

## **Lòng tin và sự tín nhiệm của người dân là chìa khóa thành công trong công tác ứng phó với đại dịch COVID-19 của chính phủ**

**Hà Nội, ngày 7 tháng 12 năm 2021** - So với năm 2020, tác động của đại dịch trong năm 2021 được đánh giá là nghiêm trọng hơn. Người dân rất lo lắng về tình hình sức khỏe cá nhân của họ (68% số người được hỏi) và việc học tập của con cháu (76%). Năm 2021, tác động tiêu cực lên việc làm và thu nhập của COVID-19 trở nên rõ rệt hơn, với 77% người được hỏi cho biết thu nhập bị giảm, đặc biệt là đối với những người thuộc hộ nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số, lao động tự do phi nông nghiệp, lao động không có tay nghề, lao động làm việc trong các ngành dịch vụ và những người sống sinh sống tại các khu vực có thời gian thực hiện giãn cách xã hội kéo dài.

Đây là một số phát hiện chính của cuộc điều tra xã hội học: “Cảm nhận và trải nghiệm của người dân về một số biện pháp ứng phó với đại dịch COVID-19 của các cấp chính quyền: Kết quả khảo sát qua điện thoại vòng 2, năm 2021”. Cuộc khảo sát được thực hiện bởi Chương trình Phát triển LHQ (UNDP) và Viện Nghiên cứu Phát triển Mekong (MDRI), với sự hỗ trợ và đồng hành của Bộ Ngoại giao và Thương mại, Chính phủ Australia (DFAT).

Đánh giá của người dân về các biện pháp ứng phó của các cấp chính quyền trong đợt dịch COVID-19 lần thứ tư cho đa số người trả lời khảo sát vẫn đánh giá cao mức độ hiệu quả trong tác ứng phó với COVID-19 của các cấp chính quyền, cho dù tỉ lệ này thấp hơn năm 2020, với 84% số người được hỏi đánh giá công tác ứng phó của Chính phủ Trung ương là tốt hoặc rất tốt (so với 97% vào năm 2020), 89 % đánh giá công tác ứng phó của chính quyền cấp tỉnh là tốt hoặc rất tốt (94% vào năm 2020). Người dân thể hiện sự ủng hộ mạnh mẽ với hầu hết các biện pháp phòng, chống dịch. Đóng cửa chợ dân sinh và trường học là các biện pháp ít được ủng hộ hơn.

Về khả năng tiếp cận và hiệu quả của gói hỗ trợ 26 nghìn tỷ đồng của Chính phủ, cuộc khảo sát cho thấy tỉ lệ người trả lời nhận tiền hỗ trợ còn thấp. Mức độ tiếp cận với gói hỗ trợ của người nghèo thấp hơn người giàu. Thông tin về gói hỗ trợ chưa được phổ biến, tuyên truyền một cách hiệu quả và đầy đủ tới các nhóm yếu thế. Người dân tộc thiểu số, người sinh sống tại nông thôn, người nghèo ít nghe đến gói hỗ trợ hơn những nhóm còn lại. Những người đã nhận được tiền hỗ trợ đánh giá cao tính kịp thời và đúng như quy định. Tuy nhiên, nhiều người cho rằng thủ tục tiếp nhận là chưa đơn giản.

Trong khi đó, các dịch vụ hành chính công trực tuyến chưa được vận dụng trong đợt dịch thứ 4. Nhiều người phải nộp kết quả xét nghiệm COVID-19 mới được nhập viện khám, chữa bệnh. Một trong những vấn đề tồn tại mà Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính Công cấp tỉnh (PAPI) đã

chỉ ra trong thập kỷ qua là hiệu quả hoạt động chưa tối ưu của các bệnh viện công cấp huyện, là cấp trọng yếu trong công tác ứng phó với những khủng hoảng sức khỏe cộng đồng.

Khảo sát cũng phản ánh lựa chọn và kỳ vọng của người dân trong ứng phó với COVID-19. Mặc dù phải chịu những tác động kinh tế tiêu cực, hầu hết những người được hỏi đều ưu tiên sức khỏe hơn kinh tế. Có tới 83% số người được hỏi đồng ý rằng “Ưu tiên cao nhất của Nhà nước hiện nay là cứu người khỏi COVID-19 cho dù phải hy sinh phát triển kinh tế”.

*“Kinh nghiệm của Việt Nam đã chứng minh cho thế giới thấy rằng lòng tin và sự tin nhiệm của người dân là chìa khóa thành công trong công tác ứng phó với đại dịch của Chính phủ.”* Trưởng Đại diện thường trú của UNDP tại Việt Nam bà **Caitlin Wiesen** phát biểu tại Tọa đàm. *“Năm 2022 đang đến với những thách thức không thể lường trước vì đại dịch vẫn tồn tại và đang bùng phát ở nhiều nơi trên thế giới. Nhưng với chiến dịch tiêm vắc xin COVID-19 thần tốc ở Việt Nam trong những tháng gần đây, cùng với sự ủng hộ của người dân đối với biện pháp đeo khẩu trang và các biện pháp ứng phó nhanh và linh hoạt của Chính phủ, tôi tin rằng Việt Nam sẽ vượt qua những thách thức của đại dịch và sớm phục hồi”.*

Khảo sát đưa ra một số gợi ý cho thời gian tới:

- Cảm nhận và sự ủng hộ của người dân cần được các cấp chính quyền xem xét kỹ lưỡng khi thiết kế các chính sách, biện pháp ứng phó trong thời gian tới. Sự tin tưởng của người dân là động lực quan trọng quyết định mức độ hiệu quả trong việc ứng phó với đại dịch của các cấp chính quyền.
- Cần tập trung triển khai gói hỗ trợ cho nhóm người nghèo, lao động không có tay nghề, lao động thời vụ, và người làm việc trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ.
- Hỗ trợ của cộng đồng và các tổ chức phi chính phủ, tổ chức xã hội và các nhóm/cá nhân từ thiện trong thời gian dịch bệnh hoặc các khủng hoảng tương tự cần được coi trọng và chính thức ghi nhận. Việc đơn giản hóa thủ tục tiếp nhận gói hỗ trợ sẽ giúp người dân nhận hỗ trợ kịp thời hơn.
- Các dịch vụ công trực tuyến cần được đánh giá lại và cải thiện nhằm đảm bảo tính thân thiện với người dùng, qua đó, khuyến khích người dân sử dụng các biện pháp không tiếp xúc trong quá trình làm việc với chính quyền.

Bà **Cherie Russell**, Tham tán Phát triển, Đại sứ quán Australia tại Việt Nam, phát biểu tại Tọa đàm:

*“Thông qua kết quả khảo sát này, chúng ta có cơ hội được lắng nghe tiếng nói và trải nghiệm của người dân Việt Nam. Nghiên cứu thực chứng này sẽ cung cấp thông tin cho các quyết định chính sách và xây dựng lòng tin hơn nữa trong cộng đồng đối với việc thực hiện các chính sách này.”*

Sử dụng phương pháp Phỏng vấn qua điện thoại với sự hỗ trợ của máy tính (CATI), cuộc khảo sát qua điện thoại chuyên sâu này được thực hiện từ ngày 17 tháng 9 đến ngày 15 tháng 10 năm 2021 với sự tham gia của 1.501 người dân được chọn ngẫu nhiên từ mẫu dân số năm 2019 của Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh Việt Nam (PAPI). Mục đích của khảo sát là so sánh cảm nhận và trải nghiệm của người thường trú ở tất cả 63 tỉnh vào năm 2021 với của cảm nhận và trải nghiệm của người dân ở năm 2020 để hiểu những thay đổi trước và trong khi đại dịch COVID-19.

Tiến sĩ **Phùng Đức Tùng**, Chủ tịch, Viện Nghiên cứu Phát triển Mekong, cho biết: *“Đây là cuộc khảo sát rất kịp thời và quan trọng, cung cấp bức tranh rõ ràng về trải nghiệm, mối quan tâm chính của các hộ gia đình trong thời gian giãn cách xã hội và hiệu quả của các can thiệp và chính sách của chính phủ. Kết quả khảo sát là hướng dẫn cho việc thiết kế những can thiệp và chính sách tốt hơn cho các đại dịch trong tương lai”*

Tham khảo thêm trong Bài trình bày tiếng Việt và tiếng Anh tại đây:

<https://www.vn.undp.org/content/vietnam/en/home/library/PAPICOVID.html>

Báo cáo đầy đủ sẽ được xuất bản vào tháng 1 năm 2022 và có thể truy cập tại đây:

<https://papi.org.vn/eng/thematic-research-reports/>.

----

Liên hệ báo chí: Nguyễn Việt Lan, email: [nguyen.viet.lan@undp.org](mailto:nguyen.viet.lan@undp.org), phone number: 0914436769