

Vai trò và nội dung CỦA VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI CỘNG ĐỒNG

TS TRẦN VĂN CHIẾN*

1. Vai trò cung cấp dịch vụ tại cộng đồng

Những thành tựu đạt được về tăng trưởng kinh tế, phát triển văn hoá - xã hội trong công cuộc đổi mới đã làm thay đổi căn bản cuộc sống của mỗi gia đình Việt Nam. Nhu cầu mọi mặt của các gia đình đã tăng lên, ngày càng phong phú, đa dạng và phức tạp hơn trước. Sự phát triển của các dịch vụ gia đình là một tất yếu khách quan khi nền kinh tế đã phát triển với một trình độ nhất định. Các dịch vụ đã góp phần giải quyết nhiều vấn đề khi gia đình không thể tự đáp ứng được hoặc cần dành thời gian vào các hoạt động học tập, công tác, vui chơi giải trí...

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng cả về vật chất và tinh thần của gia đình, cần có một chiến lược phát triển các dịch vụ gia đình và cộng đồng tương ứng. Dự thảo Chiến lược gia đình Việt Nam giai đoạn 2006-2010 đã xác định mục tiêu chung là *xây dựng gia đình no ấm, bình đẳng, tiến bộ, hạnh phúc, bền vững*. Dự thảo đề ra 8 giải pháp, trong đó dịch vụ gia đình và cộng đồng là một trong những giải pháp quan trọng.

Theo Ngân hàng thế giới, *dịch vụ* (nói chung) là *một loại hình hoạt động cá nhân và xã hội*. Dịch vụ không phải là hoạt động sản xuất, cũng không phải là hoạt động tiêu dùng mà chính là *hoạt động trao đổi, bao gồm cả phân phối sản phẩm để tiêu dùng*. *Dịch vụ xã hội* gồm "những chi tiêu về y tế, giáo dục, nhà ở, phúc lợi, bảo hiểm xã hội và các tiện nghi giải trí cho cộng đồng. Bao gồm những khoản trợ cấp gia đình,

phụ nữ sinh đẻ và trẻ em, người già, người mất sức; chi phí về những dịch vụ phúc lợi, bảo vệ môi trường, cấp nước,...

Nhu cầu dịch vụ gia đình là tình trạng nhân sinh, trong đó gia đình với tư cách là nhóm xã hội và thiết chế xã hội cơ bản, đòi hỏi được phân phối hoặc trao đổi vật chất, hàng hoá, tri thức... nhằm sinh tồn và phát triển các thành viên và cả gia đình, cũng như toàn xã hội.

Trong hai năm 2003-2004, Viện khoa học dân số, gia đình và trẻ em (Ủy ban dân số, gia đình và trẻ em) đã triển khai đề tài *Nhu cầu dịch vụ gia đình Việt Nam trong thời kỳ đổi mới*. Trong đề tài này, *dịch vụ gia đình* được hiểu là các dịch vụ cho gia đình, đáp ứng nhu cầu của gia đình. Theo đó, dịch vụ gia đình là một phân hệ của thị trường, là tổng thể các công việc cung ứng về phương tiện, nguyên liệu, kiến thức..., đảm bảo chức năng cơ bản của gia đình, như hoạt động sản xuất kinh doanh (SXKD), giáo dục, chăm sóc sức khoẻ, nội trợ gia đình, KHHGD, di lại, giải trí,... Đề tài phân tích thực trạng nhu cầu dịch vụ gia đình trong thời kỳ đổi mới; đề xuất khuyến nghị nhằm đáp ứng nhu cầu và nâng cao năng lực tiếp cận dịch vụ gia đình cho mỗi gia đình. Kết quả của đề tài là luận cứ khoa học để tổ chức và quản lý các dịch vụ gia đình nhằm cải thiện và từng bước nâng cao chất lượng cuộc sống gia đình nói riêng và chất lượng dân số Việt Nam nói chung.

2. Nhu cầu dịch vụ cơ bản của các gia đình

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong lĩnh vực SXKD, những loại dịch vụ mà các hộ gia đình có nhu cầu cao, như vay vốn (21,7%), cung cấp nguyên vật

* Viện trưởng Viện khoa học DS, GD và TE, Ủy ban DS, GD và TE

liệu (18,3%), thông tin giá cả thị trường (16,3%) thường là những loại dịch vụ quyết định đầu vào, đầu ra và hiệu quả kinh doanh. Các dịch vụ chuyển giao kỹ thuật - công nghệ (KT-CN), cung cấp nhân lực đã qua đào tạo chiếm tỷ lệ còn thấp (5,3%). Điều đó không chỉ phản ánh qui mô SXKD của các hộ gia đình còn nhỏ mà còn phản ánh trình độ KT-CN trong SXKD còn lạc hậu. Nhìn chung, nhu cầu dịch vụ SXKD của các hộ gia đình đã được đáp ứng (nhu cầu vay vốn là 80%, cung cấp nguyên vật liệu là 100%), nhưng dịch vụ thông tin giá cả thị trường chỉ đáp ứng được gần 60% nhu cầu. Việc đáp ứng nhu cầu dịch vụ thông tin về cách thức nâng cao hiệu quả SXKD, chuyển giao KT-CN chiếm tỷ lệ từ 25% đến dưới 50%. Trong khi đó, các loại dịch vụ khác lại chiếm tỷ lệ khá cao, từ gần 70% - 100%. Thực trạng đó phản ánh năng lực tiếp cận các loại dịch vụ của hộ gia đình và năng lực cung cấp loại hình dịch vụ. Nếu như các cơ sở dịch vụ nhà nước chiếm ưu thế về đầu vào SXKD như: vay vốn, chuyển giao KT-CN, thông tin về cách thức nâng cao hiệu quả chất lượng SXKD, dịch vụ đầu ra như thông tin giá cả thị trường và các dịch vụ tạo điều kiện cho sự hoạt động SXKD như phòng chống cháy nổ và tư vấn pháp luật, thì các cơ sở dịch vụ tư nhân lại có ưu thế vượt trội ở các dịch vụ đầu vào như: cung cấp nhân lực lao động phổ thông, cung cấp nhân lực đã qua đào tạo, cung cấp nguyên vật liệu, phương tiện SXKD, dịch vụ đầu ra như: tiêu thụ sản phẩm, các dịch vụ tạo điều kiện như bảo quản, sửa chữa và vận chuyển. Các cơ sở dịch vụ của tập thể có vai trò không đáng kể trong việc cung cấp các dịch vụ SXKD, (từ 0,3% đến 10%). Điều đó khẳng định vai trò quan trọng và chất lượng cung cấp dịch vụ của các cơ sở nhà nước. Ngược lại, các cơ sở nhà nước khó có thể tổ chức linh hoạt khi cung ứng loại dịch vụ mà tư nhân có ưu thế.

Trong lĩnh vực học tập của con cái, kết quả điều tra cho thấy, nhu cầu của các gia đình thường gắn liền với việc nâng cao chất lượng học tập như học thêm văn hoá ở trường (48%), học thêm các môn năng khiếu (31,7%). Riêng nhu cầu thuê gia sư chiếm tỷ lệ thấp

(18,3%). Nguyên nhân không chỉ bởi thu nhập mà còn bởi chất lượng của dịch vụ. Nếu như các cơ sở tư nhân có ưu thế ở các dịch vụ nhằm giảm chi phí thời gian, như đưa đón và trông nom tại nhà, thì ngược lại, các cơ sở nhà nước lại là nhà cung cấp chủ yếu những dịch vụ liên quan đến việc nâng cao chất lượng học tập. Khả năng người dân tiếp cận với các dịch vụ trong lĩnh vực học tập của con cái là tương đối dễ dàng.

Phần lớn các gia đình sử dụng hai loại dịch vụ trên đều đánh giá cao hiệu quả mà nó mang lại. Các cơ sở cung cấp dịch vụ còn hạn chế trong việc cung cấp thông tin, tư vấn và cơ chế khuyến khích. Lý do chủ yếu khiến người dân ít có nhu cầu sử dụng các dịch vụ SXKD là thông tin về các dịch vụ chưa thường xuyên đến được với người dân và giá cả chưa phù hợp với thu nhập.

3. Nội dung cung cấp dịch vụ tại cộng đồng

Dịch vụ gia đình và cộng đồng được hình thành và phát triển dựa trên các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước. *Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm (2001-2010)* đưa ra định hướng phát triển các ngành kinh tế và các vùng nói chung, các ngành dịch vụ nói riêng. Trong đó có nêu:

"Phát triển thương mại, nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động để mở rộng thị trường trong nước và hội nhập quốc tế có hiệu quả. Hình thành các trung tâm thương mại lớn, các chợ nông thôn, nhất là ở miền núi, bảo đảm cung cấp một số sản phẩm thiết yếu cho vùng sâu, vùng xa và hải đảo; tạo thuận lợi cho việc tiêu thụ nông sản. Phát triển thương mại điện tử. Nhà nước, các hiệp hội, các doanh nghiệp phối hợp tìm kiếm, mở rộng thị trường cho sản phẩm Việt Nam..."

Phát triển mạnh các dịch vụ kỹ thuật, dịch vụ tư vấn, dịch vụ phục vụ đời sống, đáp ứng nhu cầu đa dạng trong sản xuất kinh doanh và đời sống xã hội.

Toàn bộ các hoạt động dịch vụ tính theo giá trị gia tăng đạt nhịp độ tăng trưởng bình quân 7-8%/năm và đến 2010 chiếm 42-43% GDP, 26-27% tổng số lao động".

Về các dịch vụ xã hội, Đảng ta chủ trương phát triển giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ, phát triển văn hoá, xã hội, bao gồm: Phát triển văn

hoá, nghệ thuật, thông tin, thể dục thể thao; Dân số và việc làm; Xoá đói, giảm nghèo; Tiến lương và thu nhập; Phát triển sự nghiệp chăm sóc và bảo vệ sức khoẻ nhân dân; Đấu tranh phòng, chống tệ nạn xã hội và bệnh dịch AIDS.

Ủy ban dân số, gia đình và trẻ em đang tiến hành xây dựng Dự án *Phát triển các dịch vụ gia đình và cộng đồng giai đoạn 2006-2010*. Chiến lược đề ra là: xây dựng, củng cố và nâng cao chất lượng hệ thống dịch vụ gia đình và cộng đồng đến tận cơ sở; tạo điều kiện cho mọi gia đình tiếp cận được với kiến thức pháp luật, văn hoá, y tế, giáo dục, khoa học kỹ thuật và phúc lợi xã hội. Các mục tiêu cụ thể của Dự án là:

- Tiếp tục hoàn thiện chất lượng của các trung tâm tư vấn hiện có, nâng cao chất lượng của các tổ hoà giải, hình thành dịch vụ tư vấn qua điện thoại.

- Xây dựng các trung tâm tư vấn về pháp luật, hôn nhân và gia đình, y tế, văn hoá, giáo dục, phát triển sản xuất và tiêu thụ sản phẩm ở các khu dân cư nhằm đáp ứng nhu cầu của các gia đình.

- Xây dựng một số loại hình dịch vụ gia đình và cộng đồng như giáo dục gia đình, chăm sóc sức khoẻ tại nhà, dịch vụ khoa học kỹ thuật, thể dục thể thao, văn hoá văn nghệ và các loại dịch vụ phục vụ sinh hoạt gia đình, cứu trợ nạn nhân của bạo lực gia đình.

- Củng cố và nâng cao hệ thống các trường mầm non, quan tâm các loại hình bán công và tư thục, xây dựng và thực hiện các mô hình chăm sóc người cao tuổi, người tàn tật hoặc người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

- Củng cố và hoàn thiện hệ thống các nhà văn hoá ở các địa phương; chú ý thường xuyên đưa các nội dung hoạt động của nhà văn hoá gắn với các nội dung tuyên truyền giáo dục về gia đình.

Một số tiểu dự án sẽ được thực hiện nhằm củng cố và phát triển các mạng lưới dịch vụ gia đình và cộng đồng, như mạng lưới *dịch vụ y tế cộng đồng; tư vấn KHHGD; giáo dục cộng đồng; chăm sóc người già, chăm sóc người tàn tật, chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt; giao thông, vận chuyển hành khách nông thôn và miền núi*. Một số dịch vụ mới dành cho gia đình sẽ hình thành và phát triển thông qua một số

tiểu dự án, như mạng lưới dịch vụ tư vấn sản xuất và tiêu dùng; tư vấn pháp luật và hoà giải; tư vấn giáo dục gia đình, tư vấn văn hoá-thể thao-du lịch; tư vấn khoa học kỹ thuật, tư vấn sinh hoạt gia đình; an ninh, an toàn xã hội, chống bạo lực gia đình.

4. Mục tiêu xây dựng, phát triển dịch vụ gia đình và cộng đồng

Mục tiêu tổng quát của giai đoạn 2001-2005 trong *Kế hoạch phát triển kinh tế- xã hội 5 năm (2001-2005)* là: *"Tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững; ổn định và cải thiện đời sống nhân dân. Chuyển dịch mạnh cơ cấu kinh tế, cơ cấu lao động theo hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá. Nâng cao rõ rệt hiệu quả và sức cạnh tranh của nền kinh tế. Mở rộng kinh tế đối ngoại. Tạo chuyển biến mạnh về giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ, phát huy nhân tố con người. Tạo nhiều việc làm; cơ bản xoá đói, giảm số hộ nghèo; đẩy lùi các tệ nạn xã hội. Tiếp tục tăng cường kết cấu hạ tầng kinh tế, xã hội; hình thành một số bước quan trọng thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Giữ vững ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội, bảo vệ vững chắc độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ và an ninh quốc gia"*.

Trong năm 2005 - năm cuối cùng thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm (2001-2005), cần lưu ý các định hướng và nhiệm vụ trực tiếp đối với dịch vụ nói chung, dịch vụ gia đình nói riêng, đó là:

- Chuyển dịch cơ cấu kinh tế, cơ cấu lao động theo hướng tăng tỷ lệ công nghiệp và dịch vụ, tăng nhanh hàm lượng công nghệ trong sản phẩm.

- Tiếp tục đổi mới và lành mạnh hoá hệ thống tài chính - tiền tệ, tăng tiềm lực và khả năng tài chính quốc gia, thực hành triệt để tiết kiệm;... phát triển thị trường vốn đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

- Tiếp tục đổi mới, tạo chuyển biến cơ bản, toàn diện về phát triển giáo dục và đào tạo, khoa học và công nghệ; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực với cơ cấu hợp lý; triển khai thực hiện chương trình phổ cập trung học cơ sở; ứng dụng nhanh các công nghệ tiên tiến, hiện đại, từng bước phát triển kinh tế tri thức.

- Giải quyết có hiệu quả những vấn đề xã hội bức xúc... Phát triển mạnh văn hoá, thông tin, y tế và thể

dục thể thao; nâng cao mức sống vật chất và tinh thần của nhân dân.

Để đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu về dịch vụ của các gia đình và cộng đồng, cần nghiên cứu nhu cầu dịch vụ cũng như năng lực cung cấp của các thành phần kinh tế. Việc tìm hiểu nhu cầu tiếp cận các loại hình dịch vụ gia đình sẽ giúp xác định được một cách chính xác, cụ thể nội dung các loại hình dịch vụ. Trên cơ sở đó có thể đưa ra các cơ chế dịch vụ thích hợp nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Cụ thể là:

Đối với khách hàng là các gia đình và cộng đồng, cần nghiên cứu nhu cầu tiếp cận và năng lực tiếp cận các dịch vụ của các gia đình và cộng đồng như: loại hình nhu cầu dịch vụ gia đình; phân tích cơ cấu nhu cầu liên quan đến nội dung; thực trạng về việc sử dụng các loại hình dịch vụ gia đình của các hộ gia đình.

Đối với nhà cung cấp dịch vụ là các cá nhân, Nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội trong và ngoài nước, cần nghiên cứu năng lực đáp ứng các nhu cầu dịch vụ gia đình của cộng đồng trên cơ sở phân tích cơ cấu, quy mô các dịch vụ gia đình, hệ thống cung cấp thông tin cho các hộ gia đình, năng lực của người cung cấp dịch vụ, khả năng phát triển các loại hình dịch vụ gia đình, quan hệ giữa người cung cấp dịch vụ và hộ gia đình, cơ chế khuyến khích khách hàng. Trên cơ sở đó, tìm hiểu những điều kiện thuận lợi cũng như khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu dịch vụ gia đình ở cả 3 cấp độ: cá nhân, nhóm xã hội và xã hội; từ năng lực tiếp cận các dịch vụ của các cá nhân, các hộ gia đình đến việc tổ chức, quản lý các hoạt động dịch vụ gia đình, hoạt động của các cơ sở dịch vụ và chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước đối với việc phát triển các dịch vụ gia đình. Đó chính là những luận chứng khoa học nhằm để ra các giải pháp nâng cao chất lượng các dịch vụ gia đình, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của gia đình Việt Nam trong quá trình CNH, HĐH đất nước.

1, 2. ĐCS Việt Nam: *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX*, CTQG, H, 2001, tr.177-179, 261-262.

MỘT SỐ VẤN ĐỀ...

(Tiếp theo trang 55)

Trước những đổi thay của hoàn cảnh khách quan và chủ quan, Nghị quyết Đại hội IX tiếp tục xác định XDD là nhiệm vụ then chốt. Vì vậy, cùng với việc đổi mới phương thức lãnh đạo của Đảng nói chung và XDD về chính trị, tư tưởng, tổ chức cần phải nhấn mạnh vấn đề xây dựng phương thức lãnh đạo và phong cách công tác, tăng cường rèn luyện đạo đức cho cán bộ đảng viên¹¹. Chỉ có như vậy, chúng ta mới có thể nâng cao sức chiến đấu của Đảng, đáp ứng với yêu cầu của thời kỳ mới - thời kỳ hội nhập và phát triển.

1. ĐCS Việt Nam: *Văn kiện Hội nghị lần thứ 9 BCH TƯ (Khóa IX)*, CTQG, H, 2004, tr. 140-141

2. Hồ Chí Minh Toàn tập, T.12, CTQG, H, 1996, tr. 557-558

3, 5. Sđd, T.8, tr.492, 493

4. Sđd, T.10, tr.306

6. Xem: Bộ khoa học công nghệ và môi trường - Viện dự báo chiến lược khoa học và công nghệ: *Việt Nam tầm nhìn đến năm 2020*, CTQG, H, 1995

7, 8, 9, 10. Sđd, T.5, tr.236, 234-235, 252-253

11. Không riêng ở Việt Nam, hiện nay ĐCS Trung Quốc cũng rất chú ý vấn đề tăng cường năng lực lãnh đạo, đáp ứng với những yêu cầu và đòi hỏi mới, ĐCS Trung Quốc đề ra 8 kiên trì và 8 phản đối (8 xây - 8 chống).

-*Tám kiên trì là*: Giải phóng tư tưởng; Thực sự cầu thị; Liên hệ với quần chúng; Thực hiện nghiêm nguyên tắc tập trung dân chủ; Giữ nghiêm kỷ luật Đảng; Liêm khiết; Gian khổ phấn đấu; Dùng người hiền tài;

-*Tám phản đối là*: Chống trì trệ; Xa rời thực tế; Chủ nghĩa hình thức quan liêu; Dân chủ hình thức; Tự do chủ nghĩa; Thu vén cá nhân; Chủ nghĩa hưởng thụ; Dùng người tùy tiện theo cảm tính riêng. Dẫn theo Âu Dương Tùng: Bài nói chuyện tại buổi làm việc giữa Ban Tổ chức Trung ương ĐCS Trung Quốc với đoàn công tác của Việt Nam thuộc Ban chủ nhiệm đề tài KX03 (Xây dựng Đảng trong điều kiện mới) ngày 15-12-2003 tại Bắc Kinh (Trung Quốc).