

Tài liệu  
Hướng  
dẫn cho  
Bên vay

Khung Môi trường và  
Xã hội cho Các Dự án  
Đầu tư

**TCMTXH10:**  
**Huy động sự tham  
gia của các bên liên  
quan và công khai  
thông tin**

*Các Tài liệu Hướng dẫn này nhằm mục đích hướng dẫn cho Bên vay về cách áp dụng các Tiêu chuẩn Môi trường và Xã hội (TCMTXH) thuộc Khung Môi trường và Xã hội năm 2016 của Ngân hàng Thế giới. Các Tài liệu Hướng dẫn giúp giải thích các yêu cầu của các TCMTXH; những hướng dẫn này không phải là chính sách của Ngân hàng và cũng không có tính bắt buộc. Các Tài liệu Hướng dẫn không thay thế sự cần thiết phải đánh giá kỹ lưỡng khi đưa ra các quyết định liên quan đến dự án. Nếu có bất kỳ chi tiết nào không thống nhất giữa Các Tài liệu Hướng dẫn và các TCMTXH thì các quy định trong TCMTXH sẽ được áp dụng. Mỗi đoạn trích dẫn từ TCMTXH đều được in trong khung, và có chú giải tương ứng ở dưới.*

<b>Giới thiệu .....</b>	<b>1</b>
<b>Mục tiêu .....</b>	<b>1</b>
<b>Phạm vi áp dụng.....</b>	<b>2</b>
<b>Yêu cầu .....</b>	<b>3</b>
<b>A. Huy động sự tham gia trong giai đoạn chuẩn bị dự án .....</b>	<b>5</b>
<b>Xác định và phân tích về các bên liên quan .....</b>	<b>5</b>
<b>Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan .....</b>	<b>7</b>
<b>Công khai thông tin .....</b>	<b>9</b>
<b>Tham vấn có thực chất .....</b>	<b>11</b>
<b>B. Tham vấn trong giai đoạn triển khai dự án, báo cáo độc lập .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Cơ chế giải quyết khiếu nại .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Năng lực tổ chức, cam kết.....</b>	<b>14</b>
<b>PHỤ LỤC 1: Cơ chế giải quyết khiếu nại.....</b>	<b>15</b>
<b>Tài liệu tham khảo .....</b>	<b>15</b>

## Giới thiệu

1. Tiêu chuẩn này khẳng định tầm quan trọng của việc tham gia công khai, minh bạch giữa Bên vay và các bên liên quan trong dự án, coi đó là một trong những yếu tố then chốt để có được thông lệ quốc tế tốt. Tham vấn bên liên quan hiệu quả góp phần cải thiện tính bền vững môi trường và xã hội của dự án, nâng cao mức độ chấp nhận dự án, đóng góp hiệu quả cho việc thiết kế và thực hiện thành công dự án.

2. Huy động sự tham gia của các bên liên quan là một quy trình có phạm vi bao quát rộng được thực hiện trong suốt vòng đời của dự án. Khi được xây dựng và triển khai hợp lý, quy trình này sẽ góp phần hình thành nên những mối quan hệ bền chặt, xây dựng, hiệu quả, đóng vai trò quan trọng đối với việc quản lý thành công các rủi ro, nguy cơ về môi trường và xã hội của dự án. Huy động sự tham gia của các bên liên quan đạt hiệu quả cao nhất khi được bắt đầu ngay từ giai đoạn đầu của dự án, và là một phần không tách rời trong các quá trình ra quyết định và đánh giá, quản lý và giám sát các rủi ro, ảnh hưởng môi trường và xã hội của dự án ngay từ giai đoạn đầu.

3. Tiêu chuẩn này được áp dụng kết hợp với TCMTXH1. Các yêu cầu về vai trò của người lao động được trình bày tại TCMTXH2. Các điều khoản đặc biệt về sẵn sàng ứng phó với tình huống khẩn cấp được trình bày tại TCMTXH2 và TCMTXH4. Trường hợp trong dự án có nội dung tái định cư không tự nguyện, người dân tộc thiểu số hay di sản văn hóa thì Bên vay sẽ áp dụng cả các yêu cầu riêng về công khai thông tin và tham vấn nêu trong TCMTXH5, TCMTXH7 và TCMTXH8.

## Mục tiêu

- Xây dựng quy trình đồng bộ về huy động sự tham gia của các bên liên quan nhằm giúp Bên vay xác định được các bên liên quan cũng như hình thành, duy trì được mối quan hệ có tính chất xây dựng với các bên liên quan, đặc biệt là các bên bị ảnh hưởng bởi dự án.
- Đánh giá mức độ quan tâm, hỗ trợ của các bên liên quan đối với dự án, tạo điều kiện để ý kiến của các bên liên quan được tính đến trong quá trình thiết kế dự án cũng như việc thực hiện công tác môi trường và xã hội.
- Khuyến khích, cung cấp phương tiện để bảo đảm thực hiện huy động sự tham gia một cách hiệu quả, đồng đều với các bên bị ảnh hưởng bởi dự án trong toàn bộ vòng đời của dự án về những vấn đề có ảnh hưởng đến các bên này.
- Bảo đảm để các thông tin phù hợp về các rủi ro, ảnh hưởng môi trường và xã hội của dự án được công khai đến các bên liên quan một cách kịp thời, hiểu được, có thể tiếp cận được và cách thức và hình thức phù hợp.
- Tạo sự thuận tiện cho các bên bị ảnh hưởng bởi dự án nêu vấn đề, khúc mắc, đồng thời tạo điều kiện để Bên vay xem xét, giải quyết những vấn đề đó.



**Phạm vi áp dụng**

4. *TCMTXH10 áp dụng cho mọi dự án nhận tài trợ của NHTG theo phương thức Dự án đầu tư. Bên vay sẽ huy động sự tham gia của các bên liên quan, coi đó là một phần không tách rời trong khâu đánh giá môi trường và xã hội, thiết kế và thực hiện dự án như quy định tại TCMTXH1.*

**GN4.1.** Huy động sự tham gia của các bên liên quan là một quá trình liên tục và lặp lại, qua đó Bên vay xác định, phổ biến thông tin và tạo điều kiện để đối thoại hai chiều với những người bị ảnh hưởng bởi các quyết định và hoạt động của Bên vay, cũng như với các bên khác quan tâm tới việc thực hiện và kết quả của các quyết định đó và của dự án. Quá trình này xem xét các nhu cầu trao đổi thông tin và điều kiện tiếp cận thông tin khác nhau của các nhóm người và cá nhân, đặc biệt là những người yếu thế hoặc dễ bị tổn thương, trong đó xem xét cả những vấn đề thể chất làm hạn chế khả năng tiếp cận thông tin cũng như những khó khăn về điều kiện thông tin liên lạc. Cần huy động sự tham gia càng sớm càng tốt ngay từ giai đoạn chuẩn bị dự án, vì nếu sớm xác định được và tham vấn với các bên bị ảnh hưởng và các bên quan tâm đến dự án, sẽ có thể cân nhắc những quan điểm và vấn đề quan tâm của các bên liên quan trong thiết kế, thực hiện và vận hành dự án.

**GN4.2.** Huy động sự tham gia một cách thực chất trong toàn bộ vòng đời dự án là một khía cạnh thiết yếu để quản lý tốt dự án và tạo cơ hội cho Bên vay học hỏi kinh nghiệm, kiến thức và tìm hiểu về các mối quan ngại của các bên bị ảnh hưởng và các bên quan tâm đến dự án, qua đó quản lý được các kỳ vọng của họ bằng cách giải thích rõ phạm vi trách nhiệm và nguồn lực của Bên vay. Tham vấn với các bên liên quan sẽ cung cấp thông tin đầu vào để đánh giá môi trường và xã hội, thiết kế dự án, lập kế hoạch giảm thiểu, báo cáo giám sát, và đánh giá dự án, bao gồm Kế hoạch Cam kết Môi trường Xã hội (KH CKMTXH), tổng hợp kết quả đánh giá tất cả các phần nội dung trong khung môi trường và xã hội của Bên vay, và các kế hoạch dự án khác đang được chuẩn bị. Mức độ và tần suất tham vấn phải phù hợp với các rủi ro và tác động của dự án.

**GN4.3.** Các kỹ thuật và thông lệ mô tả trong Tài liệu Hướng dẫn này được áp dụng cho các yêu cầu cụ thể của TCMTXH10 cũng như các yêu cầu huy động sự tham gia, tham vấn và công khai thông tin trong các TCMTXH khác (bất kể các kỹ thuật hay thông lệ đó có được mô tả trong các Tài liệu Hướng dẫn tương ứng hay không).

5. *Trong Tiêu chuẩn này, “bên liên quan” là các cá nhân, tập thể:*  
*(a) bị ảnh hưởng hay có khả năng bị ảnh hưởng bởi dự án (các bên bị ảnh hưởng bởi dự án); và*  
*(b) có quan tâm đến dự án (bên quan tâm đến dự án).*

**GN5.1.** Thuật ngữ “các bên bị ảnh hưởng bởi dự án” bao gồm những người mà các tác động thực tế hoặc rủi ro tiềm ẩn của dự án gây ảnh hưởng đến tình trạng thể chất, sức khỏe, an ninh, tập quán văn hóa, trạng thái tinh thần, hoặc sinh kế của họ. Các bên bị ảnh hưởng có thể là các cá nhân hoặc nhóm người, bao gồm các cộng đồng địa phương.



**GN5.2.** Thuật ngữ “các bên quan tâm khác” đề cập đến các cá nhân, nhóm người hoặc tổ chức quan tâm đến dự án do các nguyên nhân như vị trí dự án, đặc điểm dự án, tác động của dự án, hoặc các vấn đề liên quan đến lợi ích công chúng. Các bên quan tâm đến dự án có thể bao gồm các cơ quan quản lý nhà nước, quan chức chính phủ, doanh nghiệp tư nhân, cộng đồng nghiên cứu khoa học, giới học thuật, các hiệp hội, hội phụ nữ, các tổ chức xã hội dân sự hay các nhóm hoạt động văn hóa.

**GN5.3.** Theo khoản 20 của TCMTXH này, cần đặc biệt lưu ý những bên liên quan yếu thế hoặc dễ bị tổn thương, bất kể họ thuộc nhóm nào trong hai nhóm trên.

#### ***Yêu cầu***

*6. Bên vay sẽ huy động sự tham gia của các bên liên quan trong suốt vòng đời dự án, bắt đầu ngay từ những giai đoạn đầu của dự án nếu có thể và, trong khuôn khổ thời gian cho phép, tham vấn một cách thực chất với các bên liên quan về thiết kế dự án. Nội dung, phạm vi, tần suất huy động sự tham gia của các bên liên quan sẽ tương ứng với tính chất và phạm vi của dự án cũng như các rủi ro, tác động tiềm tàng của dự án.*

**GN6.1.** Chu trình vòng đời dự án bắt đầu từ khi xác định đề xuất dự án; đến khi phát triển dự án, tiến hành đánh giá kinh tế, tài chính, môi trường và xã hội; tổ chức đàm phán giữa Bên vay với NHTG; tiếp đó là thực hiện dự án; và kết thúc khi đóng dự án và vận hành công trình của dự án. Huy động sự tham gia của các bên liên quan cần bắt đầu từ khi xác định dự án và tiếp tục cho đến khi đóng dự án. Mức độ huy động sự tham gia tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của các rủi ro và tác động môi trường xã hội của dự án, cũng như mức độ lo ngại mà các bên liên quan thể hiện. Sự tham gia của các bên liên quan sẽ giúp nâng cao chất lượng thực hiện dự án và xây dựng lòng tin với các cộng đồng bị ảnh hưởng cũng như các bên liên quan khác. Vì vậy, những dự án có rủi ro lớn và nghiêm trọng về môi trường, xã hội cần tổ chức một vài lần tham vấn chính thức và phổ biến thông tin liên tục trong suốt vòng đời dự án. Những dự án có rủi ro thấp và vừa phải nên tham vấn vài lần trước khi dự án được NHTG phê duyệt, và tốt nhất là thêm một lần tham vấn nữa trong khi thực hiện dự án. Công khai các văn kiện dự án phù hợp là yêu cầu bắt buộc theo quy định ở khoản 19 của TCMTXH10 và các hướng dẫn có liên quan.

**GN6.2.** Trong trường hợp NHTG tham gia sau khi Bên vay đã bắt đầu dự án, NHTG sẽ làm việc với Bên vay để rà soát các quy định hiện hành về huy động sự tham gia của các bên liên quan, và nếu cần, sẽ xây dựng và thực hiện một Kế hoạch Huy động sự tham gia của các bên liên quan (hay Kế hoạch Tham vấn – KHTV) nhằm đảm bảo xúc tiến việc huy động các bên liên quan tham gia vào dự án.

**GN6.3.** Huy động sự tham gia của các bên liên quan trước khi NHTG phê duyệt dự án gồm những nội dung sau:

- (a) Tham vấn với các bên liên quan để có thông tin phân tích về các bên liên quan;
- (b) Phổ biến các tài liệu dự án liên quan, bao gồm giải thích về các lợi ích dự kiến của dự án, và cấu trúc trang web của dự án, nếu có;
- (c) Tham vấn các bên liên quan về đề xuất thiết kế dự án, các rủi ro và tác động môi trường và xã hội, các biện pháp giảm thiểu, KHTV dự kiến, và dự thảo các công cụ quản lý rủi ro môi trường và xã hội.





**GN6.4.** Huy động sự tham gia của các bên liên quan sau khi NHTG phê duyệt dự án bao gồm những nội dung sau:

- (a) Phổ biến thông tin về cách lồng ghép ý kiến phản hồi của các bên liên quan vào thiết kế dự án và các công cụ quản lý rủi ro môi trường, xã hội của dự án;
- (b) Tham vấn các bên liên quan về các vấn đề thực hiện và giám sát, tham vấn về bất kỳ đặc điểm mới nào của dự án, hoặc về các rủi ro môi trường và xã hội, và tham vấn về tiến độ thực hiện các biện pháp giảm thiểu rủi ro môi trường và xã hội;
- (c) Thường xuyên thông báo cho các bên liên quan về tình hình thực hiện dự án;
- (d) Đánh giá lại sự hợp lý trong kết quả xác định các bên liên quan, theo thực tế thực hiện dự án và các sửa đổi liên quan trong KHTV.

*7. Bên vay sẽ tổ chức tham vấn có ý nghĩa, có chất lượng với tất cả các bên liên quan. Bên vay cho các bên liên quan biết thông tin một cách kịp thời, phù hợp, dễ hiểu, dễ tiếp cận, đồng thời tiến hành tham vấn theo hình thức phù hợp về mặt văn hóa, bảo đảm không thao túng, can thiệp, ép buộc, phân biệt đối xử, đe dọa.*

*8. Quy trình huy động sự tham gia của các bên liên quan gồm các bước sau, như nêu chi tiết tại Tiêu chuẩn này: (i) xác định và phân tích về các bên liên quan; (ii) lên kế hoạch các bước tổ chức huy động sự tham gia của các liên quan; (iii) công khai thông tin; (iv) tham vấn với các bên liên quan; (v) xử lý, giải quyết khiếu kiện; (vi) báo cáo cho các bên liên quan.*

*9. Bên vay sẽ lưu biên bản, và công bố thông tin như một phần của quá trình đánh giá môi trường và xã hội, tài liệu về quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan, trong đó có nội dung mô tả về các bên được tham vấn, tóm tắt các ý kiến nhận được, giải thích ngắn gọn hình thức tiếp thu ý kiến, hoặc lý do vì sao ý kiến không được tiếp thu.*

**GN9.1.** Các tài liệu về sự tham gia của các bên liên quan cần được phát hành kịp thời bằng các ngôn ngữ địa phương thích hợp, thông qua các kênh mà các bên liên quan có thể tiếp cận. Các tài liệu này bao gồm:

- (a) Tài liệu ghi chép ngày giờ và địa điểm của từng cuộc họp tham vấn, cùng với bản sao của văn bản thông báo họp gửi cho các bên liên quan;
- (b) Mục đích huy động sự tham gia (ví dụ, nhằm cung cấp thông tin cho các bên liên quan về dự án hoặc thu thập ý kiến, quan điểm về các tác động môi trường và xã hội tiềm tàng của dự án);
- (c) Hình thức huy động sự tham gia và tham vấn (ví dụ, họp trực tiếp tại tòa thị chính, hoặc hội thảo, thảo luận nhóm trọng tâm, tham vấn bằng văn bản, tham vấn trực tuyến);
- (d) Số lượng người tham dự và phân chia người tham dự thành các nhóm;
- (e) Danh sách các tài liệu phát cho người tham dự;
- (f) Tổng hợp những quan điểm và vấn đề lo ngại chính của các bên liên quan;
- (g) Tóm tắt ý kiến trả lời cho các vấn đề lo ngại của các bên liên quan; và

- (h) Các vấn đề và hoạt động cần theo dõi tiếp, ví dụ, giải thích rõ cách thức thông báo cho các bên liên quan về quyết định của dự án.

### **A. Huy động sự tham gia trong giai đoạn chuẩn bị dự án**

#### **Xác định và phân tích về các bên liên quan**

10. Bên vay sẽ xác định các bên liên quan, gồm cả các bên bị ảnh hưởng và có quan tâm đến dự án.<sup>1</sup> Như đã nêu tại khoản 5, các cá nhân, tập thể bị ảnh hưởng hay có khả năng bị ảnh hưởng bởi dự án sẽ được coi là ‘các bên bị ảnh hưởng bởi dự án’, còn những cá nhân, tập thể có quan tâm đến dự án được coi là ‘các bên quan tâm đến dự án’.

*Chú thích số 1. Bên liên quan trong dự án được xác định tùy vào chi tiết dự án. Các bên này có thể gồm cộng đồng địa phương, các ban ngành trung ương/địa phương, các dự án liền kề, các tổ chức phi chính phủ.*

**GN10.1.** Quy trình xác định các bên liên quan gồm các bước sau, nếu thích hợp:

- (a) Bước một, khi bắt đầu đánh giá môi trường và xã hội của dự án, Bên vay sẽ xây dựng một danh sách các bên bị ảnh hưởng và các bên quan tâm đến dự án, đặc biệt chú ý đến các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương. Có thể sử dụng thông tin đánh giá tác động xã hội sơ bộ để lập danh sách này.
- (b) Bước hai, các bên khác quan tâm đến dự án được xác định bằng cách liệt kê các nhóm có lợi ích liên quan, và cân nhắc các vấn đề lịch sử, quan hệ xã hội, quan hệ giữa các cộng đồng địa phương với bên thực hiện dự án, và bất kỳ yếu tố nào khác liên quan đến ngành và vị trí có thể giúp dự đoán những phản ứng tại chỗ và từ bên ngoài đối với dự án.
- (c) Bước ba, thảo luận với đại diện của các bên liên quan đã xác định và với những người hiểu biết rõ về bối cảnh địa phương, quốc gia và ngành. Trong một số trường hợp, tìm kiếm thông tin trên phương tiện truyền thông và mạng xã hội có thể giúp kiểm chứng danh sách, xác định và liên hệ với các bên bị ảnh hưởng hoặc bên quan tâm đến dự án. Cần chú ý đặc biệt đến việc xác định các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương.

**GN10.2.** Tùy theo bối cảnh xã hội, phụ nữ, trẻ em, thanh niên và người cao tuổi hoặc các nhóm khác có thể được xem như các nhóm riêng biệt liên quan đến dự án, và cần được tham vấn riêng để đóng góp ý kiến và chia sẻ các mối quan ngại của họ.

**GN10.3.** Các bên liên quan được tham gia quá trình nói trên vào bất kỳ thời điểm nào, kể cả khi ban đầu họ chưa được nhận diện là bên liên quan đến dự án.

11. Bên vay sẽ xác định những bên bị ảnh hưởng bởi dự án (cá nhân, tập thể) mà do hoàn cảnh có thể bị yếu thế hoặc dễ bị tổn thương.<sup>2</sup> Sau khi xác định, Bên vay sẽ tiếp tục xác định

*những cá nhân, tập thể có những lo ngại hoặc ưu tiên khác nhau về tác động của dự án, các cơ chế giảm thiểu và các lợi ích từ dự án, và những người cần áp dụng các hình thức tham vấn khác, riêng biệt. Trong xác định, phân tích bên liên quan cần bảo đảm mức độ chi tiết hợp lý để biết mức độ trao đổi phù hợp với dự án.*

*Chú thích số 2. Khó khăn hay yếu thế chỉ những người có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi từ các tác động của dự án và/hoặc bị hạn chế hơn người khác trong khả năng tận dụng các lợi ích của dự án. Những cá nhân, nhóm cá nhân này cũng dễ bị gạt ra ngoài lề hay không được tham gia đầy đủ vào quy trình tham vấn chính thức, vì vậy có thể cần đến những biện pháp, hình thức hỗ trợ riêng để được tham gia đầy đủ. Điều này sẽ tính đến yếu tố tuổi tác thường liên quan đến người già và vị thành niên, bao gồm cả những hoàn cảnh khiến những đối tượng này bị li tán khỏi gia đình, cộng đồng hay những người khác chu cấp cuộc sống cho những người này.*

**GN11.1.** Các nhóm yếu thế có thể gặp nhiều trở ngại khiến họ khó có khả năng bộc lộ rõ ràng những vấn đề lo ngại và ưu tiên về tác động của dự án. Các trở ngại đó có thể là rào cản liên quan đến các yếu tố chính trị xã hội, mâu thuẫn xã hội, giáo dục hay tập quán. Ví dụ, rào cản thường tồn tại với các nhóm thiểu số, nhóm tôn giáo và các nhóm có ngôn ngữ riêng; các hộ gia đình thu nhập thấp; phụ nữ; thanh niên; những người có khả năng di chuyển hạn chế; hoặc người khuyết tật. Có thể xây dựng nhiều chiến lược để giảm thiểu những trở ngại đó, bằng cách tập trung vào các vấn đề như khả năng tiếp cận, trao đổi phổ biến thông tin, trao quyền và/hoặc bảo mật thông tin.

**GN11.2.** Cần xác định các biện pháp đảm bảo rằng các bên liên quan, đặc biệt là các nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương có thể tham gia các buổi tham vấn một cách an toàn, không bị cưỡng chế hay ép buộc.

*12. Tùy vào mức độ của các rủi ro và tác động môi trường và xã hội, Bên vay có thể được yêu cầu sử dụng chuyên gia độc lập tham gia xác định và phân tích bên liên quan nhằm hỗ trợ quá trình phân tích, thiết kế tổng thể quy trình tham vấn bao quát được mọi đối tượng.*

**GN12.1.** Hướng dẫn về tính chất và vai trò của các bên thứ ba độc lập được trình bày ở khoản 25 của TCMTXH1 và Tài liệu Hướng dẫn kèm theo TCMTXH1.

**GN12.2.** Quy trình huy động sự tham gia cần phải trao quyền cho tất cả các bên liên quan để họ có thể tham gia. Huy động sự tham gia cần được triển khai một cách hệ thống và có thể bao gồm các bên như phụ nữ, trẻ em, thanh niên, người cao tuổi, người khuyết tật, các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương.

**Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan**

13. Bên vay sẽ tham vấn NHTG xây dựng và thực hiện Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan (KHTV)<sup>3</sup> tương ứng với tính chất và phạm vi của dự án cũng như các rủi ro và tác động tiềm tàng của dự án.<sup>4</sup> Bản KHTV dự thảo sẽ được công khai sớm nhất có thể và trước khi thẩm định dự án, và Bên vay sẽ thu thập ý kiến của các bên liên quan về KHTV bao gồm việc xác định các bên liên quan và các đề xuất về huy động sự tham gia sắp tới. Nếu có thay đổi lớn đối với KHTV, Bên vay sẽ công bố thông tin và cập nhật KHTV.

Chú thích số 3. Tùy vào tính chất, phạm vi của các rủi ro và tác động của dự án, các nội dung của KHTV có thể lồng ghép vào KH CKMTXH, vì thế không cần lập KHTV riêng.

Chú thích số 4. Nếu được, quá trình tham vấn bên liên quan cần tận dụng các cơ chế tham vấn quốc gia có sẵn như tổ chức họp cộng đồng, kèm theo các thỏa thuận riêng theo dự án.

14. KHTV sẽ cho biết thời gian và phương pháp huy động sự tham gia của các bên liên quan trong suốt vòng đời của dự án như đã thống nhất giữa NHTG và Bên vay, trong đó cần phân biệt giữa các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và các bên quan tâm đến dự án. KHTV cũng sẽ cho biết mức độ thông tin và thời gian cần truyền đạt đến các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và các bên quan tâm đến dự án, cũng như loại thông tin cần thu thập từ các bên này.

**GN13.1.** Quy trình xây dựng KHTV cần có tính bao trùm, và dự thảo KHTV cần được thiết kế để phù hợp với các nhu cầu và hoàn cảnh của các bên liên quan khác nhau, đặc biệt lưu ý đến các cá nhân hoặc nhóm người yếu thế hoặc dễ bị tổn thương. Dự thảo KHTV xác định các thông tin và hình thức tương tác cần thực hiện ở từng giai đoạn của dự án, cân nhắc và giải quyết các khó khăn về khả năng tiếp cận và điều kiện thông tin liên lạc của các bên liên quan, và trình bày yêu cầu về huy động sự tham gia của các bên liên quan theo các TCMTXH khác.

**GN13.2.** Theo tính chất, quy mô và các rủi ro và tác động tiềm ẩn của dự án, KHTV cần bao gồm những nội dung sau: mô tả dự án và các tác động môi trường, xã hội của dự án đã dự đoán được đến thời điểm đó; danh sách các bên liên quan đã xác định, bao gồm các cá nhân, các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương; dự kiến chương trình huy động sự tham gia của các bên liên quan (nội dung các bên liên quan sẽ tham gia, cách thức thông báo cho các bên liên quan, phương thức tham gia, danh mục thông tin/tài liệu sẽ được công khai, các ngôn ngữ sẽ được sử dụng, tổng thời gian tham vấn, và các cơ hội để đóng góp ý kiến); những nguồn lực cần thiết và phân công trách nhiệm hành động để huy động sự tham gia của các bên liên quan; mô tả tóm tắt cơ chế giải quyết khiếu nại; thông tin liên hệ và quy trình để tìm kiếm thêm thông tin.

**GN13.3.** Dự thảo KHTV cần được phổ biến cho các bên liên quan theo hình thức dễ tiếp cận và thông qua các kênh thích hợp với họ. Có thể sử dụng nhiều cách để thông báo cho các bên liên quan về KHTV, ví dụ, trang web, pa-nô, áp phích, đài truyền thanh, truyền thông xã hội, hoặc các kênh khác phù hợp với hoàn cảnh địa phương. Nếu thích hợp, có thể kêu gọi ý kiến đóng

góp cho dự thảo KHTV, cụ thể về các nội dung sau: (a) danh sách các bên liên quan có chính xác không; (b) dự kiến phương thức thông báo và huy động sự tham gia của các bên liên quan (ví dụ, địa điểm tổ chức họp và hội thảo, phương thức liên lạc với các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương); (c) dự kiến mức độ và hình thức huy động tham gia (ví dụ, hình thức họp, tổng thời gian tham vấn); và (d) hình thức và ngôn ngữ dùng để cung cấp thông tin. Phản hồi của các bên liên quan về những nội dung trên sẽ được rà soát và lồng ghép vào KHTV nếu phù hợp. Nếu có những điều chỉnh sửa đổi lớn, KHTV sửa đổi cần được công bố rộng rãi.

**GN13.4.** KHTV phải tương ứng với tác động môi trường và xã hội dự kiến của dự án, cũng như quan ngại của các bên liên quan về những rủi ro và tác động gắn liền với dự án. Trong trường hợp KH CKMTXH bao gồm những nội dung của KHTV, các sắp xếp cụ thể để huy động sự tham gia phải được phổ biến cho các bên liên quan theo hình thức phù hợp và dễ hiểu, ví dụ, trang thông tin, tập sách giới thiệu, hoặc bản tin phát thanh thông báo các thông tin sẽ được chia sẻ, địa điểm họp tham vấn, các kênh góp ý, thời hạn góp ý, thông tin liên hệ, và mô tả tóm tắt cơ chế giải quyết khiếu nại.

**GN13.5.** Bối cảnh dự án và vấn đề quan tâm của các bên liên quan có thể thay đổi theo thời gian hoặc phát sinh các vấn đề mới, do vậy cần huy động sự tham gia của các bên liên quan trong suốt vòng đời dự án. KHTV có thể cần cập nhật trong giai đoạn thực hiện dự án. Qua đó, có thể cải thiện kết quả thực hiện dự án nhờ phản hồi từ các bên liên quan và chủ động quản lý các vấn đề quan tâm.

15. *KHTV sẽ được thiết kế sao cho có tính đến những đặc điểm và mối quan tâm chính của các bên liên quan cũng như các mức độ huy động và tham vấn phù hợp với từng bên liên quan. KHTV sẽ định ra cách thức trao đổi thông tin với bên liên quan trong suốt quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án.*

16. *KHTV cho biết các biện pháp sẽ được áp dụng để khắc phục mọi trở ngại đối với sự tham gia của các bên, hình thức tổng hợp, tiếp thu ý kiến của các nhóm đối tượng bị ảnh hưởng với hình thức và mức độ khác nhau. Tùy trường hợp, trong KHTV sẽ có các biện pháp riêng để tạo điều kiện cho các nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương tham gia hiệu quả. Có thể cần có những quy trình riêng và có thêm nguồn lực để trao đổi thông tin với các nhóm chịu ảnh hưởng khác nhau đó, cách làm khác biệt này sẽ cho phép các nhóm đặc biệt đó có được thông tin họ cần biết về những vấn đề có thể ảnh hưởng tới họ.*

17. *Nếu quá trình huy động sự tham gia của các cá nhân và cộng đồng địa phương phụ thuộc nhiều vào các đại diện của người dân<sup>5</sup> thì Bên vay sẽ có biện pháp hợp lý để xác minh xem những cá nhân đó có thực sự đại diện cho ý kiến của các cá nhân, cộng đồng đó hay không, có đang tham gia vào quá trình tham vấn một cách có thiện chí, phù hợp<sup>6</sup> hay không.<sup>6</sup>*

*Chú thích số 5. Ví dụ: trưởng thôn/bản, tộc trưởng, lãnh đạo cộng đồng/tôn giáo, đại diện chính quyền địa phương, đại diện tổ chức xã hội, chính trị gia, giáo viên.*

*Chú thích số 6. Ví dụ: các thông tin do Bên vay cung cấp cho cộng đồng, cũng như các ý kiến, vấn đề cộng đồng nêu ra với Bên vay, được truyền đạt chính xác, kịp thời.*

**GN17.1.** Phải xem xét tất cả mọi quan điểm, bao gồm quan điểm của các cá nhân hoặc nhóm yếu thế hay dễ bị tổn thương. Cần lập bản đồ cơ cấu tổ chức cộng đồng một cách thận trọng và sử dụng các phương pháp đa dạng nhằm xác định người lãnh đạo cộng đồng, và áp dụng các hệ thống và quy trình thúc đẩy trách nhiệm giải trình của những người được xác định là đại diện cộng đồng. Cần xem xét mức độ quyền hạn và vai trò hợp pháp của các đại diện cộng đồng. Theo các thông lệ tốt, cần xem xét các quan điểm của nhóm cộng đồng nếu nhóm đề ra một triển vọng liên quan đến dự án.

*18. Trong những trường hợp nhất định,<sup>7</sup> tùy thuộc vào mức độ thông tin sẵn có về dự án, KHTV sẽ được lập theo hình thức quy trình khung, trong đó nêu khái quát các nguyên tắc chung, chiến lược chung sử dụng để xác định bên liên quan và lên kế hoạch cho quy trình huy động sự tham gia theo Tiêu chuẩn này để thực hiện sau khi đã biết địa điểm.*

*Chú thích số 7. Ví dụ, khi vị trí chính xác của dự án chưa được xác định.*

**GN18.1.** Khung KHTV thích hợp để sử dụng nếu thiết kế và địa điểm dự án chưa được xác định rõ trong giai đoạn chuẩn bị dự án, hoặc nếu dự án gồm nhiều tiểu dự án chỉ được thiết kế trong giai đoạn thực hiện dự án. Trong những trường hợp này, khung KHTV cần đặt ra các quy tắc huy động sự tham gia thống nhất với yêu cầu của TCMTXH10, và mô tả cách thức thông báo cho các bên liên quan khi những thông tin chính của dự án hoặc tiểu dự án được xác định. KHTV cần được cập nhật khi đã xác định được các thông tin cụ thể, như địa điểm cụ thể, các bên liên quan, và lịch biểu hoạt động.

### **Công khai thông tin**

*19. Bên vay sẽ công khai thông tin dự án để các bên liên quan hiểu được các rủi ro, ảnh hưởng của dự án, cũng như các cơ hội từ dự án. Bên vay sẽ cung cấp cho các bên liên quan những thông tin sau trong thời gian sớm nhất trước khi NHTG tiến hành đánh giá dự án và trong khung thời gian cho phép tiến hành các cuộc tham vấn có ý nghĩa với các bên liên quan về thiết kế dự án:*

- (a) Mục đích, tính chất, phạm vi của dự án;*
- (b) Thời gian thực hiện các hoạt động đề xuất của dự án;*
- (c) Các rủi ro, tác động tiềm tàng của dự án đối với cộng đồng địa phương, đề xuất phương án giảm thiểu, trong đó nhấn mạnh những rủi ro, tác động có thể ảnh hưởng lớn hơn đến các nhóm yếu thế, dễ bị tổn thương và mô tả các biện pháp đặc thù được áp dụng để tránh hoặc giảm thiểu những tác động đó;*
- (d) Quy trình huy động sự tham gia của các bên liên quan đề xuất nêu rõ cách thức tham gia của các bên liên quan;*
- (e) Thời gian, địa điểm tổ chức các buổi tham vấn công khai, quy trình thông báo, ghi biên bản và báo cáo về các buổi tham vấn; và*

*(f) Quy trình, cách thức nêu kiến nghị, giải quyết khiếu kiện.*

**GN19.1.** Để tham vấn một cách thực chất, cần có thông tin đầy đủ, kịp thời, chính xác và dễ tiếp cận. Cần phổ biến các thông tin đã có về dự án càng sớm càng tốt, theo hình thức, cách thức và bằng ngôn ngữ thích hợp cho từng bên liên quan. Hình thức phổ biến thông tin có thể bao gồm bản in bài thuyết trình về dự án, tài liệu tóm tắt chung về dự án (không có chi tiết kỹ thuật), tờ rơi giới thiệu dự án, sách giới thiệu dự án. Các tài liệu phổ biến thông tin nên có bản đồ vùng dự án và các bản vẽ phi kỹ thuật kèm theo. Cần phổ biến các tài liệu tham vấn cho các bên liên quan, ví dụ, trên bảng tin công cộng, và trên trang web của Bên vay, nếu có.

**GN19.2.** Với những bên liên quan bị khuyết tật, phải đảm bảo cho họ tiếp cận được tài liệu tham vấn, ví dụ, cung cấp tài liệu bằng chữ nổi, hoặc có phiên dịch cho người khiếm thính trong các cuộc họp tham vấn.

**GN19.3.** Với những bên liên quan mà trình độ biết đọc biết viết còn hạn chế, các hình thức phổ biến thông tin bổ sung như bản vẽ phác thảo vị trí dự án, mô hình sa bàn, các đoạn phim ngắn, có thể hữu dụng để truyền đạt các thông tin liên quan đến dự án. Bên vay cần hỗ trợ người dân tìm hiểu các tài liệu kỹ thuật, ví dụ, phát hành tài liệu kỹ thuật rút gọn viết bằng ngôn ngữ đơn giản, giải thích bằng các khái niệm phi kỹ thuật, hoặc thông qua chuyên gia địa phương.

**GN19.4.** Đặc biệt, Bên vay cần cố gắng thông báo, huy động sự tham gia và hiểu rõ về tác động của dự án đối với các nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương, phương thức đền bù hoặc chuyển giao lợi ích từ dự án cho họ, những trường hợp cần sử dụng cơ chế khiếu nại và cách thức khiếu nại.

**GN19.5.** Trong suốt chu trình dự án, phải luôn hồi đáp những yêu cầu thông tin của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và các bên quan tâm tới dự án. Cần thiết lập các hệ thống thích hợp để cung cấp thông tin một cách liên tục. Ví dụ, sử dụng trang web hoặc các phương tiện khác để phổ biến và thường xuyên cập nhật những thông tin liên quan đến dự án.

*20. Thông tin sẽ được công khai bằng các ngôn ngữ phù hợp để công chúng có thể tiếp cận, phù hợp về mặt văn hóa, trong đó có tính đến các đặc điểm riêng của những đối tượng có thể bị ảnh hưởng ở các mức độ khác nhau bởi dự án, hay những đối tượng có các nhu cầu thông tin riêng (như người tàn tật, người mù chữ, giới tính, khả năng di chuyển, bất đồng ngôn ngữ hay khả năng tiếp cận).*



**Tham vấn có thực chất**

21. Bên vay sẽ tiến hành quy trình bảo đảm tham vấn thực chất trong đó các bên liên quan được tạo điều kiện trình bày ý kiến về các rủi ro, tác động của dự án, cũng như các biện pháp giảm thiểu, đồng thời cũng tạo điều kiện cho Bên vay xem xét, trả lời. Quy trình tham vấn thực chất sẽ được tiến hành thường xuyên khi nội dung vấn đề, tác động và cơ hội có sự thay đổi.

22. Tham vấn có thực chất là một quá trình 2 chiều:

- (a) Bắt đầu ngay từ giai đoạn lập kế hoạch của dự án nhằm thu thập các ý kiến ban đầu về dự án đang được đề xuất và thiết kế dự án;
- (b) Khuyến khích các bên liên quan tham gia ý kiến, đặc biệt nhằm bổ sung thông tin cho quá trình thiết kế dự án, cũng như tham vấn bên liên quan nhằm xác định và giảm thiểu các rủi ro và tác động môi trường và xã hội;
- (c) Diễn ra thường xuyên khi có các rủi ro và tác động phát sinh;
- (d) Thực hiện trên cơ sở công khai và phổ biến sớm thông tin phù hợp, minh bạch, khách quan, có ích và dễ tiếp cận trong khung thời gian cho phép tham vấn có thực chất với các bên liên quan, theo hình thức phù hợp về văn hóa, bằng ngôn ngữ địa phương thích hợp, dễ hiểu cho các bên liên quan;
- (e) Có tiếp thu, trả lời các ý kiến;
- (f) Hỗ trợ sự tham gia tích cực, rộng khắp của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án;
- (g) Không có hành vi thao túng, can thiệp, ép buộc, phân biệt đối xử, đe dọa từ bên ngoài; và
- (h) Được Bên vay tổng hợp và công khai tài liệu.

**GN22.1.** Tham vấn nhằm mục đích huy động các bên liên quan tham gia đối thoại một cách thực chất, thu thập ý kiến đóng góp về kết quả phân tích và các kế hoạch đề xuất, thảo luận các vấn đề quan tâm, và thông báo cho các bên về những quyết định của Bên vay, nếu thích hợp. Cần cân nhắc vấn đề an ninh và khả năng tiếp cận khi xây dựng chương trình tham vấn, nhất là trong các tình huống thiếu an toàn và bị ảnh hưởng bởi mâu thuẫn, xung đột.

**GN22.2.** Cần khuyến khích các bên liên quan bộc lộ những vấn đề quan ngại liên quan đến dự án để Bên vay xem xét. Không được trả đũa, lạm dụng hoặc có bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào liên quan đến việc các bên liên quan tham dự các cuộc họp tham vấn và phát biểu ý kiến. Bên vay phải giải quyết những luận điệu cáo buộc mang tính trả đũa, lạm dụng hoặc phân biệt đối xử và cần tiến hành các biện pháp thích hợp để khắc phục vấn đề.

**B. Tham vấn trong giai đoạn triển khai dự án, báo cáo độc lập**

23. Bên vay sẽ thường xuyên tham vấn cũng như cung cấp thông tin cho các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và các bên liên quan khác trong suốt chu trình dự án, phù hợp với nội dung của các mối quan tâm cũng như các rủi ro và tác động môi trường và xã hội của dự án.<sup>8</sup>

*Chú thích số 8. Có thể cần công khai thêm các thông tin khác ở các giai đoạn quan trọng của dự án, như trước khi bắt đầu vận hành, hay về một số vấn đề mà thông qua quá trình công khai, tham vấn hay cơ chế giải quyết khiếu kiện đã xác định là một vấn đề được các bên liên quan quan tâm.*

**GN23.1.** Khi dự án tiến triển, có thể xuất hiện các tác động mới hoặc một số tác động có thể bị loại trừ. Bên vay phải thường xuyên cập nhật cho các bên liên quan về kết quả hoạt động của dự án, những thay đổi về quy mô hoặc lịch biểu hoạt động của dự án, theo quy trình đã thống nhất trong KHTV.

24. Bên vay sẽ tiếp tục thực hiện tham vấn bên liên quan theo quy định của KHTV, cũng như tận dụng các kênh thông tin, tham vấn đã thiết lập được với các bên liên quan. Đặc biệt, Bên vay sẽ thu thập ý kiến của các bên liên quan về kết quả thực hiện công tác môi trường và xã hội của dự án, cũng như việc thực hiện các biện pháp giảm thiểu nêu trong KH CKMTXH.

25. Nếu có thay đổi đáng kể đối với dự án dẫn đến phát sinh thêm các rủi ro và tác động, đặc biệt liên quan đến các bên bị ảnh hưởng bởi dự án, Bên vay sẽ cung cấp thông tin về những rủi ro và tác động đó, đồng thời tham vấn với các bên bị ảnh hưởng bởi dự án về biện pháp giảm thiểu các rủi ro và tác động đó. Bên vay sẽ công bố KH CKMTXH cập nhật, trong đó nêu ra bất kỳ biện pháp giảm thiểu bổ sung nào.

**GN24.1.** Phản hồi liên tục từ các bên liên quan có ích cho việc theo dõi giám sát các rủi ro, tác động và đánh giá tính hiệu quả của các biện pháp giảm thiểu rủi ro và tác động xã hội, môi trường. Cũng có thể sử dụng tham vấn để đánh giá liệu các yêu cầu về biện pháp giảm thiểu trong KH CKMTXH đã được đáp ứng chưa, có vấn đề nào phát sinh không, và nếu có thì cách giải quyết vấn đề đó như thế nào.

### **C. Cơ chế giải quyết khiếu nại**

26. Bên vay sẽ kịp thời phản hồi đối với các vấn đề khiếu nại của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án liên quan đến công tác môi trường và xã hội của dự án. Theo đó, Bên vay sẽ đề xuất và áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại<sup>9</sup> để tiếp nhận và hỗ trợ giải quyết các mối lo ngại và khiếu nại đó.

*Chú thích số 9. Có thể sử dụng cơ chế giải quyết khiếu nại theo Tiêu chuẩn này làm cơ chế giải quyết khiếu nại cho các Tiêu chuẩn khác (xem TCMTXH5 và TCMTXH7). Tuy nhiên, cơ chế giải quyết khiếu kiện của lao động trong dự án theo yêu cầu của TCMTXH2 sẽ được lập riêng.*

**GN26.1.** Cơ chế giải quyết khiếu nại là một hệ thống, quy trình hoặc thủ tục dễ tiếp cận, không loại trừ ai, với chức năng tiếp nhận và triển khai hành động kịp thời dựa trên các khiếu nại và đề xuất cải tiến, tạo thuận lợi cho việc giải quyết những vấn đề quan tâm và khiếu nại phát sinh liên quan đến dự án. Thông qua cơ chế giải quyết khiếu nại hiệu quả có thể bồi thường cho các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và giúp giải quyết vấn đề từ sớm.

27. Cơ chế giải quyết khiếu nại cần phù hợp với các rủi ro và tác động của dự án, cũng như bảo đảm thuận tiện, công bằng. Nếu khả thi và phù hợp với dự án, cơ chế giải quyết khiếu kiện cần kế thừa các cơ chế giải quyết khiếu kiện khiếu nại cả chính thức và phi chính thức hiện có, sau đó bổ sung, sửa đổi nếu cần theo các yêu cầu của dự án. Các yêu cầu khác về cơ chế giải quyết khiếu nại trình bày tại Phụ lục 1.

(a) Cơ chế giải quyết khiếu kiện cần giải quyết khẩn trương, hiệu quả các vấn đề một cách minh bạch, phù hợp về văn hóa, thuận tiện cho tất cả các bên bị ảnh hưởng bởi dự án, không tính phí, không trừ dặt. Cơ chế, quy trình hay thủ tục này không được cản trở các bên tiếp cận các biện pháp pháp lý hay hành chính khác. Bên vay sẽ thông báo cho các bên bị ảnh hưởng bởi dự án về quy trình giải quyết khiếu kiện trong khuôn khổ các hoạt động tham vấn cộng đồng, đồng thời công khai biên bản cho biết phương án giải quyết tất cả các khiếu kiện nhận được; và

(b) Việc xử lý khiếu kiện phải được thực hiện một cách phù hợp về mặt văn hóa, thận trọng, khách quan, nhạy cảm, đáp ứng đúng nguyện vọng, yêu cầu của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án. Cơ chế này cũng cần tạo điều kiện cho các đối tượng gửi đơn thư nặc danh và được giải quyết các đơn thư đó.

**GN27.1.** Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết kế dựa trên hiểu biết về những vấn đề có khả năng gây lo ngại và dẫn đến khiếu nại. Thiết kế và phạm vi phù hợp của cơ chế giải quyết khiếu nại còn tùy vào từng dự án. Thiết kế phụ thuộc vào các yếu tố như bối cảnh dự án, quy mô dự án, phạm vi dự án; số lượng người hưởng lợi từ dự án; năng lực; quan điểm văn hóa về việc gửi đơn thư khiếu nại; nguồn lực con người và tài chính sẵn có; và các hạn chế về công nghệ. Có thể sử dụng các cơ chế chính thức và/hoặc không chính thức hiện có được xác định trong đánh giá môi trường và xã hội theo TCMTXH1, với điều kiện các cơ chế này tỏ ra phù hợp với mục đích của dự án, và khi cần, có thể bổ trợ bằng các sắp xếp tổ chức cụ thể theo dự án. Trong một số trường hợp, việc kế thừa và cải tiến các cơ chế giải quyết khiếu nại chính thức và không chính thức đó có thể tiết kiệm chi phí và đảm bảo tính bền vững.

**GN27.2.** Cơ chế giải quyết khiếu nại cần được thiết lập càng sớm càng tốt trong quá trình phát triển dự án và cần được hỗ trợ bởi các nguồn lực con người và tài chính thích hợp. Cơ chế này quy định các địa điểm và cách thức cụ thể để tiếp nhận khiếu nại và hình thức nộp đơn khiếu nại (ví dụ, qua bưu điện, nhắn tin qua điện thoại, e-mail, qua trang web, điện thoại, hòm thư khiếu nại/hòm thư góp ý, mẫu đơn khiếu nại); quy định cụ thể về cá nhân, văn phòng hoặc cơ quan chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại; và quy định thời hạn xử lý khiếu nại và quy trình đăng ký, giám sát khiếu nại. Cơ chế giải quyết khiếu nại cho các dự án lớn hoặc phức tạp có thể gồm nhiều địa điểm, hình thức và phương pháp để tiếp nhận, xử lý và theo dõi giám sát khiếu nại, và đội ngũ nhân viên được bố trí hợp lý, và thủ tục kháng nghị phúc thẩm.

**GN27.3.** Để đảm bảo tất cả các bên liên quan có thể tiếp cận cơ chế giải quyết khiếu nại, cần thiết kế thủ tục nộp đơn khiếu nại một cách đơn giản và dễ hiểu; quảng cáo rộng rãi về cơ chế giải quyết khiếu nại thông qua báo chí, bản tin phát thanh, hoặc các kênh thông tin khác thích hợp và dễ tiếp cận; và đặt ra thời hạn dự kiến cho các bước như tiếp nhận, trả lời và giải quyết khiếu nại. Cơ chế giải quyết khiếu nại phải miễn phí với tất cả các bên liên quan. Với các cá nhân hoặc nhóm yếu thế hoặc dễ bị tổn thương, khả năng tiếp cận cơ chế giải quyết khiếu nại là một

yêu cầu quan trọng, cũng như việc ghi chép lưu trữ những đơn thư khiếu nại đã nhận được và nội dung hồi đáp.

**GN27.4.** Các hành động triển khai dựa trên khiếu nại hoặc kiến nghị cải tiến phải được thông báo và cân nhắc kỹ. Thời hạn giải quyết khiếu nại phụ thuộc vào các yếu tố như tính cấp thiết của khiếu nại; yêu cầu nghiên cứu, điều tra, tham vấn, và cung cấp nguồn tài chính; và năng lực. Cơ chế giải quyết khiếu nại quy định thời hạn dự kiến cho các bước tiếp nhận, hồi đáp tạm thời, và nếu có thể, phương án chính thức giải quyết khiếu nại. Một số khiếu nại có thể cần sự phối hợp giữa các cơ quan ban ngành, thường nằm ngoài phạm vi kiểm soát của dự án, và cần điều tra chi tiết. Những trường hợp này có thể mất nhiều thời gian hơn để giải quyết, và cần thông báo với các bên liên quan ngay khi nhận được đơn khiếu nại. Những tài liệu hỗ trợ giải quyết khiếu nại là một phần trong bộ hồ sơ liên quan đến khiếu nại/phản hồi.

**GN27.5.** Cơ chế khiếu nại phải xử lý tất cả các khiếu nại một cách cẩn mật, không thiên vị, khách quan và kịp thời. Ở những nước không chấp nhận khiếu nại bằng thư nặc danh, cần đảm bảo tính bảo mật; và Bên vay có thể xem xét sử dụng các bên thứ ba để tạo thuận lợi cho việc nộp đơn thư khiếu nại. Phải đảm bảo cho những người sử dụng cơ chế khiếu nại không bị trả thù, lạm dụng hoặc bất kỳ hình thức phân biệt đối xử nào khác. Bên vay phải giải quyết mọi cáo buộc về hành vi trả thù, lạm dụng hoặc phân biệt đối xử, và triển khai các biện pháp thích hợp để khắc phục.

#### ***D. Năng lực tổ chức và Cam kết***

*28. Bên vay sẽ xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cũng như nhân sự cụ thể chịu trách nhiệm thực hiện, giám sát các hoạt động huy động sự tham gia của các bên liên quan, theo đúng yêu cầu của Tiêu chuẩn này.*

**GN28.1.** Bên vay phải bổ nhiệm các nhân sự có năng lực để thiết kế, triển khai và theo dõi giám sát các hoạt động huy động sự tham gia, và nếu cần, cân nhắc bổ sung nhân sự bằng các chuyên gia từ bên ngoài. Số lượng nhân sự phải tương ứng với tính chất của dự án, và các loại hình, các mức độ rủi ro và tác động dự kiến.

1. Phạm vi, quy mô, loại hình cơ chế giải quyết khiếu nại cần áp dụng sẽ tương ứng với tính chất, phạm vi của các rủi ro và tác động của dự án.

2. Cơ chế giải quyết khiếu nại có những nội dung sau:

- (a) Các hình thức gửi khiếu nại, như trực tiếp, qua điện thoại, tin nhắn, thư, email hay qua trang web;
- (b) Sổ ghi để đối tượng ghi ý kiến khiếu nại, lưu vào cơ sở dữ liệu;
- (c) Các quy trình công khai, có quy định thời hạn tiếp nhận, trả lời, giải quyết khiếu nại;
- (d) Minh bạch quy trình khiếu nại, cơ chế quản lý, người ra quyết định; và
- (e) Quy trình phúc thẩm (bao gồm cả bộ máy tư pháp của quốc gia) để tiếp tục gửi đơn thư nếu khiếu kiện chưa được xử lý.

3. Bên vay có thể mời các bên hòa giải nếu không thỏa mãn với giải pháp đề xuất.

Có nhiều nguồn tư liệu tham khảo hữu ích cho Bên vay khi áp dụng Tiêu chuẩn Môi trường và Xã hội. Dưới đây là một số tài liệu tham khảo có thể hỗ trợ Bên vay thực hiện các yêu cầu của TCMTXH. Các tài liệu liệt kê dưới đây không nhất thiết đại diện cho quan điểm của Ngân hàng Thế giới.

## Nhóm Ngân hàng Thế giới

### Huy động sự tham gia và tham vấn với các bên liên quan

International Finance Corporation. 2007. *Stakeholder Engagement: A Good Practice Handbook for Companies doing Business in Emerging Markets*. Washington, DC: International Finance Corporation.

[https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC\\_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/938f1a0048855805beacfe6a6515bb18/IFC_StakeholderEngagement.pdf?MOD=AJPERES)

*Công ty Tài chính Quốc tế. 2007. Huy động sự tham gia của các bên liên quan: Sách hướng dẫn Thông lệ tốt cho các công ty đang hoạt động kinh doanh tại các thị trường mới nổi.*

World Bank. 1999. *Public Consultation in the EA Process: A Strategic Approach. Environmental Assessment Sourcebook Update*. Washington, DC: World Bank. *Ngân hàng Thế giới, 1999. Tham vấn công chúng trong quy trình Đánh giá môi trường: Cách tiếp cận chiến lược. Cập nhật Sách hướng dẫn về đánh giá môi trường.*

———. 2007. “Consultations with Civil Society.” World Bank, Washington, DC. *“Tham vấn với xã hội dân sự”.* Ngân hàng Thế giới

———. 2009. “Guidance Note on Bank Multi-Stakeholder Engagement.” World Bank, Washington, DC.  
<http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0ScM2101Official0Use0Only1.pdf> *“Tài liệu Hướng dẫn về huy động sự tham gia của nhiều bên liên quan”* Ngân hàng Thế giới

———. 2011. “Stakeholder Consultations in Investment Operations. Guidance Note.” World Bank, Washington, DC. *“Tham vấn với các bên liên quan trong các dự án đầu tư. Tài liệu Hướng dẫn”*

World Bank Group. 2013. “Consultation Guidelines.” World Bank, Washington, DC.  
[http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world\\_bank\\_consultation\\_guidelines\\_oct\\_2013\\_0.pdf](http://consultations.worldbank.org/Data/hub/files/documents/world_bank_consultation_guidelines_oct_2013_0.pdf) *“Hướng dẫn Tham vấn”.* Nhóm Ngân hàng Thế giới. 2013

## Giải quyết khiếu nại

International Finance Corporation. 2009. “Addressing Grievances from Project-Affected Communities.” Good Practice Note Number 7. International Finance Corporation, Washington, DC. *Công ty Tài chính Quốc tế. 2009 “Giải quyết khiếu nại từ các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi dự án”.* Tài liệu Thông lệ tốt số 7.

Post, David, and Sanjay Agarwal. 2011. “HOW-TO NOTES Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects. Part 2: The Practice of Grievance Redress.” Social Development HOW-TO Series. World Bank, Washington, DC.  
<http://documents.worldbank.org/curated/en/658351468316439488/The-practice-of->

[grievance-redress](#) Post, David và Sanjay Agarwal. 2011. “HƯỚNG DẪN CÁCH THỨC phản hồi: Thiết kế cơ chế giải quyết khiếu nại hiệu quả cho các dự án được Ngân hàng Thế giới tài trợ. Phần 2: Thông lệ giải quyết khiếu nại”. Loạt tài liệu HƯỚNG DẪN CÁCH THỨC phát triển xã hội. Ngân hàng Thế giới.

World Bank. 2014. “The World Bank’s Approach to Grievance Redress in Projects.” World Bank, Washington, DC. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20119> Ngân hàng Thế giới. 2014. “Cách tiếp cận của Ngân hàng Thế giới khi giải quyết khiếu nại trong các dự án”

## Tài liệu tham khảo khác

### Huy động sự tham gia và tham vấn với các bên liên quan

European Investment Bank. 2013. “Environmental and Social Handbook.” European Investment Bank, Luxembourg. *Ngân hàng Đầu tư Châu Âu. 2014. “Sổ tay Môi trường và Xã hội”*

InterAction. 2011. “Creating Strong Stakeholder Engagement in Feed the Future: Suggested Strategy and Guidelines.” Policy Brief. InterAction, Washington, DC.  
<https://www.interaction.org/sites/default/files/Creating%20Strong%20Stakeholder%20Engagement%20in%20FtF.pdf> InterAction. 2011. “Xây dựng cơ chế hiệu quả huy động sự tham gia của các bên liên quan để chuẩn bị cho tương lai: Gợi ý chiến lược và hướng dẫn”. Tài liệu chú giải chính sách.

Inter-American Development Bank. 2017. “Meaningful Stakeholder Consultation.” Inter-American Development Bank, Washington, DC. *Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ. 2017. “Tham vấn có thực chất với các bên liên quan”.*

United Nations Environment Program. 2005. *From Words to Action: The Stakeholder Engagement Manual – Volume 2: The Practitioner’s Handbook on Stakeholder Engagement*. Nairobi: United Nations Environment Program.  
<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/WEBx0115xPA-SEhandbookEn.pdf>  
*Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc. 2005. “Từ lời nói đến hành động: Sổ tay Huy động sự tham gia của các bên liên quan – Tập 2: Sách hướng dẫn người thực hành huy động sự tham gia của các bên liên quan”*

### Kế hoạch Huy động sự tham gia của các bên liên quan

AccountAbility. 2015. “AA1000 Stakeholder Engagement Standard.”  
[https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES\\_2015.pdf](https://www.accountability.org/wp-content/uploads/2016/10/AA1000SES_2015.pdf)  
*AccountAbility. 2015. “Tiêu chuẩn Huy động sự tham gia của các bên liên quan AA1000”*

Egypt Scientific Work Team. 2015. “Stakeholder Engagement Plan for the New Damanhour Power Plant.” European Bank for Reconstruction and Development, London.  
*Nhóm công tác khoa học Ai Cập. 2015. “Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan cho Dự án xây mới Nhà máy điện Damanhour”. Ngân hàng Châu Âu về Tái thiết và Phát triển.*

Lake Turkana Wind Power. 2014. “Stakeholder Engagement Plan.” Lake Turkana Wind Power, Kenya. *Dự án điện gió hồ Turkana. 2014. “Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan”. Kenya*

Schmitt, Wolfgang. 2016. “Feasibility Study: ‘Simiyu Climate Resilient Development Programme.’” [Stakeholder Engagement Plan. \(Tanzania.\)](https://www.kfw-entwicklungsbank.de/PDF/Entwicklungsfinanzierung/Themen-NEU/Stakeholder-Engagement-CSA-Simiyu.pdf) KfW No. 194/12. KfW, Frankfurt. <https://www.kfw-entwicklungsbank.de/PDF/Entwicklungsfinanzierung/Themen-NEU/Stakeholder-Engagement-CSA-Simiyu.pdf>

*Schmitt Wolfgang. 2016. “Nghiên cứu khả thi: Chương trình Phát triển khả năng chống chịu khí hậu Simiyu. Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan. Tanzania.*

### Phân tích các bên liên quan



Schmeer, Kammi. 1999. "Stakeholder Analysis Guidelines." PHR, Abt Associates, Bethesda, MD. <http://documents.worldbank.org/curated/en/319671468336604958/pdf/492200BR0ScM2101Official0Use0Only1.pdf> Schmeer Kammi. 1999. "Hướng dẫn phân tích các bên liên quan". PHR, Abt Association.

### **Giải quyết khiếu nại**

IPIECA (International Petroleum Industry Environmental Conservation Association). 2012. “Operational level grievance mechanisms – IPIECA Good Practice Survey.” IPIECA, London. <http://www.ipieca.org/resources/good-practice/operational-level-grievance-mechanisms-good-practice-survey/> Hiệp hội Bảo tồn Môi trường Ngành Xăng dầu quốc tế. 2012. “Cơ chế giải quyết khiếu nại ở cấp độ hoạt động – Khảo sát Thông lệ tốt của IPIECA”.

### **Khả năng tiếp cận**

World Intellectual Property Organization. 2016. “Marrakesh Treaty to Improve Access to Published Works for Persons who are Blind, Visually Impaired or otherwise Print Disabled.” World Intellectual Property Organization, Geneva. [http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt\\_a\\_1/mvt\\_a\\_1\\_3.pdf](http://www.wipo.int/edocs/mdocs/govbody/en/mvt_a_1/mvt_a_1_3.pdf) Tổ chức Sở hữu Trí tuệ Thế giới. 2016. “Hiệp ước Marrakesh về tạo điều kiện tiếp cận các tác phẩm xuất bản cho người khiếm thị, người khuyết tật thị giác và người khuyết tật khác không có khả năng đọc”

