

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
BAN QUẢN LÝ CÁC DỰ ÁN ĐƯỜNG THỦY (PMUW)

**DỰ ÁN PHÁT TRIỂN CÁC HÀNH LANG ĐƯỜNG THỦY
VÀ LOGISTICS KHU VỰC PHÍA NAM (SWLC)**

**Lưu ý: một số dữ liệu cấp trường vẫn đang được thu thập
và SEP này sẽ được cập nhật/sửa đổi cho phù hợp**

**KẾ HOẠCH THAM GIA CỦA
CÁC BÊN LIÊN QUAN
(SEP)**

(4th Phiên bản sửa đổi)

THÁNG 1 2022

MỤC LỤC

I.	GIỚI THIỆU CHUNG	5
1.1.	Tổng quan dự án	5
1.2.	Mô tả dự án	5
1.2.1.	Mục tiêu dự án	5
1.2.2.	Các thành phần dự án	6
1.3.	Vị trí dự án	7
1.4.	Tóm tắt ngắn gọn về dự án Rủi ro / Tác động đến Môi trường và Xã hội	8
1.5.	Mục tiêu của SEP	8
II.	TÓM TẮT SƠ LƯỢC VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO LƯU TRƯỚC HẠN CHẾ	10
III.	CÁC YÊU CẦU VỀ CHÍNH SÁCH VÀ PHÁP LÝ	16
3.1.	Quy định quốc gia	16
3.2.	Yêu cầu của Ngân hàng Thế giới đối với sự tham gia của các bên liên quan và công bố thông tin (ESS10)	16
IV.	XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN	18
4.1.	Các bên bị ảnh hưởng	18
4.2.	Các bên quan tâm	23
4.3.	Các cá nhân và nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	27
4.4.	Phân tích các bên liên quan	29
4.5.	Tóm tắt nhu cầu của các bên liên quan trong dự án	37
V.	CHƯƠNG TRÌNH THAM GIA CÁC BÊN LIÊN QUAN	47
5.1.	Mục đích và thời gian của Chương trình gắn kết các bên liên quan	47
5.2.	Chiến lược Đề xuất về Công bố Thông tin	48
5.3.	Chiến lược Tham vấn Đề xuất	52
5.4.	Chiến lược đề xuất để kết hợp quan điểm về các nhóm dễ bị tổn thương	66
5.4.1.	Các vấn đề cần quan tâm trong quá trình tham vấn với các nhóm dễ bị tổn thương	66
5.5.	Dòng thời gian	68
5.6.	Xem xét các nhận xét và phản hồi	71
5.7.	Các giai đoạn trong tương lai của Dự án	72
VI.	NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO KẾT CỘNG ĐỒNG	73
6.1.	Tài nguyên	73
6.1.1.	Bổ nhiệm cán bộ phụ trách	73
6.1.2.	Phân bổ ngân sách để thực hiện SEP	Error! Bookmark not defined.
6.2.	Chức năng và Trách nhiệm của Quản lý	79
VII.	CƠ CHẾ KHẮC PHỤC KHIẾU NẠI (GRM)	82
7.1.	Mục đích của Dự án GRMs	82
7.2.	Mô tả của Dự án GRMs	82

7.2.1.	Tóm tắt luật quốc gia về khiếu nại và khiếu nại	82
7.2.2.	Nguyên tắc hướng dẫn	83
7.2.3.	Tóm tắt ba cơ chế khắc phục khiếu nại GRM	84
7.3.	Trách nhiệm của PMU-W	86
VIII.	THEO DÕI VÀ BÁO CÁO	87
8.1.	Sự tham gia của các bên liên quan trong hoạt động giám sát	87
8.2.	Báo cáo lại cho các Bên liên quan	87
	PHỤ LỤC	89
	Phụ lục 1 - Các chỉ số giám sát về sự tham gia của các bên liên quan	89
	Phụ lục 2 - Hướng dẫn chung COVID-19 những lưu ý trong xây dựng / công trình dân dụng	91
	PHỤ LỤC 3: MẪU ĐỂ GHI LẠI KHIẾU NẠI / NHẬT KÝ KHIẾU NẠI	99
	PHỤ LỤC 4: MẪU ĐỂ GỬI KHIẾU NẠI	100
	PHỤ LỤC 5: MẪU ĐỂ GHI LẠI TƯ VẤN	101

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1: Các tuyến đường được lựa chọn của Dự án SWLC	7
Bảng 2: Tham vấn Dự án SWLC	11
Bảng 3: Phân tích các Bên bị ảnh hưởng	20
Bảng 4: Phân tích các bên quan tâm khác	24
Bảng 5: Danh sách các cá nhân / nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	28
Bảng 6: Hạn chế của các nhóm / cá nhân có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	29
Bảng 7: Mức độ quan tâm, tác động và ảnh hưởng đối với từng nhóm các bên liên quan chính	31
Bảng 8 : Nhu cầu giao tiếp của các nhóm bên liên quan chính	38
Bảng 9: Các phương pháp được đề xuất để tiết lộ thông tin cho các nhóm bên liên quan chính	49
Bảng 10: Tóm tắt các kỹ thuật tham vấn được sử dụng cho các nhóm bên liên quan chính ..	55
Bảng 11: Các phương pháp được đề xuất để tham vấn với các nhóm bên liên quan chính ..	58
Bảng 12: Các hạn chế và các biện pháp giảm thiểu đối với các nhóm dễ bị tổn thương	67
Bảng 13: Các hoạt động tham vấn chính	69
Bảng 14: Thông tin liên hệ của những người chủ chốt thực hiện SEP	73
Bảng 15: Ước tính ngân sách cho việc thực hiện SEP	75

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1 - Bản đồ vị trí của Dự án SWLC	7
Hình 2 - Trách nhiệm trong tương tác liên tục & Vòng phản hồi kết thúc	72

CÁC TỪ VIẾT TẮT

C-ESMP	Nhà thầu - Kế hoạch Quản lý Môi trường và Xã hội
DARD	Sở NN & PTNT
EMDF	Khung phát triển dân tộc thiểu số
ESCP	Kế hoạch Cam kết Môi trường và Xã hội
ESMF	Khung quản lý môi trường và xã hội
GBV	Bạo lực dựa trên giới tính
GOV	Chính phủ Việt Nam
GRM	Cơ chế giải quyết khiếu nại
LMP	Quy trình quản lý lao động
MARD	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
MOH	Bộ Y Tế
MOT	Bộ giao thông vận tải
MONRE	Bộ Môi trường và Tài nguyên
NGO	Tổ chức phi chính phủ
PMU-W	Ban quản lý dự án - Đường thủy
PDO	Mục tiêu phát triển dự án
PC	Ủy ban nhân dân
PPC	UBND tỉnh
PPMU	Ban quản lý dự án tỉnh
RP	Kế hoạch tái định cư
RPF	Khung chính sách tái định cư
SEA	Lạm dụng và bóc lột tình dục
SH	Quấy rối tình dục
SEP	Kế hoạch tham gia của các bên liên quan
SWLC	Dự án phát triển hành lang đường thủy và Logistic khu vực phía Nam
WB	Ngân hàng thế giới

I. GIỚI THIỆU

1.1. Tổng quan về dự án

1. Chính phủ Việt Nam đã yêu cầu một khoản vay từ Ngân hàng Thế giới (WB) để thực hiện **Dự án phát triển hành lang đường thủy và Logistic khu vực phía Nam (SWLC)** , sau đây được gọi là “Dự án”. Mục tiêu chung của dự án là hoàn thiện hệ thống kết cấu hạ tầng đường thủy nội địa; giảm ùn tắc và tai nạn giao thông đường thủy; giảm phát thải góp phần bảo vệ môi trường; giảm khoảng cách vận chuyển và chi phí hậu cần; thúc đẩy phát triển kinh tế, nhất là khu vực Đồng bằng sông Cửu Long; và tăng cường kết nối cho các loại hình vận tải. Mục tiêu này sẽ được hiện thực hóa bằng việc cải tạo, nâng cấp hai hành lang vận tải logistics kết nối vùng Đồng bằng sông Cửu Long với Thành phố Hồ Chí Minh và kết nối vùng tam giác kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh - Đồng Nai - Bình Dương với khu cảng Cái Mép - Thị Vải , góp phần xóa đói, giảm nghèo, phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo an ninh biên giới các địa phương vùng Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long . Dự án sẽ được xây dựng trên nền tảng công nghệ giao thông tiên tiến nhằm nâng cao chất lượng vận tải, giảm thiểu tác động đến môi trường thông qua sử dụng năng lượng hiệu quả và đẩy nhanh phát triển vận tải đa phương. Ngoài ra, để đảm bảo tính bền vững của đầu tư, dự án đường thủy sẽ kết hợp (i) phát triển các lĩnh vực giao thông khác, mạng lưới giao thông nông thôn và đô thị nói riêng và (ii) phát triển nông thôn bao gồm thủy lợi và kiểm soát lũ lụt để thích ứng và giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả. của biến đổi khí hậu và nước biển dâng. Dự án dự kiến được thực hiện từ năm 2022 đến năm 2026.
2. Kế hoạch gắn **kết các bên liên quan (SEP)** này được chuẩn bị như một phần của các tài liệu về môi trường và xã hội cho Dự án SWLC (sau đây trong SEP này được gọi là “Dự án”), do đó nó được liên kết chặt chẽ và được tham chiếu chéo trong các tài liệu khác như ESIA / ESMP, LMP, RPF, EMDF và ESCP. SEP mô tả chiến lược đề xuất để tham vấn, công bố thông tin và sự tham gia của các bên liên quan và thiết lập cơ chế giải quyết khiếu nại (GRM) cho những người bị ảnh hưởng. Dự thảo SEP sẽ được công bố và lấy ý kiến trước khi thẩm định dự án. Nếu những thay đổi quan trọng được thực hiện trong quá trình thực hiện dự án, SEP cập nhật sẽ được tiết lộ lại.

1.2. Mô tả dự án

1.2.1. Mục tiêu dự án

3. Mục tiêu chung của Dự án phát triển hành lang đường thủy và Logistic khu vực phía Nam (SWLC) là cải thiện hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông; giảm ùn tắc trên các tuyến đường thủy trọng điểm; giảm chi phí vận chuyển hàng hóa từ nhà sản xuất đến thị trường tiêu thụ thông qua việc nâng cấp các tuyến đường thủy trên địa bàn; góp phần tích cực vào mục tiêu xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế - xã hội, giảm tỷ lệ TNGT trên đường thủy, đảm bảo ANTT khu vực biên giới tỉnh vùng ĐBSCL và ĐB-MN.
4. Việc đạt được các Mục tiêu Phát triển Dự án (PDO) có thể được nhìn thấy trong các kết quả sau:
 - (i) Nâng tổng lượng hàng hóa trên từng hành lang thông qua nâng cấp các đoạn được chọn của hai tuyến đường thủy nội địa trọng điểm (Hành lang Đông Tây từ 50,73 lên 72,64 triệu tấn / năm, Hành lang Bắc Nam từ 42,11 lên 60,3 triệu tấn / năm).

- (ii) Giảm thời gian đi lại từ Cần Thơ đến Cảng TP HCM (khoảng 30%).
- (iii) Hạn chế thấp nhất khả năng xảy ra tai nạn và chết người trên các đoạn nâng cấp nói riêng và trên toàn tuyến đường thủy nói chung (xấp xỉ 30%).

1.2.2. Các thành phần dự án

5. Dự án bao gồm hai hợp phần:

- **Hợp phần A: Dự án phát triển hành lang đường thủy Đông - Tây**

Hợp phần A sẽ nâng cấp các đoạn đã chọn của hành lang đường thủy nội địa trọng điểm Đông Tây, kết nối Cảng Cần Thơ - Măng Thít - HCMC / CMTV port. Nó sẽ hỗ trợ mở rộng và đào sâu các tuyến đường thủy mục tiêu bằng cách nạo vét và uốn nắn lại sự sắp xếp lại, kè, xây dựng lại hai cây cầu để thông thuyền cao hơn, đường địa phương, bến phà chở khách, công trình thủy lợi và thoát nước, và lắp đặt các thiết bị hỗ trợ hàng hải.

- **Hợp phần B: Dự án phát triển hành lang đường thủy Bắc - Nam**

6. Hợp phần B sẽ nâng cấp các đoạn đã chọn của hành lang Bắc - Nam trọng điểm, kết nối cảng Đồng Nai của thành phố công nghiệp với các cảng TP.HCM / CMTV. Nó sẽ hỗ trợ việc mở rộng và nạo vét các tuyến đường thủy, xây dựng các bờ kè, thay thế các công trình thủy lợi và thoát nước, và lắp đặt các thiết bị hỗ trợ hàng hải.
7. Dự án phát triển hành lang đường thủy và Logistic khu vực phía Nam (SWLC) do Ngân hàng Thế giới tài trợ sẽ cải thiện kết nối đường thủy nội địa trực tiếp với tổng chiều dài 279 km trong Hành lang Đông - Tây nối Đồng bằng sông Cửu Long (MKD) tại Thành phố Hồ Chí Minh và phía Bắc - Hành lang phía Nam nối các Khu công nghiệp Bình Dương - Đồng Nai - Thành phố Hồ Chí Minh (qua sông Đồng Nai) đến Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải (CMTV) tại Bà Rịa Vũng Tàu. Cụ thể:
 - Hành lang Đông - Tây: phương án được lựa chọn là từ sông Hậu (cảng Cần Thơ) - sông Trà Ôn → Măng Thít kênh / sông → sông Cổ Chiên → Chợ Lách kênh đào → sông Tiền → kênh Kỳ Hòn ; Kênh Rạch Lá → sông Vàm Cỏ → rạch Nước Mặn → sông Cần Giuộc → sông Soài Rạp (thuộc địa phận TP.HCM).
 - Hành lang Bắc - Nam: phương án được lựa chọn là từ sông Đồng Nai (cảng Đồng Nai) → sông Nhà Bè → sông Lòng Tàu → sông Đồng Tranh → sông Tắc Cửa → sông Gò Gia → Khu liên hợp CMTV Thị Vải).
8. Dự án sẽ tập trung vào ba nhóm đường thủy từ (i) Cảng Cần Thơ đến sông Soài Rạp; (ii) Sông Soài Rạp đến cụm cảng CMTV; và (iii) Cảng Đồng Nai đến Cụm cảng CMTV. Các tuyến đường thủy sẽ đi qua hoặc tiếp giáp 8 tỉnh, thành phố: Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Cần Thơ, Vĩnh Long, Bến Tre, Tiền Giang, Long An, Đồng Nai và Bà Rịa - Vũng Tàu.
9. Thông tin chi tiết về các tuyến đường được đề xuất của dự án được thể hiện trong Bảng 1 dưới đây và bản đồ Vị trí Dự án được thể hiện trong **Hình 1** .

Bảng 1: Các tuyến được chọn của Dự án SWLC

Không.	Các tuyến đường được đề xuất cho Dự án SWLC	Chiều dài (km)
1	Hành lang Đông - Tây Sông Hậu (cảng Cần Thơ) - Sông Trà Ôn → sông/kênh mang thía → sông Cổ Chiên → kênh Chợ Lách → sông Tiền → Rạch Chiếc Hòn; (qua kênh Chợ Lớn); Rạch La → sông Vàm Cỏ → kênh Nậm Nơn → sông Cần Giuộc → sông Soài Rê (TP HCM).	197
2	Hành lang Bắc - Nam Sông Đồng Nai (cảng Đồng Nai) → sông Nhà Bè → sông Lòng Tàu → sông Đồng Tranh → sông Tắc Cửa → sông Gò Gia → sông Thị Vải (cụm cảng Cái Mép Thị Vải)	82
Tổng cộng		279

Nguồn: PFS 2021.



Hình 1- Bản đồ vị trí của Dự án SWLC

1.3. Địa điểm dự án

10. Dự án SWLC trải dài trên toàn bộ hai vùng ĐBSCL và Đông Nam Bộ Việt Nam trên¹ hành lang Đông - Tây và Bắc - Nam² hành lang:

¹ Hành lang Đông Tây: đường thủy nối cảng Cần Thơ đến thành phố Hồ Chí Minh từ: sông Hậu (thành phố Cần Thơ) → sông Trà Ôn → sông Mang Thít → sông Cổ Chiên → rạch Chợ Lách → sông Tiền → Rạch Kỳ Hòn; (qua

- Vùng Đông Nam Bộ đi qua các tam giác kinh tế Đồng Nai - Thành phố Hồ Chí Minh, Bà Rịa - Vũng Tàu;
 - Khu vực Đồng bằng sông Cửu Long đi qua: Tiền Giang, Long An, Vĩnh Long, Bến Tre, Cần Thơ.
11. Theo đó, dự án đi qua 06 tỉnh / thành phố gồm: Vĩnh Long (Mang Sông Thít), Bến Tre (Kênh Chợ Lách), Tiền Giang (Kỳ Hòn Rạch), Long An (Rạch Lá), Đồng Nai (Sông Tắc Cửa), Thành phố Hồ Chí Minh.

1.4. Tóm tắt ngắn gọn về dự án Rủi ro / Tác động Môi trường và Xã hội

12. Dựa trên ESIA được thực hiện cho hai hợp phần trên, các rủi ro và tác động môi trường tiềm ẩn liên quan đến các công trình xây dựng bao gồm bụi, tiếng ồn, độ rung, phát sinh chất thải rắn và nước thải, giảm chất lượng nước, lũ lụt cục bộ và tình trạng mất vệ sinh, xáo trộn cảnh quan; gián đoạn các dịch vụ công và cơ sở hạ tầng, tắc nghẽn đường thủy và an toàn đường thủy, rủi ro về sức khỏe và an toàn của cộng đồng, v.v. Các rủi ro / tác động cụ thể đối với từng thành phần cũng bao gồm: (i) sạt lở trong quá trình nạo vét sông / kênh trên các hành lang Đông Tây và Bắc Nam ; (ii) rủi ro an toàn đê / kè sông / kênh (hành lang Đông Tây và Bắc Nam) và tác động đến hệ sinh thái thủy sinh (trong quá trình nạo vét hành lang Đông Tây và Bắc Nam). Hầu hết các tác động này là tạm thời, ở mức độ thấp đến trung bình và có thể đảo ngược. Những rủi ro và tác động chính trong quá trình vận hành sẽ là những thay đổi vĩnh viễn trong việc sử dụng đất và các vấn đề an toàn giao thông dọc theo các tuyến đường hiện có. (Vui lòng xem ESIA để biết thêm chi tiết).
13. Các rủi ro và tác động xã hội dự kiến bao gồm: (1) thu hồi đất; (2) tái định cư; (3) gián đoạn giao thông đường thủy và sinh kế; (4) gián đoạn các hoạt động nông nghiệp ven sông; (5) rủi ro sức khỏe và nguy cơ bạo lực trên cơ sở giới từ dòng lao động; (6) gián đoạn đất đai, sinh kế và các hoạt động văn hóa của các dân tộc thiểu số; (7) sự phá vỡ di sản văn hóa phi vật thể; và (8) rủi ro tác động không cân đối đối với những người dễ bị tổn thương (dân tộc thiểu số, phụ nữ làm chủ hộ, người già và người tàn tật) trong vùng tác động của dự án.
14. Chi tiết về các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội được xác định liên quan đến hai thành phần trên, bao gồm các biện pháp giảm thiểu được đề xuất, được cung cấp trong các tài liệu E&S tương ứng như ESIA / ESMP, LMP, RPF / RPs, EMDF, ESCP và SEP này. Trong quá trình thực hiện dự án, các nhà thầu sẽ được yêu cầu chuẩn bị ESMP (C-ESMP) để cập nhật và quản lý các tác động bất lợi trong quá trình xây dựng.

1.5. Mục tiêu của SEP

15. Mục đích của SEP này là để xác định các bên liên quan có khả năng tham gia vào việc lập kế hoạch và thực hiện dự án, từ đó thu hút họ tham gia vào quá trình tham vấn liên tục và lặp đi lặp lại trong suốt chu kỳ dự án. SEP xác định các cơ hội mà các bên liên quan có thể tham gia tham vấn cộng đồng, cung cấp phản hồi, đặc biệt là phản hồi liên quan đến

kênh Chợ Gạo); Rạch Lá → sông Vàm Cỏ → rạch Nước Mặn → sông Cần Giuộc → sông Soài Rạp (TP. Hồ Chí Minh), chiều dài toàn tuyến hành lang Đông Tây là 197 km.

²Hành lang Bắc - Nam: đường thủy nối từ cảng Đồng Nai đến cụm cảng Cái Mép Thị Vải từ: sông Đồng Nai (cảng Đồng Nai) → sông Nhà Bè → sông Lòng Tàu → sông Đồng Tranh → sông Tắc Cua → sông Gò Gia → Thị Vải sông (Cụm cảng Cái Mép -Thị Vải), chiều dài toàn tuyến hành lang Bắc - Nam là 82 km.

các hoạt động của dự án có ảnh hưởng đến họ. Đặc biệt, SEP đưa ra các thỏa thuận mà qua đó các bên liên quan của dự án sẽ được thông báo về thông tin của dự án, chẳng hạn như các rủi ro và tác động tiềm ẩn của dự án, đồng thời giải thích cách phản hồi của các bên liên quan sẽ được thu thập và đưa vào thiết kế dự án. Điều này giúp thúc đẩy sự tham gia của các bên liên quan và cho phép dự án thu thập kịp thời các nhận xét của họ, đánh giá và kết hợp các phản hồi đó vào thiết kế và thực hiện dự án như một phần của quản lý rủi ro và tác động.

16. Các mục tiêu của kế hoạch tham gia của các bên liên quan này là:

- Xác định tất cả các bên liên quan của dự án bao gồm các ưu tiên và mối quan tâm của họ, và đảm bảo dự án có các cách để kết hợp những điều này;
- Xác định các chiến lược chia sẻ thông tin và truyền thông cho các bên liên quan, bao gồm thông tin dự án về các rủi ro và tác động xã hội, cũng như tham vấn các bên liên quan theo những cách có ý nghĩa và dễ tiếp cận trong suốt chu kỳ dự án;
- Chỉ rõ các thủ tục và phương pháp luận để tham vấn các bên liên quan, tài liệu về thủ tục và chiến lược phản hồi;
- Thiết lập một cơ chế khiếu nại dễ tiếp cận, phù hợp về mặt văn hóa và đáp ứng ;
- Đảm bảo tham vấn có ý nghĩa và xem xét các kỳ vọng và mối quan tâm của các bên liên quan vào việc sắp xếp thực hiện chương trình, bao gồm phản hồi về các biện pháp giảm thiểu môi trường và xã hội cũng như việc thực hiện chúng.

17. SEP này cũng mô tả cơ chế khiếu nại của dự án và cách các bên liên quan đến dự án có thể tiếp cận nó để đưa ra nhận xét, thắc mắc của họ và yêu cầu hỗ trợ dự án. Điều này đặc biệt hữu ích cho những người có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi do kết quả của dự án. SEP sẽ cho phép cơ quan thực hiện dự án (PMUW) thực hiện các hành động kịp thời và thích hợp, dựa trên phản hồi liên tục của các bên liên quan, để quản lý hiệu quả các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội của dự án.

18. SEP này là một tài liệu sống và nó sẽ được áp dụng cho toàn bộ hoạt động của dự án. Tài liệu này SEP là một tài liệu sống và sẽ tiếp tục được cập nhật trong quá trình thực hiện dự án mà dự án tiến triển.

II. TÓM TẮT SƠ LƯỢC VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO LƯU TRƯỚC HẠN

18. Trong quá trình chuẩn bị SWLC (năm 2017 đối với dự án đề xuất ban đầu và năm 2021 đối với dự án điều chỉnh), Ban Quản lý Dự án - Đường thủy (PMUW) và các chuyên gia tư vấn chuẩn bị dự án đã tổ chức nhiều cuộc họp để xác định các nhóm chính của các bên liên quan của dự án và tham khảo ý kiến họ chia sẻ thông tin sơ bộ về dự án, bao gồm cả những rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội đã được xác định của dự án, để thu hút ý kiến phản hồi của họ, để phân tích và đưa vào thiết kế và thực hiện dự án. Trong quá trình này, PMUW đã thu thập kiến thức và chuyên môn về thu thập và phản hồi các phản hồi của các bên liên quan và đã đa dạng hóa các kênh của mình được sử dụng để trao đổi với các bên liên quan khác nhau.
- Ở cấp trung ương, BQLDA đã chủ trì và tham gia nhiều cuộc tham vấn các bên liên quan quan trọng với các bộ quản lý ngành liên quan (Bộ KHĐT, Bộ Xây dựng, Bộ Tài chính, Bộ TNMT và Bộ GTVT). Nội dung chính của hoạt động tham vấn tập trung vào quy mô dự án, hạng mục đầu tư, hướng tuyến đường thủy, kinh phí thực hiện, ... 10 cuộc họp tham vấn đã được tổ chức trong năm 2021 với các bộ ngành liên quan với 52 đại biểu.
 - Ở cấp tỉnh, các hoạt động tham vấn đã được thực hiện với UBND tỉnh và các sở, ngành liên quan (Sở, Sở NN & PTNT, Sở TNMT, Sở GD & ĐT, Sở NN & PTNT, Sở NN & PTNT, Sở LĐTĐBXH, Sở GTVT, Sở NN & PTNT, Sở LĐTĐ & XH), các nội dung tham vấn tập trung vào số lượng hạng mục công trình, quy mô đầu tư dự án trên địa bàn từng tỉnh, khả năng ảnh hưởng đến môi trường, xã hội của dự án, chính sách bồi thường, hỗ trợ và tái định cư của dự án. 16 cuộc họp tham vấn đã được tổ chức vào năm 2021 với các tỉnh / thành phố của dự án với 172 người tham gia.
 - Quá trình tham vấn cấp huyện / xã được chia thành 2 giai đoạn: (i) Từ tháng 7 đến tháng 9 năm 2017 - đối với dự án SWLC ban đầu; và (i) Từ tháng 12 năm 2021 đến tháng 1 năm 2022 đối với Dự án SWLC điều chỉnh. cấp huyện được thực hiện trong thời gian từ tháng 12 năm 2021 đến tháng 01 năm 2022. Có 11 cuộc họp tham vấn cấp huyện đã được thực hiện tại 11 xã, thị trấn thuộc 07 huyện của 05 tỉnh với 263 người tham gia; Các cuộc họp tham vấn ở cấp xã cũng được thực hiện trong giai đoạn này với sự tham gia của đại diện chính quyền địa phương, người dân địa phương , các tổ chức đoàn thể (Hội Phụ nữ, Mặt trận Tổ quốc, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên) và các tổ chức khác. Bản chất và phát hiện từ những cam kết này được tóm tắt dưới đây. Có khả năng các vấn đề mà các bên liên quan đưa ra đối với SWLCP ban đầu (2017) cũng sẽ được nêu ra đối với SWLCP đã điều chỉnh hiện tại (2021) . Vui lòng xem thêm chi tiết trong Bảng 2 bên dưới.
 - Có 658 hộ bị ảnh hưởng trong tổng số 1.068 hộ bị ảnh hưởng của dự án đã được điều tra / phỏng vấn bằng bảng câu hỏi cơ cấu vào tháng 12 năm 2021 và tháng 1 năm 2022.

Bảng 2: Tham vấn Dự án SWLC

Không.	Tham vấn cộng đồng	Thời gian	Những người tham gia			Nội dung tư vấn chính	Tóm tắt kết quả / phản hồi
			Nam giới	Nữ giới	Tổ chức		
1	HTX vận tải biển và sà lan Nhơn Trạch	27 thg 7, 2017	4	2	- HTX Vận tải và Sà lan Nhơn Trạch ; - PMUW, Tư vấn E&S	- Giới thiệu các thành phần của dự án, các khoản đầu tư đề xuất - Định hướng của WB ESF và ESS5 - Tư vấn chính sách bồi thường, tái định cư và hỗ trợ dự án - Cơ chế giải quyết khiếu nại (GRM); - Tham vấn về sự tham gia của các bên liên quan trong suốt chu trình dự án.	- Tư vấn E&S đã tham khảo ý kiến của Hợp tác xã tàu biển và sà lan Nhơn Trạch, chủ đầu tư khu nuôi trồng thủy sản tại ấp Vũng Gấm, xã Phước An , huyện Nhơn Trạch, tỉnh Đồng Nai với diện tích quy hoạch 82 ha, chiều dài dọc sông Tranh cho hơn 2km; - Ý kiến của đại diện HTX: Ủng hộ để dự án sớm được triển khai. - Cần có sự đền bù và hỗ trợ thỏa đáng từ chính phủ và dự án và bờ sông Đồng Tranh nên được kè gần với dự án nuôi trồng thủy sản được quy hoạch.
2	UBND xã Vĩnh Thạnh - Huyện Nhơn Trạch, Tỉnh Đồng Nai	28 tháng 7 năm 2017	7	3	- Chuyên gia tư vấn E&S - Đại diện Ban QLDA	- Giới thiệu thông tin dự án: tác động / rủi ro, dấu ấn, nguồn vốn, kế hoạch / sắp xếp thực hiện - Giới thiệu mục đích và yêu cầu	- Các đại biểu rất ủng hộ dự án và đồng tình với các chính sách tái định cư của dự án - Người tham gia kỳ vọng
3	Xã Thạnh Vĩnh Đông, Huyện Châu Thành,	Ngày 17 tháng 8 năm	14	7	- Đại diện UBND xã		

Không.	Tham vấn cộng đồng	Thời gian	Những người tham gia		Nội dung tư vấn chính	Tóm tắt kết quả / phản hồi	
	Tỉnh Long An	2017			- Đại diện các ban ngành địa phương, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Mặt trận Tổ quốc, Hội Cựu chiến binh, Đoàn Thanh niên, Cán bộ Địa chính - Tất cả các ấp / tổ trưởng tổ dân phố trên địa bàn xã. - Đại diện các hộ bị ảnh hưởng và người hưởng lợi trong vùng dự án	- của các công cụ môi trường xã hội của WB - Định hướng của WB ESF và ESS5 - Tư vấn chính sách bồi thường, tái định cư và hỗ trợ dự án - Cơ chế giải quyết khiếu nại (GRM) - Tham vấn về sự tham gia của các bên liên quan trong suốt chu trình dự án - Tham vấn về các tác động môi trường và xã hội trong quá trình thực hiện dự án và các biện pháp giảm thiểu - Điều tra kinh tế - xã hội và điều tra một số hộ gia đình trên địa bàn - Phỏng vấn sâu: Lãnh đạo và một số cán bộ chủ chốt	- rằng các đơn giá phải phản ánh giá thay thế tại thời điểm chi trả bồi thường - Sự phối hợp và hỗ trợ của các cơ quan / chính quyền địa phương để đảm bảo công tác giải phóng mặt bằng diễn ra thuận lợi và kịp thời là rất quan trọng - Người tham gia mong muốn được cung cấp / cập nhật thông tin đầy đủ về dự án theo thời gian hoặc khi có bất kỳ thay đổi quan trọng nào - Ý kiến trên nhận được sự đồng tình của tất cả các thành viên tham gia.
4	Cho Lach Town, Cho Lach District, Ben Tre Province	10 Aug. 2017	37	24			
5	Son Dinh Commune, Cho Lach District, Ben Tre Province	14 Aug. 2017	9	7			
6	Hoa Nghia Commune, Cho Lach District, Ben Tre Province	14 Aug. 2017	24	18			
7	Binh Phuc Nhut Commune, Cho Gao District, Tien Giang Province	07 Sep. 2017	8	7			
8	Dong Son Commune, Go Cong Tay District, Tien Giang Province	08 Aug. 2017	21	15			
9	Xuan Hiep Commune, Tra On District, Vinh Long Province	08 Jul. 2017	9	5			
10	Tuong Loc Commune, Tam Binh District, Vinh Long Province	04 Jul. 2017	13	8			
11	Hoa Nghia Commune, Cho Lach District, Ben Tre Province.	15 Dec. 2021	16	5			

Không.	Tham vấn cộng đồng	Thời gian	Những người tham gia			Nội dung tư vấn chính	Tóm tắt kết quả / phản hồi
	TOTAL	N = 263 người	162	101			
		%	61,6	38.4			

Lưu ý: Do các quy định của địa phương hạn chế quyền truy cập do COVID 19, do đó, một số dữ liệu thực địa (năm 2021), đặc biệt là dữ liệu về các hoạt động tham vấn cộng đồng vẫn chưa có sẵn. Dữ liệu thực địa sẽ được cập nhật / sửa đổi cho phù hợp ngay khi có dữ liệu thực địa.

19. Trong quá trình tham vấn, đặc biệt từ tháng 12 năm 2021 đến tháng 1 năm 2022, do tình hình dịch COVID-19 diễn biến phức tạp tại các tỉnh trong vùng dự án, do đó, trước tình hình đó và để duy trì tiến độ tham vấn, BQLDA và đơn vị tư vấn đã đã thông qua nghiêm ngặt các quy định của chính phủ về phòng ngừa COVID-19, chẳng hạn như tránh nhóm hơn 10 người, giữ khoảng cách an toàn khi tiếp xúc trực tiếp. Điều này ảnh hưởng đến tiến độ tổng thể của quá trình tham vấn theo kế hoạch với các bên liên quan, đặc biệt là với những người bị ảnh hưởng. Do đó, chỉ có 658 hộ bị ảnh hưởng trong tổng số 1.068 hộ bị ảnh hưởng của dự án được lấy ý kiến (61,6%). Hoạt động tham vấn cho các hộ còn lại bị ảnh hưởng bởi dự án sẽ được thực hiện trong giai đoạn tiếp theo khi tình hình dịch bệnh COVID-19 tại các địa phương được cải thiện.
20. Trong các cuộc họp tham vấn, các chuyên gia tư vấn đã trình bày thông tin chung về các mục tiêu, đầu tư và các tác động chính của dự án, đồng thời tóm tắt Khung Môi trường và Xã hội của Ngân hàng Thế giới. Mục đích của tham vấn là giới thiệu cho các bên liên quan về phạm vi dự án và xác định các cơ chế thích hợp để phối hợp và tham vấn trong suốt vòng đời dự án nhằm đạt được các mục tiêu phát triển dự án.
21. Những thông tin sau đây đã được chia sẻ với những người tham gia các buổi tham vấn nói trên, làm cơ sở để họ đưa ra những phản hồi có ý nghĩa:
- Mục tiêu phát triển dự án và ý nghĩa của nó đối với quá trình phát triển của địa phương;
 - Các rủi ro và tác động đến xã hội và môi trường tiềm ẩn của dự án;
 - Các biện pháp để tránh và giảm thiểu các rủi ro và tác động xã hội và môi trường, bao gồm cả chiến lược bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, phục hồi sinh kế của dự án đề xuất, v.v.; và
 - Mục đích và yêu cầu đối với việc thực hiện sự tham gia của các bên liên quan trong chu kỳ dự án (từ thiết kế, lập kế hoạch, xây dựng và vận hành dự án).
22. Thông tin chính của dự án đã được chia sẻ và thảo luận với các bên liên quan bao gồm mục tiêu của dự án, phạm vi đầu tư, các rủi ro và tác động tiềm ẩn chính về môi trường và xã hội, các biện pháp giảm thiểu bao gồm bồi thường, cơ chế tham gia của các bên liên quan trong suốt chu kỳ dự án và cơ chế giải quyết khiếu nại cho những người bị ảnh hưởng. Thông tin thu thập và phản hồi nhận được từ những người tham gia được ghi lại và sử dụng cho việc chuẩn bị ESIA / ESMP, LMP, RPF, EMDF, SEP và ESCP . Các phản hồi thu thập được từ đại diện của các bên liên quan sẽ được xem xét để đưa vào thiết kế cuối cùng của dự án.
23. Các phản hồi chính được nêu ra trong các hoạt động tham gia của các bên liên quan được thực hiện cho đến nay có thể được tóm tắt như sau:

Về việc thực hiện dự án

- Dự án sẽ đóng vai trò quan trọng và đóng góp vào sự phát triển của khu vực sông Mekong và các tỉnh phía Nam. Nó sẽ mang lại lợi ích cho cư dân địa phương về kinh tế, xã hội và môi trường.

Về chính sách bồi thường

- Các hộ dân bị ảnh hưởng bởi dự án rất ủng hộ dự án và đồng ý với các chính sách tái định cư của dự án. Họ mong đợi rằng các đơn giá phải phản ánh giá thay thế tại thời điểm thanh toán bồi thường.
- Phương pháp tiếp cận thị trường nên được áp dụng để bồi thường. Các chương trình phục hồi sinh kế và ổn định cuộc sống là cần thiết để đảm bảo tất cả những người bị ảnh hưởng được hỗ trợ khôi phục điều kiện sống của họ.
- Sự phối hợp và hỗ trợ của các cơ quan / chính quyền địa phương để đảm bảo công tác giải phóng mặt bằng diễn ra thuận lợi và kịp thời là rất quan trọng.
- Các hộ gia đình bị ảnh hưởng bởi dự án mong muốn được cung cấp / cập nhật thông tin đầy đủ về dự án theo thời gian hoặc khi có bất kỳ thay đổi quan trọng nào.
- Trường hợp thu hồi đất tạm thời ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ dân thì dự án cần có phương án hỗ trợ hợp lý.

Giới thiệu về sự tham gia của các bên liên quan

- Cần sớm thành lập Ban chỉ đạo Dự án tại mỗi tỉnh / thành phố. Ban Chỉ đạo sẽ điều phối BQLDA để đảm bảo việc thực hiện đúng tiến độ.
- Sự tham gia có ý nghĩa của các bên liên quan của dự án cần được duy trì trong suốt quá trình lập kế hoạch, thiết kế, xây dựng và vận hành dự án.

Về các chương trình phục hồi thu nhập

- Có trung tâm dịch vụ việc làm cấp tỉnh. Các hộ bị ảnh hưởng bởi dự án có thể tham gia các khóa đào tạo nghề liên kết và được ưu tiên tìm việc làm tại các cơ sở địa phương nếu đáp ứng được yêu cầu.

III. CÁC YÊU CẦU VỀ CHÍNH SÁCH VÀ PHÁP LÝ

24. SEP này đã được xây dựng tuân thủ Khung Môi trường và Xã hội (ESF) của Ngân hàng Thế giới, được quy định trong Tiêu chuẩn Môi trường và Xã hội 10 (ESS10) và các quy định của Chính phủ Việt Nam (GOV) về sự tham gia của các bên liên quan.

3.1. Quy định quốc gia

25. SEP này xem xét khuôn khổ thể chế và quy định hiện có trong bối cảnh các công cụ pháp lý chính của Chính phủ Việt Nam (CPVN) sau đây:

- Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2013), có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2014.
- Luật Bảo vệ môi trường (số 55/2014 / QH13) ngày 23 tháng 6 năm 2014 và Nghị định về quy hoạch bảo vệ môi trường, đánh giá môi trường chiến lược, đánh giá tác động môi trường và kế hoạch bảo vệ môi trường (số 18/2015 / NĐ-CP) ngày tháng 2 14, 2015 là các khuôn khổ pháp lý chính về quản lý môi trường ở Việt Nam. Luật Bảo vệ Môi trường (LEP) đưa ra các quy định pháp luật về các hoạt động bảo vệ môi trường; các biện pháp và nguồn lực sử dụng cho mục đích bảo vệ môi trường; quyền, quyền hạn, nhiệm vụ và nghĩa vụ của cơ quan nhà nước, cơ quan, tổ chức, hộ gia đình và cá nhân được giao nhiệm vụ bảo vệ môi trường. LEP được áp dụng đối với cơ quan nhà nước, cơ quan nhà nước, tổ chức, hộ gia đình và cá nhân trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, bao gồm đất liền, hải đảo, lãnh hải và vùng trời. LEP quy định về đánh giá môi trường chiến lược, đánh giá tác động môi trường và cam kết bảo vệ môi trường.
- Các nghị định thi hành Luật Đất đai 2013 (số 43/2014, 44/2014, 47/2014, 01/2017 và 104/2014) và thông tư 37/2014 quy định khung toàn diện về thu hồi đất và tái định cư. Ở cấp tỉnh, UBND tỉnh đã ban hành quyết định bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất trên cơ sở Luật Đất đai và các nghị định hướng dẫn thi hành.
- Luật Khiếu nại số 02/2011 / QH13 được thông qua ngày 11 tháng 11 năm 2011 và Nghị định số 244/2020 / NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 hướng dẫn các quy định cụ thể của Luật Khiếu nại. Luật Tố cáo số 25/2018 được thông qua ngày 12 tháng 6 năm 2018 và Nghị định số 31/2019 / NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 hướng dẫn các quy định cụ thể của Luật Tố cáo.
- Luật Tiếp công dân năm 2013. Luật quy định trách nhiệm tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo.
- Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn số 34/2007 / PL-UBTVQH11. Sắc lệnh này quy định các dự án và thông tin phải được công bố, thảo luận, quyết định và giám sát bởi người dân.

3.2. Yêu cầu của Ngân hàng Thế giới đối với sự tham gia của các bên liên quan và công bố thông tin (ESS10)

26. Khung Môi trường và Xã hội (ESF) của Ngân hàng Thế giới bao gồm Tiêu chuẩn Môi trường và Xã hội (ESS) - “ *Sự tham gia của các bên liên quan và Công bố thông tin*” (ESS10), công nhận “*tầm quan trọng của sự tham gia công khai và minh bạch giữa Bên vay và các bên liên quan của dự án là một yếu tố thiết yếu theo thông lệ quốc tế tốt*” .

ESS10 nhấn mạnh rằng sự tham gia hiệu quả của các bên liên quan có thể cải thiện đáng kể tính bền vững về môi trường và xã hội của các dự án, nâng cao khả năng chấp nhận dự án và đóng góp đáng kể vào việc thiết kế và thực hiện dự án thành công.

27. Các mục tiêu chính của ESS10 là:

- Để thiết lập một cách tiếp cận có hệ thống đối với sự tham gia của các bên liên quan sẽ giúp Bên vay xác định các bên liên quan và xây dựng và duy trì mối quan hệ mang tính xây dựng với họ, đặc biệt là các bên bị ảnh hưởng bởi dự án cụ thể;
- Để đánh giá mức độ quan tâm và hỗ trợ của các bên liên quan đối với dự án và cho phép quan điểm của các bên liên quan được tính đến trong thiết kế dự án và kết quả hoạt động môi trường và xã hội;
- Để thúc đẩy và cung cấp các phương tiện để tham gia hiệu quả và toàn diện với các bên bị ảnh hưởng bởi dự án trong suốt vòng đời của dự án về các vấn đề có thể ảnh hưởng đến họ;
- Để đảm bảo rằng thông tin dự án thích hợp về các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội được tiết lộ cho các bên liên quan một cách kịp thời, dễ hiểu, dễ tiếp cận và theo cách thức và hình thức thích hợp;
- Cung cấp cho các bên bị ảnh hưởng bởi dự án các phương tiện có thể tiếp cận và bao gồm để nêu ra các vấn đề và khiếu nại, đồng thời cho phép Bên vay phản hồi và quản lý các khiếu nại đó.

28. **Phạm vi áp dụng** . ESS10 áp dụng cho tất cả các dự án được Ngân hàng hỗ trợ thông qua Tài trợ Dự án Đầu tư. Đối với mục đích của ESS này, “bên liên quan” đề cập đến các cá nhân hoặc nhóm: (a) bị ảnh hưởng hoặc có khả năng bị ảnh hưởng bởi dự án (các bên bị ảnh hưởng bởi dự án); và (b) có thể quan tâm đến dự án (các bên quan tâm khác).

29. **Yêu cầu** . Tiêu chuẩn của Ngân hàng về Sự tham gia của các bên liên quan và Công bố Thông tin (ESS10) yêu cầu cơ quan thực hiện dự án phải tham gia với các bên liên quan trong suốt vòng đời của dự án, bắt đầu sự tham gia đó càng sớm càng tốt trong quá trình phát triển dự án và trong một khung thời gian cho phép tham vấn có ý nghĩa với các bên liên quan về thiết kế dự án. Bản chất, phạm vi và tần suất tham gia của các bên liên quan sẽ tương ứng với bản chất và quy mô của dự án cũng như các rủi ro và tác động tiềm ẩn của dự án. Dự án sẽ tham gia vào các cuộc tham vấn có ý nghĩa với tất cả các bên liên quan. Nó sẽ cung cấp cho các bên liên quan thông tin kịp thời, phù hợp, dễ hiểu và dễ tiếp cận, đồng thời tham khảo ý kiến của họ theo cách phù hợp về mặt văn hóa, không bị thao túng, can thiệp, ép buộc, phân biệt đối xử và đe dọa. Cơ quan thực hiện dự án sẽ duy trì và tiết lộ như một phần của đánh giá môi trường và xã hội, hồ sơ tài liệu về sự tham gia của các bên liên quan, bao gồm mô tả về các bên liên quan được tham khảo ý kiến, bản tóm tắt phản hồi nhận được và giải thích ngắn gọn về cách phản hồi được tính đến , hoặc những lý do tại sao nó không được như vậy .

30. ESS10 yêu cầu các cơ quan thực hiện dự án xây dựng Kế hoạch gắn kết các bên liên quan (SEP) tương ứng với bản chất và quy mô của dự án cũng như các rủi ro và tác động tiềm ẩn của dự án (đoạn 13 - ESS10). Các bên liên quan phải được xác định và SEP phải được công bố để công chúng xem xét và bình luận càng sớm càng tốt, trước khi dự án được Ngân hàng Thế giới thẩm định.

31. ESS10 cũng yêu cầu phát triển và thực hiện một cơ chế giải quyết khiếu nại cho phép các bên bị ảnh hưởng bởi dự án và những người khác nêu lên các mối quan tâm và cung cấp phản hồi liên quan đến kết quả hoạt động môi trường và xã hội của dự án và để những mối quan tâm đó được giải quyết kịp thời.

IV. XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH STAKEHOLDER

32. Các bên liên quan của dự án là những người hoặc nhóm bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp bởi dự án, cũng như những người có thể có mối quan tâm đến dự án và / hoặc khả năng ảnh hưởng đến kết quả của dự án, theo hướng tích cực hoặc tiêu cực.
33. Để đảm bảo các bên liên quan chính của dự án được xác định phù hợp để tham vấn có ý nghĩa, việc xác định các bên liên quan dựa trên việc các bên liên quan này có a) bị ảnh hưởng (tích cực và bất lợi) bởi dự án hay không, và b) quan tâm đến đầu tư dự án và các khía cạnh liên quan khác. Ngoài ra, các bên liên quan của dự án là những cá nhân và nhóm dễ bị tổn thương, và những người đó có thể bị ảnh hưởng không tương xứng, và các cơ quan chính phủ trực tiếp tham gia vào việc lập kế hoạch, thực hiện, điều phối, giám sát dự án (ví dụ: quy hoạch tổng thể, cung cấp đầu vào kỹ thuật...) cũng được xác định và được mời tham gia các cuộc họp tham vấn.
34. Theo ESS10, project các bên liên quan sẽ bao gồm các cá nhân , nhóm , tổ chức và cộng đồng :
- (i) bị ảnh hưởng hoặc có khả năng bị ảnh hưởng bởi dự án một cách tích cực hoặc tiêu cực (sau đây gọi là '**các bên bị ảnh hưởng** '), và
 - (ii) có thể quan tâm đến dự án. Những bên liên quan đó không bị ảnh hưởng bởi dự án nhưng có thể quan tâm đến dự án vì vị trí của nó, lĩnh vực liên quan hoặc quan tâm đến kết quả của nó, cũng như những người có thể có ảnh hưởng trong dự án (sau đây gọi là '**các bên quan tâm** ').

4.1. Các bên bị ảnh hưởng

35. Một trong những mục tiêu chính của Dự án SWLC là xác định các bên liên quan mà dự án có thể có tác động tiêu cực như các hộ gia đình hoặc doanh nghiệp có thể bị ảnh hưởng bởi việc thu hồi đất, sinh kế và các hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, Dự án có thể ảnh hưởng đến hoạt động của các bên liên quan khác nhau theo những cách tích cực hoặc tiêu cực. Do đó, danh sách các nhóm bên liên quan chính có thể được xác định là các bên có khả năng bị ảnh hưởng. Những điều này cần được thực hiện trong suốt vòng đời của Dự án và các tác động lên chúng cần được theo dõi và giảm thiểu. Các bên bị ảnh hưởng bởi Dự án bao gồm những người có khả năng bị ảnh hưởng bởi Dự án do các tác động thực tế hoặc rủi ro tiềm ẩn đối với môi trường vật chất, sức khỏe, an ninh, thực hành văn hóa, hạnh phúc hoặc sinh kế của họ. Các nhóm sau có thể được xác định là các bên liên quan tiềm năng bị ảnh hưởng bởi dự án:

- **Những người bị di dời về thể chất hoặc kinh tế do dự án**

36. Các nhóm chính của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án trong việc lập bản đồ các bên liên quan là những người thể chất hoặc kinh tế do Dự án di dời, và những người cư trú hoặc có đất và tài sản không phải đất trong Quyền thông đường (ROW) của các khoản đầu tư được đề xuất. Các bên sau được xác định:

- (i) Cư dân địa phương ở khu vực nông thôn
- (ii) Doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh dọc tuyến đường thủy
- (iii) Nông dân sản xuất nhỏ, công nhân nông nghiệp, hộ / công nhân nuôi trồng thủy sản, cộng đồng ngư dân ven sông;
- (iv) Tiềm năng dịch vụ công cộng (viễn thông, điện, cấp nước, thoát nước, hạ tầng nông nghiệp);
- (v) Phụ nữ (bao gồm cả lao động nữ trong các trang trại nuôi trồng thủy sản / hộ nuôi trồng thủy sản; thành viên nữ của các hộ gia đình bị ảnh hưởng); và
- (vi) Các nhóm dễ bị tổn thương khác (người tàn tật, hộ nghèo / cận nghèo, hộ không có đất, hộ chính sách xã hội, người dân tộc thiểu số).

- **Cộng đồng lân cận các khu vực dự án**

37. Các cộng đồng địa phương có khả năng bị ảnh hưởng xấu bởi ô nhiễm không khí tạm thời, giao thông đường thủy khó khăn và các rủi ro tiềm ẩn khác như an toàn giao thông (đường thủy và đường bộ), bạo lực trên cơ sở giới, rủi ro về sức khỏe, bao gồm nguy cơ lây nhiễm COVID-19, và các nguy cơ khác các tác động xã hội tiêu cực do kết quả của dòng lao động. Những điều này chủ yếu tương tự với các bên được xác định ở trên.

Người thụ hưởng dự án

38. Những người thụ hưởng dự án có số lượng lớn (họ bị ảnh hưởng tích cực bởi dự án). Bao gồm các:

- (a) *hưởng lợi trực tiếp* : Cá nhân / hộ gia đình / khu vực công và tư nhân sử dụng kênh / đường thủy (lợi ích bao gồm lưu lượng vận tải tốt hơn nhờ giảm ùn tắc, rút ngắn khoảng cách, vận chuyển nhanh hơn, giảm rủi ro tai nạn và tiết kiệm chi phí nhiên liệu); và
- (b) *hưởng lợi gián tiếp* : Các cá nhân / hộ gia đình / công ty có thể cải thiện / mở rộng hoạt động kinh doanh thông qua việc cải thiện khả năng tiếp cận phương tiện thủy thay thế có thể ít tốn kém hơn (so với vận tải đường bộ); tận hưởng dòng nước tốt hơn cho sản xuất nông nghiệp (nhờ cải thiện khả năng tiếp cận nước tưới); thực hiện các hoạt động đánh bắt / nuôi trồng thủy sản trong hoặc dọc theo hai bên sông; điều hành các hoạt động du lịch trên sông (ví dụ như tham quan, nhà hàng, các hoạt động du lịch giải trí khác).

39. Bảng 3 dưới đây chỉ ra các bên có thể bị ảnh hưởng bởi dự án.

Bảng 3: Phân tích các Bên bị ảnh hưởng

Các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Mô tả chỉ định	Các nhóm được xác định của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Liên quan đến Dự án	Tác động	Phương pháp tương tác
Những người sẽ bị thay đổi về mặt thể chất hoặc kinh tế bởi dự án	- Những người bị di dời về mặt thể chất hoặc kinh tế bởi Dự án - Những người cư trú hoặc có đất và tài sản không phải đất nằm trong Quyền lộ (ROW) của các khoản đầu tư được đề xuất	- Cư dân địa phương ở khu vực nông thôn - Doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh dọc tuyến đường thủy - Nông dân sản xuất nhỏ, công nhân nông nghiệp, hộ / công nhân nuôi trồng thủy sản, cộng đồng ngư dân ven sông; - Tiện ích dịch vụ công cộng (viễn thông, điện, cấp nước, thoát nước, hạ tầng nông nghiệp); - Phụ nữ (bao gồm cả lao động nữ trong các trang trại nuôi trồng thủy sản / hộ nuôi trồng thủy sản; thành viên nữ của các hộ gia đình bị ảnh hưởng); và - Các nhóm dễ bị tổn thương khác (người tàn tật, hộ nghèo / cận nghèo, hộ không có đất, hộ chính sách xã hội).	- Dự án sẽ gây ra thu hồi đất và hạn chế sử dụng đất, có thể dẫn đến di dời vật chất (di dời, mất đất ở hoặc mất nơi ở) và di dời kinh tế (mất đất sản xuất, tài sản trên đất hoặc tiếp cận tài sản, dẫn đến thiệt hại nguồn thu nhập hoặc các phương tiện sinh kế khác) - Những người bị ảnh hưởng bởi dự án tiềm năng (PAPs) sẽ được tham vấn bằng cách sử dụng kế hoạch được nêu trong SEP này. Điều này sẽ được thực hiện trong suốt chu kỳ dự án để đảm bảo quan điểm của họ được kết hợp trong RP và thiết kế dự án	- Bị ảnh hưởng tiêu cực - Mức độ tác động: Đáng kể	- Những người bị thiệt hại phải được thông báo và tham khảo ý kiến trong tất cả quá trình thực hiện dự án để đảm bảo quan điểm của họ được lồng ghép trong RP và thiết kế dự án thông qua tham vấn cộng đồng và khảo sát - Người PAP sẽ được tham vấn về các lựa chọn và lựa chọn của họ, đặc biệt là về các vấn đề tái định cư, khôi phục sinh kế và GRM, thông qua các cuộc họp cộng đồng và thảo luận nhóm tập trung
Cộng đồng lân cận các khu vực	Các cộng đồng địa phương có khả năng	Cư dân sống trong và / hoặc xung quanh các khu vực dự	Dự án có khả năng gây ra các tác động xấu đến môi trường và xã	Bị ảnh hưởng tiêu cực	Cần được thông báo về tiến độ của dự án, tiến

Các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Mô tả chỉ định	Các nhóm được xác định của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Liên quan đến Dự án	Tác động	Phương pháp tương tác
dự án	bị phơi nhiễm với ô nhiễm không khí / tiếng ồn tạm thời, giao thông đường thủy khó khăn và các rủi ro tiềm ẩn khác như an toàn giao thông, bạo lực trên cơ sở giới, rủi ro sức khỏe, bao gồm nguy cơ nhiễm COVID-19 và các tác động xã hội tiêu cực khác như kết quả của dòng lao động.	án đề xuất - o Nông dân - o Công nhân của các nhà thầu - o Phụ nữ - o Các nhóm dễ bị tổn thương khác (người tàn tật, hộ nghèo / cận nghèo, hộ không có đất, hộ chính sách xã hội)	hội đối với cộng đồng địa phương khu vực lân cận dự án	o Mức độ tác động: Thấp đến trung bình	độ của các công việc dân sự, các biện pháp giảm thiểu và GRM thông qua các cuộc họp công khai và thông tin được đăng tải ở các cấp địa phương và tiến hành các cuộc Thảo luận Nhóm Trọng tâm (FGDs) với phụ nữ và các nhóm dễ bị tổn thương
Người thụ hưởng dự án	- o Những người liên quan đến việc thực hiện / thực hiện Dự án - o Các cơ quan liên quan của tỉnh / thành phố chịu trách nhiệm xem xét kỹ thuật, xem xét thủ tục và phê duyệt - o Chính quyền địa	- o Cư dân địa phương - o Doanh nghiệp, Hộ kinh doanh - o Tiềm ích dịch vụ công cộng (liên lạc qua điện thoại, cấp điện, cấp nước, xử lý nước thải, quản lý giao thông) - o Những người lao động không có kỹ năng sẽ tham gia vào dự án	- o Cơ quan lập pháp và hành pháp / thực thi. Giám sát và giám sát - o Dự án sẽ có những lợi ích tích cực về môi trường và xã hội trong việc giảm thiểu các bệnh lây truyền qua đường nước và ô nhiễm nguồn nước, chống ngập úng cục bộ và cải thiện giao thông đường bộ thành phố. Việc mở rộng hệ thống thu gom nước thải để thu gom nhiều	- o Bị ảnh hưởng tích cực - o Mức độ tác động: Trung bình	- o Cần được thông báo về tiến độ dự án, tiến độ thi công thông qua các cuộc họp và báo cáo tiến độ - o Cần được thông báo về tiến độ của dự án và tiến độ của các công trình dân sinh thông qua các cuộc họp dân và thông tin đăng tải ở

Các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Mô tả chỉ định	Các nhóm được xác định của các bên bị ảnh hưởng bởi dự án	Liên quan đến Dự án	Tác động	Phương pháp tương tác
	phương các cấp - o Cộng đồng địa phương cư trú trong và / hoặc xung quanh các khu vực dự án. - o Những người sẽ được hưởng lợi từ các cơ hội việc làm hoặc kinh doanh liên quan đến dự án. - o Các nhóm thiệt thòi / dễ bị tổn thương - o Các tiện ích cung cấp dịch vụ công cộng đô thị.		nước thải hơn để xử lý sẽ ngăn chặn một lượng ô nhiễm lớn đến các tuyến đường thủy của thành phố. Ngoài ra, việc nạo vét và làm sạch tổng thể sẽ cải thiện đáng kể chất lượng nước mặt, mang lại lợi ích cho các loài thủy sinh và sức khỏe con người - o Dự án có khả năng gây tác động xấu đến môi trường và xã hội đối với cộng đồng địa phương trong khu vực dự án - o Những người thụ hưởng dự án khi con đường nâng cấp mới cung cấp cho họ khả năng tiếp cận tốt hơn với các cơ hội kinh doanh, bao gồm cả việc gia tăng giá trị đất đai của họ sau khi cải tạo đường		các cấp địa phương o Cần được thông báo về các cơ hội làm việc trong khuôn khổ dự án thông qua thông tin đăng tải ở các cấp địa phương

4.2. Quan tâm đến các bên

40. Thuật ngữ “các bên quan tâm khác” dùng để chỉ các cá nhân, nhóm hoặc tổ chức quan tâm đến Dự án, do vị trí của dự án, đặc điểm, tác động của dự án hoặc các vấn đề liên quan đến lợi ích công cộng. Ví dụ, các bên này có thể bao gồm các quan chức chính phủ, khu vực tư nhân, cộng đồng khoa học, học giả, các tổ chức đoàn thể, các tổ chức xã hội dân sự khác và các nhóm văn hóa. Những người sau được liệt kê là các bên quan tâm đến dự án:

- **trung ương và các bộ quản lý ngành** bao gồm Văn phòng Chính phủ và các bộ quản lý ngành có lợi ích đóng vai trò quan trọng trong chức năng nhiệm vụ của mình và quản lý theo ngành.
- **Cơ quan quản lý / thực hiện, các cơ quan liên quan của tỉnh / thành phố và chính quyền hành chính các cấp:** Các nhóm này bao gồm Ban QLDA, UBND các Sở (DPI, DOF, DOC, DONRE, DOT, DOLISA, DARD), Trung tâm Phát triển Land Fun, C / WCPC trong nội khu dự án và các tiện ích dịch vụ công cộng (như viễn thông, điện lực, cấp thoát nước, nước thải, quản lý giao thông).
- **Các tổ chức chính trị - xã hội (đoàn thể)** gồm 6 tổ chức ở các cấp như Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Mặt trận Tổ quốc, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Liên đoàn Lao động.
- **Các tổ chức phi chính phủ (NGO).** Theo khảo sát tháng 12
- Năm 2021, không có tổ chức phi chính phủ nào đang điều hành các chương trình / dự án trong vùng dự án. Trong quá trình thực hiện dự án, nếu có bất kỳ tổ chức phi chính phủ nào quan tâm đến dự án, SEP này sẽ được cập nhật để phản ánh mối quan tâm của họ, nếu có.
- **Các nhà cung cấp dịch vụ** bao gồm các cá nhân và công ty quan tâm đến việc xây dựng các tuyến đường thủy của dự án và các lợi ích của nó sau khi hoàn thành các tuyến đường thủy.
- **Các nhóm công dân được hưởng lợi** từ thu nhập bổ sung nhờ cung cấp dịch vụ cho công nhân xây dựng (ví dụ như thực phẩm và các nguồn cung cấp thiết yếu khác...). Những người có thể tham gia vào hoạt động xây dựng với tư cách là công nhân thời vụ cũng là những người có thể quan tâm đến dự án và những người quan tâm đến giám sát việc xây dựng các tuyến đường thủy
- **Các tiện ích dịch vụ công cộng** (viễn thông, cấp điện, cấp nước, xử lý nước thải, quản lý giao thông đường thủy).
- **Các phương tiện thông tin đại chúng** bao gồm địa phương, **cơ quan thông tấn** khu vực và quốc gia (TV, phát thanh truyền hình, báo mạng) có thể quan tâm đến các hoạt động của dự án, tiến độ dự án và tác động đến sự phát triển của địa phương.

41. Bảng 4 cho thấy những phát hiện sơ bộ của các bên liên quan của dự án theo các hạng mục.

Bảng 4: Phân tích các bên quan tâm khác

Cổ đông	Sở thích	Danh sách chỉ định	Phương pháp tương tác	Mức độ ảnh hưởng
Cơ quan chính phủ				
Chính phủ quốc gia và các bộ ngành	○ Các cơ quan chính phủ là các bên liên quan chính của Dự án, những người cần được thông báo về việc thực hiện dự án, DPO của dự án và kết quả đầu ra ○ Các bộ chủ quản cần đảm bảo dự án tuân thủ luật pháp quốc gia và phối hợp với các kế hoạch / chương trình quốc gia có liên quan ○ Các bộ quản lý ngành cần tham gia vào việc xem xét, phê duyệt và hướng dẫn về các khía cạnh kỹ thuật, ủy thác, kinh tế và môi trường và xã hội thuộc lợi ích và năng lực / trách nhiệm và lĩnh vực quản lý của họ	○ Văn phòng Chính phủ (OOG) ○ Bộ Kế hoạch và Đầu tư (MPI) ○ Bộ tài chính (MOF) ○ Bộ Xây dựng (MOC) ○ Bộ Giao thông vận tải (GTVT) ○ Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (MARD) ○ Bộ Tài nguyên và Môi trường (MONRE) ○ Bộ Thông tin và Truyền thông (MOIC) ○ Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (MOLISA) ○ Bộ GTVT / Ban QLDA	○ Nhận xét về các đề xuất và thiết kế ○ Tham mưu cho Thủ tướng Chính phủ theo chức năng, nhiệm vụ ○ Ban hành các công văn, quyết định liên quan để đẩy nhanh tiến độ dự án ; ○ Thẩm định và Phê duyệt các tài liệu dự án, ngân sách, thiết kế liên quan .	Cao
UBND tỉnh trong khu vực Dự án	○ UBND cấp xã là cơ quan có thẩm quyền cao nhất ban hành các quy định, giải quyết các vấn đề liên quan đến chủ trương, chính sách, chỉ đạo thực hiện Dự án trên địa bàn từng tỉnh và là đầu mối liên kết giữa Trung ương với các bộ, ngành trong việc thực hiện Dự án. Các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan cũng quan tâm đến Dự án do ngành của mình phụ trách ○ UBND tỉnh và các ban ngành trực thuộc cần tham gia vào việc xem xét, phê duyệt và hướng dẫn về	○ UBND tỉnh ○ DOF ○ DOC ○ DOT ○ Sở NN & PTNT ○ Sở TNMT ○ Sở LĐTBXH ○ DOIC ○ DOCST (Sở VH-TDL) ○ DOH (Sở Y tế)	○ Đánh giá / nhận xét về các đề xuất và thiết kế ○ Tư vấn / hướng dẫn phù hợp với chức năng nhiệm vụ ○ Ban hành các công văn, các quyết định liên quan để đẩy nhanh tiến trình của dự án. ○ Một bản tuyên dương và các RP, EMDP đã được phê duyệt và các tài liệu liên quan đến dự án khác.	Cao

Cổ đông	Sở thích	Danh sách chỉ định	Phương pháp tương tác	Mức độ ảnh hưởng
	các khía cạnh kỹ thuật, ủy thác, kinh tế, môi trường và xã hội về lợi ích và năng lực / trách nhiệm và các lĩnh vực quản lý của họ.	○ Sở LĐTBXH (Sở LĐ-TB & XH)	○ Cung cấp thông tin cho các bên liên quan trong các cuộc hội thảo, hội nghị và trong quá trình tham vấn cộng đồng	
UBND cấp huyện và các Phòng của huyện (DONRE, DLFDC) và W / CPC	○ UBND huyện, Phòng cấp huyện, và C / WPCs đóng vai trò rất quan trọng trong việc phối hợp với Ban QLDA trong việc thực hiện các hoạt động đền bù cho các hộ dân bị ảnh hưởng và giám sát quá trình thực hiện dự án tại các huyện để đảm bảo tuân thủ các quy định của Nhà tài trợ và Chính phủ về bảo vệ môi trường và xã hội trong quá trình thực hiện dự án.	○ D PCs, Ủy ban tái định cư cấp huyện (DRC), Trung tâm phát triển quỹ đất (LFDC) ○ Ủy ban nhân dân các xã / phường trong vùng dự án ○ vị cấp huyện (DONRE, DLFDC)	○ Cung cấp thông tin cho các bên liên quan trong các cuộc hội thảo, hội nghị và trong quá trình tham vấn cộng đồng ○ Cung cấp thông tin cho các PAP về thực hiện tái định cư và GRM ○ Tham gia giám sát, đánh giá	Vừa phải
Xã hội dân sự				
Các tổ chức đoàn thể	○ Các tổ chức đoàn thể hoạt động từ trung ương / quốc gia đến cấp tỉnh, thành phố và xã / phường. Họ có vai trò chính là vận động, hòa giải các vấn đề và phổ biến thông tin thông qua các thành viên của họ ○ Các tổ chức này nhận được phản hồi từ người dân và có thể chuyển các khiếu nại và quan ngại về bất kỳ tác động nào của Dự án đối với cộng đồng	○ Hội phụ nữ ○ Hội nông dân ○ Liên đoàn Thanh niên ○ Mặt trận Tổ quốc ○ Công đoàn ○ Mặt trận Tổ quốc	○ Người trung gian để thông báo cho người dân địa phương về các hoạt động đã được lên kế hoạch, để công bố thông tin và chuyển những mối quan tâm của cộng đồng đến Ban QLDA, UBND tỉnh, UBND xã ○ Tham gia truyền thông dự án ○ Hỗ trợ phụ nữ và các hộ dễ bị tổn thương ○ Huy động sự tham gia của cộng đồng vào dự án ○ Nhận ý kiến từ cộng đồng địa	Vừa phải

Cổ đông	Sở thích	Danh sách chỉ định	Phương pháp tương tác	Mức độ ảnh hưởng
			phương và chuyển đến các bên liên quan	
Nhóm công dân	Các nhóm công dân có thể tham gia vào việc chuẩn bị và giám sát các hoạt động như tái định cư hoặc môi trường	Các nhóm công dân ở thành phố / tỉnh	Tham gia giám sát dự án	Thấp đến Trung bình
Các bên quan tâm chính khác				
Tiện ích	Các công ty phụ trách dịch vụ công ích tại Thành phố / Tỉnh có quan tâm trực tiếp đến dự án	- Công ty cấp nước - Công ty Thoát nước và Xử lý nước thải - Công ty cung cấp điện - Công ty Tiện ích Công cộng; Vận vận.	- Nhận xét về các phương án thiết kế - Cung cấp hướng dẫn kỹ thuật trong các hoạt động tham vấn - Giám sát hoạt động xây dựng	Thấp
Các tổ chức phi chính phủ	Không có sẵn	Không có sẵn		Không có sẵn
Phương tiện thông tin đại chúng	- Cung cấp thông tin liên quan đến dự án cho công chúng - Địa phương, khu vực và quốc gia quan tâm đến các hoạt động của dự án, tiến độ dự án và tác động đến sự phát triển của địa phương	- TV - Phát thanh truyền hình - Báo điện tử; Vận vận.	Tham gia truyền thông dự án	Vừa phải

4.3. Các cá nhân và nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương

42. Trong số các cá nhân / hộ gia đình có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi bởi dự án, một phần nhỏ là các cá nhân / hộ gia đình được xếp vào nhóm yếu thế / dễ bị tổn thương. Người dân của họ có thể bị ảnh hưởng do thu hồi đất, ảnh hưởng đến tài sản và các hoạt động tạo thu nhập của họ. Một số bị ảnh hưởng tạm thời trong quá trình xây dựng, chẳng hạn như kinh doanh, vận tải và tiếp cận khách hàng của họ. Nhóm này dự kiến sẽ bị ảnh hưởng không tương xứng - thường là do đặc điểm kinh tế xã hội thấp của họ. Do đó, tiếng nói / phản hồi của họ có thể không được xem xét nghiêm túc trong quá trình ra quyết định chính thức hoặc được đưa vào thiết kế dự án.
43. Xác định các cá nhân / hộ gia đình dễ bị tổn thương là một bước quan trọng để thu hút họ tham gia một cách hiệu quả vào các cuộc họp tham vấn có liên quan trong suốt chu kỳ dự án. Điều này cho phép Ban QLDA đưa ra các biện pháp kịp thời để tránh tác động bất lợi cho họ hoặc giảm thiểu hoặc giảm thiểu tác động đó nếu không thể tránh được. Việc đưa các cá nhân / hộ gia đình khó khăn / dễ bị tổn thương vào giai đoạn đầu lập kế hoạch dự án cũng có thể góp phần thiết kế các biện pháp giảm thiểu để quản lý các rủi ro và tác động tiềm ẩn, cũng như khám phá các cơ hội hỗ trợ họ khôi phục và cải thiện sinh kế, bao gồm cả việc hưởng lợi từ sự phát triển của dự án khác những cơ hội.
44. Theo Dự án SWLC, các nhóm yếu thế / dễ bị tổn thương bao gồm:
 - nghèo hoặc cận nghèo ;
 - Hộ đồng bào dân tộc thiểu số ;
 - Hộ gia đình do phụ nữ làm chủ hộ bị khuyết tật phụ thuộc;
 - Người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn ;
 - Cá nhân / hộ gia đình được hỗ trợ tài chính theo sáng kiến hỗ trợ chính sách xã hội (ví dụ: thương binh, liệt sĩ, mẹ anh hùng...);
 - Không có đất, người ngồi xổm;
 - Bất kỳ (các) nhóm con tiềm năng nào có thể được xác định trong quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án.
45. Trong quá trình chuẩn bị dự án, các nhóm dễ bị tổn thương đã được xác định đã được mời tham vấn để lấy ý kiến phản hồi của họ về tác động và rủi ro của dự án cũng như các biện pháp giảm thiểu được đề xuất của họ. Trong quá trình thực hiện dự án, dựa trên bản chất và mức độ của tác động, sẽ tiếp tục tham vấn để lấy ý kiến của họ, đặc biệt là trước khi xây dựng khi tác động của dự án được biết đến và những người dễ bị ảnh hưởng có đủ thời gian để hiểu rõ hơn về tác động của dự án và trên cơ sở đó cung cấp phản hồi có ý nghĩa.

Bảng 5: Danh sách các nhóm / cá nhân có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương

Các nhóm thiệt thòi / dễ bị tổn thương	Các rào cản tiềm ẩn để hạn chế sự tham gia hiệu quả của các bên liên quan	Các nhu cầu cụ thể để giải quyết rào cản
○ Người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn (ví dụ như sống tự lập hoặc ít được hỗ trợ hàng ngày) (<i>số lượng hộ gia đình bị ảnh hưởng sẽ được xác định chính xác trong quá trình DMS</i>) ○ Người cao tuổi được bảo hiểm trong chương trình hỗ trợ của chính phủ do họ mất con / trẻ đi lính trong chiến tranh (<i>số hộ gia đình bị ảnh hưởng sẽ được xác định chính xác trong quá trình DMS</i>) ○ Những người khuyết tật (chẳng hạn như cựu binh bị cụt tay, những người bao gồm cả những người bị khuyết tật dài hạn hoặc ngắn hạn về thể chất, tinh thần, trí tuệ hoặc cảm giác (<i>số lượng các hộ gia đình bị ảnh hưởng sẽ được xác định chính xác trong quá trình DMS</i>)	○ Khó khăn trong việc di chuyển ra khỏi nơi cư trú của họ ○ Khó khăn trong giao tiếp và mất thính giác ○ Không thể hoặc gặp khó khăn khi diễn đạt ý tưởng của họ ○ Khuyết tật thể chất ngăn cản khả năng vận động	○ Cuộc họp sẽ được tổ chức tại nhà của họ. Khi cần thiết, nên tìm kiếm sự hỗ trợ thêm (chẳng hạn như từ người chăm sóc, sử dụng thiết bị hỗ trợ nghe nhìn...) để những người bị ảnh hưởng hiểu và phản hồi có ý nghĩa ○ Ngôn ngữ mù, thông tin chữ nổi ○ Địa điểm tham vấn có thể tiếp cận
○ Hộ nghèo (<i>số hộ bị ảnh hưởng sẽ được xác định chính xác trong quá trình DMS</i>) và hộ cận nghèo (có giấy chứng nhận hộ nghèo hoặc hộ cận nghèo) ○ Những người được cộng đồng coi là hộ nghèo nhưng chưa có giấy chứng nhận hộ nghèo hoặc đã từng có giấy chứng nhận đó.	○ Nghèo ○ Không có thành viên gia đình phù hợp tham gia ○ Thiếu tự tin thể hiện ý tưởng của mình trong các cuộc họp công cộng ○ Thiếu sự quan tâm ○ Thiếu thời gian	○ Các cuộc họp được tổ chức theo nhóm nhỏ ở những nơi dễ tiếp cận và thoải mái cho họ (ví dụ như nhà cộng đồng, nhà họp cấp thôn, hoặc tại nhà riêng của họ)
○ Các hộ có chủ hộ là nữ có người phụ thuộc (<i>số lượng các hộ bị ảnh hưởng sẽ được xác định chính xác trong quá trình DMS</i>)	○ Thiếu tự tin ○ Nhận thức thiên lệch ○ Có thể bận rộn với công việc nhà, bao gồm chăm sóc con cái và / hoặc tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập hàng ngày	○ Thời gian họp thuận tiện cho họ (không ảnh hưởng đến thời gian làm việc hàng ngày của họ) ○ Có thể yêu cầu họp cá nhân với điều hành viên nữ (đối với các hộ gia đình do phụ nữ làm chủ hộ và các bà mẹ đơn thân)

Bảng 6: Hạn chế của các nhóm / cá nhân có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương

Các cá nhân / nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	Hạn chế	Đề xuất cách khắc phục
- Người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn (ví dụ như sống tự lập hoặc ít được hỗ trợ hàng ngày) - Người cao tuổi thuộc diện hỗ trợ của Chính phủ do mất con / con đi lính trong chiến tranh - trí tuệ hoặc giác quan dài hạn hoặc ngắn hạn)	- Khó khăn trong việc di chuyển ra khỏi nơi cư trú của họ - Khó khăn về nhìn và nghe - Khó khăn khi thể hiện ý tưởng của họ	- Cuộc họp sẽ được tổ chức tại nhà của họ. Khi cần thiết, nên tìm kiếm sự hỗ trợ thêm (chẳng hạn như từ người chăm sóc, sử dụng thiết bị hỗ trợ nghe nhìn...) để cho phép những người bị ảnh hưởng hiểu thông tin dự án và cung cấp phản hồi có ý nghĩa.
- Hộ nghèo, hộ cận nghèo (có Giấy chứng nhận hộ nghèo, hộ cận nghèo) - Người được thành viên cộng đồng coi là hộ nghèo nhưng chưa có giấy chứng nhận hộ nghèo hoặc đã từng có giấy chứng nhận hộ nghèo. - Hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ - Bà mẹ đơn thân có con	- Có thể bận rộn với công việc nhà và / hoặc các hoạt động khác, bao gồm cả chăm sóc trẻ em, tham gia vào các hoạt động tạo thu nhập - Thiếu tự tin để trình bày ý kiến của mình trong các cuộc họp cộng đồng -	- Các cuộc họp được tổ chức theo nhóm nhỏ ở những địa điểm dễ tiếp cận và thoải mái cho họ (ví dụ: nhà cộng đồng, nhà họp cấp thôn hoặc tại nhà riêng của họ). - Thời gian họp thuận tiện cho họ (không ảnh hưởng đến thời gian làm việc hàng ngày của họ) - Có thể yêu cầu họp cá nhân với điều hành viên nữ (đối với các hộ gia đình do phụ nữ làm chủ hộ và các bà mẹ đơn thân)

4.4. Phân tích các bên liên quan

46. Có nhiều bên liên quan đến dự án bị ảnh hưởng và quan tâm đến việc thực hiện dự án. Các bên liên quan khác nhau có mức độ quan tâm và ảnh hưởng khác nhau đến việc thiết kế và thực hiện dự án. Do đó, điều quan trọng là phải hiểu a) mức độ quan tâm của mỗi bên liên quan đối với các hoạt động đầu tư của dự án, b) mức độ tác động của dự án đối với họ, đặc biệt là những bên bị ảnh hưởng bất lợi, và c) mức độ ảnh hưởng của các bên liên quan đến thiết kế dự án, như cũng như quá trình thực hiện và kết quả. Theo dự án này, các bên liên quan có liên quan cao đến việc chuẩn bị và thực hiện dự án bao gồm các cơ quan chính phủ và cộng đồng nói chung. Các bên liên quan này bị ảnh hưởng bởi dự án và đồng thời có thể ảnh hưởng đến việc thiết kế và thực hiện dự án - ở nhiều mức độ khác nhau. Mỗi quan tâm của họ đối với các khoản đầu tư của dự án cũng khác nhau ở các giai đoạn khác nhau của chu kỳ dự án, và do đó, họ có mức độ ảnh hưởng khác nhau đến quá trình thiết kế và thực hiện dự án.
47. Dựa trên vai trò, trách nhiệm và mối quan tâm tiềm tàng của các bên liên quan chính có được từ các cuộc tham vấn ban đầu với họ, bảng dưới đây tóm tắt các mức độ quan tâm, tác động và ảnh hưởng tính ước tính của mỗi nhóm bên liên quan. Cần lưu ý rằng các mức độ quan tâm, tác động và ảnh hưởng này có thể thay đổi trong suốt quá trình của dự án. Tuy nhiên, các động thái hiện tại về mối quan tâm, tác động và ảnh hưởng của các bên liên quan, như được mô tả trong bảng này, rất hữu ích để thông báo cách mỗi bên liên quan nên tham gia - một cách có ý nghĩa, để đảm bảo họ đóng góp vào quá trình hoạt động xã hội và môi trường tổng thể, và kết quả.

48. Bảng 6 dưới đây sẽ cung cấp thông tin chi tiết về mức độ Quan tâm, các tác động và Ảnh hưởng đối với từng Nhóm các Bên liên quan chính. Trong đó: (i) **"tác động"** là tác động của dự án (cả tác động tích cực và tiêu cực) đến từng nhóm chủ thể của các bên liên quan trong tất cả các giai đoạn thực hiện dự án; và (ii) **"ảnh hưởng"** có nghĩa là ảnh hưởng của mọi người đối với việc thực hiện dự án. Mức độ **"tác động"** và **"ảnh hưởng"** sẽ được đánh giá theo 3 mức độ khác nhau: **Cao ; Vừa phải ; và Thấp.**

Bảng 7: Mức độ quan tâm, tác động và ảnh hưởng đối với từng nhóm các bên liên quan chính

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
Các bên bị ảnh hưởng (Cộng đồng)	CÁC CẤP CỘNG ĐỒNG / NHÓM				
	Bị ảnh hưởng tích cực (Người thụ hưởng)				
	▪ Cư dân địa phương trong khu vực dự án và hơn thế nữa	▪ Tham gia các cuộc họp / tham vấn của dự án ▪ Đưa ra câu hỏi / nhận xét / đề xuất ▪ Tham gia khảo sát hộ gia đình / khảo sát mức độ hài lòng của người thụ hưởng	Cao	Cao	Thấp
	▪ Người sử dụng cá nhân sông và đường ven sông		Cao	Vừa phải	Thấp
	▪ Nông dân hưởng lợi từ nước sông (thủy lợi)		Vừa phải	Vừa phải	Thấp
	▪ Người dùng công cộng và tư nhân (công ty, tổ chức...)		Cao	Vừa phải	Thấp
	Ảnh hưởng xấu đến				
	▪ Các cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng (ví dụ như các hoạt động trồng trọt, đánh bắt / nuôi trồng thủy sản / du lịch sông	▪ Tham gia tư vấn, cung cấp thông tin phản hồi về các biện pháp giảm thiểu, gói bồi thường, hỗ trợ và hỗ trợ tài chính, các biện pháp và hỗ trợ khôi phục sinh kế ▪ Tham gia tư vấn, cung cấp phản hồi và bồi thường ▪ Tham gia khảo sát hộ gia đình, thảo luận nhóm tập trung	Cao	Cao	Vừa phải
	▪ Các cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng nghiêm trọng (bao gồm mất hơn 20% đất sản xuất và / hoặc phải di dời)		Cao	Cao	Vừa phải
	▪ Cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng tạm thời (trong quá trình xây dựng)		Cao	Vừa phải	Vừa phải
	▪ Cá nhân và hộ gia đình dễ bị tổn thương / có hoàn cảnh khó khăn		Cao	Cao	Thấp
	▪ Người không có đất, người chiếm dụng đất phi chính thức, người thu gom...		Cao	Cao	Thấp
	▪ Cộng đồng liên kề các công trình dân dụng		Cao	Cao	Vừa phải

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
		trong quá trình thi công			
	Các công ty / tổ chức bị thu hồi đất hoặc bị ảnh hưởng tạm thời trong quá trình xây dựng	Tham gia tư vấn, cung cấp phản hồi và bồi thường	Cao	Cao	Vừa phải
Các bên quan tâm	NGÀNH CÔNG				
	<i>Cơ quan cấp trung ương</i>				
	Bộ Kế hoạch và Đầu tư (MPI)	- Đưa ra ý kiến / đề xuất về nội dung dự án, phân bổ ngân sách, đánh giá năng lực và phát triển, bố trí kế hoạch vốn ngắn hạn và hàng năm - Trình Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề xuất dự án, quy trình vận hành dự án đối với hiệp định vay	Cao	Thấp	Cao
	Bộ Giao thông vận tải (GTVT)	- Làm cơ quan quản lý dự án / chủ dự án - Lập đề xuất dự án, nghiên cứu tiền khả thi, phê duyệt nghiên cứu khả thi - Phê duyệt thủ tục đấu thầu, kết quả lựa chọn nhà thầu, thiết kế kỹ thuật, dự toán và nội dung hợp đồng. - Giám sát việc thực hiện dự án	Cao	Cao	Cao
	Ban quản lý dự án - Đường thủy	Là cơ quan thực hiện dự án chính ở cấp trung ương, PMU-W chịu trách nhiệm: - Tổng thể thực hiện và điều phối dự án. - Thủ tục đấu thầu và lựa chọn nhà tư vấn cho Hợp phần A - Báo cáo Bộ GTVT - Triển khai các RP, EMDP và EMP cho từng địa điểm cụ thể	H	H	H

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
		- Kiểm soát và giám sát tài chính cấp dự án - Liên hệ với chủ dự án (Bộ GTVT) và nhà tài trợ (WB)			
	Bộ Tài nguyên và Môi trường (MONRE)	- Tham gia vào quá trình chuẩn bị dự án. - Phê duyệt Báo cáo ĐTM để làm cơ sở phê duyệt dự án đầu tư.	Cao	Thấp	Thấp
	Bộ tài chính (MOF)	- Góp ý cơ chế tài chính cho dự án, xem xét khả năng vay vốn. - Chủ trì quá trình đàm phán dự án và ký kết thỏa thuận với các nhà tài trợ	Cao	Thấp	Thấp
	Bộ Xây dựng (MOC)	Tham gia vào quá trình chuẩn bị của dự án	Thấp	Thấp	Thấp
	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn (MARD)	- Tham gia vào quá trình chuẩn bị của dự án - Tham gia ý kiến về thông số kỹ thuật và vị trí dự án thuộc phạm vi quản lý của Bộ.	Cao	Thấp	Thấp
	<i>Chính quyền địa phương (tỉnh, huyện, xã)</i>				
	UBND tỉnh / TP.	Là chủ đầu tư hợp phần dự án thu hồi đất, chịu trách nhiệm thực hiện công tác thu hồi đất đối với các công trình dân dụng của dự án	Cao	Thấp	Cao
	Sở giao thông vận tải tỉnh	Nhận xét về nội dung và các thông số kỹ thuật của dự án thuộc phạm vi tỉnh quản lý.	Cao	Vừa phải	Cao
	Sở Tài nguyên và Môi trường tỉnh	Tham mưu UBND tỉnh các nội dung liên quan đến công tác thu hồi đất	Cao	Vừa phải	Cao
	Sở tài chính tỉnh	Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh về giá bồi thường và các nội dung liên quan đến việc thu hồi đất của dự án	Cao	Vừa phải	Cao
	Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh	Tham mưu UBND tỉnh thu hồi đất thực hiện dự án	Cao	Vừa phải	Vừa phải

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
	▪ Sở xây dựng tỉnh	▪ Tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp tỉnh các nội dung kỹ thuật trong công tác thu hồi đất và cấp giấy phép xây dựng	Cao	Vừa phải	Cao
	▪ Sở NN & PTNT tỉnh	▪ Tham mưu cho UBND tỉnh các nội dung kỹ thuật của dự án trong công tác giải phóng mặt bằng	Cao	Vừa phải	Cao
	▪ Công an tỉnh	▪ Vận động và hòa giải các vấn đề phát sinh	Vừa phải	Thấp	Thấp
	▪ Các cơ quan đoàn thể tỉnh	▪ Đóng góp ý kiến vào nội dung dự án trong quá trình tham vấn cộng đồng	Vừa phải	Thấp	Thấp
	▪ Ủy ban nhân dân huyện	▪ Chỉ đạo, giám sát việc thực hiện thu hồi đất theo dự án ▪ Giám sát việc thực hiện dự án	Cao	Cao	Cao
	▪ Trung tâm phát triển quỹ đất cấp huyện	▪ Là nhà thầu cho Ban quản lý dự án đầu tư tỉnh, thực hiện tất cả các công việc liên quan đến họp dân / tham vấn, khảo sát đo đạc, bồi thường, hỗ trợ và tái định cư trong quá trình thực hiện dự án	Cao	Thấp	Cao
	▪ Phòng Tài nguyên và Môi trường huyện	▪ Tham gia Hội đồng bồi thường và tái định cư của Dự án. ▪ Tham mưu cho UBND huyện các nội dung về công tác giải phóng mặt bằng của dự án	Cao	Thấp	Cao
	▪ UBND xã / phường	▪ Hỗ trợ thông tin cho người bị ảnh hưởng về mục đích thu hồi đất và các chính sách của dự án về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư. ▪ Phối hợp với Chủ đầu tư thực hiện công tác bồi thường, hỗ trợ, tái định cư và đảm bảo các điều kiện tốt nhất cho công tác giải phóng mặt bằng thực hiện	Cao	Thấp	Cao

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
		dự án. ▪ Giám sát cộng đồng trong quá trình thực hiện dự án			
	▪ Công an xã / phường	▪ Vận động và hòa giải các vấn đề phát sinh	Cao	Thấp	Thấp
	▪ Các tổ chức đoàn thể cấp huyện	▪ Tham gia vào quá trình tư vấn	Vừa phải	Thấp	Thấp
	▪ Tổ chức cộng đồng	▪ Tham gia vào quá trình tư vấn	Vừa phải	Thấp	Thấp
	NGÀNH TƯ NHÂN / KHÔNG - CHÍNH PHỦ				
	▪ Các tổ chức phi chính phủ	▪ Cung cấp ý kiến / tư vấn cho PMU-W về sự tham gia / tham gia / hỗ trợ phát triển của cộng đồng cho các nhóm dễ bị tổn thương	Vừa phải	Thấp	Thấp
	▪ Khu vực tư nhân (công ty, tập đoàn)	▪ Cung cấp thông tin liên quan đến dự án cho công chúng	Thấp	Thấp	Thấp
	▪ Tiềm ích công cộng	▪ Tham dự tư vấn, tìm hiểu cơ hội đầu tư (chiếu sáng, cấp thoát nước, đấu nối điện...)	Cao	Thấp	Cao
	▪ Học viện (trường đại học, trung tâm nghiên cứu, v.v.)	▪ Nghiên cứu, tư vấn các vấn đề kỹ thuật liên quan đến môi trường, xã hội, thiết kế kỹ thuật, khảo sát	Vừa phải	Thấp	Cao
	▪ Phương tiện thông tin đại chúng	▪ Phổ biến thông tin liên quan đến dự án cho công chúng	Cao	Thấp	Vừa phải
	▪ Nhà cung cấp dịch vụ GBV	▪ Tư vấn cho dự án về tình hình BLG cụ thể, các dịch vụ liên quan đến BLG (tư vấn, nơi tạm trú, sơ cứu...) sẵn có ở cấp tỉnh về các vấn đề BLG ▪ Cung cấp hỗ trợ BLG trong các trường hợp khẩn cấp cho nạn nhân BLG	Cao	Thấp	Vừa phải
	▪ Các nhóm tôn giáo (ví dụ: các nhà sư Phật giáo trong cộng đồng Khmer...)	▪ Tham gia tư vấn cộng đồng, tư vấn thực hành tốt để tham vấn cho các cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng	Vừa phải	Thấp	Cao

Các bữa tiệc	Các bên liên quan chủ chốt	Các tham gia tiềm năng liên quan đến dự án	Quan tâm	Va chạm	Ảnh hưởng
			Cao / Trung bình / Thấp		
		bởi tôn giáo			
	▪ Cư dân địa phương	▪ Tham gia tham vấn cộng đồng, lập kế hoạch, thực hiện dự án, khảo sát dự án, giám sát có sự tham gia của người dân	Vừa phải	Thấp	Thấp

4.5. Tóm tắt nhu cầu của các bên liên quan trong dự án

49. **Các nhóm bên liên quan khác nhau thích các cách thức liên lạc khác nhau để thông báo cho họ về các buổi tham vấn của dự án và nâng cao hiệu quả và kết quả tham vấn .** Ví dụ: thư điện tử, điện thoại, gặp mặt trực tiếp, v.v., có thể được sử dụng khi tham khảo ý kiến của đại diện chính quyền địa phương vì các kênh này là chính thức và được sử dụng hàng ngày cho họ. Tuy nhiên, đối với người dân cộng đồng, việc giao tiếp với họ thường thông qua chuyển phát nhanh ở cấp thôn bản, trực tiếp đến nhà và gọi điện thoại. Đối với những cá nhân và hộ gia đình dễ bị tổn thương, những người có thể không có điện thoại và có thể không ở nhà mọi lúc, việc thăm nhà và gửi thư trực tiếp là khả thi hơn. Trong tình hình làn sóng COVID-19 đang nổi lên hiện nay, các cuộc tụ họp xã hội để tham vấn trực tiếp thông thường có thể không thực hiện được tại một số thời điểm nhất định trong chu kỳ dự án. Việc xác định các phương pháp khác để duy trì giao tiếp và tham vấn với các bên liên quan, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương, là điều cần thiết. Bảng 8 dưới đây mô tả nhu cầu giao tiếp của các bên liên quan chính trong Dự án SWLC.

Bảng 8: Nhu cầu giao tiếp của các nhóm bên liên quan chính

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
1. CÁC NHÓM ẢNH HƯỞNG				
1.1 NHÓM LỢI ÍCH				
▪ Cá nhân / hộ gia đình sử dụng kênh ▪ Các cá nhân / hộ gia đình có thể cải thiện hoạt động kinh doanh thông qua cải thiện tiếp cận đường thủy ▪ Cá nhân / hộ gia đình kinh doanh du lịch đường sông ▪ Cá nhân / hộ gia đình có hoạt động đánh bắt, nuôi trồng thủy sản	▪ Tổng quan dự án (mục tiêu, hoạt động, lợi ích tiềm năng) ▪ Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn ▪ Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp tiềm năng để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) ▪ Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án ▪ Phương pháp tiếp cận chung được thực hiện để đảm bảo người nghèo và người DTTS được tham gia tư vấn có ý nghĩa trong quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án ▪ Chính sách tái định cư & bồi thường ▪ Chương trình phục hồi sinh kế cho các cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng nghiêm trọng	▪ Ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số ▪ Tiếng Việt cho nhóm Kinh	▪ Lá thư Theo giới hạn COVID: ▪ Loa công cộng ▪ Trang web dự án, phương tiện truyền thông xã hội ▪ TV / radio ▪ Các phương tiện khác: E mail, gọi điện, SMS, zalo , facebook , v.v.	▪ Các cuộc họp công khai được tổ chức tại các địa điểm thuận tiện đi lại (ví dụ: trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã, nhà sinh hoạt cộng đồng, hội trường cấp thôn ..). ▪ Thời gian họp thuận tiện và tránh mất thời gian công việc. Ví dụ, các cuộc họp với nông dân nên vào mùa thấp điểm (không phải vào thời điểm thu hoạch).

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	▪ Cơ hội việc làm không thường xuyên ▪ Cơ chế giải quyết khiếu nại ▪ Cơ quan thực hiện dự án trọng điểm (Ban QLDA cấp tỉnh và cấp trung ương)			
▪ Khu vực tư nhân và nhà nước (bao gồm các công ty được hưởng dòng nước tốt hơn cho sản xuất nông nghiệp (nhờ cải thiện khả năng tiếp cận nước tưới).	▪ Tổng quan dự án (mục tiêu, hoạt động, lợi ích tiềm năng) ▪ Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn ▪ Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp tiềm năng để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) ▪ Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án	▪ Tiếng Việt cho dân tộc Kinh, tiếng dân tộc thiểu số	▪ Thư, email Theo giới hạn COVID: ▪ Trang web dự án, phương tiện truyền thông xã hội ▪ Họp trực tuyến đã lên lịch (Zoom, Zalo, ...) (dành cho nhóm) ▪ Mạng xã hội (dự án dành riêng cho Facebook, Zalo ...)	▪ Các cuộc họp được tổ chức ở những nơi thuận tiện đi lại. ▪ Cuộc gặp gỡ với công nhân / viên chức có thể diễn ra vào cuối tuần.
1.2 NHÓM CÓ ẢNH HƯỞNG LỚN				
CÁC NHÓM BỊ MẤT / KHÓ CHỊU	Người cao tuổi / Người khuyết tật ▪ Người cao tuổi có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn (ví dụ như sống tự lập hoặc không được chăm sóc hàng ngày) ▪ Người cao tuổi thuộc diện hỗ	▪ Ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số ▪ Tiếng Việt cho nhóm Kinh	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> ▪ Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính)	▪ Cuộc họp sẽ được tổ chức tại nhà của họ. ▪ Khi cần thiết, nên tìm kiếm sự hỗ trợ thêm (chẳng hạn như từ người chăm sóc, sử dụng phương tiện hỗ trợ trực quan ...) để những người bị ảnh hưởng

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	trợ của Chính phủ do mất con / con đi lính trong chiến tranh ▪ Người khuyết tật (chẳng hạn như cựu binh bị cụt tay, những người bị khuyết tật bao gồm cả những người bị khuyết tật dài hạn hoặc ngắn hạn về thể chất, tinh thần, trí tuệ hoặc cảm giác		<u>Theo các hạn chế COVID</u> ▪ Cuộc họp đã lên lịch trực tuyến (Zoom, Zalo ,...) (dành cho nhóm) ▪ Phiên họp thông tin được ghi lại (được đăng trên các nền tảng trực tuyến dành riêng cho dự án) cho những người không tham dự các cuộc họp theo lịch trình. Chức năng hộp thư góp ý được xây dựng để thu thập các bình luận bằng văn bản / âm thanh, câu hỏi, số điện thoại (để gọi lại và được mời vào các nhóm cụ thể) để tham khảo ý kiến tiếp theo. ▪ Facebook, Zalo , trang đích chuyên dụng để chia sẻ thông tin dự án, thu thập ý kiến địa phương và cung cấp tóm tắt phản hồi. Mã QR được sử dụng để cho phép mọi người truy cập nhanh chóng, thuận tiện ▪ Cuộc gọi điện thoại (dành cho cá nhân) ▪ Trong trường hợp nhóm nhỏ 5 người vẫn được phép, sẽ tổ chức gặp mặt trực tiếp với sự hỗ trợ của cán bộ chính quyền địa phương và chuyên gia tư vấn của Ban QLDA	hiểu và phản hồi có ý nghĩa

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
			<u>NGÔN NGỮ</u> Để được tư vấn trực tiếp và gặp gỡ trực tiếp, trực tuyến: ▪ Sử dụng ngôn ngữ dân tộc của các nhóm DTTS mục tiêu ▪ Sử dụng tiếng Việt cho nhóm người Kinh . Đối với thông tin bằng văn bản được tiết lộ: ▪ Sử dụng tiếng mẹ đẻ của các nhóm DTTS chính bị ảnh hưởng (ví dụ như tiếng Khmer...) <u>THÀNH PHẦN NHÓM</u> ▪ Để thảo luận tốt hơn về một vấn đề cụ thể, các cuộc thảo luận nhóm (cả trực tiếp và trực tuyến) sẽ được tổ chức có tính đến các khía cạnh giới tính, dân tộc và các loại tác động, đặc biệt là đối với nhóm bị ảnh hưởng bất lợi. Điều này nhằm đảm bảo tính đồng nhất trong các nhóm và do đó thúc đẩy sự tham gia tích cực hơn của mọi người. ▪ Các nhóm kết hợp (nam và nữ, các nhóm tuổi khác nhau...) được tổ chức cho buổi thông tin chung. <u>NHỮNG NGƯỜI CÓ KHÓ KHĂN</u>	

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
			<u>TIẾP CẬN VỚI CÁC BẢN NỀN TẢNG TRÊN</u> ▪ Cuộc họp trực tiếp, trực tiếp sẽ được sắp xếp (với sự chấp thuận của chính phủ trong tình huống hạn chế COVID) ▪ Nếu không thể, cuộc gọi sẽ được sắp xếp (với sự hỗ trợ của thành viên gia đình, hoặc nhân viên chính quyền địa phương). ▪ Ngôn ngữ DTTS sẽ được sử dụng trong quá trình tham vấn với các dân tộc DTTS	
	<i>Người nghèo / dân tộc thiểu số</i> ▪ Hộ gia đình dân tộc thiểu số ▪ Hộ nghèo và hộ cận nghèo ▪ Hơi già Mọi người trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn (ví dụ như sống một mình hoặc bị hạn chế hoặc không có người chăm sóc hàng ngày) ▪ Người ngồi xổm có thể miễn cưỡng và ít tự tin hơn trong việc lắng nghe giọng nói của họ ▪ Hộ nghèo do phụ nữ làm chủ hộ và	▪ Ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số ▪ Tiếng Việt cho nhóm Kinh	▪ Lá thư Dưới hạn chế COVID ▪ Loa công cộng ▪ Thư về nhà của họ ▪ Chiến dịch truyền thông giới thiệu trang web / mạng xã hội của dự án ▪ TV / radio ▪ Các phương tiện khác: Email, gọi điện, SMS, zalo , facebook , v.v.	▪ Các cuộc họp được tổ chức theo nhóm nhỏ ở những địa điểm dễ tiếp cận và thoải mái cho họ (ví dụ: nhà cộng đồng, nhà họp cấp thôn hoặc tại nhà riêng của họ). ▪ Thời gian họp thuận tiện cho họ (không ảnh hưởng đến sinh hoạt hàng ngày của họ) ▪ Có thể yêu cầu họp cá nhân với điều hành viên nữ (đối với các hộ gia đình do phụ nữ làm chủ hộ và các bà mẹ đơn thân) ▪ Trợ cấp đi lại được cung cấp nếu việc di chuyển đến địa điểm họp ảnh hưởng đến cơ hội tạo thu

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	Các bà mẹ đơn thân có người phụ thuộc có thể bận rộn với công việc nhà (ví dụ như chăm sóc con cái, nấu ăn, các hoạt động tạo thu nhập để trang trải cuộc sống hàng ngày; thiếu tự tin bày tỏ ý kiến trong các cuộc họp cộng đồng; Nguồn thu nhập mang tính thời vụ, bấp bênh...)			nhập của họ
CÁC NHÓM KHÔNG THỂ CHẾ BIẾN ĐƯỢC	Những người bình thường Nhóm này đa dạng về phương thức sinh kế, bao gồm trồng trọt (lúa / vườn / rau, đánh bắt, nuôi trồng thủy sản, v.v.), kinh doanh phi nông nghiệp, lao động làm thuê; người làm công ăn lương, người làm việc theo ca, v.v.	- Ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số - Tiếng Việt cho nhóm Kinh	- Lá thư Dưới hạn chế COVID - Loa công cộng - Thư về nhà của họ - Chiến dịch truyền thông giới thiệu trang web / mạng xã hội của dự án - TV / radio - Các phương tiện khác: Email, gọi điện, SMS, zalo, facebook, v.v.	- Họp mặt tại nhà văn hóa địa phương; hội trường thôn, trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc các địa điểm khác của địa phương đi lại thuận tiện, an toàn - Tư vấn vào thời gian thuận tiện (ví dụ buổi tối) cho những ai bận công việc ban ngày, đi công tác xa
CỘNG ĐỒNG LỚN	Các cộng đồng nằm gần các công trình dân dụng - Sống gần công trường - Thỉnh thoảng cần có việc làm như lao động phổ thông dưới các công trình dân dụng của dự án	- Ngôn ngữ dân tộc của các dân tộc thiểu số - Tiếng Việt cho nhóm Kinh	- Loa công cộng - Các trang web dự án - Lá thư Dưới hạn chế COVID - Chiến dịch truyền thông giới thiệu trang web / mạng xã hội của dự án	- Họp mặt tại nhà văn hóa địa phương; hội trường thôn, trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc các địa điểm khác của địa phương đi lại thuận tiện, an toàn - Tư vấn tại nhà (cho những người gặp khó khăn trong việc di chuyển (người khuyết tật, người

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	- Có thể bị ảnh hưởng bởi ô nhiễm môi trường trong quá trình xây dựng - Dễ gặp rủi ro liên quan đến dòng lao động (ví dụ: tác động đến môi trường và an sinh xã hội)		- TV / radio - Các phương tiện khác: Email, gọi điện, SMS, zalo , facebook , v.v.	già...) và những người bận rộn cả ngày
2. CÁC NHÓM QUAN TÂM				
Chính phủ ở các cấp trung ương	Đã thiết lập tốt hệ thống liên lạc và thư từ tại chỗ	Tiếng Việt	Thư bưu điện, thư điện tử , điện thoại , hội thảo	technical t có liên quan thông tin , tài liệu trên đề xuất đầu tư dự án / kế hoạch / đề xuất
Chính phủ ở cấp dự án Nhà cung cấp dịch vụ Nhà cung cấp dịch vụ GBV Các tổ chức phi chính phủ	- Tổng quan về dự án (các hoạt động của dự án, cách tiếp cận thực hiện, các lợi ích tiềm năng...) - Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn - Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) - Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án - BLG (Bóc lột và Lạm dụng Tình dục và Quấy rối Tình dục) trong khu vực dự án	Tiếng Việt	- Thư bưu điện, e- mail , điện thoại Dưới hạn chế COVID - Giới thiệu trang web / mạng xã hội của dự án - TV / radio - Các phương tiện khác: Email, gọi điện, SMS, zalo , facebook , v.v.	- Cung cấp thông tin kỹ thuật liên quan , tài liệu về các khoản đầu tư / kế hoạch / đề xuất dự án được đề xuất - Tiêu chuẩn Môi trường và Xã hội (ESS) của các Ngân hàng Thế giới và các yêu cầu khi thực hiện dự án.

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	(cấp tỉnh và cấp xã) - Các chính sách hiện hành của tỉnh và các hoạt động hàng năm nhằm nâng cao nhận thức cộng đồng, các biện pháp phòng ngừa và dịch vụ cho nạn nhân BLG (bao gồm dịch vụ tư vấn sẵn có, hỗ trợ khẩn cấp cho nạn nhân BLG (tức là các dịch vụ y tế và nơi tạm trú...)). - Năng lực của xã để ứng phó / đối phó với gánh nặng của nạn nhân BLG - Thông tin liên hệ của nạn nhân BLG ở cấp xã / huyện / tỉnh và trung ương)			
CỘNG ĐỒNG LỚN	Các cộng đồng nằm gần các công trình dân dụng - Sống gần công trường - Thình thoảng cần có việc làm như lao động phổ thông dưới các công trình dân dụng của dự án - Có thể bị ảnh hưởng bởi ô nhiễm môi trường trong quá trình	- Tiếng việt nói chung - Bằng ngôn ngữ DTTS cho các nhóm DTTS mục tiêu	- Loa công cộng - Các trang web dự án - Lá thư Dưới hạn chế COVID - Chiến dịch truyền thông giới thiệu trang web / mạng xã hội của dự án - TV / radio - Các phương tiện khác: Email, gọi điện, SMS, zalo , facebook , v.v.	- Họp mặt tại nhà văn hóa địa phương; hội trường thôn, trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc các địa điểm khác của địa phương đi lại thuận tiện, an toàn - Tư vấn tại nhà (cho những người gặp khó khăn trong việc di chuyển (người khuyết tật, người già...) và những người bận rộn cả ngày

Các nhóm chủ chốt của các bên liên quan	Đặc điểm chính	Nhu cầu ngôn ngữ	Thông báo ưu tiên có nghĩa là	Nhu cầu cụ thể (Khả năng tiếp cận, hỗ trợ nghe nhìn, thời gian họp, địa điểm)
	xây dựng ▪ Dễ gặp rủi ro liên quan đến dòng lao động (ví dụ: tác động đến môi trường và an sinh xã hội)			

V. CHƯƠNG TRÌNH THAM GIA STAKEHOLDER

5.1. Mục đích và Thời gian của Chương trình Gắn kết các Bên liên quan

50. **Mục đích chính của chương trình tham gia của các bên liên quan là đảm bảo rằng tất cả các bên liên quan của dự án đều tham gia và tham gia đầy đủ và kịp thời trong quá trình thiết kế dự án và thực hiện dự án**, đặc biệt trong các giai đoạn khi phản hồi của họ về các hoạt động can thiệp được đề xuất của dự án, các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội, được đề xuất Các biện pháp giảm thiểu, bồi thường, các phương án hỗ trợ sinh kế, và cơ chế giải quyết khiếu nại, v.v., được yêu cầu cung cấp thông tin cho thiết kế dự án và quá trình thực hiện tiếp theo.
51. **Trong khi tất cả các bên liên quan của dự án đều được tham gia vào quá trình tham vấn dự án, đặc biệt chú trọng đến những người có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi do kết quả của các hoạt động dự án**. Tác động tiêu cực của dự án điển hình bao gồm mất đất, mất tài sản không phải là đất và kinh doanh gắn liền với đất, v.v ... do thu hồi đất cho các công trình dân dụng của dự án. Những điều này có thể ảnh hưởng đến phương tiện sinh kế của người dân địa phương - tạm thời trong quá trình xây dựng hoặc vĩnh viễn, dẫn đến việc các hộ bị ảnh hưởng chuyển đổi nghề nghiệp. Tham vấn với các nhóm có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi là rất quan trọng trong quá trình chuẩn bị dự án cũng như thực hiện dự án. Khi những người bị ảnh hưởng được tham vấn và thông báo đầy đủ về các tác động và rủi ro của dự án, họ có thể cung cấp phản hồi có ý nghĩa về những tác động và rủi ro có thể ảnh hưởng đến họ. Những phản hồi này giúp thiết kế dự án và điều chỉnh phù hợp các phương án thiết kế đề xuất để tránh, giảm rủi ro và tác động của dự án - thông qua các biện pháp giảm thiểu, đền bù và hỗ trợ sinh kế. Các biện pháp này rất quan trọng đối với nhóm dễ bị ảnh hưởng, những người có thể bị tác động không cân xứng do kết quả của các hoạt động dự án.
52. **Trong quá trình chuẩn bị dự án, dự án đã tiến hành tham vấn nhiều nhóm khác nhau**. Các nhóm này bao gồm đại diện của các hộ gia đình bị ảnh hưởng tiêu cực, các hộ gia đình được hưởng lợi tiềm năng, các cơ quan chính phủ, đại diện của các tổ chức phi chính phủ địa phương, các nhà cung cấp dịch vụ và khu vực tư nhân, v.v. quy hoạch tổng thể phát triển, quy hoạch đường thủy nội địa vùng, nghiên cứu tiền khả thi và thiết kế kỹ thuật, v.v. Các cơ quan chính phủ được liên hệ tham vấn bao gồm các cơ quan trung ương, tỉnh, huyện và xã. Các tổ chức phi chính phủ hiện đang hoạt động tại các tỉnh dự án, đặc biệt trong các hoạt động phát triển hỗ trợ người hưởng lợi dự án và các nhóm có khả năng bị ảnh hưởng tiêu cực đã được liên hệ để tham khảo ý kiến về các biện pháp khả thi có thể được sử dụng để tránh / giảm thiểu rủi ro và tác động tiềm ẩn của ES, và các cách mà lợi ích dự án có thể sử dụng để nâng cao kết quả phát triển dự án - thông qua tham vấn có ý nghĩa được duy trì trong suốt chu kỳ dự án.
53. **Trong quá trình thực hiện dự án, quá trình tham gia của các bên liên quan sẽ được tiếp tục như một phần của chương trình tham gia tổng thể của các bên liên quan**. Nó nhằm mục đích:
- a. Duy trì các mối quan hệ làm việc mang tính xây dựng đã được xây dựng với các bên bị ảnh hưởng và không bị ảnh hưởng được tư vấn trong quá trình chuẩn bị dự án;
 - b. Tham khảo ý kiến của các nhóm có thể bị ảnh hưởng bất lợi khác (nếu được xác định dựa trên thiết kế kỹ thuật cuối cùng);

- c. Thiết lập các kênh liên lạc hai chiều (điện thoại, gặp mặt trực tiếp, mạng xã hội chuyên dụng (Facebook, trang web) để duy trì liên lạc với các bên liên quan trong thời gian quy tụ xã hội bị hạn chế do COVID- 19;
- d. Kết hợp các phản hồi và mối quan tâm của các bên được tham vấn vào kế hoạch quản lý rủi ro và tác động môi trường và xã hội, thiết kế dự án và quá trình thực hiện dự án;
- e. Hiểu nhu cầu phát triển và lợi ích của cá nhân / hộ gia đình / cộng đồng, và các bên liên quan từ khu vực công và tư nhân ;
- f. Thu thập các mối quan tâm, bất bình từ các cá nhân và nhóm bị ảnh hưởng, hành động theo các mối quan tâm này và báo cáo lại cho các cá nhân và nhóm bị ảnh hưởng;
- g. Thúc đẩy sự hỗ trợ liên tục của các bên liên quan dự án và công chúng đối với việc thực hiện dự án.

5.2. Chiến lược được đề xuất để công bố thông tin

54. ***Công bố tốt thông tin dự án giúp thông báo cho công chúng về sự cân bằng giữa lợi ích và bất lợi của dự án, cho phép họ đóng góp ý kiến / ý kiến có ý nghĩa vào việc thiết kế dự án và thực hiện dự án .*** Tiết lộ thông tin về dự án, bao gồm cả những thông tin liên quan đến thiết kế dự án, chiến lược can thiệp đã lên kế hoạch, các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội, v.v. không chỉ quan trọng và còn là yêu cầu bắt buộc đối với dự án. Tiết lộ thông tin dự án kịp thời và sớm cho các nhóm đối tượng là điều cơ bản trong các buổi tham vấn theo kế hoạch. Việc phổ biến đầy đủ và thích hợp các thông tin liên quan về dự án cho phép mọi người được tư vấn chuẩn bị tinh thần trước khi tham gia tham vấn. Khi họ hiểu dự án có thể ảnh hưởng đến họ như thế nào và dự án nào đã đề xuất để giải quyết những rủi ro và tác động như vậy, họ có thể đặt câu hỏi và nêu lên những quan ngại có ý nghĩa đối với mục đích tham vấn.
55. ***Trong khi thông tin dự án được phổ biến cho các nhóm bên liên quan khác nhau của dự án, thì các nhóm dễ bị tổn thương vẫn được chú ý để đảm bảo họ nhận được thông tin đầy đủ, kịp thời và phản ứng phù hợp .*** Theo dự án này, các nhóm dễ bị tổn thương bao gồm cả nhóm Kinh và DTTS (ví dụ như Khmer, Hoa...) sống trong khu vực dự án. Đặc biệt, đối với các dân tộc thiểu số , việc tiết lộ thông tin ES bằng tiếng mẹ đẻ của họ giúp thúc đẩy khả năng đọc, hiểu và cung cấp phản hồi có ý nghĩa. Các phương pháp được sử dụng để thu thập thông tin dự án - cả thông báo và phổ biến, đều quan trọng như nhau. Các kênh thông tin này được tiết lộ và định dạng trình bày được sử dụng cũng vậy, chẳng hạn như ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng để hiểu đối với những người có trình độ hiểu biết hạn chế.
56. ***Đảm bảo rằng thông tin dự án có ý nghĩa, được công bố sớm, các nhóm mục tiêu có thể tiếp cận được và tổ chức tham vấn hỗ trợ là điều cần thiết để đạt được kết quả tham vấn mong đợi .*** Bảng 6 dưới đây tóm tắt các phương pháp được sử dụng để tiết lộ thông tin dự án cho các nhóm liên quan chính. Nó bao gồm a) danh sách các thông tin chính của dự án sẽ được tiết lộ, b) các nhóm mục tiêu dự kiến sẽ nhận được thông tin, c) lịch trình thời gian dự kiến để công bố thông tin, d) các phương pháp thông báo và tiết lộ thông tin, e) phạm vi mục tiêu và f) các bên chịu trách nhiệm thực hiện công bố thông tin cho dự án trong quá trình thiết kế và thực hiện dự án.

Bảng 9: Các phương pháp được đề xuất để tiết lộ thông tin cho các nhóm bên liên quan chính

Giai đoạn dự án	Danh sách thông tin được tiết lộ	Các phương pháp được đề xuất	Thời gian biểu (Địa điểm / giai đoạn)	Mục tiêu các bên liên quan	Phần trăm đạt được	Trách nhiệm
CHUẨN BỊ DỰ ÁN (trước khi thẩm định dự án)	TÀI LIỆU THAM KHẢO ✓ Nghiên cứu tiền khả thi của dự án ✓ Nghiên cứu khả thi dự án ✓ Dự thảo ESIA, ESMP, RPF, EMPF, SEP LMP và ESCP, bao gồm GRM của dự án	Phương pháp tiết lộ ▪ Bảng thông báo công khai ▪ Trang web (trang đích) ▪ Mạng xã hội (Facebook) ▪ Lá thư. Sử dụng mã QR trong tất cả các kênh để cho phép truy cập nhanh vào trang đích của dự án và phương tiện truyền thông xã hội Phương pháp tham vấn ▪ Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính) ▪ Áo (sử dụng mạng xã hội như Facebook, Zalo) ▪ Các cuộc gọi điện thoại ▪ Các cuộc họp trực tuyến được lên lịch (sử dụng nền tảng chuyên nghiệp, ví dụ: Zoom...)	▪ Tất cả các xã của dự án ▪ Ngay sau khi hoàn thành dự thảo và trước khi thẩm định dự án ▪ Những người được tư vấn sẽ được thông báo về tính khả dụng của các phiên bản cập nhật / cuối cùng thông qua: a) trang web chuyên dụng của dự án, b) Facebook của dự án, c) trò chuyện xã hội (ví dụ như Zalo) cho những người đã tham gia tư vấn trước đó và chia sẻ số điện thoại.	▪ Những người thụ hưởng tiềm năng của dự án ▪ Các cá nhân / hộ gia đình có khả năng bị ảnh hưởng xấu ▪ Các bên quan tâm	▪ Càng nhiều càng tốt ▪ 100% hộ gia đình có khả năng bị ảnh hưởng bất lợi ▪ 100% tất cả các cơ quan chính phủ có liên quan tham gia vào việc xem xét và phê duyệt các tài liệu. Đối với các bên quan tâm khác, càng nhiều càng tốt	▪ Chủ trì: PMUW ▪ Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW ▪ DOT tỉnh ▪ UBND tỉnh ▪ WB
	TÀI LIỆU CUỐI CÙNG ✓ Nghiên cứu tiền khả thi của dự án ✓ Nghiên cứu khả thi	Phương pháp đóng cửa ▪ Bảng thông báo công khai ▪ Trang web (trang đích) ▪ Mạng xã hội (Facebook)	▪ Tất cả các xã của dự án ▪ Trước khi bắt đầu thẩm định dự án	▪ Những người thụ hưởng tiềm năng của dự án ▪ Các cá nhân / hộ	▪ Càng nhiều càng tốt ▪ 100% hộ gia đình có khả năng bị ảnh	▪ Chủ trì: Ban QLDA W ▪ Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW

Giai đoạn dự án	Danh sách thông tin được tiết lộ	Các phương pháp được đề xuất	Thời gian biểu (Địa điểm / giai đoạn)	Mục tiêu các bên liên quan	Phần trăm đạt được	Trách nhiệm
	dự án Dự thảo ESIA, ESMP, RP F / RP, EMPF / EMDP, SEP LMP và ESCP bao gồm GRM của dự án	Phương pháp tham vấn - Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính) - Ảo (sử dụng mạng xã hội như Facebook, Zalo) - Các cuộc gọi điện thoại Các cuộc họp đã lên lịch trực tuyến		gia đình có khả năng bị ảnh hưởng xấu Các bên quan tâm	hưởng bất lợi 100% tất cả các cơ quan chính phủ có liên quan tham gia vào việc xem xét và phê duyệt các tài liệu. Đối với các bên quan tâm khác, càng nhiều càng tốt	- DOT tỉnh - UBND tỉnh - WB
XÂY DỰNG TRƯỚC & TRONG THỜI GIAN THI CÔNG	✓ Thiết kế kỹ thuật ✓ Tài liệu ES cho từng địa điểm cụ thể (RP , EMDP , C-ESMP)	Phương pháp tiết lộ - Bảng thông báo công khai - Trang web (trang đích) - Mạng xã hội (Facebook)	Tất cả các xã của dự án	Trước khi bắt đầu công tác dân vận tại phường, xã	100% xác định cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng bất lợi	- Chủ trì: PMUW - Thực hiện: Tư vấn thiết kế kỹ thuật của PMUW - Cần phát triển quỹ đất thành phố / quận / huyện - DOT tỉnh
	✓ Cơ chế giải quyết khiếu nại.	Phương pháp tiết lộ Phân phối tờ rơi GRM	Trước khi công nhân của nhà thầu	Công nhân dự án.	100% công nhân dự án, bao gồm cả	- BQLDA. - Các nhà thầu.

Giai đoạn dự án	Danh sách thông tin được tiết lộ	Các phương pháp được đề xuất	Thời gian biểu (Địa điểm / giai đoạn)	Mục tiêu các bên liên quan	Phần trăm đạt được	Trách nhiệm
	✓ Quy tắc ứng xử của người lao động. ✓ LMP	▪ Phân phối Quy tắc Ứng xử cho tất cả công nhân dự án của Nhà thầu ▪ Phân phối LMP của các nhà thầu Phương pháp tham vấn ▪ Gặp mặt trực tiếp	được huy động đến công trường của dự án		công nhân được huy động từ cộng đồng địa phương	▪ Tư vấn giám sát xây dựng của PMUW
	✓ Cơ hội xây dựng công việc, bao gồm các tiêu chí tuyển dụng	Phương pháp tiết lộ ▪ Ủy ban nhân dân xã ▪ Hội phụ nữ xã	▪ Trước khi khởi công công trình dân dụng, hoặc ngay khi phát sinh nhu cầu tuyển dụng trong quá trình xây dựng	▪ Người dân địa phương (nam và nữ phù hợp với công việc		▪ Chủ trì: PMUW ▪ Thực hiện: Nhà thầu ▪ Phối hợp: UBND xã, Hội LHPN xã ▪ Tư vấn giám sát xây dựng
ĐĂNG- XÂY DỰNG	✓ Tóm tắt kết quả giám sát và đánh giá, bao gồm cả kết quả giải quyết khiếu nại	▪ Hội thảo ▪ Phương tiện thông tin đại chúng ▪ Báo cáo tóm tắt	▪ Sáu tháng sau khi hoàn thành việc tái định cư và các công trình dân sinh	▪ Tất cả các bên liên quan	▪ 100% cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng	▪ Chủ trì: PMUW ▪ Thực hiện: Tư vấn giám sát ES độc lập

5.3. Chiến lược tham vấn đề xuất

• Tham vấn trong giai đoạn chuẩn bị và thực hiện dự án

57. Mục đích của tham vấn là đảm bảo các bên liên quan bị ảnh hưởng, đặc biệt là những bên bị ảnh hưởng tiêu cực bởi dự án, có thể nhận được thông tin chính xác, dễ hiểu về mục tiêu, phạm vi, thời gian cũng như các rủi ro và tác động tiềm ẩn liên quan đến dự án. Dự án sẽ sắp xếp các cuộc họp để các bên liên quan có thể bày tỏ mối quan tâm của họ và chia sẻ kiến thức của họ, tác động dự kiến của họ mà dự án có thể có đối với họ và đưa ra khuyến nghị. Phản hồi của họ sẽ được ghi lại và được xem xét để thông báo chiến lược can thiệp của dự án.
58. Một số tiêu chí hữu ích cần hướng dẫn tham vấn với các bên liên quan, đặc biệt là các bên liên quan bị ảnh hưởng, bao gồm:
- Tham vấn trực tiếp phải bao gồm tất cả các nhóm bên liên quan bao gồm phụ nữ, nhóm dân tộc thiểu số, người cao tuổi, người khuyết tật và những người dễ bị tổn thương khác;
 - Thông báo về các cuộc họp và khảo sát phải được thông báo trước một cách đầy đủ tại các địa điểm nổi bật và thông tin phải được công bố trước thời hạn khi có thể và phù hợp;
 - Các ý kiến và đề xuất nhận được từ những người tham gia phải được thu thập và đưa vào SEP này, các tài liệu khác của dự án, và trong quá trình thực hiện dự án đang diễn ra càng nhiều càng tốt, và các bên liên quan cần được biết cách thực hiện điều này trong các cuộc họp / tham vấn tiếp theo;
 - Các biện pháp của Covid-19 cần được tính đến, cho dù điều này có nghĩa là các biện pháp tạo khoảng cách xã hội sẽ được thực hiện hay sẽ thực hiện các biện pháp hỗ trợ để tiến hành các cuộc họp ảo, có tính đến những thách thức và hạn chế trong việc tiến hành tham vấn ảo và cố gắng tìm cách khắc phục điều này.
59. Các hoạt động của SEP này sẽ được điều phối với EMDF nếu có.
60. Ban QLDA sẽ chịu trách nhiệm lập kế hoạch và thực hiện chương trình tham vấn như một phần của sự tham gia của các bên liên quan trong suốt chu trình dự án. Tùy theo mục đích, tính chất và nhóm đối tượng, BQLDA sẽ tiến hành tham vấn hỗ trợ thực hiện dự án để đảm bảo quản lý hiệu quả các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội của dự án. Trong một số trường hợp, các nhà thầu của dự án cũng sẽ đóng vai trò tích cực trong việc tư vấn cho các bên liên quan bị ảnh hưởng, đặc biệt là về các khiếu nại và khiếu kiện liên quan đến việc thuê nhân công địa phương, quản lý lán trại, định tuyến giao thông, an toàn giao thông đường bộ và các quy tắc ứng xử, v.v.
61. Ví dụ, tham vấn không chỉ là tiết lộ thông tin cần thiết, chẳng hạn như rủi ro và tác động của dự án dựa trên thiết kế cuối cùng. Nó nhằm mục đích khuyến khích giao tiếp hai chiều trong đó có đủ thời gian và những người tham gia tư vấn, cụ thể là những người thuộc các nhóm thiệt thòi, dễ bị tổn thương, bên lề, được tạo môi trường tốt để họ cảm thấy thoải mái khi đặt câu hỏi, cung cấp phản hồi và xác nhận nếu họ hiểu đúng các rủi ro và tác động của dự án. Phương pháp tham vấn rất quan trọng để nâng cao hiệu quả của các cuộc họp tham vấn. Tùy thuộc vào đối tượng tham gia và bản chất của các chủ đề được tư vấn, các phương pháp tham vấn thích hợp sẽ được sử dụng để thúc đẩy sự tham gia và phản hồi tích cực của mọi người.
62. Do các rủi ro và tác động tiềm ẩn của dự án được đánh giá theo thời gian, đặc biệt khi nghiên cứu khả thi của dự án được hoàn thiện, các tác động được biết đến và rủi ro

được đánh giá tốt hơn khi các nhà thầu tham gia, việc tham vấn với các bên liên quan tiềm ẩn bị ảnh hưởng là rất quan trọng - để họ nhận thức được về các rủi ro và tác động chính xác hơn, cũng như đề xuất hướng quản lý các rủi ro và tác động đó, để cho phép những người bị ảnh hưởng tự chuẩn bị. Điều này cũng loại bỏ cơ hội nghi ngờ mà không được mong đợi. Dự án sẽ tiếp tục thu hút sự tham gia của nhiều nhóm bên liên quan, đặc biệt là các bên bị ảnh hưởng bởi dự án, khi dự án trải qua giai đoạn thẩm định và thực hiện. Bảng dưới đây tóm tắt các chủ đề chính nhằm tham khảo ý kiến của các nhóm đối tượng khác nhau. Nó cung cấp các phương pháp tham vấn gợi ý và nêu rõ trách nhiệm của những người sẽ thực hiện tham vấn, ở các giai đoạn thực hiện dự án khác nhau.

- ***Tư vấn trong giai đoạn sau xây dựng / vận hành***

63. Ở giai đoạn này, việc tham vấn sẽ tập trung vào phản hồi từ các bên bị ảnh hưởng về việc thực hiện các biện pháp và quản lý rủi ro và tác động môi trường và xã hội và quản lý trong giai đoạn xây dựng; tính bền vững của các quyền tái định cư và đạt được các mục tiêu tái định cư; các lĩnh vực cần cải thiện và các bài học kinh nghiệm cần được xác định cho các dự án sau; phổ biến và báo cáo lại cho các bên liên quan về kết quả của việc giám sát và đánh giá cuối cùng của dự án cũng sẽ được sắp xếp.
64. Trong các giai đoạn thực hiện dự án, đại dịch COVID-19 có thể bùng phát bất cứ lúc nào do đó các quy định của Chính phủ về phòng ngừa covid-19 và Hướng dẫn của Ngân hàng Thế giới về các hoạt động tham vấn cộng đồng và các bên liên quan trong COVID-19 (**Chi tiết xem Phụ lục 3**) và bất kỳ phải tuân theo hướng dẫn cập nhật do Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) ban hành. Điều quan trọng là các cách thay thế để quản lý tham vấn và sự tham gia của các bên liên quan phải phù hợp với các luật và chính sách hiện hành của địa phương, đặc biệt là các chính sách liên quan đến truyền thông và báo chí.

- ***Phương pháp tham vấn***

65. ***Các phương pháp sẽ được sử dụng để thực hiện tham vấn đóng góp trực tiếp vào kết quả tham vấn. Các phương pháp này cần được thiết kế để tính đến các đặc điểm khác nhau của các nhóm bên liên quan khác nhau.*** Các phương pháp chính được áp dụng để tham vấn trong dự án sẽ bao gồm định dạng trực tiếp và ảo. Hình thức trực tiếp bao gồm các cuộc họp công khai, thảo luận nhóm tập trung, phỏng vấn những người cung cấp thông tin chính và các cuộc thảo luận như một phần của khảo sát hộ gia đình. Định dạng ảo sẽ chỉ được áp dụng khi các cuộc họp xã hội bị hạn chế do COVID-19 tái tạo. Trong trường hợp này, việc tham vấn sẽ được chuyển sang trực tuyến và sẽ được duy trì trong suốt vòng dự án như một phương tiện giao tiếp hai chiều thay thế trong tình huống của COVID-19. Trong các trường hợp COVID, tư vấn trực tuyến sẽ được ưu tiên cho các nhóm bị ảnh hưởng bất lợi, bao gồm nhóm yếu thế / dễ bị tổn thương, tiếp theo là các bên liên quan chính khác như cơ quan chính phủ, tổ chức phi chính phủ, nhà cung cấp dịch vụ và công chúng, v.v. Phỏng vấn qua điện thoại cũng sẽ được sử dụng như một kênh bổ sung mà nhóm bị ảnh hưởng không có quyền truy cập vào mạng xã hội và thiết bị cần thiết để tham vấn trực tuyến.
66. Đối với hoạt động tư vấn trực tuyến, các bước sau đây cần thực hiện để thực hiện tư vấn ảo:
 - Xác định đối tượng / nhóm tham vấn;

- Liên hệ với chính quyền địa phương (Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã) để yêu cầu sự hỗ trợ của PC trong việc xác định và liên hệ với đại diện của các hộ gia đình có khả năng bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác;
- Thực hiện các bước chuẩn bị trước khi tiến hành tư vấn ảo ;
- Tiến hành tư vấn ảo; và
- Xử lý thông tin từ tham vấn và chuẩn bị hồ sơ tham vấn.

67. Một số ưu và nhược điểm của tham vấn ảo được mô tả như sau:

○ *Ưu điểm của tham vấn ảo*

- Các hoạt động tham vấn có thể được thực hiện ở bất kỳ đâu, bất kỳ lúc nào. Tư vấn ảo sẽ giúp tiết kiệm thời gian hơn tư vấn trực tiếp, cũng như giải quyết các vấn đề về địa lý.
- Các hoạt động tham vấn, nội dung tham vấn có thể được ghi âm hoặc ghi hình để có thể nghe / xem lại nhiều lần, tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá và thu thập thông tin.

○ *Nhược điểm của tham vấn ảo*

- Hoạt động tư vấn ảo sẽ phụ thuộc vào chất lượng tín hiệu và đường truyền internet, đôi khi tín hiệu xấu sẽ ảnh hưởng đến tâm trạng chung của người tham gia và ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả tư vấn.
- Ngoài ra, tại một số khu vực dự án, đặc biệt là khu vực nông thôn, việc thiếu thiết bị kết nối (điện thoại thông minh, máy tính) của các hộ dân bị ảnh hưởng cũng ảnh hưởng đến việc tổ chức và hiệu quả của hoạt động tham vấn ảo.

68. ***Việc tham vấn sẽ được tổ chức để lựa chọn địa điểm ở tất cả các tỉnh dự án, đặc biệt tại các địa điểm có các công trình dân dụng có khả năng gây tác động tiêu cực đến người dân địa phương, các nhóm đặc biệt dễ bị tổn thương*** . Tại các địa điểm chọn lọc này, việc tham vấn cũng sẽ được mở rộng để tiếp cận các nhóm thụ hưởng tiềm năng cũng như các nhóm quan tâm để đảm bảo các quan điểm khác nhau được tìm kiếm từ nhiều bên bị ảnh hưởng và quan tâm cho từng địa điểm được chọn. Tại mỗi địa điểm, các cuộc thảo luận nhóm sẽ được tổ chức để những người có chung điểm giống nhau (cùng nhóm DTTS, giới tính, nhóm dễ bị tổn thương, loại tác động, v.v.) có thể tham gia để chia sẻ các quan điểm và mối quan tâm khác nhau của họ. Đối với những người DTTS bị ảnh hưởng bất lợi do thu hồi đất và / hoặc tái định cư, cần phải có được sự đồng ý miễn phí, trước và được cung cấp thông tin khi các hoạt động ảnh hưởng đến họ được lên kế hoạch và trước khi thực hiện các hoạt động này.

• ***Covid-19***

69. Trong bối cảnh Covid-19 bùng phát và lan rộng, Chính phủ Việt Nam (CPVN) đã áp dụng nhiều biện pháp hạn chế khác nhau, như hạn chế tụ tập công khai, hội họp và di chuyển của người dân. Mọi người đã được khuyến cáo thực hiện cách xa xã hội để ngăn ngừa và giảm nguy cơ lây truyền. Khi cần thiết, dự án sẽ cung cấp chỗ ở dựa trên các biện pháp của Covid-19 như:

- Các cuộc họp tham vấn và FGD có thể được thực hiện thông qua các phương tiện ảo bao gồm cuộc gọi điện thoại, Zoom, Webex , Whatsapp , v.v.

- Hạn chế số lượng người tham gia và người tham dự trong các cuộc họp và phỏng vấn để duy trì khoảng cách xã hội (1,5 mét) và khuyến khích người tham gia rửa tay, đeo khẩu trang và kiểm tra nhiệt độ cơ thể; và
- Tiến hành các cuộc họp tham vấn trên một khu vực thông thoáng (không gian mở) và cung cấp gel khử trùng tay hoặc cồn và khẩu trang để phân phát cho tất cả những người tham gia trước cuộc họp.

70. **Bảng 10** (bên dưới) tóm tắt ngắn gọn các kỹ thuật tư vấn chính có thể áp dụng cho một số nhóm nhất định. Bảng 6 tóm tắt các phương pháp tham vấn tổng thể được áp dụng cho từng nhóm. Điều này bao gồm các khía cạnh chính như các chủ đề cần tham vấn, các bên thực hiện chính và yêu cầu tham vấn phù hợp với giai đoạn dự án. Chúng dành cho tư vấn trực tiếp và ảo trong trường hợp có các hạn chế về COVID-19.

Bảng 10: Tóm tắt các kỹ thuật tham vấn được sử dụng cho các nhóm bên liên quan chính

Kỹ thuật tham vấn	Đối tượng là người Kinh	Nhóm mục tiêu là Người EM	Tài liệu tư vấn
TRỌNG TÂM THẢO LUẬN NHÓM	▪ Ngôn ngữ. Tiếng Việt ▪ Thành phần nhóm. Nam và nữ nên được tổ chức riêng cho các chủ đề tham vấn nhạy cảm về giới. ▪ Đối với nhóm bị ảnh hưởng bất lợi, thảo luận nhóm nên được sắp xếp theo chủ đề / loại tác động (ví dụ như người dân tái định cư trong một nhóm, sinh kế dựa vào đất trong nhóm), v.v. ▪ Sự tham gia. Cho các cá nhân trong cuộc thảo luận cơ hội để đặt câu hỏi, chia sẻ mối quan tâm của họ. Mọi ý kiến đều có giá trị. ▪ Giao tiếp. Xây dựng mối quan hệ trước khi bắt đầu thảo luận. Sử dụng phương pháp nói, kết hợp với trực quan (nếu cần) để giải thích thông tin cho những người có trình độ đọc viết hạn chế. Trình bày chậm rãi, sử dụng ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng, không	▪ Ngôn ngữ. ngôn ngữ mẹ đẻ của nhóm đối tượng nên được sử dụng để tham vấn ▪ Thành phần nhóm. Những người tham gia là phụ nữ nên được tổ chức riêng cho các chủ đề tham vấn nhạy cảm về giới. ▪ Sự tham gia. Tạo cơ hội cho các cá nhân trong cuộc thảo luận để đặt câu hỏi, chia sẻ mối quan tâm của họ bằng ngôn ngữ của họ (phụ nữ và người lớn tuổi có xu hướng nói đơn ngữ nhiều hơn). ▪ Người hướng dẫn. phải đến từ cùng một EM, hoặc một thông dịch viên được bố trí ▪ Giao tiếp. Xây dựng mối quan hệ trước khi bắt đầu thảo luận. Sử dụng phương pháp nói, kết hợp với trực quan (nếu cần) để giải thích thông tin cho những người có trình độ đọc viết hạn chế. Trình bày chậm rãi, sử dụng ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng, không mang tính kỹ thuật. Thường xuyên tạm dừng để kiểm tra xem mọi người có hiểu không và nếu cần làm rõ. Khuyến khích mọi người nói. Lặp lại	▪ Tờ rơi. Được soạn bằng tiếng Việt dành cho người Kinh và bằng ngôn ngữ của các dân tộc thiểu số có chữ viết (chẳng hạn như tiếng Khmer) ▪ Ngôn ngữ. Rõ ràng và đơn giản để dễ dàng đọc và chia sẻ với các thành viên trong gia đình và các thành viên trong cộng đồng. ▪ Bài thuyết trình. Sử dụng ảnh, sơ đồ đơn giản khi cần thiết. ▪ Liên lạc. Bao gồm chi tiết liên lạc của người có thể liên hệ để được giải đáp thắc mắc hoặc giải thích thêm (ví dụ: họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ văn phòng).

Kỹ thuật tham vấn	Đối tượng là người Kinh	Nhóm mục tiêu là Người EM	Tài liệu tư vấn
	mang tính kỹ thuật. Thường xuyên dừng lại để kiểm tra xem có cần làm rõ điều gì không. Khuyến khích mọi người nói. Lặp lại phần trình bày và câu hỏi nếu cần. Giải thích cách các vấn đề được nêu ra sẽ được giải quyết và thông báo lại cho những người được tham vấn và công chúng rộng hơn, bao gồm cả GRM của dự án.	phần trình bày và câu hỏi nếu cần. Giải thích cách các vấn đề được nêu ra sẽ được giải quyết và thông báo lại cho những người được tham vấn và công chúng rộng hơn, bao gồm cả GRM của dự án. Các vấn đề đặt ra được giải đáp tại cuộc họp, hoặc được theo dõi tích cực. ▪ Văn hoá. Tôn trọng truyền thống thảo luận và ra quyết định của địa phương	
KHẢO SÁT HỘ GIA ĐÌNH	▪ Ngôn ngữ. Tiếng Việt ▪ Giao tiếp. Xây dựng mối quan hệ với người được phỏng vấn trước khi bắt đầu phỏng vấn. ▪ Đừng chỉ đặt câu hỏi từ bảng câu hỏi, hãy hỏi theo cách dễ hiểu nhất đối với người trả lời địa phương.	▪ Ngôn ngữ . Ngôn ngữ mẹ đẻ của nhóm DTTS mục tiêu. ▪ Điều tra viên. có thể nói cùng một ngôn ngữ với EM được tư vấn ▪ Nếu điều tra hộ gia đình được tổ chức theo nhóm nhỏ và tất cả các điều tra viên là người Kinh , hãy bố trí ít nhất một người nói tiếng DTTS tại địa phương để hỗ trợ phiên dịch trong suốt cuộc phỏng vấn ▪ Giao tiếp. Xây dựng mối quan hệ với người được phỏng vấn trước khi bắt đầu phỏng vấn. ▪ Đừng đặt câu hỏi như trong bảng câu hỏi, hãy hỏi theo cách dễ hiểu nhất đối với người trả lời địa phương	▪ Sử dụng bảng câu hỏi bằng bản in hoặc thiết bị điện tử (đối với bảng câu hỏi dựng sẵn).
PHỎNG VẤN THÔNG TIN CHÍNH	▪ Ngôn ngữ: Tiếng Việt	▪ Ngôn ngữ . Tiếng mẹ đẻ của nhóm đối tượng DTTS.	
HỌP CÔNG CHÚNG	▪ Cuộc họp công khai có thể được sử dụng như một phương tiện để tham vấn cộng đồng và công bố thông tin. Tuy nhiên, nó không nên được sử dụng như một phương tiện để đạt được sự chấp nhận của địa phương đối với việc giảm thiểu, bồi thường và các lựa chọn về lợi ích của dự án trừ khi những vấn đề này đã được thảo luận và thống nhất trong (các) cuộc tham vấn trước đó. Điều này là do mức độ quan tâm khác nhau giữa những người tham gia cuộc họp.		Tương tự như đối với Thảo luận nhóm tập trung.

71. Tóm tắt các phương pháp được đề xuất để tham vấn với các nhóm liên quan chính của Dự án SWLC được trình bày trong **Bảng 11** dưới đây.

Bảng 11: Các phương pháp được đề xuất để tham vấn với các nhóm bên liên quan chính

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
THỰC HIỆN DỰ ÁN	1. CÁC NHÓM ẢNH HƯỞNG				
	1.1 NHÓM LỢI ÍCH				
	▪ Cá nhân / hộ gia đình sử dụng kênh ▪ Các cá nhân / hộ gia đình có thể cải thiện hoạt động kinh doanh thông qua cải thiện tiếp cận đường thủy ▪ Cá nhân / hộ gia đình kinh doanh du lịch đường sông ▪ Cá nhân / hộ gia đình có hoạt động đánh bắt, nuôi trồng thủy sản	▪ Tổng quan dự án (mục tiêu, hoạt động, lợi ích tiềm năng) ▪ Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn ▪ Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp tiềm năng để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) ▪ Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án ▪ Phương pháp tiếp cận chung được thực hiện để đảm bảo người nghèo và người DTTS được tham gia tư vấn có ý nghĩa trong quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án ▪ Chính sách tái định cư & bồi thường ▪ Chương trình phục hồi sinh kế cho các cá nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng nghiêm trọng ▪ Cơ hội việc làm không thường xuyên ▪ Cơ chế giải quyết khiếu nại ▪ Cơ quan thực hiện dự án trọng điểm (Ban QLDA cấp tỉnh và cấp trung ương)	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> ▪ Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính). <u>Theo các hạn chế COVID</u> ▪ Họp trực tuyến đã lên lịch (Zoom, Zalo ,...) (dành cho nhóm) ▪ Mạng xã hội (dự án dành riêng cho Facebook, Zalo ...)	▪ UBND phường / xã bị ảnh hưởng, và những nơi khác như những nơi thuận tiện. ▪ Trước khi khởi công xây dựng và trong suốt quá trình thực hiện dự án	▪ Chủ trì: PMUW ▪ Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW ▪ Phối hợp: DOT tỉnh ▪ Giám sát: PPCs
	▪ Khu vực tư nhân và nhà nước (bao gồm	▪ Tổng quan dự án (mục tiêu, hoạt động, lợi ích tiềm năng)	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u>	▪ Trong văn phòng của các công ty tiện ích	▪ Chủ trì: Ban QLDA ▪ Thực hiện: Tư vấn

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
	các công ty được hưởng dòng nước tốt hơn cho sản xuất nông nghiệp (nhờ cải thiện khả năng tiếp cận nước tưới).	- Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn - Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp tiềm năng để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) - Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án	<u>Không có giới hạn COVID</u> - Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính) <u>Theo các hạn chế COVID</u> - Cuộc họp đã lên lịch trực tuyến (Zoom, Zalo ,...) (dành cho nhóm) - Mạng xã hội (dự án dành riêng cho Facebook, Zalo ...)	cộng cộng bị ảnh hưởng, và những nơi khác như là sự thuận tiện. Trước khi khởi công xây dựng và trong suốt quá trình thực hiện dự án	ES của Ban QLDA - Phối hợp: DOT tỉnh - Giám sát: PPCs
1.2 NHÓM CÓ ẢNH HƯỞNG LỚN					
	CÁC NHÓM BỊ MẤT / KHÓ CHỊU Người già / Khuyết tật / Nghèo / Dân tộc thiểu số	- Tổng quan dự án (mục tiêu, hoạt động, lợi ích tiềm năng) - Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn - Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp tiềm năng để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) - Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án - Phương pháp tiếp cận chung được thực hiện để đảm bảo người nghèo và người DTTS được tham gia tư vấn có ý nghĩa trong quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án - Chính sách tái định cư & bồi thường - Chương trình phục hồi sinh kế cho các cá	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> - Mặt đối mặt (họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, tham vấn với những người cung cấp thông tin chính) <u>Theo các hạn chế COVID</u> - Cuộc họp đã lên lịch trực tuyến (Zoom, Zalo ,...) (dành cho nhóm) - Phiên họp thông tin được ghi lại (được đăng trên các nền tảng trực tuyến dành riêng cho dự án) cho những người không tham dự các cuộc họp theo lịch	- Cuộc họp sẽ được tổ chức tại nhà của họ. Hoặc các văn phòng của W / CPC. - Khi cần thiết, nên tìm kiếm sự hỗ trợ thêm (chẳng hạn như từ người chăm sóc, sử dụng thiết bị hỗ trợ trực quan...) để những người bị ảnh hưởng hiểu và phản hồi có ý nghĩa. - Trong quá trình chuẩn bị các công cụ E&S và trong quá trình thực	- Chủ trì: PMUW - Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW - Phối hợp: DOT tỉnh - Giám sát: PPCs

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
		nhân / hộ gia đình bị ảnh hưởng nghiêm trọng ▪ Cơ hội việc làm không thường xuyên ▪ Cơ chế giải quyết khiếu nại ▪ Cơ quan thực hiện dự án trọng điểm (Ban QLDA cấp tỉnh và cấp trung ương)	trình. Chức năng hộp thư góp ý được xây dựng để thu thập các bình luận bằng văn bản / âm thanh, câu hỏi, số điện thoại (để gọi lại và được mời vào các nhóm cụ thể) để tham khảo ý kiến tiếp theo. ▪ Facebook, Zalo , trang đích chuyên dụng để chia sẻ thông tin dự án, thu thập ý kiến địa phương và cung cấp tóm tắt phản hồi. Mã QR được sử dụng để cho phép mọi người truy cập nhanh chóng, thuận tiện ▪ Cuộc gọi điện thoại (dành cho cá nhân) ▪ Trong trường hợp nhóm nhỏ 5 người vẫn được phép, sẽ tổ chức gặp mặt trực tiếp với sự hỗ trợ của cán bộ chính quyền địa phương và chuyên gia tư vấn của Ban QLDA <u>NGÔN NGỮ</u> Để được tư vấn trực tiếp và gặp gỡ trực tiếp, trực tuyến: ▪ Sử dụng ngôn ngữ dân tộc của các nhóm DTTS mục tiêu ▪ Sử dụng tiếng Việt cho nhóm	hiện dự án	

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
			người Kinh . Đối với thông tin bằng văn bản được tiết lộ: - Sử dụng tiếng mẹ đẻ của các nhóm DTTS chính bị ảnh hưởng (ví dụ như tiếng Khmer...) <u>THÀNH PHẦN NHÓM</u> - Để thảo luận tốt hơn về một vấn đề cụ thể, các cuộc thảo luận nhóm (cả trực tiếp và trực tuyến) sẽ được tổ chức có tính đến các khía cạnh giới tính, dân tộc và các loại tác động, đặc biệt là đối với nhóm bị ảnh hưởng bất lợi. Điều này nhằm đảm bảo tính đồng nhất trong các nhóm và do đó thúc đẩy sự tham gia tích cực hơn của mọi người. - Các nhóm kết hợp (nam và nữ, các nhóm tuổi khác nhau...) được tổ chức cho buổi thông tin chung. <u>NHỮNG NGƯỜI CÓ KHÓ KHĂN TIẾP CẬN VỚI CÁC BẢN NỀN TẢNG TRÊN</u> - Cuộc họp trực tiếp, trực tiếp sẽ được sắp xếp (với sự chấp		

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
			thuận của chính phủ trong tình huống hạn chế COVID) ▪ Nếu không thể, cuộc gọi sẽ được sắp xếp (với sự hỗ trợ của thành viên gia đình, hoặc nhân viên chính quyền địa phương). ▪ Ngôn ngữ DTTS sẽ được sử dụng trong quá trình tham vấn với các dân tộc DTTS		
	▪ CÁC NHÓM KHÔNG THỂ CHẾ BIẾN ĐƯỢC ▪ CỘNG ĐỒNG LỚN (các cộng đồng nằm gần các công trình dân dụng)	▪ Tương tự như trên	▪ Tương tự như trên	▪ Tương tự như trên	▪ Chủ trì: PMUW ▪ Tư vấn ES của PMU W ▪ Phối hợp: DOT tỉnh ▪ Giám sát: PPCs
	2. CÁC NHÓM QUAN TÂM				
	▪ Chính phủ (cấp trung ương và cấp tỉnh) ▪ Nhà cung cấp dịch vụ ▪ Cộng đồng tại Lớn	▪ Tổng quan về dự án (các hoạt động của dự án, cách tiếp cận thực hiện, các lợi ích tiềm năng...) ▪ Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn ▪ Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) ▪ Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> ▪ Mặt đối mặt (điều trần công khai / cuộc họp, hội thảo...) <u>Theo các hạn chế COVID</u> ▪ Cuộc họp đã lên lịch trực tuyến (Zoom, Zalo ,...) (dành cho nhóm) ▪ Phiên họp thông tin được ghi lại (được đăng trên các nền tảng trực tuyến dành riêng cho dự án) cho những người không	▪ Tại văn phòng của các bên liên quan. ▪ Trong quá trình chuẩn bị các công cụ E&S và trong quá trình thực hiện dự án (giai đoạn xây dựng và vận hành).	▪ Chủ trì: PMUW ▪ Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW ▪ Phối hợp: DOT tỉnh ▪ Giám sát: PPCs

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
			tham dự các cuộc họp theo lịch trình. Chức năng hộp thư góp ý được xây dựng để thu thập các bình luận bằng văn bản / âm thanh, câu hỏi, số điện thoại (để gọi lại và được mời vào các nhóm cụ thể) để tham khảo ý kiến tiếp theo. Facebook, Zalo , trang đích chuyên dụng để chia sẻ thông tin dự án, thu thập ý kiến địa phương và cung cấp tóm tắt phản hồi. Mã QR được sử dụng để cho phép mọi người truy cập nhanh chóng, thuận tiện		
	Các tổ chức phi chính phủ Nhà cung cấp dịch vụ GBV	- Tổng quan về dự án (các hoạt động của dự án, cách tiếp cận thực hiện, các lợi ích tiềm năng...) - Các rủi ro và tác động ES chính tiềm ẩn - Đề xuất chiến lược quản lý ES (bao gồm thiết kế dự án thay thế, các biện pháp để tránh tác động bất lợi hoặc giảm thiểu nếu không thể tránh khỏi) - Các cách để nâng cao hiệu quả phát triển dự án - BLG (Bóc lột và Lạm dụng Tình dục và Quấy rối Tình dục) trong khu vực dự án (cấp tỉnh và cấp xã) - Các chính sách hiện hành của tỉnh và các	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> - Gặp mặt trực tiếp - Phỏng vấn qua điện thoại <u>Theo các hạn chế COVID</u> - Các cuộc họp trực tuyến đã lên lịch (Zoom, Zalo , v.v.)	- Tại văn phòng của các bên liên quan. - Trong quá trình chuẩn bị các công cụ E&S và trong quá trình thực hiện dự án (giai đoạn xây dựng và vận hành).	- Chủ trì: PMUW - Thực hiện: Tư vấn ES của PMUW - Phối hợp: DOT tỉnh - Giám sát: PPCs

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
		hoạt động hàng năm nhằm nâng cao nhận thức cộng đồng, các biện pháp phòng ngừa và dịch vụ cho nạn nhân BLG (bao gồm dịch vụ tư vấn sẵn có, hỗ trợ khẩn cấp cho nạn nhân BLG (tức là các dịch vụ y tế và nơi tạm trú...)). - Năng lực của xã để ứng phó / đối phó với gánh nặng của nạn nhân BLG - Thông tin liên hệ của nạn nhân BLG ở cấp xã / huyện / tỉnh và trung ương)			
VẬN HÀNH & BẢO DƯỠNG	1. CÁC NHÓM ẢNH HƯỞNG				
	Cá nhân / hộ gia đình / cộng đồng / công ty / tổ chức bị ảnh hưởng	- Kết quả của toàn bộ dự án và các hoạt động của dự án, lợi ích được nhận thức, sự hài lòng của người dùng nói chung ...) - Các rủi ro và tác động ES có thể còn tồn tại, các biện pháp mà Ban QLDA và chính quyền cấp tỉnh có thể thực hiện để giải quyết các rủi ro ES còn lại do tác động của cát. - Các biện pháp cần được thực hiện để vận hành và bảo trì hiệu quả, hiệu quả các hoạt động của dự án, đặc biệt là các công trình dân dụng	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u> <u>Không có giới hạn COVID</u> - Gặp mặt trực tiếp - Phỏng vấn qua điện thoại <u>Theo các hạn chế COVID</u> - Các cuộc họp trực tuyến đã lên lịch (Zoom, Zalo , v.v.) - Trực tuyến chuyên dụng (Website, Facebook...) vẫn mở để thu thập thông tin phản hồi từ người thụ hưởng cũng như cá nhân / hộ gia đình / công ty / tổ chức bị ảnh hưởng xấu	- Tại văn phòng của các bên liên quan. - Sau khi công trình đi vào hoạt động.	- Chủ trì: DOT tỉnh - Thực hiện: Tỉnh, Huyện, DOTs - Phối hợp: PC huyện, xã - Giám sát: PPC và PMU-W
	2. CÁC NHÓM QUAN TÂM				
	Cá nhân / hộ gia	Kết quả của toàn bộ dự án và các hoạt	<u>NỀN TẢNG TƯƠNG TÁC</u>	UBND phường / xã	Chủ trì: DOT tỉnh

Các giai đoạn dự án	Mục tiêu các bên liên quan	Các chủ đề để tham khảo ý kiến	Các phương pháp được sử dụng	Thời gian biểu (Vị trí và ngày tháng)	Trách nhiệm
	đình / cộng đồng / công ty / tổ chức	động của dự án, lợi ích được nhận thức, sự hài lòng của người dùng nói chung ...) - Các rủi ro và tác động ES có thể còn tồn tại, các biện pháp mà Ban QLDA và chính quyền cấp tỉnh có thể thực hiện để giải quyết các rủi ro ES còn lại do tác động của cát. - Các biện pháp cần được thực hiện để vận hành và bảo trì hiệu quả, hiệu quả các hoạt động của dự án, đặc biệt là các công trình dân dụng.	<u>Không có giới hạn COVID</u> - Hội thảo / hội thảo / điều trần công khai - Điện thoại <u>Theo các hạn chế COVID</u> - Các cuộc họp trực tuyến đã lên lịch (Zoom, Zalo , v.v.) - Trực tuyến chuyên dụng (Website, Facebook...) vẫn mở để thu thập thông tin phản hồi từ người thụ hưởng cũng như cá nhân / hộ gia đình / công ty / tổ chức bị ảnh hưởng xấu - Kết quả dự án và bài học kinh nghiệm trong quá trình thực hiện dự án được chia sẻ trên a) trang web chuyên dụng của dự án và các phương tiện truyền thông xã hội khác của dự án (Facebook...), b) cho thuê báo chí, c) các kênh truyền thông phổ biến (báo in và trực tuyến)	bị ảnh hưởng, và những nơi khác như những nơi thuận tiện. Sau khi công trình đi vào hoạt động.	- Thực hiện: UBND tỉnh, huyện, xã - Giám sát: PPC và PMU-W

5.4. Chiến lược đề xuất để kết hợp quan điểm của các nhóm dễ bị tổn thương

5.4.1. Các vấn đề cần quan tâm trong quá trình tham vấn với các nhóm dễ bị tổn thương

72. Trong Dự án SWLC, các nhóm yếu thế và dễ bị tổn thương có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các nhóm sau: (i) Người cao tuổi và / hoặc các hộ gia đình chính sách xã hội (thương binh, bà mẹ anh hùng); (ii) Gia đình nghèo / cận nghèo; (iii) Người khuyết tật và nghề nghiệp của họ và; (iv) Phụ nữ, cụ thể là các hộ do phụ nữ làm chủ hộ hoặc các bà mẹ đơn thân có con nhỏ. Các cá nhân hoặc nhóm dễ bị tổn thương hoặc bị thiệt thòi có thể có hiểu biết hạn chế về thông tin dự án hoặc tham gia vào quá trình tham vấn. Các nhóm dễ bị tổn thương trong các cộng đồng bị ảnh hưởng bởi dự án sẽ được xác định và tham vấn thêm trong suốt chu kỳ dự án.
73. Việc tham vấn với các nhóm dễ bị tổn thương sẽ được tiến hành trong các nhóm nhỏ. Nếu có thể, nên tổ chức tham vấn trong thảo luận nhóm tập trung được tổ chức theo loại tác động và tình trạng kinh tế xã hội tương tự và các đặc điểm liên quan khác nhằm mục đích đồng nhất. Ví dụ, việc tham vấn với những người tham gia là nữ nên được điều hành viên (nữ) có kinh nghiệm hỗ trợ. Không nên mời nam giới tham gia tham vấn nữ để tạo môi trường thoải mái cho phụ nữ lên tiếng . v.v ... Khi cần, nên tiến hành tham vấn từng cá nhân có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, chẳng hạn như người khuyết tật nghèo, người già nghèo, nên được tiến hành riêng lẻ để thúc đẩy việc cung cấp thông tin phản hồi.
74. **Phản hồi của các cá nhân và nhóm dễ bị tổn thương là chìa khóa để thiết kế các biện pháp giảm thiểu nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của dự án đối với họ khi những tác động này không thể tránh được .** Phần này mô tả quan điểm và mối quan tâm của các nhóm dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi sẽ được tìm kiếm như thế nào trong quá trình thiết kế và thực hiện dự án cũng như các biện pháp cần thực hiện để giải quyết các rào cản tiềm ẩn đối với sự tham gia đầy đủ của các cá nhân / hộ gia đình dễ bị tổn thương trong tham vấn dự án. Nó cũng mô tả các cơ chế riêng để tham vấn, giải quyết khiếu nại và các biện pháp cho phép nhóm dễ bị tổn thương giảm thiểu tác động bất lợi tiềm ẩn và nhận được lợi ích của dự án. Như đã đề cập trong Phần 3.3, nhóm dễ bị tổn thương được xác định trong dự án có thể bao gồm các gia đình nghèo hoặc cận nghèo; (nghèo) dân tộc thiểu số, do phụ nữ làm chủ hộ; người già, người khuyết tật, người chiếm dụng đất không chính thức hoặc bất hợp pháp, v.v.
75. **Các cá nhân và hộ gia đình thuộc nhóm dễ bị tổn thương nói chung là người nghèo . Một số có thể có cuộc sống bấp bênh và có thể không kết nối với dân cư chính thống tại địa phương .** Do mối liên hệ thường lỏng lẻo với nhóm chính thống tại địa phương, những người dễ bị tổn thương có thể bị hạn chế tiếp cận với hỗ trợ hàng ngày để kiếm sống - đặc biệt là từ bên ngoài gia đình và họ hàng của họ. Liên hệ với họ để thông báo về các sự kiện tham vấn của dự án có thể gặp một số khó khăn nhất định vì họ có thể không ở nhà hầu hết thời gian và không thể truy cập điện thoại. Những người nghèo có thể làm việc xa nhà - làm thuê với thời gian làm việc không ổn định. Việc liên lạc với họ để gửi lời mời tham vấn có thể đòi hỏi sự kiên nhẫn. Có trường hợp không có người nhà ở nhà để nhận giấy mời, và được làm rõ về mục đích hội thảo. Điều này cũng làm giảm khả năng họ tham gia buổi tư vấn. Một số gia đình có thể có người phụ thuộc, chẳng hạn như người già hoặc trẻ nhỏ. Với tư cách là người chăm sóc, những thành viên này sẽ không tham gia tham vấn trừ khi có thể sắp xếp được thói quen hàng ngày của họ, hoặc

thời gian tham vấn được điều chỉnh để tránh xung đột với công việc hàng ngày của họ. Trong hầu hết các trường hợp, cần hỗ trợ tài chính (để trang trải chi phí cơ hội) để khuyến khích họ nghỉ một ngày để tham khảo ý kiến.

76. **Nỗ lực đặc biệt để tiếp cận nhóm dễ bị tổn thương trong quá trình tham vấn là rất quan trọng để đảm bảo họ tham gia đầy đủ - họ bị ảnh hưởng bất lợi hoặc là người hưởng lợi từ dự án** . Điều chỉnh các biện pháp can thiệp gắn kết - thông qua các phương pháp, lịch trình thời gian, hình thức, bao gồm hỗ trợ tài chính, v.v., để phù hợp với đặc điểm của nhóm đối tượng dễ bị tổn thương, là điều cần thiết để đảm bảo họ tham gia đầy đủ. Ngoài ra, cần xem xét thích đáng các vấn đề liên quan đến giới tính, ngôn ngữ, văn hóa địa phương, đặc điểm trong các hoạt động sống hàng ngày của họ, v.v. để thúc đẩy sự tham gia của họ và tích cực tham gia để nêu lên những mối quan tâm, thắc mắc hoặc yêu cầu của họ để làm rõ cũng như hỗ trợ mà họ có thể cần. Nếu không có sự quan tâm đúng mức này, thì không thể đảm bảo sự tham gia đầy đủ của họ vào tham vấn dự án, điều này có thể ảnh hưởng đến cách họ bị ảnh hưởng bởi dự án và / hoặc nhận được những lợi ích dự kiến của dự án. Để đảm bảo quan điểm về các nhóm dễ bị tổn thương được đưa vào thiết kế dự án, điều quan trọng là toàn bộ quá trình tham vấn phải được lập kế hoạch và thực hiện tốt. Quá trình này bao gồm a) thông báo, b) tổ chức tham vấn, và c) kết hợp thông tin phản hồi vào thiết kế và thực hiện dự án.
77. Bảng 12 dưới đây tóm tắt những hạn chế điển hình cho từng nhóm và đề xuất cách khắc phục những hạn chế đó để duy trì chất lượng tham vấn như mong đợi

Bảng 12: Các hạn chế và các biện pháp giảm thiểu đối với các nhóm dễ bị tổn thương

Các cá nhân / nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	Hạn chế	Các biện pháp giảm thiểu
Hơi già Mọi người và / hoặc xã hội chính sách chủ hộ (thương binh , liệt sĩ , anh hùng các bà mẹ) ;	Khả năng di chuyển đường dài bị hạn chế.	Cần tổ chức họp tại nhà văn hóa cộng đồng dân cư, trường thôn / chi hội phụ nữ thôn hoặc tổ chức tham vấn tại nhà đối với các hộ gia đình neo đơn do di chuyển khó khăn. Thông tin tài liệu cần rõ ràng, ngắn gọn , dễ hiểu và cỡ chữ lớn.
Người với khuyết tật và của chúng người chăm sóc .	Họ thiếu tự tin vào bản thân. Bản thân họ cảm thấy mình là kẻ thấp kém trong xã hội. Việc đi lại của họ gặp rất nhiều khó khăn.	Tài liệu có kích thước phông chữ lớn và rõ ràng, sử dụng trợ lý nghe nhìn, tổ chức các cuộc họp ở các địa điểm phù hợp cho người sử dụng xe lăn. Cũng có thể tham vấn tại hộ gia đình
Nghèo / cận nghèo các gia đình	Họ thiếu tự tin vào bản thân. Tiếng nói của họ trong các cuộc họp cộng đồng thường ít có trọng lượng hơn.	Tổ chức các cuộc họp nhóm tập trung riêng biệt (nam, nữ) sẽ giúp dễ dàng bày tỏ ý kiến và nguyện vọng của họ hơn.
Đặc biệt là phụ nữ phụ nữ đứng đầu hộ gia đình hoặc là Độc thân các bà mẹ với vị	Họ rất hạn chế về thời gian vì phải đảm nhận nhiều vai trò	Điều chỉnh thời gian họp để tránh mất thời gian làm việc; Và nếu có thể, dự án sắp xếp một cơ sở như

Các cá nhân / nhóm có hoàn cảnh khó khăn / dễ bị tổn thương	Hạn chế	Các biện pháp giảm thiểu
thành niên / phụ thuộc bọn trẻ	cùng một lúc.	chăm sóc trẻ em hoặc trẻ em trong khi họ tham gia cuộc họp.

5.5. Mốc thời gian

78. Dưới đây là thời gian thực hiện dự án dự kiến:

- Chuẩn bị dự án: 2021-2022
- Thẩm định Ngân hàng: 16 tháng 2 năm 2022
- Phê duyệt hội đồng quản trị: ngày 22 tháng 5 năm 2022
- Thực hiện dự án: 2022-2026
- Kết thúc dự án: 2026

79. Các hoạt động tham vấn chính như một phần của chương trình tham gia của các bên liên quan được mô tả trong **Bảng 13** dưới đây.

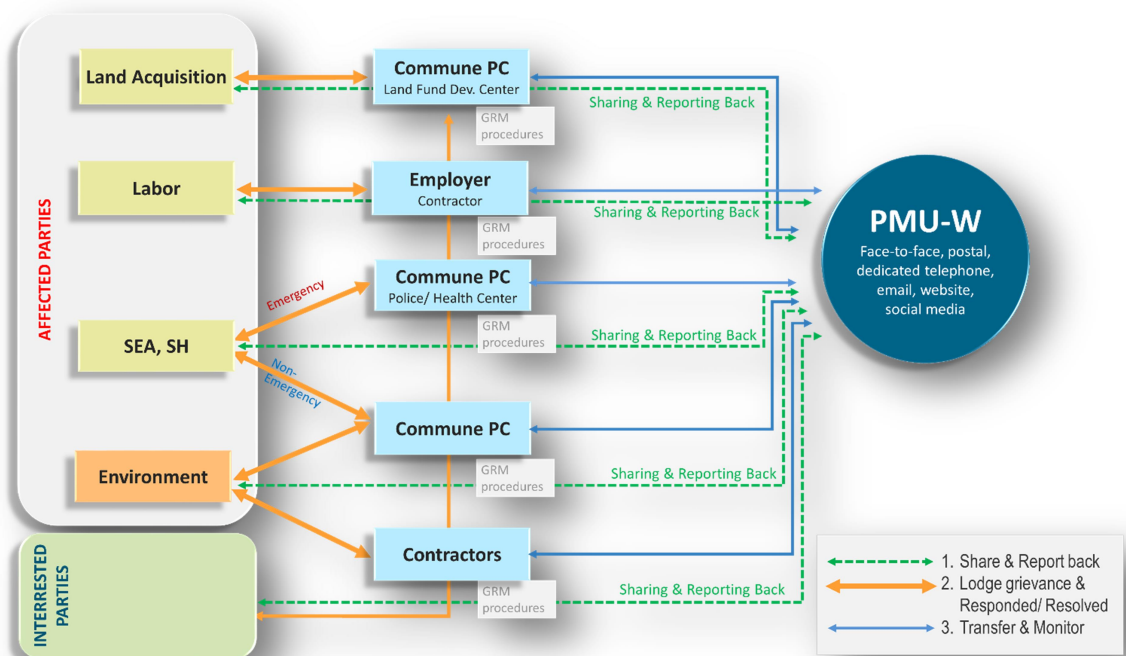
Bảng 13: Các hoạt động tham vấn chính

Các nhóm bị ảnh hưởng	Loại tác động và rủi ro cần tham vấn / tham gia	Các mốc thời gian chính của dự án			
		Chuẩn bị dự án (2021-2022)	Thực hiện dự án (2022-2026)		Hoàn thành dự án (2026)
Bị ảnh hưởng bởi việc thu hồi đất			Trước khi thu hồi đất	Sau khi hoàn thành thu hồi đất	
Các hộ gia đình bị ảnh hưởng (đất đai và tái định cư thực tế)	• Thu hồi đất • Các hoạt động tạo thu nhập từ đất bị ảnh hưởng	• Thực hiện trên cơ sở lấy mẫu	• Lập lại nhằm mục tiêu đến 100% hộ gia đình bị ảnh hưởng (khi thiết kế kỹ thuật nạo vét đường và sông được hoàn thiện và phê duyệt và khi hoàn thành DMS)	• Thực hiện 6 tháng sau khi hoàn thành việc chi trả tiền bồi thường và di dời vật chất	• Được thực hiện trên cơ sở lấy mẫu như một phần của khảo sát cuối (tức là đối với báo cáo hoàn thành dự án)
Hộ gia đình dễ bị tổn thương		• Thực hiện trên cơ sở lấy mẫu			
Các hoạt động tạo thu nhập bị ảnh hưởng		• Thực hiện trên cơ sở lấy mẫu			
Hộ gia đình chịu tác động tích lũy		• Thực hiện trên cơ sở lấy mẫu			
Hộ bị ảnh hưởng tạm thời trong giai đoạn thi công			• Được thực hiện khi vị trí cụ thể và các biện pháp thi công là cuối cùng		
Công ty nhà nước	• Cột điện và đường dây tải điện • Đường cấp nước • Đường dây viễn thông	• Vẫn chưa	• Được thực hiện khi DMS hoàn thành		
Công ty tư nhân	• Tác động tạm thời trong quá trình xây dựng (giao thông hạn chế ở các công ty phía trước)	• Vẫn chưa	• Thực hiện trước khi khởi công xây dựng (để bố trí thi công phù hợp)		
Các hộ gia đình không bị ảnh hưởng bởi việc thu hồi đất nhưng bị ảnh hưởng					

Các nhóm bị ảnh hưởng	Loại tác động và rủi ro cần tham vấn / tham gia	Các mốc thời gian chính của dự án			
		Chuẩn bị dự án (2021-2022)	Thực hiện dự án (2022-2026)		Hoàn thành dự án (2026)
bởi các tác động và rủi ro của ES trong quá trình xây dựng và / hoặc hoạt động					
Cộng đồng xung quanh khu vực dự án	• Bụi, tiếng ồn và độ rung • Phát sinh nước thải và chất thải, an toàn giao thông, khả năng tiếp cận • Cơ hội sử dụng nước • Gián đoạn các dịch vụ công cộng như cấp điện, cấp nước, thoát nước • Xói mòn • Rủi ro an toàn liên quan đến địa điểm xây dựng • Xáo trộn xã hội, rủi ro sức khỏe liên quan đến dòng lao động • Các tác động và rủi ro cụ thể tại địa điểm Sức khỏe cộng đồng • An toàn giao thông đường bộ • Nguy cơ BLG, bao gồm cả SEA / SH	• Thực hiện trên cơ sở lấy mẫu • trong quá trình chuẩn bị ESIA và các công cụ ES khác	• Thông báo cho cộng đồng trước khi khởi công xây dựng;	Lập lại khi gói thầu xây dựng được trao để lựa chọn nhà thầu	

5.6. Xem xét các nhận xét và phản hồi

80. Quá trình tham gia của các bên liên quan bao gồm ba bước chính như sau:
- (i) chia sẻ thông tin dự án ;
 - (ii) thu thập phản hồi bằng văn bản và bằng miệng (mỗi quan tâm, bất bình); và
 - (iii) hành động dựa trên phản hồi và báo cáo lại.
81. Nhiều kênh sẽ được thiết lập để thu thập phản hồi từ các bên liên quan của dự án thông qua các kênh thuận tiện cho họ (Phần 4.2 và 4.3 ở trên).
82. Các phản hồi / khiếu nại do các bên liên quan gửi thông qua nhiều kênh chuyên dụng của dự án sẽ được đăng ký và xử lý bởi các cơ quan phụ trách, bao gồm UBND xã , các nhà thầu (đối với các vấn đề liên quan đến xây dựng, lao động và điều kiện làm việc), và các cơ quan chính phủ khác, đặc biệt khi các lứa tuổi bị ảnh hưởng chuyển sang các bước tiếp theo của quy trình GRM. Các phản hồi quan trọng, chẳng hạn như khiếu nại, sẽ được các đơn vị tiếp nhận khiếu nại tương ứng (UBND xã, nhà thầu, v.v.) ghi nhận bằng văn bản trong khung thời gian quy định trong thủ tục GRM tương ứng của dự án. Cần lưu ý rằng nếu khiếu nại được gửi qua các kênh dành riêng cho PMU-W (như đã đề cập ở trên), các đầu mối GRM của PMU-W sẽ xác nhận việc nhận được khiếu nại (trước tiên là điều đầu tiên), đồng thời thông báo cho những người bị khiếu nại rằng (các) sẽ được chuyển đến cơ quan phụ trách, người sau đó sẽ liên hệ với họ trong một khoảng thời gian để xác nhận việc nhận được khiếu nại và thông báo cách giải quyết khiếu nại của họ, bao gồm các bước tiếp theo trong quy trình GRM.
83. PMU-W đóng vai trò là đầu mối xác định cách thức xem xét, giải quyết và đưa các nhận xét và khiếu nại của các bên bị ảnh hưởng vào dự án. PMU-W cần phân loại phản hồi thành hai nhóm chính: 1) bất bình và 2) câu hỏi, nhận xét, đề xuất. Đối với các khiếu nại, tùy thuộc vào loại hình, các khiếu nại sẽ được giải quyết bởi các cơ quan có trách nhiệm trong khung thời gian quy định (được mô tả trong GRM dự án). Đối với các câu hỏi, nhận xét, đề xuất do các bên bị ảnh hưởng và quan tâm gửi - thông qua các kênh tư vấn trực tiếp và trực tuyến, các câu hỏi đơn giản có thể được trả lời trực tiếp và trực tuyến. Đối với các ý kiến, đề xuất liên quan đến thiết kế dự án, các ý kiến này sẽ được PMU-W đăng ký và xem xét với sự tham vấn của các bên liên quan (ví dụ cơ quan chính phủ, tư vấn kỹ thuật...) trước khi có phản hồi.
84. Phản hồi cho các câu hỏi / nhận xét / đề xuất chung sẽ được thực hiện trong thời gian sớm nhất. Ví dụ, phản hồi sẽ được thực hiện tại các cuộc họp tham vấn nếu câu trả lời cho các câu hỏi có thể được đưa ra trong cuộc tham vấn. Đối với các câu hỏi / nhận xét / đề xuất cần thời gian để xem xét, một bản tóm tắt các câu trả lời sẽ được chuẩn bị và báo cáo lại cho các nhóm bị ảnh hưởng và quan tâm trong lần tham vấn tiếp theo với cùng một nhóm. Đồng thời, bản tóm tắt các phản hồi này sẽ được chia sẻ tới công chúng thông qua trang web chuyên dụng của PMU-W hàng quý hoặc sớm hơn khi có sẵn. Hình 1 (bên dưới) tóm tắt toàn bộ vòng lặp quy trình tham vấn, bao gồm (i) chia sẻ thông tin dự án, (ii) thu thập phản hồi, và (iii) hành động dựa trên phản hồi và báo cáo lại.



Hình 2- Trách nhiệm trong cam kết liên tục & vòng lặp phản hồi kết thúc

5.7. Các giai đoạn trong tương lai của dự án

85. Các bên liên quan sẽ được thông báo khi dự án phát triển, bao gồm báo cáo về việc đánh giá lại các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội của dự án (sau khi hoàn thành nghiên cứu khả thi), kết quả hoạt động môi trường và xã hội và việc thực hiện kế hoạch tham gia của các bên liên quan và cơ chế giải quyết khiếu nại trong quá trình dự án thực hiện. Dự án sẽ duy trì báo cáo hàng năm cho các bên liên quan của dự án ở mức tối thiểu, nhưng sẽ báo cáo thường xuyên hơn trong các giai đoạn khi quá trình xây dựng được triển khai và mọi người có thể gặp nhiều tác động hơn hoặc khi các giai đoạn thay đổi (ví dụ: báo cáo hàng quý trong quá trình xây dựng, sau đó báo cáo hàng năm trong quá trình thực hiện) .
86. Liên quan đến cơ chế giải quyết khiếu nại, người khiếu nại sẽ được thông báo về tiến độ của giải pháp khiếu nại - thông qua cơ chế khiếu nại được thiết kế cụ thể phù hợp với tính chất và tác động của những người bị ảnh hưởng, ví dụ như công nhân, hoặc các hộ gia đình bị ảnh hưởng về đất đai.

VI. NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO LƯU CỤM

6.1. Tài nguyên

6.1.1. Bổ nhiệm nhân viên phụ trách

87. Ban QLDA sẽ phụ trách các hoạt động tham gia của các bên liên quan. Bảng 13 dưới đây cung cấp thông tin liên hệ của các thành viên Ban QLDA mà mọi người có thể sử dụng để đưa ra nhận xét hoặc câu hỏi về dự án, hoặc quá trình tham vấn; bao gồm cả cách các nhận xét của họ được đưa vào thiết kế và thực hiện dự án. Trong trường hợp có sự thay đổi đối với cá nhân sau, SEP này sẽ được cập nhật để phản ánh sự sắp xếp nhân sự mới và sẽ được công bố thông qua cùng một kênh thông tin.

Bảng 14: Thông tin liên hệ của những người chủ chốt thực hiện SEP

Kh ông .	Tên	Chức vụ	Điện thoại	Email
1	Dương Thanh Hùng	Giám đốc PMUW	0983119666	pmuwhanoi@gmail.com
2	Lê Văn Kiều	PMUW's Chuyên gia xã hội	0918277088	Levankieu74@yahoo.com
3	Nguyễn thị thanh Võ Thị Hồng Phong	Chuyên gia môi trường của PMUW	Mrs Thanh 0989667119 Mrs Phong 0902706690	thanhpmuw@gmail.com hongphong1104@gmail.com
4	Lê Đình vũ	Người đầu mối GRM của PMUW	0908782728	dinhvupmu@gmail.com

88. Địa chỉ trụ sở của Ban QLDA như sau:

- **PMUW's office tại Hà Nội:**

- Địa chỉ: 308 Minh Khai, Q Hai Bà Trưng, Hà Nội
- Telephone/Fax:(024) 39747633/ (024) 39747634
- Email: pmuwhanoi@gmail.com

- **PMUW's office tại TP HCM:**

- Address: 1041/80 Trần Xuân Soạn, p Tân Hưng, Q7, TP HCM
- Telephone/Fax: 02837751012
- Email: pmuwhanoi@gmail.com

6.1.2. Phân bổ ngân sách để thực hiện SEP

89. Ngân sách thích hợp cho sự tham gia của các bên liên quan sẽ được phân bổ để cho phép thực hiện thích hợp kế hoạch tham gia của các bên liên quan này. Ngân sách cho SEP sẽ bao gồm chi phí tổ chức các cuộc họp, hội thảo và đào tạo, thuê nhân viên, đi đến địa điểm dự án, dịch thuật và in ấn các tài liệu liên quan và vận hành GRM. Chi phí liên quan đến việc tham vấn các bên liên quan bị ảnh hưởng về giải quyết khiếu nại và khiếu kiện liên quan đến các hoạt động hàng ngày của nhà thầu, chẳng hạn như thuê nhân công địa phương, quản lý trại công nhân, an toàn giao thông đường bộ, v.v., sẽ do nhà thầu chịu trách nhiệm.

90. Liên quan đến phạm vi tham gia của các bên liên quan nêu trên, ngân sách **1.256.000.000 VND** (tương đương **55.000 USD** được ước tính để thực hiện Kế hoạch gắn kết các bên liên quan. Ngân sách này sẽ do PMUW cung cấp và không bao gồm chi phí cho môi trường và xã hội độc lập tư vấn giám sát được ước tính riêng trong RAP.

Bảng 15: Ước tính ngân sách cho việc thực hiện SEP

Khôn g.	Hoạt động tương tác của các bên liên quan	Diễn dịch	Bài học	Định lượng	Đơn giá	Tổng chi phí (VND)
tôi	Giai đoạn chuẩn bị dự án					-
1	Tiết lộ Thông tin: (i) Phiên bản dự thảo của SEP, ESCP, ESIA, RAP và LMP; (ii) Phiên bản cuối cùng của SEP, ESCP, ESIA, RAP và LMP.	Có trong Gói thầu cho tài liệu E&S	-	-	-	-
2	Tham vấn về (i) Các can thiệp và phạm vi dự án; và các nguyên tắc E&S, rủi ro / tác động và các biện pháp giảm thiểu được đề xuất		-	-	-	-
3	Sự tham gia của công dân ở giai đoạn thiết kế	Bao gồm trong Gói thiết kế	-	-	-	-
II	Thực hiện dự án và kết thúc các giai đoạn					1.150.000.000
1	Khóa huấn luyện					

Khôn g.	Hoạt động tương tác của các bên liên quan	Diễn dịch	Bài học	Định lượng	Đơn giá	Tổng chi phí (VND)
1.1	<i>Các hoạt động ESIA / ESMP, RAP, EMDP, LMP, SEP và Điều phối³</i>	<i>(i) Đối với đại diện các Sở / ngành, chính quyền địa phương, cán bộ Ban QLDA, các Ban QLDA. Thực hiện ngay trước khi bắt đầu hoạt động dự án, dự kiến 06 khóa (mỗi tỉnh / thành phố 01 khóa), mỗi khóa 20 người. (ii) Gửi đại diện Nhà thầu và Tư vấn giám sát thi công. Thực hiện càng sớm càng tốt sau khi huy động được nhà thầu. Dự kiến 06 khóa (mỗi khóa 01 công trình dân dụng trọn gói), mỗi khóa 15 người.</i>	-	-	-	-
	<i>Lao động và Điều kiện làm việc, bao gồm Mô-đun An toàn và Sức khỏe Nghề nghiệp, và BLG</i>	<i>Về phía cán bộ Ban QLDA, đại diện các Nhà thầu và Tư vấn giám sát thi công. Triển khai huy động nhà thầu càng sớm càng tốt. Dự kiến 5 khóa (mỗi khóa 01 công trình dân dụng), mỗi khóa 15 người.</i>	-	-	-	-
2	Các cuộc họp khởi động dự án và các cuộc họp đánh giá					
2.1	<i>Phổ biến thông tin và chính sách bồi thường</i>	<i>Đã bao gồm trong chi phí thực hiện RAP</i>	-	-	-	-
2,2	<i>Các phương án tái định cư và phục hồi sinh kế</i>		-	-	-	-

³Chi phí cho các khóa đào tạo sẽ được bao gồm trong gói CSC và IMC

Khôn g.	Hoạt động tương tác của các bên liên quan	Diễn dịch	Bài học	Định lượng	Đơn giá	Tổng chi phí (VND)
2,3	<i>Các gói đền bù và thu hồi đất; Thực hiện tái định cư và phục hồi sinh kế.</i>		-	-	-	-
2,4	<i>Tiêu chí lựa chọn và ĐKTC cho các cơ hội việc làm cho công việc xây dựng.</i>	<i>Bao gồm trong các Gói xây dựng của Nhà thầu</i>	-	-	-	-
2,5	<i>Nâng cao nhận thức của người dân về môi trường bền vững và kết nối với các tuyến đường của dự án</i>	<i>Đối tượng là các hộ dân hưởng lợi trong vùng dịch vụ của dự án. Việc nâng cao nhận thức sẽ được phối hợp dưới nhiều hình thức, cụ thể như sau:</i>	-	-	-	-
	<i>Họp / đào tạo / hội thảo công khai (đào tạo TOT)</i>	<i>Đào tạo TOT cho cán bộ truyền thông chủ chốt tại 21 xã và 11 huyện của 05 tỉnh / thành phố thuộc vùng dự án. Dự kiến có 32 khóa (05 cấp tỉnh, 11 cấp huyện và 23 cấp xã) với 20 học viên mỗi khóa.</i>	khóa học	39	20.000.000	760.000.000
	<i>Phát tin tức (đưa vào chương trình thời sự của TV địa phương và loa phường xã / phường lớn hơn)</i>		-	-	-	-
2,6	Giám sát E&S định kỳ	Bao gồm trong gói tư vấn giám sát độc lập	-	-	-	-
2,7	Đánh giá E&S trước bài đăng		-	-	-	-
3	Sự tham gia của công dân vào thiết kế	Bao gồm trong Gói thiết kế	-	-	-	-

Khôn g.	Hoạt động tương tác của các bên liên quan	Diễn dịch	Bài học	Định lượng	Đơn giá	Tổng chi phí (VND)
4	Tài liệu giao tiếp		cục / khóa học	39	10.000.000	390.000.000
III	Tổng phụ (= I + II)					1.150.000.000
IV	Dự phòng (10%)					115.000.000
	TOÀN BỘ					1.265.000.000

6.2. Chức năng và Trách nhiệm Quản lý

91. Giám đốc Ban QLDA có trách nhiệm quản lý chung về việc thực hiện các hoạt động tham gia của các bên liên quan. Để thực hiện hiệu quả, BQLDA cần thu hút các bên liên quan khác nhau được xác định trong Chương 3 (ở trên). Tuy nhiên, sự tham gia của các cơ quan chính phủ, chẳng hạn như Ủy ban nhân dân và các cơ quan chức năng của họ ở ba cấp (tỉnh, huyện và xã) và cộng đồng trong khu vực dự án, là chìa khóa để thực hiện SEP hiệu quả.

- **Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (UBND tỉnh)**

92. Các UBND tỉnh chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Phê duyệt và công bố SEP cuối cùng và các công cụ E&S khác ở cấp tỉnh trước khi thẩm định dự án;
- Giám sát việc thực hiện SEP ở cấp dự án
- Hỗ trợ BQLDA trong việc thu hút các bên liên quan cần thiết, đặc biệt là các cơ quan chính phủ cấp tỉnh và cấp trung ương
- Chỉ đạo Ủy ban nhân dân thành phố / huyện / thị xã và các cơ quan liên quan ở cấp tỉnh tham gia vào việc chuẩn bị và thực hiện dự án ;
- Giải quyết khiếu nại của người khiếu nại về thu hồi đất và các quyết định hành chính liên quan đến người lao động trực tiếp.

- **Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp huyện (UBND huyện)**

93. Các DPC chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Tiết lộ SEP và công cụ E&S khác ở cấp huyện;
- Giám sát việc thực hiện SEP ở cấp huyện
- Hỗ trợ BQLDA trong việc thu hút các bên liên quan cần thiết, đặc biệt là các cơ quan chính quyền thuộc UBND cấp huyện trong việc chuẩn bị và thực hiện dự án;
- Chỉ đạo các cơ quan liên quan ở cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã tham gia vào việc chuẩn bị và thực hiện dự án.
- Giải quyết khiếu nại của người khiếu nại về thu hồi đất ở cấp huyện.

- **Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân phường, xã (W / CPC)**

94. Các W / CPC chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Hợp tác với Ban QLDA để công bố và thực hiện SEP và các công cụ E&S khác ở cấp phường / xã
- Hỗ trợ BQLDA trong việc thu hút những người bị ảnh hưởng tham gia các cuộc họp tham vấn và quy trình thu hồi đất;
- Khi cần thiết, thu hút các tổ chức đoàn thể, ví dụ như Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, v.v., để hỗ trợ cho các nhóm cụ thể, chẳng hạn như các nhóm phụ nữ bị ảnh hưởng, nông dân bị ảnh hưởng, các nhóm dễ bị ảnh hưởng
- Giải quyết khiếu nại của người khiếu nại về thu hồi đất ở cấp xã.

- **Trách nhiệm của cộng đồng địa phương trong vùng dự án**

95. Các cộng đồng địa phương trong dự án chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Tích cực tham gia các cuộc họp tham vấn được tổ chức ở cấp phường / xã và thôn / bản

- Đưa ra nhận xét và đề xuất cho dự án dựa trên thông tin do người điều hành cuộc họp cung cấp;
- Cung cấp giám sát việc thực hiện dự án bao gồm thiết kế kỹ thuật, thu hồi đất, phục hồi sinh kế, GRM;
- Hỗ trợ Ban QLDA và các nhà thầu xác định các rủi ro và tác động tiềm ẩn về E&S liên quan đến dòng lao động, đồng thời thảo luận với Ban QLDA và các nhà thầu về các biện pháp có thể thực hiện để tránh hoặc giảm thiểu rủi ro tiềm ẩn và tác động đến cộng đồng.
- Chủ động tư vấn cho BQLDA và các nhà thầu về phong tục tập quán của cộng đồng để BQLDA và các nhà thầu thích ứng để làm việc hài hòa với cộng đồng dọc và vùng phụ cận các tuyến đường dự án.
- Hỗ trợ chính quyền địa phương giải quyết khiếu nại của người dân bị ảnh hưởng tại cộng đồng.

- **Trách nhiệm của Tư vấn giám sát xây dựng (CSC)**

96. Các CSC chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Tiến hành đào tạo cho các nhà thầu, người lao động và cộng đồng địa phương về LMP, BLV / SEA / SH, ESHS;
- Thiết lập và duy trì đường dây nóng để nhận phản hồi và quan ngại về các vấn đề ES.

- **Trách nhiệm của tư vấn giám sát ES độc lập**

97. Tư vấn giám sát ES độc lập chịu trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Thực hiện đào tạo cho các Ban QLDA, các LFDC, các nhà thầu về RAP, ESMP;
- Thiết lập và duy trì đường dây nóng để nhận phản hồi và quan ngại về các vấn đề ES.

- **Trách nhiệm của nhà thầu**

98. Các nhà thầu có trách nhiệm như sau trong việc thực hiện SEP:

- Thông báo cho người lao động về các yêu cầu ESHS, quy tắc ứng xử và GRM
- Cung cấp đào tạo về ESHS cho công nhân.

99. Cần lưu ý rằng ở cấp phường / cộng đồng, các hoạt động SEP sẽ được thực hiện bởi nhóm môi trường và xã hội của PMUW, với sự hỗ trợ của các sở liên quan ở cấp tỉnh hoặc thành phố. Tuy nhiên, một số cuộc tham vấn sẽ do tư vấn của Ban QLDA thực hiện theo hợp đồng của nhà tư vấn với Ban QLDA. Ví dụ, tư vấn giám sát độc lập E&S sẽ tiến hành tham vấn các hộ gia đình bị ảnh hưởng, thường là sáu tháng một lần, để thu thập thông tin phản hồi từ các cá nhân và hộ gia đình bị ảnh hưởng bởi việc thu hồi đất, trong khi Trung tâm Phát triển quỹ đất huyện (người được BQLDA ký hợp đồng) thực hiện các hoạt động khác nhau các vòng tham vấn với các hộ dân bị ảnh hưởng - từ khảo sát đo đạc chi tiết đến chi trả bồi thường và bố trí tái định cư.

100. Mọi sự kiện tham vấn các Bên liên quan sẽ được lập thành văn bản. Tài liệu này sẽ bao gồm hồ sơ về ngày tháng và địa điểm tổ chức cuộc họp, danh sách người tham gia, loại thông tin được chia sẻ với người tham gia và các vấn đề chính được thảo luận, và biên bản về bất kỳ cam kết hoặc thỏa thuận nào đã đạt được. Tóm tắt kết quả tham vấn, bao

gồm cả các vấn đề đang chờ xử lý sẽ được thông báo ngắn gọn cho ban lãnh đạo BQLDA hàng tháng hoặc sớm nhất có thể, tùy thuộc vào bản chất của vấn đề.

101. SEP sẽ vẫn ở trong phạm vi công cộng trong suốt vòng đời dự án và sẽ được cập nhật khi có thay đổi, đặc biệt liên quan đến phạm vi, tính chất và trách nhiệm của nhân viên được chỉ định.

VII. CƠ CHẾ KHẮC PHỤC KHIẾU NẠI (GRM)

7.1. Mục đích của GRM dự án

102. **Dự án đã thiết kế một bộ Cơ chế Giải quyết Khiếu nại (GRM) mà người khiếu nại có thể dễ dàng sử dụng để khiếu nại / quan ngại.** Các GRM hướng dẫn người khiếu nại các bước về cách thức có thể nộp đơn khiếu nại, bao gồm các kênh có thể gửi khiếu nại, giới hạn thời gian cho mỗi bước, xác nhận đã nhận được khiếu nại, thông báo về quyết định giải quyết, v.v.). Trong quá trình giải quyết khiếu nại, các cuộc đối thoại sẽ được tổ chức giữa nhân viên GRM phụ trách và người bị khiếu nại, nếu có thể, để tạo cơ hội cho cả hai bên hiểu rõ vấn đề, làm rõ và giải quyết khiếu nại theo cách thân thiện và hiệu quả. Dự án cũng có một phương án khiếu nại mà người khiếu nại có thể sử dụng, đặc biệt khi họ không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại hoặc họ không nhận được phản hồi từ đơn vị giải quyết khiếu nại trong khung thời gian quy định.

7.2. Mô tả GRM của Dự án

103. **GRM của dự án được xây dựng trên cơ sở các luật và quy định hiện hành có liên quan của Việt Nam quy định các cơ quan giải quyết khiếu nại chịu trách nhiệm về quá trình giải quyết khiếu nại.** Tất cả các khiếu nại sẽ được đăng ký, xử lý và theo dõi. Kết quả giải quyết khiếu nại sẽ được cơ quan tiếp nhận và giải quyết khiếu nại lập thành văn bản. PMU-W cũng sẽ duy trì hồ sơ về tất cả các khiếu nại liên quan đến dự án. Một đầu mối GRM sẽ được chỉ định trong PMU-W để hỗ trợ PMU-W theo dõi quá trình giải quyết tất cả các khiếu nại liên quan đến dự án, đồng thời tiếp nhận và chuyển các khiếu nại đến cơ quan phụ trách giải quyết tuân thủ. Theo dự án này, các khiếu nại tập thể cũng được chấp nhận. Có thể nộp đơn khiếu nại tập thể thông qua đại diện của nhóm. Đối với người DTTS, cơ chế khiếu nại không chính thức do người DTTS hiện đang áp dụng được chấp nhận để đảm bảo GRM mà người DTTS ưa thích phù hợp với họ về mặt văn hóa.
104. **Để đảm bảo nhóm dễ bị tổn thương có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng GRM của dự án, GRM của dự án sẽ được công bố và làm rõ với họ trong các cuộc họp tham vấn trong quá trình chuẩn bị và thực hiện dự án.** Các GRM này cũng được đăng trên trang web chuyên dụng của PMU-W, và trang web của các Sở DOT cấp tỉnh, và được niêm yết tại các bảng quảng cáo của Ủy ban nhân dân ở tất cả các xã dự án. Trong các buổi tham vấn, tờ rơi của dự án bao gồm cả GRM của dự án sẽ được chuyển đến tất cả những người bị ảnh hưởng tham gia các buổi tham vấn. Chi tiết liên hệ, bao gồm tên của các đầu mối PMU-W GRM, điện thoại, email, có sẵn trên trang web của PMU-W và trong tờ rơi trong trường hợp có khiếu nại muốn gọi điện để tìm kiếm hướng dẫn thêm về cách sử dụng GRM của dự án.

7.2.1. Tóm tắt luật quốc gia về khiếu nại và khiếu nại

105. **Luật quan trọng điều chỉnh các thủ tục giải quyết khiếu nại ở Việt Nam là Luật Khiếu nại (Luật số 02/2011 / QH13, ngày 11 tháng 11 năm 2011).** Luật quy định cụ thể quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại và người giải quyết khiếu nại. Nó cũng đưa ra các nguyên tắc và thủ tục cần được áp dụng cho toàn bộ quy trình giải quyết khiếu nại. Vì quản lý lao động, bạo lực trên cơ sở giới, thu hồi đất là những vấn đề thường được quan tâm nhiều và các luật sau được áp dụng cho quá trình giải quyết khiếu nại.

- Luật Khiếu nại (số 02/2011 / QH13, ngày 11 tháng 11 năm 2011)

- Luật Tố cáo (số 25/2018 / QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018), Luật Đất đai (số 45/2013 / QH13, ngày 29 tháng 11 năm 2013)
- Luật Tổ tụng hành chính (số 93/2015 / QH13, ngày 25 tháng 11 năm 2015)
- Lao động (Số 45/2019 / QH14, ngày 20 tháng 11 năm 2019)
- Luật Cán bộ, công chức (số 22/2008 / QH12 ngày 13 tháng 11 năm 2008 và số 52/2019 / QH14 sửa đổi Luật số 22/2008 / QH12)
- Luật Viên chức (58/2010 / QH12, ngày 15 tháng 11 năm 2010)
- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều đối với cán bộ, công chức, viên chức (số 52/2019 / QH14, ngày 25 tháng 11 năm 2019)
- Luật Phòng, chống bạo lực gia đình (số 02/2007 / QH12, ngày 21 tháng 11 năm 2007)

106. Theo các luật trên, các nghị định và thông tư liên quan có thể được áp dụng để hướng dẫn quy trình giải quyết khiếu nại - đối với các vấn đề cụ thể. Các văn bản pháp lý này bao gồm:

- Nghị định số 124/2020 / NĐ-CP (ngày 19 tháng 10 năm 2020)
- Nghị định số 24/2018 / NĐ-CP (ngày 27/02/2018) về khiếu nại, tố cáo liên quan đến lao động .
- Nghị định số 08/2009 / NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Phòng, chống bạo lực gia đình
- Thông tư số 07/2013 / TT-TTCT (ngày 31 tháng 10 năm 2013) quy định thủ tục giải quyết khiếu nại hành chính
- Thông tư số 02/2016 / TT-TTCT (ngày 20 tháng 10 năm 2016) sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013 / TT-TTCT.

7.2.2. Nguyên tắc hướng dẫn

107. Trên cơ sở hướng dẫn của các văn bản pháp luật nêu trên, các nguyên tắc hướng dẫn sau được sử dụng để đảm bảo hài hòa các yêu cầu của luật quốc gia và của Ngân hàng Thế giới về thiết kế GRM:

- **GRM của Dự án sẽ được công bố trên các lĩnh vực công cộng** (ví dụ như trang web của Ban QLDA-W, Sở GTVT tỉnh, bảng thông báo tại UBND xã...).
- **Khiếu nại có thể được gửi bằng văn bản hoặc lời nói ⁴, và thông qua nhiều kênh** , bao gồm gửi trực tiếp (chuyển giao), thư bưu điện, email và điện thoại đến UBND cấp xã và / hoặc Ban QLDA-W.
- **Người khiếu nại có thể chỉ định người đại diện của mình** . Trong trường hợp không thể trực tiếp nộp đơn khiếu nại, người khiếu nại có thể nhờ người nhà

⁴Trường hợp khiếu nại bằng lời nói tại bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân cấp xã, cấp huyện, cấp tỉnh thì người có thẩm quyền tiếp nhận người khiếu nại tại bộ phận một cửa hướng dẫn người khiếu nại điền vào đơn khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại không biết viết thì người tiếp nhận người khiếu nại sẽ giúp người khiếu nại viết đơn khiếu nại và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào mẫu đơn đã điền đầy đủ thông tin (Điều 8, Luật Khiếu nại 2011).

hoặc người mà họ tin tưởng sao chép đơn khiếu nại và làm đại diện cho họ để khiếu nại.

- **Các khiếu nại ẩn danh được chấp nhận thông qua tất cả các kênh dự án dành riêng cho việc tiếp nhận các khiếu nại** . Các khiếu nại ẩn danh sẽ được đăng ký và xử lý nếu cung cấp đủ thông tin để cho phép điều tra thêm.
 - **Khiếu nại sẽ được** các bên nhận khiếu nại ghi vào sổ nhật ký và sẽ được giám sát bởi bên phụ trách giải quyết khiếu nại. Cơ sở dữ liệu khiếu nại sẽ được thiết lập và duy trì bởi PMU-W và được quản lý bởi đầu mối GRM của PMU-W).
 - **Người khiếu nại sẽ được xác nhận bằng văn bản** . Đối với các cấp (xã, huyện , tỉnh), người / cơ quan giải quyết khiếu nại sẽ thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và bắt đầu quá trình giải quyết khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.
 - **Khung thời gian giải quyết khiếu nại được quy định cho từng bước** , bao gồm cả thời gian kê đơn. Tất cả các khiếu nại sẽ được xác nhận trong vòng 10 ngày làm việc và giải quyết trong vòng (i) 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại ở cấp độ đầu tiên (tối đa 45 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp, vùng sâu, vùng xa); (ii) 45 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại đối với cấp độ thứ hai và thứ ba (tối đa là 60 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp, vùng sâu, vùng xa).
 - **Quyết định giải quyết khiếu nại sẽ được ban hành** bằng văn bản và gửi cho người khiếu nại và các bên liên quan trong vòng 3 và 7 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định tương ứng đối với cấp một và cấp hai. Quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng mà bị đơn và người khiếu nại phải thi hành.
 - **Người khiếu nại không chịu chi phí liên quan đến toàn bộ quá trình giải quyết khiếu nại** . Các chi phí liên quan đến khiếu kiện phát sinh do tác động của dự án sẽ do dự án chịu.
 - **Việc công khai các quyết định giải quyết khiếu nại sẽ được thực hiện** . Thông tin xác định người khiếu nại sẽ bị xóa vì lý do bảo mật.
108. Dựa trên các nguyên tắc trên, ba GRM đã được thiết kế để sử dụng cho dự án, bao gồm GRM cho các khiếu nại liên quan đến (1) thu hồi đất, (2) quản lý lao động và (3) bạo lực trên cơ sở giới (SEA và SH). Chi tiết về các thủ tục này được cung cấp trong các tài liệu tương ứng: Kế hoạch Tái định cư và Quy trình Quản lý Lao động . Vui lòng xem RP và LMP để biết thêm chi tiết [*liên kết trang web của PMUW sẽ được chèn tại đây*]. Dưới đây là tóm tắt về ba quy trình GRM.

7.2.3. Tóm tắt ba điều của GRM

- **Đối với các vấn đề thu hồi đất và tái định cư thực tế**
109. **Khiếu nại về thu hồi đất, tái định cư và các vấn đề liên quan dự kiến sẽ được gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã** . Việc gửi khiếu nại có thể được thực hiện bằng email, bưu điện, chuyển phát tay, hoặc bằng lời nói thông qua cuộc họp trực tiếp hoặc điện thoại. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại. Thời hạn giải quyết khiếu nại - kể từ ngày thụ lý là 30 ngày đối với khiếu nại lần đầu, 45 ngày đối với

khiếu nại lần hai và lần ba. Thời hiệu khởi kiện (khởi kiện) là 30 ngày, kể từ ngày hết thời hiệu giải quyết khiếu nại, kể từ ngày người khiếu nại nhận được quyết định giải quyết khiếu nại. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn có thể kéo dài thời hiệu nhưng không quá 45 ngày. Người khiếu nại cũng có thể khởi kiện ở bất kỳ giai đoạn nào của quá trình giải quyết khiếu nại nếu họ không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại hoặc nếu vụ việc không được giải quyết sau khi hết thời hạn giải quyết khiếu nại (xem Chi tiết về Kế hoạch Tái định cư) [*the liên kết trang web của PMUW sẽ được chèn tại đây*].

110. **Các khiếu nại cũng có thể được gửi đến PMU-W - bằng văn bản hoặc bằng lời nói, thông qua các kênh dành riêng cho PMU-W.** Các khiếu nại được nộp qua PMU-W sẽ được ghi vào sổ nhật ký PMU-W GRM và sẽ được chuyển đến các bên chịu trách nhiệm trực tiếp giải quyết khiếu nại - theo luật.

- **Đối với lao động và điều kiện làm việc**

111. **Các khiếu nại liên quan đến cơ hội việc làm, tiền lương, trả lương, điều kiện làm việc, sức khỏe, an toàn, hành vi và quyết định hành chính, quyết định kỷ luật, v.v. được giải quyết theo các thủ tục khác nhau theo quy định của pháp luật .** GRM cho công nhân dự án cung cấp các bước mà công nhân trực tiếp và hợp đồng có thể làm theo để nộp đơn khiếu nại liên quan đến lao động và điều kiện làm việc. Công nhân dự án có thể gửi đơn khiếu nại của họ bằng văn bản hoặc trực tiếp bằng lời nói - ngoại trừ khiếu nại đối với quyết định kỷ luật phải được gửi cho người sử dụng lao động / nhà thầu của họ, người chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại lần đầu. Người khiếu nại cũng có thể khiếu nại thông qua PMU-W bằng cách sử dụng email, bưu điện hoặc điện thoại bằng các kênh dành riêng cho PMU-W cho GRM. Người khiếu nại có thể đưa vụ việc của họ ra tòa án pháp luật ở bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình giải quyết khiếu nại (Xem chi tiết về **Quy trình quản lý lao động**). [*liên kết trang web của PMUW sẽ được chèn tại đây*].

- **Đối với SEA và SH**

112. Trường hợp khẩn cấp, có thể báo cho Công an nơi gần nhất, UBND xã hoặc Trưởng thôn, bản. Các đơn vị này chịu trách nhiệm về mặt pháp lý trong việc thực hiện các hành động để giải quyết tỷ lệ này, bao gồm cung cấp sự giúp đỡ và hỗ trợ ngay lập tức cho các nạn nhân BLG. Ngoài ra, các kênh chính thức này, các tỷ lệ bạo lực gia đình có thể được báo cáo thông qua các kênh không chính thức, chẳng hạn như các nhóm BLG dựa vào cộng đồng được thành lập với sự hỗ trợ của Hội LHPN tỉnh để hỗ trợ các nạn nhân BLG.
113. Trong trường hợp không khẩn cấp, khiếu nại BLG có thể được gửi bằng lời nói hoặc bằng văn bản thông qua Ủy ban nhân dân cấp xã. Các khiếu nại cũng có thể được gửi qua PMU-W qua điện thoại, thư hoặc email. Khiếu nại BLG được giải quyết theo Luật Khiếu nại Việt Nam 2011. Thời hạn giải quyết khiếu nại - kể từ ngày thụ lý, là 30 ngày đối với khiếu nại lần đầu và 45 ngày đối với khiếu nại lần hai và lần thứ ba. Người khiếu nại có quyền khởi kiện vụ án ra Tòa án nếu hết thời hạn giải quyết khiếu nại mà vụ án không được giải quyết. Nếu người khiếu nại không đồng ý với quyết định / kết quả giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện ra Tòa án trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn có thể kéo dài thời hiệu nhưng không quá 45 ngày. Người khiếu nại có thể khởi kiện ở bất kỳ giai đoạn nào của quy trình giải quyết khiếu nại (Xem chi tiết Quy trình quản lý lao động) [*liên kết trang web của PMUW sẽ được chèn tại đây*].

7.3. Trách nhiệm của PMU-W

114. PMU-W sẽ phối hợp chặt chẽ với PC ở tất cả các cấp để tích cực theo dõi và hỗ trợ giải quyết bất kỳ khiếu nại nào nhận được từ người khiếu nại. Ban QLDA sẽ cử hai cán bộ làm đầu mối GRM và người điều hành GRM về các vấn đề BLG. Đầu mối GRM sẽ duy trì một nhật ký ghi lại tất cả các khiếu nại nhận được, bao gồm thông tin liên quan đến bản chất của các khiếu nại, ngày nhận, tên, chi tiết liên lạc của những người bị ảnh hưởng nặng nề, các hành động đã được thực hiện và tình trạng giải quyết khiếu nại.
115. Tên và chi tiết liên lạc của các Đầu mối GRM và người điều hành GRM đối với các vấn đề BLG sẽ được đưa vào GRM của dự án, và sẽ được phổ biến thông qua tập tài liệu thông tin của dự án, trang web của PMU-W, và được niêm yết tại bảng thông báo công khai tại UBND tất cả các xã dự án. Tất cả các khiếu nại và khiếu kiện sẽ được ghi chép cẩn thận, đầy đủ và sẽ được giải quyết một cách kịp thời và minh bạch. Bản tóm tắt kết quả giải quyết khiếu nại sẽ được công khai thông qua báo cáo giám sát nội bộ hàng quý của PMU-W và báo cáo giám sát độc lập nửa năm của tư vấn giám sát độc lập. Tất cả các chi phí liên quan đến khiếu nại của người khiếu nại sẽ do dự án chịu.

VIII. GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO

116. PMU-W giữ vai trò chủ trì và chịu trách nhiệm chung trong việc giám sát việc thực hiện tất cả các hoạt động và quy trình được nêu trong SEP này. Để thúc đẩy sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong quá trình thực hiện dự án, các bên liên quan được khuyến khích giám sát các hoạt động của dự án có ảnh hưởng đến họ - trực tiếp hoặc gián tiếp.
117. Kế hoạch gắn kết các bên liên quan (SEP) này sẽ được định kỳ sửa đổi và cập nhật khi cần thiết trong quá trình thực hiện dự án để đảm bảo rằng thông tin trong tài liệu này được cập nhật, phản ánh sự phát triển, bao gồm bản chất và mức độ của các rủi ro và tác động đến môi trường và xã hội. Các báo cáo tổng hợp và nội bộ hàng tháng về các khiếu nại, thắc mắc của công chúng và các sự cố liên quan, cùng với tình hình thực hiện các hành động khắc phục / phòng ngừa liên quan sẽ được tập hợp bởi các nhân viên có trách nhiệm và báo cáo cho ban lãnh đạo BQLDA. Bản tóm tắt hàng tháng cũng sẽ cung cấp cách để đánh giá cả số lượng và bản chất của các khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin.

8.1. Sự tham gia của các bên liên quan trong các hoạt động giám sát

118. **Giám sát E&S độc lập** . Ban QLDA sẽ tham gia tư vấn giám sát E&S độc lập (IMC) với tư cách là bên thứ ba để hỗ trợ PMU giám sát và đánh giá việc thực hiện các biện pháp quản lý và giảm thiểu tác động và rủi ro E&S, bao gồm cả bồi thường và tái định cư. Tư vấn giám sát E&S độc lập sẽ thực hiện giám sát E&S định kỳ sáu tháng một lần về việc thực hiện quản lý rủi ro và tác động của E&S tuân thủ các quy định đặt ra trong ESIA / ESMP, RAP, SEP và LMP của dự án. Họ cũng sẽ giám sát chặt chẽ việc thực hiện GRM của dự án.
119. IMC sẽ được tuyển dụng khi bắt đầu thực hiện dự án, dựa trên các tiêu chí lựa chọn bên thứ ba được quy định trong ESIA / ESMP và RAP (xem các tài liệu này để biết thêm chi tiết).
120. **Giám sát cộng đồng**. Theo Nghị định 84/2015 / NĐ-CP (ngày 30/9/2015) về giám sát và đánh giá đầu tư, người dân địa phương có thể thành lập Ban giám sát đầu tư của cộng đồng để thực hiện giám sát môi trường, xã hội và an toàn xây dựng trên cơ sở tự nguyện. Trong quá trình thực hiện dự án, các cộng đồng được hưởng lợi từ con đường dự án sẽ được khuyến khích thành lập nhóm địa phương theo Nghị định 84/2015 / NĐ-CP để giám sát và cung cấp phản hồi của họ về các vấn đề liên quan đến công trình xây dựng.

8.2. Báo cáo lại cho các bên liên quan

121. Đối với các mối quan tâm của cộng đồng, dự án sẽ báo cáo lại cho cộng đồng và các nhóm bên liên quan khác, chủ yếu thông qua các cuộc họp công khai và / hoặc công bố thông tin công khai nơi người dân trong cộng đồng có thể dễ dàng tiếp cận như nhà chung của cộng đồng hoặc văn phòng xã. Báo cáo phản hồi sẽ được chia sẻ hoặc tiết lộ cho cộng đồng có liên quan và các bên liên quan khác trong khung thời gian được thiết lập trong chương trình tham gia của các bên liên quan.
122. Đối với các mối quan tâm của cá nhân, bao gồm các khiếu nại liên quan đến các vấn đề E&S như đo đạc không chính xác diện tích đất bị ảnh hưởng, tỷ lệ bồi thường được định giá thấp hoặc yêu cầu hỗ trợ thêm để khôi phục sinh kế, BQLDA và các cơ quan thực hiện địa phương sẽ phản hồi riêng lẻ, thông qua cùng một kênh các khiếu nại được tiếp

nhận, để thuận tiện cho những người bị ảnh hưởng theo dõi. Phản hồi nhận được thông qua GRM sẽ được phản hồi bằng văn bản và gửi trực tiếp đến người khiếu nại qua đường bưu điện.

123. Đối với các ý kiến của các bên liên quan, cả các bên bị ảnh hưởng và các bên liên quan về thiết kế dự án, các tài liệu về biện pháp bảo vệ, chúng sẽ được giải quyết trong các tài liệu liên quan và được đăng trên trang web của Ban QLDA, trang web liên quan của UBND các tỉnh, và cũng được đăng tại địa phương trên bảng thông báo công cộng ở các xã. Văn phòng Ủy ban nhân dân. Các ý kiến, câu hỏi được gửi cùng với các tài liệu cụ thể được công bố trên các trang web trên sẽ được xem xét và phản hồi kịp thời theo quy định trong ESCP, SEP, ESMP, RAPs và LMP.
124. Các bên liên quan luôn được nhắc nhở về GRM hiện có để giải quyết các mối quan tâm, bất bình và khiếu nại của họ liên quan đến việc thực hiện dự án, bao gồm cả việc thực hiện các biện pháp quản lý và giảm thiểu tác động và rủi ro E&S thông qua các cuộc họp công khai, tham vấn và báo cáo phản hồi.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1 - Các chỉ số giám sát về sự tham gia của các bên liên quan

Không.	Các thông số giám sát	Các chỉ số giám sát hiệu suất
1	Phổ biến và công bố thông tin dự án	- Tỷ lệ phần trăm hộ gia đình bị ảnh hưởng bất lợi nhận được tờ rơi ES của dự án (có thông tin về các rủi ro và tác động ES tiềm ẩn của dự án, các biện pháp giảm thiểu được đề xuất, cơ chế giải quyết khiếu nại...) - Tỷ lệ hộ gia đình dễ bị ảnh hưởng bất lợi nhận được tờ rơi ES của dự án - Số ngày trung bình mà thông tin về các tác động và rủi ro tiềm ẩn của ES được cung cấp cho nhóm mục tiêu trước khi tiến hành tham vấn Đối với các dân tộc thiểu số - Tỷ lệ phần trăm các hộ DTTS bị ảnh hưởng tiêu cực đã nhận được thông tin dự án viết bằng ngôn ngữ của họ (tờ rơi, tóm tắt thông tin dự án, bao gồm các rủi ro và tác động ES, các biện pháp giảm thiểu, bồi thường, hỗ trợ, kế hoạch khôi phục sinh kế, GRM...)
2	Các cuộc họp / tham vấn công khai	- Tỷ lệ hộ gia đình bị ảnh hưởng bất lợi tham dự các cuộc họp công cộng - Tỷ lệ hộ gia đình dễ bị ảnh hưởng bất lợi tham gia các buổi tham vấn mục tiêu - Số cuộc họp công khai được tổ chức - Số lượng các cuộc họp công khai được tổ chức sau khi RP được phê duyệt để thực hiện (chi trả bồi thường / tái định cư) - Tỷ lệ hộ gia đình bị ảnh hưởng nghiêm trọng tham gia tư vấn sau khi cập nhật RP. - Số lượng các chuyến thăm nhà được tạo điều kiện thực hiện cho các hộ gia đình dễ bị ảnh hưởng gặp khó khăn trong việc di chuyển (người chăm sóc người khuyết tật hoặc các lý do chính đáng khác khiến họ không thể tham dự các cuộc họp) Đối với các dân tộc thiểu số - Tỷ lệ hộ gia đình DTTS bị ảnh hưởng bất lợi được tư vấn bằng ngôn ngữ DTTS tại địa phương của họ.
3	Giám sát có sự tham gia	- Số lượng nhóm giám sát do cộng đồng địa phương tự nguyện thành lập (theo Nghị định 84/2015 / NĐ-CP ngày 30 tháng 9 năm 2015) - Tỷ lệ phần trăm các vấn đề chính mà nhóm giám sát cộng đồng nêu ra được giải quyết trong kỳ báo cáo hàng quý
4	Báo cáo lại cho các bên liên quan	- Số lượng các cuộc họp được tổ chức để báo cáo lại cho các bên liên quan (về các vấn đề cụ thể đã được thảo luận / mối quan tâm được nêu ra trong các cuộc họp tham vấn trước đó) - Tỷ lệ phần trăm các vấn đề chính nêu ra được xem xét và

Không.	Các thông số giám sát	Các chỉ số giám sát hiệu suất
		đưa vào thiết kế / thực hiện dự án <i>Đối với các dân tộc thiểu số</i> ▪ Phần trăm các vấn đề chính do người DTTS nêu ra được giải quyết và được báo cáo lại bằng ngôn ngữ DTTS của họ
5	Cơ chế giải quyết khiếu nại	▪ Tỷ lệ hộ bị ảnh hưởng bất lợi nhận được tờ rơi của dự án với hướng dẫn về các bước và thủ tục khiếu nại / khiếu kiện ▪ Tỷ lệ hộ gia đình dễ bị ảnh hưởng bất lợi nhận được tờ rơi của dự án với hướng dẫn về các bước và thủ tục khiếu nại / khiếu kiện ▪ Tỷ lệ phần trăm các hộ gia đình bị ảnh hưởng được hỏi ngẫu nhiên (ví dụ như trong các chuyến giám sát ES độc lập) thừa nhận sự hiểu biết của họ về các thủ tục GRM (ví dụ: có thể nêu tên ít nhất ba bước và kháng cáo của tòa án) ▪ Tỷ lệ khiếu nại được giải quyết trong khung thời gian quy định cho từng bước ▪ Tỷ lệ khiếu nại liên quan đến tỷ lệ bồi thường ▪ Phần trăm khiếu nại liên quan đến độ chính xác của dữ liệu đo lường ▪ Tỷ lệ khiếu nại liên quan đến tái định cư thực tế (ví dụ như vị trí lô đất tái định cư, tách hộ, phương thức thanh toán...) ▪ Tỷ lệ khiếu nại liên quan đến tác động môi trường
	Chỉ báo phản hồi của người thụ hưởng	▪ Tỷ lệ phần trăm khiếu nại cho thấy họ được hướng dẫn cẩn thận trong lần đầu tiên liên hệ với cơ quan phụ trách giải quyết khiếu nại ▪ Tỷ lệ phần trăm các khiếu nại cho thấy họ là thời hạn khiếu nại thỏa đáng (thời gian kê đơn) ▪ Tỷ lệ phần trăm khiếu nại cho biết họ hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại ▪ Tỷ lệ phần trăm người thụ hưởng cảm thấy rằng các khoản đầu tư vào dự án phản ánh nhu cầu của họ

Phụ lục 2 - Hướng dẫn chung COVID-19 những lưu ý trong xây dựng / công trình dân dụng

GIỚI THIỆU. Nhà thầu cần xác định các biện pháp để giải quyết tình trạng COVID-19. Điều gì có thể xảy ra sẽ phụ thuộc vào bối cảnh của dự án: vị trí, nguồn lực hiện có của dự án, nguồn cung cấp sẵn có, năng lực của các dịch vụ cấp cứu / y tế tại địa phương, mức độ vi rút đã tồn tại trong khu vực. Một cách tiếp cận có hệ thống để lập kế hoạch, nhận ra những thách thức liên quan đến hoàn cảnh thay đổi nhanh chóng, sẽ giúp dự án đưa ra các biện pháp tốt nhất có thể để giải quyết tình hình. Như đã thảo luận ở trên, các biện pháp giải quyết COVID-19 có thể được trình bày theo nhiều cách khác nhau (như một kế hoạch dự phòng, như một phần mở rộng của kế hoạch chuẩn bị và khẩn cấp hiện có của dự án hoặc như các thủ tục độc lập). Cơ quan thực hiện (IA) và các nhà thầu nên tham khảo hướng dẫn do các cơ quan liên quan ban hành, cả trong nước và quốc tế (ví dụ: WHO), được cập nhật thường xuyên (lời khuyên của WHO cho công chúng, bao gồm cả về cách xa xã hội, vệ sinh hô hấp, tự kiểm dịch và tìm kiếm lời khuyên y tế, có thể được tham khảo trên trang web này của WHO: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-forpublic>).

Việc giải quyết COVID-19 tại địa điểm dự án vượt ra ngoài sức khỏe và an toàn lao động, và là một vấn đề rộng hơn của dự án đòi hỏi sự tham gia của các thành viên khác nhau trong nhóm quản lý dự án. Trong nhiều trường hợp, cách tiếp cận hiệu quả nhất sẽ là thiết lập các thủ tục để giải quyết các vấn đề và sau đó đảm bảo rằng các thủ tục này được thực hiện một cách có hệ thống. Khi thích hợp với bối cảnh dự án, một nhóm được chỉ định phải được thành lập để giải quyết các vấn đề COVID-19, bao gồm đại diện Ban QLDA, Kỹ sư giám sát, quản lý (ví dụ: quản lý dự án) của nhà thầu và các nhà thầu phụ, an ninh, y tế và các chuyên gia OHS . Các thủ tục phải rõ ràng và đơn giản, được cải tiến khi cần thiết và được giám sát và theo dõi bởi (các) đầu mối COVID-19. Các thủ tục phải được lập thành văn bản, phân phối cho tất cả các nhà thầu và thảo luận tại các cuộc họp thường kỳ để tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý thích ứng. Các vấn đề đặt ra dưới đây bao gồm một số đại diện cho việc quản lý tốt nơi làm việc được mong đợi nhưng đặc biệt thích hợp trong việc chuẩn bị phản ứng dự án với COVID-19.

(a) ĐÁNH GIÁ CÁC ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG

Nhiều địa điểm xây dựng sẽ có sự kết hợp của nhiều công nhân , ví dụ như công nhân từ các cộng đồng địa phương; công nhân đến từ các vùng khác của đất nước; người lao động từ nước khác. Người lao động sẽ được tuyển dụng theo các điều khoản và điều kiện khác nhau và được đáp ứng theo những cách khác nhau. Đánh giá các khía cạnh khác nhau này của lực lượng lao động sẽ giúp xác định các biện pháp giảm thiểu thích hợp:

- Nhà thầu cần chuẩn bị hồ sơ chi tiết về lực lượng làm việc của dự án, các hoạt động công việc chính, lịch trình thực hiện các hoạt động đó, các thời hạn khác nhau của hợp đồng và luân chuyển (ví dụ: 4 tuần nghỉ, 4 tuần nghỉ).
- Điều này nên bao gồm sự phân tích về người lao động cư trú tại nhà (tức là người lao động từ cộng đồng), người lao động cư trú trong cộng đồng địa phương và người lao động ở nhà trọ tại chỗ. Nếu có thể, nó cũng nên xác định những công nhân có thể gặp nhiều rủi ro hơn từ COVID-19, những người có các vấn đề sức khỏe tiềm ẩn hoặc những người có thể có nguy cơ khác.
- Cần xem xét các cách để giảm thiểu việc di chuyển trong và ngoài địa điểm. Điều này có thể bao gồm việc kéo dài thời hạn của các hợp đồng hiện có, để tránh việc người

lao động trở về nhà tại các khu vực bị ảnh hưởng hoặc trở lại công trường từ các khu vực bị ảnh hưởng.

- Người lao động có chỗ ở tại công trường nên được yêu cầu giảm thiểu tiếp xúc với những người ở gần địa điểm và trong một số trường hợp bị cấm rời khỏi địa điểm trong thời gian hợp đồng của họ, để tránh tiếp xúc với cộng đồng địa phương.
- Cần xem xét việc yêu cầu người lao động lưu trú trong cộng đồng địa phương di chuyển đến chỗ ở tại công trường (tùy thuộc vào tình trạng sẵn có) nơi họ sẽ phải chịu những hạn chế tương tự.
- Người lao động từ các cộng đồng địa phương trở về nhà hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng, sẽ khó quản lý hơn. Họ phải được kiểm tra sức khỏe khi vào địa điểm (như đã nêu ở trên) và tại một số thời điểm, hoàn cảnh có thể khiến họ phải sử dụng chỗ ở tại chỗ hoặc không đến làm việc.

(b) ĐĂNG NHẬP / THOÁT KHỎI TRANG WEB CÔNG VIỆC VÀ KIỂM TRA VIỆC THAM GIA CÔNG VIỆC

Việc ra / vào địa điểm làm việc phải được kiểm soát và lập thành văn bản cho cả người lao động và các bên khác, bao gồm cả nhân viên hỗ trợ và nhà cung cấp. Các biện pháp khả thi có thể bao gồm:

- Thiết lập hệ thống kiểm soát việc ra / vào địa điểm, đảm bảo ranh giới của địa điểm và thiết lập các điểm vào / ra được chỉ định (nếu chúng chưa tồn tại). Việc vào / ra trang web phải được ghi lại.
- Đào tạo nhân viên an ninh về hệ thống (nâng cao) đã được áp dụng để bảo mật trang web và kiểm soát việc ra vào, các hành vi cần thiết của họ khi thực thi hệ thống đó và bất kỳ cân nhắc cụ thể nào về COVID - 19.
- Đào tạo nhân viên sẽ giám sát việc ra vào hiện trường, cung cấp cho họ các nguồn lực cần thiết để ghi lại việc nhập cảnh của công nhân, tiến hành kiểm tra nhiệt độ và ghi lại thông tin chi tiết của bất kỳ công nhân nào bị từ chối nhập cảnh.
- Xác nhận rằng công nhân phù hợp với công việc trước khi họ vào công trường hoặc bắt đầu công việc. Trong khi các thủ tục cần được thực hiện cho việc này, cần đặc biệt chú ý đến những người lao động có các vấn đề sức khỏe tiềm ẩn hoặc những người có thể gặp rủi ro. Cần xem xét việc xuất ngũ của những nhân viên có vấn đề sức khỏe tiềm ẩn.
- Kiểm tra và ghi lại nhiệt độ của công nhân và những người khác vào công trường hoặc yêu cầu tự báo cáo trước hoặc khi vào công trường.
- Cung cấp các cuộc họp giao ban hàng ngày cho công nhân trước khi bắt đầu công việc, tập trung vào các cân nhắc cụ thể về COVID-19 bao gồm nghi thức ho, vệ sinh tay và các biện pháp giữ xa, sử dụng các cuộc biểu tình và các phương pháp có sự tham gia.
- Trong cuộc họp giao ban hàng ngày, nhắc nhở người lao động tự theo dõi các triệu chứng có thể xảy ra (sốt, ho) và báo cáo với cấp trên của họ hoặc đầu mối COVID-19 nếu họ có các triệu chứng hoặc cảm thấy không khỏe.
- Ngăn không cho công nhân từ khu vực bị ảnh hưởng hoặc những người đã tiếp xúc với người bị nhiễm bệnh quay trở lại địa điểm này trong 14 ngày hoặc (nếu không thể) cách ly công nhân đó trong 14 ngày.

- Không cho người lao động ốm đau vào địa điểm, giới thiệu họ đến cơ sở y tế địa phương nếu cần thiết hoặc yêu cầu họ cách ly tại nhà trong 14 ngày.

(c) VỆ SINH CHUNG

Các yêu cầu về vệ sinh chung cần được truyền đạt và giám sát, bao gồm:

- Đào tạo công nhân và nhân viên tại chỗ về các dấu hiệu và triệu chứng của COVID-19, cách nó lây lan, cách bảo vệ bản thân (bao gồm rửa tay thường xuyên và tránh xa xã hội) và phải làm gì nếu họ hoặc những người khác có các triệu chứng (để biết thêm thông tin, hãy xem [Lời khuyên của WHO COVID-19 cho công chúng](#)).
- Đặt áp phích và biển hiệu xung quanh địa điểm, với hình ảnh và văn bản bằng ngôn ngữ địa phương.
- Đảm bảo các phương tiện rửa tay được cung cấp xà phòng, khăn giấy dùng một lần và thùng rác đóng kín tồn tại ở những nơi trọng yếu trong toàn bộ công trường, kể cả ở lối vào / lối ra khu vực làm việc; nơi có nhà vệ sinh, căng tin hoặc phân phối thực phẩm, hoặc cung cấp nước uống; trong nhà trọ công nhân; tại các trạm thải; tại các cửa hàng; và trong không gian chung. Ở những nơi không có hoặc không có đầy đủ các thiết bị rửa tay, cần bố trí để lắp đặt chúng. Cũng có thể sử dụng chất khử trùng gốc cồn (nếu có, cồn 60- 95%).
- Xem xét chỗ ở của người lao động , và đánh giá chúng theo các yêu cầu được nêu trong [hướng dẫn của IFC / EBRD về Chỗ ở của Người lao động: các quy trình và tiêu chuẩn](#) , cung cấp hướng dẫn có giá trị về thực hành tốt đối với chỗ ở.
- Dành một phần chỗ ở cho công nhân để đề phòng việc tự cách ly cũng như cách ly chính thức hơn đối với những nhân viên có thể bị nhiễm bệnh.

(d) VỆ SINH VÀ XỬ LÝ CHẤT THẢI

Tiến hành vệ sinh thường xuyên và kỹ lưỡng tất cả các cơ sở vật chất của công trường, bao gồm văn phòng, chỗ ở, căng tin, các không gian chung. Xem xét các quy trình làm sạch cho các thiết bị xây dựng chính (đặc biệt nếu nó được vận hành bởi các công nhân khác nhau). Điều này nên bao gồm:

- Cung cấp cho nhân viên vệ sinh đầy đủ thiết bị, vật liệu làm sạch và chất khử trùng.
- Rà soát hệ thống tổng vệ sinh, đào tạo nhân viên vệ sinh về quy trình làm sạch thích hợp và tần suất thích hợp tại các khu vực sử dụng nhiều hoặc có nguy cơ cao.
- Trong trường hợp dự kiến rằng các chất tẩy rửa sẽ được yêu cầu để làm sạch các khu vực đã hoặc nghi ngờ đã bị nhiễm COVID-19, cung cấp cho họ PPE thích hợp: áo choàng hoặc tạp dề, găng tay, bảo vệ mắt (khẩu trang, kính bảo hộ hoặc màn che mặt) và ủng hoặc giày đóng. Nếu không có PPE thích hợp, chất tẩy rửa nên được cung cấp với các chất thay thế tốt nhất hiện có.
- Huấn luyện nhân viên vệ sinh cách vệ sinh thích hợp (bao gồm cả rửa tay) trước, trong và sau khi tiến hành các hoạt động vệ sinh; cách sử dụng PPE một cách an toàn (khi được yêu cầu); trong kiểm soát chất thải (bao gồm cả PPE đã qua sử dụng và vật liệu làm sạch).
- Bất kỳ chất thải y tế nào được tạo ra trong quá trình chăm sóc người lao động bị ốm phải được thu gom một cách an toàn trong các thùng chứa hoặc túi được chỉ định và được xử lý và thải bỏ theo các yêu cầu liên quan (ví dụ: quốc gia, WHO). Nếu cần đốt lộ thiên và thiêu hủy chất thải y tế, thì việc này phải được thực hiện trong thời gian càng hạn chế càng tốt. Cần giảm thiểu và tách biệt chất thải để chỉ đốt lượng chất

thải nhỏ nhất (để biết thêm thông tin, hãy xem hướng dẫn tạm thời của WHO về quản lý nước, vệ sinh và chất thải đối với COVID-19).

(e) ĐIỀU CHỈNH THỰC HÀNH CÔNG VIỆC

Xem xét các thay đổi đối với quy trình và thời gian làm việc để giảm bớt hoặc giảm thiểu sự tiếp xúc giữa những người lao động, nhận ra rằng điều này có khả năng ảnh hưởng đến tiến độ dự án. Các biện pháp đó có thể bao gồm:

- Giảm quy mô của các nhóm làm việc.
- Hạn chế số lượng công nhân tại một thời điểm bất kỳ.
- Chuyển sang luân chuyển công việc 24 giờ.
- Điều chỉnh hoặc thiết kế lại các quy trình làm việc cho các hoạt động và nhiệm vụ công việc cụ thể để tạo điều kiện cho sự khác biệt giữa xã hội và đào tạo công nhân về các quy trình này.
- Tiếp tục với các khóa đào tạo an toàn thông thường, bổ sung các lưu ý cụ thể về COVID-19. Việc đào tạo nên bao gồm việc sử dụng PPE bình thường đúng cách. Mặc dù tính đến ngày của ghi chú này, lời khuyên chung là công nhân xây dựng không yêu cầu COVID-19 PPE cụ thể, điều này cần được lưu giữ trong quá trình xem xét (để biết thêm thông tin, hãy xem hướng dẫn tạm thời của WHO về sử dụng hợp lý thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) cho COVID -19).
- Rà soát các phương pháp làm việc để giảm sử dụng PPE xây dựng, trong trường hợp nguồn cung cấp trở nên khan hiếm hoặc PPE cần thiết cho nhân viên y tế hoặc người làm vệ sinh. Điều này có thể bao gồm, ví dụ: cố gắng giảm nhu cầu sử dụng mặt nạ chống bụi bằng cách kiểm tra xem hệ thống phun nước có hoạt động tốt và được duy trì hoặc giảm tốc độ giới hạn cho xe tải vận chuyển hay không.
- Sắp xếp (nếu có thể) để nghỉ làm việc ở các khu vực ngoài trời trong khuôn viên.
- Cân nhắc thay đổi cách bố trí căng tin và chia thời gian ăn uống để cho phép cách xa xã hội và truy cập theo giai đoạn và / hoặc tạm thời hạn chế quyền truy cập vào các cơ sở giải trí có thể tồn tại trong khuôn viên, bao gồm cả phòng tập thể dục.
- Tại một số thời điểm, có thể cần phải xem xét lại lịch trình tổng thể của dự án, để đánh giá mức độ cần được điều chỉnh (hoặc ngừng hoàn toàn công việc) để phản ánh các thực hành làm việc thận trọng, khả năng tiếp xúc của cả người lao động và cộng đồng và sự sẵn có của nguồn cung cấp. , có tính đến lời khuyên và hướng dẫn của Chính phủ.

(f) DỊCH VỤ Y TẾ DỰ ÁN

Xem xét các dịch vụ y tế hiện có của dự án có đầy đủ hay không, có tính đến cơ sở hạ tầng hiện có (quy mô phòng khám / trạm y tế, số giường bệnh, cơ sở cách ly), nhân viên y tế, thiết bị và vật tư, quy trình và đào tạo. Nếu những điều này không đầy đủ, hãy xem xét nâng cấp các dịch vụ nếu có thể, bao gồm:

- Mở rộng cơ sở hạ tầng y tế và chuẩn bị các khu vực có thể cách ly bệnh nhân. Hướng dẫn về việc thiết lập các cơ sở cách ly được nêu trong [hướng dẫn tạm thời của WHO về các cân nhắc đối với việc cách ly các cá thể trong bối cảnh ngăn chặn COVID-19](#) . Các cơ sở cách ly nên được bố trí xa nơi ở của công nhân và các hoạt động làm việc đang diễn ra. Nếu có thể, công nhân nên được bố trí một phòng thông gió tốt (mở cửa sổ và cửa ra vào). Trong trường hợp không thể thực hiện được điều này, các cơ sở cách ly nên để cách các công nhân trong cùng một phòng ít nhất là 1m, ngăn cách

công nhân bằng rèm, nếu có thể. Người lao động bị ốm nên hạn chế di chuyển, tránh các khu vực và cơ sở chung và không được phép đến thăm cho đến khi họ đã hết các triệu chứng trong 14 ngày. Nếu họ cần sử dụng các khu vực và cơ sở chung (ví dụ nhà bếp hoặc căng tin), họ chỉ nên làm như vậy khi không có mặt những người lao động không bị ảnh hưởng và khu vực / cơ sở đó phải được làm sạch trước và sau khi sử dụng.

- Đào tạo nhân viên y tế, bao gồm lời khuyên hiện hành của WHO về COVID-19 và các khuyến nghị về các chi tiết cụ thể của COVID-19. Khi nghi ngờ nhiễm COVID-19, các nhà cung cấp dịch vụ y tế tại chỗ nên tuân theo [hướng dẫn tạm thời của WHO về phòng ngừa và kiểm soát nhiễm trùng trong quá trình chăm sóc sức khỏe khi nghi ngờ nhiễm coronavirus mới](#).
- Đào tạo nhân viên y tế về xét nghiệm, nếu có xét nghiệm.
- Đánh giá kho thiết bị, vật tư và thuốc hiện có tại chỗ, và lấy thêm kho, nếu cần và có thể. Điều này có thể bao gồm PPE y tế, chẳng hạn như áo choàng, tạp dề, khẩu trang y tế, găng tay và kính bảo vệ mắt. Tham khảo hướng dẫn của WHO về những gì được khuyến cáo (để biết thêm thông tin, hãy xem [hướng dẫn tạm thời của WHO về sử dụng hợp lý thiết bị bảo vệ cá nhân \(PPE\) cho COVID-19](#)).
- Nếu các mặt hàng PPE không có sẵn do sự thiếu hụt trên toàn thế giới, nhân viên y tế trong dự án nên đồng ý về các lựa chọn thay thế và cố gắng mua chúng. Các giải pháp thay thế có thể thường thấy trên các công trường xây dựng bao gồm khẩu trang chống bụi, găng tay xây dựng và kính bảo hộ lao động. Mặc dù những vật phẩm này không được khuyến khích sử dụng, nhưng chúng nên được sử dụng như một biện pháp cuối cùng nếu không có sẵn PPE y tế.
- Thông thường sẽ không có máy thở ở nơi làm việc và trong mọi trường hợp, chỉ nên đặt nội khí quản bởi nhân viên y tế có kinh nghiệm. Nếu một công nhân bị bệnh nặng và không thể tự thở bình thường, họ nên được chuyển ngay đến bệnh viện địa phương (xem (g) bên dưới).
- Xem xét các phương pháp hiện có để xử lý chất thải y tế, bao gồm các hệ thống lưu trữ và tiêu hủy (để biết thêm thông tin, hãy xem hướng dẫn tạm thời của WHO về quản lý nước, vệ sinh và chất thải đối với COVID-19 và hướng dẫn của WHO về quản lý an toàn chất thải từ các hoạt động chăm sóc sức khỏe).

(g) CÁC DỊCH VỤ Y TẾ VÀ CÁC DỊCH VỤ KHÁC CỦA ĐỊA PHƯƠNG

Do phạm vi hạn chế của các dịch vụ y tế của dự án, dự án có thể cần giới thiệu những người lao động bị bệnh đến các dịch vụ y tế địa phương. Chuẩn bị cho việc này bao gồm:

- Thu thập thông tin về các nguồn lực và năng lực của các dịch vụ y tế địa phương (ví dụ như số lượng giường bệnh, sự sẵn có của đội ngũ nhân viên được đào tạo và các nguồn cung cấp thiết yếu).
- Tiến hành thảo luận sơ bộ với các cơ sở y tế cụ thể, để thống nhất những việc nên làm trong trường hợp người lao động bị ốm cần được chuyển tuyến.
- Xem xét các cách thức mà dự án có thể hỗ trợ các dịch vụ y tế địa phương trong việc chuẩn bị cho các thành viên của cộng đồng bị ốm, nhận thấy rằng người cao tuổi hoặc những người có bệnh từ trước cần được hỗ trợ thêm để tiếp cận điều trị thích hợp nếu họ bị bệnh.

- Làm rõ cách thức vận chuyển người lao động bị ốm đến cơ sở y tế và kiểm tra tính khả dụng của phương tiện vận chuyển đó.
- Thiết lập một giao thức đã thống nhất để liên lạc với các dịch vụ cấp cứu / y tế địa phương.
- Đồng ý với các dịch vụ y tế địa phương / cơ sở y tế cụ thể về phạm vi dịch vụ được cung cấp, quy trình tiếp nhận bệnh nhân và (nếu có) bất kỳ chi phí hoặc khoản thanh toán nào có thể liên quan.
- Một quy trình cũng cần được chuẩn bị để ban quản lý dự án biết phải làm gì trong trường hợp không may là một công nhân bị bệnh COVID-19 tử vong. Trong khi các thủ tục dự án thông thường sẽ tiếp tục được áp dụng, COVID-19 có thể gây ra các vấn đề khác do tính chất lây nhiễm của căn bệnh này. Dự án nên liên lạc với các cơ quan chức năng địa phương liên quan để điều phối những việc cần làm, bao gồm bất kỳ báo cáo nào hoặc các yêu cầu khác theo luật quốc gia.

(h) SỰ CẢI TIẾN HOẶC PHÓNG XẠ CỦA VIRUS

WHO cung cấp lời khuyên chi tiết về những gì nên làm để điều trị một người bị ốm hoặc có các triệu chứng có thể liên quan đến vi rút COVID-19 (để biết thêm thông tin, hãy xem hướng dẫn tạm thời của WHO về phòng ngừa và kiểm soát nhiễm trùng trong quá trình chăm sóc sức khỏe khi nhiễm [coronavirus mới](#) nghi ngờ). Dự án cần đưa ra các quy trình dựa trên rủi ro cần tuân thủ, với các cách tiếp cận khác nhau dựa trên mức độ nghiêm trọng của ca bệnh (nhẹ, trung bình, nặng, nguy kịch) và các yếu tố nguy cơ (như tuổi, tăng huyết áp, đái tháo đường). Chúng có thể bao gồm những điều sau:

- Nếu một công nhân có các triệu chứng của COVID-19 (ví dụ: sốt, ho khan, mệt mỏi) thì công nhân đó phải được đưa ra khỏi các hoạt động làm việc ngay lập tức và cách ly tại chỗ.
- Nếu thử nghiệm có sẵn tại chỗ, công nhân phải được thử nghiệm tại chỗ. Nếu không có dịch vụ xét nghiệm tại chỗ, cần đưa người lao động đến cơ sở y tế địa phương để được xét nghiệm (nếu có xét nghiệm).
- Nếu kết quả xét nghiệm dương tính với COVID-19 hoặc không có kết quả xét nghiệm nào, người lao động phải tiếp tục được cách ly. Điều này sẽ có tại địa điểm làm việc hoặc tại nhà. Nếu ở nhà, người lao động phải được vận chuyển đến nhà của họ bằng phương tiện di chuyển do dự án cung cấp.
- Quy trình làm sạch rộng rãi với chất khử trùng có nồng độ cồn cao nên được thực hiện trong khu vực mà công nhân có mặt, trước khi thực hiện bất kỳ công việc nào khác trong khu vực đó. Các dụng cụ được sử dụng bởi công nhân phải được làm sạch bằng cách sử dụng chất khử trùng và xử lý PPE.
- Đồng nghiệp (nghĩa là công nhân mà người lao động bị ốm đã tiếp xúc gần gũi) nên được yêu cầu ngừng làm việc và được yêu cầu cách ly bản thân trong 14 ngày, ngay cả khi họ không có triệu chứng.
- Gia đình và những người tiếp xúc gần gũi với người lao động phải được yêu cầu tự cách ly trong 14 ngày, ngay cả khi họ không có triệu chứng.
- Nếu một trường hợp COVID-19 được xác nhận ở một công nhân trên địa điểm, thì khách truy cập phải bị hạn chế vào địa điểm và các nhóm công nhân nên cách ly với nhau càng nhiều càng tốt.

- Nếu công nhân sống tại nhà và có một thành viên gia đình đã xác nhận hoặc nghi ngờ trường hợp COVID19, công nhân nên tự cách ly và không được phép đến địa điểm dự án trong 14 ngày, ngay cả khi họ không có triệu chứng.
- Người lao động phải tiếp tục được trả lương trong suốt thời gian ốm đau, cách ly hoặc cách ly, hoặc nếu họ được yêu cầu ngừng việc, theo luật quốc gia.
- Việc chăm sóc y tế (cho dù tại chỗ hay tại bệnh viện hoặc phòng khám địa phương) theo yêu cầu của người lao động phải do người sử dụng lao động chi trả. (i) SỰ LIÊN TỤC CỦA CUNG CẤP VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA DỰ ÁN Khi COVID-19 xảy ra, tại địa điểm dự án hoặc cộng đồng, việc tiếp cận địa điểm dự án có thể bị hạn chế và việc di chuyển nguồn cung cấp có thể bị ảnh hưởng.
- Xác định các cá nhân hỗ trợ, trong trường hợp những người chủ chốt trong nhóm quản lý dự án (PIU, Kỹ sư giám sát, Nhà thầu, các nhà thầu phụ) bị ốm và thông báo những người này là ai để mọi người biết về các sắp xếp đã được thực hiện.
- Các thủ tục lập hồ sơ, để mọi người biết họ là gì, và không phụ thuộc vào kiến thức của một người.
- Hiểu chuỗi cung ứng cho các nguồn cung cấp năng lượng, nước, thực phẩm, vật tư y tế và thiết bị làm sạch cần thiết, xem xét nó có thể bị ảnh hưởng như thế nào và có những lựa chọn thay thế nào. Việc xem xét chủ động sớm các chuỗi cung ứng quốc tế, khu vực và quốc gia, đặc biệt là đối với những nguồn cung cấp thiết yếu cho dự án, là rất quan trọng (ví dụ như nhiên liệu, thực phẩm, y tế, vệ sinh và các nguồn cung cấp thiết yếu khác). Lập kế hoạch gián đoạn 1-2 tháng cho các mặt hàng quan trọng có thể phù hợp với các dự án ở các khu vực xa hơn.
- Đặt hàng / mua sắm các nguồn cung cấp thiết yếu. Nếu không có sẵn, hãy xem xét các lựa chọn thay thế (nếu khả thi).
- Xem xét các thỏa thuận bảo mật hiện có và liệu những thỏa thuận này có phù hợp trong trường hợp các hoạt động bình thường của dự án bị gián đoạn hay không.
- Xem xét thời điểm nào có thể cần thiết để dự án giảm đáng kể các hoạt động hoặc ngừng hoàn toàn công việc, và cần làm gì để chuẩn bị cho việc này và bắt đầu lại công việc khi có thể hoặc khả thi.

(j) ĐÀO TẠO VÀ GIAO TIẾP VỚI NHÂN VIÊN

Người lao động cần được tạo cơ hội thường xuyên để hiểu hoàn cảnh của họ, và cách họ có thể bảo vệ tốt nhất cho bản thân, gia đình và cộng đồng. Họ cần được biết về các thủ tục đã được dự án đưa ra và trách nhiệm của chính họ trong việc thực hiện chúng.

- Điều quan trọng cần lưu ý là trong các cộng đồng gần địa điểm và trong số những người lao động không được tiếp cận với ban quản lý dự án, phương tiện truyền thông xã hội có thể là một nguồn thông tin chính. Điều này làm tăng tầm quan trọng của thông tin thường xuyên và sự tham gia với người lao động nhằm nhấn mạnh những gì ban quản lý đang làm để đối phó với các rủi ro của COVID-19. Giảm bớt nỗi sợ hãi là một khía cạnh quan trọng của sự yên tâm của lực lượng lao động và sự liên tục trong kinh doanh. Người lao động cần được tạo cơ hội để đặt câu hỏi, bày tỏ mối quan tâm của họ và đưa ra đề xuất.
- Việc đào tạo người lao động cần được tiến hành thường xuyên, như đã thảo luận trong các phần trên, cung cấp cho người lao động hiểu biết rõ ràng về cách họ phải cư xử và thực hiện nhiệm vụ công việc của mình.

- Việc đào tạo phải giải quyết các vấn đề về phân biệt đối xử hoặc định kiến nếu một công nhân bị ốm và cung cấp sự hiểu biết về quỹ đạo của vi rút, nơi công nhân trở lại làm việc.
- Việc đào tạo phải bao gồm tất cả các vấn đề thường được yêu cầu trên địa điểm làm việc, bao gồm việc sử dụng các quy trình an toàn, sử dụng PPE xây dựng, các vấn đề an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, và quy tắc ứng xử, có tính đến việc thực hành làm việc có thể đã được điều chỉnh.
- Thông tin liên lạc phải rõ ràng, dựa trên thực tế và được thiết kế để người lao động dễ hiểu, chẳng hạn bằng cách hiển thị áp phích về rửa tay và cách xa xã hội, và phải làm gì nếu người lao động có biểu hiện bệnh.

(k) GIAO TIẾP VÀ LIÊN HỆ VỚI CỘNG ĐỒNG

Các mối quan hệ với cộng đồng cần được quản lý cẩn thận, tập trung vào các biện pháp đang được thực hiện để bảo vệ cả người lao động và cộng đồng. Cộng đồng có thể lo ngại về sự hiện diện của những người lao động không phải là người địa phương, hoặc những rủi ro gây ra cho cộng đồng bởi những người lao động địa phương có mặt tại địa điểm dự án. Thực hành tốt sau đây cần được xem xét:

- Thông tin liên lạc phải rõ ràng, thường xuyên, dựa trên thực tế và được thiết kế để các thành viên cộng đồng dễ hiểu.
- Thông tin liên lạc nên sử dụng các phương tiện sẵn có. Trong hầu hết các trường hợp, các cuộc gặp trực tiếp với cộng đồng hoặc đại diện cộng đồng sẽ không thể thực hiện được. Các hình thức giao tiếp khác nên được sử dụng; áp phích, tờ rơi, đài phát thanh, tin nhắn văn bản, cuộc họp điện tử. Các phương tiện được sử dụng phải tính đến khả năng tiếp cận của các thành viên khác nhau trong cộng đồng để đảm bảo rằng thông tin liên lạc đến được các nhóm này.
- Cộng đồng cần được biết về các thủ tục được thực hiện tại hiện trường để giải quyết các vấn đề liên quan đến COVID-19. Điều này cần bao gồm tất cả các biện pháp đang được thực hiện để hạn chế hoặc cấm tiếp xúc giữa người lao động và cộng đồng. Những điều này cần phải được thông báo rõ ràng, vì một số biện pháp sẽ có tác động về mặt tài chính đối với cộng đồng (ví dụ: nếu người lao động đang trả tiền cho chỗ ở hoặc sử dụng các cơ sở tại địa phương). Cộng đồng cần được biết về thủ tục ra / vào địa điểm, việc đào tạo cho công nhân và thủ tục sẽ được dự án tuân theo nếu một công nhân bị ốm.
- Nếu đại diện dự án, nhà thầu hoặc người lao động đang tương tác với cộng đồng, họ nên thực hành cách xa xã hội và tuân theo hướng dẫn COVID-19 khác do các cơ quan liên quan ban hành, cả trong nước và quốc tế (ví dụ: WHO).

PHỤ LỤC 3: NHỚ ĐỂ GHI NHẬT KÝ THAN PHIỀN / KHIẾU NẠI

[illegible]

PHỤ LỤC 4: MẪU MẪU ĐỂ GỬI CÁC MẪU GIÁO DỤC

TÊN ĐẦY ĐỦ VÀ TÊN CUỐI CÙNG của Người khiếu nại (hoặc Ẩn danh):

GIỚI TÍNH: _____

GIÀ Đİ: _____

LIÊN HỆ CHI TIẾT (qua bưu điện, điện thoại, e-mail):

BÁO CÁO XỬ LÝ (Lý do khiếu nại và hoạt động dẫn đến khiếu nại. Vui lòng cung cấp càng nhiều chi tiết càng tốt để trả lời các câu hỏi sau: (i) chuyện gì đã xảy ra, (ii) khi nào nó xảy ra, (iii) chuyện đó xảy ra với ai, (iv) tác động của những gì đã xảy ra. Bao gồm thông tin bổ sung nếu cần / mong muốn.

BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHI KHIẾU NẠI:

NGÀY KÝ: _____

CHỈ SỬ DỤNG CHO NGƯỜI QUẢN TRỊ:

Ngày khiếu nại nhận được: _____

- a. Trực tiếp
- b. Đối mặt

Được khiếu nại bởi : _____

PHỤ LỤC 5: GHI NHỚ ĐỂ GHI DANH TƯ VẤN

Ngày và giờ:
Người tổ chức:
Địa điểm:

CHỦ ĐỀ / MỤC TIÊU

[Mô tả mục đích của cuộc tham vấn là gì, thông tin nào đang được trình bày, phản hồi nào đang được tìm kiếm, v.v.]

TÓM TẮT THÔNG TIN ĐƯỢC TRÌNH BÀY

[Mô tả hình thức tham vấn, người điều khiển / trình bày, ngôn ngữ được sử dụng, tóm tắt ngắn gọn về thông tin được trình bày, thông tin đã được chia sẻ trước hay chưa, v.v. như các biện pháp giảm thiểu được đề xuất và cơ chế giải quyết khiếu nại của dự án.]

TÓM TẮT CÁC ĐỐI TƯỢNG THAM GIA

[Mô tả tổng số và loại bên liên quan (ví dụ % nữ,% người dân tộc thiểu số, v.v.) tham gia tham vấn, cách thức họ được mời, bất kỳ biện pháp đặc biệt nào đã được thực hiện để đáp ứng họ, v.v.]

PHẢN HỒI ĐÃ NHẬN ĐƯỢC

Ai	Mô tả / Phản hồi / Đầu vào
	•
	•
	•
	•
	•
	•

BƯỚC TIẾP THEO

[Mô tả bất kỳ bước tiếp theo nào có thể liên quan sau cuộc tham vấn này, chẳng hạn như các tài liệu có thể cần được cập nhật, cách người tham gia sẽ được thông báo liệu phản hồi của họ có được đưa vào hay không, các cuộc họp tiếp theo được lên kế hoạch, v.v.]

DANH SÁCH VÀ HÌNH ẢNH CỦA NGƯỜI THAM GIA

[Gắn]