

Phụ lục 1.1 - kèm Văn kiện Dự án VIE 071

(Sử dụng chung cho cả 6 tỉnh/ Tp thuộc Dự án lớn mà tỉnh/ Tp là 1 bên tham gia; dù thông tin ở một số phần là của tỉnh/ Tp khác nhưng giải pháp thực hiện là như nhau ở tất cả 6 tỉnh/ Tp)

Dự án Giảm nhẹ tính dễ bị tổn thương về Thu nhập và Sức khỏe của Người cao tuổi tại Việt Nam

KẾ HOẠCH HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN (Kế hoạch HĐTG)



Hà Nội – 03/2020

MỤC LỤC

CÁC TỪ TÓM TẮT.....	3
I. GIỚI THIỆU.....	4
1.1. Bối cảnh.....	4
1.2. Tổng quan Dự án.....	4
1.3. Mục đích và mục tiêu của Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan.....	7
1.4. Yêu cầu của Ngân hàng Thế giới (WB).....	7
II. TÓM TẮT CÁC HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐÃ ĐƯỢC THỰC HIỆN.....	9
2.1. Các cuộc thảo luận với các đối tác chính để chuẩn bị Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan.....	9
2.2. Trao đổi thông tin chính thức với đối tác ở 6 tỉnh.....	10
III. XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN.....	13
3.1. Nhóm bị ảnh hưởng bởi dự án.....	14
3.2. Các nhóm có quan tâm khác.....	14
3.3. Các cá nhân hoặc nhóm yếu thế/dễ bị tổn thương.....	15
3.4. Phân tích đối tượng đích và các bên liên quan.....	16
3.1.1. Phân tích đối tượng đích.....	16
3.1.2. Phân tích các bên liên quan chính và chiến lược kết nối.....	17
IV. CHƯƠNG TRÌNH HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN.....	20
4.1. Mục đích và thời gian thực hiện Kế hoạch huy động sự Tham gia của các bên liên quan ..	20
4.2. Mô tả phương pháp huy động sự tham gia.....	21
4.3. Đề xuất chiến lược công bố thông tin.....	23
4.4. Đề xuất chiến lược tham vấn.....	23
4.5. Đề xuất chiến lược tính đến ý kiến của các nhóm dễ bị tổn thương.....	23
4.6. Xem xét các ý kiến.....	24
V. NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM TRONG VIỆC THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN.....	24
5.1. Bố trí nguồn lực và triển khai hoạt động.....	24
5.2. Vai trò và trách nhiệm.....	25
5.3. Chức năng quản lý và trách nhiệm.....	25
VI. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.....	25
6.1. Sơ đồ Cơ chế Giải quyết Khiếu nại.....	25
6.2. Theo dõi phản hồi/khiếu nại và báo cáo.....	28
6.3. Hệ thống giải quyết khiếu nại của Ngân hàng Thế giới.....	28
VII. THEO DÕI VÀ BÁO CÁO.....	28
VIII. NGUỒN THAM KHẢO.....	29
IX. PHỤ LỤC.....	29
Phụ lục 1: Tóm tắt tham vấn với người thụ hưởng.....	29
Phụ lục 2: Hướng dẫn giải quyết khiếu nại.....	31

CÁC TỪ TÓM TẮT

CLB LTH TGN	Câu lạc bộ Liên thế hệ Tự giúp nhau
HAI	HelpAge International
HAIV	HelpAge International tại Việt Nam
HĐTG	Huy động sự tham gia của các bên liên quan
JSDF	Quỹ Phát triển Xã hội Nhật Bản
LĐTBOXH	Lao động, Thương binh và Xã hội
MTXH	Môi trường và Xã hội
NCT	Người cao tuổi
TDGS	Theo dõi và giám sát
TTYT	Trung tâm Y tế
TW	Trung Ương
TYT	Trạm Y tế
UBND	Ủy ban Nhân dân

I. GIỚI THIỆU

1.1 Bối cảnh

Báo cáo này thể hiện Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan (Kế hoạch HDTG) đã được chuẩn bị và sẽ được thực hiện bởi tổ chức HelpAge International (HAI) hợp tác với Hội Người cao tuổi (NCT) tỉnh ở 6 tỉnh tham gia thực hiện Dự án “Giảm nhẹ tính dễ bị tổn thương về Thu nhập và Sức khỏe của Người cao tuổi tại Việt Nam” (Dự án). Dự án sẽ hỗ trợ việc xây dựng mô hình Phát triển dựa vào cộng đồng có tên là Câu lạc bộ Liên Thế hệ Tự giúp nhau (CLB LTH TGN) tại khoảng 180 cộng đồng ở 6 tỉnh,¹ tại 3 vùng có tình hình kinh tế - xã hội và cấu trúc dân số người cao tuổi rất khác nhau. Đó là 6 tỉnh: Hòa Bình và Thanh Hóa ở miền Bắc, Quảng Bình và Đà Nẵng ở ven biển miền Trung, Khánh Hòa và Ninh Thuận ở khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ. Thời gian thực hiện Dự án dự kiến từ tháng 12/2020 đến hết 11/2024 với ngân sách khoảng 2.750.000 đô la Mỹ (mỗi tỉnh khoảng 458.333 đô la Mỹ). Được đánh giá là một mô hình dựa vào cộng đồng bền vững và có nhiều mảng hoạt động, CLB LTH TGN là tổ chức xã hội tự nguyện tại cộng đồng, được thành lập nhằm đáp ứng hiệu quả nhu cầu thích ứng với già hóa dân số nhanh ở Việt Nam – một quốc gia có thu nhập trung bình thấp, thông qua giảm tính dễ bị tổn thương về thu nhập và sức khỏe của NCT ở địa bàn Dự án.

1.2 Tổng quan Dự án

Nhằm giảm tính dễ bị tổn thương về thu nhập và sức khỏe của NCT, Mục tiêu Phát triển của Dự án là nhằm tăng cường sự tham gia của NCT trong các hoạt động tăng thu nhập và sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chăm sóc xã hội dựa vào cộng đồng, ở các cộng đồng được lựa chọn thuộc địa bàn Dự án. Dự án chủ yếu bao gồm 4 hợp phần sau:

(i) Hợp phần 1: Thành lập và nâng cao năng lực cho các CLB LTH TGN

Hợp phần này gồm các hoạt động liên quan đến thành lập các CLB LTH TGN mới và nâng cao năng lực thường xuyên cho các CLB LTH TGN, Hội NCT địa phương và cán bộ y tế địa phương (ở những hoạt động phù hợp). Ví dụ về các hoạt động này bao gồm các cuộc họp định hướng Dự án, xây dựng quy chế hoạt động của CLB, thành lập CLB, hỗ trợ kỹ thuật và nâng cao năng lực, in ấn tài liệu tập huấn, các hoạt động tập huấn ban đầu, họp sơ kết và tập huấn bổ sung, các chuyến hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên, CLB tổ chức sinh hoạt và hoạt động hàng tháng, và cung cấp các khoản hỗ trợ nhỏ hàng tháng (khoảng 15 đô la Mỹ) cho CLB LTH TGN để trang trải chi phí hoạt động cơ bản và chi phí họp hàng tháng trong 1-2 năm đầu.

(ii) Hợp phần 2: Đảm bảo thu nhập

Hợp phần này tập trung vào việc tăng cường sinh kế cho NCT thông qua tiếp cận vốn vay từ Quỹ vốn vay tăng thu nhập quay vòng của CLB LTH TGN. Hợp phần này sẽ bao gồm những khoản hỗ trợ cho CLB để thành lập Quỹ vốn vay tăng thu nhập quay vòng do CLB tự quản lý; tập huấn về các hoạt động tăng thu nhập thân thiện với môi trường, NCT và người nghèo; tập huấn/truyền thông của CLB cho thành viên (cả những thành viên không vay vốn) về các kỹ thuật và mô hình tăng thu nhập phù hợp; thành lập các nhóm tăng thu nhập để chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm lẫn nhau; hỗ

¹ Đây là dự án tổng thể cho 6 tỉnh. Dự án tại tỉnh chỉ có 30 cộng đồng, tương ứng với 30 CLB sẽ được thành lập.

trợ tiếp cận với các chế độ chính sách liên quan đến an sinh thu nhập (VD: trợ cấp dành cho NCT, trợ cấp khuyết tật và trợ cấp cho người có công...); CLB cũng sẽ xây dựng và duy trì các Quỹ ở cấp CLB, (với nguồn thu từ lãi vốn vay, phí thành viên, và vận động nguồn lực tại địa phương) nhằm giúp cho các thành viên CLB và cộng đồng khi khó khăn, hoạn nạn.

Hầu hết ngân sách của hợp phần này sẽ được phân bổ cho Quỹ Tăng thu nhập quay vòng. Chi tiết về hoạt động của quỹ, bao gồm các tiêu chí lựa chọn người hưởng lợi, hướng dẫn về quản lý quỹ, số tiền cho vay, thời hạn cho vay, chiến lược thoái lui sau Dự án... sẽ được mô tả trong Sổ tay hướng dẫn hoạt động Dự án cũng như trong Sổ tay hướng dẫn về Quỹ vốn vay tăng thu nhập quay vòng của CLB. Dự kiến khoảng 40- 50% thành viên CLB LTH TGN (20-30 người) sẽ tham gia vay vốn từ Quỹ này của CLB. Số tiền cho vay dự kiến trung bình khoảng 250 đô la Mỹ/món vay, được hoàn trả trong vòng 12 hoặc 18 tháng và có lãi suất là 1%/tháng (một phần trăm). Các hoạt động tăng thu nhập được Quỹ hỗ trợ cho vay vốn thường là chăn nuôi quy mô nhỏ (nuôi gà, vịt, cá, dê, bò cày, thỏ và lợn,...), nông nghiệp (trồng rau màu, trái cây,...) hoặc kinh doanh nhỏ. Các hoạt động tập huấn về các kỹ thuật và mô hình tăng thu nhập thân thiện với môi trường và NCT cũng sẽ được tổ chức cho các thành viên vay vốn cũng như những thành viên khác trong cộng đồng. Bên cạnh đó, Hội NCT các địa phương cũng sẽ kết nối CLB với khuyến nông địa phương để CLB được hỗ trợ kỹ thuật thêm với các nội dung phù hợp.

Quỹ Vốn vay tăng thu nhập quay vòng là chìa khóa cho sự bền vững của mô hình CLB LTH TGN: 50% tiền lãi cho vay hàng tháng của quỹ (1%) sẽ được sử dụng để nhập vào nguồn quỹ tăng thu nhập của CLB (để tăng nguồn Quỹ, cũng như chi trả cho các rủi ro do không hoàn trả được – nếu có) và 50% còn lại sẽ được sử dụng nhằm trang trải các chi phí vận hành và các hoạt động của CLB (có thể thay thế hoàn toàn các khoản hỗ trợ của Dự án cho CLB sau 1-2 năm đầu, nhằm đảm bảo tính bền vững sau Dự án). Để tăng cường tính đồng sở hữu và bền vững, địa phương được yêu cầu đóng góp cho nguồn vốn quay vòng một khoản tiền tương ứng 15 triệu đồng/CLB LTH TGN.

(iii) Hợp phần 3: Chăm sóc sức khỏe và chăm sóc xã hội dựa vào cộng đồng

Hợp phần này tập trung vào việc tăng cường mối liên kết/hợp tác giữa các hoạt động chăm sóc sức khỏe ở cộng đồng của CLB LTH TGN với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu chính quy nhằm tăng cường mảng chăm sóc sức khỏe của CLB cũng như cải thiện sự tiếp cận của NCT đối với chăm sóc sức khỏe ban đầu (nhất là các bệnh không lây nhiễm), giúp cải thiện khả năng tự chăm sóc sức khỏe ở NCT. Hợp phần này cũng huy động việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ chăm sóc dài hạn – chăm sóc xã hội – chăm sóc tại nhà và tại cộng đồng cho NCT – đang là một vấn đề nổi lên trong xã hội già hóa, cần được quan tâm đúng mức. Hoạt động sẽ bao gồm các lớp tập huấn về chăm sóc sức khỏe và chăm sóc xã hội, các buổi truyền thông nâng cao nhận thức về sức khỏe hàng quý tại các buổi sinh hoạt CLB (do cán bộ trạm y tế xã hoặc thành viên câu lạc bộ đã được tập huấn cung cấp). Nội dung truyền thông sẽ về phòng chống bệnh tật, quản lý các bệnh mạn tính, dinh dưỡng hợp lý và các vấn đề sức khỏe khác liên quan đến NCT; nâng cao sức khỏe thông qua luyện tập thể dục thể thao và tham gia văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao do CLB LTH TGN tổ chức nhằm huy động lối sống lành mạnh và năng động; các chiến dịch nâng cao nhận thức về sức khỏe cộng đồng; giám sát sức khỏe cơ bản hàng tháng (như đo chỉ số khối cơ thể, huyết áp, lượng đường máu) thông qua việc phối hợp

với trạm y tế xã trên địa bàn; tổ chức khám sức khỏe phối hợp với trung tâm y tế huyện và/hoặc trạm y tế xã để khám toàn diện hơn - định kỳ nửa năm một lần; huy động sự tiếp cận của các thành viên CLB LTH TGN với các quyền lợi bảo hiểm y tế (BHYT) mà họ được hưởng và thông tin cho họ cách sử dụng BHYT; xây dựng tài liệu tập huấn và hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên về mảng hoạt động sức khỏe cho CLB và địa phương; *Hợp tham vấn và lập kế hoạch hàng năm với y tế địa phương*, với sự tham gia của Hội NCT cơ sở và đại diện các Ban Chủ nhiệm CLB. Hợp phần này cũng bao gồm hoạt động tuyển chọn và quản lý tình nguyện viên (TNV) chăm sóc tại nhà của CLB (nguồn TNV chủ yếu lấy từ chính các thành viên của CLB LTH TGN). Đối tượng được giúp đỡ/chăm sóc tại nhà là những người khó khăn, cần sự chăm sóc/giúp đỡ, mà phần lớn là người chỉ có thể sinh hoạt tại nhà, cần hỗ trợ trong các hoạt động sống cơ bản hàng ngày và hoạt động sinh hoạt cơ bản hàng ngày. Dựa vào nhu cầu của người được chăm sóc, dịch vụ chăm sóc tại nhà của TNV và CLB có thể bao gồm (i) chăm sóc xã hội (chia sẻ thông tin, bầu bạn,...), (ii) chăm sóc cá nhân (dọn dẹp nhà cửa, chuẩn bị thức ăn, giúp ăn uống, vệ sinh cá nhân,...), (iii) chăm sóc y tế (theo dõi tình hình sức khỏe tổng quát, mua và quản lý thuốc, phục hồi chức năng đơn giản, nhất là các phương pháp cổ truyền sử dụng những cây thuốc có sẵn ở địa phương hay các dụng cụ phục hồi chức năng đơn giản có thể tự làm hoặc mua tại địa phương...). Đối với việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ y tế tại nhà, TNV chăm sóc tại nhà sẽ được hỗ trợ bởi nhân viên y tế địa phương (thường là nhân viên y tế ở trạm y tế xã, nhân viên y tế thôn/bản, hoặc các y tá, bác sỹ đã nghỉ hưu); và (iv) hỗ trợ cuộc sống như giúp sửa sang nhà cửa, làm vườn, hỗ trợ tiền, hiện vật, lương thực, thực phẩm và những nhu yếu phẩm cơ bản khác, cũng như hỗ trợ người được chăm sóc tiếp cận với quyền lợi liên quan.

(iv) Hợp phần 4: Quản lý và Điều hành Dự án, Giám sát và Đánh giá, và Chia sẻ Kiến thức

- **Quản lý và điều hành dự án:** Tiểu hợp phần này sẽ bao gồm các chi phí liên quan đến quản lý và điều hành dự án, bao gồm việc quản lý dự án của HAI và các đối tác địa phương, kiểm toán bắt buộc hàng năm và báo cáo dự án. Hoạt động quản lý dự án cũng sẽ bao gồm các hoạt động liên quan đến việc đảm bảo tuân thủ các yêu cầu bảo vệ của Ngân hàng Thế giới cũng như các hướng dẫn báo cáo dự án và quản lý tài chính khác. Dự án cũng sẽ tổ chức Lễ ra mắt Dự án tại Hà Nội.
- **Giám sát và đánh giá:** Tiểu hợp phần này sẽ bao gồm các chi phí liên quan đến theo dõi-giám sát và đánh giá dự án. Tất cả các hoạt động giám sát và đánh giá sẽ được thực hiện theo phương pháp có sự tham gia nhằm đưa tiếng nói, mối quan tâm của đối tượng hưởng lợi và giúp tạo ra một vòng phản hồi từ việc phát hiện đến quá trình thực hiện can thiệp, tất cả nhằm đáp ứng nhu cầu của đối tượng hưởng lợi từ Dự án. Các hoạt động giám sát và đánh giá chính sẽ bao gồm việc xây dựng kế hoạch làm việc có sự tham gia hàng năm, giám sát thường xuyên, đánh giá đầu kỳ, đánh giá dự án có sự tham gia hàng năm (bao gồm cả ở cơ sở) và đánh giá giữa kỳ và cuối kỳ do chuyên gia đánh giá bên ngoài thực hiện..
- **Chia sẻ kiến thức:** Tiểu hợp phần này bao gồm các chi phí liên quan đến việc chia sẻ kiến thức về mô hình CLB LTH TGN, bao gồm việc xây dựng tài liệu (video, sách nhỏ) về mô hình Dự án và giới thiệu mô hình trên Website của HAI để chia sẻ rộng rãi tài liệu và bài học kinh nghiệm của Dự án ở các địa bàn Dự án và toàn quốc, cùng với các hoạt động đi thăm mô hình, hỗ trợ nhân rộng CLB LTH TGN của Dự án thông qua giới thiệu mô hình, hỗ trợ kỹ thuật và tập huấn cho các CLB ngoài địa bàn Dự án; Hội nghị sơ, tổng kết Dự án.

1.3 Mục đích và mục tiêu của Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan

Mục tiêu của kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan là nhằm trình bày cách thức, phương pháp huy động và kết nối sự tham gia của các bên liên quan – một hoạt động sẽ được thực hiện xuyên suốt trong quá trình Dự án. Kế hoạch cũng sẽ nêu rõ trách nhiệm và vai trò của HAI và Hội NCT các cấp nhằm kết nối hiệu quả. Nói cách khác, kế hoạch sẽ cung cấp một hướng tiếp cận phù hợp để đảm bảo các bên liên quan được tham vấn và chia sẻ thông tin đầy đủ. Những điều này được kì vọng sẽ tạo ra một môi trường thấu hiểu lẫn nhau nơi mà những người ảnh hưởng bởi Dự án và các bên quan tâm đến Dự án sẽ tham gia một cách chủ động, kết nối kịp thời, và mỗi nhóm sẽ có cơ hội để nói lên ý kiến và quan tâm của mình. Các mục tiêu cụ thể của Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan của Dự án là nhằm:

- Cung cấp thông tin thường xuyên về Dự án cho các bên liên quan;
- Kịp thời cung cấp thông tin phù hợp trước và trong quá trình thực hiện Dự án để tăng khả năng tham gia vào Dự án và xác định các phương pháp hiệu quả để giảm thiểu rủi ro;
- Khuyến khích sự tham gia bình đẳng của các nhóm bị tác động trong quá trình tham vấn Dự án;
- Lấy ý kiến đóng góp công khai về quá trình thực hiện Dự án và phương pháp giảm rủi ro;
- Điều phối việc trao đổi cởi mở, thường xuyên và tham vấn giữa các bên liên quan;
- Công khai thông tin về tác động của Dự án và đề xuất phương án giảm rủi ro.

Quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan là một quá trình liên tục trong suốt vòng đời Dự án, bao gồm các cuộc họp, tham vấn định kì được lên kế hoạch. Thông tin về các thay đổi lớn trong kế hoạch Dự án và các kết quả chính của Dự án cũng sẽ được công bố nếu cần thiết.

Quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan gồm 2 phần chính:

- (i) Cung cấp thông tin sớm và thường xuyên về Dự án đến các bên liên quan;
- (ii) Đưa ra một hệ thống khiếu nại để tiếp nhận những phản nàn, khiếu nại trong quá trình thực hiện Dự án.

Tổng quan lại, Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan gồm những hoạt động sau: i) xác định và phân tích các bên liên quan; (ii) lập kế hoạch cho các hoạt động huy động sự tham gia, cơ chế giao tiếp hiệu quả trong tham vấn và công bố thông tin; (iii) tạo ra các cơ chế quyết định có sự tham gia; (iv) xác định vai trò và trách nhiệm của những bên khác nhau trong việc thực hiện Kế hoạch; và (v) cơ chế khiếu nại.

1.4 Yêu cầu của Ngân hàng Thế giới (WB)

Tiêu chuẩn số 10 về Môi trường và Xã hội “Huy động sự tham gia của các bên liên quan và công bố thông tin” trong Khung tiêu chuẩn về Môi trường và xã hội (Khung MTXH) của Ngân hàng Thế giới đã nêu “tầm quan trọng của việc huy động sự tham gia một cách cởi mở và minh bạch giữa nhà tài trợ và các bên liên quan của Dự án là một phần quan trọng của tiêu chuẩn thực hành tốt của quốc tế” (Ngân hàng Thế giới, 2017: 97). Những yêu cầu trong phần Tiêu chuẩn 10 được nêu ra dưới đây:

- Bên thực hiện Dự án sẽ kết nối với các bên liên quan trong suốt vòng đời Dự án và sớm nhất có thể trong quá trình xây dựng Dự án. Bên thực hiện Dự án cần dành một khung thời gian phù hợp để các bên liên quan có thể tham vấn về thiết kế của Dự án. Bản chất, phạm vi và tần suất kết nối với các bên liên quan sẽ tương ứng với bản

chất và phạm vi của Dự án cũng như các nguy cơ và tác động của dự án.

- Bên thực hiện Dự án sẽ huy động sự tham gia/kết nối với các bên liên quan một cách hiệu quả trong các cuộc tham vấn. Bên thực hiện Dự án sẽ cung cấp thông tin về Dự án cho các bên liên quan kịp thời, phù hợp, dễ hiểu và dễ tiếp cận, và tham vấn họ theo cách phù hợp với văn hóa địa phương, không chi phối, can thiệp, ép buộc, phân biệt đối xử và bị đe dọa.
- Quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan gồm các giai đoạn sau, như được nêu ra trong Tiêu chuẩn này: i) xác định và phân tích các bên liên quan; ii) Lập kế hoạch hoạt động huy động sự tham gia, tạo kênh giao tiếp hiệu quả trong tham vấn và công bố thông tin; iii) công bố thông tin; iv) tham vấn với các bên liên quan; v) cơ chế khiếu nại và phản hồi khiếu nại; và vi) báo cáo với các bên liên quan.
- Bên thực hiện Dự án sẽ duy trì và công bố, như một phần của hoạt động đánh giá môi trường và xã hội, một báo cáo về kết quả của quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan, bao gồm mô tả các bên liên quan đã được tham vấn như thế nào, tóm tắt những phản hồi đã nhận được và giải thích ngắn gọn về việc các phản hồi đó được xử lý như thế nào, hoặc nếu không được xử lý thì lý do là gì (Ngân hàng Thế giới, 2017: 98).

Tiêu chuẩn 10: Huy động sự Tham gia của các bên liên quan và Công bố thông tin

Bên thực hiện Dự án và nhóm thực hiện ở Ngân hàng Thế giới nhận thức được tầm quan trọng của việc huy động sự tham gia của các bên liên quan, cộng đồng được hưởng lợi và nhóm chịu tác động của Dự án trong suốt quá trình Dự án. Trong giai đoạn phát triển ý tưởng Dự án gửi cho Quỹ Phát triển Xã hội Nhật Bản (JSDF), HAI đã thực hiện một số cuộc tham vấn với những người hưởng lợi tiềm năng để xác định nhu cầu chưa được đáp ứng của mô hình CLB LTH TGN. Nhóm làm việc ở Ngân hàng Thế giới cũng tham gia cùng HAI trong các chuyến thực địa để hiểu hơn về nhu cầu của người hưởng lợi. Những chuyến tham vấn này đã cho thấy nhu cầu của sự hợp tác chặt chẽ hơn giữa dịch vụ y tế và hỗ trợ xã hội với những tổ chức dựa vào cộng đồng cho NCT. Kết quả tham vấn cũng cho thấy mô hình CLB hiện nay chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho NCT có bệnh mạn tính hay bệnh tật cuối đời, hoặc NCT cần các dịch vụ phục hồi chức năng để có thể phục hồi lại sức khỏe thể chất và tinh thần sau khi bị bệnh. Các cuộc tham vấn đã xác nhận nhu cầu về sinh kế của NCT cũng như những lợi ích mà các hoạt động sinh kế của CLB LTH TGN đã mang lại cho NCT và người chăm sóc trong gia đình của họ.

HAI đã chuẩn bị và thực hiện một kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan (Kế hoạch TĐTĐG) toàn diện theo đúng bản chất và quy mô Dự án, có tính đến nguy cơ và tác động. Kế hoạch TĐTĐG có đưa vào tất cả các bên chịu tác động của dự án bao gồm HAI, Ngân hàng Thế giới và Cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA), Hội NCT các cấp, TYT xã, và đặc biệt các cộng đồng và CLB đích. Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan cũng bao gồm các bên liên quan khác như chính quyền địa phương, lãnh đạo cộng đồng (trưởng thôn và cán bộ khác), Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Hội Chữ thập đỏ, Mặt trận Tổ quốc, và truyền thông địa phương.

Bên thực hiện Dự án cung cấp cho các bên liên quan, bao gồm người hưởng lợi tiềm năng từ các nhóm dễ bị tổn thương, các thông tin liên quan một cách kịp thời, dễ hiểu và dễ tiếp cận, và tham vấn họ trên tinh thần phù hợp với văn hóa địa phương, không chi phối, can thiệp, ép buộc, phân biệt đối xử và bị đe dọa. Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan bao gồm các điều khoản để thiết lập một cơ chế khiếu nại. Bên thực hiện Dự án sử dụng cơ chế khiếu nại để tăng tính minh bạch và trách nhiệm giải trình và trao quyền cho hộ gia đình nói lên những

tâm tư, phàn nàn, lo lắng, câu hỏi, các vấn đề khác để tăng nhận thức về các vấn đề liên quan đến Dự án và quyền lợi của họ. Cơ chế khiếu nại cho phép thiết lập cơ chế phản hồi, trao đổi giữa cộng đồng hưởng lợi và bên thực hiện Dự án. Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan đã được chuẩn bị và sẽ được công bố sớm nhất có thể và trước khi thẩm định dự án. Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan cùng với các công cụ khác về xã hội và môi trường, phải được tham vấn và công bố theo yêu cầu của Tiêu chuẩn 10 và là các tài liệu sẽ được cập nhật thường xuyên trong quá trình thực hiện Dự án.

II. TÓM TẮT CÁC HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐÃ ĐƯỢC THỰC HIỆN

2.1. Các cuộc thảo luận với các đối tác chính để chuẩn bị Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan

Trong quá trình chuẩn bị Kế hoạch Huy động sự tham gia của các bên liên quan, HAI đã thực hiện một số cuộc thảo luận với các bên liên quan, bao gồm với nhóm Ngân hàng Thế giới tại Hà Nội và với TW Hội NCT ở cấp quốc gia để thống nhất cách tiếp cận của Dự án, ưu tiên và vai trò của từng bên, lựa chọn địa bàn Dự án ban đầu. HAI cũng thực hiện tham vấn trực tiếp với 6 tỉnh hội NCT tại Hòa Bình, Thanh Hóa, Quảng Bình, Đà Nẵng, Khánh Hòa, và Ninh Thuận, cũng như gián tiếp (qua điện thoại và email) với cấp TW và 6 tỉnh hội NCT. Ở một số tỉnh, HAI cũng thực hiện tham vấn với Sở LĐTBXH và Sở Y tế như tại Ninh Thuận, Khánh Hòa và Hòa Bình. Các cuộc tham vấn tập trung vào tính khả thi của việc triển khai mô hình CLB LTH TGN, sự hợp tác có hệ thống với các đơn vị cung cấp dịch vụ công của chính phủ (dịch vụ y tế, dịch vụ xã hội, khác, ...), mối quan tâm đến việc tham gia vào Dự án, yêu cầu đối ứng cho hoạt động Quỹ vốn vay tăng thu nhập, và các cơ chế thích hợp để trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản Dự án gửi Ngân hàng Thế giới/Quỹ Phát triển Xã hội Nhật Bản. Một số cuộc tham vấn trực tiếp với người hưởng lợi cũng được thực hiện để đánh giá nhu cầu của NCT về dự án.

Bảng 1: Kết quả sơ bộ các cuộc thảo luận với các bên liên quan chính

Địa điểm	Ngày	Người tham dự	Kết luận chính
Văn phòng TW Hội NCT Việt Nam (TW Hội)	06/08/2018	- TW Hội: 5 - HAI (cả văn phòng khu vực và văn phòng quốc gia): 2	- Nhu cầu thành lập CLB LTHTGN tại nhiều địa phương - Tầm quan trọng của việc tự quản lý quỹ vốn vay của CLB LTH TGN - Nhu cầu tăng cường kết nối với ngành y tế - Hoàn toàn ủng hộ Dự án

Văn phòng Ngân hàng Thế giới ở Hà Nội	07/12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Ngân hàng Thế giới: 3 (1 trong nhóm y tế & 2 trong nhóm an sinh xã hội) - HAI: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Các tiêu chí lựa chọn địa bàn Dự án - Tầm quan trọng của việc có cả chăm sóc y tế và chăm sóc xã hội, bên cạnh sinh kế - Cá nhân và cộng đồng nên được trao quyền - Vai trò của TW Hội NCT trong vận động chính sách và ủng hộ Hội NCT ở địa phương trong quá trình xây dựng và thực hiện Dự án
---------------------------------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2. Trao đổi thông tin chính thức với đối tác ở 6 tỉnh

Trong năm 2019 và đầu năm 2020, HAI đã có những trao đổi và cuộc gặp chính thức với Hội NCT ở 6 tỉnh và thành phố. Mục tiêu của các cuộc gặp là để giới thiệu với Hội NCT tỉnh ở 6 tỉnh/TP được lựa chọn về nội dung chi tiết của Dự án Ngân hàng Thế giới – Quỹ Phát triển Xã hội Nhật Bản, tìm hiểu sự quan tâm của các tỉnh hội về việc tham gia Dự án và nếu các tỉnh quan tâm, thì thảo luận về cơ chế làm việc, trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản Dự án. Vui lòng xem chi tiết về các cuộc gặp với các bên liên quan dưới đây.

Địa điểm	Ngày	Người tham gia	Các điểm chính
Phan Rang, Ninh Thuận	05/05/019	<ul style="list-style-type: none"> - Ninh Thuận: 3 (1 từ tỉnh Hội, 1 từ Sở LĐTBXH và 1 từ Sở Y tế) - HAI: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTHTGN và các hoạt động Dự án - Có quan tâm đến việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Vai trò và sự ủng hộ của Sở LĐTBXH và Sở Y tế - Cơ chế làm việc, trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản Dự án
Phan Rang, Ninh Thuận	05/05/019	<ul style="list-style-type: none"> - Ninh Thuận: 10 (5 NCT, 2 đại diện chính quyền địa phương, 3 Hội NCT các cấp tỉnh, huyện, xã) - HAI: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Tình hình Già hóa dân số và nhu cầu của NCT - Quan tâm đến mô hình CLB LTH TGN - Yêu cầu đối ứng vốn vay - Cách đo lường để đảm bảo hiệu quả công việc

Nha Trang, Khánh Hòa	06/05/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Khánh Hòa: 7 (4 từ tỉnh Hội, 2 từ Sở LĐTBXH và 1 từ Sở Y tế) - HAI: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTH TGN và các hoạt động dự án - Có quan tâm đến việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Vai trò và sự ủng hộ của Sở LĐTBXH và Sở Y tế - Cơ chế làm việc, trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản dự án Quỹ phát triển xã hội Nhật Bản - Sự cần thiết phải có CLB LTH TGN để khóa lấp khoảng trống giữa chăm sóc y tế và xã hội
Nha Trang, Khánh Hòa	15/10/2019	<ul style="list-style-type: none"> - NCT và người trung tuổi: 60 - HAI: 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Xếp hạng nhu cầu - Giải pháp để CLB LTH TGN thành công
Hòa Bình	13/05/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Hòa Bình: 5 (2 từ tỉnh Hội, 1 từ Sở LĐTBXH và 1 từ Sở Y tế) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTHTGN và các hoạt động Dự án - Có quan tâm đến việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Vai trò và sự ủng hộ của Sở LĐTBXH và Sở Y tế - Cơ chế làm việc, trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản Dự án - Sự cần thiết phải có CLB LTH TGN để khóa lấp khoảng trống giữa chăm sóc y tế và xã hội
Hòa Bình	13/05/2019	<ul style="list-style-type: none"> - 49 NCT và người trung tuổi 	<ul style="list-style-type: none"> - Quan tâm đến mô hình CLB LTH TGN và lợi ích của mô hình - Cách thức để cải thiện mô hình CLB LTH TGN - Nhu cầu và kì vọng của NCT đối với các nhà cung cấp dịch vụ công - Khả năng hợp tác giữa CLB LTH TGN và ngành LĐTBXH và Y tế

Thanh Hóa	07/04/2019	- Hội NCT Thanh Hóa: 4	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTHTGN và các hoạt động dự án - Có quan tâm đến việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Vai trò và sự ủng hộ của Sở LĐTBXH và Sở Y tế - Cơ chế làm việc, trao đổi thông tin và điều phối trong quá trình xây dựng văn bản dự án Quỹ phát triển xã hội Nhật Bản - Sự cần thiết phải có CLB LTH TGN để khóa lấp khoảng trống giữa chăm sóc y tế và xã hội
Thanh Hóa	06/04/2019	- 60 NCT và người sắp cao tuổi	<ul style="list-style-type: none"> - Quan tâm đến mô hình CLB LTHTGN và lợi ích của mô hình - Cách để cải thiện mô hình CLB LTH TGN - Nhu cầu và kì vọng của NCT đối với nhà cung cấp dịch vụ công của Chính phủ - Khả năng hợp tác giữa CLB LTH TGN và Sở LĐTBXH và Sở Y tế
Đà Nẵng	03/2019 & 11/09/2019	- Ban Đại diện Hội NCT TP Đà Nẵng: 2 lãnh đạo	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTHTGN và các hoạt động Dự án - Có quan tâm việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Sự cần thiết phải có CLB LTH TGN để lấp khoảng trống giữa chăm sóc y tế và xã hội - Tầm quan trọng của việc phối hợp giữa Sở LĐTBXH, Sở Y tế và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Quảng Bình	Tháng 03 – Tháng 10 năm 2019 13/01/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Trao đổi email và điện thoại với Trưởng ban Đại diện Hội NCT Quảng Bình - Tham vấn trực tiếp với 2 lãnh đạo Ban Đại diện Hội NCT Quảng Bình (Trưởng ban và phó trưởng ban) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mô hình CLB LTHTGN và các hoạt động dự án - Có quan tâm đến việc tham gia Dự án - Đáp ứng yêu cầu về đối ứng cho hoạt động quỹ vốn vay - Sự cần thiết phải có CLB LTH TGN để nối liền khoảng trống giữa chăm sóc y tế và xã hội - Tầm quan trọng của việc phối hợp giữa Sở LĐTBXH, Sở Y tế và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch
------------	------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

III. XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN

Bước đầu của quá trình huy động sự tham gia của các bên liên quan là xác định những bên liên quan chính để tham vấn và kết nối. Các bên liên quan có thể là cá nhân hoặc nhóm những người bị ảnh hưởng hoặc có vẻ như sẽ bị ảnh hưởng bởi dự án và những người có thể có quan tâm đến dự án. Cụm từ “Các bên bị ảnh hưởng bởi dự án” bao gồm “những người có khả năng bị ảnh hưởng bởi dự án do những tác động thực tế hoặc nguy cơ có thể xảy ra đối với môi trường vật lý, sức khỏe, sự an toàn, hành vi văn hóa, đời sống và sinh kế của họ. Những bên liên quan này có thể bao gồm cá nhân hoặc nhóm, trong đó có cộng đồng địa phương” (Khung MTXH, Ngân hàng Thế giới, 2018). Cụm từ “những bên có quan tâm khác” (OIPs) muốn nói đến “cá nhân, nhóm, hoặc tổ chức có quan tâm đến dự án có thể bởi vì địa bàn của dự án, đặc tính, tác động của nó hoặc các vấn đề liên quan đến quyền lợi chung. Ví dụ: những bên này bao gồm nhà lập chính sách, cán bộ chính quyền, khối tư nhân, lãnh đạo cộng đồng, các tổ chức cộng đồng, các tổ chức xã hội dân sự khác và các nhóm văn hóa” (Khung MTXH, Ngân hàng Thế giới, 2018).

Danh sách các bên liên quan ban đầu được xây dựng dựa trên một số cuộc họp liên quan với TW Hội và nhóm xây dựng Dự án ở HAI. Các buổi tham vấn với các bên liên quan sẽ không bị chỉ đạo trước, bị ngăn cản, và được thực hiện đúng thời hạn, hợp bối cảnh và văn hóa địa phương, thông tin đầy đủ, dễ tiếp cận và dễ hiểu. Nó đòi hỏi sự tương tác giữa các nhóm đã được xác định với nhau và cung cấp cho các bên liên quan cơ hội được đưa ra những quan ngại và quan điểm của mình, đồng thời đảm bảo các thông tin này được sử dụng để đưa ra quyết định về dự án.

Phân tích các bên liên quan là quá trình xuyên suốt, có thể thay đổi nếu có bên liên quan mới tham gia vào dự án. Thảo luận của Hội NCT với các bên liên quan trong quá trình thiết kế dự án đã xác định một vài nhóm đối tượng bị ảnh hưởng ở các cộng đồng đích mà sẽ được tiếp cận trong giai đoạn sau của dự án. NCT, phụ nữ và người dân tộc thiểu số, rất nhiều người trong số họ là người nghèo, cận nghèo và thuộc các nhóm yếu thế khác, sẽ là những đối tượng hưởng lợi chính cũng như là người thực hiện các can thiệp của dự án tại cộng đồng.

Sau khi việc lựa chọn địa bàn tham gia Dự án được xác định một cách chính thức, thì danh sách các cộng đồng bị ảnh hưởng và danh sách các bên liên quan sẽ được đưa ra. Xác định các địa bàn đích sẽ được thực hiện thông qua đánh giá nhu cầu và sắp xếp ưu tiên cho nhu

cầu của các bên liên quan, chú ý đặc biệt đến những nhóm bên dễ bị tổn thương.

Trong dự án này, các nhóm và cộng đồng bị ảnh hưởng được mô tả dưới đây.

3.1. Nhóm bị ảnh hưởng bởi dự án

- **Phụ nữ:** Dự án nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống cho phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ cao tuổi ở các cộng đồng Dự án. Mô hình CLB LTH TGN trong dự án hướng đến 65-75% thành viên CLB là phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ cao tuổi. Dự án này sẽ không chỉ cung cấp các dịch vụ xã hội, kinh tế, y tế, chăm sóc, và hỗ trợ pháp lý cho phụ nữ, mà còn đưa phụ nữ thành nhóm nòng cốt trong việc ra quyết định, quản lý và thực hiện tất cả can thiệp của Dự án ở tại cộng đồng.
- **NCT (từ 60 tuổi trở lên):** Dự án này nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống của NCT ở 180² cộng đồng đích thông qua hoạt động của CLB LTH TGN. CLB LTH TGN trong dự án nhằm đến 65-75% thành viên CLB là NCT, là những người đóng vai trò chủ chốt và nhận những hỗ trợ về xã hội, kinh tế, y tế, chăm sóc, và pháp lý từ dự án. Thêm vào đó, nhiều NCT, đặc biệt là những người khuyết tật sẽ được hưởng lợi nhiều từ các hoạt động của CLB LTH TGN. Giống như đối với nhóm phụ nữ, NCT cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong quá trình ra quyết định, quản lý và thực hiện tất cả can thiệp của Dự án ở tại cộng đồng.
- **Người dân tộc thiểu số:** Ở những vùng có người dân tộc thiểu số, người dân tộc thiểu số sẽ được hưởng lợi từ các dịch vụ xã hội, kinh tế, y tế, chăm sóc, tự giúp nhau và pháp lý do CLB LTH TGN cung cấp. Cũng như nhóm phụ nữ và NCT, người dân tộc thiểu số cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong quá trình ra quyết định, quản lý và thực hiện tất cả can thiệp của Dự án ở tại cộng đồng.
- **Thành viên cộng đồng:** CLB LTH TGN sẽ có rất nhiều hoạt động mang lại lợi ích cho toàn bộ cộng đồng Dự án như: xã hội và văn hóa, thể dục, thể thao tại cộng đồng, sinh kế, y tế, chăm sóc, quyền và lợi ích, tự giúp nhau và quỹ phát triển xã hội.
- **Hội NCT ở các cấp:** Hội sẽ được hưởng lợi từ các lớp tập huấn của Dự án cũng như các hoạt động nâng cao năng lực thường xuyên liên quan đến mô hình CLB LTH TGN. Các mô hình CLB LTH TGN của Dự án sẽ giúp Hội NCT thực hiện nhiệm vụ của mình trong Quyết định 1533 của Thủ tướng Chính phủ về nhân rộng mô hình CLB LTH TGN, cũng như các ưu tiên của Hội trong việc chăm sóc và phát huy vai trò của NCT tại cộng đồng địa phương.

3.2. Các nhóm quan tâm khác

- Trạm Y tế xã (cán bộ y tế của trạm)/người cung cấp dịch vụ tại các xã/phường được lựa chọn: nhóm này được hưởng lợi từ việc tăng cường phối hợp với cộng đồng (tập huấn, thông tin, hợp tác). Trạm Y tế xã sẽ hỗ trợ CLB LTH TGN và Hội NCT địa phương trong hoạt động nâng cao nhận thức/truyền thông về sức khỏe, sàng lọc, kiểm tra sức khỏe và dịch vụ chăm sóc tại nhà cho những thành viên cộng đồng có nhu cầu ở 180 cộng đồng Dự án ở 6 tỉnh.
- Cơ quan bảo hiểm y tế (BHYT): sẽ hưởng lợi từ việc thành viên cộng đồng mua BHYT, thông qua các hoạt động truyền thông về BHYT ở 180 cộng đồng đích.
- Ngành LĐTBXH địa phương: Với vai trò là cơ quan nhà nước phụ trách vấn đề NCT và có

² 180 cộng đồng là dự án lớn cho 6 tỉnh. Mỗi tỉnh 30 cộng đồng, tương ứng với 30 CLB

vai trò trong việc nhân rộng mô hình CLB LTH TGN, ngành LĐTBXH sẽ hưởng lợi từ việc hiện thực hóa ưu tiên của tổ chức thông qua mô hình CLB LTH TGN.

- Chính quyền địa phương: Là cơ quan ra quyết định thành lập CLB LTH TGN, chính quyền địa phương sẽ cung cấp cho các CLB địa vị pháp lý, quản lý chung hoạt động của CLB và hỗ trợ khác khi cần, đặc biệt trong việc lựa chọn Ban Chủ nhiệm CLB và các ý tưởng vận động nguồn lực ở địa phương. Chính quyền địa phương sẽ thường xuyên tương tác với Dự án thông qua báo cáo định kỳ của hội NCT địa phương, tham dự các họp của dự án và đi thăm thực địa, qua đó chính quyền địa phương sẽ có hiểu biết và hỗ trợ tốt hơn cho các cộng đồng đích.
- Các tổ chức xã hội khác như Hội Phụ nữ, Mặt trận Tổ quốc, Hội Chữ thập đỏ, ...: Thành viên/nhóm đối tượng đích của các tổ chức này sẽ được hưởng lợi từ các hoạt động của CLB, vì thế các tổ chức sẽ phối hợp với Hội NCT địa phương trong việc lựa chọn thành viên CLB, hoặc tham gia cùng Ban chủ nhiệm trong thực hiện một số hoạt động của CLB.

3.3. Các cá nhân hoặc nhóm yếu thế/dễ bị tổn thương

Một yếu tố quan trọng để đạt được tính hòa nhập của quá trình kết nối là đảm bảo sự tham gia của những đối tượng dễ bị tổn thương trong những cuộc tham vấn công khai và các hoạt động kết nối khác của dự án. Tính dễ bị tổn thương có thể xuất phát từ dân tộc, giới tính, tuổi tác, tình trạng sức khỏe, kinh tế và tài chính và hoàn cảnh khó khăn trong cộng đồng.

Dự án sẽ hướng đến cá nhân/hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn, dễ bị tổn thương như người nghèo, cận nghèo, hộ gia đình do phụ nữ là chủ hộ, người khuyết tật, người neo đơn hoặc hộ gia đình chỉ có ông bà và cháu.

Để đảm bảo nhu cầu của người có hoàn cảnh khó khăn và người dễ bị tổn thương được tính đến và có thể tiếp cận, Dự án sẽ dùng 1 số cơ chế, như, đảm bảo CLB được thành lập ở cộng đồng đích và do thành viên cộng đồng lãnh đạo, đảm bảo mọi hoạt động tập huấn và tài liệu truyền thông của dự án phải phù hợp và dễ sử dụng đối với nhóm người có hoàn cảnh khó khăn, mọi hoạt động của CLB được thực hiện ở cộng đồng đích phải được đảm bảo để tiếp cận. Thêm vào đó, khi thiết kế cơ chế phản hồi, dự án sẽ được đảm bảo có những nguồn lực cần thiết cho nhóm này đưa ra phản hồi, hoặc đưa ra các tâm tư; ví dụ như, nếu internet không sẵn có cho tất cả thành viên CLB ở thôn, nhóm dự án sẽ cung cấp cho họ những cách khác như số điện thoại để họ có thể liên hệ và đưa ra các tâm tư, hoặc sẽ có phần phản hồi các tâm tư/phản hồi ở buổi sinh hoạt hàng tháng ở CLB hoặc cán bộ Dự án ở các cấp sẽ tham gia vào cuộc sinh hoạt hàng tháng để nghe phản hồi trực tiếp.

3.4. Phân tích đối tượng đích và các bên liên quan

3.4.1 Phân tích đối tượng đích

Đối tượng đích	Mối quan tâm, động lực	Đặc điểm	Tiềm năng	Kết luận
Nhóm dễ bị tổn thương, đặc biệt là NCT, bao gồm người khuyết tật, phụ nữ và dân tộc thiểu số ở cộng đồng đích	Mối quan tâm: Mong có CLB LTHTGN - mô hình nhằm huy động sự tham gia và hòa nhập của họ vào quá trình phát triển địa phương	<ul style="list-style-type: none"> Tích cực, dễ hòa nhập và có trách nhiệm Có kiến thức bản địa Tập trung vào chất lượng cuộc sống của cộng đồng 	<ul style="list-style-type: none"> Đóng góp để cải thiện chất lượng cuộc sống của họ và những người có hoàn cảnh khó khăn khác thông qua CLB Tham gia vào thành lập, quản lí, giám sát, lãnh đạo và duy trì CLB Nói lên tiếng nói của mình thông qua CLB 	<ul style="list-style-type: none"> Nên là nhóm đối tượng chính của Dự án Nhóm dễ bị tổn thương, đặc biệt là NCT, có thể đóng góp vào sự cải thiện cuộc sống của mình và những thành viên cộng đồng khác Nhóm dễ bị tổn thương, đặc biệt là NCT, có thể quản lí và lãnh đạo CLB nếu họ được tập huấn cẩn thận và được hỗ trợ CLB LTHTGN sẽ cung cấp một cơ chế cho sự tham gia của nhóm dễ bị tổn thương, để họ thực hiện quyền và trách nhiệm của mình và tương tác với chính quyền địa phương để đảm bảo sự phát triển toàn diện và bao trùm
	Động lực: Cải thiện chất lượng cuộc sống của họ, cả về vật chất và tinh thần, đóng góp cho gia đình và cộng đồng của họ, và chăm sóc cho những người dễ bị tổn thương nhất trong cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> Thiếu nguồn lực tài chính/vật lực Không được tổ chức bài bản Hạn chế kiến thức về sinh kế và chăm sóc y tế, bao gồm cả tự chăm sóc Hạn chế tiếp cận các dịch vụ y tế và chăm sóc Hạn chế cơ hội được tham gia, đóng góp, và nói lên tiếng nói 		
	Thái độ: có quan tâm, tích cực/nhiệt tình và ủng hộ			
Hội NCT các cấp	Mối quan tâm: Muốn có nhiều CLB LTH TGN hơn để cải thiện chất lượng cuộc sống của NCT và nhóm dễ bị tổn thương khác	<ul style="list-style-type: none"> Có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi NCT Có số lượng thành viên và cán bộ lớn ở mỗi thôn, làng, xã, huyện và tỉnh Có trách nhiệm cao với nhiệm vụ mà Thủ tướng chính phủ đã giao về nhân rộng mô hình CLB LTH TGN 	<ul style="list-style-type: none"> Tham gia vào việc thành lập và hỗ trợ CLB Đóng góp nhân lực cho dự án để hỗ trợ CLB Giúp kết nối CLB với chính quyền địa phương và nhà cung cấp dịch vụ khác Giới thiệu/chia sẻ mô hình CLB LTH TGN trong các sự kiện của Hội và ở những nơi khác Có thể tự nhân rộng mô hình trong và sau khi Dự án kết thúc 	<ul style="list-style-type: none"> Nên là nhóm đối tượng chính của dự án Hội NCT có thể hỗ trợ cho CLB trong và sau dự án Hội NCT có thể hỗ trợ liên kết giữa CLB và nhà cung cấp dịch vụ của chính phủ (an sinh xã hội, y tế, ...) Hội NCT, thông qua CLB, có thể bảo vệ tốt hơn quyền và lợi ích của NCT Hội NCT có thể làm việc với chính quyền địa phương để huy động việc nhân rộng CLB trong và sau dự án
	Động lực: Muốn thực hiện dự án để Hội có điều kiện thành lập nhiều CLB hơn để đạt được mục tiêu đưa ra trong quyết định 1533 của Thủ tướng chính phủ trong đó Hội NCT được giao trách nhiệm thành lập và nhân rộng mô hình CLB	<ul style="list-style-type: none"> Có mối quan hệ hợp tác tốt với chính quyền địa phương ở những lĩnh vực quan tâm (an sinh xã hội, y tế, ...) TW Hội có kinh nghiệm hỗ trợ các tỉnh Hội trong xây dựng các đề xuất nhân rộng mô hình CLB LTH TGN 		
	Thái độ: có quan tâm, tích cực/nhiệt tình và ủng hộ	<ul style="list-style-type: none"> Thiếu nguồn lực về tài chính và kĩ thuật để hỗ trợ CLB LTHTGN nhân rộng và phát triển, và thực hiện chức năng của Hội trong bảo vệ quyền của NCT Việc chia sẻ, học hỏi lẫn nhau giữa TW hội và tỉnh Hội và với các bên liên quan ở địa phương còn hạn chế 		

Cộng đồng đích	Mối quan tâm: Muốn thành lập Mô hình CLB tốt và có hiệu quả trong cộng đồng	<ul style="list-style-type: none"> Kiến thức địa phương Được người khác tôn trọng Tập trung vào sự phát triển lâu dài của cộng đồng Có nguồn nhân lực Thiết đầu tư tài chính và công cụ sản xuất Thiết kế năng quản lí và điều phối 	<ul style="list-style-type: none"> Nòng cốt trong việc thành lập CLB ở cộng đồng Trở thành Chủ nhiệm, thành viên, tình nguyện viên của CLB LTH TGN Trở thành người ủng hộ và tập huấn cho CLB Hòa giải các mâu thuẫn Giúp các hoạt động khác 	<ul style="list-style-type: none"> Nên là nhóm đối tượng chính của dự án Hỗ trợ xây dựng CLB LTHTGN Chủ nhiệm, thành viên, tình nguyện viên của CLB LTH TGN Cố vấn cho dự án và/hoặc cho CLB
	Động lực: Muốn cải thiện chất lượng cuộc sống của mọi người trong cộng đồng, đặc biệt người nghèo và có hoàn cảnh khó khăn			
	Thái độ: Rất tích cực và ủng hộ			

I.4.2 Phân tích các bên liên quan chính và chiến lược kết nối

Bên liên quan	Vị trí			Lí do cho lựa chọn vị trí	Điểm mạnh & Điểm yếu	Chiến lược huy động sự tham gia
	+	0	-			
1 Cộng đồng địa phương		+		<ul style="list-style-type: none"> Mong muốn có CLB LTHTGN để cải thiện chất lượng cuộc sống của thành viên cộng đồng, đặc biệt là nhóm dễ bị tổn thương 	<p>Điểm mạnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Có kiến thức sâu về cộng đồng đích Có khả năng huy động cộng đồng đích và nguồn lực để đảm bảo tính hiệu quả và bền vững của CLB LTH TGN <p>Điểm yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thiếu nguồn lực tài chính để xây dựng CLB LTH TGN tại cộng đồng Thiếu kỹ năng xây dựng và quản lý CLB Thiếu kĩ năng vận động nguồn lực hiệu quả 	<p>Dự án sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cung cấp quỹ vốn vay ban đầu cho cộng đồng đích để xây dựng CLB Tiếp tục cung cấp các hoạt động nâng cao kĩ năng cho đối tác địa phương và chủ nhiệm CLB LTH TGN để quản lí CLB một cách hiệu quả Làm việc chặt chẽ với đối tác địa phương và CLB để tăng năng lực của họ trong vận động nguồn lực tại địa phương thông qua tập huấn chính thức và không chính thức Lấy ý kiến của cộng đồng về CLB để cải thiện (Mời lãnh đạo cộng đồng tham gia sinh hoạt CLB hàng tháng hoặc cuộc họp tổng kết CLB; hoặc họp vào cuối mỗi chuyến thăm quan thực địa)

2	Hội NCT Việt Nam	+	<ul style="list-style-type: none"> Hội NCT có nhiệm vụ chăm sóc và phát huy vai trò của NCT Là một trong những thành viên chủ chốt, tham gia từ đầu trong quá trình phát triển mô hình CLB LTHTGN của Việt Nam Đã xây dựng đề án quốc gia về nhân rộng mô hình CLB ra cả nước, đã được chính phủ phê duyệt vào năm 2016 Được Chính phủ giao việc chủ trì hỗ trợ và nhân rộng mô hình CLB LTH TGN ra cả nước 	<p>Điểm mạnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Là một trong tổ chức xã hội lớn nhất ở Việt Nam với hệ thống tổ chức rộng khắp toàn quốc từ cấp tỉnh, huyện, xã và thôn bản. Có khoảng 8.5 triệu Hội viên và 10.000 cán bộ trên cả nước Có kinh nghiệm hỗ trợ các tỉnh Hội trong xây dựng đề án nhân rộng CLB Tiếp cận tốt với các nhà hoạch định chính sách Hợp tác tốt với những ngành liên quan (an sinh xã hội, y tế, ...) <p>Tiếp cận được với những cơ hội tài trợ khác để mở rộng các hoạt động Dự án</p> <p>Điểm yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Năng lực của cán bộ các nơi không đồng đều Kĩ năng vận động hiệu quả còn thấp Thiếu nguồn lực để hỗ trợ nhân rộng CLB do đó số lượng CLB được thành lập theo quyết định 1533 còn ít Thiếu nguồn lực để hỗ trợ kĩ thuật cho các CLB đã thành lập, vì vậy các CLB đã thành lập năng lực còn hạn chế Việc trao đổi kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau giữa TW Hội với các tỉnh Hội NCT và giữa các tỉnh với nhau còn hạn chế 	<p>Dự án sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Làm việc chặt chẽ với Hội NCT trong các hoạt động dự án Tiếp tục xây dựng năng lực cho cán bộ Hội cơ sở khi thành lập CLB LTH TGN và hỗ trợ thông qua tập huấn, hỗ trợ kĩ thuật Tăng cường mối quan hệ giữa HAI và Hội trong lĩnh vực vận động nguồn lực, vận động chính sách và nhân rộng mô hình CLB LTHTGN ở tất cả các huyện trong tỉnh. Huy động việc học hỏi lẫn nhau và chia sẻ giữa TW Hội và hội NCT các cấp Thường xuyên tham vấn với Hội NCT các cấp về khoảng trống, khả năng làm tốt hơn, thách thức và giải pháp, bao gồm cả về nhân lực của CLB và hợp tác với các ngành khác.
3	Ngành Y tế (Bộ và Sở Y tế)	+	<ul style="list-style-type: none"> Có nhiệm vụ cung ứng dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho NCT theo luật NCT và Thông tư 35 về chăm sóc sức khỏe cho NCT Quyết định 1533 của Thủ tướng chính phủ về nhân rộng CLB LTH TGN giao nhiệm vụ cho Bộ Y tế hỗ trợ CLB LTH TGN trong việc thực hiện khám sức khỏe, hỗ trợ cộng đồng đích qua cử cán bộ truyền thông/nâng cao nhận thức về sức khỏe và tăng cường sức khỏe 	<p>Điểm mạnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Là đơn vị cung ứng dịch vụ y tế lớn nhất ở địa phương Có số lượng lớn nhân viên y tế được đào tạo ở các địa bàn dự án cả cấp huyện và tại cộng đồng <p>Điểm yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Độ phủ của các hoạt động y tế thường xuyên ở cơ sở còn hạn chế Thiếu kiến thức và kĩ năng về chăm sóc sức khỏe cho NCT Tập trung nhiều hơn vào điều trị, so với phòng bệnh và chăm sóc Thiếu phương pháp làm việc thân thiện với NCT 	<p>Dự án sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cán bộ dự án và đại diện CLB LTH TGN, với sự điều phối của Hội NCT địa phương, sẽ kết nối với trung tâm y tế (TTYT)/ bệnh viện huyện và/hoặc TYT xã để tổ chức hoạt động khám sức khỏe lưu động hàng năm ở các cộng đồng dự án. CLB và Hội NCT địa phương sẽ được khuyến khích để xây dựng mối quan hệ hợp tác với y tế địa phương (TYT xã và TTYT/bệnh viện huyện) để tăng tiếp cận của thành viên với các dịch vụ khám chữa bệnh và phòng bệnh cũng như cung cấp nhận thức, kiến thức về chăm sóc sức khỏe cho thành viên (thông qua họp tổng kết năm, họp điều phối và lập kế hoạch dự án) Khi thích hợp, mời cán bộ y tế tham gia tập huấn của dự án

4	Ngành LĐTBXH (Bộ và Sở LĐTBXH)	<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> Bộ và sở LĐTBXH là cơ quan chính phủ được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về công tác NCT theo Luật NCT Được Thủ tướng Chính phủ giao nhiệm vụ phối hợp với Hội NCT trong nhân rộng CLB LTH TGN theo Quyết định 1533 HAI có quan hệ hợp tác với Bộ LĐTBXH trong lĩnh vực già hóa dân số (GHDS), bao gồm xây dựng kế hoạch hành động quốc gia về NCT, trong đó có nội dung nhân rộng CLB LTH TGN, và trong các sự kiện ở cấp quốc tế và quốc gia về GHDS và NCT 	<p>Điểm mạnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Là cơ quan chính phủ có nhiệm vụ quản lý nhà nước về vấn đề NCT Có số lượng lớn nhân viên công tác xã hội trên toàn tỉnh Có nhiệm vụ đảm bảo người nghèo và người có hoàn cảnh khó khăn được tiếp cận với quyền và lợi ích của họ <p>Điểm yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thiếu nhân lực ở cấp cơ sở để có thể tiến hành đầy đủ các hoạt động bao phủ toàn bộ cộng đồng Già hóa dân số chưa phải là ưu tiên lớn – thiếu nhận thức về Già hóa dân số chưa đầy đủ Tập trung nhiều hơn vào cung cấp hỗ trợ thay vì phát huy vai trò của cộng đồng để giúp đỡ lẫn nhau 	<p>Dự án sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thông tin và tham vấn với Sở/phòng/cán bộ LĐTBXH về dự án Thường xuyên cung cấp thông tin về GHDS và về mô hình CLB LTHTGN cho sở/phòng/cán bộ LĐTBXH Nâng cao năng lực thường xuyên cho cán bộ dự án và đại diện CLB LTHTGN để kết nối với sở/phòng/cán bộ LĐTBXH địa phương để đảm bảo những người yếu thế được tiếp cận với quyền lợi của họ (bao gồm họp tổng kết năm, họp điều phối và lập kế hoạch dự án) Khi phù hợp, CLB và Hội NCT sẽ kết hợp với nhân viên công tác xã hội để điều phối và hỗ trợ lẫn nhau Hỗ trợ Hội NCT địa phương và CLB LTHTGN tổ chức đối thoại thường xuyên với sở/phòng/cán bộ LĐTBXH
5	Ủy ban nhân dân các cấp (tỉnh, huyện, xã)	<p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> Ủy ban nhân dân (UBND) và cơ quan quản lý nhà nước cao nhất tại cấp tỉnh, huyện và xã. CLB LTHTGN phù hợp với ưu tiên của UBND (sinh kế, y tế và chăm sóc, bảo trợ xã hội, dân chủ cấp cơ sở, ...) Theo Quyết định 1533, UBND được Thủ tướng Chính phủ giao nhiệm vụ hỗ trợ nhân rộng CLB LTHTGN. 	<p>Điểm mạnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cơ quan chính quyền chính (ở các cấp tỉnh, huyện và xã) Biết về mô hình CLB LTHTGN và ủng hộ việc nhân rộng mô hình CLB ở tỉnh Tiếp cận được với nguồn ngân sách nhà nước Có ảnh hưởng đối với khối tư nhân khi vận động nguồn lực ở địa phương <p>Điểm yếu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Già hóa dân số (GHDS) chưa phải là nội dung ưu tiên Nhận thức về GHDS và Giới, cũng như về lợi ích của CLB LTHTGN, còn chưa đầy đủ. Các hoạt động vận động nguồn lực ở địa phương cho NCT còn hạn chế Thiếu hệ thống giám sát chất lượng cuộc sống của NCT 	<p>Dự án sẽ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tham vấn với UBND về dự án ở mọi giai đoạn Cung cấp tài liệu thông tin, giáo dục, truyền thông về mô hình CLB LTHTGN Thường xuyên mời UBND thăm quan dự án, tham gia các cuộc họp tổng kết hàng năm và các hoạt động của CLB để nâng cao hiểu biết về CLB Hội NCT địa phương và CLB thường xuyên thông tin cho UBND về tình hình của CLB và những thách thức để có ý kiến phản hồi, cũng như gợi ý cách cải thiện và giải pháp. Làm việc chặt chẽ với UBND để tăng nguồn quỹ từ hoạt động vận động nguồn lực ở địa phương.

IV. CHƯƠNG TRÌNH HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

Huy động sự tham gia của các bên liên quan là một quá trình mang tính hòa nhập được thực hiện trong suốt vòng đời dự án. Khi được thiết kế và thực hiện đúng cách, quá trình này sẽ hỗ trợ huy động mối quan hệ giữa các bên, mang tính xây dựng và có tính phản hồi – là điều rất quan trọng cho việc quản lý thành công các nguy cơ về môi trường và xã hội của dự án. Huy động sự tham gia của các bên liên quan sẽ hiệu quả nhất khi được bắt đầu ở giai đoạn đầu của quá trình xây dựng dự án và là một phần quan trọng trong các quyết định ban đầu của dự án, cũng như việc đánh giá quản lý và giám sát các nguy cơ rủi ro và tác động về môi trường và xã hội.

4.1 Mục đích và thời gian thực hiện Kế hoạch huy động sự Tham gia của các bên liên quan

Mục đích của Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan là hướng đến xây dựng một cách tiếp cận an toàn về mặt môi trường và xã hội cho việc chuẩn bị và thực hiện Dự án. Mục tiêu của bản Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan này là để tăng cường và hỗ trợ quá trình ra quyết định và thiết lập cách giao tiếp với đối tượng bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác một cách kịp thời, đặc biệt là trong khuôn khổ của Dự án này có sự tham gia của nhiều bên, và là để những nhóm này có được cơ hội đưa ra tiếng nói, quan điểm và những quan ngại của mình để từ đó có thể ảnh hưởng đến những quyết định của dự án. Nói cách khác, mục tiêu của Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan là nhằm giảm thiểu tối đa rủi ro và tăng tối đa lợi ích cho các bên liên quan tham gia vào dự án này.

Một trong những bước đảm bảo sự tham gia của các bên liên quan là dự án sẽ tổ chức những cuộc họp và hội thảo nâng cao nhận thức cho người hưởng lợi và các bên liên quan chính khi cần thiết. Bên dưới là dự kiến khung thời gian cho Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan:

- **Giai đoạn chuẩn bị** – tổ chức cuộc họp với hội NCT các cấp tỉnh, huyện, xã và thôn, đại diện các nhóm NCT, phụ nữ và dân tộc thiểu số, ngành y tế và an sinh xã hội, và Ủy ban nhân dân các cấp để giới thiệu nội dung dự án, mô hình CLB LTH TGN và yêu cầu, và lấy ý kiến phản hồi về nhu cầu của các bên liên quan; VD nhu cầu của nhóm đối tượng và cộng đồng đích là gì, và thứ tự ưu tiên của các nhu cầu đó. Các cuộc họp này cũng nhằm đánh giá tính khả thi của dự án, chẳng hạn như sự phối hợp giữa CLB LTH TGN - Hội NCT và ngành y tế, an sinh xã hội. Giai đoạn này rất quan trọng trong việc công bố thông tin và tham vấn ý kiến, tiến hành thảo luận nhóm với những nhóm chủ chốt có thể cung cấp ý kiến phản hồi về nhu cầu đồng thời truyền đi thông điệp và kết quả dự kiến của dự án. Những cuộc họp ban đầu này đã được tiến hành từ tháng 03/2019 đến tháng 01/2020 và sẽ còn được tiếp tục trong những tháng tới nếu cần thiết.
- **Giai đoạn thực hiện dự án** - ở giai đoạn này, Dự án đã có một bức tranh rõ ràng hơn về các định hướng và/hoặc sẽ có thể tổ chức các cuộc họp bổ sung để nâng cao nhận thức và giải thích các nguy cơ/rủi ro cho nhóm hưởng lợi và các bên liên quan khác. Nhóm dự án sẽ cùng đối tác ở địa phương (hội NCT) thông báo về các cuộc họp này để có thể thu hút càng nhiều người tham gia càng tốt. Những cuộc họp như vậy có thể được thông báo thông qua mạng lưới rộng khắp của Hội NCT ở tất cả các cộng đồng đích ở cả 6 tỉnh/TP dự án. Những cuộc họp này được lên kế hoạch tổ chức khi đã xác định chính xác những cộng đồng đích và tiếp

tục trong suốt quá trình dự án. Quan trọng hơn cả, những cuộc họp này cũng hướng đến những thành viên cộng đồng có quan tâm, các tổ chức dựa vào cộng đồng ở địa phương, nhà cung cấp dịch vụ y tế tại thôn và xã, nhân viên công tác xã hội (nếu có), lãnh đạo cộng đồng, chính quyền địa phương và khối tư nhân, và cả những thành viên cộng đồng dễ bị tổn thương. *Mục tiêu hiện tại là tổ chức sinh hoạt CLB LTH TGN ở các cộng đồng đích hàng tháng, trong suốt quá trình triển khai dự án và sau đó.*

- **Giai đoạn chuyển giao** – Các cuộc họp chuẩn bị cho quá trình chuyển giao sẽ được thực hiện khi dự án kết thúc nhằm thảo luận và chúc mừng những kết quả đạt được với người hưởng lợi, đối tác địa phương, chính quyền địa phương và truyền thông. Các bên liên quan chính của dự án sẽ tham gia những cuộc họp như vậy, bao gồm đại diện từ cộng đồng/CLB LTH TGN, các cấp xã, huyện, tỉnh và TW. *Những cuộc họp này diễn ra 1 tháng trước khi kết thúc dự án hoặc trong tháng cuối của Dự án, kết hợp với họp tổng kết cuối kì Dự án.*

4.2 Mô tả phương pháp huy động sự tham gia

Dự án dự kiến sẽ tận dụng các phương pháp huy động sự tham gia khác nhau thông qua tương tác thường xuyên với các bên liên quan. Để quá trình huy động sự tham gia được hiệu quả và có ý nghĩa, một loạt các kĩ thuật cần được áp dụng để đáp ứng với những đặc điểm khác nhau của các nhóm đối tượng.

Hình thức của các hoạt động tham vấn cần đảm bảo yêu cầu chung về khả năng tiếp cận, VD như tổ chức ở các địa điểm dễ tiếp cận, không phải đi xa, không mất phí vào cửa hoặc phải được ủy quyền mới vào được, cần phù hợp với văn hóa (VD như tôn trọng văn hóa, phong tục của địa phương), và phải mang tính hòa nhập, VD như huy động sự tham gia của mọi tầng lớp xã hội ở cộng đồng địa phương, bao gồm cả người khuyết tật, NCT và các cá nhân dễ bị tổn thương khác. Nếu cần, nên hỗ trợ hậu cần để khuyến khích sự tham gia của những người ở vùng xa xôi hẻo lánh, người hạn chế khả năng vận động và những người không có khả năng tài chính hay phương tiện đi lại để tham gia những cuộc họp cộng đồng của Dự án.

Đảm bảo sự tham gia của những cá nhân và nhóm dễ bị tổn thương trong quá trình tham vấn dự án có thể cần áp dụng những phương pháp phù hợp cho từng nhóm, chủ yếu là NCT, người khuyết tật, phụ nữ là chủ hộ gia đình và người dân tộc thiểu số. Những phương pháp này bao gồm đi thăm những cá nhân hoặc gia đình tại gia đình của họ, tổ chức những thảo luận nhóm nhỏ với họ ở những địa điểm dễ tiếp cận. Kết nối với phụ nữ thông qua Hội Phụ nữ để đảm bảo tính hòa nhập. Những cách tiếp cận này giúp Dự án có sự tham gia của các nhóm, mà trong điều kiện thông thường họ khó tham gia đầy đủ trong các cuộc họp cộng đồng.

Phương pháp và công cụ huy động sự tham gia

Phương pháp/công cụ và tần suất	Mô tả và cách sử dụng	Nội dung	Nhóm đối tượng đích
Thư tín (điện thoại, email, thư từ) (Hàng năm và khi cần thiết)	<ul style="list-style-type: none"> Để thông báo đến các đối tác địa phương, cộng đồng và những người bị tác động, chính quyền địa phương Để mời các bên liên quan tham gia họp và tập huấn 	Giới thiệu về dự án, và thông tin về thời gian, địa điểm và nội dung chương trình họp	Đại diện cộng đồng, đối tác (Hội NCT các cấp), các tổ chức đoàn thể khác, đơn vị cung cấp dịch vụ y tế tại xã và chính quyền địa phương
Các cuộc gặp chính thức (Hàng năm và khi cần thiết)	Để thông báo với các đối tác địa phương, các CLB LTH TGN, chính quyền địa phương, và các bên có quan tâm đến tiến độ triển khai mô hình CLB LTH TGN của dự án, bài học kinh nghiệm, thách thức và giải pháp	<ul style="list-style-type: none"> CLB LTH TGN, quyền và trách nhiệm của Thành viên CLB Tình hình dự án Các điểm nổi bật Cơ chế điều phối Kế hoạch giai đoạn tới Vấn đề phát sinh và thách thức Khác 	Chính quyền địa phương, Sở LĐTBXH, Sở Y tế, truyền thông và lãnh đạo cộng đồng
Họp CLB LTH TGN và cộng đồng (Hàng năm và khi cần thiết)	<ul style="list-style-type: none"> Để trình bày thông tin về dự án cho cộng đồng lớn hơn, đặc biệt các đối tượng bị ảnh hưởng Cho phép người tham gia đưa ra ý kiến và quan điểm Để xây dựng mối quan hệ với cộng đồng Để nhận các phản hồi và câu hỏi cho thảo luận 	Những điểm nổi bật của dự án, thông báo kế hoạch hoạt động, đo lường nguy cơ/rủi ro và giảm thiểu nguy cơ (nếu có), tình hình chung của dự án và những thành tựu chính	Người bị ảnh hưởng ở các cộng đồng dự án – những người sống ở 180 cộng đồng đích (thành viên CLB LTH TGN, lãnh đạo cộng đồng)
Trang web và trang facebook, các kênh truyền thông khác của HAI và Hội NCT các cấp (Hàng quý và khi cần thiết)	Để cung cấp thông tin đa dạng và cập nhật tình hình chung của dự án, đánh giá tác động và quy trình quản lý tác động dự án, cơ hội việc làm, cũng như tham gia vào các hoạt động dự án với cộng đồng và các đối tượng đích	Thông tin cập nhật về tình hình dự án, sức khỏe và sự an toàn, mua sắm và tuyển dụng, các vấn đề về môi trường và xã hội; Tài liệu liên quan đến dự án	Cộng đồng bị ảnh hưởng trực tiếp và bất kỳ bên liên quan và các bên có quan tâm
Tài liệu in và các tài liệu đặc thù cho từng địa bàn (Hàng năm và khi cần thiết)	<ul style="list-style-type: none"> Để thông báo thông tin cho các bên liên quan trong dự án thường xuyên nhằm duy trì nhận thức về tình hình tiến độ dự án Để cung cấp những thông tin về dự án đặc thù cho từng địa bàn 	Những điểm nổi bật trong thành tựu dự án, thông báo kế hoạch hoạt động, thay đổi và tiến độ chung	Cộng đồng bị ảnh hưởng
Đi thăm tại thực địa (Hàng quý và khi cần thiết)	<ul style="list-style-type: none"> Để chia sẻ mô hình do dự án xây dựng (CLB LTH TGN) và tác động của nó Để nhận phản hồi về những nguy cơ có thể xảy ra và giải pháp Để tập hợp những trường hợp điển hình về CLB LTH TGN để vận động chính sách cho mô hình Để vận động chính sách nhân rộng mô hình 	<ul style="list-style-type: none"> Mô hình CLB LTH TGN Đặc điểm phát triển đặc thù của mô hình Tác động sâu rộng của CLB Chi phí và khả năng chi trả Tính bền vững Khả năng nhân rộng 	Nhà tài trợ, nhà hoạch định chính sách, chính quyền, truyền thông, khác

Sổ tay dự án	Để thông báo các cơ chế khiếu nại dành cho cán bộ và những người làm việc trong dự án, và bất kì thông tin nào về tiến độ Dự án, những khoảng trống, thách thức và thảo luận giải pháp	Quy trình khiếu nại của nhân viên Cập nhật tình hình/kết quả Dự án Thảo luận những khoảng trống, thách thức và giải pháp	Cán bộ và những người làm việc trong Dự án.
Hợp định kì với cán bộ dự án và đối tác (Hội NCT các cấp); CLB LTH TGN và các bên liên quan khác. Đưa các thông tin lên bảng tin và hòm thư phản hồi tại văn phòng và tại các địa bàn Dự án (Hàng quý và khi cần thiết)			

4.3 Đề xuất chiến lược công bố thông tin

Các thông tin về mục tiêu dự án, các hợp phần và tiểu hợp phần, và các loại hình hoạt động dự án có liên quan cũng như các tài liệu dự án chính như Khung Quản lý Môi trường và Xã Hội, Kế hoạch khung về Dân tộc Thiểu số, Kế hoạch Phát triển Dân tộc thiểu số, và Đánh giá Xã hội sẽ được công bố một cách công khai. Các hình thức công bố thông tin được sử dụng để thông báo đến mỗi bên liên quan khác nhau sẽ khác nhau tùy theo nhóm đối tượng đích. Các phương pháp này bao gồm họp với nhóm đối tượng đích, thông báo tại cộng đồng đích và trên trang web của Ngân hàng Thế giới và của HAI.

Bản mềm các tài liệu chính của dự án như đã đề cập ở trên, bao gồm Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan sẽ có trên trang web của Ngân hàng Thế giới và HAI bằng cả tiếng Anh, ở giai đoạn đầu và tiếng Việt, khi những tài liệu này hoàn thiện. Điều này giúp cho các bên liên quan có thể xem thông tin tài liệu dự án qua internet và tham gia vào quá trình tham vấn cộng đồng.

4.4 Đề xuất chiến lược tham vấn

Các bên liên quan của dự án sẽ có cơ hội góp ý và nói lên mối quan tâm của họ về các can thiệp thuộc dự án trong giai đoạn thiết kế và thực hiện. Các bên liên quan của dự án bao gồm cộng đồng địa phương sẽ được thông báo về mục tiêu của dự án, CLB LTH TGN và các hoạt động của CLB thông qua các cuộc họp/chuyến thăm thực địa, đồng thời họ cũng sẽ đưa ra những phản hồi của mình. Các cuộc họp sẽ được tổ chức tại địa điểm phù hợp với các bên liên quan, sao cho dễ dàng tiếp cận các nhóm dễ bị tổn thương. Các cuộc họp tham vấn bổ sung sẽ được tổ chức với các bên liên quan trong suốt thời gian triển khai Dự án (ít nhất là hàng năm), nhằm đảm bảo các cộng đồng mục tiêu hài lòng với kết quả dự án, có cơ hội nêu lên mối quan tâm và/hoặc đề xuất cải tiến, cũng như không lo ngại về thiết kế dự án và quá trình thực hiện. Điều quan trọng là phải lập kế hoạch cho mỗi quá trình tham vấn, tham khảo ý kiến tất cả các bên, ghi lại quá trình triển khai và phổ biến kết quả sau đó.

4.5 Đề xuất chiến lược tính đến ý kiến của các nhóm dễ bị tổn thương

Nhóm dự án sẽ thực hiện các biện pháp đặc biệt để đảm bảo rằng các nhóm thiệt thòi và dễ bị tổn thương có cơ hội bình đẳng trong việc tiếp cận thông tin, cung cấp phản hồi hoặc gửi khiếu nại. Ít nhất 70% những người thụ hưởng mục tiêu sẽ đến từ các nhóm thiệt thòi và dễ bị tổn thương, để đảm bảo dự án chủ động tiếp cận với những người cần hỗ trợ nhất. Để

tính đến ý kiến của các nhóm dễ bị tổn thương (đa số thành viên CLB thuộc các nhóm này), các CLB sẽ tổ chức các cuộc họp hàng tháng với thành viên của mình vào một ngày cố định, ở mỗi thôn, và sẽ sắp xếp thời gian trong chương trình họp hàng tháng để cho thành viên nêu quan điểm, nếu có. Ngoài ra, các CLB, thông qua các tình nguyện viên chăm sóc tại nhà, cũng có thể nắm bắt được ý kiến của những người dễ bị tổn thương nhất (những người gặp khó khăn về mặt di chuyển, người khuyết tật, sống một mình) khi các tình nguyện viên tới tận nhà giúp đỡ, và những ý kiến này sẽ được chia sẻ trong các cuộc họp hàng tháng của CLB, nếu có.

4.6 Xem xét các ý kiến

Như đã đề cập cụ thể ở trên, các trao đổi và phản hồi từ các bên liên quan sẽ được xem xét ở mỗi giai đoạn của dự án. Nhóm dự án và các đối tác địa phương sẽ nỗ lực hết sức để tham gia các cuộc họp cộng đồng/họp CLB hàng tháng trong suốt thời gian triển khai dự án để nắm được ý kiến và nhận xét từ CLB và các thành viên cộng đồng. Hơn nữa, các cuộc họp sơ kết và các cuộc họp riêng với các bên liên quan cũng sẽ được tổ chức. Ngoài ra, dự án có kế hoạch sử dụng đường dây nóng ‘Khiếu nại và Gợi ý’ (thông qua email, điện thoại) để nghe phản hồi từ các cộng đồng mục tiêu. Trước khi triển khai, thông tin về email, trang web và/hoặc số điện thoại của HAI và các đối tác địa phương (Hội NCT) sẽ được thông báo tới cộng đồng mục tiêu và các đối tác địa phương, ở tất cả các cấp.

V. NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM TRONG VIỆC THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG SỰ THAM GIA CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

5.1 Bố trí nguồn lực và triển khai hoạt động

HAI, nhóm dự án và các đối tác địa phương sẽ huy động nhân lực và vật lực để thực hiện Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan và quản lý Cơ chế giải quyết khiếu nại. Việc triển khai Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan và quản lý Cơ chế giải quyết khiếu nại sẽ được kết hợp trong mô tả công việc của từng nhân viên dự án. Người quản lý dự án sẽ là đầu mối đảm bảo rằng Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan và việc quản lý Cơ chế giải quyết khiếu nại được thực hiện đúng yêu cầu. Ngoài ra, HAI và các đối tác địa phương sẽ xem xét phân bổ nguồn nhân lực bổ sung để triển khai các hoạt động trong Kế hoạch Huy động sự tham gia của các bên liên quan. Điều này bao gồm phân bổ thời gian làm việc của nhân sự cấp cao (Cố vấn chương trình khu vực, Giám đốc quốc gia và Quản lý tài chính – hành chính quốc gia) để hỗ trợ nhóm dự án trong việc thực hiện Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan.

Tất cả hoạt động liên quan đến sự tham gia của các bên sẽ được lồng ghép vào các hoạt động của dự án như được nêu trong bảng ngân sách dự án, ví dụ như trong các cuộc họp giới thiệu dự án, các lớp tập huấn, hỗ trợ kỹ thuật, họp đánh giá hàng năm, thăm thực địa, họp hàng tháng của CLB... Ngoài ra, các đối tác địa phương của dự án, đặc biệt là Hội NCT xã, cũng sẽ áp dụng cơ chế hiện có của mình để tham gia nhiều hơn với các bên liên quan, chẳng hạn như các cuộc họp định kỳ ở cấp xã. Như đã đề cập ở trên, Quản lý dự án, với vai trò là đầu mối triển khai Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan và quản lý Cơ chế giải quyết khiếu nại, sẽ chịu trách nhiệm đảm bảo rằng việc liên lạc với tất cả các nhóm mục tiêu sẽ được tiến hành khi thích hợp và theo dõi việc thực hiện Kế hoạch

Huy động sự tham gia của các bên liên quan, đồng thời sẽ đưa các nội dung này vào trong báo cáo định kỳ nộp cho Ngân hàng Thế giới.

5.2 Vai trò và trách nhiệm

Nhóm quản lý của HAI sẽ chịu trách nhiệm, đồng thời dẫn dắt tất cả các hoạt động có sự tham gia của các bên liên quan, với sự hỗ trợ từ nhóm dự án. Tuy nhiên, để triển khai các hoạt động dự kiến trong Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan, HAI sẽ cần phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan khác, bao gồm Hội NCT các cấp, chính quyền địa phương và các cộng đồng hưởng lợi của dự án. Việc triển khai các hoạt động nằm trong Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan sẽ được HAI ghi lại, theo dõi và quản lý với sự hỗ trợ từ nhóm dự án. Nhóm dự án sẽ chịu trách nhiệm ghi lại tất cả các cơ sở dữ liệu của các bên liên quan thông qua sổ ghi chép, biên bản họp, danh sách tham gia và báo cáo thường xuyên cho Ngân hàng Thế giới. Thông tin khiếu nại và chi tiết khiếu nại phải được nhập vào Bảng Theo dõi Cơ chế giải quyết khiếu nại.

Dưới đây là thông tin đầu mối chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động có sự tham gia của các bên liên quan cũng như cung cấp thông tin nếu ai đó có ý kiến hoặc câu hỏi về Dự án hoặc quá trình tham vấn:

Bà: Chu Việt Nga – Quản lý Dự án – Tổ chức HAI

ĐT: 0987 818 938

Email: ngacv@helpagevn.org

5.3 Chức năng quản lý và trách nhiệm

HAI sẽ liên lạc thường xuyên với Ngân hàng Thế giới và các đối tác địa phương ở sáu tỉnh mục tiêu trong các giai đoạn thiết kế và triển khai dự án. Các chuyến thăm thực địa sẽ được bố trí trong các giai đoạn này. Nhóm dự án sẽ phụ trách cung cấp kịp thời các báo cáo định kỳ cho Ngân hàng thế giới.

VI. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Nhằm tuân thủ các tiêu chuẩn về môi trường – xã hội của Ngân hàng Thế giới (Tiêu chuẩn 10), dự án thiết lập một cơ chế riêng để xử lý các khiếu nại và câu hỏi khác. Những người hưởng lợi từ dự án và bất kỳ bên liên quan nào khác có thể gửi ý kiến hoặc khiếu nại bất cứ lúc nào bằng cách sử dụng Cơ chế Giải quyết Khiếu nại của dự án. Mục tiêu tổng thể của Cơ chế Giải quyết Khiếu nại là:

- Cung cấp quy trình minh bạch để xác định kịp thời và giải quyết các vấn đề ảnh hưởng đến dự án và người dân.
- Tăng cường tính giải trình đối với người thụ hưởng, bao gồm cả những người bị ảnh hưởng bởi dự án.

6.1 Sơ đồ Cơ chế Giải quyết Khiếu nại

Để khiếu nại có hiệu quả, cần tuân thủ các thủ tục hành chính rõ ràng và thông suốt để tối ưu hóa quy trình xử lý khiếu nại từ khi tiếp nhận đến khi xử lý xong. Do đó các thủ tục về việc gửi và xử lý khiếu nại được cung cấp như sau:

Nếu bất kỳ ai chịu ảnh hưởng bởi Dự án có mối quan tâm và câu hỏi liên quan đến việc quản lý và thực hiện dự án: **Gửi khiếu nại**

Gửi khiếu nại tới:

- **HAI:**
 - + Quản lý Dự án:
ngacv@helpagevn.org; 0987818938
 - + Thành viên dự án khác (email, SĐT...)
- **Hội NCT cấp tỉnh/TP của 6 tỉnh/TP**
- + Hội NCT Tỉnh Hòa Bình: 02183851524
- + Hội NCT Tỉnh Thanh Hóa: 02376 660 129
- + Hội NCT tỉnh Quảng Bình: 0232 500845
- + Hội NCT TP Đà Nẵng: 02363891547
- + Hội NCT Tỉnh Khánh Hòa: 025 835 1257
- +Hội NCT Tỉnh Ninh Thuận: 025 938 27540

Cách gửi:

- Điền vào mẫu trên trang web
- Gửi thư điện tử (ưu tiên dùng mẫu)
- Gọi điện thoại trao đổi
- Gặp trực tiếp (ưu tiên điền vào mẫu)

Cung cấp thông tin cá nhân và chi tiết liên lạc để chúng tôi có thể liên lạc. Cung cấp chi tiết về khiếu nại càng nhiều càng tốt, kèm theo bằng chứng/tất cả các bản sao tài liệu có thể hỗ trợ khiếu nại

Nhân viên phụ trách khiếu nại tiếp nhận khiếu nại – xác nhận

- **Đối với thư khiếu nại viết (thông qua gửi email hay điền mẫu trên trang web):** Gửi lại người khiếu nại giấy biên nhận hoặc email xác nhận, trong đó có số tham chiếu để theo dõi khiếu nại.
- **Đối với khiếu nại trao đổi bằng lời:** Ghi lại thông tin người khiếu nại và chi tiết khiếu nại vào hệ thống; cung cấp cho người khiếu nại số tham chiếu để theo dõi khiếu nại.

Lưu khiếu nại

Nhân viên phụ trách khiếu nại: Nhập khiếu nại vào **Bảng Cơ chế giải quyết khiếu nại**. Các thông tin liên quan tới khiếu nại cần ghi lại bao gồm:

- Số tham chiếu khiếu nại
- Ngày tiếp nhận khiếu nại
- Tên người khiếu nại
- Xác nhận khiếu nại đã được tiếp nhận
- Tóm lược khiếu nại
- Chi tiết trao đổi nội bộ và trao đổi với bên ngoài
- Hành động: (Bao gồm các biện pháp khắc phục/quyết định/kết quả)
- Ngày hoàn tất khiếu nại (Tài liệu gốc phải được lưu trong hồ sơ).
- Tham vấn và kiểm tra khiếu nại



Phản hồi của Dự án

- Xác thực khiếu nại
- Điều tra – tùy theo mức độ khẩn cấp
- Đưa ra hành động cần thực hiện và khuyến nghị nếu có về các biện pháp khắc phục để tránh sự việc tương tự có thể xảy ra.
- Nhập quyết định và hành động cần được thực hiện vào Bảng Theo dõi Cơ chế giải quyết khiếu nại.



Thông báo cho người khiếu nại và kết thúc khiếu nại

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Thông báo cho người khiếu nại về quyết định / giải pháp / hành động ngay lập tức (bằng văn bản hoặc bằng cách gọi điện hoặc gửi tin nhắn văn bản) về bản tóm tắt các vấn đề được nêu và lý do dẫn tới quyết định. ○ Kết thúc khiếu nại: Khiếu nại kết thúc trong các trường hợp sau: <ul style="list-style-type: none"> • Trong trường hợp người khiếu nại chấp nhận quyết định/ giải pháp giải quyết khiếu nại, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ kết thúc đơn khiếu nại và ký kết quả và ngày vào Sổ lưu khiếu nại. • Khiếu nại không liên quan đến dự án hoặc bất kỳ hợp phần nào của dự án. • Khiếu nại đang được bên tư pháp xem xét. • Khiếu nại sai trái | <p>Giải quyết tranh chấp bổ sung Trong trường hợp người khiếu nại không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, các thủ tục sau đây sẽ được xem xét:</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Cơ chế giải quyết tranh chấp nội bộ

Gợi ý người khiếu nại gửi khiếu nại tới Giám đốc Quốc gia hoặc Quản lý tài chính & hành chính của HAI yêu cầu xem xét:

- + Giám đốc Quốc gia:
thuytb@helppagevn.org; 0904006040
- + Quản lý tài chính & hành chính:
dathq@helppagevn.org; 0989996750

Người khiếu nại có thể gửi khiếu nại tới HAI khu vực hoặc Trụ sở chính của HAI tại London, nếu người khiếu nại vẫn chưa hài lòng.



Cơ chế giải quyết tranh chấp bên ngoài

Trong trường hợp người khiếu nại không hài lòng với các quy trình xử lý khiếu nại nội bộ, hay kết quả khiếu nại hoặc bất kỳ khiếu nại nào chưa được giải quyết, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ cung cấp thông tin về quyền của người khiếu nại để họ có thể gửi khiếu nại tới các cơ quan có thẩm quyền liên quan cấp tỉnh, huyện hoặc xã.

6.2 Theo dõi phản hồi/khiếu nại và báo cáo

Hướng dẫn chi tiết về Cơ chế giải quyết khiếu nại, như một phần trong hướng dẫn triển khai dự án, bao gồm các hướng dẫn về nộp đơn và xử lý khiếu nại ở cấp độ dự án đã được xây dựng với sự hỗ trợ của các chuyên gia của Ngân hàng Thế giới. Nhóm dự án sẽ ghi lại khiếu nại và cách giải quyết khiếu nại trong khung thời gian quy định và sau đó đưa vào báo cáo định kỳ, như một phần của báo cáo dự án, nộp cho quản lý cấp cao, trừ trường hợp đặc biệt cần có biện pháp ngay lập tức. Báo cáo khiếu nại / phản hồi bao gồm dữ liệu về số lượng khiếu nại / phản hồi nhận được, việc tuân thủ các tiêu chuẩn quy định, các vấn đề được đưa ra trong khiếu nại / phản hồi, xu hướng khiếu nại / phản hồi theo thời gian, nguyên nhân của khiếu nại / phản hồi, các hành động khắc phục được cam kết và các biện pháp giải quyết được thực hiện.

Nhóm dự án cũng sẽ đảm bảo rằng sự tồn tại của Cơ chế giải quyết khiếu nại sẽ được thông báo tới tất cả các nhóm bên liên quan. Thông tin về cách thức và nơi nộp đơn khiếu nại sẽ được chia sẻ cho mọi người như là một phần của Chiến lược công bố thông tin. Nhóm dự án đảm bảo Cơ chế giải quyết khiếu nại và hệ thống khiếu nại được áp dụng đúng theo các quy định liên quan và các khiếu nại / phản hồi được thông báo công khai định kỳ.

6.3 Hệ thống giải quyết khiếu nại của Ngân hàng Thế giới

Các cộng đồng và cá nhân cho rằng họ đang phải chịu ảnh hưởng xấu từ một Dự án do Ngân hàng Thế giới tài trợ cũng có thể khiếu nại trực tiếp với Ngân hàng Thế giới thông qua Dịch vụ Giải quyết Khiếu nại của Ngân hàng (GQKN) (<http://projects-beta.worldbank.org/en/projects> - Hoạt động / sản phẩm và dịch vụ / khiếu nại-phục vụ-dịch vụ).

Có thể gửi khiếu nại đến Dịch vụ Giải quyết Khiếu nại của Ngân hàng thông qua các kênh sau:

- Qua hòm thư điện tử: grievances@worldbank.org
- Số máy fax: +1.202.614.7313
- Hòm thư: The World Bank, Grievance Redress Service, MSN MC10-1018, 1818 H Street Northwest, Washington, DC 20433, USA

VII. THEO DÕI VÀ BÁO CÁO

Kế hoạch Huy động sự Tham gia của các bên liên quan sẽ được sửa đổi và cập nhật định kỳ khi cần thiết trong quá trình thực hiện Dự án để đảm bảo rằng thông tin được trình bày ở đây là nhất quán và cập nhật, và các phương pháp tham gia được xác định vẫn phù hợp và hiệu quả trong tương quan bối cảnh dự án và các giai đoạn cụ thể của sự phát triển. Bất kỳ thay đổi lớn nào đối với các hoạt động liên quan đến dự án và lịch trình của dự án sẽ được phản ánh kịp thời trong Kế hoạch Huy động sự Tham gia các bên liên quan.

Báo cáo cho các bên liên quan bao gồm việc cung cấp các chi tiết quan trọng về các chủ trương, hoạt động thường lệ, tình trạng và tiến độ dự án. Báo cáo cho các bên liên quan cũng có thể bao gồm thông tin mới hoặc thông tin chính sửa đổi kể từ sau lần báo cáo gần nhất. Theo dõi các cam kết đối với các bên liên quan, vào các thời điểm khác nhau và việc cập nhật tiến độ thực hiện các cam kết này một cách thường xuyên, đòi hỏi phải lập kế hoạch và bố trí phù hợp.

Tóm tắt định kỳ và báo cáo nội bộ về khiếu nại công khai, thắc mắc và sự cố liên quan, cùng với tình trạng thực hiện sẽ được nhóm dự án đối chiếu và gửi cho HAI. Các bản tóm tắt hàng tháng cũng sẽ cung cấp thông tin về số lượng và bản chất của các khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, cùng với khả năng của dự án trong việc giải quyết những vấn đề đó một cách kịp thời và hiệu quả.

Thông tin về các hoạt động có sự tham gia của cộng đồng trong khuôn khổ Dự án trong năm có thể được chia sẻ với các bên liên quan theo hai cách có thể:

- Chia sẻ (trực tuyến) các báo cáo hàng năm bao gồm thông tin về sự tham gia của các bên liên quan vào Dự án.
- Một số chỉ số thực hiện chính (KPI) cũng sẽ được dự án theo dõi thường xuyên, bao gồm các thông số sau
 - Số phiên điều trần công khai, các cuộc họp tham vấn và các cuộc thảo luận/diễn đàn công khai khác được tiến hành trong một giai đoạn báo cáo.
 - Tần suất của các hoạt động có sự tham gia của cộng đồng.
 - Phạm vi địa lý của các hoạt động có sự tham gia của cộng đồng.
 - Số lượng khiếu nại công khai nhận được trong một khoảng thời gian báo cáo và số lượng khiếu nại được giải quyết trong thời gian quy định.
 - Loại khiếu nại công khai nhận được.

VIII. NGUỒN THAM KHẢO

- 1 Ngân hàng thế giới. 2017. Khung Môi trường và Xã hội
- 2 Ngân hàng thế giới. 2018a. Mẫu: Tiêu chuẩn 10 về Môi trường và Xã hội: Sự tham gia của các bên liên quan và công bố thông tin Kế hoạch tham gia của các bên liên quan và Khung tham gia của các bên liên quan.
- 3 Ngân hàng thế giới. 2018b. Lưu ý đối với bên vay/tiếp nhận Dự án. Tiêu chuẩn 10 về Môi trường và Xã hội: Sự tham gia của các bên liên quan và công bố thông tin.

IX. PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Tóm tắt tham vấn với người thụ hưởng

1. Ngày: 13 tháng 5 năm 2019
2. Địa điểm: Thôn Bung, xã Thu Phong, huyện Cao Phong, tỉnh Hòa Bình
3. Đối tượng tham gia: 49 người cao tuổi và trung tuổi trong thôn; hầu hết là người dân tộc Mường
4. Mục tiêu: (1) Để biết mối quan tâm và lợi ích của CLB; (2) Cách cải thiện CLB; (3) Nhu cầu của người cao tuổi và kỳ vọng của người cao tuổi đối với các cơ quan cung cấp dịch vụ của chính quyền các cấp và (4) Hợp tác có thể có giữa CLB và cơ sở y tế và cơ quan phụ trách LĐTXXH địa phương.
5. Kết quả tham vấn chính
 - (1)

Mối quan tâm và lợi ích của CLB: Những người thụ hưởng cho biết rằng có nhiều lợi ích khi tham gia CLB, như cải thiện sức khỏe thông qua các bài tập thể dục, chơi

thể thao, sàng lọc sức khỏe và kiểm tra sức khỏe định kỳ, thư giãn tinh thần, khi bị ốm thì được giúp đỡ bởi các thành viên khác. CLB cũng được coi là một sân chơi tốt cho người cao tuổi, đặc biệt là phụ nữ cao tuổi, tham gia vào nhiều hoạt động thú vị như tập thể dục, ca hát, nhảy múa, sáng tác thơ ca phát huy khả năng của họ. Một lợi ích khác mà mọi người ưa thích là tiếp cận với các khoản vay nhỏ, để các thành viên CLB, hầu hết là người cao tuổi và trung tuổi, người nghèo, có thể đầu tư vào các hoạt động tạo thu nhập của mình, như nuôi ong, nuôi gà, để tăng thu nhập.

“Càng tham gia nhiều, người cao tuổi chúng tôi càng khỏe mạnh; Người cao tuổi chúng tôi thường chỉ ở nhà để giúp đỡ con cháu, nhưng khi tham gia vào CLB, chúng tôi có thể ra ngoài gặp gỡ những người khác và cùng nhau làm điều gì đó hữu ích và giúp đỡ lẫn nhau” (một phụ nữ cao tuổi cho biết). Mọi người nhận thấy CLB tốt cho người cao tuổi, có thể giúp họ sống vui vẻ, khỏe mạnh, yêu đời và góp phần xây dựng tinh thần đoàn kết trong cộng đồng.

(2)

Cách cải thiện CLB: cần đảm bảo rằng Câu lạc bộ liên thế hệ tự giúp nhau (CLB) phải phản ánh được cái tên của mình. Có nghĩa là câu lạc bộ thực sự liên thế hệ (có cả người trẻ và người cao tuổi), bao gồm cả những người có điều kiện và người dễ bị tổn thương để họ hỗ trợ lẫn nhau. Những người có điều kiện hơn nên hỗ trợ người nghèo. Thành viên CLB nên là những người nhiệt tình và sẵn sàng dành thời gian và nguồn lực của họ bao gồm cả công lao động, để giúp đỡ lẫn nhau, không chỉ chờ người khác giúp đỡ. CLB nên có quỹ cho vay quay vòng lớn hơn vì nhu cầu rất lớn, đặc biệt là nhu cầu của người cao tuổi. Trả lời lý do tại sao họ không vay từ các chương trình tín dụng vi mô địa phương khác, họ nói rằng thủ tục này rất phức tạp và họ phải đi xa để có được khoản vay trong khi họ chỉ muốn vay tiền ngay tại thôn, điều mà CLB có thể làm. Bên cạnh đó, tỉ lệ tham gia sinh hoạt cao là cần thiết, để các CLB có thể thực hiện tốt tất cả các hoạt động. Việc có các thành viên ban chủ nhiệm Câu lạc bộ năng nổ, nhiệt tình là rất quan trọng. Họ cần được tập huấn đúng cách để làm tốt công việc của mình.

(3)

Nhu cầu của người cao tuổi và kỳ vọng của người cao tuổi đối với các cơ quan cung cấp dịch vụ của chính quyền các cấp:

Những người tham gia bày tỏ nhiều nhu cầu, bao gồm: cơ hội được gặp gỡ, kết nối với nhau, cùng nhau ca hát, nhảy múa, giúp đỡ lẫn nhau; được kiểm tra sức khỏe, được theo dõi và tư vấn sức khỏe, tập thể dục thể thao, phù hợp với người cao tuổi; tiếp cận các khoản vay nhỏ nhằm tạo thu nhập, tiếp cận thông tin liên quan đến tăng thu nhập, các kỹ thuật phù hợp (Cao Phong nổi tiếng với cam ngon, làm thế nào để trồng được cam ngon mà không cần sử dụng hóa chất,...). Học hỏi lẫn nhau. Đối với những người bị hạn chế về mặt di chuyển, họ cần có người đến chăm sóc/hỗ trợ họ tại nhà, không chỉ kiểm tra sức khỏe, mà còn giúp họ uống thuốc, và quan trọng hơn là giúp đỡ các nhu cầu hàng ngày như nói chuyện, làm việc nhà, dọn dẹp. Nếu có ngân sách, các hỗ trợ phục hồi chức năng hoặc các thiết bị hỗ trợ như xe lăn hoặc gậy đi bộ cũng rất cần thiết cho những người có nhu cầu.

Mong đợi của họ đối với các cơ quan cung cấp dịch vụ thuộc chính quyền các cấp:

1) Đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế: Người cao tuổi muốn các bác sĩ cấp cao hơn (họ nói từ Hà Nội - thủ đô là tốt nhất) đến để kiểm tra sức khỏe, tư vấn và

cung cấp thuốc cho họ tại nơi sinh sống; Nếu không thể, họ đồng ý rằng bác sĩ của trạm y tế địa phương cũng tốt. Họ cũng muốn bác sĩ y tế địa phương đến để chia sẻ thông tin về chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi. Tuy nhiên, họ sợ rằng các bác sĩ, ngay cả bác sĩ địa phương, sẽ không đến, vì họ rất bận; Nếu có sẵn thông điệp về sức khỏe, các CLB, với sự hỗ trợ của Hội NCT địa phương, có thể hợp tác với cơ quan thông tin và truyền thông xã để phổ biến thông tin y tế cho cả thôn và thậm chí cả xã, để ngày càng nhiều người được hưởng lợi;

Nếu có ngân sách, họ cũng muốn mua USB để lưu lại thông điệp sức khỏe và loa phát thanh để tự mình phổ biến thông tin. Họ nói rằng cũng tốt khi có các bác sĩ hoặc nhân viên y tế nghỉ hưu tham gia vào Ban chủ nhiệm câu lạc bộ để hỗ trợ các hoạt động chăm sóc sức khỏe;

2) Quyền và lợi ích của các cơ quan liên quan: Có nhiều quyền lợi dành cho người cao tuổi, nhưng không phải tất cả người cao tuổi nhận thức được. Những người tham gia muốn chính quyền địa phương và Hội NCT địa phương và các tổ chức đoàn thể khác cung cấp thông tin về quyền dành cho người cao tuổi ở cấp thôn. Ngoài ra, họ muốn Hội NCT địa phương và các tổ chức đoàn thể khác và chính quyền địa phương đảm bảo rằng các quyền đó được thực hiện kịp thời và đầy đủ.

(4) Hợp tác có thể có giữa CLB và các cơ sở y tế và cơ quan phụ trách LĐTBXH địa phương

CLB và Trạm Y tế xã: Nếu có thiết bị (máy đo huyết áp và cân), CLB có thể theo dõi sức khỏe các thành viên một cách thường xuyên hoặc tốt nhất là nhân viên y tế địa phương sẽ làm điều đó giúp người cao tuổi; nếu thấy kết quả bất thường, họ có thể đến trạm y tế xã để theo dõi. Trạm y tế xã có thể cử bác sĩ tới để nói về các chủ đề y tế tại các cuộc họp CLB hàng tháng được tổ chức ở tại thôn họ sống. CLB cũng có thể mời và tổ chức những người cao tuổi cùng nhau đến trạm y tế địa phương để được kiểm tra và tư vấn về sức khỏe.

CLB và cơ quan phụ trách LĐTBXH địa phương: CLB có thể hỗ trợ Hội NCT địa phương lập danh sách những người thụ hưởng hợp pháp theo đúng các chính sách của chính phủ, như chương trình trợ cấp xã hội, để nộp cho cơ quan phụ trách LĐTBXH địa phương để họ có thể được hưởng lợi kịp thời. CLB cũng có thể tìm ra những người thiệt thòi để cùng với Hội NCT địa phương đề xuất lên cơ quan phụ trách LĐTBXH địa phương.

Phụ lục 2: Hướng dẫn giải quyết khiếu nại

Tóm tắt

Dự án sẽ hỗ trợ thành lập mô hình phát triển dựa vào cộng đồng có tên Câu lạc bộ liên thế hệ tự giúp nhau ở khoảng 180 cộng đồng ở sáu tỉnh, tập trung ở ba khu vực, có sự đa dạng về điều kiện kinh tế xã hội cũng như tình hình già hóa dân số. Cụ thể, địa bàn dự án nằm ở: Hòa Bình và Thanh Hóa ở phía Bắc, Quảng Bình và Đà Nẵng ở duyên hải miền trung, Khánh Hòa và Ninh Thuận ở duyên hải Nam Trung Bộ. Thời gian thực hiện dự kiến là từ giữa 2020 đến năm 2023 với ngân sách 2.750.000 đô la Mỹ. Được đánh giá là một mô hình phát triển dựa vào cộng đồng có tính bền vững và đa chức năng, CLB sẽ là một cơ chế xã hội hiệu quả có thể đáp ứng các nhu cầu phát sinh từ quá trình già hóa diễn ra nhanh chóng ở Việt Nam – một nước có thu nhập trung bình thấp, bằng cách giảm thiểu các tổn thương liên quan đến

thu nhập và sức khỏe mà người cao tuổi phải chịu.

Trong thời gian thực hiện dự án, dự kiến sẽ nhận được khiếu nại từ những người bị ảnh hưởng. Để giải quyết vấn đề này, dự án sẽ thiết lập một hệ thống dành cho việc nộp và xử lý các khiếu nại. Để việc khiếu nại hiệu quả, cần tuân thủ các thủ tục hành chính rõ ràng và thông suốt để tối ưu hóa quy trình giải quyết khiếu nại, từ khi tiếp nhận đến khi kết thúc. Do đó các quy trình nộp và xử lý khiếu nại sau đây cùng với danh sách các biểu mẫu được cung cấp.

Tiếp nhận khiếu nại

Trong nhóm dự án, một người quản lý (quản lý Dự án) sẽ được chỉ định để theo dõi các khiếu nại liên quan đến Dự án. Khiếu nại bắt buộc phải liên quan đến các hợp phần Dự án và/ hoặc việc thực hiện và quản lý Dự án.

Các phương pháp gửi khiếu nại

Khiếu nại sẽ được gửi thông qua một trong các phương pháp sau:

- **Điền mẫu trên trang web:** người khiếu nại gửi khiếu nại thông qua việc điền mẫu đăng trên trang web của HAIV
- **Gọi điện thoại:** người khiếu nại có thể gọi các số sau:
 - **Cấp quốc gia:**
 - SĐT của HAI: 024-3247-4145
 - **Cấp tỉnh:**
 - **Hòa Bình:** 02183851524
 - **Thanh Hóa:** 02376 660 129
 - **Quảng Bình:** 0232 500845
 - **Đà Nẵng:** 02363891547
 - **Khánh Hòa:** 025 835 1257
 - **Ninh Thuận:** 025 938 27540
- **Gửi email tới:** lienhe@helpagevn.org hoặc ngacv@helpagevn.org.
- **Gặp trực tiếp:** người khiếu nại nộp đơn khiếu nại tại văn phòng dự án (cấp quốc gia hoặc cấp tỉnh) hoặc gặp nhân viên của nhóm dự án.

Nếu có thể, người khiếu nại nên gửi khiếu nại bằng văn bản. Nếu người khiếu nại không muốn gửi bằng văn bản mà bằng lời nói thì thông tin của người khiếu nại và các chi tiết liên quan tới khiếu nại phải được nhập vào ma trận theo dõi cơ chế giải quyết khiếu nại.

Quy trình gửi khiếu nại

Người khiếu nại điền vào mẫu quy định và ký tên, hoặc điền vào mẫu đơn khiếu nại trên trang web, trong đó có tất cả các thông tin cá nhân người khiếu nại và chi tiết liên quan tới khiếu nại. Cùng với đó, người khiếu nại cung cấp tất cả các bản sao tài liệu có thể hỗ trợ khiếu nại. Nhân viên phụ trách khiếu nại thuộc nhóm dự án (quốc gia) hoặc dự án cấp tỉnh sẽ đảm bảo rằng biểu mẫu được điền chính xác. Người khiếu nại nhận được biên nhận hoặc email xác nhận với số tham chiếu để theo dõi khiếu nại. Nếu người khiếu nại chọn gửi đơn khiếu nại thông qua lời nói, nhân viên phụ trách khiếu nại phải ghi thông tin người khiếu nại và chi tiết khiếu nại vào hệ thống. Người khiếu nại sẽ nhận được một số tham chiếu để theo dõi khiếu nại của mình.

Lưu khiếu nại

Nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ nhập đơn khiếu nại vào ma trận theo dõi cơ chế giải quyết khiếu nại. Việc lưu khiếu nại giúp theo dõi trạng thái của tất cả các khiếu nại. Việc lưu khiếu nại ghi lại các thông tin sau:

- Số tham chiếu khiếu nại
- Ngày tiếp nhận khiếu nại
- Tên người khiếu nại
- Xác nhận khiếu nại đã được tiếp nhận
- Tóm lược khiếu nại
- Chi tiết trao đổi nội bộ và trao đổi với bên ngoài
- Hành động: (Bao gồm các biện pháp khắc phục / quyết định / kết quả)
- Ngày hoàn tất khiếu nại (Tài liệu gốc phải được lưu trong hồ sơ).
- Tham vấn và kiểm tra khiếu nại

Nhân viên phụ trách khiếu nại thuộc nhóm dự án (cấp quốc gia) và dự án tỉnh sẽ thông báo cho người khiếu nại về việc đang tiến hành điều tra liên quan tới khiếu nại. Người khiếu nại sẽ được thông báo về thời hạn ước tính để giải quyết khiếu nại (không quá mười ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại). Trong trường hợp khiếu nại khó có thể được giải quyết trong khoảng thời gian ước tính, nhân viên phụ trách khiếu nại phải nhanh chóng liên hệ với người khiếu nại để yêu cầu thêm thời gian và giải thích sự chậm trễ. Nếu khiếu nại không được giải quyết sau khoảng thời gian quy định, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ chuyển khiếu nại đến nhóm quản lý dự án (cấp quốc gia/ cấp tỉnh) hoặc HAI để có các biện pháp thích hợp.

Nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ tuân thủ các bước sau đây:

- Xác minh tính hợp lệ của thông tin và tài liệu đi kèm đơn khiếu nại.
- Yêu cầu người khiếu nại cung cấp thêm thông tin nếu cần thiết. Chuyển khiếu nại đến nhóm dự án cả hai cấp (quốc gia & tỉnh). Sau khi kiểm tra khiếu nại, nhóm dự án của hai cấp sẽ chuyển khiếu nại cho người có liên quan. Người chịu trách nhiệm sẽ tiến hành các chuyến thăm thực địa để xác minh, nếu cần thiết, và chuẩn bị đề xuất cho nhóm dự án về các hành động cần được thực hiện và về bất kỳ biện pháp khắc phục nào để tránh tái phạm.
- Nhóm dự án cả hai cấp sẽ thông báo cho nhân viên phụ trách khiếu nại trong vòng mười ngày làm việc về hành động sẽ thực hiện và về bất kỳ khuyến nghị nào đối với các biện pháp khắc phục để tránh tái phạm có thể xảy ra.
- Nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ lưu quyết định và hành động cần được thực hiện vào ma trận theo dõi cơ chế giải quyết khiếu nại.

Thông báo cho người khiếu nại và kết thúc khiếu nại

- **Thông báo cho người khiếu nại:** Nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ thông báo cho người khiếu nại về quyết định/giải pháp/hành động ngay lập tức bằng văn bản hoặc bằng cách gọi điện thoại hoặc gửi tin nhắn văn bản.

Khi cung cấp phản hồi cho người khiếu nại, nhân viên phụ trách khiếu nại phải bao gồm các thông tin sau:

- Một bản tóm tắt các vấn đề được nêu trong khiếu nại ban đầu.
- Lý do dẫn tới quyết định.

Kết thúc khiếu nại: Khiếu nại kết thúc trong các trường hợp sau:

- Trong trường hợp người khiếu nại chấp nhận quyết định / giải pháp giải quyết khiếu nại, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ kết thúc đơn khiếu nại và ký kết quả và ngày vào Sổ lưu khiếu nại.
- Khiếu nại không liên quan đến dự án hoặc bất kỳ hợp phần nào của dự án.
- Khiếu nại đang được bên tư pháp xem xét.
- Khiếu nại sai trái

Cơ chế giải quyết tranh chấp bổ sung trong trường hợp người khiếu nại không hài lòng với kết quả khiếu nại, các thủ tục sau đây sẽ được xem xét:

Cơ chế giải quyết tranh chấp nội bộ

Nhân viên phụ trách khiếu nại tư vấn cho người khiếu nại: Nếu họ không hài lòng với kết quả khiếu nại, họ có thể gửi khiếu nại tới Giám đốc Quốc gia hoặc Quản lý tài chính & hành chính của HAI yêu cầu xem xét thêm. Trong trường hợp người khiếu nại vẫn không hài lòng với giải pháp mà Giám đốc Quốc gia hoặc Quản lý tài chính & hành chính của HAI đưa ra, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ gợi ý người khiếu nại gửi khiếu nại tới HAI khu vực hoặc Trụ sở chính của HAI.

Cơ chế giải quyết tranh chấp bên ngoài

Trong trường hợp người khiếu nại không hài lòng với các quy trình xử lý khiếu nại nội bộ, hay kết quả khiếu nại hoặc bất kỳ khiếu nại nào chưa được giải quyết, nhân viên phụ trách khiếu nại sẽ cung cấp thông tin về quyền của người khiếu nại để họ có thể gửi khiếu nại tới các cơ quan có thẩm quyền liên quan cấp tỉnh, huyện hoặc xã.

Báo cáo

Nhóm dự án sẽ rà soát phần ghi chép/ lưu khiếu nại thường xuyên nhằm mục đích định kỳ cung cấp phân tích và báo cáo về khiếu nại cho Ngân hàng Thế giới. Báo cáo sẽ bao gồm số lượng khiếu nại nhận được, xử lý và kết thúc. Báo cáo cũng sẽ bao gồm phân tích về các vấn đề mang tính hệ thống và định kỳ. Điều này sẽ hỗ trợ quản lý dự án xác định nguyên nhân khiếu nại và xem xét hành động khắc phục có phù hợp hay không. Báo cáo định kỳ như sau: Báo cáo hàng tháng của CLB cho đối tác địa phương (Hội NCT), báo cáo hàng quý của đối tác địa phương là Hội NCT nộp cho quản lý dự án và báo cáo hàng năm của quản lý dự án gửi cho Ngân hàng Thế giới. Báo cáo riêng về cơ chế giải quyết khiếu nại không bắt buộc; tuy nhiên, nó là một phần nằm trong báo cáo dự án nộp cho Ngân hàng Thế giới.

Mẫu đơn Khiếu nại có liên quan

Một bộ các biểu mẫu liên quan đến Hướng dẫn thủ tục khiếu nại sẽ được xây dựng gồm: (1) Mẫu đơn khiếu nại (2) Mẫu xác nhận đơn khiếu nại đã được tiếp nhận (3) Mẫu yêu cầu thông tin bổ sung và (4) Mẫu phản hồi; 5) Mẫu báo cáo. Tất cả các mẫu này sẽ được cung cấp trong hướng dẫn thực hiện dự án.