

Nâng cao khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản cho người dân hiện nay

CT&PT - Tiếp cận thông tin là tiền đề quan trọng bảo đảm quyền con người, nhất là trong việc thụ hưởng các dịch vụ xã hội cơ bản như giáo dục, y tế, bảo hiểm, việc làm, trợ giúp xã hội. Bài viết đánh giá thực trạng, chỉ ra những khó khăn, hạn chế; từ đó đề xuất giải pháp nhằm tăng cường khả năng tiếp cận thông tin một cách công bằng, hiệu quả, góp phần bảo đảm an sinh xã hội và phát triển bền vững.

1. Đặt vấn đề

Tiếp cận thông tin là quá trình người dân có khả năng và điều kiện để tìm kiếm, nhận biết, sử dụng các thông tin liên quan đến quyền, lợi ích, trách nhiệm của mình trong các lĩnh vực đời sống. Theo Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, quyền tiếp cận thông tin của công dân được hiểu là “quyền của công dân được tìm kiếm, khai thác, sử dụng thông tin của cơ quan nhà nước” (Khoản 1, Điều 2).

Tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản giúp người dân nắm bắt được chính sách, quy trình, thủ tục, điều kiện để thụ hưởng dịch vụ giáo dục, y tế, nhà ở, việc làm, bảo hiểm xã hội, trợ giúp xã hội... Qua đó, thúc đẩy sự chủ động tham gia của người dân vào các chương trình, chính sách an sinh xã hội, nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách, bảo đảm công bằng và phát triển bền vững.

Bên cạnh Luật Tiếp cận thông tin (2016), quyền tiếp cận thông tin còn được ghi nhận trong Hiến pháp năm 2013 (Điều 25), Luật Báo chí (2016), Luật Bảo hiểm y tế (2008, sửa đổi bổ sung 2014), Luật Trẻ em (2016), Luật Người khuyết tật (2010), Luật Bình đẳng giới (2006), và nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác. Các cam kết quốc tế như Tuyên ngôn thế giới về quyền con người, Công ước quốc tế về các quyền kinh tế, xã hội và văn hóa cũng khẳng định quyền tiếp cận thông tin là nền tảng cho sự phát triển bao trùm và bền vững.

Trong bối cảnh phát triển kinh tế - xã hội hiện nay, tiếp cận thông tin không chỉ là quyền cơ bản của người dân, mà còn là yếu tố then chốt bảo đảm quyền thụ hưởng dịch vụ xã hội cơ bản. Tuy nhiên, thực tế cho thấy còn tồn tại nhiều rào cản khiến người dân, đặc biệt là người nghèo, người dân tộc thiểu số, người khuyết tật, người sống ở vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn, chưa tiếp cận đầy đủ và kịp thời thông tin về các dịch vụ này. Vì vậy, việc nâng cao khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản đang là yêu cầu cấp thiết, có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc.



Khi Internet vượt núi về trường.

2. Thực trạng tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản ở Việt Nam hiện nay

Trong những năm gần đây, nhờ nỗ lực không ngừng của Chính phủ, các bộ, ngành và chính quyền địa phương, việc tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản đã có nhiều chuyển biến tích cực. Trước hết, hành lang pháp lý ngày càng được hoàn thiện, đặc biệt với sự ra đời và triển khai Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, tạo điều kiện cho người dân yêu cầu và nhận được thông tin từ cơ quan nhà nước. Song song, nhiều chính sách, chương trình truyền thông cộng đồng đã được đẩy mạnh nhằm cung cấp thông tin một cách có hệ thống, đa dạng và dễ tiếp cận hơn.

Hạ tầng công nghệ thông tin được nâng cấp mạnh mẽ là một điểm sáng trong cải thiện khả năng tiếp cận thông tin. Các cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến, hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia, ứng dụng di động... được phát triển rộng khắp đã cung cấp nền tảng công nghệ thuận lợi để người dân khai thác thông tin về các chính sách bảo hiểm, giáo dục, y tế, trợ cấp xã hội, chính sách người có công, hỗ trợ hộ nghèo và cận nghèo. Chẳng hạn, người dân có thể tra cứu thông tin về tình trạng bảo hiểm y tế, lịch tiêm chủng, điểm trường, cơ sở khám chữa bệnh hay đăng ký trợ giúp xã hội qua các hệ thống trực tuyến.

Một số địa phương tiêu biểu như Đà Nẵng, Thừa Thiên Huế, Quảng Ninh, Bình Dương đã tiên phong xây dựng mô hình “chính quyền điện tử”, tích hợp thông tin đa ngành, đa lĩnh vực và tương tác với người dân qua nhiều kênh (cổng dịch vụ công, tin nhắn SMS, chatbot, mạng xã hội...). Hình thức cung cấp thông tin cũng ngày càng đa dạng như video clip, infographic, ngôn ngữ ký hiệu, thuyết minh tiếng dân tộc, phục vụ cho nhiều nhóm đối tượng khác nhau.

Đặc biệt, các tổ chức xã hội, tổ chức quốc tế và cộng đồng doanh nghiệp cũng đóng vai trò tích cực trong việc truyền tải và phổ biến thông tin về dịch vụ xã hội. Các chương trình như “Tăng cường tiếp cận thông tin cho người khuyết tật” (do Hội người khuyết tật Việt Nam và tổ chức CBM phối hợp thực hiện), hay dự án “Bridging the Gap” do EU tài trợ, đã góp phần thiết lập các nền tảng thông tin toàn diện, tiếp cận được nhóm yếu thế.

Dù đạt được nhiều thành tựu, song thực tiễn tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản vẫn còn nhiều hạn chế, biểu hiện ở cả phía cung cấp thông tin lẫn phía tiếp nhận. Một số nội dung thông tin chưa được chuẩn hóa, còn rườm rà, thiếu thân thiện và khó hiểu đối với người dân. Việc công khai thông tin tại nhiều cơ quan, đơn vị vẫn mang tính hình thức, thiếu cập nhật, chưa gắn với nhu cầu thực tiễn và khả năng tiếp cận của từng nhóm xã hội.

Ở vùng sâu, vùng xa, người dân còn gặp rào cản về hạ tầng công nghệ, kỹ năng số, khả năng hiểu biết chính sách và rào cản ngôn ngữ. Theo báo cáo của UNDP năm 2022, hơn 60% người dân tộc thiểu số được khảo sát cho biết họ không nắm rõ về các chính sách an sinh mà mình có thể được hưởng, phần lớn do không được tiếp cận thông tin phù hợp. Nhiều người dân cho rằng thông tin quá kỹ thuật, khó hiểu, trong khi cán bộ cơ sở chưa đủ năng lực để hỗ trợ giải thích và hướng dẫn cụ thể.

Ngoài ra, mức độ minh bạch và trách nhiệm giải trình của một số cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội còn hạn chế. Các kênh phản hồi, xử lý khiếu nại, thắc mắc về thông tin chưa thực sự hiệu quả, làm giảm niềm tin của người dân và cản trở khả năng tiếp cận.

Tình trạng chồng chéo thông tin cũng là một vấn đề đáng lưu tâm. Do thiếu cơ chế phối hợp liên ngành hiệu quả, thông tin về một chính sách có thể được công bố qua nhiều nguồn khác nhau nhưng không đồng nhất, gây hoang mang và khó khăn cho người dân trong việc xác minh và sử dụng. Đặc biệt, trong bối cảnh mạng xã hội phát triển mạnh, tin giả và thông tin sai lệch về dịch vụ xã hội có thể lan truyền nhanh chóng nếu không có nguồn thông tin chính thống, dễ truy cập và được cập nhật kịp thời.

Cuối cùng, cần thừa nhận rằng trình độ dân trí và nhận thức về quyền tiếp cận thông tin của một bộ phận người dân còn hạn chế. Nhiều người không có thói quen tìm kiếm thông tin, thiếu kỹ năng khai thác dữ liệu số, hoặc cảm thấy e ngại, không tin tưởng khi tiếp xúc với hệ thống hành chính. Điều này cho thấy việc nâng cao năng lực tiếp cận thông tin không chỉ là trách nhiệm của Nhà nước, mà còn là nhiệm vụ của toàn xã hội trong quá trình xây dựng xã hội số và công dân số.

3. Một số giải pháp nâng cao khả năng tiếp cận thông tin dịch vụ xã hội cơ bản cho người dân hiện nay

Để cải thiện khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ xã hội cơ bản cho người dân, cần triển khai một hệ thống giải pháp tổng thể, đồng bộ, vừa mang tính chiến lược lâu dài, vừa có giá trị thực tiễn trước mắt, cụ thể như sau:

Thứ nhất, tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý và thể chế thực thi quyền tiếp cận thông tin, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ xã hội. Việc sửa đổi, bổ sung Luật Tiếp cận thông tin và các luật liên quan như Luật Người khuyết tật, Luật Bình đẳng giới, Luật Bảo hiểm y tế... cần theo hướng chi tiết hóa nghĩa vụ cung cấp thông tin, tiêu chuẩn hóa nội dung và hình thức công khai thông tin của cơ quan nhà nước, gắn với trách nhiệm giải trình và chế tài xử lý vi phạm. Việc ban hành hướng dẫn thực thi các quy định về minh bạch thông tin phải bảo đảm dễ hiểu, dễ áp dụng cho cán bộ cơ sở và người dân.

Thứ hai, đổi mới và nâng cao hiệu quả hoạt động truyền thông chính sách. Các cơ quan chức năng cần xây dựng kế hoạch truyền thông phù hợp với từng nhóm đối tượng, theo nguyên tắc “lấy người dân làm trung tâm”, đặc biệt chú trọng nhóm dễ bị tổn thương như người nghèo, người dân tộc thiểu số, người khuyết tật, phụ nữ đơn thân, người già neo đơn. Cần lựa chọn ngôn ngữ, hình thức truyền tải phù hợp (song ngữ, ngôn ngữ ký hiệu, đồ họa trực quan, video ngắn, infographic...) và thông qua các kênh quen thuộc với người dân như loa truyền thanh cơ sở, truyền hình địa phương, mạng xã hội, Zalo OA của chính quyền cấp xã, hội phụ nữ, hội nông dân, v.v.

Thứ ba, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong phổ biến thông tin dịch vụ xã hội. Đây là hướng đi quan trọng để xóa bỏ khoảng cách địa lý, vùng miền, rút ngắn thời gian tiếp cận thông tin, đồng thời bảo đảm minh bạch, kịp thời. Các nền tảng số cần tích hợp dữ liệu liên ngành, thân thiện với người dùng và có tính tùy biến theo nhóm đối tượng. Đồng thời, đẩy mạnh phát triển các công cụ truy cập thông tin qua điện thoại thông minh, tích hợp chatbot, trợ lý ảo đa ngôn ngữ, đọc, nói tự động hỗ trợ người khiếm thị và người già. Việc phổ cập chữ ký số, tài khoản định danh điện tử cũng góp phần thúc đẩy người dân chủ động khai thác thông tin dịch vụ công.

Thứ tư, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ cung cấp thông tin và truyền thông ở cơ sở. Đây là lực lượng gần dân, hiểu dân, có vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn, giải thích và hỗ trợ người dân tiếp cận chính sách. Cần tăng cường đào tạo về kỹ năng truyền thông đa phương tiện, kỹ năng tiếp dân, nắm bắt dư luận và phản hồi thông tin. Bên cạnh đó, cần có chế độ đãi ngộ hợp lý, động viên kịp thời để đội ngũ này yên tâm công tác và phát huy vai trò cầu nối giữa Nhà nước với nhân dân.

Thứ năm, tăng cường sự tham gia của các tổ chức chính trị – xã hội, tổ chức nghề nghiệp và cộng đồng doanh nghiệp trong việc truyền thông chính sách và phổ biến thông tin dịch vụ xã hội. Hội phụ nữ, Hội nông dân, Đoàn thanh niên, Hội người cao tuổi, Hội người khuyết tật... có vai trò quan trọng trong việc đưa thông tin đến từng hội viên, thành viên. Cần xây dựng các cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa chính quyền với các tổ chức này thông qua các chương trình truyền thông cộng đồng, tài liệu truyền thông nhóm nhỏ, sinh hoạt chuyên đề. Ngoài ra, doanh nghiệp viễn thông, truyền thông, công nghệ thông tin có thể hỗ trợ phát triển nền tảng, cung cấp dữ liệu, miễn phí tin nhắn thông báo chính sách đến người dân.

Thứ sáu, tổ chức các chương trình nâng cao năng lực thông tin cho người dân, đặc biệt ở nông thôn, miền núi và khu vực khó khăn. Nội dung tập huấn cần thiết thực, dễ hiểu, chú trọng vào các kỹ năng cơ bản như: xác minh thông tin chính thống, tránh tin giả; cách truy cập và sử dụng dịch vụ công trực tuyến; quyền và cách yêu cầu cung cấp thông tin từ cơ quan nhà nước; kỹ năng sử dụng thiết bị thông minh, mạng xã hội, ứng dụng tra cứu thông tin. Có thể phối hợp giữa trường học, trung tâm học tập cộng đồng, đoàn thể xã hội để triển khai hiệu quả.

Thứ bảy, thiết lập cơ chế phản hồi, giám sát và đánh giá thực hiện quyền tiếp cận thông tin. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, báo chí, các tổ chức xã hội cần phát huy vai trò giám sát việc công khai thông tin, phản ánh những trường hợp bị từ chối cung cấp thông tin không có căn cứ. Hệ thống tiếp nhận phản ánh – kiến nghị của người dân cần được vận hành hiệu quả, thân thiện, dễ sử dụng. Bên cạnh đó, cần có khảo sát định kỳ về mức độ

hài lòng, mức độ hiểu biết và tiếp cận thông tin của người dân, làm căn cứ điều chỉnh chính sách, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

Những giải pháp nêu trên chỉ phát huy hiệu quả khi được thực hiện đồng bộ, có sự cam kết chính trị rõ ràng, nguồn lực đầy đủ và cơ chế phối hợp linh hoạt giữa các cấp, các ngành. Việc xây dựng môi trường thông tin cởi mở, minh bạch, lấy người dân làm trung tâm sẽ tạo nền tảng vững chắc để bảo đảm an sinh xã hội, thúc đẩy phát triển bền vững và thực hiện thành công các mục tiêu chiến lược quốc gia về chuyển đổi số, giảm nghèo bền vững và phát triển con người.

ThS. LÊ THỊ HẠNH - Đại học Thương mại

Link nội dung: <https://chinhtrivaphattrien.vn/nang-cao-kha-nang-tiep-can-thong-tin-ve-dich-vu-xa-hoi-co-ban-cho-nguoi-dan-hien-nay-a9457.html>