

CÔNG BỐ KẾ HOẠCH

Kế hoạch Quản lý Khiếu nại Cộng đồng của DHC

1. TỔNG QUAN

Cơ chế Khiếu nại Cộng đồng (CGM) được DHC phát triển vào tháng 7 năm 2021 tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về hoạt động xã hội để đảm bảo rằng các khiếu nại liên quan đến dự án có thể được xác định, lập thành văn bản, giải quyết và giám sát. Kế hoạch Quản lý Khiếu nại (GMP) sẽ được duy trì trong suốt vòng đời Dự án.

Để đảm bảo hiệu quả của CGM trong việc giải quyết khiếu nại nêu bởi người bị ảnh hưởng bởi dự án (PAP), cần phải công bố GMP cho các bên liên quan bao gồm chính quyền địa phương và cộng đồng bị ảnh hưởng bởi dự án, cũng như tổ chức đào tạo nội bộ cho nhân viên Dự án về các chức năng của GMP.

2. MỤC ĐÍCH & MỤC TIÊU

Mục đích của cơ chế khiếu nại là hỗ trợ việc tạo ra và duy trì các mối quan hệ hài hòa với các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi dự án bằng cách truyền tải bất kỳ sự phẫn nộ và bất mãn chính đáng nào thông qua một quy trình giải quyết cởi mở, công bằng và kịp thời thay vì theo cách không kiểm soát hoặc công kích để “làm cho tiếng nói của họ được lắng nghe”.

Mục đích của kế hoạch truyền thông này là phác thảo cách thức nâng cao nhận thức của cộng đồng về cơ chế một cách hiệu quả để cộng đồng tin tưởng sử dụng nó như một cơ chế ưu tiên nhằm mục đích giải quyết các khiếu nại chính đáng hoặc để nêu ra các vấn đề quan tâm.

Kế hoạch đáp ứng mục đích này bằng cách thực hiện các mục tiêu sau:

- Thông báo cho các đối tượng mục tiêu biết về GMP,
- Tăng cường sự phối hợp giữa DHC và các cơ quan chính phủ trong việc quản lý các khiếu nại, và
- Đảm bảo rằng tất cả nhân viên của Dự án DHC, đặc biệt là Cán bộ Liên lạc Cộng đồng (CLO) đều biết rõ về GMP để thực hiện hiệu quả hơn.

3. ĐỐI TƯỢNG MỤC TIÊU

Việc công bố GMP sẽ hướng tới các bên liên quan nội bộ, chính quyền địa phương và các bên liên quan cộng đồng chính trong các cộng đồng bị ảnh hưởng với các thông điệp chính được điều chỉnh phù hợp với mối quan tâm của đối tượng. Đối tượng bao gồm:

- Nhân viên dự án DHC, đặc biệt là Giám đốc xã hội và CLO, các nhà thầu phụ
- Chính quyền địa phương:
 - Lãnh đạo UBND huyện Sơn Tây và Kon Plông
 - Lãnh đạo UBND các xã bị ảnh hưởng bao gồm xã Đăk Rin, Đăk Nén của huyện Kon Plông và Sơn Liên, Sơn Long, Sơn Dung, Sơn Tân của huyện Sơn Tây
- Người cung cấp thông tin chính (cụ thể là trưởng thôn và lãnh đạo Đảng ủy xã) của các thôn bị ảnh hưởng của Dự án trong sáu xã bị ảnh hưởng.

Bảng 1 trình bày danh sách các cộng đồng bị ảnh hưởng.

Bản 1 **Danh sách các cộng đồng bị ảnh hưởng**

STT	Huyện	Các xã bị ảnh hưởng	Các làng bị ảnh hưởng	Ảnh hưởng	
1	Kon Plông	Đăk Nen	Dak Puk	Di dời về mặt địa lý và kinh tế cho khu vực hồ chứa và các khu tái định cư Cộng đồng dân cư của các khu tái định cư	
			Xo Thak		
			Đăk Tiêu		
			Đăk Lai		
			Dak Lup		
			Xô Lương		
			Tu Thon		Cộng đồng dân cư của các khu Tái định cư
			Tu Ret		
2		Dak Ring	Đăk Lan Đăk La Đak Đoa	Di dời kinh tế - khu vực hồ chứa	
3	Sơn Tây	Sơn Liên	Nuoc Vuong	Di dời về mặt địa lý và kinh tế cho khu vực hồ chứa và các khu tái định cư Cộng đồng dân cư của các khu tái định cư	
4		Sơn Long	Ra Manh		
			Mang Hin		
5		Sơn Dung	Đak Lang		
6		Sơn Tân	Bai Mau		Di dời kinh tế - nhà máy điện, nhà vận hành và bảo dưỡng (O&M) và các công trình phụ trợ khác

4. THÔNG ĐIỆP CHÍNH

4.1. Thông điệp Chính Chung

- Theo thông lệ quốc tế, DHC sẵn sàng tiếp nhận các khiếu nại chính đáng từ các PAP, những người tin rằng họ đã bị tổn hại bởi hoạt động của Dự án và khi PAP đang yêu cầu cung cấp thông tin hoặc hành động từ Dự án.
- Cơ chế khiếu nại sẽ chỉ chấp nhận các khiếu nại về các hoạt động liên quan đến Dự án và tái định cư liên quan đến Dự án.
- Cơ chế này KHÔNG thay thế việc tiếp cận các cách thức giải quyết hành chính hoặc pháp lý của Chính phủ Việt Nam. DHC sẽ đảm bảo rằng bất kỳ khiếu nại nào mà DHC nhận được liên quan đến vấn đề của chính phủ sẽ được chuyển đến chính phủ giải quyết và được DHC giám sát. Trong mọi trường hợp, người dân có quyền theo đuổi việc giải quyết thông qua cách thức hợp pháp.
- GMP được cung cấp **miễn phí** cho những người khiếu nại và **không có sự trả thù**.

4.2. Tại sao DHC có cơ chế khiếu nại:

- Đối với cộng đồng: DHC muốn duy trì mối quan hệ tin cậy và hài hòa với cộng đồng và người dân trong vùng lân cận của dự án bằng cách tạo điều kiện cho PAP tiếp cận với phương thức giải quyết khiếu nại **minh bạch, công bằng và kịp thời**, và để đạt được giải pháp thỏa đáng cho cả hai bên.
- Đối với chính quyền địa phương:
 - Xác nhận với Cơ quan có thẩm quyền rằng GMP không đụng chạm hoặc thay đổi Quy trình Khiếu nại của Chính phủ. DHC muốn duy trì mối quan hệ tin cậy và hài hòa với cộng đồng và người dân trong vùng lân cận của dự án bằng cách tạo điều kiện cho PAP tiếp cận với phương thức giải quyết khiếu nại **minh bạch, công bằng và kịp thời**, và để đạt được giải pháp thỏa đáng cho cả hai bên.
 - DHC được bên cho vay Dự án yêu cầu thực hiện việc này theo các tiêu chuẩn quốc tế và tìm kiếm hỗ trợ từ chính quyền địa phương để thực hiện quy trình theo yêu cầu và hài lòng của bên cho vay Dự án, đồng thời xem xét các mối quan tâm của chính quyền địa phương.

4.3. Hệ thống Khiếu nại Một Cổng

- Tất cả các khiếu nại được gửi qua cơ chế từ bất kỳ cửa tiếp nhận nào sẽ được Nhân viên Liên lạc Cộng đồng của DHC thu thập và phân loại. CLO sẽ:
 - Thu thập và phân loại các biểu mẫu khiếu nại,
 - Chuyển tiếp mẫu đơn khiếu nại đã phân loại cho các bên liên quan,
 - Giải thích và tạo điều kiện cho người dân tham gia hòa giải khi cần thiết, và
 - Xử lý mọi phản hồi từ các AP để cải thiện hiệu quả của cơ chế.
- DHC không chịu trách nhiệm giải quyết các trường hợp khiếu nại liên quan đến tái định cư. Vai trò của DHC là giúp đảm bảo các bên phù hợp nhận thức được khiếu nại từ các PAP và hỗ trợ các bên đạt được giải quyết khiếu nại minh bạch, công bằng và kịp thời thông qua các kênh thích hợp.

4.4. Thủ tục Khiếu nại

Các thủ tục khiếu nại bao gồm các bước sau:

- Bước 1: Đăng ký khiếu nại (1 ngày làm việc)
 - Khiếu nại nên được đăng ký cho nhân viên Dự án, lý tưởng nhất là CLO, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, thông qua các mẫu đơn khiếu nại.
 - Các mẫu đơn khiếu nại được cung cấp miễn phí tại văn phòng Dự án hoặc bất kỳ văn phòng PC nào của xã bị ảnh hưởng.
 - Trong vòng 24 giờ sau khi nhận được, các Nhân viên Khiếu nại của NSRP sẽ chính thức đăng ký các khiếu nại được thu thập vào Sổ Đăng ký Khiếu nại trung tâm.
- Bước 2: Xác nhận Khiếu nại:
 - Trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày đăng ký khiếu nại, CLO sẽ gửi một mẫu đơn theo dõi bằng văn bản cho người khiếu nại.
 - Sự xác nhận có thể là để thông báo một giải pháp, một bản cập nhật tiến độ hoặc để từ chối khiếu nại. Trong trường hợp bị từ chối, người khiếu nại sẽ được giải thích chi tiết.
- Bước 3 & 4: Phân loại, Điều tra và giải quyết khiếu nại
 - CLO sẽ xem xét các trường hợp của vụ việc, trò chuyện với các bên bao gồm, và trao đổi với các bên liên quan để đưa ra giải pháp đề xuất. Đối với khiếu nại có tính chất phức tạp, có thể tham khảo ý kiến bên thứ ba trước khi quyết định về cách thức giải quyết khiếu nại.

- DHC có trách nhiệm duy trì theo dõi khiếu nại mỗi tháng một lần trong suốt quá trình cho đến khi đạt được giải pháp hoặc cho đến khi khiếu nại được chuyển đến hệ thống pháp luật.
- Bước 5: Cung cấp Giải pháp (hoặc Phản hồi) cho Người khiếu nại:
 - Khi cuộc điều tra hoàn tất, một báo cáo bằng văn bản thảo luận về kết quả của cuộc điều tra và giải quyết đề xuất sẽ được phát triển hợp lý và tương xứng với khiếu nại.
 - Trong trường hợp giải quyết đề xuất không được người khiếu nại chấp nhận, giải quyết sẽ được sửa đổi và trình bày lại cho người khiếu nại. Nếu giải quyết sửa đổi này vẫn không được chấp nhận, người khiếu nại được khuyến khích tìm cách giải quyết thông qua một diễn đàn thay thế.

5. HOẠT ĐỘNG

5.1. Đào tạo Nội bộ

Đối tượng mục tiêu cho đào tạo nội bộ bao gồm CLO và các quản lý của DHC.

Đối tượng mục tiêu	Tần suất & thời lượng	Người chịu trách nhiệm	Nội dung	Ngày mục tiêu
CLO của DHC	Một (01) buổi đào tạo	Tư vấn viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kiến thức dự án/thông điệp chính 2. Kế hoạch Quản lý Khiếu nại Cộng đồng <ul style="list-style-type: none"> • Khiếu nại là gì • Kỳ vọng của cộng đồng • Cơ chế Khiếu nại Cộng đồng • Vai trò & Trách nhiệm 3. Thông điệp 4. Biểu mẫu 5. Xử lý khiếu nại 6. Đào tạo chuyên ngành về mẫu và quản lý cơ sở dữ liệu 7. An toàn và bảo mật 8. Giao tiếp, kỹ thuật tạo thông điệp và hỗ trợ 	Tháng thực hiện 1
Quản lý của DHC	Một (01) buổi đào tạo	Tư vấn viên	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kiến thức dự án/thông điệp chính 2. Kế hoạch Quản lý Khiếu nại Cộng đồng 	Tháng thực hiện 1

5.2. Công bố Lịch trình Hoạt động

Đối tượng mục tiêu bao gồm Chính quyền địa phương và các bên liên quan chính từ các cộng đồng bị ảnh hưởng.

Đối tượng mục tiêu	Thông điệp chính cụ thể	Phương thức	Công cụ	Ngày mục tiêu	Tần suất & Thời lượng
Lãnh đạo UBND huyện (DPC) Sơn Tây và Kon Plông	<ul style="list-style-type: none"> <i>Không có chông chéo</i> giữa GMP và cơ chế Chính phủ Việt Nam. Cần sự phối hợp chặt chẽ của Chính phủ Việt Nam để giải quyết hiệu quả các khiếu nại liên quan đến tái định cư. DHC tìm kiếm giúp đỡ của DPC để <i>hỗ trợ chính thức việc công bố DHC GMP</i> cho các xã bị ảnh hưởng thông qua việc phát hành thư. 	Cuộc họp chính thức	<ul style="list-style-type: none"> Thư Bản tóm tắt về GMP 	Tháng 1 triển khai	Một cuộc họp cho mỗi đối tượng mục tiêu
Chủ tịch UBND xã (CPC) và cán bộ liên quan của 6 xã bị ảnh hưởng (Đăk Rìn, Đăk Nen của huyện Kon Plông và Sơn Liên, Sơn Long, Sơn Dung, Sơn Tân của huyện Sơn Tây)	<ul style="list-style-type: none"> Thông điệp chính về GMP Cần sự phối hợp chặt chẽ của UBND xã để giải quyết hiệu quả các khiếu nại liên quan đến tái định cư UBND xã phải thông báo cho DHC ngay lập tức khi chú ý đến bất kỳ mối quan tâm nào liên quan đến cộng đồng. 	Cuộc họp nhóm được mời chính thức	<ul style="list-style-type: none"> Thư Công văn của UBND huyện Bản tóm tắt về GMP 	Tháng 1 triển khai	Một (01) cuộc họp mỗi xã
Người cung cấp thông tin chính về các làng bị ảnh hưởng bởi Dự án trong sáu xã bị ảnh hưởng	<ul style="list-style-type: none"> Thông điệp chính về GMP DHC cần sự giúp đỡ từ trưởng thôn trong việc phổ biến thông tin về CGMP cho người dân trong thôn. 	Cuộc họp chính thức tại nhà văn hóa thôn	Tờ gấp (Brochure) / Tờ rơi với thông điệp chính của GMP	Tháng 1 triển khai	Một (01) cuộc họp mỗi thôn
Dân làng	<ul style="list-style-type: none"> Thông điệp chính về GMP 	Tham gia không chính thức Phát sóng công khai	Tờ gấp (Brochure) / Tờ rơi với thông điệp chính của GMP	Tháng 1 triển khai	Liên tục