gần 89%, Tây Ninh 76%.

Bảng 31. Nhận định của người dân về tình hình mua bán người

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Địa phương					
Chung	**159**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Tăng lên	50	31,5	18,5	51,2	6,0
Vẫn như trước	10	6,3	0,0	7,3	8,0
Giảm đi	58	36,5	22,2	25,6	62,0
Không biết/ Không trả lời	41	25,8	59,3	15,9	24,0
Quốc gia					
Chung	**158**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Tăng lên	42	26,6	0,0	44,4	12,0
Vẫn như trước	9	5,7	0,0	7,4	6,0
Giảm đi	26	16,4	11,1	24,7	6,0
Không biết/ Không trả lời	81	51,3	88,9	23,5	76,0

Kênh thông tin liên lạc khi cần sự hỗ trợ về mua bán người

Khi cần sự hỗ trợ trong tình huống về MBN, 93,5% người dân tham gia khảo sát cuối kỳ năm 2021 sẽ tìm kiếm sự giúp đỡ từ "Công an"; 48,7% nhờ "Trưởng thôn/ấp"; 37,9% nhờ "Hội Phụ nữ"; 37,3% nhờ "Bộ đội biên phòng" và 35,5% người dân cho biết sẽ liên lạc với "Đường dây nóng" để được hỗ trợ.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân lựa chọn liên lạc với "Đường dây nóng" để được hỗ trợ trong tình huống bị MBN đã tăng khá mạnh, từ 8,7% năm 2019 lên tới 35,5% năm 2021. Một lần nữa đây là một chỉ báo cho thấy sự nhận biết và đánh giá của người dân về hoạt động của Đường dây nóng trong 3 năm vừa qua đã tốt hơn.

[13]Điểm xếp hạng từ 1 đến 4 với 1 là nhiều nhất.

Bảng 32. Các Kênh liên lạc khi cần sự hỗ trợ về mua bán người (có thể chọn nhiều phương án trả lời)

	Chung		Chia theo địa phương, %		
	Số lượng (người)	Tỷ lệ, %	Cao Bằng	Hà Tĩnh	Tây Ninh
Khảo sát đầu kỳ năm 2019					
Chung	**300**				
Công an xã	271	90,3	87,0	96,0	88,0
Bộ đội biên phòng	58	19,3	48,0	6,0	4,0
Cán bộ LĐTBXH	6	2,0	1,0	5,0	0,0
Gọi đường dây nóng 113	24	8,0	3,0	16,0	5,0
Gọi đường dây nóng phòng chống mua bán người 111	*26*	*8,7*	*5,0*	*20,0*	*1,0*
Trưởng thôn/ ấp	166	55,3	82,0	37,0	47,0
Hội phụ nữ	32	10,7	15,0	3,0	14,0
Khác (Người thân, bạn bè)	45	15,0	11,0	26,0	8,0
Không biết/ Không trả lời	11	3,7	2,0	2,0	7,0
Khảo sát cuối kỳ năm 2021					
Chung	**300**				
Công an xã	286	93,5	95,0	97,2	88,0
Bộ đội biên phòng	114	38,8	42,0	36,8	33,0
Cán bộ LĐTBXH	99	33,0	21,0	38,7	37,0
Gọi đường dây nóng 113	93	31,0	19,0	33,0	39,0
Gọi đường dây nóng phòng chống mua bán người 111	*108*	36,0	24,0	44,3	37,0
Trưởng thôn/ ấp	149	49,7	46,0	62,3	37,0
Hội phụ nữ	116	38,7	36,0	45,3	32,0
Khác (Người thân, bạn bè)	12	4,0	4,0	1,9	6,0
Không biết/ Không trả lời	3	1,0	1,0	0,9	1,0

7.5 Đề xuất các hoạt động truyền thông hiệu quả về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ phòng chống mua bán người

7.5.1 Các hình thức truyền thông hiện có ở địa phương và đánh giá của người dân về các hình thức truyền thông

Các hình thức truyền thông về Đường dây nóng

Trên địa bàn người dân đang sinh sống, hình thức truyền thông phổ biến nhất là "Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp phổ biến" với mức điểm xếp hạng là 2,1 điểm; tiếp theo là "Phương tiện thông tin đại chúng" (2,2 điểm); "Loa phát thanh" (2,4 điểm); "Dịch vụ mạng xã hội" (Youtube, Instagram, Viber, Tik Tok, Zing me,…) (4,0 điểm); và "Tờ rơi, áp phích, lịch" (4,6 điểm). Các hình thức còn lại được đánh giá là ít phổ biến hơn như "Tuyên truyền trong trường học"; "Gọi đến Đường dây nóng" (6,5 điểm); "Bạn bè người thân",… (trên 6,0 điểm).[14]

Đánh giá về hiệu quả các phương pháp truyền thông về MBN

Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp tuyên truyền được đánh giá là hiệu quả nhất với mức điểm xếp hạng là 2,0 điểm. Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy mức điểm này là phù hợp với

[14]Điểm xếp hạng từ 1 đến 9 với 1 là hình thức phổ biến nhất.

thực tế, đặc biệt là ở vùng kinh tế-xã hội khó khăn, vùng dân tộc thiểu số thì hình thức tuyên truyền này rất phù hợp và được sự tin cậy của người dân.

Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi,…) được xếp hạng thứ 2 với 2,1 điểm. Kênh thông tin này có ưu điểm là thuận tiện và dễ sử dụng vì hầu như nhà nào cũng có tivi, đài để theo dõi thông tin. Bên cạnh đó, thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng đa dạng, phong phú, cập nhật, thông tin chính thống nên được người dân tin tưởng.

Dịch vụ mạng xã hội (YouTube, Zalo, Facebook, Instagram, Viber, Tik Tok, Zing me,…) được xếp ở vị trí thứ ba với 3,1 điểm do các ưu điểm như tiện lợi, dễ tiếp cận, thông tin đa dạng, phù hợp với mọi lứa tuổi, nhất là người trẻ tuổi.

Loa phát thanh được xếp hạng thứ 4 với 3,3 điểm. Hình thức này có ưu điểm là thuận tiện, tiết kiệm thời gian, những người bận công việc cũng có thể kết hợp theo dõi được, thông tin chính thống do cán bộ thôn/xã tuyên truyền. Tuy nhiên hình thức này cũng có nhược điểm là: các hộ dân ở khu vực xa trung tâm hành chính; hoặc phải đi làm xa sẽ không nghe được thông tin.

8. Kết luận và khuyến nghị

8.1 Kết luận

Khảo sát cuối kỳ năm 2021 nhằm thu thập dữ liệu cần thiết nhằm mục đích đo lường các kết quả, thành tựu của Dự án Tăng cường hoạt động Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân mua bán người ở Việt Nam sau 3 năm thực hiện (từ tháng 11/2018-2021). Cuộc khảo sát cuối kỳ năm 2021 đã sử dụng kết hợp các phương pháp rà soát tài liệu thứ cấp; phương pháp khảo sát định tính (phỏng vấn sâu) và khảo sát định lượng (điều tra hộ gia đình). Phương pháp khảo sát định tính được sử dụng để thu thập thông tin về hoạt động của 3 Trung tâm cuộc gọi vùng tại Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang (gồm 6 cuộc phỏng vấn sâu các NVTĐ); thu thập thông tin về hoạt động chuyển tuyến tới các cơ quan, tổ chức liên quan ở cấp trung ương và cấp tỉnh (gồm 24 cuộc phỏng vấn sâu ở cấp trung ương và địa phương với cán bộ các cơ quan công an, bộ đội biên phòng, lao động-thương binh xã hội và hội phụ nữ). Phương pháp khảo sát định lượng được sử dụng để khảo sát 300 hộ gia đình tại 6 xã thuộc 3 tỉnh Cao Bằng, Hà Tĩnh và Tây Ninh,nhằm thu thập thông tin về nhận thức của người dân về Đường dây nóng và hoạt động truyền thông hiệu quả.

Phương pháp chọn mẫu đa tầng, kết hợp với lựa chọn ngẫu nhiên và có chủ đích đã được sử dụng để xác định địa điểm khảo sát và người dân tham gia khảo sát.

Kết quả khảo sát như sau:

1. Từ tháng 10 năm 2018, theo quy định của Luật Trẻ em (2016) và Nghị định số 56/2017/NĐ-CP[15], đã hoàn thành nâng cấp "Đường dây nóng phòng chống mua bán người", vận hành song song với Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em, sử dụng chung số điện thoại 111. "Đường dây nóng phòng chống mua bán người" gồm 01 Tổng đài trung ương đặt tại Hà Nội (tại Cục Trẻ em) và 2 Tổng đài vùng gồm Tổng đài vùng Đà Nẵng (có nhiệm vụ tiếp nhận cuộc gọi từ 16 tỉnh miền Trung và Tây Nguyên) và Tổng đài vùng An Giang (tiếp nhận cuộc gọi từ 19 tỉnh Nam Bộ). Đường dây nóng mở rộng thêm nhiều hình thức tiếp nhận thông tin như: cuộc gọi, App, Fanpage, mail, thư điện tử (email), Zalo, v.v…, giúp người dân kết nối với Tổng đài thuận lợi hơn.

2. Kết quả hoạt động của Đường dây nóng: Theo báo cáo của Cục Trẻ em (Bộ LĐTBXH), từ khi bắt đầu hoạt động đến hết tháng 9/2021, Đường dây nóng tiếp nhận 21.046 cuộc gọi; trong đó từ tháng 1/2019 đến tháng 9/2021 đã tiếp nhận 7.475 cuộc gọi.

3. Đặc điểm của đối tượng sử dụng Đường dây nóng:

So sánh giữa 2 giai đoạn (giai đoạn 1: từ 10/2012-12/2018; và Dự án: từ 1/2019-6/2021) cho thấy, tỷ trọng người trẻ (từ 25 tuổi trở xuống) gọi đến Đường dây nóng đã giảm từ 54% (10/2012-12/2018) xuống còn 23% (1/2019-6/2021). Trái lại, tỷ trọng người từ 26-40 tuổi lại tăng từ 32% (10/2012-12/2018) lên 54% (từ 1/2019-6/2021) và nhóm trên 40 tuổi tăng từ 17% (10/2012-12/2018) lên 22,5% (từ 1/2019-6/2021).

Tỷ lệ nam giới gọi đến Đường dây nóng chiếm 61,1%, cao gấp hơn 1,5 lần so với nữ giới (nữ chiếm 38,9%).

4. Nội dung cuộc gọi đến Đường dây nóng trong giai đoạn từ 1/2019 đến 9/2021: 86,2% cuộc gọi để được "Cung cấp thông tin"; 12,3% cuộc gọi để được "Tư vấn" và 1,6% cần hỗ trợ "Can thiệp, kết nối" (chuyển tuyến).

5. Lưu trữ, quản lý thông tin cuộc gọi về mua bán người:

Từ năm 2020, Tổng đài đã hoàn thành việc lắp đặt trang thiết bị, nâng cấp hệ thống kỹ thuật cho Đường dây nóng tại các Tổng đài quốc gia tại Hà Nội, Tổng đài vùng Đà Nẵng và An Giang.

---

[15]Nghị định 56/2017/NĐ-CP ngày 9/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em.

"Phần mềm quản lý cuộc gọi MBN" mới đã được đưa vào sử dụng từ năm 2019 cho cả 3 Tổng đài. Quản lý cơ sở dữ liệu về MBN được chia thành 3 nhóm: (i) Ca thông tin; (ii) Ca tư vấn; và (iii) Ca hồ sơ (ca MBN cần các hỗ trợ, can thiệp).

6. Hoàn thiện hệ thống Tài liệu hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng: (i) Đã cập nhật hệ thống các văn bản QPPL trong lĩnh vực phòng, chống MBN; (ii) Đã hoàn thiện hệ thống câu hỏi cho phù hợp với bối cảnh hiện tại về công tác phòng, chống MBN và mô hình hoạt động của Tổng đài Quốc gia Bảo vệ trẻ em 111; (iii) Đã hoàn thiện Quy trình tiếp nhận cuộc gọi MBN, Quy trình chuyển tuyến từ Đường dây nóng, Quy trình hoạt động của các đầu mối chuyển tuyến từ Đường dây nóng; (iv) Đã tuyển tập được các ca MBN điển hình trong thực tế; (v) Đã tập hợp thành hệ thống các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho NVTĐ của Đường dây nóng phòng, chống MBN.

7. Năng lực của các Tổng đài vùng tại An giang và Đà Nẵng đã được cải thiện căn bản trong 2 năm gần đây (2020-2021). Kết quả từ tháng 5/2020 các Tổng đài vùng An Giang và Đà Nẵng đã chính thức tiếp nhận và xử lý ca MBN trong phạm vi địa bàn phụ trách; giúp giảm bớt tình trạng quá tải của Tổng đài Trung ương tại Hà Nội.

8. Công tác đào tạo, tập huấn cho NVTĐ

- 100% NVTĐ đã được tập huấn các kiến thức, kỹ năng cơ bản; một số NVTĐ đã được tham gia nhiều khóa tập huấn nâng cao về nghiệp vụ, kỹ năng về MBN.
- Trong khuôn khổ Dự án, trong giai đoạn từ tháng 11/2018-2021 đã tổ chức được 9 khóa đào tạo với 229 người tham dự gồm NVTĐ và nhân viên công tác xã hội của các Trung tâm Công tác xã hội của các tỉnh/thành phố tham gia Dự án và cả nước.
- Thành lập và duy trì nhóm chuyên gia về tư vấn và đào tạo cho NVTĐ gồm các chuyên gia có chuyên môn và kinh nghiệm nhiều năm trong lĩnh vực tâm lý, phòng chống mua bán người. Các NVTĐ đã đánh giá rất cao về tính hữu ích và hiệu quả của hình thức đào tạo này.

9. Hoạt động can thiệp, kết nối (chuyển tuyến):

Kết quả phỏng vấn sâu đại diện các cơ quan liên quan ở các địa phương về đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ chuyển tuyến của Đường dây nóng giai đoạn 1/2019 đến 12/2021, có 14/24 người trả lời (58,3%) đánh giá "Tốt", tăng 18,3% so với kết quả Điều tra đầu kỳ năm 2019; và 10/24 (41,7%) từ chối không đánh giá do không có đủ thông tin, giảm 18,3% so với kết quả Điều tra đầu kỳ năm 2019.

Trong những năm gần đây, các vụ việc có dấu hiệu MBN được Đường dây nóng chuyển tuyến tới các tổ chức phi chính phủ ngày càng nhiều hơn. Các tổ chức phi chính phủ có điểm mạnh như: (i) Có đội ngũ cán bộ được đào tạo tốt, có nghiệp vụ về lĩnh vực MBN, nhiệt tình trong công việc; (ii) Có quy trình, phương pháp triển khai công việc chuyên nghiệp, rõ ràng; (iii) có đầy đủ nguồn kinh phí để chi trả cho các hoạt động hỗ trợ nạn nhân MBN.

Các khó khăn: Nhóm công tác liên ngành chưa được thành lập đều khắp các tỉnh/thành phố, gây khó khăn cho kết nối chuyển tuyến ở địa phương. Hiện tại, các quy định về thủ tục xác nhận nạn nhân MBN theo quy định của pháp luật quá phức tạp, không phù hợp với hoàn cảnh thực tế, gây khó khăn cho các cơ quan, tổ chức trong việc hoàn thành các thủ tục để tiếp nhận và hỗ trợ nạn nhân chuyển tuyến từ Đường dây nóng; mặt khác ảnh hưởng đến quyền lợi của nạn nhân MBN và sự phục hồi của họ.

10. Các hoạt động truyền thông của các cơ quan liên quan

Các cơ quan, tổ chức tham gia Nhóm công tác liên ngành về phòng chống MBN (Công an, Bộ đội biên phòng, Cảnh sát biển, ngành LĐTBXH- phòng chống tệ nạn xã hội, Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, chính quyền các địa phương) đều có chức năng, nhiệm vụ tuyên truyền về phòng chống MBN; trong đó Hội LHPN Việt Nam được giao trách nhiệm chính trong thực hiện truyền thông về MBN. Các cơ quan, tổ chức đã xây dựng kế hoạch truyền thông về MBN hàng năm, bao gồm ngân sách cho triển khai thực hiện. 100% người tham gia phỏng vấn cho biết, cơ quan/đơn vị của họ có tổ chức hoạt động truyền thông về MBN hàng năm, theo nhiều hình thức khác nhau.

Phương thức, loại hình truyền thông về MBN gồm: (i) Thực hiện chiến lược truyền thông thay đổi hành vi tại cộng đồng trên phạm vi toàn quốc, ưu tiên các địa bàn trọng điểm về mua bán người; (ii) Xây dựng, duy trì và nhân rộng các mô hình truyền thông về MBN tại cơ sở, với nhiều hình thức phong phú, đa dạng, sát thực với tình hình từng địa phương.

Đánh giá chất lượng và hiệu quả của hoạt động truyền thông về MBN: 5/24 (20,8%) đánh giá "Rất tốt"; 14/24 (58,3%) đánh giá ở mức "Tốt" và 3/24 (12,5%) đánh giá ở mức "Trung bình" và 2/24 người (8,3%) không đánh giá.

Khó khăn: Đối tượng truyền thông quá đa dạng, khó đáp ứng đầy đủ nhu cầu; còn thiếu các sản phẩm truyền thông mang các đặc trưng văn hóa-xã hội của các vùng, miền, địa phương; Năng lực của các cơ quan, tổ chức, cá nhân làm công tác truyền thông về mua bán người, đặc biệt ở địa phương còn hạn chế cả về số lượng và chất lượng; Nguồn kinh phí từ ngân sách chính quyền, tổ chức chính trị-xã

hội, đoàn thể; từ các chương trình, dự án quốc gia cho hoạt động truyền thông về MBN rất hạn chế, cả ở cấp trung ương và địa phương.

11. Nhận thức của người dân về Đường dây nóng: Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 51% người dân trong mẫu khảo sát biết về Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ phòng chống mua bán người", tăng hơn 4 lần so với tỷ lệ tương ứng của cuộc điều tra đầu kỳ năm 2019 là 12,3%.

12. Sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng: Số lượng người dân đã sử dụng hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng tăng khá nhanh, từ 1 người trong khảo sát đầu kỳ năm 2019 (chiếm 0,3% tổng mẫu khảo sát) lên 50 người trong khảo sát cuối kỳ năm 2021 (chiếm 16,7% tổng mẫu khảo sát). Đây là mức tăng trưởng rất nhanh về tỷ lệ người sử dụng dịch vụ, dấu hiệu cho thấy vai trò và tầm quan trọng của đường dây nóng trong công tác phòng chống mua bán người ở các tỉnh khảo sát nói riêng và cả nước nói chung.

Trong số 50 người đã sử dụng hoặc biết người đã sử dụng dịch vụ của Đường dây nóng, có 25 người (36%) đã sử dụng dịch vụ "Tư vấn tâm lý"; 24 người (38%) đã sử dụng dịch vụ "Tư vấn, hỗ trợ pháp lý"; 9 người (18%) đã sử dụng dịch vụ "Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm" và chỉ có 1 người (2%) đã sử dụng dịch vụ "Tiếp nhận và phân loại thông tin" và 1 người (2%) đã sử dụng dịch vụ "Chuyển tuyến/tìm kiếm nạn nhân".

Có 68% người sử dụng đánh giá dịch vụ "Dễ tiếp cận"; 48% đánh giá "Chất lượng thông tin tư vấn, hỗ trợ là hữu ích", 40% đánh giá "Nhân viên tư vấn hữu ích và chuyên nghiệp"; 28% đánh giá "Hỗ trợ, can thiệp kịp thời".

13. Trong số 50 người tham gia khảo sát đã sử dụng hoặc biết về người đã sử dụng các dịch vụ của Đường dây nóng cho biết, có 3 dịch vụ của đường dây nóng được người dân sử dụng nhiều nhất là: dịch vụ tư vấn tâm lý; dịch vụ tư vấn, hỗ trợ pháp lý; và dịch vụ Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm.

14. Trong thời gian tới, 300 người dân tham gia khảo sát có nhu cầu đường dây nóng cung cấp các dịch vụ chủ yếu sau: (i) Xác minh, điều tra và giải cứu; (2) Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm; (3) Hỗ trợ ban đầu cho nạn nhân: chăm sóc y tế, pháp lý, thông tin nhà tạm lánh.

15. Quan điểm về di cư vì mục đích việc làm: So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát "Đồng ý" và "Rất đồng ý" di cư tới tỉnh/thành phố khác đã giảm tới hơn một nửa (Đầu kỳ là 43% và Cuối kỳ là 20%), điều này cho thấy đại dịch COVID-19 đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến tâm lý của người dân, khiến họ lo ngại việc di cư sẽ nhiều rủi ro và dễ thất bại hơn.

Tỷ lệ người dân trong mẫu khảo sát "Đồng ý" và "Rất đồng ý" di cư ra nước ngoài làm việc cũng đã giảm tới hơn một nửa (Khảo sát đầu kỳ năm 2019 là 36,3% và Khảo sát cuối kỳ năm 2021 là 17,4%). Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy, các lý do làm giảm tỷ lệ người dân mong muốn di cư ra nước ngoài làm việc như lo ngại đại dịch COVID-19, lo ngại rủi ro về MBN và hiện tại có nhiều cơ hội việc làm tốt ở trong nước và ngay tại địa phương.

16. Nhận thức của người dân về các rủi ro khi di cư: Ở các địa phương có điều kiện kinh tế-xã hội phát triển hơn và có nhiều người di cư ra nước ngoài sẽ có nhận thức về các rủi ro khi di cư tốt hơn so với người dân ở các vùng kinh tế-xã hội kém phát triển và ít người di cư. Hà Tĩnh là tỉnh có tỷ lệ người di cư ra nước ngoài làm việc nhiều nhất và nhận thức về các rủi ro khi di cư đầy đủ nhất. Tỷ lệ người dân Cao Bằng "Không biết" về những rủi ro có thể xảy ra đối với người di cư lên tới 18%, Tây Ninh là 16,0% trong khi ở Hà Tĩnh chỉ là 6%.

So với kết quả khảo sát đầu kỳ năm 2019, tỷ lệ người "Không biết" về những rủi ro có thể xảy ra đối với những người di cư giảm mạnh tại 3 tỉnh khảo sát, từ 42% năm 2019 xuống còn 13,3% năm 2021, cho thấy nhận thức của người dân về rủi ro trong quá trình di cư đã dần được cải thiện, mặc dù mức độ cải thiện không đồng đều giữa các vùng.

17. Kết quả khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, có 51,3% đã từng nghe thông tin về mua bán người, trong đó Hà Tĩnh 77%, Tây Ninh và Cao Bằng lần lượt là 50,0% và 27,0%. Các hình thức mua bán người được người dân biết đến nhiều nhất là mua bán trẻ em; mua bán người liên quan đến lao động, việc làm, mua bán người liên quan đến bóc lột tình dục

18. Nhóm nguy cơ là nạn nhân của mua bán người

Xét theo độ tuổi và giới tính: "Trẻ em gái" là nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN cao nhất (1,3 điểm), tiếp theo là "Phụ nữ trẻ" (2,2 điểm), "Trẻ em trai" (2,7 điểm). So với kết quả khảo sát năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN theo độ tuổi và giới tính hầu như không thay đổi.

Xét theo điều kiện sống: "Người dân sống ở vùng sâu, vùng xa" là nhóm có nguy cơ cao nhất là nạn nhân của MBN (1,8 điểm); tiếp đến là "Người dân tộc thiểu số" (2,0 điểm). So với kết quả khảo sát năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm nguy cơ là nạn nhân của MBN theo điều kiện sống hầu như

không thay đổi.

19. Thủ phạm MBN: "Phụ nữ trong xã" là người thường gây ra MBN cao nhất với mức điểm xếp hạng là 2,4 điểm; tiếp đến là "Người lạ" (2,7 điểm); "Công ty xuất khẩu lao động" (2,9 điểm). So với kết quả khảo sát năm 2019, kết quả xếp hạng các nhóm thủ phạm của MBN hầu như không thay đổi.

20. Thủ đoạn dùng để thực hiện mua bán người được dùng nhiều nhất là "Dụ dỗ việc làm tốt, thu nhập cao và hợp pháp hóa" (1,6 điểm); tiếp theo là "Dụ dỗ đi du lịch, đi chơi xa trong nước, nước ngoài" (2,2 điểm), "Bắt cóc" (2,7 điểm) và cuối cùng là thủ đoạn "Dụ dỗ kết hôn giả" (3,1 điểm). So với kết quả khảo sát năm 2019, kết quả xếp hạng các thủ đoạn để thực hiện MBN hầu như không thay đổi.

21. Kênh thông tin liên lạc khi cần sự hỗ trợ về mua bán người: Kết quả Khảo sát cuối kỳ năm 2021 cho thấy, các kênh đượcngười dân tin tưởng nhất vẫn là Công an, Bộ đội biên phòng, Trưởng thôn, kết quả này không thay đổi so với Điều tra đầu kỳ năm 2019. Tỷ lệ người dân lựa chọn liên lạc với "Đường dây nóng" để được hỗ trợ trong tình huống bị MBN đã tăng khá mạnh, từ 8,7% năm 2019 lên tới 35,5% năm 2021. Một lần nữa đây là một chỉ báo cho thấy sự nhận biết và đánh giá của người dân về hoạt động của Đường dây nóng trong 3 năm vừa qua (2019-2021).

22. Đề xuất các hoạt động truyền thông hiệu quả

"Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp tuyên truyền" được đánh giá là hình thức truyền thông về MBN hiệu quả nhất (2,0 điểm); "Phương tiện thông tin đại chúng" (đài, báo, tivi,…) được xếp hạng thứ 2 (2,1 điểm); "Dịch vụ mạng xã hội" (YouTube, Zalo, Facebook, Instagram, Viber, Tik Tok, Zing me,…) được xếp ở vị trí thứ ba (3,1 điểm) và "Loa phát thanh" được xếp hạng thứ 4 với (3,1 điểm).

8.2 Khuyến nghị

<u>Khuyến nghị 1:</u> Hỗ trợ việc hoàn thiện hệ thống pháp luật, chính sách về phòng chống mua bán người và Đường dây nóng

Các giải pháp cụ thể

1.1 Dựa trên kinh nghiệm triển khai các hoạt động trong lĩnh vực phòng, chống MBN và Đường dây nóng trong thời gian qua, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (Cục Trẻ em) và Dự án cần tiếp tục nghiên cứu xây dựng "Tóm tắt chính sách" và tham gia vận động chính sách cho sửa đổi Luật phòng chống mua bán người và Luật Trẻ em (các quy định liên quan đến Đường dây nóng).

1.2 Các vấn đề cần tiếp tục vận động sửa đổi Luật Phòng chống MBN và Luật Trẻ em (các quy định liên quan đến Đường dây nóng) dựa theo Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện Nghị định số 09/2013/NĐ-CP, Hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng PCMBN và chuẩn hoá tài liệu đào tạo cho NVTĐ:

- Rà soát hệ thống chính sách, pháp luật về tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về để đề xuất chỉnh sửa, hoàn thiện cho phù hợp với công ước quốc tế mà Việt Nam đã tham gia và tình hình thực tiễn tại Việt Nam.
- Rà soát các chế độ hỗ trợ nạn nhân MBN; quy định về thời gian hỗ trợ nạn nhân MBN (tăng lên cho phù hợp với yêu cầu hỗ trợ tâm lý, pháp lý); quy định về cơ chế phối hợp với các ban ngành trong việc xác định, giải cứu, chuyển tuyến và hỗ trợ nạn nhân; quy định về điều tra, xét xử thân thiện và thi hành án; đặc biệt là các quy định về hỗ trợ hòa nhập cộng đồng bền vững liên quan đến môi trường sống an toàn và sinh kế bền vững.
- Luật Phòng chống MBN cần bổ sung thêm mục đích mua bán người mới phát sinh như: để thuê, mua bán bào thai, mua bán người vì mục đích trồng thuốc phiện, cần sa.
- Nghiên cứu, thành lập cơ sở chuyên biệt hỗ trợ nạn nhân MBN để bảo đảm an ninh, an toàn và bảo vệ nạn nhân MBN khỏi kỳ thị xã hội.

<u>Khuyến nghị 2:</u> Tiếp tục hoàn thiện bộ máy tổ chức và đội ngũ cán bộ của Đường dây nóng

Các giải pháp cụ thể

- Tiếp tục hỗ trợ nâng cao chất lượng đội ngũ NVTĐ, có đủ kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm xử trí các tình huống khó về MBN trong bối cảnh, tình hình mới.
- Cần hoàn thiện hệ thống đánh giá năng lực NVTĐ, bao gồm quy trình và các tiêu chí đánh giá, xếp loại kết quả, hiệu quả làm việc. Đây là căn cứ để xây dựng kế hoạch tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, trả lương, nâng bậc, bổ nhiệm, thi đua, khen thưởng, cho các NVTĐ.
- Tăng cường hiệu quả tập huấn cho NVTĐ; tiếp tục ưu tiên cho các NVTĐ tại Trung tâm vùng Đà Nẵng, An Giang và NVTĐ có thâm niên công tác dưới 3 năm.
- Tập trung đào tạo từ 5-10 NVTĐ có đủ năng lực và bản lĩnh để lượng giá và ra quyết định

các ca cần hỗ trợ, can thiệp (chuyển tuyến) chính xác và kịp thời.

- Tổ chức các khóa tập huấn theo nhiều phương thức đa dạng, phù hợp với đặc thù của công việc và liên tục đảm bảo tất cả NVTĐ đều có cơ hội tham gia tập huấn. Tăng cường tổ chức các đợt thực hành tại thực địa để NVTĐ có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với nạn nhân, tội phạm và các chuyên gia, cán bộ của các cơ quan, tổ chức trong mạng lưới hợp tác phòng chống mua bán người.

- Tổ chức các khóa tập huấn cần có nhạy cảm giới, bảo đảm cho NVTĐ nữ đang mang thai và nuôi con nhỏ có cơ hội tham gia các khóa đào tạo bình đẳng với các NVTĐ khác (ưu tiên lựa chọn khóa học, thời gian học; tổ chức các khóa đào tạo/tập huấn theo hình thức online)

- Tiếp tục hỗ trợ duy trì đội ngũ chuyên gia để hỗ trợ NVTĐ trong quá trình xử lý các tình huống khó khăn, phức tạp trong thực tế.

<u>Khuyến nghị 3:</u> Tiếp tục hỗ trợ củng cố hệ thống chuyển tuyến của Đường dây nóng

Các giải pháp cụ thể

- Tiếp tục bổ sung, hoàn thiện hệ thống tài liệu hướng dẫn để hỗ trợ hoạt động của Tổng đài và các cơ quan có liên quan như hoàn thiện "Quy trình xử lý ca MBN đối với người lớn", "Quy trình hoạt động của các đầu mối chuyển tuyến từ Đường dây nóng". Tiếp tục bổ sung và hoàn thiện "Tuyển tập được các ca MBN điển hình trong thực tế".

- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ và tập huấn kỹ năng cho cán bộ làm công tác tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân tại các cơ sở trợ giúp xã hội, trung tâm công tác xã hội, cán bộ ngành Lao động - Thương binh và Xã hội các cấp, cán bộ các đồn biên phòng và đội công tác xã hội tình nguyện, những người trực tiếp làm công tác hỗ trợ nạn nhân tại cơ sở.

- Nghiên cứu xây dựng quy chế phối hợp liên ngành trong công tác tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về tại trung ương và địa phương, đảm bảo hỗ trợ kịp thời, hiệu quả, dựa trên nhu cầu, đặc điểm, điều kiện của từng nạn nhân.

- Thành lập Nhóm công tác liên ngành về Phòng chống mua bán người ở <u>tất cả</u> các tỉnh/thành phố để tạo thuận lợi cho kết nối chuyển tuyến ở địa phương.

<u>Khuyến nghị 4:</u> Đẩy mạnh hoạt động truyền thông về Đường dây nóng theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả

Các giải pháp cụ thể

- Tiếp tục nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ làm công tác truyền thông về MBN:

+ Đẩy mạnh đào tạo, tập huấn kiến thức, kỹ năng, kỹ thuật truyền thông nói chung và truyền thông về MBN nói riêng, đảm bảo đáp ứng yêu cầu công việc. Tận dụng tối đa cơ hội tham gia các khóa đào tạo, tập huấn về truyền thông MBN do các tổ chức quốc tế, các cơ quan trung ương và địa phương tổ chức, đề cử cán bộ tham gia.

+ Có chính sách khuyến khích cán bộ làm công tác truyền thông tham gia đào tạo, tập huấn về truyền thông MBN như hỗ trợ về thời gian, kinh phí đi lại, ăn ở và hỗ trợ khác trong thời gian đào tạo.

- Tiếp tục đầu tư xây dựng các sản phẩm truyền thông đại chúng và truyền thông trực tiếp có chất lượng, đáp ứng nhu cầu đa dạng của các nhóm đối tượng khác nhau (đặc điểm văn hóa-xã hội địa phương, vùng miền, nhóm tuổi, giới tính, tôn giáo, nghề nghiệp, v.v).

<u>Khuyến nghị 5</u>: Tiếp tục nâng cao nhận thức của cộng đồng về phòng, chống mua bán người và Đường dây nóng

Các giải pháp cụ thể

- Tiếp tục nâng cao nhận thức của người dân về di cư an toàn và phòng, chống MBN thông qua truyền thông có hiệu quả:

+ Ưu tiên các vùng có nguy cơ cao về MBN (khu vực có điều kiện kinh tế-xã hội khó khăn, biên giới, hải đảo, tỷ lệ hộ nghèo cao, thiếu việc làm hoặc việc làm có thu nhập thấp, v.v)

+ Sử dụng nhiều hình thức truyền thông phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau.

+ Tăng cường sử dụng công nghệ thông tin, dịch vụ mạng xã hội" (như Youtube, Zalo, Facebook, Instagram, Viber, Tik Tok, Zing me)

+ Tăng cường tuyên truyền trong trường học thông qua các hình thức hấp dẫn với học sinh và cha mẹ như tổ chức các trò chơi (truyền thống và hiện đại), cuộc thi (văn nghệ, sáng tác tranh, v.v.)

+ Tổ chức truyền thông chuyên biệt đối với nhóm đồng bào DTTS: hình thức truyền thông, sản phẩm truyền thông phù hợp với văn hóa của các DTTS, sử dụng ngôn ngữ DTTS; địa điểm tổ chức tại các phiên chợ, sự kiện văn hóa địa phương, v.v.

+ Tăng cường sản xuất và sử dụng các sản phẩm truyền thông hiện đại như các loại video ngắn, hình ảnh với sự xuất hiện của các những "người nổi tiếng" được công chúng yêu thích (chú ý sở thích vùng, miền).

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội, 2020. Báo cáo kết quả 05 năm thực hiện Đề án "Tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán" giai đoạn 2016-2020.
2. Cục Trẻ em, 2019. Báo cáo hoạt động Đường dây nóng phòng, chống mua bán người năm 2019.
3. Cục Trẻ em, 2020. Báo cáo hoạt động Đường dây nóng phòng, chống mua bán người năm 2020.
4. Cục Trẻ em, 2021. Báo cáo hoạt động Đường dây nóng phòng, chống mua bán người 6 tháng đầu năm 2021.
5. Cục Trẻ em, 2021. Báo cáo hoạt động Đường dây nóng phòng, chống mua bán người 9 tháng đầu năm 2021
6. Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, 2020. Báo cáo kết quả triển khai thực hiện Chương trình phòng, chống mua bán người giai đoạn 2016-2020.
7. Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/1/2103 quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Phòng, chống mua bán người
8. Nghị quyết 68/NQ-CP ngày 1/7/2021 về một số chính sách hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do Đại dịch COVID-19.
9. Nghị quyết số 42/NQ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ và Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch Covid-19.
10. Quyết định số 565/QĐ-TTg ngày 25 tháng 04 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình mục tiêu Phát triển hệ thống trợ giúp xã hội giai đoạn 2016 - 2020
11. Theo báo cáo 183/BC-ĐCT ngày 25/7/ 2018 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam (gồm 7 tỉnh, thành phố: Hà Nội, thành Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Quảng Ninh, Cao Bằng, Hậu Giang, Thừa Thiên – Huế)
12. Thông tư số 84/2019/TT-BTC ngày 27/11/2019 của Bộ Tài chính ban hành quy định nội dung, mức chi cho công tác hỗ trợ nạn nhân và nội dung, mức chi chế độ hỗ trợ nạn nhân quy định tại Nghị định số 09/2013/NĐ-CP ngày 11/01/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Phòng, chống mua bán người.

Website:

1. http://caobangtv.vn/tin-tuc-n37326/cong-an-huyen-trung-khanh-bat-2-doi-tuong-ve-toi-to-chuc-cho-nguoi-khac-xuat-canh-nhap-canh-trai-phep.html
2. https://nld.com.vn/cong-doan/10-huyen-thi-thanh-pho-bi-cam-xuat-khau-lao-dong-sang-han-quoc-20200607215743161.htm

Phụ lục 1. Công cụ nghiên cứu

1.1. Hướng dẫn phỏng vấn sâu các cơ quan liên quan

Dự án "Tăng cường hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam"

HƯỚNG DẪN PHỎNG VẤN SÂU
CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN (Sở Công an, Chỉ huy Biên phòng - Bộ Quốc phòng, Hội Phụ nữ, Sở LĐTBXH, v.v.)

Số thứ tự người trả lời PV	
Họ và tên người trả lời PV	
Số điện thoại của người trả lời PV	
Ngày PV (ngày/tháng/năm)	
Họ và tên người thực hiện PV	

Địa chỉ:
- *Tỉnh/thành phố:……*

Mã địa bàn

MỤC ĐÍCH

Thảo luận các vấn đề liên quan đến các hoạt động phòng chống mua bán người (sau đây gọi tắt là "TIP"), các dịch vụ về chuyển tuyến, truyền thông và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người cũng như đối tượng thụ hưởng trong việc phối hợp với các thể chế liên quan .

GIỚI THIỆU

Tôi là……., chuyên gia tư vấn thực hiện Khảo sát cuối kỳ cho Dự án "Tăng cường hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam" (2018 - 2021). Hiện nay Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, với sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật của Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA), đang triển khai Dự án "Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người" (2018 - 2021). Mục đích của Dự án là thiết lập và tăng cường hoạt động của Đường dây nóng Phòng chống Mua bán người trên toàn quốc và xây dựng các mạng lưới hợp tác, kết nối hiệu quả giữa các thể chế liên quan ở 3 vùng dự án (bao gồm Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang) nhằm góp phần thực hiện nỗ lực chung của Chính phủ Việt Nam trong phòng chống mua bán người cũng như giải cứu và hỗ trợ tái hòa nhập cho nạn nhân ở cộng đồng. Để đo lường các thành tựu dự kiến của Dự án, cần tiến hành Khảo sát cuối kỳ ở các địa bàn của Dự án để thu thập các dữ liệu cần thiết (bao gồm Cao Bằng, Hà Tĩnh, Tây Ninh, Hà Nội, An Giang và Đà Nẵng).

Với mục đích thu thập được đầy đủ các thông tin cho Dự án, hôm nay chúng tôi (nhóm tư vấn) mong muốn có buổi nói chuyện với anh/chị nhằm trao đổi một số vấn đề liên quan đến thực trạng mua bán người, việc chuyển tuyến và cung cấp dịch vụ trên địa bàn tỉnh; mức độ hài lòng về sự phối hợp giữa các bên liên quan và mức độ hài lòng của nạn nhân với các dịch vụ chuyển tuyến, nhận xét của nạn nhân và các bên liên quan về hoạt động và hiệu quả của Đường dây nóng, các hoạt động truyền thông mà các cơ quan liên quan đã thực hiện để tuyên truyền về mua bán người cũng như hoạt động và chức năng tư vấn của Đường dây nóng phòng chống mua bán người (111).

Xin lưu ý là các thông tin anh/chị cung cấp chỉ phục vụ cho Dự án, được giữ bí mật và không chia sẻ với bất kỳ bên thứ 3 nào nếu không có sự đồng ý trước của anh/chị. Vì vậy mong anh/chị chia sẻ thẳng thắn những thông tin mà anh/chị biết.

ĐỒNG THUẬN THAM GIA TRẢ LỜI PHỎNG VẤN

1. Anh/chị có đồng ý tham gia phỏng vấn không? (Tích 1 ô để chọn câu trả lời)

1. Có ☐ — *Nếu có, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*
2. Không ☐ — *Nếu không, dừng phỏng vấn và thu lại phiếu khảo sát*

2. Anh/chị có bất cứ câu hỏi nào trước khi bắt đầu thực hiện phỏng vấn không?

1. Có ☐ — *Nếu có, trả lời câu hỏi của người trả lời phỏng vấn*
2. Không ☐ — *Nếu không, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*

CÁC CÂU HỎI CHÍNH

A. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

A 1. Giới tính

a) Nam b) Nữ c) Khác (ghi cụ thể):……

A 2. Tình trạng hôn nhân

a) Đã kết hôn b) Độc thân c) Ly dị/ ly thân d) Góa

A 3. Nhóm tuổi

a) 18 – 24 b) 25 – 40 c) 41 – 60 d) Trên 60

A 4. Dân tộc

a) Kinh b) Khác (ghi cụ thể):…….

A 5. Trình độ giáo dục đạt được

a) Không có bằng cấp/ chứng chỉ b) Sơ cấp c) Trung cấp
d) Cao đẳng e) Đại học trở lên

A 6. Tôn giáo

a) Đạo phật b) Thiên chúa giáo c) Cao Đài d) Không tôn giáo
e) Đạo hồi f) Khác (ghi cụ thể)……..

A 7. Vị trí công việc hiện tại ở cơ quan

a) Hành chính b) Thực hiện chương trình c) Giáo dục và truyền thông
d) Phòng chống và xét xử tội phạm e) Tư vấn tâm lý và xã hội
f) Khác (ghi cụ thể)……

Hãy mô tả trách nhiệm công việc hiện tại của anh/chị……
…….
…….
…….
…….

A 8. Số năm công tác

a) < 1 năm b) 1 -2 năm c) 2 – 5 năm d) Trên 5 năm

B. THỰC TRẠNG MUA BÁN NGƯỜI, CÁC TRƯỜNG HỢP CHUYỂN TUYẾN VÀ NĂNG LỰC CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

B 1. Anh/chị hãy mô tả ngắn gọn thực trạng mua bán người trên địa bàn tỉnh từ năm 2019 đến nay (Số lượng (theo độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, …), xu hướng và thay đổi, tình trạng nhập cư và di cư sau Đại dịch COVID-19, v.v.?)
……
……
……

Nguyên nhân của những thay đổi đó là gì?
……
……
……

Có khác biệt giới liên quan đến mua bán người không? Nếu Có, ghi cụ thể?
……
……
……

B 2. Từ năm 2018, cơ quan Anh/chị có hợp tác với các Trung tâm cuộc gọi vùng trên địa bàn tỉnh hoặc khác tỉnh để giải quyết các trường hợp mua bán người và cung cấp hỗ trợ cho nạn nhân không?

a) Có b) Không

Nếu Có, hãy cho biết số lượng các trường hợp và nội dung dịch vụ được các Trung tâm cuộc gọi vùng, các cơ quan liên quan trên địa bàn tỉnh hoặc khác tỉnh chuyển tuyến đến cơ quan Anh/chị nhờ tư vấn hoặc hỗ trợ từ năm 2018 đến nay? Ghi cụ thể từng trường hợp?
……..……
……..
……

B 3. Xin hãy cho biết cụ thể về nội dung và quá trình hỗ trợ/ chuyển tuyến đối với các loại hình hỗ trợ và dịch vụ mà cơ quan anh/chị cung cấp ở cả cấp trung ương và địa phương cho nạn nhân của mua bán người và gia đình của họ? (Hỏi cụ thể đối với từng loại dịch vụ)
……
……
……

B 4. Anh/chị có hài lòng với các dịch vụ chuyển tuyến và hỗ trợ liên quan đến mua bán người do các Trung tâm cuộc gọi vùng cung cấp trong thời gian qua không?

a) Rất hài lòng b) Hài lòng c) Hài lòng một phần
d) Không hài lòng chút nào f) Không biết / Không muốn trả lời

Nếu Có, Anh/chị hài lòng với dịch vụ nào? Vui lòng cung cấp lý do.
……
……

Nếu Không, Anh/chị chưa hài lòng với dịch vụ nào? Vui lòng cung cấp lý do. Theo Anh/chị, nguyên nhân cụ thể là gì?

……
……
……

B 5. Theo Anh/chị, các loại hình dịch vụ và hỗ trợ nêu trên đã đáp ứng được nhu cầu của người dùng cuối không?

a) Có b) Không c) Không biết / Không muốn trả lời

Nếu Không, tại sao? Theo Anh/chị, những loại hình dịch vụ và hỗ trợ nào cần được bổ sung hoặc cải thiện?

……
……
……

B 6. Anh/chị có hài lòng với các nguồn lực hiện tại về cơ sở hạ tầng, nhân lực,… của các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến mua bán người không?

a) Có b) Không

Nếu có, hãy giải thích lý do? (đưa ra giải thích về mặt cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực (số lượng và chất lượng),…)**?**

……
……..……
……..
……

Nếu không, hãy giải thích lý do? (đưa ra giải thích về mặt cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực (số lượng và chất lượng),…)?

……
…..……..
…..……..

B 7. Anh/chị có đề xuất/gợi ý nào nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ chuyển tuyến và thông tin do Đường dây nóng cung cấp về mặt hạ tầng kỹ thuật, cơ sở vật chất, nguồn nhân lực (số lượng, chất lượng),…) và chức năng/ cấu trúc hoạt động/ quy định liên quan không? Nếu Có, ghi cụ thể?

……
……
……

B 8. Kể từ khi Dự án bắt đầu hoạt động vào năm 2018, có sự thay đổi / cải thiện nào đối với các vấn đề mua bán người và biện pháp phòng chống mua bán người nhìn từ góc độ bình đẳng giới không?

……
……
……
……

C. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ SỰ PHỐI HỢP GIỮA CÁC BÊN LIÊN QUAN VÀ SAU KHI CHUYỂN TUYẾN

C 1. Anh/chị hãy nêu cụ thể quá trình phối hợp giữa các cơ quan liên quan trên địa bàn tỉnh, với các tỉnh khác và với các cơ quan Trung ương trong việc hỗ trợ và xử lý các trường hợp liên quan đến mua bán người?

……..……
……..
……

C 2. Anh/chị đánh giá thế nào về sự phối hợp giữa các thể chế trên địa bàn tỉnh trong việc chuyển tuyến và xử lý các trường hợp mua bán người?

a) Rất tốt b) Tốt c) Trung bình d) Kém e) Rất kém f) Không biết/ Không muốn trả lời

Tại sao Anh/chị đánh giá như vậy? Ghi cụ thể?

……
……
……

C 3. Anh/chị có hài lòng về sự phối hợp giữa các cơ quan trung ương và giữa các cơ quan trên địa bàn tỉnh với cơ quan của Anh/chị trong việc chuyển tuyến và xử lý các trường hợp mua bán người?

a) Rất hài lòng b) Hài lòng c) Hài lòng một phần d) Không hài lòng chút nào
f) Không biết / Không muốn trả lời

Tại sao Anh/chị đánh giá như vậy? Ghi cụ thể?

……
……

C 4. Anh/chị có hài lòng về sự phối hợp giữa các cơ quan trung ương và giữa các cơ quan trên địa bàn tỉnh khác với cơ quan của Anh/chị trong việc chuyển tuyến và xử lý các trường hợp mua bán người?

a) Rất hài lòng b) Hài lòng c) Hài lòng một phần

d) Không hài lòng chút nào f) Không biết / Không muốn trả lời

Tại sao Anh/chị đánh giá như vậy? Ghi cụ thể?

……
……
…..……..

C 5. Theo Anh/chị, Luật Phòng, chống mua bán người và các Nghị định, Quy định hiện hành đã phù hợp chưa? Nếu Chưa, tại sao? Ghi cụ thể?

……
……

C 6. Anh/chị có đề xuất/ khuyến nghị nào nhằm tăng cường hiệu quả phối hợp giữa các bên liên quan trong việc chuyển tuyến và xử lý các trường hợp mua bán người không? Nếu Có, ghi cụ thể?

……
……..……
……..

D. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HIỆU QUẢ CỦA TRUNG TÂM CUỘC GỌI VÙNG

D 1. Các Trung tâm cuộc gọi vùng có thực hiện bất kỳ đánh giá nào về mức độ hài lòng của các cơ quan liên quan không?

a) Có b) Không c) Không biết

Nếu Có thì theo hình thức nào? Kết quả như thế nào? Tại sao?

……
……
…..……...

D 2. Theo Anh/chị, hoạt động phòng chống mua bán người và Trung tâm cuộc gọi có những điểm yếu tiềm ẩn nào cần được khắc phục?

……
……
…..……..

D 3. Theo Anh/chị, làm thế nào để khắc phục các yếu kém trên?

……
……
…..……..

E. CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG ĐANG ĐƯỢC CÁC THỂ CHẾ LIÊN QUAN THỰC HIỆN NHẰM NÂNG CAO NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN VỀ ĐƯỜNG DÂY NÓNG PHÒNG CHỐNG MUA BÁN NGƯỜI VÀ NẠN MUA BÁN NGƯỜI

E 1. Cơ quan anh/chị có thực hiện các hoạt động truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng phòng chống mua bán người và nạn mua bán người không?

a) Có b) Không

Nếu Có, hãy mô tả chi tiết các hoạt động truyền thông đã thực hiện (*bao gồm các tài liệu truyền thông, phương pháp truyền thông, kinh phí hàng năm dành cho hoạt động, hoạt động được tiến hành ở đâu, đối tượng mục tiêu của hoạt động truyền thông là những ai, hoạt động được thực hiện khi nào?)*

……
……
…..……..
……

E 2. Hãy đánh giá chất lượng và hiệu quả của các hoạt động truyền thông?

a) Rất tốt b) Tốt c) Trung bình d) Kém e) Rất kém

Hãy cho biết tại sao Anh/chị lại nghĩ như vậy? (ví dụ: Người dân rất quan tâm đến các tài liệu truyền thông, Họ không hiểu các tài liệu truyền thông, v.v.)

……
……
…..……..

E 3. Ngoài cơ quan của Anh/chị ra, Anh/chị có biết thể chế cũng tiến hành các hoạt động truyền thông về Đường dây nóng phòng chống mua bán người và nạn mua bán người không?

a) Có b) Không

Nếu Có, các hoạt động truyền thông chính của họ là gì (*bao gồm tài liệu và phương pháp truyền thông*)*?*

……
……

…..……..
E 4. Anh chị thấy hoạt động truyền thông của họ có hiệu quả trong việc nâng cao nhận thức của người dân không? a) Rất tốt b) Tốt c) Trung bình d) Kém e) Rất kém
E 5. Tài liệu, cách tiếp cận và phương pháp truyền thông nào là hiệu quả nhất trong việc nâng cao nhận thức của người dân về Đường dây nóng phòng chống mua bán người và về phòng chống mua bán người cũng như về những đối tượng có nguy cơ bị mua bán cao? …… …..…….. ……
E 6. Nhóm dân số với điều kiện kinh tế xã hội và dân tộc nào có nguy cơ bị mua bán cao *(điều kiện kinh tế xã hội, dân tộc,…)***?** …… …..…….. ……
E 7. Các phương pháp truyền thông nào hiệu quả có thể áp dụng nhằm nâng cao nhận thức cho các nhóm nguy cơ cao nói trên về các rủi ro khi di cư và nạn mua bán người cũng như sự tồn tại của Đường dây nóng phòng chống mua bán người *(gợi ý: phụ nữ trẻ, người dân tộc thiểu số, trẻ em trai, trẻ em gái)?* …… …..……..
E 8. Anh/chị hãy nêu cụ thể các biện pháp hiệu quả nhất để tiếp cận từng nhóm đối tượng? …… …..……..
E 9. Truyền thông với họ ở đâu, bằng cách nào và khi nào thì tốt nhất? …… …… ……
E 10. Hãy chia sẻ các thông điệp truyền thông về phòng chống mua bán người mà cơ quan anh/chị hoặc các đơn vị khác (nếu anh/chị biết) đã sử dụng? …… …..…….. …… ……
E 11. Hãy cho biết các khó khăn, rào cản trong việc thực hiện các hoạt động truyền thông hiệu quả về phòng chống mua bán người? …… …..…….. …… **Làm thế nào để khắc phục các khó khăn, rào cản nói trên?** …… …..…….. ……
E 12. Anh/chị có xem quảng cáo và tin tức trên truyền hình về nạn mua bán người không? Anh/chị có nghe đài, thông điệp về nạn mua bán người trên đài phát thanh không? a) Có b) Không **Nếu "Có", hãy nêu chi tiết (Anh/chị đã xem/ nghe gì? Họ đã nói gì trong quảng cáo trên truyền hình?)** …… …..…….. ……
F. BÌNH LUẬN KHÁC
F 1. Anh/chị có thêm ý kiến, bình luận nào về chủ đề thảo luận ngày hôm nay không? Nếu có, xin hãy chia sẻ với chúng tôi? …… …..……..

Cảm ơn sự tham gia của anh/chị!

1.2. Hướng dẫn phỏng vấn sâu tư vấn viên trung tâm cuộc gọi vùng

Dự án "Tăng cường hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn

và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam"

HƯỚNG DẪN PHỎNG VẤN SÂU
TƯ VẤN VIÊN TRUNG TÂM CUỘC GỌI VÙNG

Số thứ tự người trả lời PV	
Họ và tên người trả lời PV	
Số điện thoại	
Ngày PV (ngày/tháng/năm)	
Họ và tên người thực hiện PV	

Địa chỉ:
- *Tỉnh/thành phố:……*

Mã địa bàn
☐☐☐

MỤC ĐÍCH
Thảo luận về các hoạt động phòng chống mua bán người, tư vấn, hỗ trợ và chuyển tuyến nạn nhân của mua bán người thông qua các Trung tâm Cuộc gọi Vùng

GIỚI THIỆU
Tôi là……., chuyên gia tư vấn thực hiện Khảo sát cuối kỳ cho Dự án "Tăng cường hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam" (2018 - 2021). Hiện nay Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, với sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật của Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA), đang triển khai Dự án "Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người" cho giai đoạn 2018 – 2021. Mục đích của Dự án là thiết lập và tăng cường các chức năng hoạt động hiện tại của Đường dây nóng Phòng chống Mua bán người trên toàn quốc và xây dựng các mạng lưới hợp tác, kết nối hiệu quả giữa các thể chế liên quan ở 3 vùng dự án (bao gồm Hà Nội, Đà Nẵng và An Giang) nhằm góp phần thực hiện nỗ lực chung của Chính phủ Việt Nam trong phòng chống mua bán người cũng như giải cứu và hỗ trợ tái hòa nhập cho nạn nhân ở cộng đồng. Để đo lường các thành tựu dự kiến của Dự án, cần tiến hành Khảo sát cuối kỳ ở các địa bàn của Dự án để thu thập các dữ liệu cần thiết (bao gồm Cao Bằng, Hà Tĩnh, Tây Ninh, Hà Nội, An Giang và Đà Nẵng).
Với mục đích thu thập được đầy đủ thông tin cho Dự án, hôm nay chúng tôi (nhóm tư vấn phụ trách thực hiện Khảo sát cuối kỳ) mong muốn có buổi nói chuyện với anh/chị nhằm trao đổi một số vấn đề liên quan đến số lượng và chất lượng các dịch vụ tư vấn đã được các Trung tâm Cuộc gọi Vùng cung cấp; các thách thức và khó khăn gặp phải trong quá trình cung cấp các dịch vụ tư vấn; kiến thức và kỹ năng của tư vấn viên và các vấn đề liên quan khác.
Xin lưu ý là các thông tin anh/chị cung cấp chỉ phục vụ cho Dự án, được giữ bí mật và không chia sẻ với bất kỳ bên thứ 3 nào nếu không có sự đồng ý trước của anh/chị. Vì vậy mong anh/chị chia sẻ thẳng thắn những thông tin mà anh/chị biết.

ĐỒNG THUẬN THAM GIA TRẢ LỜI PHỎNG VẤN

1. Anh/chị có đồng ý tham gia phỏng vấn không? (Tích 1 ô để chọn câu trả lời)
1. Có ☐ — *Nếu có, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*
2. Không ☐ — *Nếu không, dừng phỏng vấn và lưu lại phiếu khảo sát*

2. Anh/chị có bất cứ câu hỏi nào trước khi bắt đầu thực hiện phỏng vấn không?
1. Có ☐ — *Nếu có, trả lời câu hỏi của người trả lời phỏng vấn*
2. Không ☐ — *Nếu không, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*

CÁC CÂU HỎI CHÍNH

G. THÔNG TIN CHUNG VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

A 1. Giới tính
b) Nam b) Nữ c) Khác (ghi cụ thể):……

A 2. Tình trạng hôn nhân
b) Đã kết hôn b) Độc thân c) Ly dị/ ly thân d) Góa

A 3. Nhóm tuổi
b) 18 – 24 b) 25 – 40 c) 41 – 60 d) Trên 60

A 4. Dân tộc
b) Kinh b) Khác (ghi cụ thể):…….

A 5. Trình độ giáo dục đạt được
a) Không có bằng cấp/ chứng chỉ b) Sơ cấp c) Trung cấp
d) Cao đẳng e) Đại học trở lên

A 6. Tôn giáo
b) Đạo phật b) Thiên chúa giáo c) Cao Đài d) Không tôn giáo
e) Đạo hồi f) Khác (ghi cụ thể)……..

A 7. Vị trí công việc hiện tại ở Trung tâm cuộc gọi vùng

b) Hành chính b) Thực hiện chương trình c) Giáo dục và truyền thông

d) Phòng chống và xét xử tội phạm e) Tư vấn tâm lý và xã hội

f) Khác (ghi cụ thể)……

Hãy mô tả trách nhiệm công việc hiện tại của anh/chị……

……

……

A 8. Số năm công tác

b) < 1 năm b) 1 -2 năm c) 2 – 5 năm d) Trên 5 năm

H. THÔNG TIN VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG PHÒNG CHỐNG MUA BÁN NGƯỜI

B 1. Anh/chị hãy mô tả ngắn gọn thực trạng mua bán người trên địa bàn tỉnh từ năm 2019 đến nay *(Số lượng (theo độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, ...), xu hướng, v.v.)*

…….

…….

Tình trạng nhập cư và di cư có thay đổi sau Đại dịch COVID-19 không?

……

……

Nguyên nhân của những thay đổi đó là gì?

……

……

Có khác biệt giới liên quan đến mua bán người không? Nếu Có, ghi cụ thể?

……

……

……

Bình đẳng giới trong mua bán người và các biện pháp phòng chống mua bán người có được cải thiện sau khi Dự án Đường dây nóng phòng chống mua bán người do JICA hỗ trợ được khởi động không?

……

……

B 2. Hãy mô tả chi tiết các hoạt động phòng chống mua bán người mà Trung tâm cuộc gọi của Anh/chị đang thực hiện *(loại hình dịch vụ - trợ giúp tâm lý, trợ giúp pháp lý, chuyển tuyến)?*

……..

……..

……..

B 3. Anh/chị /Trung tâm cuộc gọi của Anh/chị có thực hiện chuyển tuyến không?

A) Có b) Không

Nếu Có, Anh/chị đã chuyển tuyến đến tổ chức nào và chuyển bao nhiêu lần?

……..

……..

Nếu Có, nạn nhân thường muốn được chuyển tuyến đến những dịch vụ nào?

……..

……..

B 4. Trong những trường hợp nào và vì sao mà Anh/chị (tư vấn viên)/Trung tâm cuộc gọi của Anh/chị quyết định chuyển tuyến một số trường hợp sang các thể chế khác*?*

……..

……..

B 5. Anh/chị dựa trên tiêu chí nào để chọn thể chế /tổ chức để chuyển tuyến nạn nhân nhờ họ tiếp tục hỗ trợ?

……..

……..

B 6. Hãy nêu chi tiết về quá trình phối hợp giữa các thể chế liên quan trên địa bàn tỉnh, với các tỉnh khác và với các cơ quan trung ương trong việc hỗ trợ và xử lý các trường hợp mua bán người?

……

……

B 7. Theo Anh/chị, quy trình và thể chế liên quan đến phòng chống mua bán người được quy định trong Luật Phòng, chống mua bán người và các Nghị định và Quy định hiện hành có phù hợp không? Nếu Không, tại sao? Có quy trình hoặc đối tượng thụ hưởng nào cần được giải thích rõ hơn hoặc mô tả chi tiết hơn trong Luật, Nghị định và Quy định về phòng chống mua bán người hiện hành không? Những thể chế nào cần được bổ sung hoặc loại bỏ?

……

……

B 8. Anh/chị/Trung tâm của Anh/chị làm thế nào để tiếp tục theo dõi những nạn nhân đã được chuyển tuyến đến các thể chế /tổ chức khác nhờ hỗ trợ?

……..

……..

B 9. Theo Anh/chị, sau khi cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ cho người gọi đến/nạn nhân, Anh/chị thấy mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ thế nào?

1. Rất hài lòng 2. Hài lòng 3. Hài lòng một phần 4. Không hài lòng chút nào 5. Không biết

Hiện nay, Trung tâm anh/chị có biện pháp hay cơ chế gì để đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ?

……..

……..

B 10. ***Trung tâm Anh/chị có gặp khó khăn gì trong việc lưu trữ các thông tin về hoạt động phòng chống mua bán người không?***

a) Có b) Không

Nếu Có, cụ thể là những khó khăn gì?

……..

……..

Anh/chị/ Trung tâm của Anh/chị cần hỗ trợ gì về kỹ thuật và thể chế nào để cải thiện việc lưu trữ các thông tin về phòng chống mua bán người?

……..

……..

I. SƠ ĐỒ TỔ CHỨC HIỆN TẠI CỦA TRUNG TÂM CUỘC GỌI VÙNG VÀ CỦA THỂ CHẾ QUẢN LÝ TRUNG TÂM CUỘC GỌI VÙNG

C 1. Anh/chị có thể chia sẻ (mô tả hoặc vẽ) sơ đồ hiện tại của Trung tâm cuộc gọi vùng và Thể chế quản lý trung tâm cuộc gọi vùng) (gợi ý: vẽ biểu đồ nếu có thể)**?**

……..

……..

C 2. Cơ chế hoạt động hiện nay của Trung tâm cuộc gọi vùng là gì? *(nhiệm vụ, mảng được phân công, chế độ báo cáo, phối hợp với các thể chế khác, v.v.)*

……..

……..

C 3. Liệu sơ đồ tổ chức và cơ chế hoạt động hiện nay của Trung tâm cuộc gọi vùng có hiệu quả?

a) Có b) Không

Nếu Không, tại sao và hãy đề xuất các biện pháp để cải thiện?

……..

……..

J. ĐÁNH GIÁ SỐ LƯỢNG VÀ CHẤT LƯỢNG (TRÌNH ĐỘ, ĐẠO ĐỨC, KIẾN THỨC, KỸ NĂNG) CỦA TƯ VẤN VIÊN ĐANG LÀM VIỆC TẠI CÁC TRUNG TÂM CUỘC GỌI VÙNG

D 1. Xin hãy liệt kê tất cả các kiến thức và kỹ năng mà một tư vấn viên cần có để có thể cung cấp các dịch vụ tư vấn và các hoạt động phòng chống mua bán người khác một cách hiệu quả?

……..

……..

D 2. Tư vấn viên thường sử dụng các biện pháp nào khi nhận cuộc gọi từ nạn nhân?

……

……..

D 3. Đội ngũ tư vấn viên hiện nay của Trung tâm cuộc gọi vùng có đủ cả về số lượng và chất lượng không?

a) Có b) Không

Nếu Không, cần làm gì để cải thiện?

……..

……..

D 4. Anh/chị có tham gia các khóa đào tạo cho Tư vấn viên không?

a) Có b) Không

Nếu Có, hãy liệt kê các khóa đào tạo mà Anh/chị đã tham gia?

……..

……..

Đánh giá của Anh/chị về các khóa đào tạo đó?

……..

……..

D 5. Anh/chị có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết để cung cấp dịch vụ tư vấn hiệu quả cho nạn nhân/người gọi không? b) Có b) Không *Nếu Không, Anh/chị cần bổ sung những kiến thức và kỹ năng gì?* …….. …….. *Hãy nêu cách thức để xây dựng các kiến thức và kỹ năng đó (ví dụ: đào tạo, tự cải thiện, v.v.)?* …….. ……..
D 6. Sau khi được đào tạo, Anh/chị có chia sẻ kiến thức được học với các tư vấn viên khác không? a) Có b) Không **Nếu Không, vì sao?** *(ví dụ: không cần thiết, ...)* …….. ……..
D 7. Hãy kể một số trường hợp mà anh/chị cảm thấy khó khăn hoặc cảm thấy không thể hỗ trợ cho người gọi một cách đầy đủ nhất? …….. …….. ……..
E 6. Anh/chị có thể chia sẻ một số khó khăn, thách thức mà anh/chị gặp phải khi nhận cuộc gọi và cung cấp các dịch vụ tư vấn và các hoạt động liên quan khác? …….. …….. *Các khó khăn, thách thức gặp phải khi phối hợp với các thể chế liên quan thực hiện chuyển tuyến nạn nhân (cơ chế chuyển tuyến)?* …….. ……..
D 9. Cần có những giải pháp gì để giải quyết các khó khăn nêu trên? …….. ……..
D 10. Hãy nêu những khó khăn và khác biệt chính trong việc xử lý các trường hợp phòng chống mua bán người và đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em? …….. ……..
D 11. Kể từ năm 2018, có sự thay đổi / cải thiện nào đối với các vấn đề mua bán người và biện pháp phòng chống mua bán người nhìn từ góc độ bình đẳng giới không? Đường dây nóng phòng chống mua bán người có đóng góp gì cho việc cải thiện đó không? Nếu Có, ghi cụ thể. …….. …….. ……..
D 12. Điểm tốt / đóng góp của dự án Đường dây nóng phòng chống mua bán người do JICA hỗ trợ là gì? Có điều gì chưa đáp ứng được kỳ vọng của Anh/chị hoặc Anh/chị cảm thấy chưa đủ không? …….. …….. ……..
K. Ý KIẾN KHÁC
E 1. Anh/chị có ý kiến hay phản hồi nào khác về chủ đề thảo luận ngày hôm nay không? Nếu Có, xin hãy chia sẻ với chúng tôi? …….. …….. ……..

Cảm ơn sự tham gia của anh/chị!

1.2. Phiếu khảo sát người dân

DỰ ÁN "TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG TƯ VẤN

VÀ HỖ TRỢ NẠN NHÂN CỦA MUA BÁN NGƯỜI TẠI VIỆT NAM"

Phiếu Khảo sát người dân

Số phiếu	
Ngày phỏng vấn (ngày/tháng/năm)	

Địa chỉ: **Mã địa phương**

- Tỉnh/Thành phố:……
- Quận/huyện:……
- Xã/phường: ……
- Thôn/tổ dân phố/ấp:……

Họ và tên của Điều tra viên: ……
Họ và tên của Giám sát viên:……....

GIỚI THIỆU VỀ CUỘC KHẢO SÁT

Tôi tên là…….., chuyên gia tư vấn phụ trách thực hiện Khảo sát cuối kỳ cho dự án "Tăng cường hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người tại Việt Nam" (2018 - 2021). Dự án này do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội thực hiện với sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật của Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA). Cuộc khảo sát nhằm tìm hiểu nhận thức của người dân về đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ chống mua bán người cũng như nhận thức về di cư, mua bán người và từ đó mong muốn nhận được những đề xuất ý tưởng của người dân về các hoạt động quảng bá hiệu quả.

Đối tượng của cuộc khảo sát là người dân tại 3 tỉnh là Hà Tĩnh, Cao Bằng, Tây Ninh. Kết quả khảo sát sẽ được sử dụng trong nghiên cứu nhằm tăng cường Hoạt động của Đường dây nóng tư vấn và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán người để đóng góp vào những nỗ lực chung của Chính phủ trong công tác phòng, chống mua bán người cũng như tái hòa nhập cộng đồng cho những nạn nhân bị mua bán. Chúng tôi hy vọng rằng các kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp thông tin cần thiết để phát triển các dự án trong tương lai, cũng như cho các nhà hoạch định chính sách trong lĩnh vực này.

Việc Anh/chị tham gia phỏng vấn là hoàn toàn tự nguyện. Tất cả thông tin mà Anh/chị cung cấp sẽ được giữ bí mật và không chia sẻ với bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự đồng ý trước của Anh/chị. Anh/chị có quyền bỏ qua bất kỳ câu hỏi nào mà Anh/chị không muốn trả lời hoặc dừng cuộc phỏng vấn bất cứ lúc nào nếu Anh/chị không muốn tiếp tục. Tuy nhiên, câu trả lời và ý kiến của Anh/chị rất có giá trị đối với chúng tôi và chúng tôi hy vọng rằng Anh/chị có thể chia sẻ với chúng tôi ý kiến và kinh nghiệm của Anh/chị. Nếu Anh/chị muốn, Anh/chị có thể yêu cầu người phỏng vấn giúp Anh/chị viết câu trả lời trên bảng câu hỏi này. Anh/chị có quyền xác nhận câu trả lời của Anh/chị trên bảng câu hỏi này bất cứ lúc nào.

ĐỒNG THUẬN THAM GIA TRẢ LỜI PHỎNG VẤN

1. Anh/chị có đồng ý tham gia phỏng vấn không? (Tích 1 ô để chọn câu trả lời)

1. Có — *Nếu có, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*
2. Không — *Nếu không, dừng phỏng vấn và thu phiếu khảo sát*

2. Anh/chị có bất cứ câu hỏi nào trước khi bắt đầu thực hiện phỏng vấn không?

1. Có ☐ — *Nếu có, trả lời câu hỏi của người trả lời phỏng vấn*
2. Không ☐ — *Nếu không, tiếp tục thực hiện phỏng vấn*

A. THÔNG TIN VỀ NHÂN KHẨU HỌC/CUỘC SỐNG CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI

A-1	**Hãy cho biết anh/chị thuộc giới nào?** (chọn câu trả lời phù hợp nhất)	1 ☐ Nam 2 ☐ Nữ 3 ☐ Khác (ví dụ giới thứ 3)
A-2	**Anh/chị sinh năm bao nhiêu?**	……. (năm dương lịch)
A-3	**Anh/chị là người dân tộc nào?** (chọn câu trả lời phù hợp nhất)	1 ☐ Kinh (Việt) 2 ☐ Tày 3 ☐ Thái 4 ☐ Nùng 5 ☐ Mường 6 ☐ Khmer 7 ☐ H'mông 8 ☐ Hoa 9 ☐ Khác
A-4	**Tôn giáo của anh/chị là gì?**	1 ☐ Không tôn giáo 2 ☐ Đạo Phật 3 ☐ Đạo Thiên Chúa 4 ☐ Đạo Cao Đài 5 ☐ Đạo Hồi 6 ☐ Khác
A-5	**Tình trạng hôn nhân hiện tại của Anh/chị?**	1 ☐ Đã kết hôn 2 ☐ Sống chung nhưng chưa kết hôn

		3 ☐ Độc thân/ Chưa bao giờ kết hôn 4 ☐ Ly thân/ Kết hôn nhưng không sống chung 5 ☐ Góa/ Ly dị
A-6	**Trình độ học vấn cao nhất của Anh/chị đạt được là gì?**	1 ☐ Chưa bao giờ đi học 2 ☐ Chưa tốt nghiệp tiểu học 3 ☐ Tốt nghiệp tiểu học 4 ☐ Tốt nghiệp THCS 5 ☐ Tốt nghiệp THPT 6 ☐ Trung cấp nghề → **A-8** 7 ☐ Cao đẳng/đại học → **A-8** 8 ☐ Đại học trở lên (thạc sỹ, tiến sỹ) → **A-8**
A-7	**<u>Nếu A6 trả lời phương án 1-5</u> thì lý do vì sao Anh/chị không đi học nữa?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Ốm đau/Khuyết tật 2 ☐ Không có trường/Trường quá xa 3 ☐ Không có tiền đi học 4 ☐ Gia đình không cho đi học 5 ☐ Không thích đi học 6 ☐ Đi học không hữu ích 7 ☐ Trường học không an toàn 8 ☐ Đi làm kiếm tiền/Làm cho gia đình có hưởng lương/không hưởng lương 9 ☐ Giúp gia đình làm việc nhà 10 ☐ Khác, ghi cụ thể: …….
A-8	**Tình trạng việc làm hiện tại của Anh/chị?**	1 ☐ Làm công ăn lương 2 ☐ Tự làm 3 ☐ Làm việc gia đình không hưởng lương 4 ☐ Nội trợ 5 ☐ Thất nghiệp 6 ☐ Khác, ghi cụ thể:……
A-9	**Anh/chị có dùng điện thoại không?**	1 ☐ Điện thoại thông minh 2 ☐ Điện thoại di động đen trắng, không kết nối được internet →**A-11** 3 ☐ Không →**A-11**
A-10	**Mục đích Anh/chị dùng điện thoại thông minh là gì?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Nói chuyện với các thành viên trong gia đình, bạn bè và họ hàng 2 ☐ Tra cứu các thông tin cần thiết/ Lướt internet 3 ☐ Sử dụng các dịch vụ mạng xã hội (Facebook, Zalo, Viber, Youtube, Instagram, Tik Tok, Zing me,…) 4 ☐ Kiểm tra tin nhắn ngắn (nhận tin nhắn ngắn nhưng bỏ qua) 5 ☐ Chơi game 6 ☐ Chuyển/nhận tiền 7 ☐ Mua hàng trực tuyến 8 ☐ Tìm việc 9 ☐ Khác, ghi cụ thể: …….
A-11	**Anh/chị có sử dụng các trang mạng xã hội sau không?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Facebook 2 ☐ Zalo 3 ☐ Youtube 4 ☐ Viber 5 ☐ Instagram 6 ☐ Tik tok 7 ☐ Zing me 8 ☐ Khác, ghi cụ thể: …… 9 ☐ Không sử dụng →**A-14** 10 ☐ Không biết/ Không trả lời
A-12	**Hiện tại, Anh/chị đang kết nối (kết bạn, nói chuyện, theo dõi) với ai thông qua các tài khoản mạng xã hội của Anh/chị?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Các thành viên trong gia đình và họ hàng →**A-14** 2 ☐ Bạn bè →**A-14** 3 ☐ Nghệ sĩ/Người nổi tiếng →**A-14** 4 ☐ Người lạ →**A-13**

		5 ☐ Khác, ghi cụ thể: ……→**A-14**
A-13	**Anh/chị chỉ quyết định kết bạn với những "người lạ" trên mạng xã hội khi người đó là:** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Bạn bè/ thành viên trong gia đình giới thiệu 2 ☐ Cùng tuổi với tôi 3 ☐ Cùng hoặc gần xã/phường/thị trấn với tôi 4 ☐ Cùng huyện/tỉnh hoặc cùng vùng miền 5 ☐ Người nước ngoài (ghi cụ thể:……) 6 ☐ Nghệ sĩ/Người nổi tiếng 7 ☐ Khác, ghi cụ thể:……
A-14	**Anh/chị thường xem tivi khi nào?**	1 ☐ Buổi sáng 2 ☐ Trong khi ăn trưa 3 ☐ Buổi tối 4 ☐ Buổi đêm 5 ☐ Hiếm khi xem tivi 6 ☐ Không xem tivi 7 ☐ Không có tivi
A-15	**Anh/chị nghe đài phát thanh khi nào?**	1 ☐ Buổi sáng 2 ☐ Trong khi ăn trưa 3 ☐ Buổi tối 4 ☐ Buổi đêm 5 ☐ Hiếm khi nghe đài 6 ☐ Không nghe đài 7 ☐ Không có đài
B. MỨC ĐỘ NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN VỀ ĐƯỜNG DÂY NÓNG VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ PHÒNG CHỐNG MUA BÁN NGƯỜI		
B1	**Anh/chị đã từng nghe về đường dây nóng phòng chống mua bán người (111) chưa?**	1 ☐ Có 2 ☐ Không → **B-10**
B2	**Nếu Có:** **Anh/chị đã được nghe về đường dây nóng phòng chống mua bán người (111) ở đâu, từ ai và như thế nào?** (Có thể chọn nhiều phương án)	1 ☐ Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn/ấp tuyên truyền 2 ☐ Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi) (ghi cụ thể:……) *2-1 Anh/chị có xem tivi hoặc nghe đài có thông tin về nạn mua bán người không?* *☐ Có ☐ Không* *2-2 Nếu "Có", nội dung là gì? :……* 3 ☐ Dịch vụ mạng xã hội (You Tube, Zalo, Facebook, Instagram) (ghi cụ thể:……..) 4 ☐ Phương tiện truyền thông mạng (tin tức trên mạng, các trang web của Chính phủ, v.v) (ghi cụ thể:…….....……. …….) 5 ☐ Tờ rơi, danh thiếp, áp phích, lịch về phòng chống mua bán người (ghi cụ thể:……) 6 ☐ Bảng quảng cáo, bảng hiệu, khung treo quảng cáo (ghi cụ thể:……) 7 ☐ Các sản phẩm truyền thông (bút, áo phông, quạt tay, v.v) (ghi cụ thể:…….……) 8 ☐ Các sự kiện tổ chức (ghi cụ thể:……) 9 ☐ Loa phát thanh 10 ☐ Bạn bè/ anh chị em ruột 11 ☐ Tuyên truyền trong trường học 12 ☐ Khác, ghi cụ thể:……..
B-3	**Nếu câu B-1 trả lời Có:** **Anh/chị hãy cho biết ĐƯỜNG DÂY NÓNG về phòng chống mua bán người cung cấp dịch vụ gì?**	1 ☐ Tư vấn tâm lý 2 ☐ Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân 3 ☐ Tiếp nhận và phân loại thông tin

	(Có thể chọn nhiều phương án)	4 ☐ Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm 5 ☐ Giới thiệu đến các nơi tiếp nhận khác/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích 6 ☐ Khác, ghi cụ thể…… 7 ☐ Không biết/ Không trả lời
B-4	**Anh/chị có sử dụng hoặc biết có người đã từng sử dụng dịch vụ ĐƯỜNG DÂY NÓNG về phòng chống mua bán người không?**	1 ☐ Có 2 ☐ Không ➔ **B-10**
B-5	**Nếu Có:** **Anh/chị hoặc người đó đã liên hệ bằng cách nào?**	1 ☐ Gọi "111" 2 ☐ Qua dịch vụ mạng xã hội (Facebook, Zalo, v.v) 3 ☐ Khác (ghi cụ thể:……)
B-6	**Nếu Có:** **Anh/chị hoặc người đó đã sử dụng những dịch vụ nào?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Tư vấn tâm lý 2 ☐ Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân 3 ☐ Tiếp nhận và phân loại thông tin 4 ☐ Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm 5 ☐ Chuyển tuyến/ Tìm kiếm nạn nhân hoặc người mất tích 6 ☐ Khác, ghi cụ thể…… 7 ☐ Không biết/ Không trả lời
B-7	**Nếu Có:** **Anh/chị hoặc người đó có hài lòng với chất lượng dịch vụ đã được cung cấp không?**	1 ☐ Có 2 ☐ Không ➔ **B-9**
B-8	**Nếu Có, lý do vì sao?** *(Có thể chọn nhiều phương án)* ➔ *Trả lời xong chuyển câu B-10*	1 ☐ Dễ tiếp cận 2 ☐ Nhân viên tư vấn hữu ích và chuyên nghiệp 3 ☐ Thông tin tư vấn, hỗ trợ hữu ích 4 ☐ Hỗ trợ, can thiệp kịp thời 5 ☐ Khác, ghi cụ thể:…… 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
B-9	**Nếu Không, lý do vì sao?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Không tiếp cận được (gọi không nghe máy, v.v) 2 ☐ Nhân viên tư vấn không hữu ích và không chuyên nghiệp 3 ☐ Thông tin hạn chế không đáp ứng được nhu cầu 4 ☐ Khác, ghi cụ thể:…… 5 ☐ Không biết/ Không trả lời
B-10	**Theo Anh/chị, ĐƯỜNG DÂY NÓNG về phòng chống mua bán người nên cung cấp thêm những dịch vụ gì?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Tư vấn tâm lý 2 ☐ Tư vấn, hỗ trợ pháp lý cho nạn nhân 3 ☐ Tiếp nhận và phân loại thông tin 4 ☐ Tham vấn trực tiếp và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người, di cư, xuất khẩu lao động và việc làm 5 ☐ Xác minh, điều tra và giải cứu nạn nhân 6 ☐ Hỗ trợ ban đầu cho nạn nhân: chăm sóc y tế, thông tin nhà tạm lánh 7 ☐ Tái hòa nhập cộng đồng 8 ☐ Khác, ghi cụ thể…… 9 ☐ Không biết/ Không trả lời
B-11	**Theo anh/chị, người gọi hoặc người dùng tiềm năng có thể gặp phải những khó khăn nào khi tiếp cận hoặc sử dụng ĐƯỜNG DÂY NÓNG về phòng chống mua bán người?**	…… …… …… …… ……
C. MỨC ĐỘ NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DI CƯ, KINH NGHIỆM DI CƯ VÀ MUA BÁN NGƯỜI		
C-1	**Nếu có cơ hội, Anh/chị có muốn di cư tới tỉnh/thành phố khác ở Việt Nam không?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý

		6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-2	**Nếu có cơ hội Anh/chị có muốn di cư ra nước ngoài để làm việc không?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-3	**Nếu trả lời "Rất đồng ý" hoặc "Đồng ý" ở câu C1 và C2, lý do Anh/chị di cư tới các vùng khác ở Việt Nam hoặc ra nước ngoài là gì?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Nơi tôi đang ở rất khó khăn để kiếm sống nên tôi phải di cư tới vùng khác 2 ☐ Có thể kiếm sống ở đây nhưng tôi muốn có mức lương/ thu nhập tốt hơn 3 ☐ Có thể kiếm sống ở đây nhưng tôi muốn thấy một thế giới/xã hội mới 4 ☐ Nghe người khác nói di cư có thu nhập tốt hơn nên tôi nghĩ rằng tôi cũng muốn có thu nhập tốt hơn 5 ☐ Bố mẹ/Người thân muốn tôi di cư và tôi không thể từ chối 6 ☐ Khác, ghi cụ thể: ……..
C-4	**Theo anh/chị, di cư kết hôn có thể là cơ hội tốt giúp cải thiện cuộc sống không?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-5	**Di cư để làm việc/ kết hôn có thể gây rủi ro và nguy hiểm cho người di cư?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-6	**Theo Anh/chị, những rủi ro có thể xảy ra với người di cư (làm việc/ kết hôn) là gì?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Bạo lực gia đình 2 ☐ Lao động cưỡng bức 3 ☐ Bóc lột lao động 4 ☐ Bóc lột/ Lạm dụng tình dục 5 ☐ Quấy rối tình dục 6 ☐ Lấy nội tạng 7 ☐ Bị phân biệt đối xử tại nơi làm việc/ trong gia đình 8 ☐ Nợ lương/ không trả lương 9 ☐ Khác, ghi cụ thể:…… 10 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-7	**Khi không có/ không thể/ không biết làm cách nào tiếp cận các hỗ trợ hợp pháp, Anh/chị có chấp nhận sử dụng "môi giới" không?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-8	**Khi không có giấy tờ hợp pháp, Anh/chị sẽ không di cư chứ?**	1 ☐ Rất đồng ý 2 ☐ Đồng ý 3 ☐ Trung lập (không đồng ý cũng không phản đối) 4 ☐ Không đồng ý 5 ☐ Rất không đồng ý 6 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-9	**Anh/chị có bao giờ đi nước ngoài không?**	1 ☐ Có 2 ☐ Không → **C-10**

C9a	**Anh/chị đã sống ở nước ngoài với mục đích gì và ở đâu?**	1 ☐ Làm việc 2 ☐ Kết hôn 3 ☐ Tham quan/ Du lịch 4 ☐ Học tập 5 ☐ Khác, ghi cụ thể:……
C9b	**Anh/chị đã di cư như thế nào?**	1 ☐ Thông qua môi giới được cấp phép 2 ☐ Thông qua môi giới không được cấp phép (Ghi cụ thể "Ai?")
C9c	**Anh/chị có gặp khó khăn gì khi sống và làm việc ở nước ngoài không?**	1 ☐ Có 2 ☐ Không → **C-10**
C9d	**Nếu Có, đó là những khó khăn gì? Ghi cụ thể**	1 ☐ Bạo lực gia đình 2 ☐ Nhiệm vụ/ công việc khác với những gì tôi được nghe trước khi đến 3 ☐ Thời gian làm việc dài hơn so với những gì tôi được nghe trước khi đến 4 ☐ Bóc lột/ lạm dụng tình dục 5 ☐ Quấy rối tình dục 6 ☐ Lấy nội tạng 7 ☐ Phân biệt đối xử tại nơi làm việc / trong gia đình 8 ☐ Nợ lương / không trả lương 9 ☐ Rào cản ngôn ngữ và văn hóa 10 ☐ Khác, ghi cụ thể……
C-10	**Anh/chị có bao giờ nghe về nạn mua bán người không?**	1 ☐ Có (Hãy kể lại những gì anh/chị đã nghe thấy …… …… ……) 2 ☐ Không → **C-16**
C-11	**Anh/chị hãy kể lại những câu chuyện về mua bán người mà Anh/chị được nghe/ biết?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Tuyển dụng, chuyển nhượng hoặc tiếp nhận người bằng vũ lực, đe dọa hoặc lừa dối 2 ☐ Lao động cưỡng bức 3 ☐ Lao động bóc lột 4 ☐ Bóc lột/ Lạm dụng tình dục 5 ☐ Lấy nội tạng 6 ☐ Bán trẻ em 7 ☐ Kết hôn cưỡng ép 8 ☐ Khác, ghi cụ thể:……. 9 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-12	**Theo anh/chị, nhóm nào sau đây có nguy cơ là nạn nhân của mua bán người?** *(Đánh số từ 1 đến 6, với 1 là nhóm có nguy cơ cao nhất)* *(Đánh số từ 1 đến 4 với 1 là nhóm có nguy cơ cao nhất)*	

	Đánh số (1-6)
1. Trẻ em gái	
2. Trẻ em trai	
3. Phụ nữ trẻ	
4. Nam giới trẻ	
5. Phụ nữ trung niên	
6. Nam giới trung niên	
	Đánh số (1-4)
1. Người dân sống ở vùng sâu vùng xa	
2. Người dân tộc thiểu số	
3. Người có trình độ học vấn thấp	
4. Người sống trong các hộ gia đình nghèo	

C-13	**Theo anh/chị, môi giới mua bán người thường là đối tượng nào?** *(Đánh số từ 1 đến 7 với 1 là nhiều khả năng nhất)*	

	Đánh số (1-7)
1. Nam giới trong xã	
2. Nữ giới trong xã	
3. Người lạ	

		4. Công ty XKLĐ 5. Công ty du lịch 6. Bạn bè, anh chị em ruột, v.v 7. Khác, ghi cụ thể:…… 8 ☐ Không biết/ Không trả lời
C-14	**Môi giới thường dùng các thủ đoạn mua bán người nào?** *(Đánh số từ 1 đến 5 với 1 là nhiều khả năng nhất)*	1. Bắt cóc 2. Dụ dỗ việc làm tốt, thu nhập cao hoặc di cư hợp pháp ra nước ngoài 3. Dụ dỗ đi du lịch, đi chơi xa (trong và ngoài nước) 4. Giả bộ hứa hẹn kết hôn với người nước ngoài 5. Khác, ghi cụ thể:…… 6 ☐ Không biết/ Không trả lời (Đánh số (1-5))
C-15	**Trong vòng 3 năm trở lại đây, anh/chị thấy nạn mua bán người có xu hướng thay đổi như thế nào?**	1. Tăng lên 2. Vẫn như trước 3. Giảm đi 4. Không biết/Không trả lời (**Địa phương**; **Cả nước**)
C-16	**Theo anh/chị, khi cần giúp đỡ về các vấn đề liên quan đến mua bán người, Anh/chị hoặc các thành viên trong gia đình Anh/chị sẽ liên hệ với cơ quan/ tổ chức hoặc cá nhân nào?** *(Có thể chọn nhiều phương án)*	1 ☐ Công an địa phương 2 ☐ Bộ đội biên phòng 3 ☐ Cán bộ LĐTBXH (DOLISA) 4 ☐ Gọi đường dây nóng 113 5 ☐ Gọi đường dây nóng phòng chống mua bán người 111 6 ☐ Trưởng thôn/ ấp 7 ☐ Hội phụ nữ 8 ☐ Khác, ghi cụ thể:…… 9 ☐ Không biết/ Không trả lời
D. ĐỀ XUẤT CÁC HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THÔNG HIỆU QUẢ		
D-1	**Nếu Anh/chị đã từng nghe đến Đường dây nóng về phòng chống mua bán người 111, Anh/chị hài lòng với kiểu truyền thông nào?** *(Đánh số từ 1 đến 9 với 1 là hài lòng nhất)*	1. Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp tuyên truyền 2. Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi,…) 3. Dịch vụ mạng xã hội (YouTube, Zalo, FaceBook, Instagram) 4. Loa phát thanh 5. Tờ rơi, áp phích, lịch về phòng chống mua bán người 6. Bạn bè/ anh chị em ruột 7. Tuyên truyền trong trường học 8. Gọi đến Đường dây nóng phòng chống mua bán người 111 9. Khác, ghi cụ thể…….. (Đánh số (1-9))
D-2	**Tại sao Anh/chị lại xếp …… là loại hình truyền thông hài lòng nhất?** (viết câu trả lời)	……. ……. ……
D-3	**Tại sao Anh/chị lại xếp …… là loại hình truyền thông không hài lòng nhất?** (viết câu trả lời)	……. …….
D-4	**Theo Anh/chị, tài liệu và phương pháp truyền thông nào hiệu quả để Đường dây nóng phòng chống mua bán người được**	(Đánh số (1-9))

	nhiều người dân tại địa phương của Anh/chị biết đến? (Đánh số từ 1 đến 9 với 1 là Phương pháp hiệu quả nhất)	1. Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp tuyên truyền	
		2. Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi,…)	
		3. Dịch vụ mạng xã hội (YouTube, Zalo, Facebook, Instagram)	
		4. Loa phát thanh	
		5. Tờ rơi, áp-phích, lịch về phòng chống mua bán người	
		6. Bạn bè, anh chị em ruột	
		7. Tuyên truyền trong trường học	
		8. Gọi đường dây nóng phòng chống mua bán người 111	
		9. Khác, ghi cụ thể:……	
D-5	**Anh/chị thường theo dõi kênh tin tức nào?** (Đánh số từ 1 đến 9 với 1 là kênh xem thường xuyên nhất)		Đánh số (1-9)
		1. Cán bộ chính quyền và các tổ chức đoàn thể xã/thôn, ấp tuyên truyền	
		2. Phương tiện thông tin đại chúng (đài, báo, tivi,…)	
		3. Dịch vụ mạng xã hội (YouTube, Zalo, Facebook, Instagram)	
		4. Loa phát thanh	
		5. Tờ rơi, áp-phích, lịch về phòng chống mua bán người	
		6. Bạn bè, anh chị em ruột	
		7. Tuyên truyền trong trường học	
		8. Tuyên truyền tại chợ địa phương	
		9. Khác, ghi cụ thể……	

CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC VÀ CHIA SẺ CỦA ANH/CHỊ!