MỤC TIÊU

Tài liệu này mô tả Cơ chế Giải quyết Khiếu nại (GRM) của Dự án Tầng chứa nước Campuchia – Đồng bằng sông Cửu Long (CMDA), một sáng kiến thuộc Chương trình Nước quốc tế của Quỹ Môi trường Toàn cầu (GEF).

Dự án được Tổ chức Lương thực và Nông nghiệp Liên Hợp Quốc (FAO) thực hiện với sự phối hợp của Chính phủ Campuchia và Việt Nam, đại diện bởi Tổng cục Bảo vệ Môi trường, Bộ Môi trường Campuchia và Cục Quản lý Tài nguyên nước, Bộ Nông nghiệp và Môi trường Việt Nam. IUCN là cơ quan triển khai chính của dự án, UNESCO và MERFI là các đối tác đồng thực hiện. Dự án được triển khai trong thời gian 5 năm, từ tháng 11/2023 đến tháng 11/2028.

GRM cung cấp một kênh chính thức để tiếp nhận và xử lý các khiếu nại, quan ngại hoặc kiến nghị liên quan đến dự án.

Các khiếu nại được chia thành hai nhóm chính

Mọi khiếu nại, ngoại trừ các khiếu nại liên quan đến gian lận hoặc hành vi lạm dụng, bóc lột và quấy rối tình dục

Bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến gian lận hoặc hành vi lạm dụng, bóc lột và quấy rối tình dục

AI CÓ THỂ KHIẾU NẠI VÀ NHƯ THẾ NÀO

Bất kỳ cá nhân hoặc nhóm nào cũng có thể gửi khiếu nại đến dự án. Trong mọi trường hợp, thông tin khiếu nại của quý vị sẽ được xử lý một cách bảo mật.

Để giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về nội dung khiếu nại, vui lòng cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt. Ví dụ: sự việc đã xảy ra như thế nào, những ai có liên quan và thời điểm xảy ra sự việc.

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

Lưu ý quan trọng: *Các khiếu nại nặc danh chỉ được chấp nhận thông qua nền tảng tiếp nhận khiếu nại, tuy nhiên hình thức này không được khuyến khích do nguy cơ bị lạm dụng và gây khó khăn trong quá trình xác minh, điều tra. Khiếu nại nặc danh chỉ được xem xét nếu cung cấp đầy đủ thông tin và bằng chứng thực tế cần thiết.*

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Liên hệ IUCN

Cố vấn trưởng kỹ thuật: Cô Nana Baramidze (Naniko)
Email: nana.baramidze@iucn.org
Tel: +84 (0) 37 706 0833
Điều phối viên Quốc gia IUCN Việt Nam: Ông Nguyen Duc Minh
Email: minh.nguyenduc@iucn.org
Tel: +84 (0) 093 644 4163
Điều phối viên Quốc gia IUCN Campuchia: Ông Sorn Pheakdey
Email: pheakdey.sorn@iucn.org
Tel: + 855 023 222 311
Cán bộ cấp cao về ESMS IUCN khu vực Châu á và Châu Đại dương: complaints.asia@iucn.org
IUCN Trụ sở chính:
Hòm 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

Văn phòng đại diện FAO Campuchia và Việt Nam
Đại diên tại Campuchia: FAO-KH@fao.org
Tel: +855 23 216 566
Đại diện tại Việt Nam: FAO-VN@fao.org
Tel: +84438500100
Văn phòng FAO khu vực Châu á và Thái Bình Dương
Phó Tổng Giám đốc:
RAP-ADG@fao.org, Tel: +66 2 6974000

Văn phòng Tổng thanh tra của 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:

CÁC NGUYÊN TẮC VÀ QUY TRÌNH

Thúc đẩy tính bền vững của tầng chứa nước xuyên biên giới Campuchia – Đồng bằng sông Cửu Long (Dự án CMDA)

GCP/RAS/390/GFF

© FAO, 2026
CE0481EN/1/07.26

gef unesco MEKONG REGION FUTURES INSTITUTE

LÀM THẾ NÀO ĐỂ NỘP KHIẾU NẠI

1 ***Mọi khiếu nại, ngoại trừ các khiếu nại liên quan đến gian lận hoặc hành vi lạm dụng, bóc lột và quấy rối tình dục***

CẤP ĐỘ 1: GIẢI QUYẾT Ở CẤP DỰ ÁN

Cá nhân hoặc nhóm

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

Cố vấn trưởng kỹ thuật (CTA)

↓

Cố vấn trưởng kỹ thuật sẽ:

- Xác nhận và ghi nhận khiếu nại;
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không;
- Xác định đơn vị hoặc cá nhân chịu trách nhiệm giải quyết;
- Báo cáo tới Ban Quản lý Dự án Quốc gia và Văn phòng FAO nước sở tại

Đối với mỗi khiếu nại được gửi đến CTA, các bằng chứng hoặc tài liệu liên quan phải được cung cấp bằng văn bản trong vòng mười (10) ngày làm việc. Sau đó, CTA sẽ đề xuất phương án giải quyết trong ba mươi (30) ngày làm việc.

Lưu ý:

- Cơ chế giải quyết khiếu nại bảo đảm nguyên tắc bảo mật trong suốt quá trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại. Việc giữ kín danh tính (ẩn danh) có thể được áp dụng theo yêu cầu của cá nhân hoặc nhóm gửi khiếu nại.
- Thông tin liên lạc được nêu trong mục **Liên hệ** của tài liệu này.


© IUCN Campuchia

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 cấp cao về Hệ thống Quản lý Xã hội và Môi trường (ESMS)

↓

Cán bộ cấp cao về ESMS sẽ:

- Xác nhận và ghi nhận khiếu nại;
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không;
- Xác định đơn vị hoặc cá nhân chịu trách nhiệm giải quyết;
- Tôn trọng tính bảo mật và ẩn danh
- Đề xuất giải pháp trong 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 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 cấp cao về ESMS

Gửi khiếu nại tới email: ethics@iucn.org

↓

Cán bộ Đầu mối về các vấn đề đạo đức (IUCN trụ sở chính)

↓

Cán bộ đầu mối về các vấn đề đạo đức IUCN sẽ:

- Xác nhận và ghi nhận khiếu nại;
- Đánh giá khiếu nại có trong phạm vi xử lý không;
- Xác định đơn vị hoặc cá nhân chịu trách nhiệm giải quyết;
- Tôn trọng tính bảo mật và ẩn danh
- Đề xuất giải pháp trong 30 ngày làm việc

2 ***Bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến gian lận hoặc hành vi lạm dụng, bóc lột và quấy rối tình dục***

Gửi khiếu nại trực tiếp tới:

- Cán bộ đầu mối về các vấn đề đạo đức IUCN ethics@iucn.org Tel:+41 22 999 03 50
- Tổng Thanh tra của FAO qua email: 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
CE0481EN/1/07.26