

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI**

**ĐỒ THỊ TUYẾN**

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI**  
**NGƯỜI NGHÈO TRÊN ĐỊA BÀN THỊ TRẤN QUANG MINH,**  
**HUYỆN MÊ LINH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**HÀ NỘI - 2019**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI**

**ĐỒ THỊ TUYỂN**

**DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI**  
**NGƯỜI NGHÈO TRÊN ĐỊA BÀN THỊ TRẤN QUANG MINH,**  
**HUYỆN MÊ LINH, THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã ngành: 8760101

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. BÙI THỊ MAI ĐÔNG**

HÀ NỘI - 2019

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội với đề tài “*Dịch vụ công tác xã hội đối với hộ nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội*” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS Bùi Thị Mai Đông.

Các số liệu, kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn là trung thực, được trích nguồn và trích dẫn đầy đủ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

**Tác giả**

**Đỗ Thị Tuyền**

## LỜI CẢM ƠN

*Trong quá trình nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của các thầy cô, của gia đình và bạn bè.*

*- Lời cảm ơn sâu sắc nhất, tôi xin gửi tới TS Bùi Thị Mai Đông- một người cô, luôn tràn đầy nhiệt huyết với ngành CTXH. Tôi đã học được ở cô rất nhiều, từ phương pháp nghiên cứu đến thái độ làm việc và hơn cả là đam mê cống hiến cho ngành CTXH.*

*- Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới các thầy/cô của Đại học Lao động-xã hội, những người đã cho tôi hành trang tri thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp.*

*- Tôi xin trân trọng cảm ơn tới các Đảng ủy- Ủy ban nhân dân thị trấn Quang Minh, các ngành, đoàn thể, các tổ chức đã tạo mọi điều kiện thuận lợi để chúng tôi hoàn thành việc thu thập số liệu phục vụ luận văn này. Đồng thời, tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới các ông bà, các anh chị đã tham gia vào quá trình khảo sát trong nghiên cứu này.*

*- Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn tới những người thân, bạn bè đã luôn quan tâm, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài này.*

*Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Quý thầy cô, các nhà khoa học, để tôi hoàn thiện những thiếu sót của luận văn.*

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	IV
<b>DANH MỤC BẢNG BIỂU</b> .....	V
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b> .....	VI
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....	1
<b>2. Tình hình nghiên cứu đề tài</b> .....	3
<b>3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu:</b> .....	8
<b>4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu:</b> .....	9
<b>5. Phương pháp nghiên cứu:</b> .....	10
<b>6. Những đóng góp mới của luận văn</b> .....	11
<b>7. Nội dung luận văn</b> .....	11
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO</b> .....	12
<b>1.1. Một số khái niệm</b> .....	12
1.1.1. Khái niệm dịch vụ xã hội.....	12
1.1.2 Khái niệm dịch vụ công tác xã hội.....	13
1.1.3 Khái niệm Nghèo, Người nghèo .....	16
1.1.4 Khái niệm Dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo .....	18
<b>1.2 Đặc điểm tâm lý, khó khăn và nhu cầu của người nghèo</b> .....	20
1.2.1 Đặc điểm tâm lý của người nghèo .....	20
1.2.2 Khó khăn và nhu cầu cơ bản của người nghèo.....	21
<b>1.3. Các loại dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo</b> .....	22
1.3.1 Dịch vụ truyền thông đối với người nghèo: .....	22
1.3.2 Dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo. ....	24

1.3.3 Dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo.....	25
1.3.4 Dịch vụ tư vấn/ tham vấn tâm lý.....	27
<b>1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo</b>	<b>29</b>
1.4.1. Cơ chế, chính sách đối với người nghèo .....	29
1.4.2. Đặc điểm cá nhân, hoàn cảnh gia đình của bản thân người nghèo.....	30
1.4.3. Trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm của nhân viên CTXH .....	31
1.4.4. Điều kiện kinh tế-xã hội của địa phương .....	32
<b>1.5. Cơ sở pháp lý của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.....</b>	<b>32</b>
1.5.1. Những chủ trương, chính sách đối với người nghèo .....	32
1.5.2. Các chính sách phát triển nghề công tác xã hội.....	36
<b>1.6. Các lý thuyết được sử dụng trong nghiên cứu .....</b>	<b>37</b>
1.6.1 Thuyết nhu cầu của Maslow: .....	37
1.6.2. Thuyết hệ thống sinh thái .....	38
1.6.3 Thuyết nhận thức -hành vi:.....	38
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI TT QUANG MINH, MÊ LINH, HÀ NỘI... 40</b>	<b>40</b>
<b>2.1 Khái quát địa bàn và khách thể nghiên cứu .....</b>	<b>40</b>
2.1.1 Khái quát địa bàn nghiên cứu .....	40
2.1.2 . Đặc điểm khách thể nghiên cứu.....	43
<b>2.2 Kết quả khảo sát thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.. 48</b>	<b>48</b>
2.2.1 Dịch vụ truyền thông đối với người nghèo .....	48
2.2.2 Dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách.....	55
2.2.3 Dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo.....	60
2.2.4 Dịch vụ tư vấn/ tham vấn.....	65

<b>2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh.....</b>	<b>70</b>
2.3.1. Cơ chế, chính sách đối với người nghèo .....	70
2.3.2 Đặc điểm cá nhân và hoàn cảnh của bản thân người nghèo.....	72
2.3.3. Trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức và kinh nghiệm của nhân viên CTXH .....	74
2.3.4. Điều kiện kinh tế- xã hội của địa phương .....	76
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TRÊN ĐỊA BÀN TT QUANG MINH, HUYỆN MÊ LINH, TP. HÀ NỘI .....</b>	<b>79</b>
<b>3.1. Giải pháp về mặt cơ chế, chính sách.....</b>	<b>79</b>
<b>3.2. Giải pháp nâng cao tính chuyên nghiệp của các dịch vụ CTXH; xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH chính quy, chuyên nghiệp.....</b>	<b>80</b>
<b>3.3. Giải pháp nâng cao nhận thức của cộng đồng và phát huy vai trò của chính quyền địa phương.....</b>	<b>82</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>87</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>89</b>

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ</b>
CTXH	Công tác xã hội
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
DVCTXH	Dịch vụ công tác xã hội
LĐTĐ&XH	Lao động thương binh và xã hội
UBND	Ủy ban nhân dân



**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 2.1: Số liệu hộ nghèo 11 tổ dân phố trên địa bàn thị trấn Quang Minh .....	42
Bảng 2.2: Bảng tổng hợp nguyên nhân nghèo .....	43
Bảng 2.3: Bảng tổng hợp mẫu khảo sát định lượng .....	44
Bảng 2.4: Thông tin thành viên BCD giảm nghèo được phỏng vấn sâu ..	48
Bảng 2.5: Những khó khăn, bất cập trong quá trình hỗ trợ người nghèo thụ hưởng các chương trình, chính sách đối với người nghèo.....	60
Bảng 2.6: Mức độ thường xuyên tham vấn/ tư vấn đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh .....	66

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Mức độ hiểu biết về các hoạt động truyền thông đối với người nghèo .....	49
Biểu đồ 2.2 Các hình thức truyền thông đối với người nghèo.....	51
Biểu đồ 2.3: Mức độ hài lòng về dịch vụ truyền thông đối với người nghèo .....	54
Biểu đồ 2.4: Mức độ thường xuyên hỗ trợ người nghèo kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo .....	56
Biểu đồ 2.5: Người giới thiệu, hỗ trợ người nghèo kết nối các chương trình, chính sách .....	58
Biểu đồ 2.6: Mức độ hài lòng về dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách .....	59
Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh.....	63
Biểu đồ 2.8: Mức độ hài lòng của dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo.....	64
Biểu đồ 2.9: Mức độ hài lòng về dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo .....	69
Biểu đồ 2.10. Hiểu biết về nghề CTXH (%).....	73

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Xóa đói giảm nghèo là chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta nhằm cải thiện đời sống vật chất và tinh thần cho người nghèo, thu hẹp khoảng cách về trình độ phát triển giữa các vùng, địa bàn và giữa các dân tộc, nhóm dân cư. Thành tựu xóa đói giảm nghèo đã góp phần to lớn trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và thực hiện công bằng xã hội.

Trong những năm gần đây, tác động hiệu quả từ chính sách đổi mới, nền kinh tế nước ta tăng trưởng nhanh, đại bộ phận đời sống nhân dân đã được cải thiện. Bên cạnh đó, một bộ phận không nhỏ dân cư vẫn đang chịu cảnh nghèo đói và chưa đảm bảo được những điều kiện sống tối thiểu. Trong khi đó, phân hóa giàu nghèo ở nước ra đang diễn ra gay gắt và là vấn đề xã hội cần được quan tâm. Vì những lý do nêu trên mà chương trình xóa đói giảm nghèo được đánh giá là một trong những giải pháp quan trọng hàng đầu trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội.

Việt Nam đã có nhiều nỗ lực trong công tác giảm nghèo như ban hành các chính sách chuyên biệt như thành lập Ngân hàng chính sách xã hội cho người nghèo; các tổ chức chính trị-xã hội có những mô hình riêng cho người nghèo. Trong những nỗ lực đó có vai trò của công tác xã hội nhằm nâng cao năng lực cho người nghèo. Tuy nhiên, công tác xã hội với người nghèo chưa rõ nét còn thể hiện ở việc người thực hiện công tác giảm nghèo ở cấp cơ sở là cán bộ các đoàn thể, mang tính chất kiêm nhiệm chứ chưa được bao phủ bởi hệ thống nhân viên CTXH thực thụ và chuyên nghiệp.

Ở nước ta, giảm nghèo là một chủ trương, một quyết sách lớn của Đảng và Nhà nước, giảm nghèo là một cuộc cách mạng xã hội sâu sắc, là phong trào của quần chúng, nhất là ở địa phương. Để thực hiện giảm nghèo, bên cạnh hệ thống các chính sách, vấn đề xây dựng nguồn lực, trong đó có nguồn nhân lực, từ Trung ương đến địa phương, từ các nhà hoạch định chính sách

đến những người tổ chức thực hiện các cấp, đặc biệt là cấp cơ sở, là một việc làm hết sức quan trọng. Đói nghèo diễn ra trên tất cả các châu lục với những mức độ khác nhau, đặc biệt ở các nước đang phát triển, sự đói nghèo của dân cư đang là một vấn đề nhức nhối rất cấp bách, phải tháo gỡ nhưng cũng vô cùng khó khăn trong khi thực hiện xóa đói giảm nghèo. Đánh lại đoạn này

Theo ước tính, đến cuối năm 2018, tỷ lệ nghèo cả nước còn dưới 6%, giảm khoảng 1-1,3% so với đầu năm 2018. Trong đó, tỷ lệ hộ nghèo ở các huyện nghèo giảm trên 4%. Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2016-2020 được sự chỉ đạo sát sao của Đảng, Nhà nước, giám sát chặt chẽ của Quốc hội, sự điều hành quyết liệt của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị nên đã đạt nhiều kết quả đáng ghi nhận, công tác giảm nghèo có nhiều tiến bộ, chênh lệch giàu nghèo giảm.

Năm 2008, huyện Mê Linh sát nhập địa giới hành chính về thành phố Hà Nội. Và thị trấn Quang Minh là một trong các xã, thị trấn phát triển về kinh tế- văn hoá, chính trị - xã hội của huyện Mê Linh. Tuy nhiên, tỉ lệ hộ nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh năm 2016 là 2,95% với 103 hộ nghèo. Năm 2017 tỷ lệ hộ nghèo là 3,06% với 108 hộ nghèo. Năm 2018, thị trấn Quang Minh còn 91 hộ chiếm 2,55%. Trong đó vai trò của các cấp, các ngành và đặc biệt sự tham mưu, vào cuộc của cán bộ làm công tác giảm nghèo và thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo tại địa phương đã góp phần vào công cuộc giảm nghèo có chuyển biến rõ rệt tại địa phương.

Tại địa phương thực tế cũng đã có nhiều những nghiên cứu về người nghèo, các chính sách hỗ trợ người nghèo. Tuy nhiên, trên địa bàn chưa có các nghiên cứu cụ thể về dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo, nhằm tìm hiểu sâu hơn về các dịch vụ mà người nghèo có cơ hội để được thụ hưởng. Từ đó, đưa ra các giải pháp, đề xuất các chính sách xóa đói giảm nghèo nói chung và trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội nói riêng. Vì những lý do trên tôi chọn đề tài **“Dịch vụ công tác**

**xã hội đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội”** nhằm tìm hiểu các dịch vụ CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo tại địa bàn. Trên cơ sở đó đưa ra giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế, khó khăn và phát huy những mặt thuận lợi để nâng cao hiệu quả công tác xã hội vào việc thực hiện các chính sách giảm nghèo tại địa phương.

## **2. Tình hình nghiên cứu đề tài**

Giảm nghèo ở Việt Nam không chỉ là vấn đề chính sách mà còn là một vấn đề xã hội nổi bật, chủ đề của rất nhiều các nghiên cứu, đánh giá được thực hiện bởi các tổ chức trong và ngoài nước. Sự tham gia đa dạng của các tổ chức nghiên cứu về giảm nghèo cho thấy cách thức tiếp cận, đánh giá và các kết quả nghiên cứu rất phong phú, nhiều chiều về giảm nghèo ở Việt Nam. Cũng từ đó, hệ thống các khuyến nghị trong các nghiên cứu rất phong phú và đa dạng.

### **2.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới**

World Bank (WB) (2006) đã thực hiện nghiên cứu và xuất bản cuốn sách: *“Beyond the number: Understanding the institution for monitoring poverty reduction strategies”* (Đằng sau những con số: điều tra phân tích để giám sát chiến lược xóa đói giảm nghèo), (Washington, DC) bởi tập thể tác giả: Tara Bedi, Aline Coundouel, Marcus Cox, Markus Goldstein, Nigel Thornton[53]. Nghiên cứu đã chỉ ra nền tảng của mối quan hệ trong việc tăng cường hệ thống hướng dẫn chi tiết chiến lược giảm nghèo, qua đó xây dựng chính sách và đánh giá tác động của chính sách đối với các nước nghèo. Phân tích thực tiễn chính sách và kết quả thu được ở một số nước Anbani, Bolivia, Guyana, Honduras.

Các nghiên cứu Bài viết *“Gender, poverty and globalization in India”* của tác giả Pande R. (2007) đề cập đến mối liên quan giữa giới, nghèo đói và

toàn cầu hóa. Tác giả cho rằng tại Ấn Độ quá trình toàn cầu hóa đã gây ra sự bất bình đẳng trong phân phối các nguồn lực theo địa vị, giới và dòng tộc. Phụ nữ nghèo ở khu vực nông thôn và trong các khu vực phi chính thức bị ảnh hưởng nặng nề nhất do các làn sóng chuyển đổi kinh tế gần đây. [34]

Bài viết “*Gender earnings and poverty reduction: post - communist Uzbekistan*” của tác giả Bhat B.A (2011) đề cập đến vấn đề thu nhập theo giới và xóa đói giảm nghèo. Trong bài viết này, tác giả chỉ ra rằng ở Uzbekistan, phụ nữ có ít của cải, địa vị xã hội, quyền lực và cơ hội để tự khẳng định mình so với đàn ông có cùng vị trí xã hội. Quá trình nữ hóa nghèo đói ở Trung Á và Uzbekistan liên quan mật thiết với những hạn chế về văn hóa và thể chất. Chính điều này tạo ra bức trần cản trở sự tham gia của phụ nữ vào các hoạt động kinh tế. [33]

Cũng đề cập đến vấn đề phụ nữ nghèo nhưng tác giả Allahdadi F. (2011) trong bài viết “*Towards rural women’s empowerment and poverty reduction in Iran*” lại cung cấp một cách tiếp cận về trao quyền cho phụ nữ nông thôn trong hoạt động giảm nghèo tại Iran. Nghiên cứu này đã khẳng định đóng góp to lớn của phụ nữ trong công cuộc XĐGN ở nhiều vùng nông thôn tại các nước đang phát triển. Tác giả đã chỉ ra rằng, việc trao quyền cho phụ nữ nông thôn bị giới hạn bởi những rào cản văn hóa, hạn chế họ tiếp cận các dịch vụ giáo dục và y tế. Những đặc điểm văn hóa đã gây ra những hạn chế rất nghiêm trọng đối với sự tự chủ, đi lại, và các loại hình sinh kế sẵn có dành cho phụ nữ. [32]

### **2.1. Tình hình nghiên cứu ở Việt Nam**

“*Cuộc chiến chống nghèo đói thực trạng và giải pháp*” tác giả Nguyễn Hải Hữu cho rằng tín dụng ưu đãi là biện pháp tỏ ra có tác dụng mạnh trong việc trợ giúp hộ nghèo đặc biệt là nhóm nghèo nhất. Tuy nhiên, lưu tâm về

vấn đề bền vững của các hoạt động tín dụng ưu đãi này, theo tác giả, cần phải thay đổi cơ chế, từng bước chuyển dần từ cơ chế ưu đãi, bao cấp (lãi suất thấp, không phải thế chấp) sang cơ chế thương mại, gắn tín dụng với tiết kiệm, hạn chế rủi ro cho người nghèo và nhất là cung cấp tín dụng kịp thời. Tác giả cũng đề xuất lộ trình nâng dần lãi suất theo cơ chế thị trường. Đối với các xã quá khó khăn có thể áp dụng lãi suất ưu đãi thêm một thời gian, đối với vùng có điều kiện phát triển hơn thì chuyển sang cho vay hộ nghèo với lãi suất thương mại, khuyến khích hộ nghèo kết hợp vay vốn với tiết kiệm, trợ giúp đào tạo, chuyển giao công nghệ. Nghiên cứu này đi sâu vào hoạt động tín dụng, chưa đi sâu vào các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Năm 2010, nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam công bố Mục tiêu phát triển thiên niên kỷ 2010-Việt Nam 2/3 chặng đường thực hiện các mục tiêu phát triển thiên niên kỷ, hướng tới năm 2015. Báo cáo đã đánh giá được những thành tựu mà Việt Nam đã đạt được trong mục tiêu xóa bỏ tình trạng nghèo cùng cực, thiếu đói. Báo cáo đã chỉ ra các thách thức công cuộc xóa đói giảm nghèo nhưng không đi sâu vào phát triển và nâng cao hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Giảm nghèo ở Việt Nam: Cơ hội và thách thức (Viện khoa học xã hội Việt Nam- VASS, Hà Nội, 3/2011): Báo cáo chủ yếu đề cập đến công cuộc giảm nghèo của Việt Nam trong bối cảnh kinh tế mới sau khi Việt Nam gia nhập WTO ( Tổ chức thương mại Thế giới) . Qua đó, báo cáo đánh giá những tác động bất ổn của nền kinh tế vĩ mô đến đời sống của người nghèo cũng như những người có thu nhập thấp. Từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp nhằm củng cố an sinh xã hội, giảm nghèo bền vững. Báo cáo còn nghiên cứu sâu, nhấn mạnh đến những cơ hội và thách thức mà người nghèo và người có thu nhập thấp tham gia hưởng lợi từ tiến trình tăng trưởng kinh tế. Báo cáo không đi sâu vào các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Báo cáo của Viện nghiên cứu phát triển Mekong ( MDDRI), Đánh giá tác động của chính sách giảm nghèo của thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2009- 2013: Báo cáo đi sâu vào việc phân tích, đánh giá tác động của các chương trình cũng như những chính sách giảm nghèo của Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2009-2013 dưới các khía cạnh như khả năng tiếp cận các chính sách đến người dân, những hiệu quả cũng như những hạn chế mà chính sách mang lại đối với người thụ hưởng chính sách. Báo cáo thực hiện điều tra trên 1000 hộ gia đình tại 10 quận/ huyện của Thành phố Hồ Chí Minh. Qua điều tra có thể đánh giá chi tiết việc thực hiện chương trình giảm nghèo dưới tác động của người thụ hưởng cũng như người thực hiện chương trình. Báo cáo đi sâu vào thực trạng thực hiện các chính sách giảm nghèo mà không mở xẻ các nội dung, loại hình cũng như chất lượng của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Trong sách chuyên khảo: Chính sách xóa đói giảm nghèo - Thực trạng và giải pháp của PGS.TS. Lê Quốc Tý chủ biên, xuất bản năm 2012: đã nêu một số lý luận về xóa đói giảm nghèo; những chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách của Nhà nước về xóa đói giảm nghèo; thực trạng đói nghèo ở Việt Nam; chính sách xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam giai đoạn 2001-2010; một số chương trình xóa đói giảm nghèo điển hình ở Việt Nam thời gian qua; đánh giá tổng quát thực hiện chính sách xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam; định hướng mục tiêu xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam trong thời gian tới; một số cơ chế nhằm thực hiện có hiệu quả chính sách xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam và đưa ra các giải pháp xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam trong thời gian tới. Đây là cuốn sách bổ sung luận cứ cho công tác hoạch định chính sách xóa đói giảm nghèo; bổ sung tư liệu cho công tác đào tạo, nghiên cứu về chính sách xóa đói giảm nghèo ở Việt Nam.

Trong cuốn sách “*Phát triển dịch vụ xã hội ở nước ta đến năm 2020 - Một số lý luận và thực tiễn*”, tác giả Trần Hậu, Đoàn Minh Huân (2012) đã



luận giải bản chất kinh tế - xã hội của dịch vụ xã hội, cơ sở lý luận của phát triển dịch vụ xã hội, phân loại dịch vụ xã hội và chức năng của dịch vụ xã hội đối với sự phát triển xã hội ở nước ta; làm rõ vai trò và giới hạn của các chủ thể nhà nước và ngoài nhà nước trong tham gia tổ chức cung ứng dịch vụ xã hội; phân tích kinh nghiệm phát triển dịch vụ xã hội ở một số nước trên thế giới và thực trạng phát triển dịch vụ xã hội ở nước ta và những vấn đề đang đặt ra hiện nay; đề xuất phương hướng, giải pháp chủ yếu nhằm phát triển dịch vụ xã hội và đổi mới quản lý phát triển dịch vụ xã hội ở nước ta đến năm 2020. [13] Cuốn sách đi sâu về dịch vụ xã hội nói chung không đi sâu về dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Tác giả Trịnh Thị Ngọc Lan (2013) đã có một nghiên cứu sâu về hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ trong đề tài luận văn thạc sỹ “*Tác động của chính sách xóa đói giảm nghèo đối với hộ nghèo do phụ nữ làm chủ*”. Tác giả nghiên cứu tác động của chính sách xóa đói giảm nghèo đối với hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ thông qua việc phân tích thực trạng tổ chức, triển khai thực hiện các chính sách xóa đói giảm nghèo cũng như những thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực hiện. Bên cạnh đó, tác giả cũng phân tích được sự thay đổi trong đời sống vật chất và tinh thần của các hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ dưới tác động của chính sách xóa đói giảm nghèo và đưa ra các khuyến nghị về chính sách và với các chủ thể triển khai thực hiện chính sách xóa đói giảm nghèo với hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ. [16]. Nghiên cứu làm rõ tác động của chính sách xóa đói giảm nghèo đối với riêng nhóm hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ không phải là hộ nghèo nói chung.

Khi bàn về các dịch vụ CTXH, tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2014) trong bài viết “*Thực trạng mạng lưới dịch vụ xã hội ở Việt Nam - những khuyến nghị giải pháp*” đã đi sâu nghiên cứu nhu cầu và thực trạng mạng lưới cung cấp dịch vụ xã hội hiện nay ở Việt Nam. Qua đó, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hệ thống dịch vụ xã hội, trong đó đề cập đến giải pháp phát

triển mô hình mạng lưới của các cơ sở vừa tham gia quản lý nhà nước vừa tham gia cung cấp dịch vụ tại xã/phường. [23] Tác giả đi nghiên cứu về nhu cầu và thực trạng mạng lưới cung cấp dịch vụ xã hội nói chung chưa đi sâu về dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Tóm lại, các công trình nghiên cứu và bài viết trong nước được nêu ở trên đã đề cập đến xóa đói giảm nghèo ở nhiều góc độ và khía cạnh khác nhau cả về lý luận và thực tiễn. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu ít đề cập đến vai trò của dịch vụ CTXH đối với người nghèo cũng như công tác giảm nghèo hiện nay. Luận văn này sẽ làm rõ hơn thực trạng về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn nghiên cứu, nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu:**

#### ***3.1 Mục đích nghiên cứu:***

Trên cơ sở nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực trạng các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội; đề tài đề xuất các giải pháp dưới góc độ CTXH nhằm đảm bảo cung cấp các dịch vụ CTXH đáp ứng nhu cầu và giải quyết các vấn đề của người nghèo nói chung, người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội nói riêng.

#### ***3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu:***

Để đạt được mục tiêu đề ra, đề tài cần thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

- Làm rõ các khái niệm công cụ và hệ thống hóa những vấn đề lý luận về người nghèo và dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

- Mô tả thực trạng đời sống, nhu cầu của người nghèo và thực trạng các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

- Đề xuất các giải pháp dưới góc độ CTXH nhằm đảm bảo việc cung cấp dịch vụ CTXH đáp ứng nhu cầu và giải quyết các vấn đề của người nghèo nói chung và tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội nói riêng.

#### **4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu:**

##### **4.1 Đối tượng nghiên cứu:**

Dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo.

##### **4.2 Khách thể nghiên cứu:**

- Người nghèo trên địa bàn TT Quang Minh, huyện Mê Linh, TP. Hà Nội
- Cán bộ lãnh đạo phụ trách công tác giảm nghèo;
- Các thành viên trong Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn Quang Minh (kiêm nhiệm tham gia công tác giảm nghèo)
- Cán bộ LĐTBXH thực hiện chính sách giảm nghèo;

##### **4.3. Phạm vi nghiên cứu**

###### **4.3.1. Phạm vi nội dung**

Trong bối cảnh nghề CTXH còn non trẻ ở Việt Nam, các dịch vụ CTXH còn ít ở các địa phương. Vì vậy, đề tài tập trung nghiên cứu 4 loại dịch vụ CTXH phổ biến đối với người nghèo như sau:

- Dịch vụ truyền thông đối với người nghèo.
- Dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách
- Dịch vụ biện hộ các hoạt động cộng đồng, chương trình, chính sách.
- Dịch vụ tư vấn/ tham vấn tâm lý.

###### **4.3.2 Phạm vi không gian**

Việc nghiên cứu, khảo sát được tiến hành trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, TP Hà Nội.

###### **4.3.3 Phạm vi thời gian**

Luận văn được thực hiện từ tháng 12/2018 đến tháng 6/2019.

## **5. Phương pháp nghiên cứu:**

### ***5.1 Phương pháp nghiên cứu tài liệu***

Tìm đọc và nghiên cứu các tài liệu liên quan đến đề tài; phân tích, tổng hợp các thông tin, kiến thức để xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài.

Các tài liệu cần tìm đọc, nghiên cứu để tổng hợp bao gồm: các nghiên cứu đã có liên quan đến đề tài; các văn bản luật pháp, chính sách của nhà nước, các giáo trình, tài liệu về giảm nghèo; các báo cáo kết quả nghiên cứu, các luận văn, luận án, sách báo, và các bài viết trên tạp chí khoa học có liên quan.

Phương pháp nghiên cứu, phân tích tài liệu giúp đề tài xây dựng được các khái niệm công cụ và hệ thống hóa các lý thuyết làm cơ sở lý luận để nghiên cứu thực trạng các dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại địa bàn nghiên cứu.

### ***5.2 Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi***

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi nhằm thu thập các thông tin về các đặc điểm nhân khẩu xã hội của người nghèo; nhận thức của người nghèo về các chương trình, chính sách, dịch vụ xã hội đối với người nghèo; thực trạng tiếp cận các thông tin, chương trình, chính sách giảm nghèo; những khó khăn, nhu cầu cần trợ giúp của người nghèo; từ đó giúp nghiên cứu có được đánh giá sát thực nhất về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại địa phương.

Số người nghèo làm mẫu nghiên cứu: 90 người nghèo đại diện cho 90 hộ nghèo tại thị trấn Quang Minh.

### ***5.3 Phương pháp phỏng vấn sâu***

Đề tài phỏng vấn sâu 01 lãnh đạo phụ trách công tác giảm nghèo; 01 cán bộ chính sách phụ trách công tác giảm nghèo; 05 thành viên trong Ban chỉ đạo giảm nghèo và 3 người nghèo tại thị trấn Quang Minh nhằm tìm hiểu sâu về những đặc điểm, khó khăn, nhu cầu của người nghèo; về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn và những yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp các dịch vụ đối với người nghèo...

## **6. Những đóng góp mới của luận văn**

### **6.1. Ý nghĩa lý luận**

Kết quả nghiên cứu của đề tài sẽ góp phần làm phong phú thêm lý luận về công tác xã hội, lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện các chính sách giảm nghèo; một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện các chính sách giảm nghèo.

### **6.2. Ý nghĩa thực tiễn**

Đề tài nghiên cứu cho thấy tầm quan trọng của việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo và các hoạt động trợ giúp người nghèo để họ tự vươn lên thoát nghèo bền vững, đảm bảo việc thực hiện các chính sách an sinh xã hội và các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội của thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, TP Hà Nội.

Thông qua nghiên cứu các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn nghiên cứu để đánh giá được thực trạng vai trò của CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo, từ đó, đề tài đề xuất các giải pháp nhằm đảm bảo các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Báo cáo kết quả nghiên cứu có thể làm tài liệu tham khảo cho các tổ chức, cá nhân nghiên cứu về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

## **7. Nội dung luận văn**

Ngoài các phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo thì nội dung của đề tài gồm 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Chương 2: Thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO

### 1.1. Một số khái niệm

#### 1.1.1. Khái niệm dịch vụ xã hội

- *Dịch vụ:*

Nói tới dịch vụ, cung cấp dịch vụ tức là cần có hai yếu tố là những người có nhu cầu sử dụng dịch vụ và những người cung cấp dịch vụ. Trong cuộc sống ngày nay chúng ta biết đến rất nhiều hoạt động trao đổi được gọi chung là dịch vụ và ngược lại dịch vụ bao gồm rất nhiều các loại hình hoạt động và nghiệp vụ trao đổi trong các lĩnh vực và ở cấp độ khác nhau. Đã có nhiều khái niệm, định nghĩa về dịch vụ như:

Định nghĩa về dịch vụ trong kinh tế học được hiểu là những thứ tương tự như hàng hoá nhưng phi vật chất [Từ điển Wikipedia]. Theo quan điểm kinh tế học, bản chất của dịch vụ là sự cung ứng để đáp ứng nhu cầu như: dịch vụ du lịch, thời trang, chăm sóc sức khoẻ... và mang lại lợi nhuận.

Theo Từ điển Tiếng Việt (2004, tr. 256): Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công.

Philip Kotler định nghĩa dịch vụ: Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền với sản phẩm vật chất.

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng tựu chung thì: *Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.*

- *Dịch vụ xã hội:*

Theo Alfred Kahn (1973): Dịch vụ xã hội là các dịch vụ nhằm trợ giúp, thúc đẩy, hay phục hồi chức năng của cá nhân hay gia đình, cung cấp những điều kiện đảm bảo cho phát triển sự xã hội hóa của họ. Các dịch vụ xã hội có thể do cá nhân hay cơ quan tổ chức cung cấp, nó không chỉ có chức năng phục vụ cho cá nhân, gia đình mà cho cả những nhóm xã hội, tham gia vào giải quyết các vấn đề, đáp ứng nhu cầu của xã hội. Dịch vụ xã hội gắn liền với chức năng là phục vụ xã hội, thỏa mãn nhu cầu của người dân trong cộng đồng.

Các tác giả Trần Hậu, Đoàn Minh Huân (2012) cho rằng: Dịch vụ xã hội là những dịch vụ đáp ứng nhu cầu cộng đồng và cá nhân nhằm phát triển xã hội, có vai trò đảm bảo phúc lợi xã hội và công bằng xã hội, đề cao tính nhân văn, vì con người; là hoạt động mang bản chất kinh tế - xã hội, do Nhà nước, thị trường hoặc xã hội dân sự cung ứng tùy theo tính chất thuần công, không thuần công hay tư của từng lĩnh vực dịch vụ, bao gồm các lĩnh vực giáo dục, đào tạo, y tế, khoa học, công nghệ, văn hóa, thông tin, thể dục thể thao và các trợ giúp xã hội khác.

Quan niệm này cũng tương đồng với khái niệm về Dịch vụ xã hội của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO, năm 2004): *Dịch vụ xã hội là các sáng kiến, can thiệp nhằm vào các nhu cầu và vấn đề của hầu hết nhóm đối tượng dễ tổn thương, bao gồm cả việc ngăn chặn bạo lực, nghèo đói, tan vỡ gia đình, tàn tật (tinh thần và thể chất) và tuổi già.* Những ví dụ cụ thể về Dịch vụ xã hội là: phục hồi chức năng, nhà dịch vụ trợ giúp, nhà chăm sóc và nuôi dưỡng, dịch vụ thức ăn, chăm sóc ban ngày,... và các hình thức khác được thực hiện bởi những người làm CTXH và/hoặc các chuyên gia liên quan.

### ***1.1.2 Khái niệm dịch vụ công tác xã hội***

- ***Khái niệm công tác xã hội:***

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2010) : Công tác xã hội được xem là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình

và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

Theo IFSW và IASSW (2011) : Công tác xã hội được xem như là một nghề nghiệp tham gia vào giải quyết vấn đề liên quan tới mối quan hệ của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng sống của con người. CTXH sử dụng các học thuyết hành vi con người và lý luận về hệ thống xã hội vào can thiệp sự tương tác của con người với môi trường sống.

Theo đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ: Công tác xã hội góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến.

- ***Khái niệm dịch vụ công tác xã hội:***

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2013): Dịch vụ CTXH có thể được coi là một loại hình dịch vụ xã hội được cung cấp, điều phối bởi các nhân viên CTXH. Việc cung cấp các dịch vụ CTXH không thể tách rời với các dịch vụ y tế, dịch vụ giáo dục, dịch vụ truyền thông và các dịch vụ khác. Chính vì vậy, nhân viên CTXH hội phải có sự nối kết chặt chẽ với các dịch vụ xã hội khác trong quá trình thực hiện dịch vụ CTXH.

Tác giả Nguyễn Thị Thái Lan (2016) cũng đưa ra khái niệm dịch vụ công tác xã hội như sau: Dịch vụ CTXH là những dịch vụ hỗ trợ, can thiệp với các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng và xã hội nhằm giúp các đối tượng giải quyết những vấn đề của mình đảm bảo cuộc sống và môi trường phù hợp, đáp ứng lợi ích tốt nhất của thân chủ.



Từ các khái niệm trên, chúng ta có thể hiểu: Dịch vụ xã hội bao hàm cả dịch vụ CTXH hay dịch vụ CTXH là một loại dịch vụ xã hội. *Dịch vụ CTXH là những hoạt động đáp ứng nhu cầu trợ giúp của những người có vấn đề xã hội, đặc biệt là nhóm đối tượng yếu thế, có hoàn cảnh khó khăn đặc biệt như: người khuyết tật, trẻ em mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi, người cao tuổi, người có HIV/AIDS, người bị bạo lực gia đình, người nghiện ma túy, người có vấn đề tâm thần, người nghèo...*

- **Khái niệm nhân viên công tác xã hội**

Nhân viên công tác xã hội ( social worker) được hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW định nghĩa :

" Nhân viên công tác xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội, học có nhiệm vụ : Trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết ; thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn"

*Khái niệm về nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo*

Từ những nghiên cứu trên về công tác giảm nghèo, luận văn tổng hợp và đưa ra khái niệm về nhân viên công tác xã hội trong xóa đói, giảm nghèo như sau:

*Là những người được đào tạo và trang bị kiến thức pháp luật về chính sách giảm nghèo và kỹ năng công tác xã hội nhằm giúp đỡ cá nhân, gia đình và cộng đồng nghèo nâng cao năng lực để thoát nghèo bền vững, giúp họ đối mặt, vượt qua những rủi ro trong cuộc sống, đồng thời giúp cá nhân, gia đình nghèo tiếp cận được các chính sách, nguồn lực xã hội, đáp ứng nhu cầu cơ bản nhằm hướng tới bảo đảm An sinh xã hội.*

### **1.1.3 Khái niệm Nghèo, Người nghèo**

#### **- Khái niệm Nghèo:**

Nghèo là một vấn đề toàn cầu, được xã hội quan tâm vì đang càng ngày càng trở nên phức tạp do sự thay đổi mạnh mẽ trong đời sống kinh tế - xã hội, trong đó nổi lên các vấn đề phân hóa giàu nghèo, phân tầng theo thu nhập, phân tầng theo mức sống xã hội, đặc biệt là ở các đô thị lớn.

Theo Tuyên bố Liên Hợp Quốc tháng 6/2008: Nghèo là sự phủ nhận quyền lựa chọn và cơ hội, là sự vi phạm nhân phẩm con người. Nghèo là thiếu năng lực tối thiểu để tham gia hiệu quả vào các hoạt động xã hội. Nghèo có nghĩa là không đủ ăn, đủ mặc, không được đi học, không được khám bệnh, không có đất đai để trồng trọt hoặc không có nghề nghiệp để nuôi sống bản thân, không được tiếp cận tín dụng. Nghèo cũng có nghĩa là không an toàn, dễ bị bạo hành, không có quyền, bị loại trừ, phải sống ngoài lề xã hội hoặc dễ gặp rủi ro, không được tiếp cận nước sạch và vệ sinh.

Có thể hiểu nghèo là tình trạng một bộ phận dân cư vẫn còn thiếu ăn, nhưng không đủ bữa, mặc không đủ ấm, nhà ở chủ yếu là tranh tre, không có hoặc không đủ các điều kiện để phát triển sản xuất, hoặc để tăng thu nhập và đáp ứng các nhu cầu về học tập, chữa bệnh cũng như các nhu cầu xã hội khác.

Theo định nghĩa mới của Ngân hàng Thế giới đề cập đến nghèo ở khía cạnh rộng hơn không chỉ là thiếu thốn điều kiện về vật chất mà còn là những vấn đề khác như giáo dục, sức khỏe hay khả năng dễ bị tổn thương. Theo tổ chức này, *“Nghèo là khái niệm vượt khỏi phạm vi túng thiếu về vật chất; nghèo không chỉ gồm các chỉ số dựa trên thu nhập mà còn gồm các vấn đề liên quan đến năng lực như dinh dưỡng, sức khỏe, giáo dục, khả năng dễ bị tổn thương, không có quyền phát ngôn và không có quyền lực”*.

#### **- Khái niệm Người nghèo:**

Người nghèo là những người có cuộc sống bấp bênh vì không tiếp cận các điều kiện vật chất và dịch vụ để có được một cuộc sống ấm no. Họ thiếu

các điều kiện đảm bảo các nhu cầu tối thiểu của con người về ăn, mặc, ở, đi lại, học hành và chăm sóc sức khỏe; tiếp cận với các kết cấu hạ tầng và các nguồn lực xã hội kém; thiếu tự tin và dễ bị tổn thương; ít có điều kiện tham gia vào các quyết định của địa phương và tăng trưởng, phát triển kinh tế - xã hội.

Như vậy, ba khía cạnh chủ yếu của người nghèo:

- + Không được thụ hưởng những nhu cầu cơ bản tối thiểu dành cho con người;
- + Có mức sống thấp hơn mức sống trung bình của cộng đồng dân cư;
- + Thiếu cơ hội lựa chọn tham gia vào quá trình phát triển cộng đồng.

**- Khái niệm về Hộ nghèo:**

Ở Việt Nam, chuẩn nghèo giai đoạn 2016 - 2020 được xây dựng theo hướng sử dụng kết hợp cả chuẩn nghèo về thu nhập và mức độ thiếu hụt tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản. Theo đó, tiêu chí đo lường nghèo được xây dựng dựa trên cơ sở các tiêu chí về thu nhập, bao gồm chuẩn mức sống tối thiểu về thu nhập, chuẩn nghèo về thu nhập, chuẩn mức sống trung bình về thu nhập; mức độ thiếu hụt trong tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản (tiếp cận về y tế, giáo dục, nhà ở, nước sạch và vệ sinh, tiếp cận thông tin).

+ *Chuẩn hộ nghèo tiếp cận đa chiều của Trung ương:*

Theo Khoản 1 và Khoản 2 Điều 2 Quyết định số 59/2015/QĐ-TTg ngày 19/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ:

Đối với khu vực nông thôn: hộ nghèo là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 700.000 đồng trở xuống;
- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 700.000 đồng đến 1.000.000 đồng và thiếu hụt từ các nhóm chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

Đối với khu vực thành thị hộ nghèo là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 900.000 đồng trở xuống;
- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 900.000 đồng đến 1.300.000 đồng và thiếu hụt từ các nhóm chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

+ *Chuẩn hộ nghèo tiếp cận đa chiều của thành phố Hà Nội:*

Theo Quyết định số 12/2016/QĐ-UBND ngày 13/4/2016 của UBND Thành phố Hà Nội về việc ban hành chuẩn hộ nghèo, hộ cận nghèo và hộ có mức sống tiếp cận đa chiều của thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020:

Đối với khu vực nông thôn hộ nghèo là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 1.100.000 đồng trở xuống.
- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 1.100.000 đồng đến 1.500.000 đồng và thiếu hụt từ các nhóm chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

Đối với khu vực thành thị hộ nghèo là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 1.400.000 đồng trở xuống.
- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 1.400.000 đồng đến 1.950.000 đồng và thiếu hụt từ các nhóm chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

Hàng năm, Ban chỉ đạo giảm nghèo xã, thị trấn chỉ đạo các thôn, tổ dân phố rà soát các hộ có đủ tiêu chí trên, lập danh sách trình Chủ tịch UBND xã, thị trấn ra quyết định công nhận hộ nghèo.

#### ***1.1.4 Khái niệm Dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo***

Dựa vào những khái niệm nêu trên, khái niệm dịch vụ CTXH đối với người nghèo có thể được phát biểu như sau:

Dịch vụ CTXH đối với người nghèo là các hoạt động có chủ đích, được cung cấp, điều phối bởi các nhân viên CTXH nhằm phòng ngừa, khắc phục rủi ro, đáp ứng được nhu cầu cơ bản và thúc đẩy khả năng hoà nhập cộng đồng cho người nghèo. Dịch vụ CTXH đối với người nghèo nhằm hướng đến mục tiêu đảm bảo các giá trị và chuẩn mực xã hội cho người nghèo.

Như vậy, dịch vụ CTXH đối với người nghèo là hoạt động có chủ đích được cung cấp, điều phối bởi các nhân viên CTXH. Trong quá trình cung cấp, điều phối các dịch vụ CTXH, nhân viên CTXH phải tuân thủ theo các nguyên tắc đạo đức và phương pháp chuyên môn. Hay nói cách khác, để chuyên nghiệp hóa dịch vụ CTXH đối với người nghèo thì cần phải có một đội ngũ nhân viên, cộng tác viên được đào tạo bài bản về CTXH.

Dịch vụ CTXH đối với người nghèo có chức năng **phòng** ngừa các khả năng xảy ra rủi ro cho người nghèo như bệnh tật, thất nghiệp, bạo lực,... Khi chức năng phòng ngừa không thực hiện được thì dịch vụ CTXH hướng dẫn việc giúp người nghèo tiếp cận các dịch vụ nhằm hạn chế ảnh hưởng của các rủi ro mà họ gặp phải. Chức năng cuối cùng là **giúp** người nghèo khắc phục rủi ro và hoà nhập cộng đồng.

Đối tượng thụ hưởng của dịch vụ CTXH đối với người nghèo chính là những thành viên hộ nghèo. Các loại hình dịch vụ CTXH có thể cung cấp, điều phối cho từng cá nhân người nghèo và các thành viên trong gia đình của họ, cho một nhóm người nghèo làm chủ hộ hoặc cả cộng đồng. Các dịch vụ CTXH này có thể do nhân viên CTXH trực tiếp cung cấp hoặc có thể do nhân viên CTXH điều phối, kết nối để đáp ứng nhu cầu của người nghèo. Các loại hình dịch vụ CTXH không chỉ hướng đến việc đảm bảo các nhu cầu tối thiểu mà quan trọng hơn là hướng đến phát triển nâng cao năng lực cho hộ nghèo và các thành viên trong gia đình của họ.

Mục đích của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo là đảm bảo các giá trị và chuẩn mực xã hội của hộ nghèo và các thành viên trong gia đình của họ. Để đảm bảo chất lượng, các dịch vụ CTXH phải đáp ứng được các tiêu chí như phải nhanh chóng và kịp thời, phù hợp với nhu cầu và tài chính của người nghèo, đa dạng và đáp ứng được các nhu cầu của người nghèo, phải liên tục, không gián đoạn, phải bền vững và tiết kiệm.

## **1.2 Đặc điểm tâm lý, khó khăn và nhu cầu của người nghèo**

### **1.2.1 Đặc điểm tâm lý của người nghèo**

Người nghèo thường có tâm lý mặc cảm tự ti bản thân nên thường co hẹp mối quan hệ xã hội của mình, thậm chí sống khép kín, ít giao tiếp với người dân trong cộng đồng. Nhiều hộ gia đình còn có tâm lý ỉ nại, trông chờ chế độ chính sách của nhà nước và hỗ trợ lương thực, thực phẩm của các tổ chức cá nhân trong xã hội.

Người nghèo thường có tư duy khép kín, ngại giao tiếp, đánh giá thấp bản thân và không dám tự quyết định về phương thức sản xuất. Họ tự mặc cho mình là thấp kém, không có thể mạnh về bản thân, không dám thử sức làm các công việc trí óc mà chỉ dừng lại ở các việc lao động chân tay, làm thuê bốc vác tại các khu công nghiệp, bãi bến chuyên chở nguyên vật liệu để mưu sinh. Với những chính sách, chương trình được nhà nước hỗ trợ, họ cảm thấy rất vui vẻ và thích thú trong việc nhận quà và ít khi tìm hiểu về chế độ chính sách của nhà nước, họ suy nghĩ mặc định rằng cuộc sống nghèo đã có xã hội bảo trợ nên một số hộ không muốn thoát nghèo mặc dù kinh tế gia đình được cải thiện. Do đó khi cán bộ chính sách tuyên truyền về chính sách giảm nghèo thì một số hộ rất thờ ơ, không quan tâm.

Chính những suy nghĩ đó của người nghèo đã gây ra khoảng cách giữa họ và nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo đồng thời có không biết tận dụng những nguồn lực, thế mạnh của bản thân và xã hội để thử tiếp cận với các dịch vụ xã hội, các chương trình hỗ trợ việc

làm, học nghề của chính quyền địa phương. Do đó mà họ luôn ở trong tình trạng nghèo về tri thức và nghèo về vật chất tinh thần.

### **1.2.2 Khó khăn và nhu cầu cơ bản của người nghèo**

*- Những khó khăn cơ bản của người nghèo:*

Nghèo là một trong những thách thức lớn trong cuộc sống của các hộ gia đình nghèo. Tình trạng nghèo khiến họ phải đối mặt với tác động lớn đến chế độ ăn uống, bệnh tật, nhà ở cũng như việc tiếp cận với các dịch vụ của xã hội. Một số lượng không nhỏ người nghèo phải cố gắng tiếp tục tham gia lao động. Đây là cách thức quan trọng để nâng cao điều kiện sống của không chỉ bản thân mà còn vì cuộc sống của cả các thành viên trong hộ.

Có thể chia khó khăn của người nghèo thành các nhóm như sau:

+ Người nghèo khó khăn trong việc tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ xã hội như giáo dục, y tế, nước sạch, nhà ở, điện,...

+ Khó khăn trong việc tiếp cận vốn vay phát triển sản xuất, kinh doanh dịch vụ,...

+ Khó khăn trong tiếp cận các thông tin đào tạo nghề và tìm kiếm việc làm

+ Khó khăn do thiếu đất canh tác, thiên tai, dịch bệnh; thiếu vốn hay phương tiện sản xuất

+ Khó khăn do thiếu kiến thức trong vấn đề nâng cao năng lực, nhận thức thay đổi hành vi của người nghèo.

*- Nhu cầu trợ giúp của người nghèo:*

Có thể thấy phần lớn người nghèo cũng cần có một số nhu cầu cơ bản là: Nhu cầu về ăn, ở; nhu cầu về giáo dục như được đi học, được hỗ trợ trong học tập; nhu cầu về y tế như được cấp thẻ bảo hiểm y tế, được khám, tư vấn và chữa bệnh miễn phí; nhu cầu an toàn; nhu cầu tình cảm; nhu cầu được hỗ trợ và nhu cầu được tiếp cận các dịch vụ xã hội là chủ yếu.

Từ những khó khăn nói trên, người nghèo có nhu cầu cần được trợ giúp tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ xã hội; hỗ trợ xây mới và sửa chữa nhà ở;

hỗ trợ về chi phí học tập cho học sinh thuộc hộ nghèo; hỗ trợ tiền điện cho hộ nghèo; được tiếp cận vốn vay từ ngân hàng chính sách hay các nguồn vay với lãi suất thấp cho người nghèo; nhu cầu được hỗ trợ tiếp cận thông tin về chính sách đào tạo nghề và giới thiệu việc làm; nhu cầu được cấp đất canh tác, vốn; phương tiện sản xuất và cung cấp kiến thức về phương thức, kỹ thuật sản xuất; nhu cầu được hỗ trợ về nhà ở, chăm sóc sức khỏe; nhu cầu được tham vấn, tư vấn về giải pháp thoát nghèo hay tập huấn, cung cấp kiến thức nhằm nâng cao năng lực, nhận thức tới người nghèo hướng tới thay đổi hành vi của người nghèo.

### **1.3. Các loại dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo**

#### ***1.3.1 Dịch vụ truyền thông đối với người nghèo:***

*- Vai trò của truyền thông:*

Truyền thông giúp người nghèo nắm được thông tin về chế độ chính sách cũng như hiểu về các vấn đề, các thiếu hụt mà người người nghèo gặp phải, các dịch vụ xã hội hay các hình thức hỗ trợ mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng. Do vậy, khi hỗ trợ cho người nghèo cần có các hoạt động truyền thông, nâng cao nhận thức, hiểu biết để họ có thể nhận thấy rõ được vấn đề của mình và vươn lên thoát nghèo bền vững.

Có thể thấy truyền thông là một chiến lược lớn và dài hơi để có thể truyền tải thông điệp và kiến thức đến với người dân. Truyền thông không chỉ đơn thuần là sự phát ngôn trực tiếp mà còn là sự phát ngôn trên các phương tiện thông tin đại chúng, giúp cho các đối tượng chính sách có khả năng nắm bắt được thông tin và thực hiện nó một cách chính xác nhất. Đồng thời, nâng cao khả năng ghi nhớ vấn đề của các đối tượng chính sách

*- Các hoạt động của truyền thông:*

Để nâng cao nhận thức đối với người nghèo thông qua các hoạt động truyền thông giúp người nghèo nhận thức rõ hơn về những đặc điểm tâm lý của họ, xác định những khó khăn nhu cầu của bản thân và gia đình người



nghèo, cũng như các chính sách hỗ trợ đối với người nghèo như: chính sách về giáo dục, y tế, đào tạo nghề, các chính sách về trợ cấp xã hội, các chính sách về tín dụng ưu đãi,...

Bên cạnh đó, các hoạt động truyền thông cũng bao gồm cả kiến thức về lao động việc làm, các dịch vụ xã hội như môi trường, nước sạch, điện,..., giới thiệu về các mô hình phát triển kinh tế như kinh doanh nhà trọ, kinh doanh đại lý các cấp vừa và nhỏ; biểu dương gương điển hình vượt khó vươn lên thoát nghèo bền vững...

- *Hình thức của truyền thông:*

Truyền thông bằng các phương tiện thông tin đại chúng một cách gián tiếp như đài truyền thanh (đài phát thanh của thị trấn, tổ dân phố). In các tờ rơi phát cho người dân; viết tin bài phát trên đài truyền thanh của thị trấn, đưa tin lên Đài truyền thanh huyện. Song song với các hình thức truyền thông gián tiếp, có thể truyền thông trực tiếp qua việc phối hợp với các ngành, đoàn thể như văn hóa, hội phụ nữ, hội nông dân tổ chức hội nghị (tập huấn, diễn đàn, cuộc họp dân, cuộc họp các đoàn thể ) nhằm tuyên truyền về các chính sách, các dịch vụ xã hội đối với người nghèo trên địa bàn; hay qua các câu lạc bộ, các cuộc họp dân tại tổ dân phố,... tuyên truyền trực tiếp bằng cách nhân viên CTXH, cán bộ làm công tác giảm nghèo, thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn đến tận nhà hộ nghèo (vãng gia),...

- *Vai trò của nhân viên CTXH trong truyền thông:*

Nhân viên CTXH kết nối với các ban ngành, đoàn thể, cán bộ làm công tác giảm nghèo của thị trấn, cán bộ tổ dân phố để phối hợp tổ chức các hội nghị truyền thông (tập huấn, tọa đàm, họp dân,... ) thông qua vai trò là người trực tiếp cung cấp các thông tin, hướng dẫn cho người nghèo thay đổi hành vi, xóa bỏ sự mặc cảm, tự ti, hòa nhập với cộng đồng thông qua việc tham gia vào các hoạt động, phong trào tập thể tại địa phương; quyết tâm dám nghĩ dám làm với những hình thức kinh doanh phát triển kinh tế, tăng thu nhập phần đầu vươn

lên thoát nghèo,...

Các vai trò của nhân viên công tác xã hội được thực hiện qua việc cung cấp các thông tin, tài liệu hoặc được lồng ghép trong quá trình trợ giúp như vắng gia hay tham dự các cuộc họp tại thôn, tổ dân phố. Truyền thông nâng cao nhận thức của người nghèo hiểu về các dịch vụ xã hội, cách tiếp cận và hiệu quả của việc được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ xã hội. Từ đó, truyền thông giúp người nghèo nâng cao nhận thức của bản thân và thành viên hộ nghèo, khắc phục những khó khăn, giải quyết được những nhu cầu và phấn đấu vươn lên thoát nghèo bền vững.

### ***1.3.2 Dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo.***

*- Vai trò của dịch vụ:*

Một trong những vấn đề mà người nghèo quan tâm hiện nay bên cạnh vấn đề duy trì kinh tế của gia đình thì họ còn quan tâm đến các chương trình hỗ trợ, chính sách đối với người nghèo giúp họ có thể vươn lên thoát nghèo. Chính vì vậy, dịch vụ này sẽ giúp cho người nghèo được kết nối với các chương trình, chính sách hỗ trợ của nhà nước mà người nghèo được hưởng bao gồm: Cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí đầy đủ, kịp thời; được hỗ trợ tiền điện hàng tháng; học sinh, sinh viên đi học được hỗ trợ miễn giảm học phí; được hỗ trợ về nhà ở khi gia đình có khó khăn về nhà ở và cập nhật kịp thời các chế độ chính sách cũng như hỗ trợ giải quyết chế độ chính sách như: lập hồ sơ khi người cao tuổi cô đơn thuộc hộ nghèo; phụ nữ đơn thân thuộc hộ nghèo; bệnh hiểm nghèo thuộc hộ nghèo đủ điều kiện nhận trợ cấp của Nhà nước.

*- Các hoạt động của dịch vụ:*

Kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách theo các nhu cầu thiếu hụt của người nghèo. Cụ thể, các chính sách hỗ trợ của nhà nước mà mình được hưởng bao gồm: Cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí đầy đủ, kịp thời; được hỗ trợ tiền điện hàng tháng; học sinh, sinh viên đi học được hỗ trợ miễn giảm

học phí; được hỗ trợ đào tạo nghề, các chính sách tín dụng ưu đãi, vay vốn; được hỗ trợ về nhà ở khi gia đình có khó khăn về nhà ở và cập nhật kịp thời các chế độ chính sách cũng như hỗ trợ giải quyết chế độ chính sách như: lập hồ sơ khi người cao tuổi cô đơn thuộc hộ nghèo; phụ nữ đơn thân thuộc hộ nghèo; bệnh hiểm nghèo thuộc hộ nghèo đủ điều kiện nhận trợ cấp của Nhà nước

*- Vai trò của nhân viên CTXH trong dịch vụ:*

Trong dịch vụ này, nhân viên CTXH đóng vai trò là người kết nối người nghèo với các chương trình, chính sách hỗ trợ của nhà nước đối với người nghèo. Hỗ trợ các cán bộ hội, đoàn thể, cán bộ chuyên môn liên quan trong việc giải quyết chế độ, chính sách cho người nghèo như hỗ trợ tiếp cận các chính sách, đánh giá nhu cầu của người nghèo, hỗ trợ thông tin về các chính sách mà người nghèo được thụ hưởng như được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí đầy đủ, kịp thời; được hỗ trợ tiền điện hàng tháng; học sinh, sinh viên đi học được hỗ trợ miễn giảm học phí; được hỗ trợ về nhà ở khi gia đình có khó khăn về nhà ở và cập nhật kịp thời các chế độ chính sách cũng như hỗ trợ giải quyết chế độ chính sách đối với người nghèo.

Ngoài ra, nhân viên CTXH còn đóng vai trò là người giám sát sau khi kết nối các chương trình, chính sách đối với người nghèo có hiệu quả hay không để có những điều chỉnh các dịch vụ hỗ trợ người nghèo một cách phù hợp nhất.

### ***1.3.3 Dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo***

*- Vai trò của dịch vụ:*

Giúp người nghèo được tham gia vào các hoạt động cộng đồng như đóng góp ý kiến của đại diện hộ gia đình, được thực hiện quyền cử tri tham gia đề cử, bầu cử, tham gia vệ sinh môi trường trong khu dân cư; hưởng ứng và tham gia các phong trào văn hóa văn nghệ tại địa phương...thông qua các hoạt động cộng đồng nhằm giúp người nghèo có thể xóa bỏ tâm lý ngại va

chạm, tự ti về bản thân và gia đình. Qua đó nhằm phát huy được khả năng, năng lực cũng như tố chất của bản thân người nghèo mà họ chưa có cơ hội để thể hiện và phát huy.

Giúp người nghèo biết được thông tin về chế độ chính sách cũng như hiểu về các vấn đề, các thiếu hụt mà người người nghèo gặp phải, các dịch vụ xã hội hay các hình thức hỗ trợ mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng khi mà họ không nắm được rõ tất cả các thông tin và làm cách nào để người nghèo họ được thụ hưởng các chính sách, các dịch vụ xã hội một cách kịp thời và hiệu quả. Chính vì vậy, dịch vụ này sẽ giúp người nghèo được tiếp cận, thụ hưởng các chính sách, các dịch vụ xã hội phù hợp với từng người nghèo, hộ nghèo.

*- Nội dung của dịch vụ:*

Biện hộ về các chế độ chính sách, các dịch vụ xã hội mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng nhưng chưa được thụ hưởng như được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí; được hỗ trợ tiền điện hàng tháng; học sinh, sinh viên đi học được hỗ trợ miễn giảm học phí; được hỗ trợ về nhà ở khi gia đình có khó khăn về nhà ở và cập nhật kịp thời các chế độ chính sách cũng như hỗ trợ giải quyết chế độ chính sách như: lập hồ sơ khi người cao tuổi cô đơn thuộc hộ nghèo; phụ nữ đơn thân thuộc hộ nghèo; bệnh hiểm nghèo thuộc hộ nghèo đủ điều kiện nhận trợ cấp của Nhà nước...

Biện hộ giúp người nghèo có cơ hội và mạnh dạn tham gia vào các hoạt động cộng đồng như đóng góp ý kiến của đại diện hộ gia đình, được thực hiện quyền cử tri tham gia đề cử, bầu cử; tham gia vệ sinh môi trường trong khu dân cư; hưởng ứng và tham gia các phong trào văn hóa văn nghệ tại địa phương...

*- Vai trò của nhân viên CTXH trong dịch vụ:*

Nhân viên CTXH có vai trò phối hợp với các cán bộ hội, đoàn thể hay chính là thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo để biện hộ cho người nghèo về

các chế độ chính sách, các dịch vụ xã hội mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng nhưng hiện tại chưa được tiếp cận và thụ hưởng. Từ đó biện hộ giúp người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng các chính sách, các dịch vụ xã hội có thể hỗ trợ người nghèo giải quyết vấn đề mà họ đang gặp phải một cách phù hợp và hiệu quả.

Nhân viên CTXH phối hợp với lãnh đạo các tổ dân phố, các cán bộ hội, đoàn thể tại tổ dân phố để giúp người nghèo có cơ hội và mạnh dạn tham gia vào các hoạt động cộng đồng mà người nghèo có cơ hội và quyền được tham gia nhưng hiện tại chưa được tiếp cận và thực hiện. Từ đó biện hộ, hỗ trợ giúp người nghèo được tiếp cận và tham gia vào các hoạt động cộng đồng tại địa phương.

#### ***1.3.4 Dịch vụ tư vấn/ tham vấn tâm lý***

*- Vai trò của dịch vụ:*

Giúp người nghèo thay đổi trạng thái cảm xúc, hành vi tiêu cực, cải thiện và tăng cường các động cơ tích cực. Giúp người nghèo có thêm hiểu biết về hoàn cảnh và các vấn đề mà họ đang gặp phải, những khó khăn, thiếu hụt trong cuộc sống của họ bằng cách cung cấp cho họ những thông tin có cơ sở, giá trị và phù hợp với người nghèo. Giúp người nghèo đưa ra nhiều hướng giải quyết có thể thực hiện được và từ đó họ lựa chọn giải pháp thích hợp nhất đối với hoàn cảnh, vấn đề và khả năng của họ. Giúp người nghèo đưa ra những quyết định đúng đắn dựa trên những thông tin mà nhân viên CTXH cung cấp, dựa trên khả năng của đối tượng cũng như tiềm năng hỗ trợ từ các nguồn lực bên ngoài. Hỗ trợ người nghèo thực hiện các quyết định và đi đến giải quyết vấn đề, thiếu hụt mà người nghèo đang gặp phải.

*- Nội dung của dịch vụ:*

Tư vấn là việc cung cấp các kiến thức có liên quan trực tiếp tới nhu cầu của người nghèo. Thông qua việc được tư vấn, người nghèo sẽ có những thay đổi về nhận thức, hiểu biết thêm về các vấn đề của mình và có lựa chọn phù hợp để giải quyết nó. Tư vấn với tư cách chuyên gia về các chế độ chính sách,

các dịch vụ xã hội mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng: Nhân viên CTXH phối hợp với các cán bộ hội, đoàn thể hay chính là thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo để tư vấn về các chế độ chính sách, các dịch vụ xã hội mà người nghèo có cơ hội được thụ hưởng. Từ đó giúp người nghèo có thể lựa chọn biện pháp và cách thức giải quyết vấn đề mà họ đang gặp phải một cách phù hợp và hiệu quả.

Tham vấn hỗ trợ tâm lý nhằm giúp thân chủ có cơ hội chia sẻ cảm xúc, tâm tư, tìm hiểu khám phá về bản thân mình với những điểm mạnh, điểm hạn chế, những nguồn lực có thể tham gia vào giải quyết vấn đề của thân chủ, qua đó họ có những quyết định về giải pháp cho vấn đề của mình một cách hiệu quả nhất. Tham vấn về tâm lý cho người nghèo: vì người nghèo thường có tâm lý mặc cảm tự ti về hoàn cảnh của họ nên họ thường co hẹp mối quan hệ xã hội của mình, thậm chí sống khép kín, ít giao tiếp với người dân trong cộng đồng. Nhiều hộ gia đình còn có tâm lý ỉ nại, trông chờ chế độ chính sách của nhà nước và hỗ trợ lương thực, thực phẩm của các tổ chức cá nhân trong xã hội. Một bộ phận người nghèo lại thường có tư duy khép kín, ngại giao tiếp, đánh giá thấp bản thân và không dám tự quyết định về mọi vấn đề trong cuộc sống.

*- Vai trò của nhân viên CTXH:*

Nhân viên CTXH có vai trò tư vấn/ tham vấn tâm lý về các vấn đề, các thiếu hụt có thể xảy ra đối với người nghèo để họ hiểu tình trạng và hoàn cảnh của mình, vấn đề cần được hỗ trợ giải quyết là gì. Bên cạnh đó, nhân viên CTXH cùng các cán bộ hội, đoàn thể tư vấn về các vấn đề, các thiếu hụt có thể xảy ra đối với người nghèo, từ đó họ lựa chọn biện pháp và cách giải quyết vấn đề của họ phù hợp với hoàn cảnh của mình.

Nhân viên CTXH thông qua quá trình tương tác với người nghèo thì tìm hiểu những nhu cầu, mong muốn, vấn đề tâm lý mà người nghèo đang gặp phải. Từ đó sẽ tiến hành tham vấn về tâm lý thông qua động viên, khích lệ,

chia sẻ để người nghèo không còn cảm thấy mặc cảm, tự ti về bản thân và hoàn cảnh của gia đình trong xã hội. Ngoài ra cũng tham vấn cho họ cách để tự cân bằng tâm lý từ đó ổn định về tư tưởng, có quan điểm và nhận thức rõ ràng trong việc nhận rõ khó khăn và thiếu hụt của bản thân và gia đình, từ đó vượt lên trên hoàn cảnh và phấn đấu thoát nghèo bền vững.

## **1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo**

### ***1.4.1. Cơ chế, chính sách đối với người nghèo***

Chính sách quan tâm, chăm sóc, hỗ trợ cho người nghèo là chính sách quan trọng của Đảng và Nhà nước ta. Các chính sách đó có ảnh hưởng đến hoạt động cung cấp dịch vụ xã hội cho người nghèo. Về mặt tích cực, thông qua các chính sách của Đảng và Nhà nước đã cụ thể hóa các quan điểm và chính sách về người nghèo, chủ yếu đều quan tâm đến lợi ích người nghèo, quyền được quan tâm, hỗ trợ, được cấp thẻ bảo hiểm y tế miễn phí đầy đủ, kịp thời; được hỗ trợ tiền điện hàng tháng; học sinh, sinh viên đi học được hỗ trợ miễn giảm học phí; được hỗ trợ về nhà ở khi gia đình có khó khăn về nhà ở và được thực hiện kịp thời các chế độ chính sách cũng như hỗ trợ giải quyết chế độ chính sách như: lập hồ sơ khi người cao tuổi cô đơn thuộc hộ nghèo; phụ nữ đơn thân thuộc hộ nghèo; bệnh hiểm nghèo thuộc hộ nghèo đủ điều kiện nhận trợ cấp của Nhà nước

Sự quan tâm của cả hệ thống chính trị thời gian qua đã góp phần quan trọng vào việc cải thiện, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần và bảo đảm các quyền và lợi ích cho người nghèo. Việc tiếp cận các dịch vụ xã hội có bước phát triển lớn, hầu hết người nghèo đang được tiếp cận và thụ hưởng các chế độ, chính sách mà Đảng và nhà nước quan tâm đối với người nghèo. Tuy nhiên, vẫn còn những hạn chế như chưa có được những đề án quyết liệt trong việc giảm nghèo bền vững và khó khăn trong việc huy động các nguồn lực, mạnh thường quân hỗ trợ các hộ nghèo, người nghèo đảm bảo được đời sống và vươn lên thoát nghèo bền vững.

#### ***1.4.2. Đặc điểm cá nhân, hoàn cảnh gia đình của bản thân người nghèo***

Người nghèo thường có tâm lý mặc cảm tự ti bản thân nên bó hẹp mối quan hệ xã hội của mình, thậm chí sống khép kín, ít giao tiếp với người dân trong cộng đồng. Nhiều hộ gia đình hay chính bản thân người nghèo còn có tâm lý ỉ nại, trông chờ chế độ chính sách của nhà nước và hỗ trợ kinh phí, thực phẩm của các tổ chức cá nhân trong xã hội.

Người nghèo thường có tư duy khép kín, ngại giao tiếp, đánh giá thấp bản thân và không dám tự quyết định về phương thức sản xuất. Họ tự mặc cho mình là thấp kém, không có thể mạnh về bản thân, không dám thử sức làm các công việc trí óc mà chỉ dừng lại ở các việc lao động chân tay, làm thuê hay lao động nông nghiệp để kiếm thu nhập. Với những chính sách, chương trình được nhà nước hỗ trợ, họ cảm thấy rất vui vẻ và thích thú trong việc nhận quà và ít khi tìm hiểu về chế độ chính sách của nhà nước, họ suy nghĩ mặc định rằng cuộc sống nghèo đã có xã hội bảo trợ nên một số hộ không muốn thoát nghèo mặc dù kinh tế gia đình được cải thiện. Do đó khi cán bộ chính sách tuyên truyền về chính sách giảm nghèo thì một số hộ rất thờ ơ, không quan tâm.

Chính những suy nghĩ đó của người nghèo đã gây ra khoảng cách giữa họ và nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo đồng thời có không biết tận dụng những nguồn lực, thể mạnh của bản thân và xã hội để thử tiếp cận với các dịch vụ xã hội, các chương trình hỗ trợ việc làm, học nghề của chính quyền địa phương. Do đó mà họ luôn ở trong tình trạng nghèo về tri thức và nghèo về vật chất tinh thần.

Bên cạnh đó, hoàn cảnh gia đình của bản thân người nghèo cũng có ảnh hưởng nhất định đến việc tiếp cận, thụ hưởng và hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với chính họ, có hộ là người cao tuổi cô đơn, hộ đơn thân nuôi con, không có đất không có nhà để ở, hộ đông khẩu ăn theo, không có thành viên trong độ tuổi lao động,...những khó khăn nêu trên cũng chính là rào cản



khuyến cho người nghèo không chủ động trong việc tiếp cận các dịch vụ xã hội một cách đầy đủ và kịp thời.

### ***1.4.3. Trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm của nhân viên CTXH***

Việc phát triển nghề công tác xã hội chuyên nghiệp là cơ sở cho việc đào tạo, sử dụng, tuyển dụng đúng vị trí công tác chuyên môn, từng bước chuyên nghiệp hóa nghề công tác xã hội ở nước ta và thúc đẩy mạng lưới cung cấp dịch vụ xã hội nhằm giải quyết các vấn đề xã hội, trợ giúp các nhóm đối tượng yếu thế, góp phần bảo đảm an sinh xã hội. Do đó, để hướng tới chuyên nghiệp hóa nghề công tác xã hội thì việc phát huy năng lực, vai trò của đội ngũ nhân viên công tác xã hội là yêu cầu hết sức cần thiết.

Để thực hiện tốt những vai trò của mình trong việc giúp đỡ những đối tượng của dịch vụ xã hội nói chung và người nghèo nói riêng, nhân viên công tác xã hội phải được trang bị tốt về trình độ, kiến thức, bên cạnh kiến thức nghề nghiệp, họ cần phải có kiến thức về chính sách xã hội; Tâm lý học; Xã hội học, các kiến thức bổ trợ khác như kinh tế, pháp luật. nhân viên công tác xã hội cũng cần có các kỹ năng như: Kỹ năng lắng nghe tích cực; Kỹ năng thu thập phân tích thông tin; Kỹ năng nhận xét đánh giá; Kỹ năng quan sát; Kỹ năng tư vấn, tham vấn; Kỹ năng giao tiếp... và có thái độ làm việc chuẩn mực, lòng đam mê nghề nghiệp, trung thực, thái độ cởi mở, tính kiên trì nhẫn nại, có lòng vị tha độ lượng. Những điều đó hội tụ lại sẽ giúp cho nhân viên công tác xã hội hoàn thành tốt công việc của mình khi giúp đỡ người nghèo.

Tuy nhiên, mạng lưới nhân viên công tác xã hội và cộng tác viên công tác xã hội mới chỉ được mở rộng phạm vi hoạt động đến địa bàn các thành phố lớn và các trung tâm thành phố của tỉnh chứ chưa đến các quận, huyện hay xã, thị trấn. Chính vì vậy mà việc cung cấp các dịch vụ xã hội tại địa bàn thị trấn chủ yếu do cán bộ lao động thương binh và xã hội cấp cơ sở và các cán bộ hội, đoàn thể thực hiện. Điều này cũng ảnh hưởng đến việc tiếp cận

dịch vụ xã hội cũng như hiệu quả của việc cung cấp các dịch vụ xã hội đối với người nghèo tại địa bàn.

#### ***1.4.4. Điều kiện kinh tế-xã hội của địa phương***

Nếu có điều kiện về kinh tế-xã hội phát triển, địa phương sẽ có thể nâng cao hơn về chất lượng của các dịch vụ công tác xã hội có thể giúp người nghèo thụ hưởng và đem lại hiệu quả trong công tác giảm nghèo, thoát nghèo. Đặc biệt, ở địa phương có điều kiện kinh tế-xã hội phát triển sẽ có cơ hội đẩy mạnh các dịch vụ xã hội rõ nét, có thể huy động các nguồn xã hội hóa để hỗ trợ, kêu gọi các mạnh thường quân giúp đỡ, hỗ trợ hộ nghèo, hộ có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt trong dịp lễ, Tết... Yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến việc cung cấp dịch vụ CTXH cho người nghèo tại địa bàn.

### **1.5. Cơ sở pháp lý của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo**

#### ***1.5.1. Những chủ trương, chính sách đối với người nghèo***

Để trợ giúp người nghèo vượt qua những khó khăn trước mắt, Nhà nước đã đưa ra một loạt các chính sách thuộc các lĩnh vực an sinh như: chính sách trợ cấp xã hội, hỗ trợ y tế, chính sách hỗ trợ giáo dục, hỗ trợ học nghề, chính sách ưu đãi chính sách hỗ trợ đất ở, sản xuất, nước sinh hoạt, nhà ở, nước sạch, vệ sinh môi trường, chính sách hỗ trợ người nghèo làm ăn khuyến nông, lâm ngư, hỗ trợ sản xuất phát triển ngành nghề và các dịch vụ xã hội.

- Chính sách trợ cấp xã hội:

Chính sách trợ cấp xã hội thường xuyên cho trẻ em mồ côi; người cao tuổi cô đơn, thuộc hộ gia đình nghèo; Chính sách trợ giúp đột xuất cho những người, hộ gia đình gặp khó khăn do hậu quả thiên tai hoặc những lý do bất khả kháng khác gây ra theo Nghị định số 136/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 của Chính phủ quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội.

Ngoài khoản trợ cấp nêu trên, nếu hộ gia đình thuộc diện nghèo sẽ được xem xét trợ giúp thêm các khoản sau cho đến khi hộ thoát khỏi diện

nghèo: Miễn, giảm học phí cho người đang học văn hoá, học nghề; được cấp thẻ bảo hiểm y tế hoặc khám chữa bệnh miễn phí tại các cơ sở chữa bệnh của Nhà nước; được vay vốn ưu đãi để phát triển sản xuất.

- Chính sách hỗ trợ về y tế:

+ Thông tư liên tịch số 09/2009/TTLT-BYT-TC ngày 14/8/2009 của liên Bộ Y tế - Tài chính hướng dẫn thực hiện bảo hiểm y tế. Trẻ em dưới 6 tuổi được Nhà nước hỗ trợ kinh phí mua thẻ BHYT và được hưởng các chế độ về chăm sóc y tế theo quy định của Luật Bảo hiểm y tế, Trợ cấp để mua thuốc chữa bệnh thông thường; riêng người nhiễm HIV/AIDS được hỗ trợ điều trị nhiễm trùng cơ hội mức 250.000 đồng/ người/năm;”

+ Quyết định số 44/2009/QĐ-UBND ngày 15/01/2009 của UBND Thành phố Hà Nội về việc cấp thẻ bảo hiểm y tế cho người nghèo, đối tượng bảo trợ xã hội, người mù có hoàn cảnh khó khăn và người dân thuộc chương trình 135 thành phố Hà Nội

+ Quyết định số 14/2012/QĐ-TTg ngày 01/3/2012 của Thủ tướng Chính phủ về khám chữa bệnh cho người nghèo.

- Chính sách hỗ trợ giáo dục :

+ Quyết định số 70/1998/QĐ-TTg ngày 31/3/1998 của Thủ tướng Chính phủ về việc thu và sử dụng học phí ở các cơ sở giáo dục và đào tạo công lập thuộc hệ thống GD-ĐT quốc dân và Thông tư hướng dẫn 54/1998/TTLT Bộ GD&ĐT và Bộ Tài chính ngày 31/8/1998 hướng dẫn thực hiện thu, chi và quản lý học phí ở các cơ sở giáo dục và đào tạo công lập thuộc hệ thống GD&ĐT quốc dân quy định giảm 50% học phí cho học sinh, sinh viên là con hộ nghèo (riêng học sinh tiểu học được miễn học phí theo Luật giáo dục).

+ QĐ số 1121/1997/QĐ-TTg ngày 23/12/1997 của TTg về học bổng và trợ cấp xã hội với học sinh, sinh viên các trường thuộc đào tạo công lập.

+ Thông tư số 53/1998/TTLT/Bộ GD&ĐT - Bộ Tài chính và Bộ LĐ-TB&XH hướng dẫn thực hiện chế độ học bổng và trợ cấp xã hội đối với học sinh, sinh viên các trường đào tạo công lập, quy định học sinh sinh viên con hộ nghèo hưởng mức trợ cấp xã hội và được hưởng học bổng khuyến khích.

+ Quyết định 157/2007/QĐ-TTg ngày 27/9/2007 của Thủ tướng Chính phủ về tín dụng đối với học sinh, sinh viên quy định học sinh, sinh viên con em hộ cận nghèo được vay vốn tín dụng ưu đãi của Ngân hàng chính sách xã hội.

+ Nghị định số 49/2010/NĐ-CP ngày 14/5/2010 của Chính phủ quy định về miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập và cơ chế thu, sử dụng học phí đối với cơ sở giáo dục thuộc hệ thống giáo dục quốc dân từ năm học 2010- 2011 đến năm học 2014 - 2015. Theo đó, học sinh, sinh viên tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học là người dân tộc thiểu số thuộc hộ nghèo và hộ có thu nhập tối đa bằng 150% thu nhập của hộ nghèo được miễn giảm học phí.

+ Ngoài các chính sách trên, học sinh con em hộ nghèo và đối tượng bảo trợ xã hội được miễn giảm học phí và các khoản đóng góp khác, được cấp sách giáo khoa và học phẩm theo Nghị định 88/2001/NĐ-CP ngày 22/11/2001 của Chính phủ về phổ cập giáo dục Trung học cơ sở.

- Chính sách hỗ trợ học nghề:

+ Thông tư số 102/2007/TTLT/BTC-Bộ LĐTBXH ngày 20/8/2007 của liên bộ Tài chính Bộ LĐ-TBXH hướng dẫn cơ chế quản lý tài chính đối với một số dự án của chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo.

+ Quyết định số 1956/QĐ-TTg ngày 27/11/2009 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Đào tạo nghề cho lao động nông thôn đến năm 2020”. Theo đó, lao động nông thôn thuộc diện được hưởng chính sách ưu đãi người có công với cách mạng, hộ nghèo, người dân tộc thiểu số, người tàn tật, người bị thu hồi đất canh tác được hỗ trợ chi phí học nghề ngắn hạn.

- Chính sách tín dụng ưu đãi:

+ Nghị định số 78/2002/NĐ-CP ngày 4 tháng 10 năm 2002 của Chính phủ về tín dụng đối với người nghèo và đối tượng chính sách khác.

+ Quyết định số 31/2007/QĐ-TTg ngày 5/3/2007 của Thủ tướng Chính phủ về tín dụng đối với hộ gia đình sản xuất kinh doanh tại vùng khó khăn (cấp xã) được quy định tại QĐ số 30/2007/QĐ-TTg ngày 5/3/2007 của Thủ tướng Chính phủ.

- Chính sách hỗ trợ đất ở, đất sản xuất, nước sinh hoạt, nhà ở, nước sạch, vệ sinh môi trường:

+ Quyết định số 167/2008/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 12/12/2008 về chính sách hỗ trợ hộ nghèo về nhà ở.

+ QĐ số 112/2007/QĐ-TTg, 20/7/2007 của Thủ tướng Chính phủ về chính sách hỗ trợ các dịch vụ, cải thiện và nâng cao đời sống nhân dân thuộc CT 135 giai đoạn II.

- Chính sách hỗ trợ người nghèo cách làm ăn, khuyến nông, lâm ngư và hỗ trợ sản xuất phát triển ngành nghề:

+ Thông tư liên tịch số 102/2007/ TTLT-BTC-BLĐTBXH ngày 20/8/2007 của Bộ Tài chính và Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội hướng dẫn cơ chế quản lý tài chính đối với một số dự án của chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo, trong đó quy định hộ nghèo, người nghèo được hỗ trợ.

+ Ngoài chính sách riêng đối với người nghèo, hộ nghèo còn được hưởng một số chính sách chung về phát triển kinh tế, chuyển đổi ngành nghề theo Nghị định 66/2006/NĐ-CP ngày 7/7/2006 của Chính phủ về phát triển ngành nghề nông thôn.

- Dịch vụ xã hội:

Ngoài các chính sách, Nhà nước còn thúc đẩy một loạt các dịch vụ xã hội nhằm giúp các công dân trong xã hội có thể xây dựng cuộc sống tốt đẹp hơn bằng sự độc lập về kinh tế, sự khẳng định quyền con người được hòa nhập và tham gia vào thị trường lao động cũng như các hoạt động cộng đồng,

xã hội. Các DVXH phổ biến là là hoạt động đáp ứng nhu cầu của cá nhân và cộng đồng để nâng cao năng lực có việc làm và khả năng hội nhập xã hội nhằm đảm bảo các giá trị chuẩn mực xã hội được thừa nhận. Dịch vụ xã hội bao gồm: chính sách hội nhập xã hội (hỗ trợ giáo dục, y tế ...); dịch vụ dân sinh tại cộng đồng (tiếp cận nước sạch, điện, đào tạo nghề, cơ hội việc làm tại địa phương, ...); các chương trình trợ giúp xã hội.

Hệ thống chính sách và các chương trình giảm nghèo được cụ thể hóa từ trung ương đến địa phương là một điều kiện thuận lợi để nhân viên công tác xã hội thực hiện tốt vai trò của mình trong lĩnh vực giảm nghèo. Tuy nhiên hệ thống chính sách, chương trình giảm nghèo vẫn còn tồn tại những điểm hạn chế như một số văn bản chính sách còn chồng chéo về nội dung và không rõ ràng về chế độ chính sách nên đã ảnh hưởng tác động lớn đến việc thực hiện chính sách giảm nghèo tại cơ sở. Ngoài ra hiện nay nhà nước chưa ban hành chính sách, quyết định cụ thể quy định chức năng nhiệm vụ, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo. Đây là một trong các yếu tố tác động lớn đến việc thực hiện chính sách đối với hộ nghèo của nhân viên công tác xã hội

### ***1.5.2. Các chính sách phát triển nghề công tác xã hội***

Ngày 25/3/2010 Chính phủ đã ký Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về Đề án Phát triển nghề giai đoạn 2010 - 2020 (gọi tắt là Đề án 32). Mục tiêu chung của Đề án là: “Phát triển CTXH trở thành một nghề ở Việt Nam; nâng cao nhận thức toàn xã hội về nghề CTXH; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH đủ về số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các cấp, góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến”. Như vậy, có thể thấy là mục tiêu thứ ba của Đề án hướng tới phát triển hệ thống dịch vụ CTXH. Đây được xem là một trong những mục tiêu có ý nghĩa quan trọng của Đề án, bởi suy cho cùng CTXH có thực sự trở thành một nghề hay không phụ thuộc rất

hiều ở việc nó có thực sự phục vụ người dân hay không thông qua hệ thống/mạng lưới dịch vụ CTXH.

Sau Đề án 32, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã có nhiều thông tư, thông tư liên tịch, trong đó có thông tư số 34/2010/TT-BLĐTBXH ngày 08/11/2010 quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức CTXH và Thông tư 07/2013/TT-BLĐTBXH ngày 24/5/2013 quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ cộng tác viên CTXH xã, phường, thị trấn. Hai thông tư này là cơ sở để bổ sung và tăng cường đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH tại các cơ sở bảo trợ xã hội công và tại cộng đồng.

## **1.6. Các lý thuyết được sử dụng trong nghiên cứu**

### ***1.6.1 Thuyết nhu cầu của Maslow:***

Theo A. Maslow (1908-1970), nhu cầu của con người gồm: Nhu cầu thể chất, Nhu cầu về an toàn, an ninh, Nhu cầu về xã hội, Nhu cầu về được tôn trọng, Nhu cầu được thể hiện mình.

Ở người nghèo, những nhu cầu thể chất cần được đáp ứng. Do đặc điểm tâm, sinh lý, cơ thể con người thay đổi theo thời gian và các tác động của môi trường, người nghèo có thể mắc bệnh bất kỳ lúc nào mà không thể biết trước, và nghèo do ốm đau bệnh tật dẫn đến kiệt quệ về tài sản cũng là một trong những nguyên nhân gây ra nghèo. Do vậy, muốn đáp ứng được nhu cầu, người nghèo cần phải có sức khỏe và được đáp ứng về nhu cầu thể chất. Có sức khỏe tốt mới có thể làm được việc khác để tiến đến đáp ứng nhu cầu thu nhập và vươn lên thoát nghèo.

Bên cạnh đó, nhu cầu xã hội và nhu cầu được tôn trọng cũng được người nghèo quan tâm. Bởi người nghèo thường có tâm lý mặc cảm tự ti bản thân nên thường co hẹp mối quan hệ xã hội của mình. Đáp ứng được hai nhu cầu này sẽ giúp người nghèo tự tin hơn về bản thân và gia đình, tự tin thể hiện khả năng của bản thân và phấn đấu vươn lên hoàn cảnh khó khăn trong cuộc sống.

Nhu cầu tự hoàn thiện là nhu cầu cần có để giúp người nghèo từ bỏ những suy nghĩ trông chờ và ỉ lại vào người khác, từ đó hoàn thiện bản thân và quyết tâm phấn đấu vươn lên thoát nghèo bằng chính khả năng của bản thân và các thành viên trong gia đình.

### ***1.6.2. Thuyết hệ thống sinh thái***

Lý thuyết hệ thống sinh thái là một trong những lý thuyết quan trọng được sử dụng trong công tác xã hội, đặc biệt là việc tìm hiểu và đánh giá về hệ thống xung quanh người nghèo. Trên cơ sở lý thuyết giúp nhân viên CTXH hay là các cán bộ chính sách, thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo biết rõ hơn về người nghèo trong tổng thể, môi trường xung quanh. Thông qua lý thuyết có thể nhận thấy sự tương tác giữa con người với môi trường sinh thái của mình, nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội hay là cán bộ chính sách, thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo là giúp người nghèo nhận biết và sử dụng các hệ thống, xây dựng các mối quan hệ giữa các cá nhân và các hệ thống nguồn lực của họ như hàng xóm, nơi làm việc, trường học; hay phạm vi vĩ mô hơn là các cơ chế, chính sách đối với người nghèo.

### ***1.6.3 Thuyết nhận thức -hành vi:***

Thuyết cho rằng: chính tư duy quyết định phản ứng chứ không phải do tác nhân kích thích quyết định. Sở dĩ chúng ta có những hành vi hay tình cảm lệch chuẩn vì chúng ta có những suy nghĩ không phù hợp.

Cũng như một bộ phận người nghèo nghĩ rằng họ không bao giờ có thể thoát nghèo, không thể làm được gì để có thể thoát nghèo; từ đó họ luôn có tâm lý ỉ lại và trông chờ vào các chế độ hỗ trợ của Nhà nước. Chính vì vậy, áp dụng thuyết nhận thức - hành vi trong nghiên cứu này nhằm giúp người nghèo có nhận thức đúng về vấn đề nghèo của bản thân và gia đình, nguyên nhân, khó khăn và nhu cầu của người nghèo và nhất là nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao hiệu quả dịch vụ truyền thông đối với người nghèo nhằm thay đổi nhận thức, hành vi của người nghèo theo hướng tích cực.



### **Tiểu kết chương 1**

Qua nghiên cứu lý luận về dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo, chúng ta có cái nhìn tổng quan chung về dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo nói chung. Ở chương này, tác giả đã nêu được các khái niệm dịch vụ, công tác xã hội, khái niệm nghèo, người nghèo, dịch vụ công tác xã hội, dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo. Những khái niệm này đã làm rõ hơn khách thể nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu của đề tài. Trong chương này, tác giả cũng đã trình bày đặc điểm tâm lý, những khó khăn và nhu cầu của người nghèo.

Điểm quan trọng nhất trong phần nghiên cứu lý luận là tác giả đã chỉ ra được các loại hình dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo. Bên cạnh đó, tác giả cũng đã trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp các dịch vụ CTXH cũng như cơ sở pháp lý về dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Từ những vấn đề mang tính chất lý luận về dịch vụ CTXH đối với người nghèo, nó sẽ là tiền đề để làm sáng tỏ phần nội dung ở chương 2 khi đề cập đến dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TẠI TT QUANG MINH, MÊ LINH, HÀ NỘI

#### 2.1 Khái quát địa bàn và khách thể nghiên cứu

##### 2.1.1 Khái quát địa bàn nghiên cứu

*- Đặc điểm, điều kiện phát triển kinh tế của thị trấn Quang Minh,  
huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội*

Quang Minh là một thị trấn nằm ở phía Đông huyện Mê Linh; Thị trấn Quang Minh được thành lập từ ngày 07/5/2008 theo Nghị định số 39/2008/NĐ - CP ngày 04/4/2008 của Chính phủ, thị trấn Quang Minh có 11 tổ dân phố, với 14.686 nhân khẩu; 4.065 hộ gia đình; tổng diện tích tự nhiên 911 ha, trong đó có 225,6 ha đất canh tác.

Là một thị trấn mới được thành lập nên thương mại, dịch vụ phát triển mạnh, với tốc độ đô thị hóa nhanh đã tạo thuận lợi cho việc kinh tế phát triển.

Song bên cạnh những thuận lợi đó thị trấn Quang Minh còn nhiều khó khăn, thách thức nảy sinh do diện tích đất nông nghiệp ngày càng bị thu hẹp để triển khai các dự án, nhân dân hết ruộng, nhu cầu đòi hỏi việc làm cao, dân số cơ học tăng nhanh. Trước những thuận lợi và khó khăn ấy, dưới sự lãnh đạo của Đảng ủy - HĐND - UBND thị trấn cùng với sự nỗ lực, phấn đấu của đội ngũ cán bộ, sự đồng tình của mọi tầng lớp nhân dân, tích cực trong mọi lĩnh vực hoạt động quyết tâm đồng lòng chung sức xây dựng một thị trấn văn minh, phát triển.

Lĩnh vực văn hóa xã hội là một trong những chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội tại địa phương, Đảng ủy-UBND thị trấn Quang Minh luôn quan tâm đến công tác giảm nghèo đảm bảo an sinh xã hội của địa phương.

Tiếp tục thực hiện tốt chính sách giảm nghèo, năm 2017 thị trấn Quang Minh có 108 hộ nghèo đạt 3,05%; kết quả điều tra rà soát hộ nghèo, hộ cận

nghèo trên địa bàn thị trấn năm 2018 có 91 hộ nghèo đạt 2,6 % (giảm 17 hộ nghèo so với năm 2017 vượt chỉ tiêu huyện giao giảm 12 hộ nghèo). Rà soát và thực hiện công tác cấp thẻ BHYT cho hộ nghèo, hộ cận nghèo, đối tượng Bảo trợ xã hội, người có công với cách mạng đầy đủ, kịp thời.

*(Nguồn BC kết quả thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2018)*

Điều kiện kinh tế - xã hội tại địa phương rất thuận lợi cho việc thực hiện các chính sách xã hội hay việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn nhất là công tác vận động các đơn vị, doanh nghiệp đóng trên địa bàn có chính sách tạo việc làm cho lao động nghèo và tặng quà tết cho các hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

*- Tình hình hộ nghèo thị trấn Quang Minh*

Sau khi nghiên cứu khái quát đặc điểm dân cư, mức sống trên địa bàn thị trấn Quang Minh, tác giả lựa chọn phân tích về đối tượng người nghèo của 11 tổ dân phố như sau:

Chỉ tiêu giảm nghèo là một trong những chỉ tiêu kinh tế - xã hội quan trọng của huyện Mê Linh nói chung và của thị trấn Quang Minh nói riêng, UBND thị trấn đặt mục tiêu phấn đấu giảm tỷ lệ hộ nghèo xuống còn 0,5 % đến năm 2020.

Trong những năm qua 2016-2018, chính quyền và nhân dân thị trấn Quang Minh đã nỗ lực phấn đấu không ngừng trong việc tăng trưởng phát triển kinh tế, tập trung các giải pháp hỗ trợ hộ nghèo, hộ cận nghèo về vốn vay để hộ nghèo có cơ hội được tham gia các mô hình sản xuất đem lại hiệu quả kinh tế cao như mô hình trồng bưởi diễm, trồng rau an toàn,...triển khai các mô hình giảm nghèo hiệu quả, giúp người dân thoát nghèo bền vững, nâng cao đời sống của nhân dân, đảm bảo an sinh xã hội. Tuy nhiên, tỷ lệ hộ nghèo hiện nay so với mặt bằng chung của huyện Mê Linh vẫn còn cao so với một số xã, thị trấn trong huyện. Theo thống kê kết quả rà soát hộ nghèo, hộ

cận nghèo cuối năm 2017, tổng số hộ nghèo trên địa bàn toàn thị trấn là 91 hộ (chiếm tỷ lệ 2,6 %), hộ cận nghèo là 112 hộ (chiếm 2,8 %).

**Bảng 2.1: Số liệu hộ nghèo 11 tổ dân phố trên địa bàn thị trấn Quang Minh**

STT	Tổ dân phố	Số hộ nghèo
1	Tổ dân phố số 1	7
2	Tổ dân phố số 2	6
3	Tổ dân phố số 3	8
4	Tổ dân phố số 4	8
5	Tổ dân phố số 5	9
6	Tổ dân phố số 6	9
7	Tổ dân phố số 7	8
8	Tổ dân phố số 8	11
9	Tổ dân phố số 9	7
10	Tổ dân phố số 10	9
11	Tổ dân phố số 11	9
<b>Tổng số</b>		<b>91</b>

(Nguồn: Báo cáo số liệu hộ nghèo đầu năm 2018 của thị trấn Quang Minh)

Theo số liệu trên cho thấy, tổ dân phố số 5, tổ dân phố số 8 và tổ dân phố số 10 có tỷ lệ hộ nghèo cao nhất trên địa bàn thị trấn.

Nguyên nhân nghèo của 03 tổ dân phố trên là do thành viên hộ nghèo có người mắc bệnh hiểm nghèo, khuyết tật không có khả năng lao động; nhân khẩu không có công việc tạo ra thu nhập ổn định và hộ nhân khẩu già hay hết tuổi lao động. Đáng lưu ý nhất là tổ dân phố số 10 số hộ nghèo chiếm 4,9 % hộ nghèo trên toàn địa bàn thị trấn. Hầu hết các hộ nghèo tại tổ dân phố số 10 đều thuộc diện khuyết tật không có khả năng lao động; nhân khẩu không có công việc tạo ra thu nhập ổn định nên không có nhiều cơ hội để vươn lên thoát nghèo.

Nguyên nhân dẫn đến tình trạng nghèo của hộ gia đình người nghèo tham gia khảo sát trên địa bàn thị trấn Quang Minh.

**Bảng 2.2: Bảng tổng hợp nguyên nhân nghèo**

<b>TT</b>	<b>Nguyên nhân nghèo</b>	<b>Tỷ lệ</b>	
1	Thiếu đất canh tác	43	47,8%
2	Thiếu vốn đầu tư sản xuất/ kinh doanh	38	42,22%
3	Gia đình đông người ăn theo, thiếu lao động	35	38,9%
4	Thiếu việc làm có thu nhập	29	32,22%
5	Trong gia đình có người ốm đau, bệnh tật hoặc sức khỏe yếu	28	31,1%
6	Trong gia đình có người mắc tệ nạn xã hội	5	5,6%
7	Trong gia đình có thành viên lười lao động	4	4,4%
8	Không có nhà, phải đi thuê chỗ ở	5	5,6%
9	Thiếu kiến thức khoa học kỹ thuật	39	43,3%
10	Thiếu thông tin về sản xuất, kinh doanh	47	52,2%
11	Thiếu kinh nghiệm làm ăn	38	42,2%
12	Nguyên nhân khác	12	13,3%
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng kết giữa kỳ giai đoạn nghèo đa chiều 2016-2020)

Nhìn bảng số liệu có thể thấy nguyên nhân nghèo rất đa dạng, một hộ nghèo có thể do một hay nhiều nhóm nguyên nhân gây ra. Nhóm nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng nghèo của hộ gia đình người nghèo tại thị trấn Quang Minh là do thiếu thông tin về sản xuất, kinh doanh; thiếu đất canh tác; kinh nghiệm làm ăn và thiếu kiến thức khoa học kỹ thuật. Nhóm nguyên nhân chiếm tỉ lệ cao tiếp theo là nhóm nguyên nhân nhóm đông người ăn theo, thiếu lao động, thiếu việc làm có thu nhập và trong gia đình có người ốm đau, bệnh tật. Nhóm nguyên nhân chiếm tỷ lệ thấp hơn là nhóm nguyên nhân trong gia đình có người mắc tệ nạn xã hội, có thành viên lười lao động; nguyên nhân không có nhà ở phải đi thuê và nguyên nhân khác.

### **2.1.2 . Đặc điểm khách thể nghiên cứu**

Để tìm hiểu về thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội, đề tài đã tiến hành khảo sát 90 người nghèo, kết quả thu được mẫu khảo sát định lượng như sau:

**Bảng 2.3: Bảng tổng hợp mẫu khảo sát định lượng**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Các tiêu chí</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Giới tính	Nam	38	42,2 %
	Nữ	52	57,8 %
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Độ tuổi	Từ 18 - 25 tuổi	12	13,3 %
	Từ 26 - 40 tuổi	29	32,2 %
	Từ 41 - 60 tuổi	31	34,4 %
	Từ 61 tuổi trở lên	18	20,0 %
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Nghề nghiệp	Làm nông nghiệp	35	38,9 %
	Buôn bán, kinh doanh	14	15,6 %
	Công nhân	26	28,9 %
	Làm thuê	11	12,2 %
	Không có việc làm	9	10,0 %
	Khác	5	5,6 %
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Trình độ học vấn, chuyên môn	Tiểu học	15	16,7 %
	Trung học cơ sở	31	34,4 %
	Trung học phổ thông	25	27,8 %
	Sơ cấp	8	8,9 %
	Trung cấp chuyên nghiệp	6	6,7 %
	Cao đẳng	3	3,3 %
	Đại học	2	2,2 %

	Sau đại học	0	0
	Khác	0	0
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Mức sống	Hộ nghèo	90/90	100%
	Hộ cận nghèo	0	0
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Tình trạng hôn nhân	Chưa từng kết hôn	10	11,1 %
	Đang sống cùng vợ/chồng	31	34,4 %
	Đã ly hôn/đang sống ly thân	14	15,6 %
	Góa bụa	25	27,8 %
	Sống đơn thân	10	11,1 %
	<b>Tổng</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Kết quả khảo sát người nghèo tháng 5/2019 trên địa bàn thị trấn)

Thực tế địa bàn nghiên cứu cho thấy, người nghèo tại thị trấn Quang Minh có một số đặc điểm sau đây:

- *Giới tính:*

Theo thông tin thu được từ bảng 2.3 trên, có sự chênh lệch tương đối giữa giới tính nam và giới tính nữ. Số người nghèo tham gia phỏng vấn là nữ nhiều hơn số người nghèo tham gia phỏng vấn là nam. Do nam giới thường xuyên đi làm nên tỷ lệ nam giới gặp phỏng vấn ít hơn nữ. (Tỷ lệ là 57.8% và 42,2%).

- *Độ tuổi*

Theo kết quả khảo sát, người nghèo ở nhiều độ tuổi khác nhau nhưng đa số những người được phỏng vấn, khảo sát ở lứa tuổi tiền trung niên và trung niên, nguyên nhân là do người nghèo trong độ tuổi thanh niên đi làm kiếm thu nhập vắng nhà nên không tham gia khảo sát, cụ thể người nghèo từ 18 - 25 tuổi chiếm 13,3%, từ 26-40 tuổi chiếm 32,2 %, từ 41 - 60 tuổi chiếm 34,4 %, từ 61

tuổi trở lên chiếm 20%. Người cao tuổi nhất trong số những người được khảo sát đã 69 tuổi. Mặc dù số người nghèo trong độ tuổi lao động khá nhiều tuy nhiên do hoàn cảnh như đông khẩu, hộ có thành viên mắc bệnh hiểm nghèo, hộ không có người có khả năng lao động hay đơn thân nuôi con,... dẫn đến việc không có việc làm tạo ra thu nhập ổn định cho hộ dẫn đến tình trạng nghèo của hộ.

- *Trình độ học vấn*

Kết quả khảo sát về trình độ học vấn cho thấy phần lớn người nghèo tại thị trấn Quang Minh có trình độ học vấn trung bình.

Nhìn vào bảng 2.3, ta thấy có 16,7% người nghèo tốt nghiệp tiểu học và 34,4% tốt nghiệp THCS và 27,8 % người nghèo tốt nghiệp THPT. Do điều kiện, hoàn cảnh nghèo nên nhiều người nghèo không có đủ điều kiện học tập cao. Trình độ học vấn, trình độ chuyên môn không cao nên hầu như người nghèo trên địa bàn thị trấn đều làm nông nghiệp và công nhân tại khu công nghiệp đóng trên địa bàn là chính.

Tỷ lệ người nghèo tham gia khảo sát tốt nghiệp sơ cấp, trung cấp chuyên nghiệp, cao đẳng và đại học thấp, lần lượt là 8,9 %, 6,7 %, 3,3 % và 2.2%. Trong đó không có người nghèo nào có trình độ chuyên môn là sau đại học.

- *Nghề nghiệp:*

Người nghèo thị trấn Quang Minh chủ yếu làm nông nghiệp và công nhân (do trên địa bàn thị trấn có khu công nghiệp Quang Minh). Do tỷ lệ người nghèo làm nông nghiệp còn nhiều và chủ yếu là trồng lúa, không trồng rau và hoa màu và diện tích canh tác còn ít nên giá trị sản phẩm nông nghiệp không được cao dẫn tới tình trạng thu nhập của hộ gia đình nghèo không đảm bảo.

Qua bảng số liệu trên cho thấy, người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh đa số là làm nông nghiệp chiếm tới 38,9% và công nhân chiếm 28,9 %. Do diện tích đất nông nghiệp bị thu hẹp dần do ảnh hưởng bởi quá trình đô thị hóa lên cao, khu công nghiệp được hình thành và hoạt động trên địa bàn thị trấn. Tỷ lệ hộ nghèo buôn bán chiếm tỉ lệ 15,6 %, số lao động này đa số là



bán hàng nước tại khu công nghiệp và bán rau tại các chợ cóc trên địa bàn thị trấn. Nhóm nghề nghiệp là làm thuê chiếm 12,2% ; không có việc làm chiếm tỉ lệ 10 % ( nguyên nhân là do lao động thiếu kiến thức sản xuất, trình độ học vấn thấp nên chưa tìm việc làm phù hợp với năng lực bản thân) và số lượng lao động nghèo thuộc nhóm ngành nghề khác chiếm 5,6% gồm một số nghề như gội đầu, xe ôm,...

*- Tình trạng hôn nhân:*

Kết quả khảo sát về tình trạng hôn nhân cho thấy người nghèo tại thị trấn Quang Minh có nhiều hộ gia đình nghèo do đơn thân hay ly hôn phải một mình làm việc kiếm thu nhập nuôi con. Có nhiều hộ gia đình cả vợ và chồng tuy nhiên lại do vấn đề sức khỏe, bệnh tật khiến một trong hai thành viên lao động chính không đủ khả năng lao động tạo thu nhập cho cả gia đình. Qua bảng số liệu trên cho thấy có 11,1% người nghèo chưa từng kết hôn, là thành viên nghèo hiện chưa lập gia đình; 34,4% người nghèo đang sống cùng vợ/chồng ; có 27,7% người nghèo góa vợ/ chồng và 15,6 % người nghèo đã ly hôn/đã ly thân. Việc một người đảm bảo là lao động chính tạo ra thu nhập nuôi cả gia đình là rất vất vả và khó khăn với các hộ góa bụa hay đã ly hôn như số hộ nghèo tại thị trấn Quang Minh, dẫn đến tình trạng khó có thể thoát nghèo bền vững. Bên cạnh đó, người nghèo thị trấn Quang Minh có 11,1% sống đơn thân, chủ yếu là các hộ người cao tuổi cô đơn, không chồng không con không nơi nương tựa, là các hộ không có khả năng để thoát nghèo.

Không chỉ tập trung khảo sát trên khách thể chính là người nghèo, mà còn cần thông qua phỏng vấn sâu thu thập ý kiến đóng góp từ đội ngũ lãnh đạo, cán bộ chính sách, thành viên Ban chỉ đạo (BCĐ) giảm nghèo của thị trấn . Để có một cái nhìn tổng quát và trên một góc độ khác, đảm bảo tính chính xác của đề tài nghiên cứu. Sau đây là một số thông tin về lãnh đạo, cán bộ chính sách, thành viên Ban chỉ đạo (BCĐ) giảm nghèo của thị trấn

**Bảng 2.4: Thông tin thành viên BCD giảm nghèo được phỏng vấn sâu**

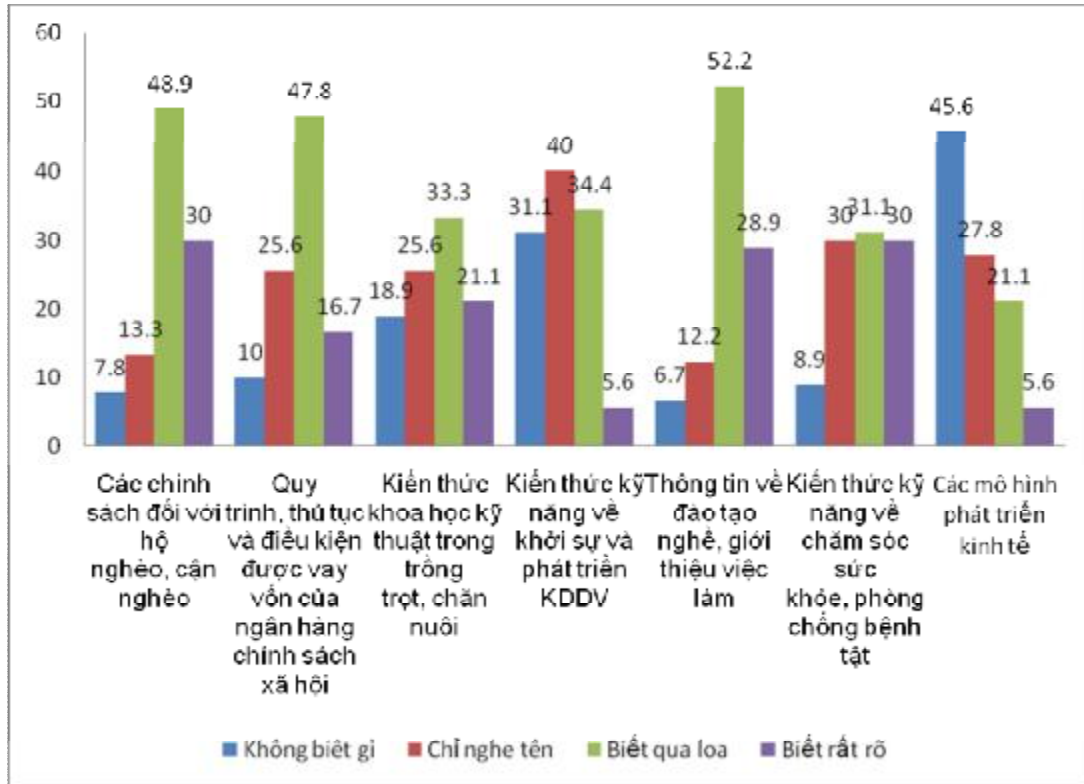
<b>TT</b>	<b>Tên</b>	<b>Thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Chuyên ngành đào tạo</b>
1	L.V.H	Trưởng BCD giảm nghèo	Phó chủ tịch	Luật
2	Đ.T.T	Phó ban	Cán bộ chính sách	Công tác xã hội
3	N.T.K.N	Thành viên	Chủ tịch Hội LHPN	Luật
4	T.V.T	Thành viên	Chủ tịch Hội nông dân	Kinh tế
5	N.V.H	Thành viên	Chủ tịch Mặt trận Tổ quốc	Luật
6	Đ.T.T.N	Thành viên	Bí thư Đoàn thanh niên	Chính trị học
7	N.T.T	Thành viên	Văn phòng-thống kê	Hành chính

*(Nguồn: Kết quả khảo sát người nghèo tháng 5/2019 trên địa bàn thị trấn)*

## **2.2 Kết quả khảo sát thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.**

### **2.2.1 Dịch vụ truyền thông đối với người nghèo**

Qua tiến hành khảo sát về các hoạt động truyền thông đối với người nghèo giúp tác giả tìm hiểu được người nghèo họ nắm các thông tin liên quan đến các chế độ, chính sách dành cho người nghèo, hộ nghèo ở mức độ nào, qua hình thức truyền thông nào và mức độ hài lòng về dịch vụ truyền thông như thế nào.

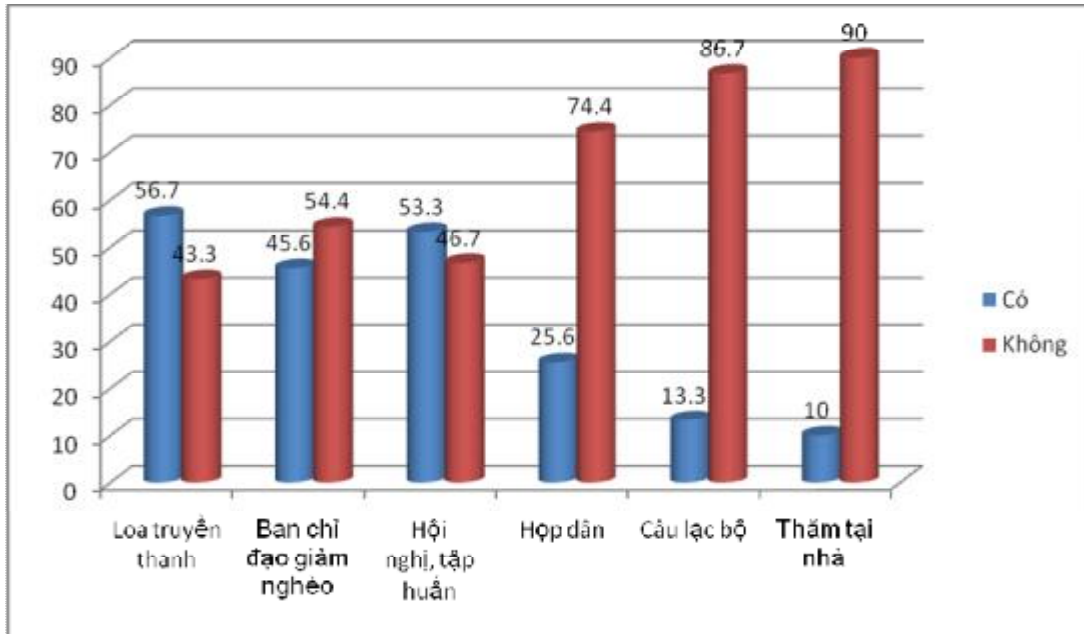


**Biểu đồ 2.1 Mức độ hiểu biết về các hoạt động truyền thông đối với người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Qua số liệu tại biểu đồ đánh giá về mức độ hiểu biết của người nghèo về các nội dung truyền thông cho thấy các nội dung truyền thông đều có những người nghèo họ không biết về các hoạt động truyền thông trên địa bàn. Điển hình là nội dung truyền thông về các mô hình phát triển kinh tế, có tới 41/90 người nghèo trả lời phỏng vấn rằng họ không hề biết về các mô hình phát triển kinh tế nào đối với người nghèo, chiếm 45,6 %. Trong các nội dung truyền thông đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội, có thể thấy các nội dung truyền thông về các chính sách đối với người nghèo và thông tin về đào tạo nghề, giới thiệu việc làm là hai nội dung người nghèo được truyền thông với mức độ hiểu biết, nắm thông tin nhiều hơn cả. Người nghèo họ luôn quan tâm đến việc họ được

hưởng các chính sách gì, lợi ích của các chính sách và tiếp cận, thụ hưởng các chính sách đó như thế nào. Bên cạnh đó, từ khi khu công nghiệp hình thành, người dân trên địa bàn nói chung không và người nghèo nói riêng không còn đất canh tác. Việc đào tạo nghề cho lao động nông thôn, giới thiệu và tạo việc làm cho người lao động, đặc biệt là người lao động thuộc hộ nghèo luôn được người nghèo quan tâm. Chính vì vậy, tỷ lệ người nghèo nắm rất rõ về các chính sách đối với người nghèo và rõ thông tin về đào tạo nghề, giới thiệu việc làm cao hơn chiếm tỷ lệ lần lượt là 30% và 26%. Còn các nội dung truyền thông khác, tỷ lệ người nghèo nắm rất rõ thông tin không cao như các nội dung truyền thông kiến thức, kỹ năng về chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh tật có 17/90 người nghèo nắm rất rõ chiếm 18,9%; nội dung về quy trình, thủ tục, điều kiện vay vốn của Ngân hàng chính sách và nội dung về kiến thức khoa học trong trồng trọt, chăn nuôi đều có 15/90 người trả lời rằng họ nắm rất rõ. Trong khi đó, người nắm rất rõ về kiến thức, kỹ năng khởi nghiệp và phát triển kinh doanh dịch vụ; về các mô hình phát triển kinh tế chỉ có 5/90 người, chiếm tỷ lệ thấp 5,6% số người tham gia phỏng vấn. Hầu như, người nghèo họ đều có nghe tên và biết qua về các nội dung truyền thông đối với người nghèo. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, mức độ hiểu biết của người nghèo về các hoạt động truyền thông trên địa bàn chưa cao và cần có những giải pháp thiết thực hơn để đưa các nội dung truyền thông tới người nghèo một cách kịp thời và đem lại hiệu quả cao nhất.



### **Biểu đồ 2.2 Các hình thức truyền thông đối với người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Theo thống kê số liệu khảo sát cho thấy, các hình thức truyền thông đối với người nghèo cũng khá đa dạng với sáu nhóm hình thức truyền thông như qua hệ thống loa truyền thanh thị trấn, từ thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo, từ các hội nghị tập huấn, từ các cuộc họp dân, các buổi sinh hoạt Câu lạc bộ hay các buổi thăm tại nhà của cán bộ thị trấn. Cụ thể:

- *Truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh của thị trấn*

Với thời lượng phát sóng vào sáng và chiều hàng ngày, mỗi thời lượng phát sóng 30 phút đến 45 phút, chương trình phát thanh của thị trấn luôn đảm bảo được hiệu quả của việc tuyên truyền, cung cấp các thông tin đến nhân dân một cách kịp thời.

Phỏng vấn sâu thành viên trong hộ nghèo được thụ hưởng chính sách về phương pháp tiếp cận thông tin. Ông T.V.T cho biết: “ Khi có chính sách mới về điều tra hộ nghèo hay các chính sách hỗ trợ đối với hộ nghèo, người nghèo trên địa bàn thị trấn thì gia đình chúng tôi được nghe thông tin trên loa

*truyền thanh thị trấn vào các buổi sáng và buổi chiều, ngoài ra chúng tôi được các ông tổ dân phố đến nhà khảo sát và tuyên truyền chính sách đó”*

Hay khi được phỏng vấn chị L.T.K cho biết: “ *Chúng tôi đi làm công nhân từ sáng đến chiều mới về nên hầu như các chủ trương chính sách về nghèo đói thì chúng tôi được nghe trên loa truyền thanh của thị trấn, còn chúng tôi cũng chả biết công nghệ như con trẻ nên không đọc được trên báo mạng”*

Từ những cuộc phỏng vấn sâu và thông qua việc trả lời bằng phiếu trưng cầu ý kiến, có thể thấy rõ hiệu quả của công tác truyền thông nhằm nâng cao nhận thức của người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh. Cán bộ chính sách thị trấn phụ trách công tác giảm nghèo đã sử dụng loa phát thanh thị trấn như một công cụ hữu ích giúp người nghèo tiếp cận chính sách một cách thực tế nhất.

Kết quả điều tra bảng hỏi cho thấy có 51/90 người nghèo được hỏi khẳng định được tiếp nhận thông tin về các chương trình, chính sách liên quan đến người nghèo trên hệ thống loa truyền thanh của thị trấn, chiếm tỷ lệ 56,7%. Kết quả này cho thấy trên địa bàn thị trấn và các tổ dân phố thì loa truyền thanh vẫn là phương tiện truyền thông phổ biến nhất.

Bên cạnh những ưu điểm của việc truyền thông trên hệ thống loa truyền thanh, thì vẫn còn một số hạn chế do hệ thống loa đã cũ nên một số người nghèo xa loa sẽ chưa kịp thời được tiếp nhận thông tin cũng như các chương trình, chính sách đối với người nghèo.

*- Tuyên truyền trực tiếp thông qua các buổi tập huấn, hội nghị truyền thông*

Theo kết quả khảo sát cho thấy: có 48/90 người được hỏi nắm bắt thông tin các chính sách đối với người nghèo thông qua hình thức tuyên truyền tại các hội nghị, lớp tập huấn chiếm 53,3 %.

Bên cạnh việc truyền thông qua hệ thống loa truyền thanh của thị trấn; truyền thông trực tiếp tại các hội nghị, lớp tập huấn. UBND thị trấn Quang

Minh tiếp tục đẩy mạnh các nội dung truyền thông đối với người nghèo qua hệ thống tuyên truyền viên chính là cán bộ chính sách thị trấn, các ông/bà thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo trong đó có các ông/bà tổ trưởng các tổ dân phố trên địa bàn thị trấn.

Theo kết quả khảo sát cho thấy: có 41/90 người được hỏi nắm bắt thông tin các chính sách đối với người nghèo thông qua các ông/bà thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo và chủ yếu là từ cán bộ tổ dân phố bởi họ là người gần với người dân và nắm rõ hoàn cảnh của người nghèo hơn cả và sẽ là đơn vị truyền tải thông tin, các chế độ chính sách, dịch vụ xã hội đến người nghèo một cách kịp thời và hiệu quả nhất.

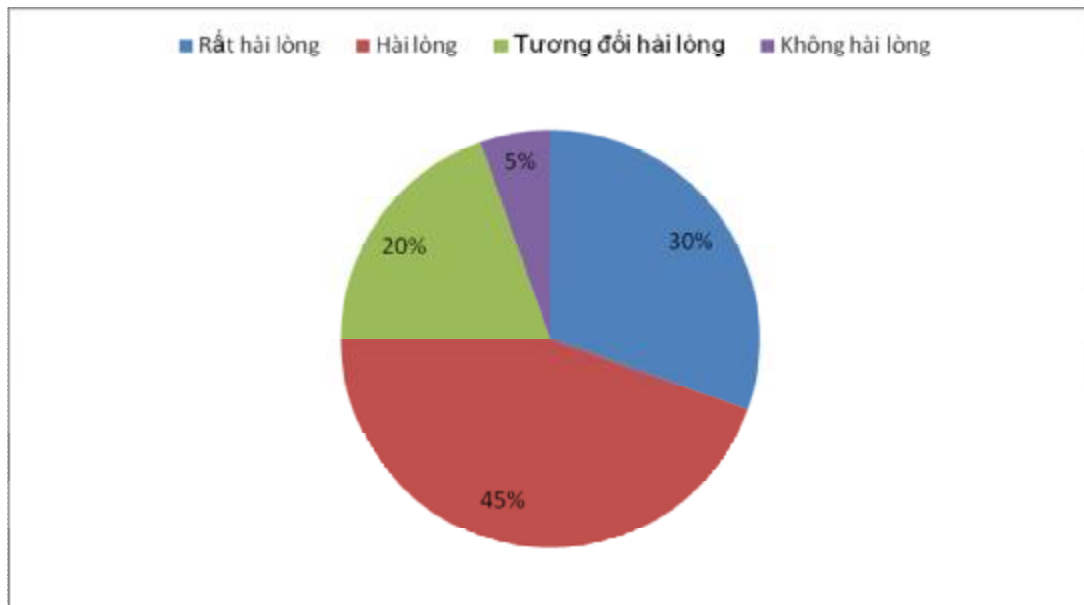
Trao đổi về vấn đề này cán bộ Lao động thương binh và xã hội thị trấn Quang Minh cho biết: *“Khối lượng việc của cán bộ Lao động thương binh-xã hội cấp xã, phường, thị trấn rất nhiều việc và các công việc chủ yếu liên quan đến việc thực hiện và giải quyết chế độ chính sách về an sinh xã hội . Tuy nhiên cấp xã phường, thị trấn chỉ có một công chức thực hiện nhiệm vụ thuộc lĩnh lao động, thương binh và xã hội nên việc tổ chức và thực hiện vai trò tuyên truyền, truyền thông nâng cao nhận thức của người nghèo tại tổ dân phố mang lại hiệu quả rất cao. Tỷ lệ người tham dự tại các hội nghị chiếm khoảng 85- 90% tổng số hộ được thụ hưởng chính sách. Tại các hội nghị đó, người dân trong đó có người nghèo được tuyên truyền, truyền thông về chính sách đối với người nghèo, chính sách trợ giúp xã hội.*

Truyền thông từ các cuộc họp dân, các buổi sinh hoạt câu lạc bộ, các buổi thăm tại nhà của cán bộ thị trấn cũng là một trong các hình thức truyền thông đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh. Tuy nhiên, tỷ lệ người nghèo được truyền thông từ các hình thức này còn thấp với tỷ lệ lần lượt là 25,6%; 13,3% và 10%. Nguyên nhân một phần là do người nghèo ngại tham gia vào các phong trào văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao tại địa phương nên

số người nghèo tham gia các câu lạc bộ không nhiều; số lần cán bộ thăm tại nhà người nghèo còn ít, chủ yếu vào dịp kiểm tra thực tế hộ nghèo vào đợt điều tra cuối năm.

Khi được hỏi về người đã truyền thông các nội dung nêu trên tới người nghèo tại thị trấn Quang Minh, có tới 63/90 người trả lời rằng họ được truyền thông từ chính cán bộ tổ dân phố; 41/90 người được truyền thông từ cán bộ Hội Nông dân; 39/90 người từ cán bộ Hội phụ nữ; có 35/90 người nghèo được truyền thông từ cán bộ chính sách thị trấn và 21/90 người cho rằng họ được truyền thông từ cán bộ phòng ban huyện. Số liệu cho thấy, để nâng cao hiệu quả của các nội dung truyền thông đến người nghèo cần tăng cường vai trò truyền thông, tuyên truyền của cán bộ tổ dân phố bởi không ai hết họ chính là người gần và nắm rõ hoàn cảnh, tâm tư, nguyện vọng của người nghèo nhất.

Trong câu hỏi khảo sát về mức độ hài lòng về dịch vụ truyền thông đối với người nghèo, kết quả cho thấy:



**Biểu đồ 2.3: Mức độ hài lòng về dịch vụ truyền thông đối với người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)



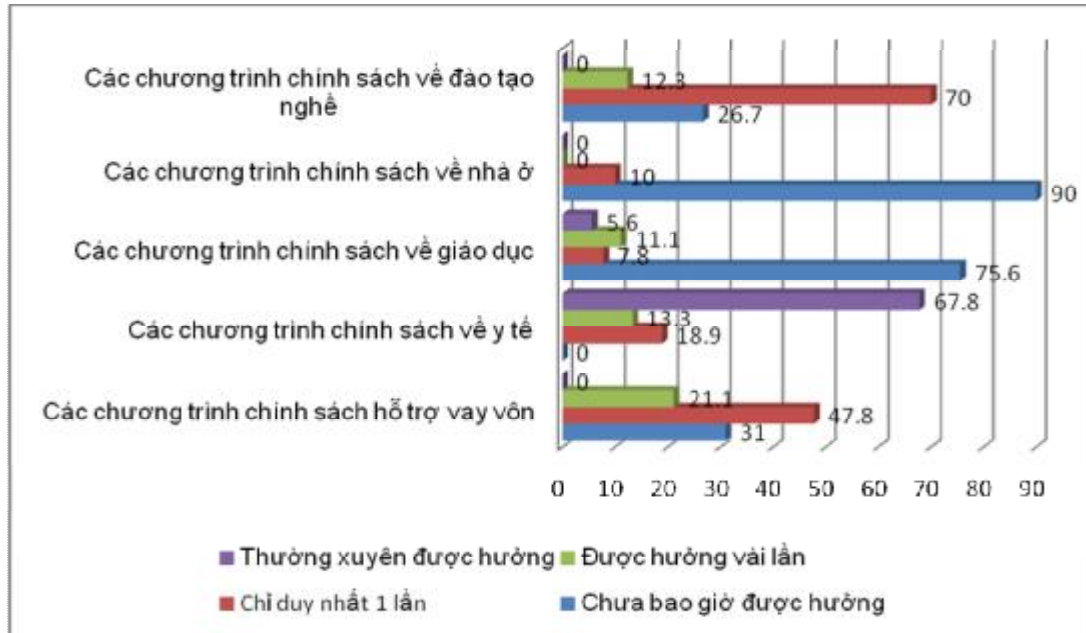
Có 30% kết quả đánh giá cho rằng, họ rất hài lòng về dịch vụ truyền thông đối với người nghèo, có 45% kết quả đánh giá ở mức độ hài lòng; 20% kết quả ở mức độ tương đối hài lòng và chỉ có 5 % người nghèo tham gia khảo sát đánh giá ở mức độ không hài lòng về dịch vụ truyền thông đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh. Kết quả cho thấy, dịch vụ truyền thông đối với người nghèo cơ bản tạo được sự hài lòng đối với nhân dân trên địa bàn nói chung và đối với người nghèo nói riêng. Dịch vụ truyền thông hiệu quả là cơ sở tạo nên thành công của các dịch vụ công tác xã hội khác và đem lại hiệu quả cho các chương trình, chính sách áp dụng và giành riêng cho người nghèo.

### **2.2.2 Dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách**

Trong cuộc phỏng vấn sâu đối với thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn, chia sẻ về việc đưa dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách vào việc thực hiện công tác giảm nghèo, chị N.T.K.N – chủ tịch Hội LHPN thị trấn chia sẻ: *“ Hàng năm, chúng tôi được tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng công tác xã hội mà sở LĐTBXH tổ chức mà tôi có thêm nhiều kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm hơn khi làm việc với hội viên hội Phụ nữ của tôi thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo . Trước đây, tôi chỉ nghĩ đơn giản là mình chỉ cần tuyên truyền để cung cấp cho người nghèo các chính sách an sinh xã hội như miễn giảm học phí, hỗ trợ tiền điện, ... nhưng từ khi được tập huấn và hiểu rõ hơn về công tác xã hội thì tôi đã học được nhiều kỹ năng khi làm việc với các đối tượng và vận dụng được thực tế để người nghèo hiểu được vấn đề mình đang gặp phải . Là một cán bộ phụ trách công tác vay vốn đối với hội viên phụ nữ, tôi đã vận dụng vai trò kết nối của một thành viên trợ giúp người nghèo để hỗ trợ người nghèo những nguồn thông tin về vay vốn đối tượng được vay vốn, số tiền được vay, lãi suất hay thời hạn vay,...) giúp hộ nghèo được kết nối, tiếp cận với các chính sách vay vốn hiện hành đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn.”*

Qua những chia sẻ của thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn Quang Minh nêu trên thì có thể thấy được sự lan tỏa của dịch vụ kết nối các

nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn. Kết quả tổng hợp phiếu, số liệu thống kê được thể hiện trên biểu đồ dưới đây là kết quả của việc khảo sát đánh giá mức độ thường xuyên hỗ trợ người nghèo kết nối, tiếp cận các chính sách đối với người nghèo



**Biểu đồ 2.4: Mức độ thường xuyên hỗ trợ người nghèo kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Nhìn vào biểu đồ cho thấy, dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh đạt hiệu quả tương đối cao. Trong 05 nhóm chương trình, chính sách đối với người nghèo nêu trên thì nhóm các chương trình, chính sách về y tế là người nghèo thường xuyên được hỗ trợ tiếp cận và thụ hưởng hơn cả với tỷ lệ 67,8% người nghèo thường xuyên được thụ hưởng và hỗ trợ tiếp cận các chương trình, chính sách về y tế. 100% người nghèo được cấp thẻ BHYT miễn phí và được hưởng các chính sách về y tế, khám chữa bệnh khi tham gia khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

Đối với các chương trình, chính sách về vay vốn, kết quả khảo sát cho thấy trên địa bàn thị trấn Quang Minh, không có người nghèo nào thường

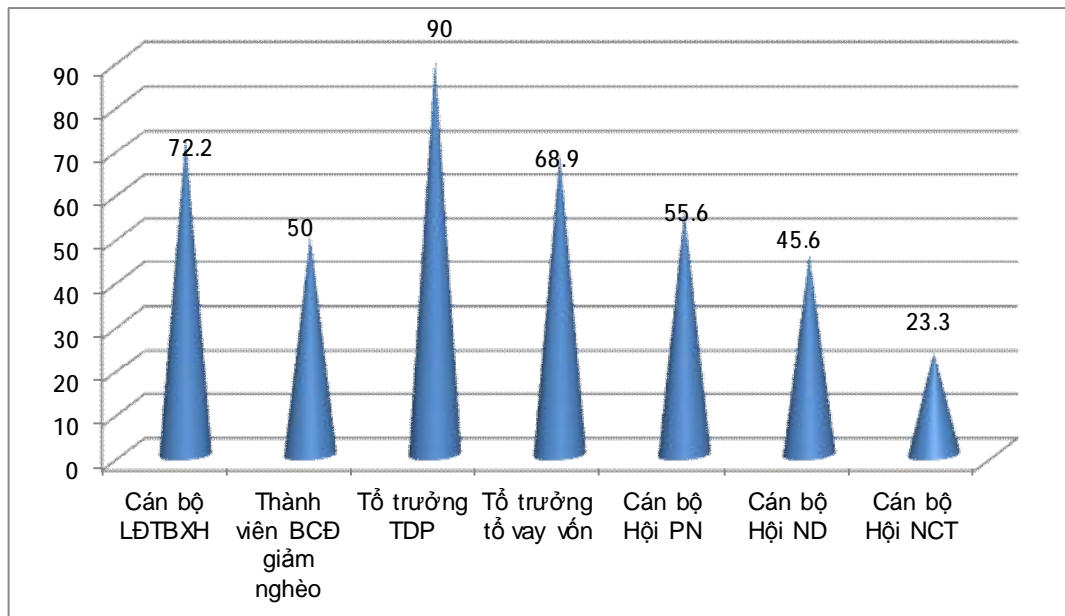
xuyên được hưởng các chính sách vay vốn lý do các chính sách hay chương trình vay vốn đều quy định rất rõ về đối tượng, tiêu chuẩn được vay, thời gian đáo hạn và thời gian vay tối đa. Thực tế không phải hộ nghèo nào cũng có nhu cầu vay vốn và vay vốn nhiều lần. Có tới 47,8% (43/90) người nghèo được thụ hưởng và hỗ trợ tiếp cận các chính sách vay vốn một lần duy nhất. Chủ yếu các hộ nghèo vay và trả theo thời gian vay tối đa và không có nhu cầu vay thêm. Có 19/90 người nghèo (21,1%) được thụ hưởng ít nhất là 2 lần các chương trình, chính sách vay vốn. Chủ yếu đây là các hộ tái vay vốn lần hai do điều kiện kinh tế khó khăn chưa có khả năng trả vốn theo thời hạn vay tối đa lần đầu, rơi vào các hộ đơn thân nuôi con là chủ yếu. Trong 90 người nghèo tham gia khảo sát cũng có tới 28/90 người (31%) chưa bao giờ được thụ hưởng các chương trình, chính sách về vay vốn. Thực tế có các hộ họ không có nhu cầu vay nên cũng không tìm hiểu hay đặt vấn đề về vay vốn với các tổ chức, đoàn thể. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả của các chính sách, chương trình hỗ trợ đối với người nghèo thì cần tăng cường hỗ trợ người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng các chương trình, chính sách về vay vốn để người nghèo có thể thông qua hình thức vay vốn, có nguồn vốn phát triển sản xuất kinh doanh phấn đấu vươn lên thoát nghèo bền vững.

Các chính sách về giáo dục đối với người nghèo thì đối tượng thụ hưởng là học sinh, sinh viên thuộc hộ nghèo. Lý do chỉ có 5,6% người nghèo thường xuyên được thụ hưởng; 11,1% được hưởng vài lần; 7,8% chỉ hưởng một lần và 75,6% là chưa bao giờ được hưởng là do người nghèo tham gia khảo sát chủ yếu là ở độ tuổi trung niên đã qua thời gian học tập và thời điểm họ đi học chưa có các chính sách hỗ trợ chi phí học tập như miễn, giảm học phí và có một số người nghèo họ không có điều kiện theo học đủ các cấp học phổ thông nên thực tế có người nghèo ít được thụ hưởng chính sách giáo dục.

Theo kết quả điều tra cho thấy chính sách về nhà ở thì đạt kết quả thấp. Số người nghèo được thụ hưởng các chính sách về nhà ở chỉ chiếm tỷ lệ 10% và tới 90% người nghèo chưa được thụ hưởng các chính sách về nhà ở. Thực

tế cho thấy trên địa bàn thị trấn Quang Minh, tình trạng nhà ở của hộ nghèo chủ yếu là kiên cố và bán kiên cố. Số hộ nghèo có khó khăn về nhà ở không nhiều, trong số 09 hộ đã được thụ hưởng chính sách hỗ trợ nhà ở có 04 hộ được cấp huyện hỗ trợ sửa chữa nhà ở và thị trấn Quang Minh đã thực hiện hỗ trợ 05 hộ sửa chữa nhà ở với mức hỗ trợ 10 triệu đồng/hộ theo quy định tại Quy chế quản lý và sử dụng Quỹ vì người nghèo của Ban vận động và quản lý Quỹ vì người nghèo thị trấn Quang Minh.

Do đặc thù chính sách đào tạo nghề cho lao động nông thôn theo Quyết định 1956 của Thủ tướng Chính phủ chỉ được tham gia học nghề một lần chính vì vậy không có người nghèo nào được thụ hưởng thường xuyên chính sách đào tạo nghề. Có tới 70% người nghèo được thụ hưởng một lần và 26,7% là chưa được hưởng bao giờ. Đối với số người nghèo chưa được hưởng bao giờ cần có sự quan tâm của chính quyền địa phương để hỗ trợ người nghèo có cơ hội được tham gia đào tạo nghề, giới thiệu việc làm giúp người nghèo có công việc tạo thu nhập ổn định cho gia đình.

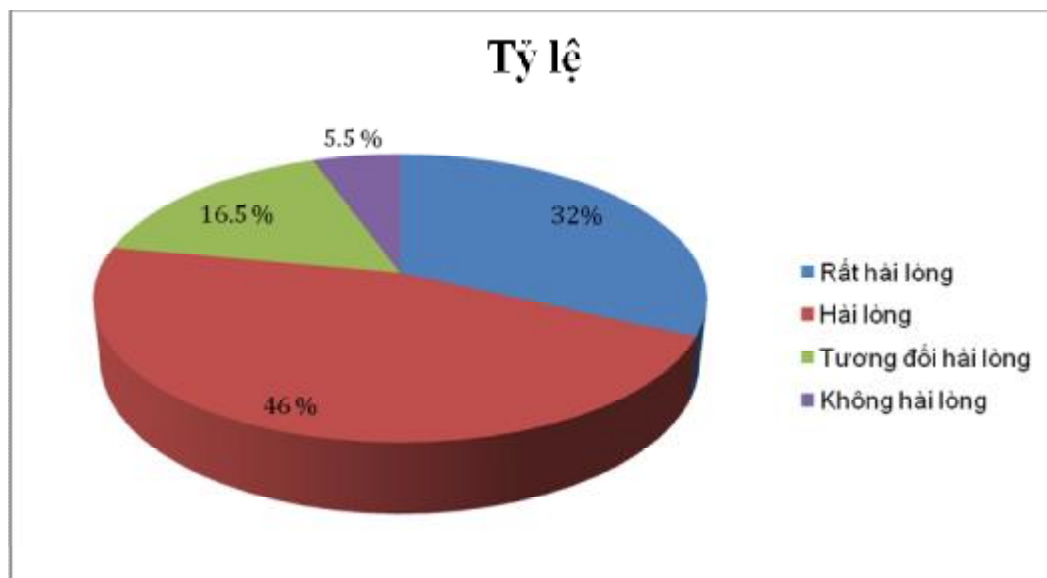


**Biểu đồ 2.5: Người giới thiệu, hỗ trợ người nghèo kết nối các chương trình, chính sách**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Kết quả khảo sát cho thấy, người nghèo được giới thiệu, hỗ trợ tiếp cận, thụ hưởng các chương trình, chính sách chủ yếu là từ cán bộ chính sách thị trấn và tổ trưởng tổ dân phố. Có 72,2% người đã từng được giới thiệu, hỗ trợ tiếp cận, thụ hưởng các chương trình, chính sách từ cán bộ chính sách thị trấn; 90 % người nghèo tham gia khảo sát đã từng được hỗ trợ tiếp cận, thụ hưởng các chương trình, chính sách từ cán bộ chính sách thị trấn từ các ông, bà tổ trưởng tổ dân phố. Bên cạnh đó, thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn, cán bộ hội, đoàn thể như hội phụ nữ, hội nông dân cũng rất quan tâm hỗ trợ người nghèo được tiếp cận các chương trình, chính sách đối với họ.

Trong câu hỏi khảo sát về mức độ hài lòng về dịch vụ kết nối các chương trình, chính sách đối với người nghèo, kết quả cho thấy:



**Biểu đồ 2.6: Mức độ hài lòng về dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Có 32% kết quả đánh giá cho rằng, họ rất hài lòng về dịch vụ hỗ trợ người nghèo tiếp cận các chương trình, chính sách đối với người nghèo, có 46% kết quả đánh giá ở mức độ hài lòng về dịch vụ hỗ trợ người nghèo tiếp cận các chương trình, chính sách đối với người nghèo; 16,5% kết quả ở mức

độ tương đối hài lòng và 5,5% kết quả ở mức độ không hài lòng. Kết quả khảo sát cho thấy sự nỗ lực của chính quyền địa phương từ Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn đến cán bộ tổ dân phố đã luôn cố gắng để hỗ trợ người nghèo được nghèo tiếp cận các chương trình, chính sách đối với hộ nghèo một cách kịp thời và hiệu quả nhất.

### **2.2.3 Dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo.**

Qua kết quả phiếu khảo sát cho thấy, trong quá trình tiếp cận và thụ hưởng các chương trình, chính sách đối với người nghèo, còn có một số khó khăn, bất cập, cụ thể:

**Bảng 2.5: Những khó khăn, bất cập trong quá trình hỗ trợ người nghèo thụ hưởng các chương trình, chính sách đối với người nghèo**

<b>STT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
1	Thủ tục hồ sơ rườm rà, khó hiểu	13	14,4
2	Cán bộ ngân hàng gây khó dễ	4	4,4
3	Cán bộ tổ vay vốn không quan tâm, tạo điều kiện	5	5,6
4	Bình xét hộ nghèo cho vay vốn không khách quan, có thiên vị	7	7,8
5	Vốn vay không đủ, không đáp ứng nhu cầu sử dụng	23	25,6
6	Thời gian vay vốn ngắn, không đủ để đầu tư sản xuất/kinh doanh	27	30,0
7	Chương trình dạy nghề không phù hợp	16	17,8
8	Không gặp khó khăn, bất cập gì	8	8,9
9	Khác (ghi rõ).....	0	0
	<b>Tổng cộng:</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Đi sâu tìm hiểu về những khó khăn, bất cập trong quá trình tiếp cận và thụ hưởng các chương trình, chính sách đối với người nghèo chủ yếu là trong quá trình tiếp cận và thụ hưởng các chính sách vay vốn: có 25,6% người nghèo cho rằng vốn vay ít, không đáp ứng được nhu cầu sử dụng; 30% người nghèo đánh giá rằng thời gian vay ngắn, không đủ đầu tư sản xuất, kinh doanh lâu dài. Từ đó, cán bộ hội, đoàn thể, tổ vay vốn cần có những đề nghị lên cấp trên, nhất là Ngân hàng chính sách xã hội huyện xem xét, điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của người nghèo một cách thiết thực, đem lại hiệu quả thực sự cho công tác vay vốn hỗ trợ thoát nghèo bền vững.

Có 13/90 người nghèo (14,4%) cho rằng thủ tục, hồ sơ rườm rà là ở thủ tục hồ sơ vay vốn; hỗ trợ nhà ở còn nhiều giấy tờ khiến người nghèo đi lại và làm hồ sơ nhiều lần mới đủ điều kiện được hỗ trợ và vay vốn. 16/90 người cho rằng chương trình dạy nghề không phù hợp. Bên cạnh đó, có 7,8% người nghèo họ đánh giá rằng công tác bình xét hộ nghèo cho vay vốn không khách quan, có thiên vị; 5,6% cho rằng cán bộ tổ vay vốn không quan tâm, tạo điều kiện; 4,4% người nghèo nhận định cán bộ ngân hàng gây khó dễ và có 8/90 người nghèo không thấy có khó khăn, bất cập gì trong quá trình tiếp cận, thụ hưởng các chính sách đối với người nghèo.

Kết quả khảo sát cho thấy: khi gặp những khó khăn, bất cập nói trên, cán bộ chính sách thị trấn và cán bộ Hội phụ nữ, Hội nông dân, tổ trưởng tổ vay vốn đã thực hiện tốt vai trò biện hộ, vận động cho người nghèo có cơ hội được thụ hưởng các chính sách mà họ chưa được tiếp cận và thụ hưởng cũng như giúp người nghèo giải quyết những khó khăn, bất cập mà người nghèo gặp phải trong quá trình tiếp cận và thụ hưởng các chính sách.

Trả lời phỏng vấn chị Đ.T.T. – cán bộ chính sách thị trấn Quang Minh cho biết: *Dịch vụ biện hộ các hoạt động cộng đồng, chương trình, chính sách đối với người nghèo đã đem lại hiệu quả rất lớn trong việc giúp người nghèo được thụ hưởng các chương trình, chính sách mà người nghèo họ không có*

*cơ hội được tiếp cận hay chưa biết đến. Đối với bản thân tôi với vai trò là cán bộ chính sách tôi luôn cố gắng cung cấp các chính sách tốt và phù hợp nhất cho lao động thuộc hộ nghèo để họ có cơ hội được thụ hưởng các chính sách, phát triển và phấn đấu vươn lên khó khăn trong cuộc sống. Và khi họ đã nắm bắt được có được cơ hội và thụ hưởng các chính sách, họ sẽ có thay đổi bản thân và cuộc sống và đó là điều mà chúng tôi cảm thấy hài lòng và mong đợi ở chính những người nghèo.*

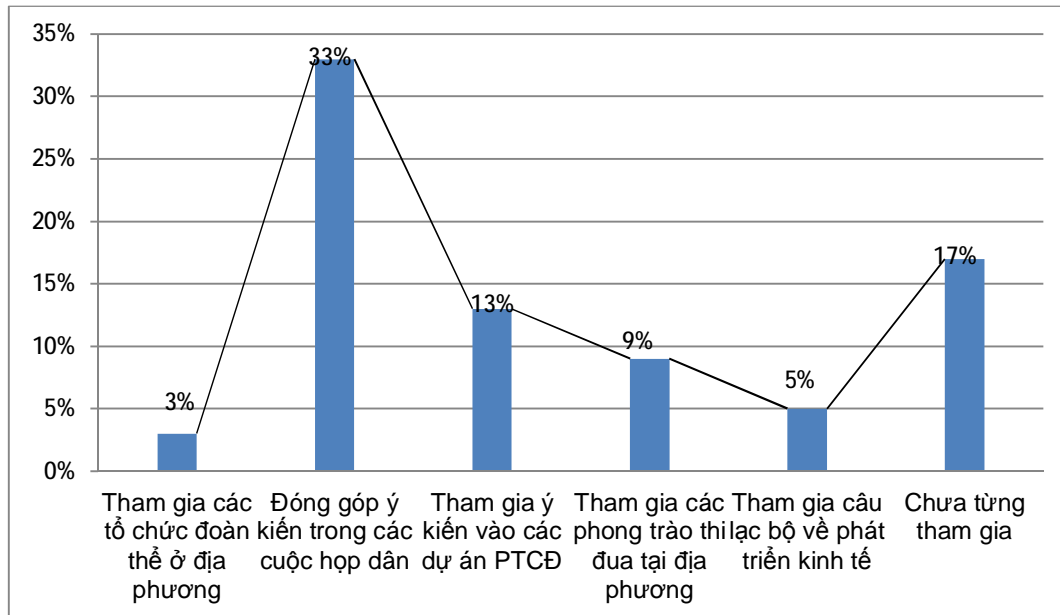
Để thực hiện tốt công tác giảm nghèo trên địa bàn thị trấn, cán bộ chính sách và các thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn đã thực hiện tốt vai trò như người biện hộ, vận động các chính sách đối với người nghèo như chính sách về đào tạo nghề và giới thiệu việc làm, vay vốn, y tế, giáo dục hay chính sách về nhà ở.

Một thực tế cho thấy người nghèo thường ít tham gia vào các hoạt động xã hội cộng đồng và tham gia hội viên các tổ chức chính trị xã hội trên địa bàn. Nguyên nhân của vấn đề nêu trên xuất phát từ tâm lý mặc cảm tự tin của người nghèo, điều kiện kinh tế gia đình và trình độ học vấn bản thân.

Nắm được tình hình như vậy, Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn chỉ đạo các ông/bà thành viên trong đó có cán bộ chính sách và trưởng các đoàn thể thị trấn giúp đỡ người nghèo được tham gia vào các hoạt động cộng đồng như đóng góp ý kiến của đại diện hộ gia đình, được thực hiện quyền cử tri tham gia đề cử, bầu cử, tham gia vệ sinh môi trường trong khu dân cư; hưởng ứng và tham gia các phong trào văn hóa văn nghệ tại địa phương...với mong muốn thông qua các hoạt động cộng đồng nhằm giúp người nghèo có thể xóa bỏ tâm lý ngại va chạm, tự ti về bản thân và gia đình. Qua đó nhằm phát huy được khả năng, năng lực cũng như tố chất của bản thân người nghèo mà họ chưa có cơ hội để thể hiện và phát huy trước tập thể hay tại cộng đồng.

Kết quả khảo sát người nghèo tham gia vào các hoạt động cộng đồng tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh.





**Biểu đồ 2.7: Kết quả khảo sát sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

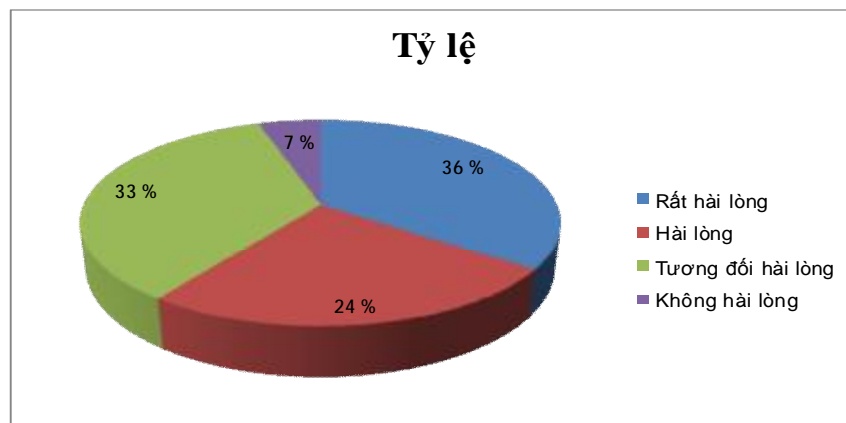
Theo kết quả khảo sát cho thấy chỉ có 3% người nghèo tham gia khảo sát các tổ chức đoàn thể ở địa phương; có tới 33% người nghèo tham gia khảo sát đã từng tham gia đóng góp ý kiến trong các cuộc họp dân; 13% người nghèo tham gia khảo sát đã từng tham gia ý kiến vào các dự án phát triển cộng đồng; 9% người nghèo đã từng tham gia các phong trào thi đua tại địa phương; 5% người nghèo đã từng tham gia các câu lạc bộ có bàn về phát triển kinh tế gia đình và có 17% người nghèo chưa từng được hỗ trợ tham gia vào các hoạt động cộng đồng như trên. Lý do, một số người nghèo không tham gia các hoạt động cộng đồng là do sức khỏe yếu, ngại giao tiếp,...nên không muốn hay ngại đi ra tập thể cũng như tham gia các hoạt động tại cộng đồng.

Chia sẻ của chị N.T.K.N - Chủ tịch Hội Liên hiệp phụ nữ thị trấn - thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn: *Nhiều hội viên của chị thuộc hộ nghèo thường không hay tham gia vào các hoạt động của tập thể với lý do ngại giao tiếp và không quen. Hay trường hợp của chị N.T.C - hộ nghèo tổ dân phố số 1 khi chi hội trưởng hội phụ nữ tổ dân phố đến mời hội viên phụ*

nữ thuộc hộ nghèo đi họp, các chị tỏ vẻ ngần ngại. Sau khi tìm hiểu được biết chị N.T.C lo lắng không có người trông mẹ già và con gái khi chị đi họp. Lúc này, chi hội phụ nữ tổ dân phố giúp đỡ chị N.T.C để chị có thể đi họp. Kết quả người phụ nữ này đã đến được cuộc họp và yên tâm đã có chi hội phụ nữ trong tổ dân phố ở nhà với mẹ già và con gái trong lúc chị vắng nhà.

Để thực hiện tốt vai trò của người cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo nói chung và cung cấp dịch vụ biện hộ giúp người nghèo tham gia vào các hoạt động hỗ trợ cộng đồng nói riêng, các thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn có vai trò phối hợp với lãnh đạo các tổ dân phố, các cán bộ hội, đoàn thể tại tổ dân phố để giúp người nghèo có cơ hội và mạnh dạn tham gia vào các hoạt động cộng đồng mà người nghèo có cơ hội và quyền được tham gia nhưng hiện tại chưa được tiếp cận và thực hiện. Từ đó biện hộ, hỗ trợ giúp người nghèo được tiếp cận và tham gia vào các hoạt động cộng đồng tại địa phương nhằm nâng cao năng lực và thay đổi phần nào nhận thức của người nghèo về các hoạt động cộng đồng, có cái nhìn lạc quan và mở mang kiến thức về cuộc sống ngoài xã hội.

Kết quả khảo sát đánh giá về mức độ hài lòng về dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo được người nghèo đánh giá khá tốt.



**Biểu đồ 2.8: Mức độ hài lòng của dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng của người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Có 36% người nghèo đã đánh giá mức độ rất hài lòng khi được biện hộ các chính sách mà người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng phù hợp, đem lại hiệu quả đối với bản thân và gia đình của người nghèo; 24% đánh giá ở mức độ hài lòng khi được biện hộ các chương trình, chính sách; 33% người nghèo đánh giá ở mức tương đối hài lòng và 7% đánh giá ở mức không hài lòng và cho rằng một số cán bộ, đoàn thể còn chưa thực sự vào cuộc để thực hiện biện hộ chính sách một cách tối đa cho người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng.

Để thực hiện tốt vai trò của người cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo nói chung và cung cấp dịch vụ biện hộ chính sách đối với người nghèo nói riêng, các thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn và đặc biệt là cán bộ chính sách thị trấn cần làm tốt công tác tham mưu và phối hợp tuyên truyền phổ biến các chủ trương, chính sách đối với người nghèo để nhân dân và đặc biệt là người nghèo nắm được; nắm rõ các chính sách về các lĩnh vực y tế, giáo dục, nhà ở,...để có đầy đủ kiến thức và thông tin hỗ trợ người nghèo khi họ chưa biết và chưa được thụ hưởng các chính sách đối với chính bản thân và thành viên gia đình của người nghèo.

#### ***2.2.4 Dịch vụ tư vấn/ tham vấn***

Tư vấn đối với người nghèo thông qua việc cung cấp các kiến thức có liên quan trực tiếp tới nhu cầu của người nghèo. Thông qua việc được tư vấn, giúp người nghèo sẽ có những thay đổi về nhận thức, hiểu biết thêm về các vấn đề của mình và có lựa chọn phù hợp để giải quyết nó. Tham vấn hỗ trợ tâm lý nhằm giúp người nghèo có cơ hội chia sẻ cảm xúc, tâm tư, tìm hiểu khám phá về bản thân mình với những điểm mạnh, điểm hạn chế, những nguồn lực có thể tham gia vào giải quyết vấn đề của họ, qua đó họ có những quyết định về giải pháp cho vấn đề của người nghèo một cách hiệu quả nhất.

**Bảng 2.6: Mức độ thường xuyên tham vấn/ tư vấn đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh**

Nội dung tham vấn	Mức độ thường xuyên			
	Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên
1. Cùng các thành viên trong gia đình xác định các vấn đề mà gia đình đang phải đối mặt	12 13,3%	10 11,1%	68 75,5%	0
2. Cùng các thành viên trong gia đình phân tích, tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến nghèo/cận nghèo	0	41 45,6%	49 54,4%	0
3. Giúp hộ nhận ra được điểm mạnh, điểm yếu của gia đình	26 28,8%	23 25,6%	41 45,6%	0
4. Cùng các thành viên trong gia đình xác định các nguồn lực hỗ trợ cho gia đình	29 32,2%	34 37,8%	27 30%	0
5. Cùng các thành viên trong gia đình tìm ra phương án để giảm nghèo/thoát nghèo và lựa chọn phương án tối ưu	31 34,4%	40 44,4%	19 21,1%	0
6. Cùng các thành viên trong gia đình lập kế hoạch thực hiện phương án giảm nghèo/thoát nghèo	65 72,2%	20 22,2%	5 5,6%	0
7. Hỗ trợ gia đình triển khai kế hoạch giảm nghèo/thoát nghèo	65 72,2%	20 22,2%	5 5,6%	0
8. Cùng các thành viên trong gia đình lượng giá các hoạt động đã triển khai	33 36,7%	41 45,6%	16 17,8%	0
<b>Tổng cộng:</b>	90 100%	90 100%	90 100%	90 100%

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Qua kết quả khảo sát cho thấy, dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh chưa được thực hiện thường xuyên. Nói đến dịch vụ này, một số người nghèo ban đầu còn chưa hiểu tư vấn/ tham vấn là như thế nào. Họ hiểu đơn giản rằng có người của tổ dân phố, của thị trấn trao đổi, giải thích cho họ hiểu nhiều vấn đề liên quan đến họ. Có thể thấy, các hoạt động tham vấn, tư vấn trên địa bàn thị trấn Quang Minh chưa được thực hiện một cách bài bản, theo quy trình. Người nghèo cho rằng họ rất ít được cùng các thành viên trong gia đình lập kế hoạch thực hiện phương án giảm nghèo/ thoát nghèo, cũng như được cán bộ tổ dân phố hay thị trấn hỗ trợ gia đình triển khai kế hoạch giảm nghèo/ thoát nghèo. Điều này có thể lý giải là do thực tế việc lập kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch giảm nghèo mới chỉ được triển khai thực hiện chung đối với các ngành, đoàn thể liên quan cấp thị trấn và về tổ dân phố thực hiện chứ chưa thực hiện chi tiết đối với từng hộ gia đình nghèo (thể hiện ở điểm trung bình và xếp thứ bậc thấp nhất khi khảo sát về mức độ thường xuyên người nghèo được tư vấn/ tham vấn nội dung các thành viên trong gia đình lập kế hoạch thực hiện phương án giảm nghèo/ thoát nghèo).

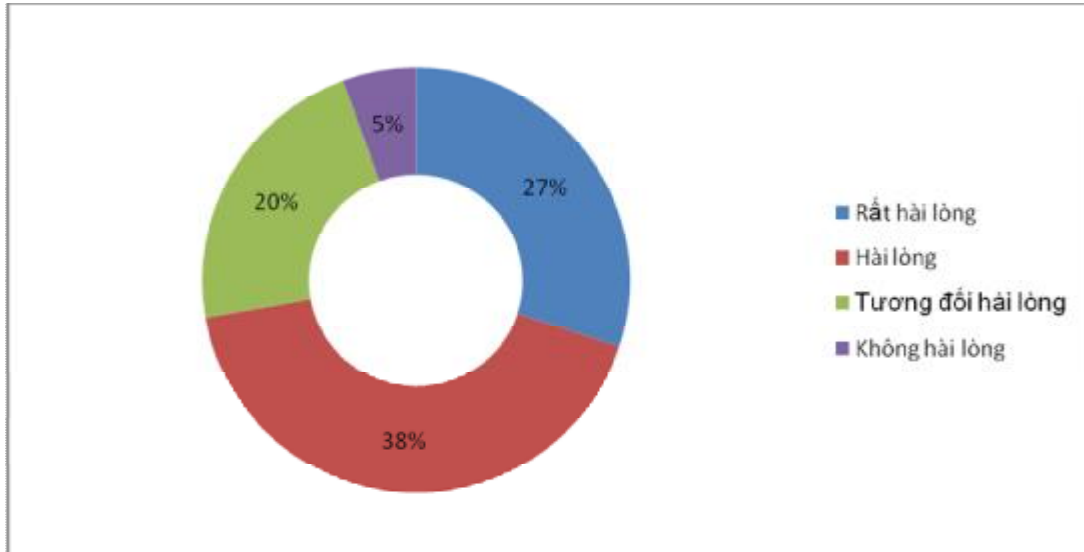
Tuy nhiên, một số hoạt động tham vấn/ tư vấn như cùng các thành viên trong gia đình xác định các vấn đề mà gia đình đang phải đối mặt; cùng các thành viên trong gia đình phân tích, tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến nghèo/ cận nghèo; giúp hộ nhận ra được điểm mạnh, điểm yếu của gia đình; cùng các thành viên trong gia đình xác định các nguồn lực hỗ trợ cho gia đình lại được thực hiện khá tốt đối với hộ nghèo và thành viên trong các gia đình nghèo với thứ bậc cao nhất trong kết quả khảo sát về mức độ thường xuyên người nghèo được tư vấn/ tham vấn. Trong đó, hoạt động tư vấn, tham vấn cùng các thành viên trong gia đình phân tích, tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến nghèo/ cận nghèo được thực hiện hàng năm và đối với tất cả các hộ nghèo trong kỳ điều

tra, rà soát thường niên để phục vụ cho công tác giảm nghèo hàng năm tại địa bàn thị trấn.

Kết quả khảo sát cho thấy, các hoạt động tư vấn/ tham vấn nói trên chủ yếu được thực hiện bởi cán bộ tổ dân phố chính là điều tra viên, tổ trưởng tổ dân phố bởi họ là cán bộ tại địa phương gần với người nghèo nhất. Theo bảng 2.6 (phụ lục) có tới 78,9% người nghèo họ cho rằng tổ trưởng tổ dân phố chính là người cung cấp các hoạt động tư vấn/ tham vấn cho họ. Tuy nhiên, các hoạt động tư vấn/ tham vấn mà tổ trưởng tổ dân phố mang tính chất thủ công, trao đổi chứ chưa mang tính chất tư vấn, tham vấn chuyên nghiệp, bởi đội ngũ cán bộ tổ dân phố không có chuyên môn về công tác xã hội. Từ thực trạng này, cần có đề xuất tăng cường các lớp tập huấn về công tác xã hội đối với đội ngũ cộng tác viên tổ dân phố nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của dịch vụ tư vấn, tham vấn từ đội ngũ này. Có 52/90 người nghèo trả lời phỏng vấn chia sẻ họ được tư vấn, tham vấn từ cán bộ Lao động TB&XH thị trấn; 48,9% người nghèo trả lời rằng thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo là những người thực hiện các hoạt động tư vấn, tham vấn đối với người nghèo.

Trong số các ông, bà thực hiện các hoạt động tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo, ngoài cán bộ Lao động TB&XH thị trấn, hầu như không có chuyên môn về công tác xã hội, tư vấn/ tham vấn hoặc nếu có chỉ là đã từng được tập huấn một số buổi. Chính vì vậy, đây cũng là một trong những khó khăn trong việc nâng cao hiệu quả của dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

Trong câu hỏi đánh giá về mức độ hài lòng về dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo, kết quả cho thấy:



**Biểu đồ 2.9: Mức độ hài lòng về dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Có 27 % kết quả đánh giá cho rằng, họ rất hài lòng về dịch vụ tư vấn, tham vấn đối với người nghèo, có 38 % kết quả đánh giá ở mức độ hài lòng về dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo; 20 % kết quả ở mức độ tương đối hài lòng và 5 % kết quả ở mức độ không hài lòng. Tuy nhiên để phát huy được nội lực của người nghèo giúp họ tự phấn đấu vươn lên trong cuộc sống và thoát nghèo cần có các giải pháp tăng cường, nâng cao hiệu quả của dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo.

Qua kết quả khảo sát về mức độ hài lòng về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê linh, thành phố Hà Nội cho thấy, nhìn chung cả bốn dịch vụ đều được người nghèo đánh giá tốt cụ thể: có 38% người nghèo cho rằng rất hài lòng với dịch vụ tư vấn/tham vấn đối với người nghèo; có 36% rất hài lòng với dịch vụ biện hộ các chương trình, chính sách, các hoạt động cộng đồng; 32% rất hài lòng với dịch vụ kết nối và 30% người nghèo cho rằng họ rất hài lòng với dịch vụ truyền thông. Kết quả khảo sát về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị

trấn ở mức độ hài lòng lần lượt với tỷ lệ 46%, 45%, 24% và 20% của các dịch vụ kết nối, truyền thông, biện hộ và tư vấn/tham vấn. Điều này cho thấy, dịch vụ truyền thông đối với người nghèo và kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đã được thực hiện có hiệu quả góp phần vào công tác giảm nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

### **2.3. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh**

#### **2.3.1. Cơ chế, chính sách đối với người nghèo**

Các chính sách hỗ trợ cho người nghèo bao phủ mọi mặt đời sống của họ. Một số chính sách hướng đến việc hỗ trợ trực tiếp theo kiểu thiếu cái gì cho cái đó. Điều này có thể làm triệt tiêu ý thức chủ động vươn lên của người nghèo, làm gia tăng tỷ lệ hộ nghèo không chịu thoát nghèo, người nghèo sợ thoát nghèo. Mặt khác, có sự chênh lệch khá lớn trong chính sách giảm nghèo giữa hộ nghèo và hộ cận nghèo. Hộ nghèo được hưởng rất nhiều chính sách nhưng khi trở thành hộ cận nghèo thì chỉ còn một vài chính sách. Do vậy, có một số người nghèo “sợ thoát nghèo” hoặc “cố bám trụ hộ nghèo” vì ranh giới giữa cận nghèo và nghèo quá gần.

Có thể thấy, công tác xã hội là một ngành nghề mới ở nước ta, tuy nhiên nó đã đóng góp không nhỏ vào việc phát triển mạng lưới, hệ thống an sinh xã hội hiện nay. Tuy nhiên trong quá trình phát triển, cơ chế chính sách còn chưa đồng bộ và cụ thể nên vẫn xảy ra hiện tượng chồng chéo về chức năng nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội và cán bộ chính sách xã hội ở các cấp nên rất khó để chính quyền, cán bộ chính sách thực hiện được vai trò của một người nhân viên công tác xã hội.

Thực tế hiện nay, trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam vẫn chưa ban hành được chính sách quy định về chức năng, nhiệm vụ cụ thể để tạo hành lang pháp lý cho những nhân viên xã hội được làm việc tại cấp cơ sở xã (phường) thị trấn một cách chính thức. Khi chức năng, nhiệm vụ, vai trò của nhân viên công tác xã hội chưa được cụ thể hóa bằng văn bản



quy phạm pháp luật thì rất khó trong công tác điều hành chỉ đạo của lãnh đạo UBND và cán bộ chính sách để thực hiện tốt được vai trò của một người nhân viên công tác xã hội. Điều đó có ảnh hưởng khá lớn đến việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo nói chung và người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh nói riêng. Do nhân viên CTXH trên địa bàn nghiên cứu được coi chính là cán bộ chính sách, các thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn đó là cán bộ hội, đoàn thể tham gia công tác giảm nghèo theo tính chất kiêm nhiệm và thực hiện nhiệm vụ chung của thị trấn.

Thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn Quang Minh chia sẻ: *“Nói đến công tác xã hội thì ai cũng hiểu là hoạt động mang tính từ thiện. Trong hoạt động công tác giảm nghèo, nhiều lúc cán bộ chính sách cũng muốn được áp dụng các hoạt động công tác xã hội vào trong thực tiễn nhưng lại thấy khó khăn vì các văn bản chính sách pháp luật không quy định. Việc thực hiện công tác về chính sách giảm nghèo trong tình hình hiện nay được nghiên cứu, học tập tại các buổi tập huấn do sở LĐTB&XH, UBND huyện Mê Linh tổ chức. Do vậy đây cũng là một trong những trở ngại lớn đối với các dịch vụ công tác xã hội của thị trấn và người dân trên địa bàn cũng không hiểu được hết khái niệm về công tác xã hội là gì và cán bộ chính sách thị trấn có chuyên môn về công tác xã hội song cũng rất khó thực hiện tốt vai trò của nhân viên công tác xã hội khi không có văn bản pháp lý được áp dụng”*

Qua chia sẻ trên cho thấy, người dân trên địa bàn thị trấn Quang Minh sẽ hiểu cán bộ chính sách là người làm công tác từ thiện nhân đạo và giúp đỡ, hỗ trợ những người yếu thế, có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn với vai trò là cán bộ được UBND thị trấn giao nhiệm vụ.

Vì vậy, để công tác xã hội được áp dụng vào tình hình thực tế tại địa phương thì cần có những chính sách pháp luật quy định cụ thể chức trách nhiệm vụ được giao của những người làm công việc kiêm nhiệm như nhân viên công tác xã hội tại cơ sở thì các hoạt động công tác xã hội nhất là cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo mới thật sự hiệu quả và ngành

công tác xã hội từng bước được nâng lên đi vào đời sống của khu dân cư và đặc biệt là hỗ trợ những người yếu thế, khó khăn trong đó có người nghèo.

### **2.3.2 Đặc điểm cá nhân và hoàn cảnh của bản thân người nghèo**

Thực tế cho thấy nhận thức của một số bộ phận người nghèo về vấn đề giảm nghèo còn hạn chế, bản thân nhiều người nghèo không thừa nhận nguyên nhân nghèo do bản thân họ gây ra như: đông con, lười lao động, ỉ lại,... mà họ nghĩ là do số phận, do cơ chế chính sách không mở nên họ không có cơ hội phát triển. Do vậy, họ không có ý thức vươn lên mà có thói quen ỷ lại vào sự trợ giúp của nhà nước và cộng đồng xã hội khi họ gặp rủi ro trong cuộc sống.

Người nghèo họ cho rằng công tác xã hội là một hoạt động từ thiện, trợ giúp cho các đối tượng yếu thế trong cộng đồng và họ là đối tượng được thụ hưởng các chế độ chính sách nên nhiều hộ có tư tưởng không muốn vươn lên thoát nghèo bền vững và có thái độ ỉ nại, trông chờ vào cộng đồng, chính quyền địa phương. Họ chưa quan tâm thực sự đến quyền lợi mà mình nhận được, còn rụt rè, tự ti về bản thân khi nhận được những nguồn lực hỗ trợ thoát nghèo bền vững.

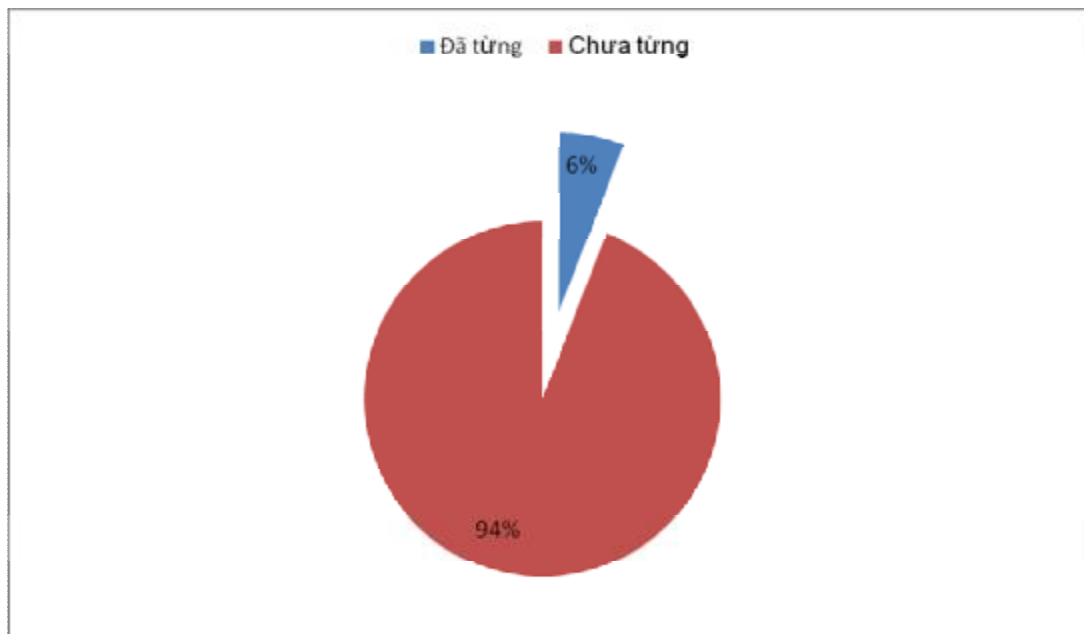
Có thể thấy, ngoài đặc điểm chung thì người nghèo còn có những đặc điểm riêng như về năng lực, sở trường, tính cách hay quan điểm sống. Có nhiều người nghèo họ có khả năng kinh doanh tốt, có ý chí phấn đấu vươn lên thoát nghèo. Tuy nhiên, lại có những người nghèo luôn an phận và bỏ mặc cho số phận. Và mỗi người nghèo họ lại có những hoàn cảnh, khó khăn khác nhau: có hộ chồng chết đơn thân nuôi con, có người cô đơn không chồng không con không nơi nương tựa, có gia đình đông khẩu mà người có khả năng kiếm thu nhập nuôi gia đình lại ít. Chính những đặc điểm khác nhau này của người nghèo cũng sẽ có ảnh hưởng đến việc cung cấp và thực hiện các dịch vụ CTXH đối với người nghèo, và cần chú ý đến yếu tố cá biệt hóa của người nghèo để có những sự hỗ trợ, giúp đỡ một cách phù hợp và đem lại hiệu quả.

Khi hỗ trợ người nghèo, cán bộ chính sách thị trấn hay các thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn cần rất nhiều thời gian để giúp người nghèo tìm lại sự tự tin vào bản thân, giúp họ tin rằng họ có thể vươn lên thoát nghèo

nếu họ nỗ lực. Một số người nghèo còn có tâm lý “sợ thoát nghèo”, “giữ khư khư cái giấy chứng nhận hộ nghèo” thì khả năng thay đổi không thể một trong một sớm một chiều. Trong khi đó, lực lượng nhân viên CTXH trên thực tế lại chỉ là cán bộ kiêm nhiệm nên sẽ ảnh hưởng việc cung cấp các dịch vụ CTXH. Cũng vì mặc cảm, tự tin nên họ ít hoặc không có khả năng truyền đạt nhu cầu đến người có khả năng giúp đỡ. Do vậy, người nghèo thường không chủ động đi tìm kiếm các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu. Khi đó, người cung cấp dịch vụ sẽ mất nhiều thời gian hơn để “đi tìm” người cần được giúp đỡ.

*“Khi thị trấn có chương trình hỗ trợ gì thì phối hợp với tổ dân phố thông tin, cho người nghèo một cách trực tiếp hoặc trong các cuộc họp ở tổ dân phố, trong khi người nghèo thì ít đi họp. Nhiều khi phải đến tận nhà người nghèo để cho họ biết về các chương trình, chính sách đang được triển khai”. (PVS tổ trưởng tổ dân phố số 11- thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn)*

Bên cạnh đó, sự hiểu biết hạn chế của người nghèo về nghề CTXH và nhân viên CTXH cũng ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ CTXH dành cho họ.



**Biểu đồ 2.10. Hiểu biết về nghề CTXH (%)**

( Nguồn: Kết quả khảo sát tại thị trấn Quang Minh tháng 5/2019)

Khi được hỏi “*Chị đã từng nghe đến nghề CTXH chưa?*” thì có đến 94 % hộ nghèo do PNLG chưa từng nghe đến nghề CTXH. Chỉ có 6 % đã từng nghe đến nghề CTXH và nhân viên CTXH. Điều này không chỉ làm hạn chế sự chủ động của người nghèo trong việc tìm đến nhân viên CTXH mà còn làm cho quá trình hỗ trợ, giúp đỡ người nghèo mất thêm nhiều thời gian để giải thích rõ về vai trò, nhiệm vụ của nhân viên CTXH. Thực trạng này cũng đặt ra câu hỏi về tính hiệu quả của công tác truyền thông nâng cao nhận thức về nghề CTXH tại địa bàn. Cho dù các loại hình dịch vụ CTXH có phong phú đến mấy mà người nghèo không biết đến thì họ cũng không thể tiếp cận được.

### ***2.3.3. Trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức và kinh nghiệm của nhân viên CTXH***

Muốn có hệ thống dịch vụ CTXH chuyên sâu và có chất lượng thì cần phải có đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH được đào tạo bài bản về CTXH. Theo đánh giá chung, đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH còn thiếu và chưa được đào tạo bài bản nhất là trên thực tế chưa có nhiều nhân viên CTXH được làm việc với đúng chức năng, nhiệm vụ của mình. Trên địa bàn thị trấn Quang Minh, cán bộ chính sách và các ông, bà thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn phụ trách công tác giảm nghèo được coi như nhân viên CTXH với hình thức kiêm nhiệm nhiệm vụ, công việc.

Một trong những nhân tố quan trọng để hoàn thành tốt công việc, nhiệm vụ và vai trò của mình chính là việc bản thân cán bộ kiêm nhiệm phụ trách công tác giảm nghèo, đặc biệt là cán bộ chính sách hiểu rõ được chức trách, nhiệm vụ được giao của chính mình.

Phỏng vấn bà Đ.T.T – cán bộ chính sách về nhân tố cần thiết để thực hiện tốt chính sách giảm nghèo một cách hiệu quả nhất, bà Đ.T.T chia sẻ:

*“ Công việc nào muốn thành công cũng cần phải có trách nhiệm, lòng nhiệt tình, thái độ cầu thị. Để thực hiện tốt công tác giảm nghèo thì khâu quan trọng nhất là khâu triển khai chính sách. Triển khai chính sách cần phải*

*tuyên truyền chính sách, giải thích chính sách cho các đối tượng thuộc diện hưởng chính sách. Người nghèo có hiểu thì họ mới thực hiện tốt được. Để người nghèo thực hiện tốt được chính sách thì cần có sự trợ giúp của thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn nhất là cán bộ chính sách thị trấn vì có chuyên môn về CTXH nên có thể giúp người nghèo tiếp cận, thực hiện chính sách, và giải quyết các vấn đề khó khăn mà họ đang gặp phải”*

Qua chia sẻ của bà Đ.T.T cho thấy, bà có nhận thức tốt về vai trò của một cán bộ chính sách trong việc hỗ trợ cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo tại thị trấn Quang Minh. Đây là một trong các yếu tố thuận lợi trong việc thực hiện tốt công tác chính sách xã hội tại địa phương.

Trình độ chuyên môn, năng lực của cán bộ chính sách cơ sở đã tác động trực tiếp đến hiệu quả của các dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo. Qua tìm hiểu, cán bộ thị trấn Quang Minh được đào tạo đúng chuyên môn và được sắp xếp đúng vị trí việc làm. Đây là một trong yếu tố thuận lợi trong việc thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội trên địa bàn thị trấn. Cán bộ chính sách được đào tạo chính quy, công việc phù hợp với lĩnh vực đào tạo, họ sẽ gặp được rất nhiều thuận lợi trong công việc được giao, đồng thời họ nắm được các kiến thức cơ bản, nâng cao, và có kinh nghiệm để xử lý tốt được các công việc mà lãnh đạo giao cho.

Ngoài cán bộ chính sách thị trấn, các ông bà là thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn kiêm nhiệm, thực hiện công tác giảm nghèo tại địa phương như cán bộ hội phụ nữ, hội nông dân, Mặt trận tổ quốc,... Hàng năm, có tham gia lớp tập huấn về CTXH ngắn ngày khoảng từ 3-5 ngày. Tuy nhiên, do chỉ có thời gian tập huấn rất ngắn về chuyên môn công tác xã hội nên kiến thức về CTXH của các ông, bà thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo chưa được chuyên sâu. Ngay cả khi đã từng được tập huấn về CTXH thì vẫn gặp khó khăn trong việc áp dụng những gì đã được tập huấn: *“Chị cũng được tham gia một vài lớp tập huấn ngắn hạn về CTXH do Hội phụ nữ cử đi. Khi học mới*

*thấy vỡ ra nhiều thứ. Lâu nay mình làm theo suy nghĩ của mình thôi, nhiều khi mình chỉ lo cho người ta cái mình có mà không biết họ đang cần cái gì. Nhưng để có thể làm sâu được như CTXH cần phải được học thêm rất nhiều nữa”. (PVS nữ, 40 tuổi, Chủ tịch Hội phụ nữ thị trấn)*

Đội ngũ nhân viên CTXH, ngoài trình độ, năng lực, kinh nghiệm thì phẩm chất đạo đức là một trong những yếu tố vô cùng quan trọng và cần thiết trong mọi công việc, nhất là trong quá trình tiếp cận và hỗ trợ người nghèo, nhóm người yếu thế. Bởi trong thực tế có những người có trình độ, năng lực tốt nhưng lại không có sự đồng cảm và chia sẻ với người nghèo, có thể sẽ làm cho người nghèo họ tổn thương. Ngược lại có người trình độ, năng lực thấp hơn nhưng họ lại có sự đồng cảm, tôn trọng người nghèo, được người nghèo tin tưởng và cởi mở trong quá trình tiếp cận và trợ giúp người nghèo xác định, tháo gỡ được những khó khăn và phân đầu vuron lên khó khăn trong cuộc sống.

#### **2.3.4. Điều kiện kinh tế- xã hội của địa phương**

Yếu tố về điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương có ảnh hưởng khá nhiều đến việc phát triển và cung cấp các dịch vụ CTXH đến với người nghèo. Địa phương có điều kiện kinh tế- xã hội tốt sẽ có thể nâng cao hơn về chất lượng của các dịch vụ công tác xã hội có thể giúp người nghèo thụ hưởng và đem lại hiệu quả trong công tác giảm nghèo, thoát nghèo. Đặc biệt, ở địa phương có điều kiện kinh tế-xã hội phát triển sẽ có cơ hội đẩy mạnh các dịch vụ xã hội rõ nét, có thể huy động các nguồn xã hội hóa để hỗ trợ, quan tâm phần nào tới những hộ nghèo, người nghèo có hoàn cảnh khó khăn... Yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến việc cung cấp dịch vụ CTXH cho người nghèo tại địa bàn.

Phỏng vấn ông L.V.H – lãnh đạo phụ trách công tác giảm nghèo thị trấn chia sẻ về tác động của điều kiện kinh tế-xã hội của địa phương tới các dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn:

*“ Là một thị trấn mới được thành lập và có khu công nghiệp trên địa bàn thị trấn nên lĩnh vực thương mại, kinh doanh dịch vụ trên địa bàn thị trấn phát triển khá mạnh, với tốc độ đô thị hóa nhanh, là điều kiện thuận lợi cho việc phát triển kinh tế- xã hội trên địa bàn thị trấn. Đặc biệt là công tác vận động các đơn vị, doanh nghiệp đóng trên địa bàn có chính sách tạo việc làm cho lao động nghèo và tặng quà tết cho các hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn được thị trấn quan tâm và duy trì hàng năm, với mong muốn giúp đỡ, hỗ trợ người nghèo khắc phục những khó khăn và phấn đấu vươn lên thoát nghèo bền vững”*

## **Tiểu kết Chương 2**

Trong chương 2, tác giả đã khái quát được đặc điểm tình hình kinh tế - xã hội của địa bàn nghiên cứu; khái quát về địa bàn nghiên cứu, khách thể nghiên cứu và trình bày thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.

Tác giả cũng đã chỉ ra và phân tích thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ CTXH đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội thuộc về yếu tố bản thân người nghèo, đội ngũ nhân viên CTXH, các yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách và điều kiện kinh tế - xã hội tại địa bàn nghiên cứu.

Những phát hiện ở chương 2 sẽ là cơ sở để chúng tôi đưa ra các định hướng và giải pháp đảm bảo việc cung cấp và nâng cao dịch vụ CTXH đối với người nghèo ở chương 3.



### **CHƯƠNG 3**

## **MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TRÊN ĐỊA BÀN TT QUANG MINH, HUYỆN MÊ LINH, TP. HÀ NỘI**

#### **3.1. Giải pháp về mặt cơ chế, chính sách**

Xây dựng, hoàn thiện khung khổ pháp lý về cung cấp, phát triển, quản lý và giám định chất lượng các dịch vụ CTXH đối với người nghèo để làm cơ sở cho hoạt động của đội ngũ cán bộ kiêm nhiệm công tác giảm nghèo, phát huy năng lực và hiệu quả thực hiện nhiệm vụ như đội ngũ nhân viên CTXH trong công tác giảm nghèo.

Bộ LĐTB&XH cần có chính sách đào tạo và bố trí nhân viên CTXH làm việc ở cấp cơ sở một cách đồng bộ và mang tính chuyên nghiệp cao. Đồng thời có giải pháp chính sách hỗ trợ họ trong công tác thực thi công vụ.

Thường xuyên rà soát các chính sách giảm nghèo để có điều chỉnh, bổ sung kịp thời ở cấp xây dựng chính sách và thực hiện chính sách. Qua đó làm hạn chế sự phân tán, chông chéo các chính sách gây lãng phí nguồn lực. Đồng thời, nâng cao nhận thức về an sinh xã hội có trách nhiệm giới cho những nhà hoạch định chính sách và cán bộ thực thi chính sách nhằm đảm bảo quyền tiếp cận của mỗi giới.

Các cấp chính quyền cần xem xét, sửa đổi ban hành những chính sách giảm nghèo rõ ràng về nội dung, đồng thời khi ban hành chính sách mới cần tổ chức lấy ý kiến đóng góp vào bản dự thảo để phù hợp với tình hình thực tế địa phương.

+ Ngày 25/3/2010 Thủ tướng chính phủ đã ban hành quyết định số 32/2010/QĐ- TTg phê duyệt Đề án phát triển công tác xã hội giai đoạn 2010-2020 và ngày 25/8/2010 Bộ Nội vụ đã ban hành thông tư số 08/2010/TT-BNV về Ban hành chức danh, mã số ngạch viên chức, công tác xã hội và công

tác xã hội đã được công nhận là một nghề chính thức tại Việt Nam. Hiện nay ngoài việc Thành phố triển khai các kế hoạch để thực hiện đề án 32 thì cấp cơ sở vẫn chưa có văn bản cụ thể quy định về chức năng nhiệm vụ của nhân viên xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo. Để công tác xã hội được bao phủ rộng rãi hơn, các cấp chính quyền cần ban hành các văn bản quy định cụ thể về việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong công tác giảm nghèo, đồng thời tổ chức các lớp tập huấn phổ biến rộng rãi tới cán bộ, nhân dân để tạo hành lang pháp lý và môi trường xã hội thuận lợi để người thực hiện vai trò nhân viên xã hội có thể thuận lợi cung cấp các dịch vụ công tác xã hội cho đối tượng.

+ Rà soát lại toàn bộ hệ thống các văn bản liên quan đến chính sách giảm nghèo đảm bảo các thủ tục hành chính liên quan đến trợ giúp người nghèo một cách đơn giản, gọn nhẹ đạt hiệu quả cao

+ Nhà nước cần có chính sách phân bổ nguồn tài chính để thực hiện chính sách trợ giúp người nghèo tại các vùng miền để làm cơ sở cho chính quyền địa phương thực hiện chính sách giảm nghèo hiệu quả và trợ giúp người nghèo một cách đồng bộ đảm bảo tính công khai minh bạch trong cộng đồng .

### **3.2. Giải pháp nâng cao tính chuyên nghiệp của các dịch vụ CTXH; xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên, cộng tác viên công tác xã hội chính quy, chuyên nghiệp**

Tăng cường đẩy mạnh các hoạt động truyền thông, nâng cao nhận thức của người nghèo về các chế độ, chính sách họ được hưởng. Nên sử dụng hình thức truyền thông gắn với các buổi sinh hoạt nhóm tại các tổ tiết kiệm vay vốn, các hội nghị tập huấn hội phụ nữ, hội nông dân... Ví dụ, truyền thông và tư vấn về chính sách BHYT, vay vốn hay đào tạo nghề cho lao động nông thôn,...

Việc truyền thông không chỉ dừng lại ở việc cung cấp các thông tin hỗ trợ, mức hỗ trợ mà cần nâng cao nhận thức của các người nghèo về tầm quan

trọng của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo. Từ đó, người nghèo sẽ chủ động hơn trong việc tiếp cận, thụ hưởng chính sách cũng như cung cấp các thông tin phản hồi nhằm điều chỉnh chính sách cho phù hợp với nhu cầu thực tế của người nghèo.

Thành viên Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn Quang Minh cần đẩy mạnh và tăng cường dịch vụ tham vấn, tư vấn đối với người nghèo giúp người nghèo nhận thức được nguyên nhân dẫn đến đói nghèo và có ý thức vươn lên thoát nghèo, không nên ỷ lại vào chính sách hỗ trợ của Nhà nước, hướng tới mục tiêu nhằm phát huy nội lực để người nghèo tự vươn lên thoát nghèo bền vững.

Tạo điều kiện cho người nghèo tham gia các chương trình hỗ trợ đào tạo nghề và giới thiệu, tạo việc làm tại các cơ quan doanh nghiệp đóng trên địa bàn thị trấn, trong khu công nghiệp trên địa bàn để người nghèo có việc làm tạo thu nhập ổn định, nâng cao chất lượng cuộc sống gia đình.

Giải pháp quan trọng nhất để đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ CTXH có chất lượng và đúng chuyên môn cho người nghèo đó là phát triển đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH cả về số lượng và chất lượng, cả lực lượng nhân viên CTXH chuyên nghiệp lẫn đội ngũ cộng tác viên.

Với thực trạng phát triển nghề CTXH như hiện nay, khi chúng ta chưa thể xây dựng được lực lượng nhân viên CTXH chuyên nghiệp làm việc tại cộng đồng ngay thì các cán bộ tại cơ sở, đặc biệt là cán bộ chính sách thị trấn sẽ là người tham mưu chính trong việc cung cấp và nâng cao hiệu quả các dịch vụ CTXH cho đối với người nghèo. Bên cạnh đó, thành viên Ban chỉ đạo gồm cán bộ Hội phụ nữ, Hội nông dân, các ông bà tổ trưởng tổ dân phố cũng là lực lượng chính cùng với cán bộ chính sách thị trấn cung cấp, hỗ trợ người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ CTXH để cho người nghèo trên địa bàn thị trấn có thể thay đổi, khắc phục được những khó khăn và phấn đấu vươn lên thoát nghèo bền vững. Tổ trưởng tổ dân phố cũng có vai trò khá

quan trọng trong công tác giảm nghèo bởi chính họ là người chuyển tiếp các chính sách đến tay của các hộ nghèo trên địa bàn. Họ cũng là người nắm rõ nhất gia cảnh của từng hộ nghèo, từng người nghèo cũng như tình hình kinh tế - an ninh- chính trị- xã hội của địa bàn cơ sở. Do vậy, cần tập trung phát triển đội ngũ cộng tác viên song song với việc đào tạo xây dựng đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp tại cộng đồng. Khi đó, đội ngũ cộng tác viên sẽ tiếp cận và chuyển gửi đến các nhân viên CTXH chuyên nghiệp khi cần thiết.

Các giải pháp cụ thể là:

+ Ưu tiên tuyển dụng những người được đào tạo bài bản về CTXH vào các vị trí công việc, các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH đối với người nghèo; đào tạo và đào tạo lại về CTXH cho những người trực tiếp cung cấp các dịch vụ CTXH cho người nghèo.

+ Thường xuyên tập huấn, đào tạo chuyên sâu về CTXH cho nhân viên CTXH cung cấp dịch vụ trực tiếp, chú trọng đến việc rèn luyện các kỹ năng, thái độ khi làm việc với hộ nghèo do người nghèo như kỹ năng tham vấn, kỹ năng làm việc với nhóm, kỹ năng huy động nguồn lực và xây dựng mạng lưới, kỹ năng quản lý stress...

+ Thường xuyên tổ chức các cuộc họp, hội nghị tổng kết để trao đổi kinh nghiệm, chia sẻ thông tin, đánh giá kết quả cung cấp các dịch vụ CTXH và hoạt động của mô hình giảm nghèo đối với người nghèo.

### **3.3. Giải pháp nâng cao nhận thức của cộng đồng và phát huy vai trò của chính quyền địa phương**

Cần tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về các tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH về các loại hình dịch vụ, đối tượng thụ hưởng để người nghèo dễ dàng tìm kiếm và tiếp cận khi có nhu cầu. Truyền thông để người dân trong cộng đồng hiểu đúng về người nghèo cũng là một giải pháp tốt để huy động sự tham gia của tất cả mọi thành viên trong cộng đồng vào công cuộc giảm nghèo bền vững.

Cần tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền địa phương trong công tác giảm nghèo, nâng cao hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo; huy động sức mạnh của cả hệ thống chính trị, các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và nhân dân cùng tham gia vào chương trình giảm nghèo.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao trách nhiệm của các cấp, ngành và toàn xã hội trong việc thực hiện chương trình giảm nghèo; tuyên truyền về các loại hình dịch vụ CTXH đối với người nghèo để họ nắm được, tìm hiểu và tiếp cận các chính sách phù hợp; nâng cao nhận thức, ý chí quyết tâm phấn đấu vượt nghèo, vươn lên mức sống khá của các hộ nghèo, hộ cận nghèo.

Chính quyền cấp cơ sở cần có chủ trương, giải pháp để tăng cường huy động một cách tối đa nhất các nguồn lực: Từ nguồn ngân sách địa phương được phân bổ theo quy định, nguồn xã hội hóa từ cộng đồng dân cư, các công ty doanh nghiệp trên địa bàn thị trấn. Từ đó tạo cơ sở bền vững trong việc trợ giúp người nghèo cải thiện cuộc sống một cách tốt nhất.

Triển khai có hiệu quả cuộc vận động ủng hộ Quỹ “ Vì người nghèo” ở cấp cơ sở để tăng cường nguồn lực cho công tác giảm nghèo và hỗ trợ xây dựng nhà ở cho hộ nghèo có nhà ở dột nát không có khả năng tự xây dựng nhà ở.

Nâng cao năng lực cho thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn trong việc thực thi nhiệm vụ: như thành lập Ban chỉ đạo giảm nghèo trên cơ sở kiện toàn Ban chỉ đạo giảm nghèo; thường xuyên rà soát, kiện toàn Ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn khi có sự thay đổi về công tác cán bộ; tổ chức các buổi tập huấn nghiệp vụ và triển khai kịp thời các văn bản, chính sách của Trung ương, thành phố để nâng cao năng lực, vai trò trách nhiệm của các thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo thị trấn và cán bộ làm công tác giảm nghèo.

### **Tiểu kết Chương 3**

Trên cơ sở phân tích thực trạng của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo, tác giả đã nêu lên một số định hướng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo nói chung và tại địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội nói riêng.

Trong chương 3, tác giả đã đưa ra một số nhóm giải pháp như nhóm giải pháp về cơ chế, chính sách; giải pháp nâng cao tính chuyên nghiệp của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo; giải pháp xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên, cộng tác viên công tác xã hội chính quy, chuyên nghiệp; giải pháp nâng cao nhận thức của cộng đồng và phát huy vai trò của chính quyền địa phương.

Thực hiện được các nhóm giải pháp nêu trên, các dịch vụ CTXH đối với người nghèo sẽ được phát triển một cách chuyên nghiệp và hiệu quả, mang lại lợi ích cho người được tiếp cận và thụ hưởng.

## KẾT LUẬN

Công tác giảm nghèo là một trong những chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội của địa phương và là một nhiệm vụ quan trọng đòi hỏi sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị. Một trong những vấn đề được quan tâm trong công tác giảm nghèo là việc cung cấp và nâng cao hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo giúp người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ CTXH một cách phù hợp và hiệu quả. Do đó, mục đích của nghiên cứu này nhằm tìm ra thực trạng của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo, mô tả các dịch vụ CTXH đang cung cấp cho người nghèo và các yếu tố ảnh hưởng đến việc cung cấp các dịch vụ CTXH đối với người nghèo. Từ đó tìm ra các giải pháp nhằm đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ CTXH chuyên nghiệp và có chất lượng đối với người nghèo.

Trong phần mở đầu, luận văn đã đề cập tới tính cấp thiết và tình hình nghiên cứu của đề tài, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu và ý nghĩa luận, thực tiễn của đề tài. Chương 1, tác giả đã thao tác hóa các khái niệm công cụ; đặc điểm tâm lý, khó khăn và nhu cầu của người nghèo; chỉ ra được các loại hình dịch vụ CTXH cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến các dịch vụ CTXH đối với người nghèo; cơ sở pháp lý và một số lý thuyết áp dụng trong dịch vụ CTXH đối với người nghèo.

Trong chương 2, tác giả đã chỉ ra được bức tranh nhiều màu sắc về các dịch vụ CTXH đối với người nghèo. Các dịch vụ CTXH mà người nghèo được tiếp cận và thụ hưởng chủ yếu là các dịch vụ mang tính gián tiếp và tập trung chủ yếu vào việc đảm bảo nhu cầu cơ bản, chưa có nhiều dịch vụ hướng nâng cao năng lực cho người nghèo... cộng tác viên hay đội ngũ cán bộ kiêm nhiệm công tác giảm nghèo đã có sự nỗ lực trong việc giới thiệu, cung cấp các dịch vụ CTXH cho người nghèo tại địa bàn như dịch vụ kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách giành cho người nghèo; dịch vụ biện hộ các

chương trình, chính sách, các hoạt động cộng đồng; dịch vụ tư vấn/ tham vấn đối với người nghèo. Nhìn chung cả bốn dịch vụ đều được người nghèo đánh giá tốt. Trong đó, dịch vụ truyền thông đối với người nghèo và kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách đã được thực hiện có hiệu quả góp phần vào công tác giảm nghèo trên địa bàn thị trấn với mong muốn giúp người nghèo nhận thức được vấn đề và những khó khăn của bản thân và gia đình, từ đó có cơ hội tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ CTXH một cách phù hợp, hiệu quả, phấn đấu vươn lên thoát nghèo bền vững.

Từ thực trạng đó, làm rõ được các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng cung cấp dịch vụ CTXH đối với người nghèo đó là yếu tố về cơ chế chính sách; đặc điểm cá nhân và hoàn cảnh gia đình của bản thân người nghèo; yếu tố trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức và kinh nghiệm của nhân viên CTXH và yếu tố điều kiện kinh tế - xã hội của địa phương.

Qua đó, đề tài cũng đưa ra được một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH đối với người nghèo đó là giải pháp về mặt cơ chế, chính sách; nâng cao tính chuyên nghiệp của các dịch vụ CTXH; giải pháp xây dựng và phát triển đội ngũ nhân viên, cộng tác viên CTXH chính quy, chuyên nghiệp và giải pháp nâng cao nhận thức của cộng đồng và phát huy vai trò của chính quyền địa phương. Các nhóm giải pháp nhằm đảm bảo việc cung cấp và nâng cao hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo nói chung và tại địa bàn thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội nói riêng./.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Allahdadi F. (2011) trong bài viết “*Towards rural women’s empowerment and poverty reduction in Iran*”.
2. Bhat B.A (2011), “*Gender earnings and poverty reduction: post - communist Uzbekistan*”.
3. Báo cáo phát triển kinh tế - xã hội năm 2018 của UBND thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.
4. Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng chính sách năm 2018 tại thị trấn Quang Minh, huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội.
5. Báo cáo của Viện nghiên cứu phát triển Mekong ( MDDRI), Đánh giá tác động của chính sách giảm nghèo của thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2009- 2013
6. Trần Thị Hằng (2001), *Vấn đề giảm nghèo trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam hiện nay*, Nxb Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Hà Nội.
7. Trần Hậu, Đoàn Minh Huân (2012) , “*Phát triển dịch vụ xã hội ở nước ta đến năm 2020 - Một số lý luận và thực tiễn*”.
8. Nguyễn Hải Hữu (2005), *Cuộc chiến chống nghèo đói thực trạng và giải pháp*.
9. Nguyễn Hải Hữu (2005), *Định hướng tiếp cận giải quyết vấn đề về nghèo đói ở nước ta*.
10. Nhóm tác giả Nguyễn Thị Thái Lan, Đỗ Ngọc Bích, Chu Thị Huyền Yên (2016) “*Chuyên nghiệp hóa các dịch vụ công tác xã hội ở Việt Nam: thực trạng và nhu cầu*” tại Hội thảo khoa học quốc tế ở Tp. HCM [17].
11. Bùi Thị Xuân Mai (2014) “*Thực trạng mạng lưới dịch vụ xã hội ở Việt Nam - những khuyến nghị giải pháp*” [23]
12. Bùi Thị Xuân Mai (2012), *Giáo trình nhập môn công tác xã hội*, Nxb Lao động Xã hội, Tr14-146.

13. Trịnh Thị Ngọc Lan (2013), “*Tác động của chính sách xóa đói giảm nghèo đối với hộ nghèo do phụ nữ làm chủ*”, luận văn thạc sĩ.
14. Pande R. (2007), “*Gender, poverty and globalization in India*” .
15. Viện Khoa học Xã hội Việt Nam (VASS) (2011), *Báo cáo giảm nghèo ở Việt Nam- Thành tựu và thách thức*.
16. Viện Khoa học xã hội Việt Nam- VASS, Hà Nội, 3/2011), “*Giảm nghèo ở Việt Nam: Cơ hội và thách thức*”.
17. Viện Nghiên cứu và Tư vấn phát triển (RCD) -Bộ LĐTB&XH (2015), *Báo cáo tổng quan các nghiên cứu về giảm nghèo ở Việt Nam*.
18. (Washington, DC), “*Beyond the number: Understanding the institution for monitoring poverty reduction strategies*” (Đăng sau những con số: điều tra phân tích để giám sát chiến lược xóa đói giảm nghèo).



## II. THỰC TRẠNG NHU CẦU VÀ CÁC DỊCH VỤ CTXH ĐỐI VỚI NGƯỜI NGHÈO TRÊN ĐỊA BÀN THỊ TRẤN QUANG MINH

7. Theo Ông/bà, tình trạng nghèo/cận nghèo hiện nay của gia đình ông/bà là do những nguyên nhân nào dưới đây ? (có thể chọn nhiều phương án):

- a. Thiếu đất canh tác
- b. Thiếu vốn đầu tư sản xuất/kinh doanh
- c. Gia đình đông người ăn theo, thiếu lao động
- d. Thiếu việc làm có thu nhập
- e. Trong gia đình có người ốm đau, bệnh tật hoặc sức khỏe yếu
- f. Trong gia đình có người mắc tệ nạn xã hội
- g. Trong gia đình, có thành viên lười lao động
- h. Không có nhà ở, phải đi thuê chỗ ở
- i. Thiếu kiến thức khoa học kỹ thuật
- j. Thiếu thông tin về sản xuất, kinh doanh
- k. Thiếu kinh nghiệm làm ăn
- l. Nguyên nhân khác (ghi rõ).....

8. Để thoát nghèo, Ông/bà có nhu cầu được hỗ trợ những gì dưới đây? (có thể chọn nhiều phương án)

- a. Hỗ trợ đất canh tác
- b. Hỗ trợ vốn và phương tiện sản xuất/ kinh doanh
- c. Hỗ trợ học nghề, giới thiệu việc làm
- d. Tập huấn, cung cấp thông tin, kiến thức
- e. Trợ cấp tiền sinh hoạt hàng tháng
- f. Hỗ trợ về nhà ở
- g. Hỗ trợ chăm sóc sức khỏe
- h. Tham vấn, tư vấn về giải pháp thoát nghèo
- i. Hỗ trợ khác (ghi rõ).....

9. Ông/bà đã được truyền thông những nội dung nào dưới đây? Mức độ hiểu biết của ông/bà về những nội dung đó?

Các nội dung truyền thông	Mức độ hiểu biết			
	Không biết gì	Chỉ nghe tên	Biết qua loa	Biết rất rõ
1. Các chính sách đối với hộ nghèo, cận nghèo				
2. Quy trình, thủ tục và điều kiện được vay vốn của ngân hàng chính sách xã hội				
3. Kiến thức khoa học kỹ thuật trong trồng trọt, chăn nuôi				

4. Kiến thức, kỹ năng về khởi sự và phát triển kinh doanh, dịch vụ				
5. Thông tin về đào tạo nghề, giới thiệu việc làm				
6. Kiến thức, kỹ năng về chăm sóc sức khỏe, phòng chống bệnh tật				
7. Các mô hình phát triển kinh tế				

**10. Ông/bà được truyền thông các nội dung nói trên qua những hình thức nào dưới đây? ( có thể chọn nhiều phương án)**

- Qua hệ thống loa truyền thanh
- Từ thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo
- Từ các hội nghị, lớp tập huấn
- Từ các cuộc họp dân,
- Từ các buổi sinh hoạt CLB
- Từ các buổi thăm tại nhà của cán bộ thị trấn
- Khác: (ghi rõ).....

**11. Ai là người đã truyền thông các nội dung nói trên cho ông/bà?**

- Cán bộ Hội Nông dân,
- Cán bộ Hội phụ nữ
- Cán bộ Lao động TB&XH thị trấn
- Cán bộ tổ dân phố
- Các phòng ban cấp huyện
- Khác (ghi rõ).....

**12. Ông/bà đã được thụ hưởng những chính sách, chương trình giảm nghèo nào đây? Mức độ thường xuyên được hưởng các chính sách đó?**

Các chính sách, chương trình, dự án dành cho người nghèo, cận nghèo	Mức độ thường xuyên			
	Chưa bao giờ được hưởng	Chỉ được duy nhất 1 lần	Được hưởng vài lần (2-3 lần)	Thường xuyên được hưởng
1. Các chương trình, chính sách hỗ trợ vay vốn				
2. Các chương trình, chính sách về y tế				
3. Các chương trình, chính sách về giáo dục				
4. Các chương trình, chính sách về nhà ở				
5. Các chương trình, chính sách về đào tạo nghề, giới thiệu việc làm.				

6. Chính sách khác (ghi rõ).....				
----------------------------------	--	--	--	--

**13. Ai là người đã giới thiệu/hỗ trợ ông/bà được hưởng/ tiếp cận những chương trình, chính sách trên? (có thể chọn nhiều phương án)**

- Cán bộ Lao động thương binh - Xã hội
- Thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo
- Tổ trưởng tổ dân phố
- Tổ trưởng tổ vay vốn
- Cán bộ hội Phụ nữ
- Cán bộ Hội Nông dân
- Cán bộ hội Người cao tuổi
- Khác (ghi rõ):.....

**14. Trong quá trình tiếp cận các chính sách, chương trình, dự án nói trên, ông bà gặp những khó khăn, bất cập gì dưới đây?**

- Thủ tục hồ sơ rườm rà, khó hiểu
- Cán bộ ngân hàng gây khó dễ
- Cán bộ tổ vay vốn không quan tâm, tạo điều kiện
- Bình xét hộ nghèo cho vay vốn không khách quan, có thiên vị
- Vốn vay không đủ, không đáp ứng nhu cầu sử dụng
- Thời gian vay vốn ngắn, không đủ để đầu tư sản xuất/kinh doanh
- Chương trình dạy nghề không phù hợp
- Không gặp khó khăn, bất cập gì
- Khác (ghi rõ).....

**15. Khi ông/bà gặp khó khăn, bất cập nói trên, ai là người đã giúp ông bà giải quyết những khó khăn, bất cập đó để được hưởng các chính sách, chương trình, dự án**

- Cán bộ Lao động thương binh - Xã hội
- Thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo
- Tổ trưởng tổ dân cư
- Tổ trưởng tổ vay vốn
- Cán bộ hội Phụ nữ
- Cán bộ Hội Nông dân
- Cán bộ hội Người cao tuổi
- Khác (ghi rõ):.....

**16. Ông/bà có được cán bộ ở địa phương tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ để giảm nghèo, phát triển kinh tế không? Mức độ thường xuyên ?**

Các hoạt động tham vấn, tư vấn	Mức độ thường xuyên			
	Chưa	Hiếm	Thỉnh	Thường

	bao giờ	khi	thoảng	xuyên
1. Cùng các thành viên trong gia đình xác định các vấn đề mà gia đình đang phải đối mặt				
2. Cùng các thành viên trong gia đình phân tích, tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến nghèo/cận nghèo				
3. Giúp hộ nhân ra được điểm mạnh, điểm yếu của gia đình				
4. Cùng các thành viên trong gia đình xác định các nguồn lực hỗ trợ cho gia đình				
5. Cùng các thành viên trong gia đình tìm ra phương án để giảm nghèo/thoát nghèo và lựa chọn phương án tối ưu				
6. Cùng các thành viên trong gia đình lập kế hoạch thực hiện phương án giảm nghèo/thoát nghèo				
7. Hỗ trợ gia đình triển khai kế hoạch giảm nghèo/thoát nghèo				
8. Cùng các thành viên trong gia đình lượng giá các hoạt động đã triển khai				

**17. Ai là người đã cùng gia đình ông/bà thực hiện các hoạt động tư vấn, tham vấn nói trên**

- a. Cán bộ Lao động thương binh - Xã hội
- b. Thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo
- c. Tổ trưởng tổ dân phố
- d. Cán bộ hội Phụ nữ
- e. Cán bộ Hội Nông dân
- f. Khác (ghi rõ):.....

**18. Ông/bà đã được hỗ trợ để tham gia các hoạt động cộng đồng nào dưới đây?**

- a. Tham gia các tổ chức, đoàn thể ở địa phương
- b. Đóng góp ý kiến trong các cuộc họp dân
- c. Tham gia ý kiến vào các dự án phát triển cộng đồng
- d. Tham gia các phong trào thi đua tại địa phương.
- e. Tham gia các câu lạc bộ có nội dung phát triển kinh tế gia đình

- f. Chưa từng được hỗ trợ tham gia
- g. Hỗ trợ khác (ghi rõ).....

**19. Ai là người hỗ trợ ông/bà tham gia các hoạt động cộng đồng nói trên?**

- a. Cán bộ Lao động thương binh - Xã hội
- b. Thành viên ban chỉ đạo giảm nghèo
- c. Tổ trưởng tổ dân cư
- d. Tổ trưởng tổ vay vốn
- e. Cán bộ hội Phụ nữ
- f. Cán bộ Hội Nông dân
- g. Cán bộ hội Người cao tuổi
- h. Thành viên ban chủ nhiệm câu lạc bộ
- i. Khác (ghi rõ):.....

**20. Ông/bà đánh giá như thế nào về các dịch vụ công tác xã hội mà ông/bà đã được tiếp cận/thụ hưởng?**

Các dịch vụ CTXH	Mức độ hài lòng			
	Rất hài lòng	Hài lòng	Tương đối hài lòng	Không hài lòng
1. Truyền thông đối với người nghèo				
2. Kết nối các nguồn lực, chương trình, chính sách				
3. Biện hộ các chương trình, chính sách, sự tham gia các hoạt động cộng đồng				
4. Tư vấn/tham vấn đối với người nghèo				

**21. Ông/bà có đề xuất gì với chính quyền địa phương, các ngành, đoàn thể để các dịch vụ CTXH đáp ứng tốt hơn nhu cầu, nguyện vọng của người nghèo?**

.....

.....

.....

*Xin chân thành cảm ơn ông/bà đã cung cấp thông tin!*



## PHỤ LỤC 2

### PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU 1

*(Dành cho Lãnh đạo quản lý, cán bộ nhân viên cung cấp dịch vụ CTXH)*

Xin chào anh/chị. Tên tôi là Đỗ Thị Tuyền. Hiện nay, tôi đang tiến hành khảo sát để làm luận văn với đề tài “Dịch vụ công tác xã hội (CTXH) đối với người nghèo”. Mục đích của việc khảo sát nhằm tìm hiểu và đánh giá thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo; tìm hiểu đặc điểm của các dịch vụ này cũng như mức độ đáp ứng mong đợi, nhu cầu cho hộ nghèo; tìm hiểu và đánh giá việc tổ chức và quản lý các dịch vụ này; tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả các dịch vụ công tác xã hội (CTXH) đối với người nghèo.

Ý kiến của anh/chị rất hữu ích đối với tôi. Tôi xin đảm bảo mọi thông tin do chị cung cấp sẽ được giữ kín dưới dạng khuyết danh và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn!

#### **I. Thông tin về người trả lời:**

Họ và tên:.....Tuổi:.....Giới tính:.....

Chức vụ:.....

Trình độ chuyên môn được đào tạo.....

Ngành đào tạo.....

Thời gian công tác tại UBND thị trấn:.....

#### **II. Nội dung phỏng vấn:**

1. Xin anh/chị cho biết: Người nghèo trên địa bàn thị trấn được tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ CTXH nào?

2. Các dịch vụ CTXH mà tổ chức, cơ quan đang cung cấp có đáp ứng được nhu cầu của người nghèo hay không? Vì sao? Trong trường hợp không đáp ứng được nhu cầu thì anh/chị đã làm gì? Vai trò cầu nối được thực hiện như thế nào?

3. Anh/chị đánh giá như thế nào về các dịch vụ CTXH mà tổ chức đang cung cấp tới người nghèo trên địa bàn?

4. Theo anh/chị người nghèo họ đánh giá như thế nào về chất lượng các dịch vụ mà cơ quan đang cung cấp?

5. Xin anh/chị cho biết có những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng của dịch vụ CTXH mà tổ chức cơ quan đang cung cấp tới người nghèo?

6. Theo anh/chị, các dịch vụ CTXH mà tổ chức, cơ quan đang cung cấp cho người nghèo có ưu điểm và hạn chế, khó khăn gì?

7. Anh/chị có đề xuất nào nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng, hiệu quả của các dịch vụ CTXH đối với người nghèo?

***Chân thành cảm ơn anh/chị đã cung cấp thông tin!***

## PHỤ LỤC 3

### PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU 2

*(Dành cho người nghèo )*

Xin chào ông/bà. Tên tôi là Đỗ Thị Tuyền. Hiện nay, tôi đang tiến hành khảo sát để làm luận văn với đề tài “Dịch vụ công tác xã hội (CTXH) đối với người nghèo”. Mục đích của việc khảo sát nhằm tìm hiểu và đánh giá thực trạng dịch vụ CTXH đối với người nghèo; tìm hiểu đặc điểm của các dịch vụ này cũng như mức độ đáp ứng mong đợi, nhu cầu cho hộ nghèo; từ đó tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả các dịch vụ công tác xã hội (CTXH) đối với người nghèo trên địa bàn thị trấn.

Ý kiến của ông/bà rất hữu ích đối với tôi. Tôi xin đảm bảo mọi thông tin do chị cung cấp sẽ được giữ kín dưới dạng khuyết danh và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn!

#### **I. Thông tin về người nghèo:**

Họ và tên: ..... Tuổi: .....Giới tính: .....

Trình độ học vấn:..... Trình độ chuyên môn:.....

Thuộc diện hộ:.....

#### **II. Nội dung phỏng vấn:**

1. Ông/bà cho biết hiện nay, hộ gia đình của ông/bà có những khó khăn và nhu cầu gì?

2. Ông/bà đã được tiếp cận các dịch vụ công tác xã hội nào đối với người nghèo?

3. Ông/bà đánh giá như thế nào về dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại địa phương và hiệu quả đem lại cho người nghèo từ các dịch vụ đó là gì?

4. Ông/bà cho biết những khó khăn gặp phải trong quá trình tiếp cận các

dịch vụ công tác xã hội tại địa phương?

5. Ông/bà có nhận xét như thế nào về khả năng làm việc của các cán bộ thực hiện chính sách giảm nghèo tại địa phương mà ông/bà đã được tiếp xúc?

6. Trong các dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại địa phương mà ông/bà được tiếp cận thì dịch vụ nào mang lại hiệu quả nhất đối với các thành viên trong hộ của ông bà? Vì sao?

7. Theo ông/bà những yếu tố nào đã ảnh hưởng đến việc tiếp cận và thụ hưởng các dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại địa phương của ông/bà?

8. Ông/bà có đề xuất hay mong muốn gì với cơ quan có thẩm quyền để nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ công tác xã hội đối với người nghèo tại địa phương?

***Chân thành cảm ơn ông/bà đã cung cấp thông tin!***