



# COVID-19: Hướng dẫn dành cho người sử dụng lao động và các doanh nghiệp nhằm tăng cường bảo vệ người lao động di cư trong bối cảnh khủng hoảng y tế hiện nay

Phiên bản 2.0 – Ngày 26/5/2020

---

*Người sử dụng lao động và các doanh nghiệp đóng vai trò then chốt trong công tác bảo vệ người lao động di cư và cộng đồng trong đại dịch COVID-19. Rất nhiều trong số họ là nhà cung cấp các nguồn hỗ trợ, dịch vụ và hàng hóa thiết yếu, và để làm được điều đó, họ cần đến đội ngũ người lao động di cư. Có thể kể đến các y tá, bác sĩ và những nhân viên y tế tuyến đầu, cũng như những người lao động trong các ngành nông nghiệp, vận chuyển và bán lẻ hàng hóa đang giúp duy trì nguồn cung cấp thực phẩm và hàng hóa thiết yếu khác cho các thành phố và thị trấn. Tài liệu này được thiết kế nhằm hỗ trợ người sử dụng lao động ứng phó hiệu quả hơn trước tác động của dịch COVID-19 và tăng cường bảo vệ người lao động di cư trong hoạt động sản xuất kinh doanh cũng như trong các chuỗi cung ứng. Chúng tôi hy vọng rằng những hướng dẫn trong tài liệu này sẽ giúp ích cho quý vị.*

Antonio Vitorino – Tổng Giám đốc IOM

---

Miễn trừ trách nhiệm: Những quan điểm thể hiện trong tài liệu này thuộc về các tác giả và không nhất thiết phản ánh quan điểm của Tổ chức Di cư Quốc tế (IOM) hay của các Quốc gia Thành viên của IOM. Những tên gọi được sử dụng và cách thức trình bày tư liệu trong báo cáo này không thể hiện bất kỳ quan điểm nào từ phía IOM về tình trạng pháp lý của các quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố hay khu vực, hay của cơ quan chính quyền sở tại, hoặc về các đường biên giới và vùng giáp ranh nào của các quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố hay khu vực đó.

*Tài liệu này trình bày những hướng dẫn sơ bộ mà người sử dụng lao động có thể xem xét áp dụng nhằm nâng cao hiệu quả của các biện pháp mà họ đang triển khai để ứng phó với cuộc khủng hoảng y tế do dịch COVID-19 gây ra, cụ thể hơn, tài liệu này đưa ra những khuyến nghị nhằm thiết lập các biện pháp hiệu quả giúp bảo vệ người lao động di cư trong khuôn khổ chuỗi cung ứng nói chung và hoạt động sản xuất kinh doanh của người sử dụng lao động nói riêng. Tuy được xây dựng dành cho người sử dụng lao động, tài liệu này cũng cung cấp nhiều thông tin bổ ích cho các doanh nghiệp đa quốc gia, giúp họ ứng phó với các thách thức trong chuỗi cung ứng do dịch COVID-19 gây ra. Đây là một “tài liệu sống” và nội dung tài liệu sẽ được cập nhật liên tục trong theo diễn biến của đại dịch.*

## 1. Một số điều cơ bản cần cân nhắc để nâng cao hiệu quả bảo vệ người lao động di cư

Mọi người lao động đều phải được đối xử một cách công bằng, tử tế và tôn trọng, bất kể giới tính hay tình trạng di cư của họ. Các yếu tố sức khỏe, phúc lợi, và sự an toàn của mọi người lao động, bao gồm người lao động di cư, phải luôn được người sử dụng lao động ưu tiên, đặc biệt là trong cuộc khủng hoảng y tế COVID-19 hiện nay. Các doanh nghiệp phải nghiêm túc thực hiện trách nhiệm nhằm thể hiện sự tôn trọng đối với quyền con người đồng thời đáp ứng đầy đủ các nhu cầu cơ bản của toàn thể người lao động, đặc biệt là những nhu cầu về sức khỏe.

- a. Người sử dụng lao động phải cập nhật và tuân thủ toàn bộ yêu cầu do chính quyền địa phương và chính phủ nước sở tại đặt ra liên quan đến các biện pháp y tế công cộng, đồng thời đảm bảo truyền đạt đầy đủ các thông tin quan trọng cho đội ngũ người lao động.
- b. Người sử dụng lao động được khuyến nghị trao đổi thông tin và đề nghị các hiệp hội ngành nghề, các người sử dụng lao động khác cũng như các hiệp hội doanh nghiệp liên quan hỗ trợ chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, và khuyến nghị các biện pháp nên áp dụng để thúc đẩy các hoạt động hợp tác nhằm ứng phó với khủng hoảng.
- c. Tiến hành đánh giá nhanh các quy trình sức khỏe, an toàn, bảo vệ lao động và bảo trợ xã hội đang áp dụng tại nơi làm việc và nơi ở của người lao động (nếu có) nhằm xác định các nhu cầu cấp thiết nhất của người lao động. Ưu tiên các biện pháp có cân nhắc khía cạnh giới và xây dựng phương án ứng phó sao cho phù hợp với nhu cầu của các nhóm có nguy cơ bị tổn thương trong đội ngũ người lao động, bao gồm cả những người lao động di cư.

## 2. Tăng cường các biện pháp đảm bảo an toàn và sức khỏe tại nơi làm việc

- a. Xác định, phòng tránh và hạn chế rủi ro người lao động bị phơi nhiễm virus do lây truyền từ người sang người và qua tiếp xúc với các bề mặt hoặc vật dụng bị nhiễm trùng bằng cách thường xuyên vệ sinh các bề mặt (ví dụ: mặt bàn làm việc) và các vật dụng (ví dụ: tay nắm cửa, điện thoại, bàn phím máy tính) bằng chất khử trùng. Tuân thủ các [hướng dẫn](#) liên quan do Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) ban hành.
- b. Áp dụng các biện pháp mới hoặc điều chỉnh các quy trình hiện hành để đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe tại nơi làm việc và nghiêm túc chấp hành hướng dẫn của cơ quan y tế nhằm hạn chế nguy cơ lây nhiễm. Ví dụ như triển khai các quy tắc vệ sinh mới, lắp đặt thêm các bồn rửa tay và/hoặc các biện pháp vệ sinh khác như cung cấp dung dịch sát khuẩn tay.
- c. Các bồn rửa tay hoặc quầy thiết bị vệ sinh nên được lắp đặt gần nhà vệ sinh, cơ sở khám y tế, cửa ra vào tòa nhà, các khu vực tập trung đông người và nhà ăn, đồng thời toàn bộ người lao động và

nhà thầu phải được khuyến nghị thực hiện rửa tay thường xuyên và kỹ lưỡng. Các biện pháp khác có thể bao gồm phân phát khẩu trang hoặc các trang thiết bị bảo hộ cá nhân khác nếu phù hợp, bên cạnh đó phải đảm bảo đính kèm hướng dẫn sử dụng và vứt bỏ những vật dụng này đúng quy cách. Cần lưu ý rằng các trang thiết bị bảo hộ cá nhân chỉ là biện pháp bảo vệ bổ sung và không thể thay thế được tầm quan trọng của việc rửa tay sạch sẽ. Khuyến khích áp dụng [các quy tắc vệ sinh cá nhân khi ho và hắt hơi](#) tại nơi làm việc bằng cách treo áp phích nhắc nhở, kèm theo các hình thức tuyên truyền và hướng dẫn. Tìm hiểu [hướng dẫn](#) của Tổ chức Y tế Thế giới về sử dụng và vứt bỏ khẩu trang đúng quy cách.

- d. Đảm bảo doanh nghiệp có đủ nguồn cung cấp dung dịch sát khuẩn tay, khẩu trang, găng tay và các trang thiết bị bảo hộ cá nhân khác tại nơi làm việc và nơi ở của người lao động (nếu có). Nếu nguồn cung có hạn hoặc bị gián đoạn, cần tìm kiếm nguồn cung thay thế và liên hệ với các cơ quan chính quyền hoặc hiệp hội ngành nghề liên quan để được hỗ trợ.
- e. Cần nhắc triển khai đo nhiệt độ của người lao động tại tất cả các lối ra vào nơi làm việc. Bất kỳ ai có triệu chứng sốt phải được cách ly, đồng thời áp dụng nghiêm ngặt các quy tắc y tế công cộng để chẩn đoán và quyết định người đó sẽ được điều trị y tế như thế nào và ở đâu.
- f. Phân phối thông tin mới nhất về tình hình dịch COVID-19 và các hướng dẫn liên quan của doanh nghiệp đến mọi đơn vị và cá nhân có trách nhiệm điều phối việc thực hiện các biện pháp bảo vệ.
- g. Đảm bảo phòng y tế và nhân viên y tế tại nơi làm việc được trang bị đầy đủ để ứng phó với COVID-19 và các bệnh truyền nhiễm khác, đồng thời nắm được tất cả các biện pháp đang được áp dụng tại địa phương và trong nước để ngăn chặn sự lây lan của virus. Đảm bảo phối hợp các cơ quan y tế địa phương trong việc xây dựng và triển khai các quy tắc y tế công cộng và hệ thống chuyên tuyến. Đảm bảo các nhân viên y tế có thể đáp ứng không chỉ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất mà cả nhu cầu về sức khỏe tinh thần của người lao động, nhằm hạn chế tâm lý căng thẳng và lo âu (xem phần dưới).
- h. Đảm bảo thiết lập các biện pháp an toàn và sức khỏe dành riêng cho nhóm lao động tuyến đầu, bao gồm các nhân viên chăm sóc y tế và những người làm việc trong các ngành dịch vụ chăm sóc y tế, ví dụ tại các trung tâm chăm sóc người về hưu và người cao tuổi. Do tính chất thiết yếu của công việc và vị trí của nhóm lao động tuyến đầu, cần xây dựng và triển khai áp dụng các bộ hướng dẫn phù hợp.
- i. Đảm bảo mọi thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến sức khỏe được thu thập trong suốt giai đoạn dịch bệnh được bảo mật chặt chẽ và không được chia sẻ với bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự đồng thuận bằng văn bản của người lao động, trừ các trường hợp theo quy định của pháp luật.

### 3. Hạn chế tâm lý căng thẳng và lo âu do dịch bệnh COVID-19

Trong đại dịch COVID-19, các mức độ căng thẳng và lo âu ở người lao động di cư có xu hướng tăng cao do cảm giác cô lập và phải sống xa nhà, xa gia đình và các mạng lưới hỗ trợ. Họ cũng có thể lo lắng về việc bị trục xuất nếu mất việc làm và giấy phép lao động, hoặc bị nhiễm bệnh. Người sử dụng lao động được khuyến nghị cần tính đến những nguy cơ bị tổn thương đặc thù của người lao động di cư và có giải pháp giúp họ giảm thiểu tâm lý căng thẳng và lo âu.

- a. Những giải pháp này có thể bao gồm thiết lập các hoạt động hỗ trợ tâm lý – xã hội tại nơi làm việc, giới thiệu cho họ đến các dịch vụ và đường dây nóng về tư vấn tâm lý.
- b. Người sử dụng lao động cũng có thể thúc đẩy người lao động di cư liên hệ với dịch vụ lãnh sự, các tổ chức dân sự xã hội và các nhóm kiều bào.

- c. Một trong những biện pháp giúp hạn chế căng thẳng có thể bao gồm ngăn chặn sự lan truyền của các tin đồn, các thông tin sai lệch hoặc thông tin không đúng sự thật khiến người lao động lo lắng. Bất kỳ khi nào có thể, cần đảm bảo chỉ chia sẻ với người lao động những tin tức và thông tin đã được kiểm chứng thông qua bảng tin, mạng nội bộ và các kênh truyền thông khác. Cần nhắc triển khai các thông báo thường xuyên (hàng ngày hoặc hàng tuần) để chia sẻ thông tin chính thức với đội ngũ người lao động.
- d. Người sử dụng lao động cũng cần đảm bảo rằng người lao động di cư được tự do sử dụng dịch vụ kết nối mạng tại ký túc xá mà không bị ngăn cấm hay cản trở, để họ có thể duy trì liên lạc với gia đình và người thân ở quê nhà.
- e. Tham khảo [hướng dẫn](#) chung về đối phó với căng thẳng liên quan đến dịch COVID-19 do Tổ chức Y tế Thế giới cung cấp.

#### 4. Thúc đẩy phổ cập tiếp cận chăm sóc y tế và bảo hiểm y tế cho tất cả mọi người

Người lao động di cư nói chung, và người di cư trong tình trạng không chính thức nói riêng, có nguy cơ cao phải đối mặt với [nhiều rào cản khi tiếp cận bảo trợ xã hội và chăm sóc y tế](#) trong cuộc khủng hoảng hiện nay. Họ có thể không có bảo hiểm y tế và không tìm đến các cơ sở y tế vì e ngại các khoản phí khám chữa bệnh, đặc biệt trong các trường hợp phải nhập viện sẽ rất tốn kém. Như đã đề cập ở trên, nỗi lo sẽ bị trục xuất cũng là một trong những lý do ngăn cản họ tiếp cận chăm sóc y tế, bên cạnh nỗi lo bị kỳ thị hoặc phân biệt đối xử nếu họ xét nghiệm và nhận kết quả dương tính với virus.

Cuộc khủng hoảng hiện tại một lần nữa nhấn mạnh sự cấp thiết của hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn dân. Chỉ khi hệ thống chăm sóc sức khỏe toàn dân được áp dụng mới có thể đảm bảo hệ thống chăm sóc y tế mạnh mẽ và đủ năng lực chống chịu, giúp tiếp cận những nhóm dễ bị tổn thương và tăng cường khả năng phòng bị và phòng chống đại dịch.

- a. Các chương trình xét nghiệm và điều trị COVID-19 không được bỏ sót cộng đồng người di cư, bất kể tình trạng di cư của họ là gì. Người sử dụng lao động phải thực hiện trách nhiệm chăm sóc, thể hiện sự tôn trọng quyền con người và đáp ứng những nhu cầu bảo hộ xã hội cơ bản của toàn thể người lao động.
- b. Để hạn chế các rào cản ngôn ngữ thông thường, người sử dụng lao động cần đảm bảo người lao động di cư có thể sử dụng dịch vụ phiên dịch để được cung cấp thông tin cập nhật và hỗ trợ khi tiếp cận chăm sóc y tế. Tại các địa phương nơi cơ quan y tế công cộng khuyến nghị người dân liên hệ thông qua đường dây điện thoại không tính phí thay vì trực tiếp đến bệnh viện hoặc phòng khám, cần đảm bảo người lao động di cư có thể giao tiếp và hiểu được thông tin từ chuyên gia y tế thông qua các kênh phiên dịch.

#### 5. Điều chỉnh phương thức làm việc

- a. Trong trường hợp doanh nghiệp vẫn tiếp tục hoạt động trong thời gian dịch bệnh xảy ra, cần cân nhắc triển khai các phương án làm việc linh hoạt. Tiến hành chia đội ngũ nhân viên thành các nhóm thiết yếu và không thiết yếu. Trong trường hợp có thể làm việc ngoài văn phòng, doanh nghiệp nên cho phép nhân viên làm việc từ xa (ví dụ: làm việc tại nhà) hoặc áp dụng giờ làm việc linh hoạt. Phương án giờ làm việc linh hoạt sẽ rất hữu ích đối với tất cả người lao động, bao gồm người lao

động di cư, những người lao động cần dành nhiều thời gian chăm sóc và dạy dỗ con cái trong bối cảnh trường học và nhà trẻ phải đóng cửa do dịch bệnh. Giờ làm việc linh hoạt cũng có thể giúp giảm gánh nặng cho các nhân viên có trách nhiệm chăm sóc các thành viên khác trong gia đình, ví dụ như ông bà, cha mẹ hoặc anh chị em lớn tuổi, những người mà khả năng tự lập và tự chăm sóc bản thân bị giới hạn do các biện pháp kiểm soát dịch (ví dụ: cách ly) đòi hỏi người dân phải hạn chế đi lại.

- b. Đối với người lao động tiếp tục đi làm, phương án làm việc linh hoạt có thể bao gồm giảm khối lượng công việc, chia sẻ khối lượng công việc và điều chỉnh ca làm việc cho phù hợp với những thay đổi về lịch làm việc tạm thời. Sử dụng ngày nghỉ phép có trả lương (ví dụ: ngày nghỉ ốm, nghỉ vì lý do cá nhân hoặc nghỉ chăm người ốm) cũng có thể được coi là một giải pháp tạm thời, tuy nhiên, đối với nhiều người lao động di cư – đặc biệt là những người lao động trong nhóm tay nghề thấp – số ngày nghỉ phép mà họ được hưởng thường rất hạn chế.
- c. Áp dụng các biện pháp giãn cách xã hội tại nơi làm việc nhằm hạn chế lây nhiễm virus từ người sang người. Các biện pháp này có thể bao gồm sắp xếp lại vị trí các bàn làm việc để đảm bảo khoảng cách giữa các nhân viên và cấm tổ chức các buổi họp trực tiếp. Người sử dụng lao động cũng có thể cân nhắc điều chỉnh phương án làm việc để giảm số lượng nhân viên có mặt ở nơi làm việc tại cùng một thời điểm (ví dụ: chia ca làm việc hoặc các phương án sắp xếp khác).
- d. Bên cạnh đó, đối với những người lao động sử dụng phương tiện công cộng để đến nơi làm việc và về nhà, người sử dụng lao động cần giải thích rõ ràng tất cả các quy định của chính phủ về sử dụng phương tiện công cộng trong giai đoạn khủng hoảng; cân nhắc áp dụng (nếu khả thi) giờ đến và giờ về linh hoạt để giảm số người đi lại vào các khung giờ cao điểm; và/hoặc sắp xếp các phương tiện đi làm thay thế (ví dụ: xe bus riêng) giúp hạn chế tiếp xúc cá nhân trong thời gian di chuyển hàng ngày. Nếu người sử dụng lao động cung cấp phương tiện đi lại cho người lao động, cần đảm bảo các phương tiện này tuân thủ đầy đủ các yêu cầu và quy tắc liên quan về an toàn và sức khỏe.

## 6. Điều chỉnh điều kiện sống của người lao động di cư

- a. Đối với những người lao động, bao gồm người lao động di cư, đang sống tại nơi làm việc, hoặc tại nơi ở do người sử dụng lao động sở hữu hoặc điều hành, người sử dụng lao động phải đảm bảo điều kiện sống đủ an toàn, vệ sinh và tuân thủ các yêu cầu về giãn cách xã hội đang được áp dụng.
- b. Những biện pháp này có thể bao gồm sắp xếp lại không gian sinh hoạt để giảm số lượng người lao động ở chung một phòng và/hoặc điều chỉnh giờ ăn để hạn chế, hoặc chia lịch luân phiên sử dụng khu bếp hoặc nhà ăn tại ký túc xá (việc này có thể sẽ đòi hỏi người sử dụng lao động phải có phương án khác để đảm bảo việc nấu nướng). Tương tự, người sử dụng lao động có thể phải áp dụng một số chính sách khác để quản lý việc sử dụng nhà tắm hoặc các phương tiện vệ sinh cá nhân trong trường hợp cơ sở vật chất hạn chế.
- c. Trong trường hợp sắp xếp lại không gian sinh hoạt tại ký túc xá không dễ dàng thực hiện được, người sử dụng lao động cần cân nhắc thuê thêm nhà ở tạm thời cho người lao động (ví dụ như khách sạn, nhà nghỉ hoặc nhà trọ) để đảm bảo tuân thủ các quy tắc mới về giãn cách xã hội.
- d. Người lao động sống tại nơi ở do người sử dụng lao động sở hữu hoặc điều hành có quyền được tiếp tục sử dụng nước sạch, thực phẩm, điện và các nhu yếu phẩm khác ngay cả trong thời gian cách ly, tự cách ly hoặc hạn chế đi lại. Tương tự, người sử dụng lao động phải đảm bảo quyền được tiếp cận các dịch vụ khẩn cấp và dịch vụ chăm sóc y tế của người lao động. Mọi nhân viên có liên

quan trọng các hoạt động quản lý ký túc xá, bao gồm cả nhân viên bảo vệ, phải nắm được đầy đủ thông tin về những yêu cầu trên.

- e. Trong trường hợp chính quyền địa phương có lệnh hạn chế đi lại và giới hạn cụ thể số người tụ tập tại nơi công cộng và nơi ở, người sử dụng lao động có thể sẽ phải hạn chế số khách ra vào nơi ở của người lao động.
- f. Nếu chưa có sẵn, sổ ghi chép cần được đưa vào sử dụng để ghi lại những công việc đã triển khai, ví dụ như ngày giờ phun thuốc khử trùng, vệ sinh phòng ốc, kèm theo tên người thực hiện. Sổ ghi chép là một phương pháp đơn giản giúp ban quản lý giám sát công tác triển khai và theo dõi việc thực hiện các công việc tiếp theo. Ban quản lý khu ký túc có thể sẽ cần mua thêm dụng cụ vệ sinh và chất khử trùng (ví dụ dung dịch chứa clo), nhân viên vệ sinh cũng cần được tập huấn về các quy trình mới áp dụng và thao tác phun thuốc khử trùng đúng cách.
- g. Người sử dụng lao động cũng cần xây dựng phương án hiệu quả để cách ly những người lao động có triệu chứng nhiễm COVID-19 khỏi các người lao động khác tại ký túc xá (bao gồm phòng ở và khu vệ sinh riêng biệt) và áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo họ được hỗ trợ y tế đầy đủ.
- h. Người sử dụng lao động cần có các biện pháp bổ sung để ứng phó với dịch bệnh trong trường hợp nơi làm việc và địa điểm hoạt động được đặt ở vị trí xa xôi và biệt lập, gây khó khăn cho việc tiếp cận các cơ sở và hạ tầng y tế, ví dụ như các khu mỏ công nghiệp, khu mỏ quy mô nhỏ, nông trường và trang trại quy mô lớn, các tàu cá và người lao động làm trong ngành vận chuyển. Các biện pháp dành cho người lao động làm giúp việc gia đình được trình bày trong phần dưới.
- i. Người sử dụng lao động cũng có trách nhiệm đối với những người lao động di cư sống tại các khu nhà ở do bên thứ ba cung cấp. Người lao động có thể cần được hỗ trợ, đặc biệt là trong các trường hợp họ có nguy cơ phải rời khỏi nơi cư trú vì không thể trả tiền thuê nhà, do hệ lụy của hoạt động sản xuất đình trệ hoặc nơi làm việc bị đóng cửa khiến họ mất nguồn thu nhập. Nếu có thể, người sử dụng lao động được khuyến nghị làm việc với chủ sở hữu nhà ở, người cho thuê nhà hoặc công ty quản lý bất động sản/nhà ở để triển khai các biện pháp ứng phó phù hợp, tránh việc người lao động bị buộc phải rời khỏi nơi ở.
- j. Trong trường hợp người lao động bị giảm lương do nơi làm việc bị đóng cửa hoặc hoạt động sản xuất đình trệ, người sử dụng lao động có thể cần nhắc áp dụng các biện pháp ngoại lệ như tạm thời chi trả toàn bộ tiền thuê nhà và cung cấp thực phẩm miễn phí tại nơi làm việc hoặc nhà ăn ở ký túc xá.

## 7. Bảo vệ quyền của người lao động di cư trong giai đoạn khủng hoảng

Người sử dụng lao động phải tiếp tục tôn trọng và bảo vệ các quyền con người và quyền của người lao động mà người lao động di cư được hưởng trong suốt giai đoạn khủng hoảng. Họ cũng bắt buộc phải lưu ý và tuân thủ mọi điều luật, quy định và thỏa thuận chung liên quan đến tuyển dụng lao động và điều kiện làm việc.

- a. Trong đó, người sử dụng lao động cần có quy định về giờ làm việc và đặt ra điều kiện cụ thể (bao gồm cả hạn mức) đối với việc làm thêm giờ. Với tình hình hiện tại, đặc biệt là đối với các bộ phận dịch vụ thiết yếu, người sử dụng lao động có thể sẽ cần giám sát số giờ làm việc của người lao động chặt chẽ hơn bình thường để đảm bảo họ không làm thêm giờ quá nhiều và vẫn có đủ thời gian cần thiết để nghỉ ngơi mỗi ngày và được hưởng ngày nghỉ hàng tuần.
- b. Người sử dụng lao động phải hiểu rằng việc buộc người lao động làm thêm giờ và không có sự tự nguyện của họ là hành vi bị nghiêm cấm. Những lý do như thiếu hụt lao động, các chính sách tạm

thời về hạn chế tuyển dụng thêm người lao động, hoặc các biện pháp khác không cho phép người sử dụng lao động tuyển thêm lao động đều không thể biện minh cho việc ép buộc người lao động phải làm thêm giờ. Trong số đó, nhóm người lao động di cư có nguy cơ bị tổn thương cao hơn trước những đe dọa buộc họ phải làm thêm giờ và họ cũng thường không dám từ chối vì e ngại.

- c. Trong suốt giai đoạn dịch bệnh, việc người sử dụng lao động duy trì và củng cố một cơ chế khiếu nại hiệu quả tại nơi làm việc là vô cùng quan trọng, vì chỉ khi đó mới có thể chắc chắn rằng ý kiến khiếu nại về những vấn đề mà người lao động di cư gặp phải – đặc biệt là những vấn đề liên quan đến sức khỏe – sẽ được tiếp thu và giải quyết. Người sử dụng lao động cũng cần nắm được và tìm cách hạn chế tối đa những vướng mắc mà người lao động di cư gặp phải khi sử dụng các cơ chế khiếu nại này.
- d. Trong trường hợp di thừa nguồn nhân lực và kết thúc hợp đồng với người lao động, người sử dụng lao động phải tuyệt đối tuân thủ việc thực hiện các nghĩa vụ theo quy định tại các điều luật liên quan, bao gồm các yêu cầu pháp lý liên quan đến thời gian báo trước về việc chấm dứt hợp đồng và các khoản đền bù. Đối với người lao động di cư, người sử dụng lao động có thể còn có trách nhiệm hỗ trợ họ hồi hương.
- e. Chỉ được phép hạn chế tự do đi lại của người lao động di cư trong những trường hợp cần thiết vì mục đích ngăn chặn sự lây lan của virus. Thông tin này phải được truyền đạt một cách rõ ràng cho người lao động di cư. Đảm bảo người lao động di cư có quyền tiếp cận và sử dụng giấy tờ tùy thân và giấy tờ đi lại của họ bất kỳ lúc nào họ muốn.

## 8. Thanh toán tiền lương và phúc lợi kinh tế của người lao động di cư

Người lao động di cư thường phải vay mượn tiền để chi trả cho quá trình tuyển dụng và do đó họ phụ thuộc rất nhiều vào khoản thu nhập đều đặn và đúng thời hạn trong suốt thời gian làm việc ở nước ngoài. Việc người lao động di cư không được trả lương do bị sa thải hoặc hoạt động sản xuất bị đình trệ có thể ảnh hưởng vô cùng nghiêm trọng đến sinh kế của bản thân họ và gia đình. Người lao động di cư không làm việc hoặc phải làm việc ít hơn do nhu cầu tiêu thụ giảm có thể tìm kiếm cơ hội khác để tạo ra thu nhập.

- a. Cố gắng hết sức để hỗ trợ người lao động di cư về mặt tài chính bằng cách tiếp tục trả lương trong giai đoạn đại dịch COVID-19. Trong trường hợp người sử dụng lao động gặp khó khăn về tài chính, tham vấn với cơ quan quản lý lao động và các cơ quan chính quyền liên quan để tìm ra các biện pháp giúp người sử dụng lao động tránh việc phải chấm dứt hợp đồng với người lao động. Xem xét xây dựng một “kế hoạch bảo vệ việc làm” để cân nhắc tính khả thi của các phương án, trong đó có phương án cho người lao động thôi việc để cắt giảm chi phí là giải pháp cuối cùng.
- b. Tiến hành các biện pháp ứng phó sau khi đã cân nhắc lợi ích tốt nhất cho toàn thể người lao động, có thể kể đến chính sách cho người lao động hưởng chế độ nghỉ phép tạm thời nhằm giảm nhẹ hậu quả của dịch bệnh. Nếu có thể, cần ưu tiên những người lao động cần được hỗ trợ, bao gồm người lao động di cư không thể hồi hương hoặc đang gặp khó khăn về khía cạnh tài chính hoặc xã hội.
- c. Trong trường hợp phát hiện ra người lao động phải trả phí dịch vụ và chi phí liên quan đến tuyển dụng, người sử dụng lao động có trách nhiệm đảm bảo toàn bộ các khoản tiền này được hoàn trả lại cho người lao động, bất kể người đó bị cho thôi việc, đang hưởng chế độ nghỉ phép tạm thời hay vẫn đi làm bình thường.

## 9. Quyền tiếp cận các cơ chế bảo trợ xã hội, bao gồm an sinh xã hội, của người lao động di cư

- a. Tìm cách hỗ trợ các cơ chế bảo trợ xã hội của chính phủ (nếu có), ví dụ như trợ cấp chi phí cho người lao động để họ tiếp cận bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp.
- b. Người sử dụng lao động được khuyến nghị cân nhắc các hoàn cảnh và điều kiện đặc thù thường xảy ra với người lao động tạm thời hoặc theo thời vụ, cũng như những người lao động làm việc trong khu vực kinh tế không chính thức.
- c. Người lao động trong khu vực kinh tế không chính thức hoặc làm công việc có tính bấp bênh, cũng như những người di cư trong tình trạng không chính thức, cần được hướng dẫn tham gia các cơ chế bảo trợ xã hội sẵn có hoặc mới được triển khai phù hợp với nhu cầu của họ, ví dụ như các chương trình cấp phát thực phẩm và tiền mặt của các cơ quan công quyền. Nên tiến hành các thủ tục cần thiết để giúp chính thức hóa tình trạng của những người lao động này, tuy nhiên các dịch vụ hỗ trợ làm thị thực có thể bị hạn chế hoặc tạm ngừng hoạt động trong giai đoạn khủng hoảng.
- d. Trong trường hợp người lao động hoặc người thân trong gia đình họ có biểu hiện bệnh lý liên quan đến COVID-19, người sử dụng lao động cần cân nhắc đảm bảo họ được hưởng (và gia hạn) chế độ nghỉ ốm có trả lương, đặc biệt là đối với lao động nữ do họ thường chịu trách nhiệm chính trong việc chăm sóc người ốm. Việc này sẽ giúp đảm bảo nguồn thu nhập ổn định không chỉ dành cho những người bị ốm mà cả cho những người phải chăm sóc con nhỏ, người cao tuổi hoặc các thành viên khác trong gia đình.

## 10. Các biện pháp nhằm giảm thiểu nguy cơ đặc thù của người lao động làm giúp việc gia đình

- a. Người sử dụng lao động là cá nhân hoặc hộ gia đình phải cân nhắc thật kỹ những nguy cơ đặc thù mà người lao động di cư làm giúp việc gia đình phải đối mặt, vì họ chịu ảnh hưởng của sự cô lập nặng nề hơn so với các nhóm khác và không được tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ và bảo vệ một cách đầy đủ do phải làm việc trong môi trường hộ gia đình khép kín.
- b. Trong giai đoạn khủng hoảng y tế như hiện nay, những áp lực đối với người giúp việc gia đình có nguy cơ gia tăng do những hệ lụy từ các biện pháp hạn chế đi lại của chính quyền địa phương. Một mặt, trong bối cảnh nhiều người dân và gia đình họ phải ở nhà trong thời gian dài để cách ly theo dõi lây nhiễm hoặc tự cách ly, người giúp việc gia đình có nguy cơ bị sa thải và mất việc làm. Mặt khác, những người chăm sóc bệnh nhân/người cao tuổi nếu vẫn được giữ lại làm việc có thể sẽ phải làm thêm giờ, phải đảm nhận nhiều trách nhiệm hơn, hoặc không được hưởng thời gian nghỉ ngơi hay ngày nghỉ phép theo quy định.
- c. Người sử dụng lao động của người giúp việc gia đình được khuyến nghị áp dụng các biện pháp mới để đảm bảo an toàn và sức khỏe tại nhà, bao gồm trao đổi thông tin về các biện pháp phòng ngừa, giữ vệ sinh cá nhân và vệ sinh môi trường sống theo các khuyến nghị của Tổ chức Y tế Thế giới, đồng thời cung cấp cho người giúp việc gia đình khẩu trang, găng tay, xà phòng, nước và dung dịch sát khuẩn chứa cồn. Ngoài ra cũng cần trao đổi các biện pháp giãn cách xã hội vì có liên quan đến các hoạt động thường nhật như đi chợ mua thực phẩm và đồ dùng thiết yếu.
- d. Nếu trong nhà có người ốm, cần đảm bảo tất cả các thành viên trong nhà, kể cả người giúp việc gia đình, đều được biết, đồng thời các biện pháp cần thiết để bảo vệ sức khỏe và đảm bảo an toàn cho cả gia đình phải được triển khai ngay lập tức.
- e. Nếu người lao động di cư làm giúp việc gia đình không sống chung nhà với người sử dụng lao động, cần nói chuyện với họ về hành trình đi làm hàng ngày. Khuyến họ tránh các địa điểm và phương tiện công cộng tập trung quá đông người. Cân nhắc trả tiền taxi để họ đi làm. Nếu chính



quyền địa phương có quy định hạn chế đi lại, cần nhắc các phương án để người giúp việc tạm thời chuyển đến sống chung để họ tiếp tục làm việc.

- f. Người giúp việc gia đình phải được hưởng ngày nghỉ ngơi hàng tuần, chế độ nghỉ phép và nghỉ ốm có lương theo đúng quy định của pháp luật. Trao đổi thông tin này với người giúp việc gia đình. Khi bị ốm, người chăm sóc bệnh nhân/người cao tuổi cần được khuyến khích ở trong nhà và tìm đến sự trợ giúp y tế. Không được trừ lương nếu họ không thể đi làm vì các lý do liên quan đến sức khỏe.
- g. Người sử dụng lao động cũng được khuyến nghị cần đảm bảo người lao động di cư làm giúp việc gia đình có bảo hiểm y tế hợp lệ trong trường hợp họ cần được chăm sóc y tế hoặc phải nhập viện. Theo quy định tại một số nước, người sử dụng lao động cần hỗ trợ người giúp việc gia đình đăng ký bảo hiểm xã hội; còn tại một số nước khác, người sử dụng lao động được khuyến nghị hỗ trợ tài chính để người lao động đăng ký bảo hiểm y tế tư nhân.
- h. Người sử dụng lao động cần đảm bảo thị thực, giấy phép cư trú và các giấy tờ tùy thân khác của người giúp việc gia đình vẫn còn hiệu lực. Nếu các giấy tờ này hết hạn trong giai đoạn khủng hoảng, người sử dụng lao động được khuyến khích tiến hành các thủ tục gia hạn sớm nhất có thể, do quá trình xử lý hồ sơ có thể sẽ mất nhiều thời gian hơn bình thường.
- i. Người lao động di cư làm giúp việc gia đình phải luôn được giữ hộ chiếu và các giấy tờ tùy thân của mình. Tương tự, người sử dụng lao động không được phép thu giữ hay ngăn cản họ sử dụng điện thoại di động hay mạng Wi-Fi, nhằm đảm bảo họ có thể duy trì liên lạc với gia đình ở quê nhà.

## 11. Chống nạn bài ngoại và phân chia xã hội trong đại dịch

- a. Thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn ngừa và ứng phó với các hành vi phân biệt đối xử, bài ngoại và/hoặc phân chia xã hội liên quan đến người lao động di cư và COVID-19. Những biện pháp này có thể bao gồm tổ chức tập huấn bổ sung và nâng cao nhận thức cho người lao động nhằm hạn chế những kỳ thị liên quan tới virus.
- b. Thiết lập cơ chế để người lao động có thể tố cáo các trường hợp quấy rối, phân biệt đối xử hoặc các hành vi không phù hợp khác với quản lý, đại diện bộ phận nhân sự hoặc ban quản lý doanh nghiệp, và đảm bảo tính bảo mật của tất cả các đơn tố cáo. Có biện pháp xử lý và khắc phục đối với mọi trường hợp đã được xác thực.

## 12. Đảm bảo thực hiện tuyển dụng có trách nhiệm trong giai đoạn khủng hoảng

Đối với các doanh nghiệp vẫn tiếp tục hoạt động trong giai đoạn khủng hoảng, việc đảm bảo triển khai các biện pháp cần thiết để tuyển dụng người lao động di cư một cách có trách nhiệm là vô cùng quan trọng. Điều này trở nên đặc biệt cần thiết khi mà các nhà tuyển dụng không trung thực có thể lợi dụng bối cảnh hạn chế đi lại hiện nay để lách luật, không tuân thủ các quy trình theo yêu cầu, khiến người xin việc và người lao động di cư phải đối mặt với những rủi ro không đáng có.

- a. Đối với hoạt động tuyển dụng tiếp tục diễn ra trong đại dịch, cần tận dụng các công nghệ cho phép phỏng vấn từ xa và phỏng vấn trực tuyến qua video nhằm hạn chế việc đi lại và gặp mặt trực tiếp.
- b. Đảm bảo người lao động di cư không phải chịu bất kỳ chi phí phát sinh nào liên quan đến việc khám sức khỏe, làm giấy tờ và thanh kiểm tra.

- c. Đối với người lao động di cư được phái cử và đưa ra nước ngoài làm việc trong giai đoạn khủng hoảng, cần đảm bảo đã triển khai các biện pháp cần thiết để giám sát việc tuân thủ các chính sách giãn cách xã hội và bảo vệ sức khỏe của người lao động di cư trong mọi giai đoạn của quá trình di chuyển. Một trong những biện pháp này bao gồm cung cấp khẩu trang, găng tay và các trang thiết bị bảo hộ cá nhân kèm theo hướng dẫn sử dụng đúng quy cách. Khi người lao động mới đặt chân tới quốc gia tiếp nhận, cần đảm bảo tuân thủ mọi quy định của nước sở tại về cách ly và người lao động được cung cấp nơi ở và các dịch vụ hỗ trợ phù hợp.
- d. Đối với các hoạt động tuyển dụng đã bắt đầu từ trước thời điểm khủng hoảng nhưng hiện đang bị hoãn lại, người sử dụng lao động được khuyến nghị cần đảm bảo việc này không khiến người xin việc bị giữ chân trong một thời gian quá dài.
- e. Các doanh nghiệp phải đóng cửa hoặc hạn chế hoạt động sản xuất kinh doanh do đại dịch cần cân nhắc xây dựng kế hoạch hành động ngay từ bây giờ để đảm bảo duy trì hoạt động tuyển dụng có đạo đức ngay sau khi khủng hoảng kết thúc, khi hoạt động sản xuất và các dịch vụ mở cửa trở lại bình thường. Việc này có tầm quan trọng vô cùng lớn trong bối cảnh doanh nghiệp dự kiến chịu rất nhiều áp lực phải quay lại “trạng thái bình thường” càng sớm càng tốt. Nên dự đoán trước nhu cầu tuyển dụng và tình trạng của thị trường lao động tại địa phương hậu khủng hoảng trên cơ sở những tác động mà COVID-19 đã và đang gây ra.

### 13. Hồi hương cho người lao động di cư trong đại dịch

- a. Trong các trường hợp cần thu xếp việc hồi hương cho người lao động di cư, người sử dụng lao động cần tổ chức và chi trả toàn bộ chi phí để họ về nước.
  - o Phối hợp với nhà tuyển dụng trên cơ sở các nghĩa vụ được quy định trong hợp đồng và tìm kiếm sự hỗ trợ phù hợp từ phía các tổ chức dân sự xã hội (nếu có).
  - o Đảm bảo người lao động di cư được thông báo đầy đủ về các quy tắc an toàn sẽ áp dụng trong hành trình và sau khi hồi hương (ví dụ: cách ly bắt buộc khi về nước) và về việc họ sẽ không bị phạt vì về nước.
  - o Cung cấp bộ đồ dùng vệ sinh cá nhân cho người lao động di cư để sử dụng trong quá trình di chuyển.
- b. Trong trường hợp người xin việc đã được tuyển dụng không thể đi lại do ảnh hưởng của dịch bệnh, người sử dụng lao động cần phối hợp với nhà tuyển dụng để tổ chức và thanh toán chi phí hồi hương cho họ.
- c. Trong trường hợp không còn lựa chọn nào khác, cần trao đổi với phía chính phủ, nhà tuyển dụng và các tổ chức liên quan khác về tính khả thi của việc giải ngân và tận dụng nguồn vốn từ trái phiếu và/hoặc tiền ký quỹ được đặt trước để làm bảo lãnh trong quá trình tuyển dụng người lao động di cư. Liên hệ với Đại sứ quán và nhà tuyển dụng để trao đổi về tính khả thi của việc sử dụng quỹ phúc lợi dành cho người di cư, nếu có.

### 14. Trao đổi thông tin với người lao động di cư

Trong giai đoạn khủng hoảng, các kênh liên lạc và đối thoại công khai có ý nghĩa vô cùng quan trọng vì chúng giúp đảm bảo người lao động – và đặc biệt là nhóm những người lao động dễ bị tổn thương nhất – không bị bỏ sót trong các cơ chế bảo trợ xã hội và bảo vệ việc làm. Người sử dụng lao động (và khách hàng

của họ) được khuyến nghị thiết lập và duy trì các kênh liên lạc mới giữa các bên liên quan, bao gồm cả người lao động và nhà tuyển dụng.

- a. Các kênh liên lạc mới phải được sử dụng để truyền đạt các thông tin về COVID-19 đến người lao động, bao gồm người lao động di cư. Người sử dụng lao động cần cân nhắc việc thường xuyên thu thập thông tin phản hồi từ người lao động di cư, cả nam và nữ thuộc mọi quốc tịch, để nắm được những nhu cầu và mối quan tâm của họ; những nhu cầu và mối quan tâm này sau đó phải được đưa vào xem xét trong quá trình xây dựng kế hoạch ứng phó khủng hoảng.
- b. Người lao động và người lao động của nhà thầu phụ có mặt tại nơi làm việc cần được thông báo về việc bất kỳ ai có [triệu chứng nhiễm COVID-19](#) như bị sốt, ho không có đờm và/hoặc khó thở, phải thực hiện tự cách ly tại nhà và tìm sự hỗ trợ y tế phù hợp. Người sử dụng lao động cần có biện pháp bổ sung để đảm bảo người lao động di cư nắm được các thông tin này (nên truyền đạt thông tin bằng ngôn ngữ của người lao động di cư). Đối với người lao động được tuyển dụng và quản lý bởi bên thứ ba, thiết lập và duy trì các kênh liên lạc với các đối tác kinh doanh để đảm bảo có phương án ứng phó hiệu quả và sự phối hợp tốt giữa các bên.
- c. Khi cung cấp hướng dẫn và tổ chức tập huấn cho người lao động về các biện pháp đảm bảo an toàn lao động và sức khỏe, và các biện pháp phòng chống COVID-19, người sử dụng lao động cần cân nhắc sử dụng tờ rơi, áp phích và các phương tiện truyền thông bằng hình ảnh. Các nội dung bằng văn bản phải được dịch ra ngôn ngữ của tất cả người lao động tại nơi làm việc. Cần chắc chắn rằng người lao động được cung cấp hướng dẫn rõ ràng về thời gian, địa điểm và cách thức tiếp cận hỗ trợ y tế khi cần thiết, bao gồm các thông tin như địa chỉ và số điện thoại của các bệnh viện, phòng khám, cơ quan y tế và các số điện thoại đường dây nóng tại địa phương. Hỗ trợ sắp xếp phương tiện đi lại an toàn để đưa họ đến cơ sở y tế nếu có thể.
- d. Trong quá trình giao tiếp, người sử dụng lao động cần 1) cung cấp cho người lao động di cư những lời khuyên, hỗ trợ hoặc thông tin được cập nhật mới nhất về mặt pháp lý và hành chính trong trường hợp công việc của họ bị ảnh hưởng; 2) hỗ trợ họ đưa ra quyết định cho tương lai; và 3) cung cấp các giấy tờ cần thiết nếu họ phải rời khỏi nơi làm việc.
- e. Người sử dụng lao động cũng cần đảm bảo truyền đạt lại cho người lao động đang sống tại nhà ở do người sử dụng lao động cung cấp tất cả các yêu cầu vệ sinh mới áp dụng bằng lời nói hoặc bằng văn bản (các buổi họp, buổi chia sẻ thông tin, tờ rơi, bảng thông báo), và đảm bảo các yêu cầu này được tuân thủ chặt chẽ. Điều này cũng áp dụng đối với những người làm việc tại khu ký túc xá của người lao động như nhân viên vệ sinh, nhân viên bếp, v.v...

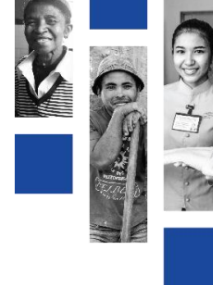
## 15. Tăng cường bảo vệ người di cư thông qua giám sát tuân thủ và thanh kiểm tra chuỗi cung ứng

- a. Các nhà hàng và khách hàng trên toàn cầu có thể cân nhắc áp dụng các chính sách tạm thời nhằm hạn chế tác động của COVID-19 đối với hoạt động sản xuất kinh doanh và chuỗi cung ứng của mình, đồng thời tăng cường bảo vệ người lao động trong chuỗi cung ứng, bao gồm người lao động di cư. Những biện pháp này có thể bao gồm cam kết hỗ trợ các vấn đề đã nhắc đến ở các phần trên như tăng cường an toàn lao động và sức khỏe, tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế, đảm bảo tiền lương và nguồn thu nhập, thúc đẩy các cơ chế bảo trợ xã hội dành cho người lao động, kèm theo đó là các biện pháp đặc biệt khác liên quan đến phương thức làm việc, giờ làm việc và điều kiện sinh hoạt.
- b. Trong tình huống phù hợp, các khách hàng được khuyến khích củng cố các cam kết mới về mặt chính sách bằng các quy trình giám sát và thanh kiểm tra bổ sung để đảm bảo nhà cung cấp tuân thủ và triển khai đúng theo cam kết. Tuy nhiên, trong bối cảnh hạn chế đi lại hiện nay, các hình

thức truyền thống của thanh - kiểm tra – ví dụ như kiểm toán xã hội – có thể không còn khả thi hoặc không còn phù hợp. Trong trường hợp này, người sử dụng lao động cần triển khai các cơ chế thanh - kiểm tra mới và cần nhắc áp dụng một số quy trình liên quan để tăng cường hiệu quả bảo vệ người lao động, ví dụ như sử dụng đường dây nóng, công nghệ thông tin – truyền thông và mạng xã hội. Khách hàng và người sử dụng lao động cần chú ý hơn đến các cơ chế khiếu nại tại nơi làm việc hoặc của doanh nghiệp, cung cấp cho người lao động phương tiện để trình bày và giải quyết các vấn đề về sức khỏe và các ý kiến khiếu nại khác. Các hoạt động nâng cao nhận thức dành riêng cho người lao động di cư, dù được tổ chức từ xa, và các hoạt động nhằm kết nối họ (thông qua các kênh không trực tiếp) với các đơn vị cung cấp dịch vụ và hỗ trợ khẩn cấp tại địa phương cũng rất được khuyến khích.

## 16. Các nguồn thông tin bổ sung

- Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc (UNICEF) và Cơ quan Liên Hợp Quốc về Bình đẳng giới và Trao quyền cho Phụ nữ (UN Women), [Các chính sách thân thiện với gia đình và các thực hành tốt tại nơi làm việc trong bối cảnh COVID-19: Những bước quan trọng mà người sử dụng lao động có thể thực hiện](#), ngày 27/3/2020.
- Tổ chức Quốc tế của các Người sử dụng lao động (IOE) và Hội đồng Chính sách Nhân sự, [Hướng dẫn của IOE về sống sót và vượt qua đại dịch COVID-19 một cách mạnh mẽ](#), tháng 4/2020.
- Tổ chức Di cư Quốc tế (IOM), [Thông tin về COVID-19 và cách bảo vệ bản thân bằng nhiều ngôn ngữ](#), không có ngày phát hành.
- Dự án CREST của IOM, [Dịch COVID-19 đẩy người lao động di cư vào các tình huống rất dễ bị tổn thương](#).
- Trang web về các biện pháp ứng phó với COVID-19 của IOM CREST, <https://crest.iom.int/covid-19-response>.
- Dự án PROMISE của IOM, [Lời khuyên dành cho người sử dụng lao động của người giúp việc gia đình trong đại dịch COVID-19](#).
- Dự án PROMISE của IOM, [Lời khuyên dành cho người lao động di cư có công việc bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19](#).



Tổ chức Di cư Quốc tế

Địa chỉ: 17 route des Morillons, P.O. Box 17, 1211 Geneva 19, Thụy Sĩ

Số điện thoại: +41 22 717 9111 • Số fax: +41 22 798 6150

Địa chỉ thư điện tử: [hq@iom.int](mailto:hq@iom.int) • Website: [www.iom.int](http://www.iom.int)