MỤC ĐÍCH

Tài liệu này mô tả Cơ chế Giải quyết Khiếu nại (GRM) cho dự án Neun-Cả & Mã của chương trình Nước Quốc tế, Quỹ Môi trường Toàn cầu (GEF), được thực hiện bởi Tổ chức Nông Lương Liên Hợp Quốc (FAO) và được triển khai bởi Liên minh Bảo tồn Thiên nhiên Quốc tế (IUCN) từ tháng 11/2023 đến tháng 11/2028 cùng các đối tác nhà nước:

- Cục Quản lý Nước , Bộ Nông nghiệp và Môi trường, CHDCND Lào
- Cục Quản lý Tài nguyên Nước, Bô Nông nghiệp và Môi trường, Việt Nam

GRM cung cấp kênh chính thức để gửi các khiếu nại, quan ngại, hoặc đề xuất liên quan đến dự án.

Khiếu nại được chia thành một trong hai loại sau:

Bất kỳ khiếu nại nào ngoại trừ gian lận và lạm dụng hoặc quấy rối tình dục

Bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến gian lận và lạm dụng hoặc quấy rối tình dục

AI CÓ THỂ NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI VÀ CÁCH THỨC

Bất kỳ cá nhân hoặc nhóm nào cũng có thể nộp đơn khiếu nại liên quan đến dự án. Trong mọi trường hợp, khiếu nại của bạn sẽ được xử lý bảo mật.

Để chúng tôi hiểu rõ khiếu nại của bạn, vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt, ví dụ: chuyện gì đã xảy ra, ai liên quan, và khi nào xảy ra.

Khiếu nại cũng có thể được gửi thông qua các cơ chế hoặc tổ chức đại diện cộng đồng hiện có.

Lưu ý: *Khiếu nại ẩn danh chỉ được chấp nhận qua nền tảng chính thức, nhưng không được khuyến khích vì có thể bị lạm dụng và khó điều tra. Khiếu nại ẩn danh chỉ đủ điều kiện nếu thông tin được cung cấp đầy đủ.*

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Liên hệ IUCN

Cố vấn trưởng Kỹ thuật (CTA):
Ts. Nguyễn Đức Tuấn
Email: tuan.nguyenduc@iucn.org
Di động: +84-964697728
Cán bộ ESMS Cấp cao IUCN Châu Á và Châu Đại Dương: complaints.asia@iucn.org
Trụ sở chính IUCN:
Hộp thư bảo mật: ethics@iucn.org
Đường dây nóng bảo mật: +41 22 999 03 50

Liên hệ FAO

Nếu cá nhân hoặc tổ chức muốn khiếu nại và có lý do không muốn báo cáo cho IUCN, họ có thể nộp khiếu nại tới FAO theo thông tin bên dưới

Đại diện FAO tại CHDCND Lào hoặc Việt Nam:
Đại diện tại CHDCND Lào: FAO-LA@fao.org
Tel: +856 21 413205 hoặc +856 21 414503
Đại diện tại Việt Nam: FAO-VN@fao.org
Tel: +84 4 38500100
Văn phòng FAO Khu vực Châu Á và Thái Bình Dương: Trợ lý Tổng Giám đốc:
FAO-RAP@fao.org, Tel: +66 2 6974000

Văn phòng Thanh tra FAO:
Đường dây nóng bảo mật: fao.ethicspoint.com
Email: investigations-hotline@fao.org
hoặc inspector-general-office@fao.org
Hòm thư: Văn phòng Tổng thanh tra
Tổ chức Nông nghiệp và Lương thực Liên Hợp Quốc
Địa chỉ: Viale delle Terme di Caracalla
00153 Rome, Italy.

Food and Agriculture Organization of the United Nations



CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI: NGUYÊN TẮC VÀ QUY TRÌNH

Thúc đẩy an ninh nguồn nước và môi trường cho các lưu vực sông xuyên biên giới sông Mã và sông Neun-Cả và các vùng ven biển liên quan tại Việt Nam và CHDCND Lào (Dự án Neun-Cả & Mã)

GCP/RAS/379/GFF

© FAO, 2026
CE0150EN/1/06.26

gef

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

1 *Bất kỳ trường hợp nào không liên quan tới gian lận và lạm dụng hoặc quấy rối tình dục*

CẤP ĐỘ 1: GIẢI QUYẾT Ở CẤP DỰ ÁN

Cá nhân hoặc nhóm

Nộp khiếu nại trực tiếp ↓ *qua email hoặc ĐT dựa trên thông tin ở mục Liên hệ*

Cố vấn trưởng Kỹ thuật (CTA)

↓

CTA sẽ:

- Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không
- Xác định trách nhiệm giải quyết
- Báo cáo cho NPMU (Ban Quản lý Dự án Quốc gia) và Văn phòng FAO tại nước sở tại.

Đối với mọi khiếu nại gửi đến CTA, bằng chứng bằng văn bản phải được gửi trong vòng mười (10) ngày làm việc; sau đó, CTA sẽ đề xuất giải pháp trong vòng ba mươi (30) ngày làm việc.

Các tên gọi và cách trình bày tài liệu trong ấn phẩm thông tin này không hàm ý bất kỳ ý kiến nào của Tổ chức Lương thực và Nông nghiệp của Liên hợp quốc (FAO) về tình trạng pháp lý hoặc phát triển của bất kỳ quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố hay khu vực nào, hoặc của các cơ quan có thẩm quyền của các quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố hay khu vực đó; cũng như không hàm ý bất kỳ quan điểm nào của FAO về việc phân định ranh giới hoặc biên giới của các quốc gia, vùng lãnh thổ, thành phố hay khu vực nói trên.



Nếu cá nhân hoặc nhóm gửi khiếu nại không chấp nhận phương án giải quyết được đề xuất, khiếu nại sẽ được chuyển lên Cấp độ 2

CẤP ĐỘ 2: GIẢI QUYẾT Ở CẤP KHU VỰC

Cá nhân hoặc nhóm

Nếu cá nhân hoặc nhóm gửi khiếu nại không chấp nhận phương án giải quyết được đề xuất, cá nhân/nhóm sẽ báo cho CTA trong mười (10) ngày làm việc

↓

Cố vấn trưởng Kỹ thuật (CTA)

↓

Cán bộ ESMS Cấp cao

↓

Cán bộ cấp cao về Hệ thống Quản lý Xã hội và Môi trường (ESMS) sẽ:

- Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không
- Xác định trách nhiệm giải quyết
- Tôn trọng tính bảo mật và ẩn danh
- Đề xuất giải pháp trong vòng 30 ngày làm việc

Lưu ý:
(*) Quá trình nộp đơn khiếu nại sẽ bảo đảm tính bảo mật và duy trì trong suốt quá trình. Nếu cá nhân hoặc nhóm khiếu nại yêu cầu, thông tin sẽ được giữ ẩn danh.
(*) Thông tin liên lạc được cung cấp ở phần Liên hệ của tờ rơi.

Nếu cá nhân hoặc nhóm gửi khiếu nại không chấp nhận phương án giải quyết được đề xuất, khiếu nại sẽ được chuyển lên Cấp độ 3

CẤP ĐỘ 3: GIẢI QUYẾT Ở CẤP TOÀN CẦU

Cá nhân hoặc nhóm

Nếu cá nhân hoặc nhóm gửi khiếu nại không chấp nhận phương án giải quyết được đề xuất, cá nhân/nhóm sẽ báo cho Cán bộ Cấp cao về ESMS trong mười (10) ngày làm việc

↓

Cán bộ ESMS Cấp cao

Nộp khiếu nại tại ethics@iucn.org

↓

Đầu mối liên hệ về các vấn đề đạo đức (IUCN Trụ sở chính)

↓

Đầu mối liên hệ về các vấn đề đạo đức của IUCN sẽ:

- Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không
- Xác định trách nhiệm giải quyết
- Tôn trọng tính bảo mật và ẩn danh
- Đề xuất giải pháp trong vòng 30 ngày làm việc

2 *Bất kỳ trường hợp nào liên quan gian tới lận và lạm dụng hoặc quấy rối tình dục*

Nộp đơn khiếu nại trực tiếp đến:

- Đầu mối liên hệ về các vấn đề đạo đức của IUCN tại ethics@iucn.org in
- Trưởng nhóm Thanh tra của FAO tại inspector-general-office@fao.org

IUCN và FAO sẽ xác nhận lại trong mười (10) ngày làm việc và đề xuất phương án giải quyết trong 30 ngày làm việc.

© FAO, 2026
CE0150EN/1/06.26