

Số: **32** /BC-TBTT

Hà Nội, ngày **29** tháng **11** năm 2021

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả 02 năm triển khai công tác truyền thông, công nghệ phòng, chống dịch COVID-19**

Tiểu ban Truyền thông báo cáo kết quả 02 năm triển khai công tác truyền thông, công nghệ phòng, chống dịch COVID-19 như sau:

#### **I. Kết quả thực hiện**

##### **1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo**

- Từ đầu dịch đến nay, Bộ Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo định hướng, điều tiết thông tin, tuyên truyền phòng, chống dịch bệnh COVID-19 trên báo chí và trên các nền tảng số, đảm bảo tuyên truyền kịp thời, chính xác về tình hình, các quan điểm, chỉ đạo, giải pháp chống dịch hiệu quả của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Quốc gia; duy trì tỷ lệ tin, bài liên quan đến các giải pháp ổn định kinh tế, sản xuất kinh doanh ở mức cao; hạn chế đến mức thấp nhất tỷ lệ tin, bài gây hoang mang, bảo đảm phát hiện, uốn nắn, chấn chỉnh và xử lý kịp thời thông tin thiếu chuẩn xác, chưa kiểm chứng; hỗ trợ, hướng dẫn các địa phương triển khai tốt các nền tảng phục vụ công tác phòng, chống dịch; phát triển và triển khai ứng dụng công nghệ thống nhất của Ban Chỉ đạo Quốc gia PC-COVID; triển khai cài đặt âm thông báo, nhắn tin tuyên truyền về công tác phòng, chống dịch đến các thuê bao trên địa bàn một số tỉnh, thành phố; tiếp nhận và xử lý, trả lời phản ánh của người dân qua các tổng đài; thúc đẩy triển khai sóng di động phục vụ giảng dạy và học tập trực tuyến.

Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, định hướng công tác truyền thông phòng, chống dịch COVID-19, cụ thể: văn bản số 1631/BTTTT-CBC ngày 20/5/2021 gửi Bộ trưởng Bộ Y tế, Phó Trưởng ban thường trực BCD Quốc gia về phòng chống dịch Covid-19 về phối hợp điều chỉnh cung cấp thông tin cho báo chí về phòng chống dịch Covid-19, đảm bảo quy định quyền riêng tư cá nhân, hiệu quả phòng chống dịch, giữ trạng thái chủ động, không chủ quan, lơ là phòng chống dịch của người dân; văn bản số 2764/BTTTT-CBC ngày 23/7/2021 về tăng cường kỷ luật truyền thông phòng, chống dịch bệnh COVID-19; văn bản số 2765/BTTTT-PTTH&TTĐT ngày

23/7/2021 về tăng cường xử lý tin giả, sai sự thật về COVID-19 trên mạng; văn bản số 3082/BTTTT-CBC về tăng cường hướng dẫn phòng, chống dịch COVID-19; văn bản số 3831/BTTTT-CBC về thống nhất, phối hợp tốt hơn nữa trong công tác truyền thông chính sách phòng, chống dịch.

- Từ đầu năm 2020, khi dịch COVID-19 bắt đầu bùng phát, Bộ Thông tin và Truyền thông đã vào cuộc, trực tiếp chỉ đạo thực hiện công tác tuyên truyền, quyết liệt thực hiện tốt đợt cao điểm phòng, chống dịch COVID-19 với tinh thần “chống dịch như chống giặc”, đồng thời tuyên truyền thực hiện có hiệu quả các biện pháp cấp bách phòng, chống dịch theo Chỉ thị 15 và 16/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ, triệt để thực hiện phương châm đi từng ngõ, gõ từng nhà, rà từng đối tượng. Tuyên truyền, hướng dẫn các triệu chứng của bệnh COVID-19 rộng rãi trong cộng đồng trên phương tiện thông tin đại chúng, qua tổ COVID-19 cộng đồng,... Bước đầu đã đạt được nhiều thành tích chống dịch hiệu quả.

- Bộ Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo cơ quan chuyên môn theo dõi nắm dư luận trên báo chí nước ngoài về tình hình chống dịch ở Việt Nam, tổng hợp dư luận quốc tế và kinh nghiệm thế giới ứng phó với đại dịch COVID-19; xây dựng Trang “Thông tin về dịch bệnh COVID-19” trên Facebook, trung bình một tháng thu hút gần 80.000 người tiếp cận, 14.000 lượt tương tác; chỉ đạo có hiệu quả thông tin về quảng bá hình ảnh quốc gia trên báo chí đối ngoại liên quan đến nỗ lực của Việt Nam trong phòng, chống dịch cũng như các biện pháp xử lý hậu COVID-19. Năm 2020, Việt Nam được đánh giá là “hình mẫu” trong công tác phòng, chống dịch trên thế giới, được quốc tế đánh giá cao trong việc phản ứng với tình hình dịch bệnh.

- Thực hiện nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 1438/QĐ-TTg ngày 25/8/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo quốc gia phòng, chống dịch COVID-19, trong đó Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông, Trưởng Tiểu ban Truyền thông đã ban hành các kế hoạch truyền thông, chỉ đạo, định hướng công tác thông tin, tuyên truyền.

Vào giai đoạn dịch cao điểm nhất của đợt dịch 4, Tiểu ban Truyền thông đã bám sát quan điểm, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo Quốc gia về phòng, chống dịch COVID-19, chỉ đạo sát sao báo chí thông qua các Kế hoạch tuần, định hướng báo chí, truyền thông. Tiểu ban Truyền thông đã ban hành và triển khai Kế hoạch chung và các Kế hoạch tuần với các thông điệp truyền thông cụ thể: “*Bình tĩnh sống để chống dịch lâu dài*” (Kế hoạch số 02/KH-TBTT ngày 02/9/2021); “*Thích ứng an toàn để trở lại cuộc sống bình thường mới*” (Kế hoạch số 04/KH-TBTT ngày 06/9/2021); “*Phòng*

*dịch tốt, giám sát hiệu quả, công nghệ thống nhất*” (Kế hoạch số 08/KH-TBTT ngày 15/9/2021); “*Xét nghiệm là then chốt, vắc-xin là căn cơ để thích ứng an toàn có kiểm soát*” (Kế hoạch số 13/KH-TBTT ngày 22/9/2021); “*Trên dưới một lòng, kiểm soát dịch thành công, phục hồi kinh tế-xã hội*” (Kế hoạch số 18/KH-TBTT ngày 30/9/2021) và Kế hoạch giai đoạn “*Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19*” (Kế hoạch số 23/KH-TBTT ngày 12/10/2021) chỉ đạo báo chí, truyền thông nắm rõ, tuyên truyền hiệu quả về giai đoạn “*bình thường mới*” khi Chính phủ ban hành Nghị quyết số 128.

- Đề thống nhất chỉ đạo công tác truyền thông phòng, chống dịch COVID-19 trên toàn quốc, tăng cường hơn nữa hiệu quả chỉ đạo thông tin, báo chí, ngày 28/10/2021, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông, Trưởng Tiểu ban Truyền thông có văn bản số 27/TBTT đề nghị Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch COVID-19 các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thành lập Tiểu ban Truyền thông của địa phương và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ 01 tuần/lần. Tiểu ban Truyền thông, Ban Chỉ đạo Quốc gia tăng cường phối hợp với Tiểu ban Truyền thông các tỉnh, thành phố, có xem xét các báo cáo cũng như kiến nghị của Tiểu ban Truyền thông các địa phương để đưa vào báo cáo chung của Tiểu ban Truyền thông. Đến ngày 25/11/2021, đã có 28 địa phương báo cáo về việc thành lập Tiểu ban Truyền thông và một số địa phương có gửi báo cáo tuần về Tiểu ban Truyền thông Quốc gia.

- Ngày 29/10/2021, Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Bộ Y tế tổ chức Hội thảo “Tuyên truyền Nghị quyết số 128/NQ-CP của Chính phủ và Quyết định số 4800/QĐ-BYT về quy định tạm thời “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19””. Hội thảo đã thực hiện đúng tinh thần chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về việc công tác truyền thông phải “đi trước một bước”, chủ động nắm rõ vấn đề, truyền thông đúng bản chất đối với những vấn đề lớn, quan trọng của đất nước, mà trước mắt hiện nay là công tác phòng, chống dịch và khôi phục phát triển kinh tế. Mặc dù Hội thảo được tổ chức sau hơn hai tuần ban hành Nghị quyết 128 và Quyết định 4800 nhưng vẫn cho thấy “sức nóng” quan tâm của cơ quan báo chí (với 170 đại biểu), qua đó, cho thấy chính là vấn đề được người dân quan tâm; nhiều ý kiến cho biết việc Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Y tế tổ chức Hội thảo là rất cần thiết, là diễn đàn để có đóng góp tiếng nói từ cơ sở, qua thực tiễn triển khai thực hiện (ngoài những thông tin đã phản ánh trên báo chí), góp ý phản biện chính sách, giúp cho việc thực hiện chính sách được tốt hơn.

## **2. Kết quả triển khai công tác truyền thông, công nghệ phòng, chống dịch COVID-19**

### **2.1. Báo chí, truyền thông**

- Trong 3 đợt dịch đầu, các cơ quan báo chí đã bám sát tình hình dịch bệnh, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Quốc gia và các cơ quan chức năng để chủ động thông tin, tuyên truyền. Cập nhật thường xuyên, liên tục, chính xác và đầy đủ diễn biến tình hình dịch bệnh từ nguồn chính thức của Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch, Bộ Y tế và cơ quan có thẩm quyền; cung cấp số liệu, kết quả phòng chống dịch; tăng cường công tác tuyên truyền để người dân nâng cao tinh thần chủ động phòng, chống dịch, chủ động khai báo y tế khi trở về từ vùng dịch; tự giác thực hiện cách ly; tăng cường tuyến tin, bài khuyến cáo người dân phòng, chống dịch, các thông điệp toàn dân có ý thức bảo vệ sức khỏe, có các kỹ năng vệ sinh an toàn để tự tin đối phó với dịch bệnh, bảo vệ mình và cộng đồng. Tích cực phát hiện, tố giác các hành vi tiêu cực, lợi dụng tình hình dịch bệnh để trục lợi, tăng giá bán các mặt hàng y tế; thông tin phát hiện, hỗ trợ các cơ quan chức năng vào cuộc xử lý các cá nhân, nhóm người tung tin thất thiệt về tình hình dịch bệnh trên các kênh truyền thông xã hội... Tuyên truyền các biện pháp nhằm giảm nhẹ tác động của COVID-19 như cắt giảm thuế và những chính sách hỗ trợ doanh nghiệp, các nhà đầu tư, người buôn bán nhỏ lẻ và người dân. Việt Nam đã áp dụng biện pháp không chế kiểm soát dịch bệnh đi kèm với bình ổn kinh tế xã hội. Những người có hoàn cảnh khó khăn, đặc biệt là đối tượng dễ bị tổn thương như người nghèo, người lao động, được đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau. Tuyên truyền việc ứng dụng công nghệ trong công tác phòng, chống dịch: ra mắt Nền tảng hỗ trợ tư vấn khám, chữa bệnh từ xa và ứng dụng Bluezone; Chương trình hỗ trợ tư vấn sức khỏe trực tuyến qua nền tảng VOV bacsi24...

Đợt dịch thứ 4 bùng phát, báo chí đã thông tin kịp thời, nhanh chóng, chính xác về công tác phòng, chống dịch, các chỉ đạo, biện pháp của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Trưởng Ban Chỉ đạo Quốc gia, công tác phòng, chống dịch của các bộ, ngành, địa phương, góp phần truyền đi nhanh chóng thông điệp về nỗ lực thực hiện mục tiêu kép, vừa phòng, chống dịch bệnh, vừa phục hồi, phát triển kinh tế - xã hội tạo được sự đồng thuận của người dân; hướng dẫn, phổ biến cho người dân về các biện pháp phòng dịch, tình hình diễn biến của dịch bệnh và công tác truy vết, khoanh vùng, cách ly, điều trị để sớm dập dịch.

Chuyển biến rõ nét của thông tin báo chí, truyền thông sau khi có các Kế hoạch tuần của Tiểu ban Truyền thông là đã tập trung tuyên truyền đảm bảo

thống nhất, kịp thời, chính xác thông tin về tình hình, các quan điểm, chỉ đạo, giải pháp chống dịch hiệu quả của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Quốc gia với phương châm xuyên suốt là “*chống dịch như chống giặc; lấy xã, phường là “pháo đài”, người dân là “chiến sỹ”, người dân vừa là trung tâm phục vụ, vừa là chủ thể thực hiện; mọi chính sách; xét nghiệm thần tốc, nhiều vòng nhằm phát hiện sớm nguồn lây, cách ly, khoanh vùng dập dịch kịp thời, hạn chế phong tỏa kéo dài trên diện rộng; triển khai quyết liệt các biện pháp điều trị, giảm tử vong*”. Công tác truyền thông phòng, chống dịch với mục tiêu đề “*Dân biết - Dân hiểu - Dân tin - Dân theo - Dân làm*”; thực hiện hiệu quả phương châm “*5K + vắc xin + điều trị + công nghệ + đề cao ý thức người dân + các biện pháp cần thiết khác*”; tuyên truyền truyền cảm hứng, nêu gương người tốt, việc tốt; tập trung các tin, bài hướng dẫn kỹ năng, tư vấn, giải đáp liên quan đến kỹ năng chung sống an toàn trong mùa dịch, trong vùng dịch, đề xuất, hiến kế các giải pháp chống dịch; phản bác các thông tin xuyên tạc, kích động, sai sự thật về công tác phòng, chống dịch.

Khi chống dịch và phát triển kinh tế phải song song, Chính phủ và Quốc hội đồng hành cùng doanh nghiệp trên tinh thần “*ngữ thật, nói thật, làm thật, hiệu quả thật, nhân dân và doanh nghiệp được thụ hưởng thật*”. Báo chí, truyền thông đã phản ánh kiến nghị của giới doanh nhân, doanh nghiệp, phát đi thông điệp mạnh mẽ về việc Chính phủ luôn thấu hiểu, lắng nghe, chia sẻ với khó khăn của doanh nghiệp và người dân bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19 do các biện pháp phong tỏa, giãn cách kéo dài. Khi xác định chuyển trạng thái chống dịch, từ “Zero COVID” sang “sống chung với COVID”, nhiều giải pháp, đề xuất, kiến nghị tâm huyết được bàn đến, làm sao để “sống chung” có hiệu quả, thích ứng an toàn trong cuộc sống bình thường mới. Báo chí, truyền thông đã chủ động đưa ra những thông tin ghi nhận từ cơ sở, từ cuộc sống để thúc đẩy chính sách, xứng đáng với tên gọi là “*một mặt trận*”.

Ngày 11/10/2021, Chính phủ ban hành Nghị quyết số 128/NQ-CP quy định tạm thời “Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19” phấn đấu đưa cả nước chuyển sang trạng thái bình thường mới sớm nhất. Nghị quyết 128 là một chiến lược ứng phó với dịch bệnh trong tình hình mới được người dân và doanh nghiệp hoan nghênh, đồng tình ủng hộ, tạo ra bước ngoặt trong tư duy, cách thức mới trong phòng, chống dịch; chính sách chống dịch sẽ quy về một mối, thống nhất trong toàn quốc; đặc biệt, hình thành nên ý thức, trách nhiệm, thấy rõ vai trò quan trọng của từng thành phần tham gia vào

công cuộc thích ứng lâu dài, linh hoạt, phòng ngừa và kiểm soát có hiệu quả với dịch bệnh.

Cơ quan báo chí đảng, phát nhiều bài viết hay, chất lượng, có giá trị “vượt thời gian” để người dân đọc, nghe, xem trong thời gian ở nhà thực hiện giãn cách, là liều thuốc “*an sinh tinh thần*”, như bộ phim “Ranh giới” của Đài THVN đã khiến người xem vô cùng xúc động và chia sẻ với những khó khăn, vất vả nhưng luôn tâm huyết cứu chữa bệnh nhân COVID-19 của lực lượng tuyến đầu. “*Những lá đơn xin ở lại tuyến đầu chống dịch*”, “*Những gì tôi chứng kiến đủ đau thương cho cả đời người*” đã gây xúc động mạnh với những chia sẻ, để thấu hiểu sự hy sinh thầm lặng của các y, bác sĩ, nhân viên y tế, bám trụ trong vùng dịch cho đến ngày kiểm soát được dịch bệnh. Một số chương trình phát thanh, truyền hình chống dịch COVID-19 của Đài THVN, Đài TNVN, Đài PTTH Vĩnh Long, Đài PTTH Đồng Tháp, Đài Tiếng nói nhân dân TP.HCM đã thu hút được hàng trăm nghìn người dân tiếp cận. Chương trình “**Dân hỏi - Thành phố trả lời**” tại TP. Hồ Chí Minh theo hình thức livestream trên các nền tảng mạng xã hội vào 20h mỗi ngày (từ ngày 24/8 đến ngày 15/9) và vào 20h thứ sáu hàng tuần (từ 16/9 đến nay), cho thấy hướng đi đúng, hiệu quả khi nắm bắt được chính xác tâm tư, nguyện vọng của các tầng lớp nhân dân.

Trong 02 năm qua các Đài PTTH đã sản xuất và phát sóng khoảng hơn 1.500.000 tin, bài, phóng sự,... thông tin tuyên truyền về dịch COVID-19 với tổng thời lượng khoảng 4.400.000 phút; Báo, tạp chí và trang thông tin điện tử tổng hợp đã đăng tải 4.232.055 tin, bài. Chỉ tính riêng trong đợt dịch thứ 4, từ ngày 27/4 đến ngày 24/11, báo, tạp chí điện tử đã đăng tải tổng số **1.262.682** tin, bài liên quan đến công tác phòng, chống dịch COVID-19.

Kết quả chặn gỡ thông tin xấu độc liên quan đến dịch Covid-19 từ năm 2020 đến 24/11/2021: (1) Facebook đã chặn, gỡ bỏ hơn 2.254 bài viết xuyên tạc về tình hình dịch bệnh và có nội dung tiêu cực, gây ảnh hưởng đến công tác phòng chống dịch và gỡ bỏ 1 tài khoản giả mạo Bộ Y tế; (2) Google đã gỡ bỏ 1.845 videos có nội dung tiêu cực về công tác phòng chống dịch trong thời gian cao điểm chống dịch; (3) Tiktok đã chặn, gỡ: 1.161 video vi phạm, đăng tải thông tin sai sự thật, nội dung tiêu cực, gây ảnh hưởng đến công tác phòng chống dịch Covid-19.

## 2.2. Về thông tin cơ sở

- Hệ thống truyền thanh cấp huyện, cấp xã đã hoạt động thường xuyên, liên tục, tần suất phát sóng tăng 3-6 lần/ngày trong các đợt dịch cao điểm (ít nhất tăng tần suất gấp 2 lần so với trước), thậm chí còn phát cả vào ban đêm đối với

các xã, phường “đông cứng” có tỉ lệ người nhiễm COVID-19 cao, cứ 2 tiếng phát một lần, mỗi lần 30 phút. Tuyên truyền trên các phương tiện khác như: Sử dụng xe tuyên truyền lưu động (xe gắn máy); loa kéo, loa cầm tay để tuyên truyền trên các tuyến phố, ngõ ngách khu dân cư, đến người dân ở các vùng sâu, vùng xa; tờ rời, tờ gấp; truyền thông trên mạng xã hội Zalo, Viber, Facebook...

- Nội dung tuyên truyền sinh động với nhiều hình thức đa dạng, trực tiếp đến người dân, phù hợp từng cấp độ dịch trên địa bàn tại từng thời điểm. Cụ thể:

+ Trong các đợt cao điểm của dịch: Tuyên truyền các biện pháp phòng chống dịch theo từng nhóm nguy cơ; tuyên truyền về 5K + vắc-xin và kết hợp giải pháp công nghệ; hướng dẫn điều trị F0 và cách ly y tế tại nhà; cách thức hỗ trợ việc chuyển bệnh nhân trở nặng, nguy kịch đến các bệnh viện điều trị; vận động người dân thực hiện nghiêm yêu cầu về giãn cách, cách ly, phong tỏa; các chính sách an sinh xã hội, các địa điểm bán, cung cấp các mặt hàng thiết yếu; địa điểm, thời gian tiêm vắc-xin; cập nhật thông tin từ các hội, nhóm trên Zalo, Facebook để nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng, những phản hồi của người dân để kịp thời báo cáo và có phương án xử lý nhanh, hiệu quả.

+ Trong đợt thấp điểm của dịch: Các địa phương thực hiện chuyển dịch nội dung thông tin đến người dân từ việc tuyên truyền về các biện pháp thực hiện giãn cách nghiêm ngặt, sang thông tin hướng dẫn về các biện pháp phòng, chống dịch phục vụ phát triển kinh tế, đời sống xã hội của người dân trong điều kiện bình thường mới theo tinh thần “Thích ứng an toàn, linh hoạt và kiểm soát hiệu quả dịch bệnh”; tuyên truyền về gương người tốt, việc tốt, tinh thần đoàn kết, sẻ chia, đùm bọc giúp đỡ nhau vượt qua khó khăn trong dịch bệnh; chiến dịch tiêm chủng tại địa phương, hỏi - đáp về vắc-xin; thực hiện nghiêm việc khai báo y tế điện tử bằng quét mã QR Code...

Hệ thống thông tin cơ sở đã thực sự phát huy sức mạnh là tiếng nói, sự quan tâm, chăm lo của Đảng, Chính phủ và chính quyền địa phương bên cạnh người dân trong lúc khó khăn nhất; đóng vai trò quan trọng trong việc thông tin đến người dân các biện pháp phòng, chống dịch bệnh COVID-19, các kế hoạch triển khai công tác an sinh xã hội của chính quyền, thông tin thiết yếu đến người dân một cách nhanh nhất, thiết thực, thuyết phục nhất, gần gũi và hiệu quả.

### **2.3. Về viễn thông**

- Cục Bưu điện Trung ương và các doanh nghiệp viễn thông đã triển khai thiết lập, bảo đảm chất lượng đường truyền kết nối phục vụ các cuộc họp trực tuyến của Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Quốc gia với các tỉnh, thành phố. Các doanh nghiệp viễn thông đã triển khai cài đặt âm thông báo, nhắn tin tuyên

truyền về công tác phòng, chống dịch COVID-19 đến các thuê bao (phát hơn 44 tỷ âm thông báo trên phạm vi toàn quốc và trong phạm vi một số tỉnh, thành; 70 đợt nhắn tin với tổng số hơn 32 tỷ bản tin nhắn). Từ ngày 13/9 đến 30/9/2021, các doanh nghiệp đã hoàn thành ứng cứu phủ sóng 283 điểm lốm sổng tại 08 tỉnh thành thực hiện giãn cách xã hội.

- Kết nối gần 13.000 camera giám sát tại gần 1.100 cơ sở cách ly; Kết nối nền tảng khám, chữa bệnh từ xa (Telehealth) tới 1.951 điểm cầu, góp phần giảm gánh nặng cho bệnh viên tuyến trên (cơ sở y tế Trung ương: 55 điểm; các tỉnh/thành phố: 431 điểm; các quận/huyện: 1.221 điểm thuộc 100% các quận/huyện trên toàn quốc; xã phường: 145 điểm; bệnh viện ngành: 16 điểm; cơ sở y tế ngoài công lập: 49 điểm; cơ sở y tế tại nước ngoài: 34 điểm); hỗ trợ, miễn cước data tốc độ cao (3G/4G) khi truy cập đến Trang thông tin có liên quan của Bộ Y tế (moh.gov.vn và ncov.moh.gov.vn).

- Tổ chức triển khai các chương trình nhắn tin vận động người dân ủng hộ phòng, chống dịch qua Cổng nhắn tin 1400: Năm 2020, sau 3 tháng (từ tháng 3 đến tháng 6), chương trình Toàn dân ủng hộ phòng, chống dịch bệnh COVID-19 đã tiếp nhận gần 2,6 triệu tin nhắn với hơn 152 tỷ đồng ủng hộ; Năm 2021, sau 60 ngày phát động (từ ngày 03/6/2021 đến hết ngày 02/8/2021), Cổng Thông tin điện tử nhân đạo Quốc gia đã tiếp nhận số tiền hơn 120 tỷ đồng, tương ứng hơn 2,7 triệu tin nhắn từ các thuê bao di động trên cả nước.

- Tính đến ngày 24/11, Tổng đài tiếp nhận phản ánh của người dân 19009095 đã tiếp nhận và xử lý tổng số hơn 9,11 triệu cuộc gọi; Tổng đài hỗ trợ khai báo y tế 18001119 đã tiếp nhận tổng gần 301.000 cuộc gọi và thực hiện tổng số gần 7,43 triệu cuộc gọi ra.

- Các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp đã cam kết tài trợ hơn 1 triệu máy tính trong Chương trình “Sóng và máy tính cho em” (ước tính tương đương với gần 2.500 tỷ đồng) trong đó các đơn vị ngành Thông tin và Truyền thông cam kết hơn 500 nghìn máy. Các doanh nghiệp viễn thông đã triển khai gói ưu đãi hỗ trợ dịch vụ viễn thông từ ngày 05/8/2021 và kéo dài trong 3 tháng với tổng giá trị lên tới gần 10.000 tỷ đồng.

#### ***2.4. Về triển khai công nghệ phòng, chống dịch***

- Ngày 30/9, Bộ Thông tin và Truyền thông đã hoàn tất việc phát triển một ứng dụng duy nhất của Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng, chống COVID-19 lấy tên là PC-COVID. Kết quả triển khai đến ngày 24/11/2021: toàn quốc có tổng số 30.385.235 điện thoại thông minh cài PC-COVID, chiếm 31,67% dân số, 45,56% số điện thoại thông minh.



- Kết quả triển khai công nghệ bắt buộc dùng chung trên toàn quốc tính đến ngày 24/11/2021: *Nền tảng khai báo y tế điện tử và quản lý vào ra sử dụng mã QR* có 2.291.165 địa điểm đăng ký kiểm soát thông qua mã QR, trong đó có hơn 357.367 điểm ghi nhận hoạt động; *Nền tảng quản lý tiêm chủng* có tổng số 110.627.316 mũi tiêm cập nhật trong tổng số 113.052.609 mũi đã tiêm, đạt tỷ lệ 98%; *Nền tảng hỗ trợ lấy mẫu và trả kết quả xét nghiệm theo hình thức điện tử trực tuyến* hỗ trợ 8.644.737 lượt người lấy mẫu và trả kết quả xét nghiệm.

## **II. Những tồn tại, hạn chế, nguyên nhân:**

- Vẫn còn tình trạng một số cơ quan báo chí giật tít sai lệch bản chất vấn đề, gián tiếp gây nghi ngại, căng thẳng không đúng với tình hình thực tế, tạo thêm cộng hưởng tiêu cực trên không gian mạng xã hội. Việc khai thác, trích dẫn nhiều ý kiến “chuyên gia” nhưng thiếu sự tìm hiểu cặn kẽ bản chất vấn đề cho thấy một số cơ quan báo chí vẫn còn phản ánh, phản biện dễ dãi mà không thực sự đầu tư nỗ lực cùng tìm kiếm giải pháp với Chính phủ, với xã hội.

- Việc tất cả thông tin gốc của công tác phòng, chống dịch được cung cấp cho truyền thông một cách thiếu kiểm soát cho thấy chưa tách bạch rõ 2 tuyến thông tin: một tuyến thông tin phục vụ truyền thông (không cần quá nhiều số liệu, mà cần nhiều chất liệu, cần phân tích, lý giải, nhận định... để xã hội hiểu) và một tuyến thông tin chuyên sâu, chuyên ngành chỉ để phục vụ nội bộ các lực lượng chống dịch (thông tin này không cần thiết đưa hết lên truyền thông, vì sẽ gây khó hiểu, suy diễn, khai thác xuyên tạc nhiều chiều, thậm chí phản tác dụng). Việc cả nước bị cuốn vào trận chiến chống dịch từ gần 2 năm nay đã khiến cho đôi lúc công tác truyền thông có xu hướng chỉ liên tục xoay quanh “thời sự chống dịch”, mà chưa tập trung truyền thông cho việc sau khi kiểm soát được dịch, toàn xã hội sẽ phải ứng xử thế nào để trở lại trạng thái bình thường mới.

- Một số sự cố, “tai nạn”, khủng hoảng truyền thông có nguyên nhân bắt nguồn từ khâu cung cấp thông tin từ gốc mà thiếu sự đánh giá về hiệu ứng truyền thông, từ những phát biểu chưa được gọt giũa chín chu khi có báo chí, truyền thông chứng kiến, hoặc từ khâu bàn bạc, tham mưu chính sách mà thiếu đánh giá về tác động xã hội, tác động truyền thông. Do đó, gây ra rất nhiều khó khăn, vất vả trong công tác định hướng và xử lý hậu quả về truyền thông.

- Quy định về giãn cách (3 tại chỗ, giới hạn số lượng nhân viên một doanh nghiệp được đi lại, áp dụng phần mềm/ứng dụng khai báo y tế...) tại một số tỉnh, thành có những thời điểm không có sự thống nhất với các hướng dẫn của các Bộ, ngành dẫn đến các doanh nghiệp viễn thông gặp nhiều khó khăn trong triển khai bảo đảm chất lượng dịch vụ viễn thông (ứng cứu, sửa chữa...).

- Lực lượng cán bộ làm công tác thông tin cơ sở vốn đã rất mỏng, lại dồn sức cho tuyên truyền phòng, chống dịch của địa phương nên không có điều kiện thực hiện các sản phẩm tuyên truyền đạt chất lượng cao. Hệ thống thông tin cơ sở một số địa phương chưa được đầu tư nên hạn chế về hiệu quả tuyên truyền. Chính sách và các biện pháp phòng, chống dịch không nhất quán giữa hướng dẫn của Trung ương và thực hiện của một số địa phương gây khó khăn cho công tác tuyên truyền và ảnh hưởng đến niềm tin của người dân đối với chính quyền.

### **III. Bài học kinh nghiệm**

- Truyền thông phải chủ động, đi trước một bước, nhất quán và minh bạch để định hướng dư luận, tạo đồng thuận trong xã hội với mục tiêu để “*Dân biết - Dân hiểu - Dân tin - Dân theo - Dân làm*”, kết hợp chặt chẽ giữa thông tin đối nội và thông tin đối ngoại để xây dựng và bảo vệ hình ảnh quốc gia. Các biện pháp, chính sách phòng, chống dịch trước khi đưa ra cần được chuẩn bị về truyền thông, đánh giá tác động truyền thông, cần cho các cơ quan báo chí, truyền thông tham gia góp ý kiến từ giai đoạn xây dựng.

- Phát triển công nghệ phòng, chống dịch cần xác định rõ cái gì là triển khai bắt buộc thống nhất trên toàn quốc, cái gì là linh hoạt triển khai theo đặc thù của bộ, ngành, địa phương. Đối với nội dung triển khai bắt buộc thống nhất trên toàn quốc, cần có một đầu mối điều phối thống nhất từ phát triển đến triển khai. Đối với nội dung linh hoạt triển khai theo đặc thù của bộ, ngành, địa phương, cần có quy định về kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu. Triển khai công nghệ phòng, chống dịch cần xác định rõ thành công 80% nằm ở quyết tâm thực sự của lãnh đạo và mô hình tổ chức quản lý, 20% nằm ở công nghệ.

- Qua theo dõi, nắm bắt kinh nghiệm các nước trên thế giới trong công tác phòng, chống dịch, rút ra một số bài học cho Việt Nam: Không có công thức chung cho việc phòng, chống dịch bệnh vì mỗi quốc gia có thể chế chính trị, đặc điểm văn hoá, cư dân, tiềm lực và nguồn lực riêng. Vì vậy, đối với Việt Nam, cần xây dựng Chiến lược để phòng, chống dịch bệnh một cách chủ động, bài bản, đặt ngang với mối đe dọa an ninh quốc gia. Chú trọng và đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động kinh tế, giao dịch thương mại điện tử, y tế, khám chữa bệnh, đào tạo, giáo dục... Ứng dụng khoa học công nghệ trong hoạt động phòng, chống dịch. Đảm bảo an sinh xã hội, nhất là đối với người nghèo, người không có thu nhập hoặc thu nhập thấp, người già neo đơn, người khuyết tật. Hợp tác quốc tế trong phòng, chống dịch bệnh nhằm chia sẻ, tận dụng sự giúp đỡ quý báu của các nước đối với Việt Nam trong phòng chống dịch.

### **IV. Nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm trong thời gian tới:**

- Bộ Thông tin và Truyền thông, Tiểu ban Truyền thông tiếp tục bám sát quan điểm, chỉ đạo mới, thông điệp quan trọng của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ban Chỉ đạo Quốc gia về phòng, chống dịch COVID-19, Kế hoạch chung của Tiểu ban và tập trung là Kế hoạch giai đoạn “*Thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19*”, phối hợp chặt chẽ với Tiểu ban Truyền thông các tỉnh, thành phố để thống nhất chỉ đạo công tác truyền thông, công nghệ phòng, chống dịch COVID-19 trong tình hình mới. Tập trung chỉ đạo báo chí, truyền thông làm tốt các vấn đề:

+ Các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm trong công tác phòng, chống dịch cần nhấn mạnh 3 trụ cột y tế: cách ly chặt, nhanh, hẹp và giải tỏa cách ly nhanh nhất có thể; xét nghiệm thần tốc, khoa học, hiệu quả và nhanh hơn tốc độ lây lan của dịch bệnh; điều trị từ sớm, từ xa, ngay từ cơ sở, bảo đảm đưa người dân tiếp cận với dịch vụ y tế gần nhất, sớm nhất có thể. Xây dựng kế hoạch, kịch bản, phương án phòng, chống dịch theo hướng ở quy mô càng nhỏ càng tốt.

+ Các biện pháp hành chính, an sinh xã hội và đi lại của người dân áp dụng tương ứng với cấp độ dịch của từng vùng. Việc thực hiện thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch bệnh phải dựa trên nguyên tắc: 5K + vắc-xin + thuốc + biện pháp điều trị + công nghệ + ý thức của người dân và các biện pháp khác với điều kiện đã tăng độ bao phủ của vắc-xin và có thuốc điều trị. Sớm có kế hoạch mở cửa lại trường học gắn với bảo đảm an toàn phòng, chống dịch.

+ Làm rõ nhu cầu vắc-xin, thuốc, sinh phẩm, kit, test xét nghiệm và trang thiết bị y tế trong thời gian tới, dự kiến nguồn lực thực hiện và cơ chế hỗ trợ sản xuất trong nước vắc-xin, sinh phẩm, trang thiết bị, thuốc điều trị COVID-19. Tăng cường hợp tác công tư, phát huy vai trò của y tế tư nhân, sự phối kết hợp giữa y tế tư nhân và y tế nhà nước trong phòng, chống dịch.

+ Chương trình phục hồi kinh tế - xã hội bảo đảm sự đồng bộ, gắn kết giữa chương trình phòng, chống dịch COVID-19 và phù hợp với các Kế hoạch 5 năm về phát triển kinh tế - xã hội, tài chính quốc gia và vay, trả nợ công, đầu tư công trung hạn và cơ cấu lại nền kinh tế giai đoạn 2021 - 2025; gắn kết chặt chẽ với việc thực hiện 03 đột phá chiến lược và 03 Chương trình mục tiêu quốc gia, thích ứng với biến đổi khí hậu, phát triển kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn; nâng cao tính tự chủ, tinh thần tự lực tự cường của người dân, doanh nghiệp.

+ Lấy đầu tư công dẫn dắt, kích hoạt các nguồn vốn đầu tư ngoài nhà nước để huy động mọi nguồn lực cho phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội. Xác định nguồn lực, quy mô phù hợp, đánh giá tác động để lựa chọn phương án khả thi, hiệu quả; các nguyên tắc, tiêu chí cụ thể để lựa chọn dự án đầu tư bảo đảm công

khai, minh bạch, có trọng tâm, trọng điểm, có tác động lan tỏa cả về phía cung và phía cầu, tạo động lực phát triển trong ngắn, trung và dài hạn.

+ 3 trụ cột trong thực hiện các giải pháp về an sinh xã hội: phòng ngừa rủi ro, giảm thiểu rủi ro và khắc phục rủi ro. Điều hành linh hoạt, hiệu quả, tạo ra các động lực tăng trưởng mới nhưng vẫn phải nhất quán mục tiêu giữ vững ổn định kinh tế vĩ mô, bảo đảm các cân đối lớn của nền kinh tế.

- Thống nhất triển khai ứng dụng PC-COVID do Ban Chỉ đạo quốc gia chỉ đạo xây dựng, là ứng dụng duy nhất phục vụ phòng, chống dịch COVID-19 để thuận tiện nhất cho người dân.

- Chỉ đạo, đôn đốc các doanh nghiệp bảo đảm chất lượng kết nối phục vụ các cuộc họp trực tuyến của Chính phủ liên quan đến công tác phòng, chống dịch; nâng cao chất lượng nền tảng Telehealth và các nền tảng giúp tăng cường chuyển đổi số các ngành có liên quan (giáo dục, nông nghiệp, ...); thúc đẩy các đơn vị, doanh nghiệp triển khai cung cấp các trang thiết bị (máy tính bảng) cho các em học sinh theo đúng cam kết, bảo đảm chất lượng và tiến độ đã đề ra.

- Tiểu ban Truyền thông tập trung chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm của công tác truyền thông sau khi *Chiến lược tổng thể phòng, chống dịch COVID-19* ban hành, với mục tiêu nâng cao nhận thức về phòng, chống dịch COVID-19:

+ Thường xuyên chủ động cung cấp thông tin chính thống kịp thời, khoa học, chính xác liên quan đến công tác phòng, chống dịch COVID-19.

+ Truyền thông về phòng, chống dịch COVID-19 phải hướng tới nhận thức và thay đổi hành vi của nhân dân được nâng lên, tạo niềm tin, sự đồng thuận của nhân dân với các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19.

+ Chủ động huy động các cơ quan truyền thông, báo chí đấu tranh, phản bác mạnh mẽ các quan điểm sai trái, thù địch; ngăn chặn các thông tin xấu độc, tin giả, tin không được kiểm chứng trên mạng xã hội.

+ Nâng cao hơn nữa hiệu quả về truyền thông gắn với việc khơi dậy khát vọng phát triển đất nước; thúc đẩy tính tự giác, tích cực của người dân trong phòng, chống dịch; lan tỏa các kinh nghiệm hay, tấm gương tốt, truyền cảm hứng để cổ vũ toàn xã hội; đẩy mạnh thông tin tuyên truyền đối ngoại, quảng bá hình ảnh Việt Nam phòng, chống dịch hiệu quả và khôi phục sản xuất an toàn.

## **V. Kiến nghị, đề xuất**

- Sớm ban hành “*Chiến lược tổng thể phòng, chống dịch COVID-19*” và “*Chiến lược phục hồi và phát triển kinh tế*”.

- Đề nghị Bộ Y tế chủ động cung cấp thông tin và nhận định về công tác phòng chống, kiểm soát dịch theo hướng giảm số liệu thô, phân tích xu thế, xu hướng, chỉ ra vấn đề. Cần tách bạch luồng thông tin phục vụ công tác điều hành, chỉ đạo theo ngành dọc (mang tính chuyên môn cao, khó hiểu với công luận) với luồng thông tin cần được diễn giải rõ ràng, đơn giản, phù hợp cho truyền thông.

- Đề nghị Bộ Y tế tăng cường hướng dẫn, nhắc nhở các địa phương thực hiện đúng tinh thần Nghị quyết số 128/NQ-CP và hướng dẫn của Bộ Y tế, đặc biệt là các địa phương thực hiện chưa đúng quy định về cách ly, ngăn trở việc đi lại của cá nhân, tổ chức trong trạng thái bình thường mới.

- Có hình thức ghi nhận, khen thưởng kịp thời, phù hợp nhằm động viên các cá nhân, tập thể, doanh nghiệp ngành Thông tin và Truyền thông đã tích cực tham gia triển khai phòng, chống dịch COVID-19 trong thời gian qua. *19*

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (đề b/c);
- Các Phó Thủ tướng CP (đề b/c);
- BCD Quốc gia phòng, chống dịch COVID-19;
- Bộ Y tế - Cơ quan thường trực BCD Quốc gia;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng;
- Các thành viên Tiểu ban Truyền thông;
- Các Thứ trưởng Bộ TTTT;
- Bộ TTTT: Văn phòng, Vụ Pháp chế, các Cục: BC, PTTH&TTĐT, THH, TTĐN, VT, TTCS, ATTT;
- Cục Y tế dự phòng, Bộ Y tế;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, VP, TBTT, CBC (95).



**TRƯỞNG TIỂU BAN**

**BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN  
VÀ TRUYỀN THÔNG  
Nguyễn Mạnh Hùng**

**BẢNG CẬP NHẬT SỐ LIỆU 02 NĂM**  
(Tính đến ngày 24/11/2021)

| Nội dung   | Đơn vị tính  | Số lượng    | Thời lượng (phút) |
|--|--------------|-------------|-------------------|
| <b>1. Tin/bài được đăng</b>  |              |             |                   |
| Báo, tạp chí và trang thông tin điện tử tổng hợp năm 2020 tính đến 24/11/2021                            | tin, bài     | 4.232.055   |                   |
| Phát thanh, truyền hình từ năm 2020 đến 24/11/2021   | chương trình | 1.500.000   | 4.400.000         |
| Chương trình phát thanh, truyền hình đăng tải lại trên trang thông tin điện tử, facebook, google, tiktok | chương trình | 820.000     |                   |
| <b>2. Tin xấu độc được gỡ bỏ</b>   |              |             |                   |
| Facebook   | Link         | 2.254       |                   |
| Google   | Link         | 1.845       |                   |
| Tiktok   | Link         | 1.161       |                   |
| <b>3. Sử dụng nền tảng, công cụ công nghệ phòng, chống dịch</b>  |              |             |                   |
| Ứng dụng công nghệ duy nhất PC-COVID   | Điện thoại   | 30.385.235  |                   |
| Nền tảng khai báo y tế điện tử và quản lý vào ra sử dụng mã QR   | Địa điểm     | 2.991.165   |                   |
| Nền tảng quản lý tiêm chủng  | Mũi tiêm     | 110.627.316 |                   |
| Nền tảng hỗ trợ lấy mẫu và trả kết quả xét nghiệm theo hình thức điện tử trực tuyến                      | Lượt         | 8.644.737   |                   |
| <b>4. Thông tin đối ngoại</b>  |              |             |                   |
| Tin bài được đăng  | tin, bài     | 311.947     |                   |
| <b>5. Viễn thông</b>   |              |             |                   |
| Tổng đài tiếp nhận phản ánh của người dân 19009095   | Cuộc gọi     | 9.110.000   |                   |
| Tổng đài hỗ trợ khai báo y tế 18001119   | Cuộc gọi     | 301.000     |                   |