

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỘNG ĐỒNG

Tháng 5 năm 2024

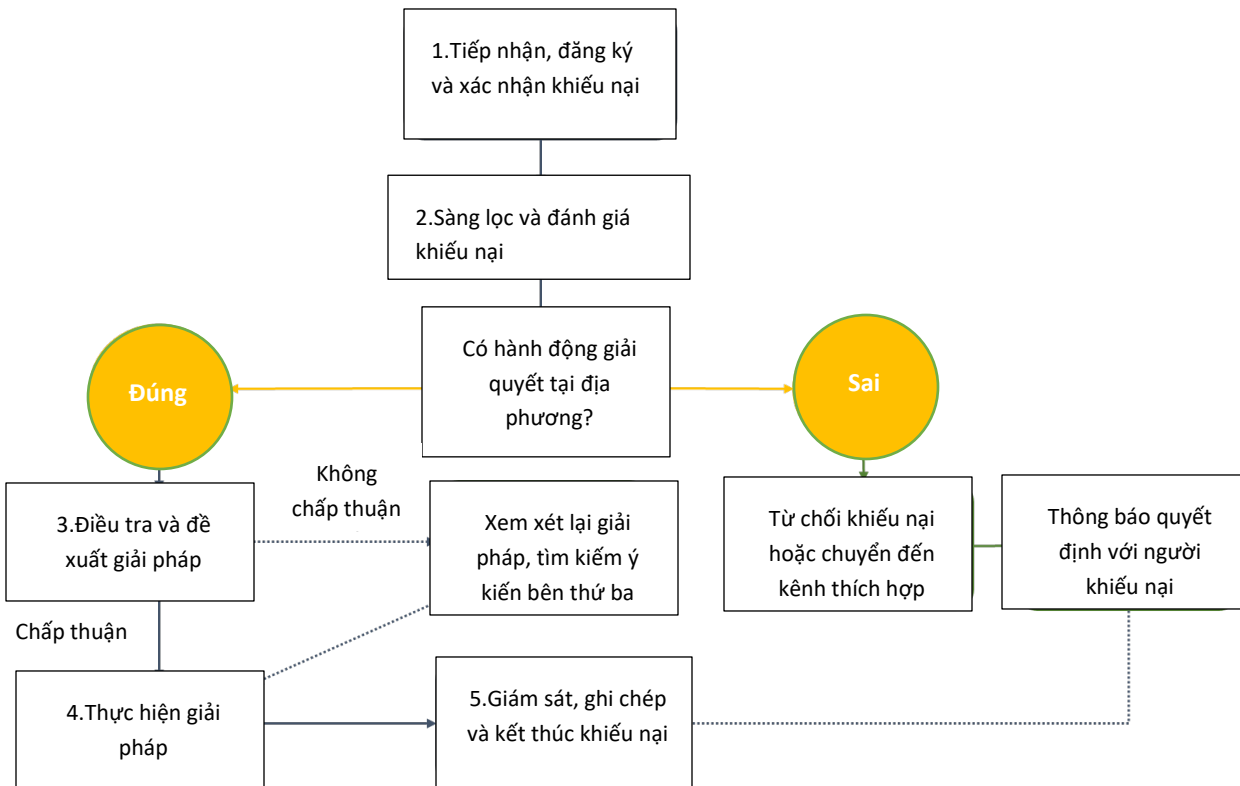
1. TỔNG QUAN

Cơ chế Quản lý Khiếu nại Cộng đồng này được Công ty TNHH Điện Xekaman 1 (“**XKM1**”) thiết lập và thực hiện nhằm tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về hiệu suất Môi trường và Xã hội. Thông qua cơ chế này, XKM1 thể hiện mong muốn duy trì mối quan hệ tin cậy và hòa hợp với cộng đồng và người dân trong khu vực Dự án bằng cách tiếp nhận và giải quyết các Khiếu nại liên quan đến Dự án một cách **minh bạch, công bằng và kịp thời**, nhằm đạt được giải pháp thỏa đáng cho cả hai bên.

2. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Quy trình giải quyết khiếu nại bao gồm các bước sau:

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI





Bước 1: Tiếp nhận và Xác nhận Khiếu nại (3 ngày làm việc)

- Người khiếu nại có thể gặp Cán bộ Liên lạc Cộng đồng (CLO) của XKMI hoặc thành viên của Bộ phận Giải quyết Khiếu nại Dự án (PGRU) để báo cáo Khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản thông qua các biểu mẫu Khiếu nại.
- Các biểu mẫu Khiếu nại được cung cấp miễn phí tại văn phòng Dự án hoặc tất cả các văn phòng bản bị ảnh hưởng.
- PGRU của XKMI sẽ đăng ký các Khiếu nại nhận được vào Sổ đăng ký Khiếu nại.
- Trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi đăng ký Khiếu nại, PGRU sẽ cung cấp cho người khiếu nại sự xác nhận bằng lời về việc nhận khiếu nại (gọi điện thoại, tin nhắn hoặc gặp mặt trực tiếp).

Bước 2: Sàng lọc và Đánh giá Khiếu nại

Khiếu nại được sàng lọc và đánh giá trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi PGRU tiếp nhận như sau:

- Nếu quyết định rằng khiếu nại không hợp lệ, khiếu nại sẽ bị bác bỏ và thông báo về quyết định và lý do bác bỏ sẽ được cung cấp cho người khiếu nại bằng văn bản (và trực tiếp nếu cần). Trong trường hợp áp dụng, Dự án sẽ giới thiệu người khiếu nại đến cơ quan chính phủ, tổ chức hoặc ủy ban tư pháp trong chính quyền địa phương.
- Nếu khiếu nại hợp lệ, sẽ được phân loại vào một trong các danh mục sau:
 - Khiếu nại Cấp 1: Khiếu nại mà các tác động và/hoặc hậu quả tiềm ẩn thấp có thể được giải quyết nhanh chóng (ví dụ: xe của Dự án làm hỏng tài sản của người khác).
 - Khiếu nại Cấp 2: Khiếu nại có tính chất phổ biến và lặp lại (ví dụ: bụi từ các phương tiện của Dự án).
 - Khiếu nại Cấp 3: Khiếu nại có thể dẫn đến vi phạm nghiêm trọng luật pháp và quy định quốc gia, hoặc ảnh hưởng đến hình ảnh và hiệu quả của Chính phủ và Dự án (ví dụ: quản lý chất thải không đầy đủ).

Ban quản lý sẽ được thông báo về tất cả các khiếu nại và Giám đốc Dự án sẽ được thông báo về tất cả các khiếu nại Cấp 3.

PGRU sẽ bắt đầu giải quyết các khiếu nại Cấp 1 khi các tác động và hậu quả tiềm ẩn tương đối thấp. Ban quản lý sẽ bắt đầu giải quyết tất cả các khiếu nại ở Cấp 2 và Cấp 3, và các khiếu nại Cấp 1 có thể có những ảnh hưởng đáng kể đến hình ảnh hoặc hiệu quả kinh doanh.

Đối với bất kỳ khiếu nại nào yêu cầu sự tham gia của bên thứ ba (ví dụ: chuyên gia kỹ thuật, cơ quan chức năng), PGRU chịu trách nhiệm liên hệ với bên thứ ba liên quan để xin ý kiến hoặc giải quyết.

Bước 3: Điều tra và Đề xuất Giải pháp



PGRU sẽ điều tra khiếu nại và đề xuất giải pháp sớm nhất có thể nhưng **không muộn hơn 15 ngày làm việc** sau khi sàng lọc và đánh giá khiếu nại. Thành viên phụ trách sẽ xin ý kiến từ Ủy ban Bản và các lãnh đạo huyện có liên quan, cũng như nhân viên và nhà thầu của Dự án nếu cần thiết.

Thành viên PGRU sẽ thảo luận kết quả điều tra và đề xuất giải pháp với người khiếu nại. Phản hồi có thể được truyền đạt theo nhiều cách tùy thuộc vào sở thích của người khiếu nại (ví dụ: gặp mặt trực tiếp, email, thư, cuộc gọi điện thoại, v.v.). Họ sẽ yêu cầu người khiếu nại chấp nhận bằng văn bản về giải pháp (hoặc bằng lời nếu người khiếu nại gặp khó khăn trong việc đọc/viết).

- Đối với Khiếu nại Cấp 1: PGRU sẽ liên hệ trực tiếp với người khiếu nại để phát triển và giải quyết các giải pháp dưới sự giám sát của Quản lý REMO-XKM1.
- Đối với Khiếu nại Cấp 2: Quản lý REMO-XKM1 sẽ chịu trách nhiệm xác định một giải pháp và phản hồi quản lý phối hợp. Công tác này nên bao gồm sự tham gia của các quản lý cấp cao khác và có sự chấp thuận của Giám đốc Dự án.
- Đối với Khiếu nại Cấp 3: can thiệp ngay lập tức của các bên liên quan như các quản lý cấp cao, nhà thầu và/hoặc các cơ quan địa phương để tìm kiếm ý kiến về các giải pháp tiềm năng.

Phản hồi được phê duyệt bởi Giám đốc Dự án đối với các khiếu nại Cấp 3 và Quản lý REMO-XKM1 đối với các khiếu nại Cấp 2 và Cấp 1.

Bước 4: Thực hiện Giải pháp

- Nếu người khiếu nại không chấp nhận giải pháp đề xuất:
 - PGRU sẽ tiến hành tham vấn với người khiếu nại để thu thập thêm các chi tiết về vấn đề và đàm phán nhằm đạt được một giải pháp chung. Biên bản các phiên tham vấn sẽ được ghi lại trong Sổ ghi chép Khiếu nại. Nếu không thể đạt được giải pháp chung thông qua tham vấn, có thể yêu cầu sự tham gia của bên thứ ba. Bên thứ ba có thể cung cấp ý kiến hoặc hỗ trợ theo cách được tất cả các bên chấp nhận.
 - Nếu mong muốn có sự hòa giải, có thể đề nghị sự tham gia của các tổ chức học thuật hoặc tổ chức địa phương khác để đóng vai trò "trung gian chân thành" trong việc hòa giải giữa Dự án và các nhóm liên quan.
- Nếu người khiếu nại chấp nhận giải pháp đề xuất:
 - Đối với các hành động tương đối đơn giản và ngắn hạn có thể giải quyết khiếu nại, mục tiêu sẽ là thực hiện giải pháp trong vòng 20 ngày sau khi đánh giá khiếu nại.
 - Đối với các giải pháp cần thời gian dài hơn để thực hiện, hoặc đối với các trường hợp mà người khiếu nại không hài lòng hoặc cần thêm các biện pháp khắc phục, PGRU sẽ thông báo thường xuyên cho người khiếu nại về tiến độ cho đến khi giải pháp được hoàn tất.
- Thành viên PGRU sẽ thông báo cho người khiếu nại sau khi giải pháp hoặc các biện pháp khắc phục được thực hiện, và xác nhận rằng người khiếu nại hài lòng với giải pháp.



Bước 5: Kết thúc Khiếu nại và Lưu trữ Tài liệu

Theo dõi, ghi chép quá trình giải quyết khiếu nại và kết thúc khiếu nại với sự phê duyệt của Quản lý REMO-XKM1 hoặc sự phê duyệt của Giám đốc Dự án đối với khiếu nại Cấp 3. Nếu cần chú ý thêm, PGRU nên quay lại Bước 2 để đánh giá lại khiếu nại.

Tất cả thư từ liên quan đến khiếu nại phải được ghi chép trong Sổ ghi chép Khiếu nại để theo dõi, báo cáo và học hỏi. PGRU chịu trách nhiệm duy trì tất cả hồ sơ trong Sổ ghi chép Khiếu nại.

3. ĐIỂM LƯU Ý

- Cơ chế Khiếu nại chỉ chấp nhận các Khiếu nại liên quan đến các hoạt động của Dự án và tái định cư liên quan đến Dự án.
- Tất cả các hồ sơ liên quan đến Cơ chế Khiếu nại sẽ được cung cấp cho Người khiếu nại **MIỄN PHÍ** và **KHÔNG CÓ BẤT KỲ SỰ THÙ ĐỊCH NÀO**.
- Cơ chế này **KHÔNG** thay thế bất kỳ phương pháp nào về biện pháp hành chính hoặc pháp lý do Chính phủ Việt Nam cung cấp. Trong trường hợp XKM1 nhận được Khiếu nại liên quan đến Dự án thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan Nhà nước, chúng tôi sẽ chuyển những Khiếu nại này đến các đơn vị liên quan để giải quyết và đồng ý hỗ trợ Người khiếu nại theo dõi tiến độ giải quyết Khiếu nại.
- XKM1 không chịu trách nhiệm giải quyết các Khiếu nại liên quan đến tái định cư. Vai trò của XKM1 là đảm bảo rằng các Bên liên quan được biết về các Khiếu nại từ Người dân bị ảnh hưởng bởi Dự án và hỗ trợ các Bên đạt được giải pháp Khiếu nại minh bạch, công bằng và kịp thời thông qua các kênh phù hợp.

Tất cả thông tin vui lòng gửi đến:

**Mr. Nguyen Trong Lieu – Cán bộ Liên lạc Cộng
đồng**

Phone number: 096.515.1366

Email: lieuвлpc@gmail.com