

Số : 19 /QĐ-HĐQTCSVN TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 01 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành “Sổ tay hướng dẫn kết nối cộng đồng trong
quản lý rừng cao su bền vững”**

HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ
TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP CAO SU VIỆT NAM – CÔNG TY CỔ PHẦN

Căn cứ Luật Doanh nghiệp;

Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam – Công ty Cổ phần;

Căn cứ Nghị quyết số 16/NQ-HĐQTCSVN ngày 18 tháng 10 năm 2018 của Hội đồng Quản trị Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam - Công ty cổ phần về doanh nghiệp phát triển bền vững;

Căn cứ Quyết định số 82/QĐ-HĐQTCSVN ngày 16 tháng 04 năm 2019 của Hội đồng quản trị Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam về việc ban hành Chương trình Phát triển bền vững giai đoạn 2019 – 2024;

Căn cứ Biên bản ghi nhớ ký ngày 29 tháng 5 năm 2019 giữa Tổ chức Oxfam, PanNature và Tập đoàn về việc hợp tác thúc đẩy Chương trình phát triển bền vững và đầu tư có trách nhiệm của Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam;

Căn cứ Công văn số 453/HĐQTCSVN-CN của HĐQT Tập đoàn ngày 06 tháng 07 năm 2020 về việc thống nhất xây dựng và áp dụng thí điểm “Sổ tay hướng dẫn và kết nối cộng đồng”;

Xét Tờ trình số 171/TTr-CSVN ngày 15 tháng 01 năm 2021 của Tổng Giám đốc Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam – Công ty Cổ phần về việc ban hành “Sổ tay hướng dẫn kết nối cộng đồng trong quản lý rừng cao su bền vững” của Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam – Công ty Cổ phần.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành “Sổ tay hướng dẫn kết nối cộng đồng trong quản lý rừng cao su bền vững” của Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam – Công ty Cổ phần (sau đây gọi là Tập đoàn) tại Việt Nam. (Nội dung Sổ tay hướng dẫn kết nối cộng đồng trong quản lý rừng cao su bền vững đính kèm).

Điều 2. Các công ty cao su thành viên thuộc Tập đoàn tại Việt Nam có trách nhiệm chỉ đạo đơn vị thực hiện các nội dung theo Sổ tay hướng dẫn kết nối cộng đồng trong quản lý rừng cao su bền vững.

Điều 3. Hội đồng Quản trị, Ban Tổng Giám đốc, Chánh văn phòng, Trưởng các Ban chuyên môn Tập đoàn; Ban Chỉ đạo Phát triển bền vững và các công ty thành viên của Tập đoàn chịu trách nhiệm thi hành quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban KS Tập đoàn;
- Lưu : VT,BCDPTBV.

TM. HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ *Thy*
CHỦ TỊCH
*Trần Ngọc Thuận*
Trần Ngọc Thuận

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP CAO SU VIỆT NAM

SỔ TAY

HƯỚNG DẪN KẾT NỐI CỘNG ĐỒNG
trong quản lý rừng cao su bền vững

Thành phố Hồ Chí Minh, Tháng 12 năm 2020

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ	v
Một số khái niệm, thuật ngữ.....	1
PHẦN I: GIỚI THIỆU CHUNG	5
1.1 Bối cảnh	5
1.2 Mục đích	6
1.3 Phạm vi áp dụng, đối tượng sử dụng.....	6
1.4 Điều kiện áp dụng	7
PHẦN II: CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ NGUYÊN TẮC LIÊN QUAN ĐẾN KẾT NỐI CỘNG ĐỒNG.....	8
2.1 Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Doanh nghiệp và Quyền con người	8
2.2 Quy định pháp lý của Việt Nam về KNCĐ trong QLRBV	9
2.2.1 Quy định về QLRBV	9
2.2.2 Quy định về tham vấn cộng đồng trong bảo vệ môi trường	13
2.3 Nguyên tắc quốc tế và FSC về kết nối, tham vấn cộng đồng trong QLRBV	17
2.3.1 Sự Đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ (PFIC)	17
3.1. Tham vấn cộng đồng trong xây dựng phương án QLRBV và vận hành phương án	20
3.1.1 Mục tiêu tham vấn.....	20
3.1.2 Chỉ số kết quả chính.....	20
3.1.3 Đối tượng tham vấn	20
3.1.4 Các nội dung chính	20
3.1.5 Các bước thực hiện.....	22
3.2. Tham vấn cộng đồng trong đánh giá rừng có giá trị bảo tồn cao (HCVF) và trữ lượng carbon cao (HCSF)	24
3.2.1 Mục tiêu tham vấn.....	24
3.2.2 Chỉ số kết quả chính.....	24
3.2.3 Đối tượng tham vấn	24
3.2.4 Các nội dung chính	25
3.2.5 Các bước thực hiện.....	25
3.3. Tham vấn cộng đồng trong đánh giá tác động Xã hội và Môi trường	28
3.3.1. Mục tiêu tham vấn.....	28
3.3.2. Kết quả và minh chứng chính	28

3.3.3.	Đối tượng tham vấn	28
3.3.4.	Các bước thực hiện.....	29
3.4.	Tham vấn cộng đồng khi thực hiện các hoạt động phát triển cộng đồng.....	32
3.4.1	Mục tiêu tham vấn.....	32
3.4.2	Đối tượng tham vấn	32
3.4.3	Các bước thực hiện.....	32
3.5.	Quy trình tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại của cộng đồng và phòng ngừa, giải quyết xung đột 34	
3.5.1	Mục tiêu:.....	34
3.5.2	Đối tượng áp dụng hướng dẫn.....	34
3.5.3	Phạm vi áp dụng hướng dẫn.....	34
3.5.4	Các kênh tiếp nhận khiếu nại.....	35
3.5.5	Quy trình tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại.....	35
3.5.6	Mẫu biểu phục vụ cho việc tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại, góp ý, phàn nàn (Phụ lục.....). 39	
3.6.	Hướng dẫn tổ chức thực hiện, giám sát và đánh giá hoạt động kết nối cộng đồng	45
PHẦN IV: PHỤ LỤC		51
4.1	Một số mẫu biểu để tham vấn và phân tích.....	51
4.1.1	Sơ đồ	51
4.1.2	Sơ đồ cây nguyên nhân, hệ quả.....	53
4.1.3	Ma trận chấm điểm ưu tiên.....	55
4.1.4	Ma trận phân tích các bên liên quan.	56
4.1.5	Mẫu biên bản họp tham vấn cộng đồng.....	58
4.2	Nguyên tắc hành xử và kỹ năng dành cho cán bộ cộng đồng	61
4.2.1	Các nguyên tắc khi tham vấn cộng đồng	61
4.2.2	Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói.....	62
4.2.3	Kỹ năng lắng nghe	63
4.2.4	Kỹ năng quan sát.....	65
4.2.5	Kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi	66
4.2.6	Kỹ năng điều hành nhóm	68
4.2.7	Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn trong thảo luận và giải quyết tình huống khó.....	70
4.2.8	Kỹ năng giải quyết tình huống khó	72
4.2.9	Kỹ năng đàm phán	75
4.3	Tài liệu tham khảo	77

LỜI GIỚI THIỆU

Sổ tay Hướng dẫn Kết nối cộng đồng (KNCD) trong quản lý rừng cao su bền vững (QLRBV) được biên soạn theo Chương trình hợp tác giữa Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam (Tập đoàn/VRG) với Tổ chức Oxfam tại Việt Nam (Oxfam) và Viện Tư vấn phát triển kinh tế xã hội nông thôn và miền núi (CISDOMA) nhằm hỗ trợ VRG và các đơn vị thành viên thúc đẩy Chương trình phát triển bền vững và đầu tư có trách nhiệm tại Việt Nam, tiến tới trở thành một doanh nghiệp tiên phong về thực thi trách nhiệm môi trường và xã hội, có nhiều đóng góp cho xã hội và cộng đồng, được ghi nhận trong nước và quốc tế, đặc biệt trong quản lý rừng cao su bền vững.

Mục đích của Sổ tay nhằm tăng cường hiệu quả và chất lượng cho các hoạt động kết nối, tham vấn ý kiến của cộng đồng, tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cộng đồng liên quan đến các hoạt động đầu tư, sản xuất và phương án quản lý rừng cao su bền vững tại các dự án của Tập đoàn ở Việt Nam, đảm bảo tính tuân thủ với quy định pháp luật quốc gia và hài hòa với quy ước quốc tế trong tham vấn, kết nối cộng đồng.

Sổ tay này được xây dựng trên cơ sở tham khảo một số văn bản của VRG, trong đó có 1) Hướng dẫn tham vấn ý kiến cộng đồng tại các dự án phát triển cao su tại Lào và Campuchia, được ban hành theo văn bản số 1001/CSVN-BCĐCPC của VRG ngày 15/4/2014, 2) Quy chế tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin cho các cá nhân, tổ chức về các vấn đề liên quan đến dự án phát triển cao su của VRG tại Campuchia và Lào được ban hành theo Quyết định số 314/QĐ-HĐTVCSVN ngày 16/07/2014. Sổ tay được cập nhật theo một số quy định pháp lý về yêu cầu kết nối, tham vấn cộng đồng liên quan đến quản lý rừng và đất rừng, đồng thời, tham khảo các nguyên tắc trong Hướng dẫn về doanh nghiệp và quyền con người của Liên Hợp Quốc, bộ Tiêu chuẩn QLRBV của Hội đồng Quản trị rừng Quốc tế (FSC) áp dụng tại Việt Nam, Hướng dẫn thực hiện nguyên tắc FPIC (Đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ) của FSC trong tham vấn cộng đồng. VRG đã sử dụng các Tiêu chuẩn, Chính sách và Hướng dẫn của FSC làm tài liệu tham khảo cho việc xây dựng tài liệu này.

Nhờ sự tham gia của tư vấn biên soạn, đóng góp tích cực các chuyên gia, cán bộ và các thành viên của Tập đoàn thông qua các hội thảo, áp dụng thí điểm, Sổ tay được hoàn thành để làm công cụ giúp Tập đoàn triển khai hoạt động kết nối cộng đồng tại Việt Nam và là tài liệu tham khảo để tiến đến xây dựng Sổ tay Hướng dẫn Kết nối cộng đồng tại Campuchia và Lào trong thời gian tới.

Chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được các ý kiến đóng góp để Sổ tay này được hoàn thiện hơn trong các lần tái bản sau.

Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam
KT. Tổng Giám đốc
Phó Tổng Giám đốc

Trương Minh Trung

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

BV	Bền vững
BNNPTNT	Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
CBCĐ	Cán bộ cộng đồng
CCR	Chứng chỉ rừng
CĐ	Cộng đồng
CoC	Chuỗi hành trình sản phẩm (Chain of Custody)
DN	Doanh nghiệp
DTTS	Dân tộc thiểu số
ĐTM	Đánh giá tác động môi trường
FSC	Hội đồng quản trị rừng thế giới (Forest Stewardships Council)
FPIC	Sự đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ (Free, Prior and Informed Consent)
HCVF	Rừng có giá trị bảo tồn cao (High Conservation Value Forest)
IUCN	Tổ chức Bảo tồn Thiên nhiên Thế giới/ Liên minh Bảo tồn Thiên nhiên quốc tế (International Union for Conservation of Nature)
KNCD	Kết nối cộng đồng
KT-XH-MT	Kinh tế, xã hội, môi trường
NGO	Tổ chức phi chính phủ (Non-Governmental Organisation)
M&E	Giám sát và Đánh giá (Monitoring & Evaluation)
PEFC	Chương trình quốc tế công nhận Chứng chỉ rừng (Programme for the Endorsement of Forest Certification)
PTBV	Phát triển bền vững
PTCĐ	Phát triển cộng đồng
QLR	Quản lý rừng
QLRBV	Quản lý rừng bền vững
TT 28/2018	Thông tư số 28/2018/TT-BNNPTNT ngày 16/11/2018 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Quy định về quản lý rừng bền vững.
TVCD	Tham vấn cộng đồng
UNDP	Cơ quan phát triển của Liên Hợp Quốc (United Nations Development Programme)
VFCS-CoC	Tiêu chuẩn chuỗi hành trình sản phẩm thuộc Hệ thống Chứng chỉ rừng Việt Nam (Viet Nam Forestry Certification System – Chain of Custody)
VFCS-FM	Tiêu chuẩn Quản lý rừng bền vững thuộc Hệ thống Chứng chỉ rừng Việt Nam (Viet Nam Forestry Certification System – Forest Management)
VRA	Hiệp hội Cao su Việt Nam (Viet Nam Rubber Association)
VRG	Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam (Viet Nam Rubber Group)
WCED	Hội đồng thế giới về Môi trường và Phát triển (World Commission on Environment and Development)

Một số khái niệm, thuật ngữ¹

Bảo tồn đa dạng sinh học	Bảo tồn đa dạng sinh học là việc bảo vệ sự phong phú của các hệ sinh thái tự nhiên quan trọng, đặc thù hoặc đại diện; bảo vệ môi trường sống tự nhiên thường xuyên hoặc theo mùa của loài hoang dã, cảnh quan môi trường, nét đẹp độc đáo của tự nhiên; nuôi, trồng, chăm sóc loài thuộc Danh mục loài nguy cấp, quý, hiếm được ưu tiên bảo vệ; lưu giữ và bảo quản lâu dài các mẫu vật di truyền.
Bên liên quan	Bất kỳ một người, một nhóm hay cơ quan, tổ chức có liên quan đến quản lý rừng của chủ rừng.
Cán bộ cộng đồng	Là những cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp trực tiếp thực hiện, tham gia làm việc với cộng đồng để tham vấn, triển khai các dự án của DN cũng như các hoạt động KNCD.
Chủ rừng	Chủ rừng là tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư được Nhà nước giao rừng, cho thuê rừng; giao đất, cho thuê đất để trồng rừng; tự phục hồi, phát triển rừng; nhận chuyển nhượng, tặng cho, thừa kế rừng theo quy định của pháp luật.
Chứng chỉ QLRBV	Là văn bản công nhận một phần hay toàn bộ diện tích rừng nhất định của chủ rừng đáp ứng các tiêu chí về Quản lý rừng bền vững.
Cộng đồng	Cộng đồng được hiểu là một nhóm người sống trong một khu vực địa lý nhất định. Cộng đồng được xác định như toàn bộ những người và tổ chức có khả năng bị tác động trực tiếp và gián tiếp bởi dự án bao gồm người và tổ chức sinh sống, làm việc, người có quyền sử dụng đất,...
Cộng đồng dân cư	Cộng đồng dân cư bao gồm cộng đồng người Việt Nam sinh sống trên cùng địa bàn thôn, làng, ấp, bản, buôn, bon, phum, sóc, tổ dân phố, điểm dân cư tương tự và có cùng phong tục, tập quán.
Cộng đồng địa phương/Dân tộc tại chỗ	Người dân địa phương là những người sinh sống gần rừng và có sinh kế phụ thuộc rất lớn vào các sản phẩm và dịch vụ từ rừng. Người dân địa phương bao gồm cộng đồng dân tộc tại chỗ, người dân tộc thiểu số, người dân di cư và nông hộ ở khu vực nông thôn.
Đại diện cộng đồng	Là cá nhân hoặc nhóm người hoặc tổ chức được cộng đồng đề xuất làm đại diện. Tuy nhiên, khi đề cập đến cộng đồng cần thiết phải tiếp cận đến tất cả các đối tượng khác nhau trong cộng đồng hơn là việc chỉ tiếp cận đại diện cộng đồng.
Đa dạng sinh học	Đa dạng sinh học là sự phong phú về gen, loài sinh vật và hệ sinh thái trong tự nhiên.
Gỗ hợp pháp	Gỗ hợp pháp là gỗ, sản phẩm gỗ được khai thác, mua bán, sản xuất phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.
Hành lang	Dải rừng liên kết giữa hai khu rừng mà dọc theo lối đi đó các loài động vật hoang dã có thể đi lại.

¹ WWF-Việt Nam (2018), Sổ tay hướng dẫn quản lý rừng Cao su bền vững theo tiêu chuẩn Chứng chỉ rừng Quốc tế; Luật Lâm nghiệp Việt Nam 2017

Hành lang đa dạng sinh học	Hành lang đa dạng sinh học là khu vực nối liền các vùng sinh thái tự nhiên cho phép các loài sinh vật sống trong các vùng sinh thái đó có thể liên hệ với nhau.
Hệ sinh thái	Hệ sinh thái là quần xã sinh vật và các yếu tố phi sinh vật của một khu vực địa lý nhất định, có tác động qua lại và trao đổi vật chất với nhau.
Kết nối cộng đồng	Kết nối cộng đồng: là tất cả các hoạt động mà doanh nghiệp thực hiện nhằm hiểu rõ hơn những tác động giữa hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp đối với cộng đồng, những khó khăn, nhu cầu, mong muốn của cộng đồng, từ đó có những hành động nhằm giải quyết những khó khăn vướng mắc nhằm tăng cường sự gắn kết giữa doanh nghiệp với cộng đồng, đảm bảo phát triển bền vững.
Khiếu nại	Là những phản ánh, góp ý, phàn nàn (complaints, grievances) của cộng đồng và các chủ thể khác đến doanh nghiệp thể hiện sự không hài lòng của họ về những hành động hay thiếu sót của doanh nghiệp mà không tuân thủ hoặc vi phạm các yêu cầu của pháp luật hoặc các điều kiện để cấp các chứng chỉ cũng như các cam kết của chính doanh nghiệp. Khái niệm khiếu nại trong sổ tay này không bao gồm các trường hợp khiếu nại hành chính được quy định trong Luật Khiếu nại năm 2011 của Việt Nam.
Hồ sơ lâm sản	Là tài liệu về lâm sản được lưu giữ tại cơ sở sản xuất, kinh doanh lâm sản và lưu hành cùng với lâm sản trong quá trình khai thác, mua bán, xuất khẩu, nhập khẩu, vận chuyển, chế biến, cất giữ.
Lâm sản	Lâm sản là sản phẩm khai thác từ rừng bao gồm thực vật rừng, động vật rừng và các sinh vật rừng khác gồm cả gỗ, lâm sản ngoài gỗ, sản phẩm gỗ, song, mây, tre, nứa đã chế biến.
Loài đặc hữu	Loài đặc hữu là loài sinh vật chỉ tồn tại, phát triển trong phạm vi phân bố hẹp và giới hạn trong một vùng lãnh thổ nhất định của Việt Nam mà không được ghi nhận là có ở nơi khác trên thế giới.
Loài ngoại lai xâm hại	Loài ngoại lai xâm hại là loài ngoại lai lấn chiếm nơi sinh sống hoặc gây hại đối với các loài sinh vật địa phương, làm mất cân bằng sinh thái tại nơi chúng xuất hiện và phát triển.
Loài nguy cấp, quý, hiếm	Loài nguy cấp, quý, hiếm được ưu tiên bảo vệ là loài hoang dã, giống cây trồng, giống vật nuôi, vi sinh vật và nấm đặc hữu, có giá trị đặc biệt về khoa học, y tế, kinh tế, sinh thái, cảnh quan, môi trường hoặc văn hóa - lịch sử mà số lượng còn ít hoặc bị đe dọa tuyệt chủng.
Loài thực vật rừng, động vật rừng nguy cấp, quý, hiếm	Loài thực vật rừng, động vật rừng nguy cấp, quý, hiếm là loài thực vật rừng, động vật rừng có giá trị đặc biệt về kinh tế, khoa học, y tế, sinh thái, cảnh quan và môi trường, số lượng còn ít trong tự nhiên hoặc có nguy cơ bị tuyệt chủng.
Phát triển cộng đồng	Phát triển cộng đồng là phương pháp giải quyết một số vấn đề khó khăn, đáp ứng nhu cầu của cộng đồng, hướng tới sự phát triển không ngừng về đời sống vật chất và tinh thần của người dân thông qua việc nâng cao năng lực, tăng cường sự tham gia, đoàn kết, phối hợp chặt chẽ giữa người dân

	với nhau, giữa người dân với các tổ chức và giữa các tổ chức với nhau trong phạm vi một cộng đồng.
Quản lý rừng bền vững	Quản lý rừng bền vững là phương thức quản trị rừng bảo đảm đạt được các mục tiêu bảo vệ và phát triển rừng, không làm suy giảm các giá trị và nâng cao giá trị rừng, cải thiện sinh kế, bảo vệ môi trường, góp phần giữ vững quốc phòng, an ninh.
Quyền sở hữu rừng sản xuất là rừng trồng	Quyền sở hữu rừng sản xuất là rừng trồng bao gồm quyền chiếm hữu, quyền sử dụng, quyền định đoạt của chủ rừng đối với cây trồng, vật nuôi và tài sản khác gắn liền với rừng do chủ rừng đầu tư trong thời hạn được giao, được thuê để trồng rừng.
Quyền sử dụng rừng	Quyền sử dụng rừng là quyền của chủ rừng được khai thác công dụng, hưởng hoa lợi, lợi tức từ rừng.
Rừng	Rừng là một hệ sinh thái bao gồm các loài thực vật rừng, động vật rừng, nấm, vi sinh vật, đất rừng và các yếu tố môi trường khác, trong đó thành phần chính là một hoặc một số loài cây thân gỗ, tre, nứa, cây họ cau có chiều cao được xác định theo hệ thực vật trên núi đất, núi đá, đất ngập nước, đất cát hoặc hệ thực vật đặc trưng khác; diện tích liền vùng từ 0,3 ha trở lên; độ tàn che từ 0,1 trở lên.
Rừng Cao su	Thuật ngữ dùng trong tài liệu này mang hàm ý về rừng trồng Cao su hay vườn Cao su hay đồn điền Cao su của doanh nghiệp, tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư.
Rừng đặc dụng	Được sử dụng chủ yếu để bảo tồn hệ sinh thái rừng tự nhiên, nguồn gen sinh vật rừng, nghiên cứu khoa học, bảo tồn di tích lịch sử - văn hóa, tín ngưỡng, danh lam thắng cảnh kết hợp du lịch sinh thái; nghỉ dưỡng, giải trí trừ phân khu bảo vệ nghiêm ngặt của rừng đặc dụng; cung ứng dịch vụ môi trường rừng, bao gồm vườn quốc gia, khu dự trữ thiên nhiên, khu bảo tồn loài – sinh cảnh, khu bảo vệ cảnh quan như rừng bảo tồn di tích lịch sử - văn hóa, danh lam thắng cảnh; rừng tín ngưỡng; rừng bảo vệ môi trường đô thị, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao; khu rừng nghiên cứu, thực nghiệm khoa học; vườn thực vật quốc gia; rừng giống quốc gia.
Rừng phòng hộ	Được sử dụng chủ yếu để bảo vệ nguồn nước, bảo vệ đất, chống xói mòn, sạt lở, lũ quét, lũ ống, chống sa mạc hóa, hạn chế thiên tai, điều hòa khí hậu, góp phần bảo vệ môi trường, quốc phòng, an ninh, kết hợp du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng, giải trí; cung ứng dịch vụ môi trường rừng; được phân theo mức độ xung yếu.
Rừng sản xuất	Được sử dụng chủ yếu để cung cấp lâm sản; sản xuất, kinh doanh lâm, nông, ngư nghiệp kết hợp; du lịch sinh thái, nghỉ dưỡng, giải trí; cung ứng dịch vụ môi trường rừng.
Rừng tín ngưỡng	Rừng tín ngưỡng là rừng gắn với niềm tin, phong tục, tập quán của cộng đồng dân cư sống dựa vào rừng.

Rừng trồng	Rừng trồng là rừng được hình thành do con người trồng mới trên đất chưa có rừng; cải tạo rừng tự nhiên; trồng lại hoặc tái sinh sau khai thác rừng trồng.
Rừng tự nhiên	Rừng tự nhiên là rừng có sẵn trong tự nhiên hoặc phục hồi bằng tái sinh tự nhiên hoặc tái sinh có trồng bổ sung.
Tham vấn ý kiến cộng đồng	Tham vấn ý kiến cộng đồng là sự trao đổi thông tin giữa chủ dự án trong quá trình thực hiện dự án với các bên có liên quan đến dự án. Các bên liên quan có thể là: các cá nhân, tổ chức bị tác động bởi dự án đầu tư hoặc có mối quan tâm đến dự án đầu tư.
Vùng đệm	Vùng đệm là vùng rừng, vùng đất, vùng mặt nước nằm sát ranh giới của khu rừng đặc dụng có tác dụng ngăn chặn, giảm nhẹ sự tác động tiêu cực đến khu rừng đặc dụng.

PHẦN I: GIỚI THIỆU CHUNG

1.1 Bối cảnh

Kể từ khi được khởi xướng bởi Liên Hợp Quốc tại Hội nghị Thượng đỉnh Trái đất năm 1992, phát triển bền vững đã trở thành một trong những định hướng bao trùm trong các chương trình nghị sự và ở tất cả các cấp độ hoạt động của các cơ quan chính phủ, trong chiến lược phát triển của doanh nghiệp.

Năm 2011, Hội đồng Nhân quyền của Liên Hợp Quốc ban hành “Các Quy tắc Hướng dẫn về Doanh nghiệp và Quyền con người: Thực hiện khung pháp lý về “Bảo vệ, Tôn trọng và Khắc phục”, được Đại diện Đặc biệt của Tổng thư ký Liên Hợp Quốc về Quyền con người, các công ty đa quốc gia và các doanh nghiệp khác tham gia soạn thảo và đệ trình. Hướng dẫn này đưa ra những nguyên tắc và hướng dẫn chi tiết cho các chính phủ và doanh nghiệp nhằm đảm bảo các hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp không vi phạm các nguyên tắc về tôn trọng, bảo vệ quyền con người.

Trong bối cảnh đó, Quản lý rừng bền vững là hướng đi tất yếu của các doanh nghiệp lâm nghiệp, DN quản lý rừng và trồng rừng nhằm đảm bảo sự thích ứng với môi trường kinh doanh toàn cầu, với biến đổi khí hậu, đồng thời, cũng thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp với các vấn đề xã hội, cũng như trách nhiệm với các thế hệ tương lai. Đối với ngành Cao su, những năm gần đây, ngoài yêu cầu về chất lượng sản phẩm, các thị trường quan trọng của Cao su như Châu Âu, Mỹ, Nhật... còn đòi hỏi những yêu cầu cao hơn về trách nhiệm môi trường và xã hội của doanh nghiệp, chẳng hạn như yêu cầu nguồn gốc gỗ hợp pháp, yêu cầu về quản lý rừng Cao su bền vững. Kèm theo đó là các cơ chế giám sát việc tuân thủ các yêu cầu này như hệ thống giám sát nguồn gốc gỗ hợp pháp (VPA/FLEGT), hệ thống giám sát quản lý rừng bền vững theo chứng chỉ của Hội đồng Quản trị rừng Thế giới (FSC).

Ở cấp độ quốc gia, để có đủ cơ sở cấp chứng chỉ quản lý rừng bền vững, Luật Lâm nghiệp năm 2017 và các tiêu chuẩn quản lý rừng bền vững của Việt Nam cũng yêu cầu chủ rừng cần phải có phương án quản lý bền vững. Phương án quản lý rừng bền vững được xem như là một công cụ quan trọng để chủ rừng thực hiện các hoạt động quản lý rừng theo các nguyên tắc của quản lý bền vững và thể hiện trách nhiệm của chủ rừng với xã hội và môi trường.

Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam (VRG) là doanh nghiệp hàng đầu ở Việt Nam và trong khu vực hoạt động trong ngành Cao su với địa bàn hoạt động rộng lớn ở tiểu vùng Mê Kông, với thị trường tiêu thụ rộng khắp trên thế giới. Hoạt động của VRG không những đóng góp quan trọng trong việc phát triển ngành Cao su, đến quản lý rừng bền vững mà còn có tầm ảnh hưởng rất lớn đến đời sống, môi trường và xã hội của các cộng đồng dân cư nơi VRG hoạt động cũng như ở các thị trường tiêu thụ sản phẩm.

Với nhận thức rõ về những xu hướng phát triển quan trọng của thế giới, các yêu cầu của thị trường và ý thức về vai trò quan trọng đối với xã hội, Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam mong muốn trở thành doanh nghiệp tiên phong trong lĩnh vực kinh doanh, cam kết với các trách nhiệm xã hội nhằm phát triển ngành cao su bền vững, mang lại lợi ích lâu dài cho VRG và các cộng đồng nơi VRG hoạt động.

Trong nỗ lực để hiện thực hóa những mong muốn và cam kết đối với phát triển bền vững, VRG xác định chương trình Kết nối cộng đồng (KNCD) là một trong những khâu then chốt để giúp Tập đoàn có thể tiếp cận được sâu sắc hơn, hiểu rõ hơn và thực hiện tốt hơn nữa các hoạt động nhằm đảm bảo các cam kết của doanh nghiệp trong kinh doanh, đáp ứng các yêu cầu của thị trường về trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

1.2 Mục đích

Sổ tay hướng dẫn này nhằm mục đích tăng cường hiệu quả và chất lượng các hoạt động kết nối, tham vấn ý kiến của cộng đồng trước, trong và sau quá trình thực hiện các dự án đầu tư của Tập đoàn và các đơn vị thành viên; tiếp nhận và xử lý khiếu nại của cộng đồng liên quan đến các dự án đầu tư và phương án quản lý rừng cao su bền vững tại các dự án của VRG ở Việt Nam. Hướng đến việc phát triển hoạt động kết nối cộng đồng của VRG và các đơn vị thuộc Tập đoàn nhằm đảm bảo tính tuân thủ với quy định pháp luật quốc gia và hài hòa với quy ước quốc tế về kinh doanh, trách nhiệm xã hội và các nguyên tắc về quản lý rừng bền vững.

1.3 Phạm vi áp dụng, đối tượng sử dụng

Sổ tay này được sử dụng cho các đối tượng sau:

- Các cán bộ thuộc VRG trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ phát triển quan hệ và kết nối cộng đồng; tham vấn ý kiến của cộng đồng; xử lý góp ý, phản nàn, khiếu nại của cộng đồng.
- Các đơn vị thành viên thuộc VRG có thực hiện dự án phát triển bền vững cây cao su và cây trồng khác, phục hồi và bảo tồn rừng, đánh giá và đầu tư công trình về an sinh xã hội, bảo vệ môi trường, các nhà máy chế biến mủ cao su hoặc gỗ, các công trình, dự án khác của VRG tại Việt Nam.
- Lãnh đạo VRG và các công ty thành viên tham khảo để xây dựng, ban hành các quy định, hướng dẫn và phê duyệt các kế hoạch đầu tư có yêu cầu kết nối, tham vấn cộng đồng, và phê duyệt kế hoạch hoạt động kết nối cộng đồng.

1.4 Lưu ý với độc giả

Sổ tay này được xây dựng dựa trên cơ sở những quy định trong các văn bản pháp lý của Việt Nam và các nguyên tắc hướng dẫn của các tổ chức quốc tế về Doanh nghiệp và quyền con người, về QLRBV. Sổ tay này không nhằm mục đích trình bày lại mà hệ thống hóa các quy định, nguyên tắc này; đồng thời cung cấp những gợi ý về tiến trình, phương pháp và công cụ để có thể thực hiện những yêu cầu, nguyên tắc về tham vấn và KNCD một cách hiệu quả hơn. Chính vì thế, để có thể vận dụng hiệu quả Sổ tay này, người đọc cần hiểu rõ các yêu cầu và nguyên tắc trong Hướng dẫn về Doanh nghiệp và quyền con người của Liên Hợp Quốc, bộ Tiêu chuẩn QLRBV của Hội đồng Quản trị rừng Quốc tế (FSC), Hướng dẫn thực hiện FPIC trong FSC, bộ Tiêu chuẩn QLRBV thuộc Hệ thống Chứng chỉ rừng của Việt Nam (VFCS), Hướng dẫn các kỹ năng và phương pháp làm việc với cộng đồng trong Sổ tay này (Phần IV, mục 4.2).

PHẦN II: CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ NGUYÊN TẮC LIÊN QUAN ĐẾN KẾT NỐI CỘNG ĐỒNG

2.1 Hướng dẫn của Liên Hợp Quốc về Doanh nghiệp và Quyền con người ²

Theo các quy tắc hướng dẫn về Doanh nghiệp và quyền con người, Liên Hợp Quốc giới thiệu *Khung pháp lý về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục”* dành cho các quốc gia và doanh nghiệp nhằm đảm bảo quyền con người trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Khung hướng dẫn này yêu cầu doanh nghiệp có hai trách nhiệm chính là tôn trọng quyền con người và khắc phục những tác động tiêu cực đến quyền con người do hoạt động của doanh nghiệp gây nên.

Doanh nghiệp cần tôn trọng quyền con người. Điều này có nghĩa là doanh nghiệp nên tránh việc vi phạm đến quyền của các cộng đồng có liên quan, cụ thể là các quyền con người được thể hiện trong Bộ Luật Nhân quyền Quốc tế và trong Tuyên bố của Tổ chức Lao động Quốc tế về Nguyên tắc và Quyền cơ bản tại nơi làm việc. Đồng thời, doanh nghiệp cần giải quyết các ảnh hưởng tiêu cực đến các quyền cơ bản mà họ có liên quan. Để thực hiện được trách nhiệm tôn trọng quyền, các doanh nghiệp phải:

- Tránh gây ra hoặc góp phần gây ra các tác động tiêu cực đến quyền của các cộng đồng bởi các hoạt động của doanh nghiệp,
- Giải quyết các tác động khi xảy ra; và
- Cố gắng ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các ảnh hưởng tiêu cực đến các quyền cơ bản của các cộng đồng có liên quan trực tiếp đến hoạt động, sản phẩm hoặc dịch vụ trong những mối quan hệ kinh doanh của doanh nghiệp, ngay cả khi doanh nghiệp không góp phần vào các tác động đó.

Để thực hiện trách nhiệm tôn trọng quyền, Khung pháp lý về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” quy định các doanh nghiệp cần có các chính sách và quy trình phù hợp với quy mô và hoàn cảnh hoạt động, bao gồm:

- Cam kết chính sách thực hiện trách nhiệm tôn trọng quyền của các cộng đồng liên quan.
- Quy trình rà soát về quyền nhằm xác định, ngăn chặn, giảm nhẹ và giải trình việc doanh nghiệp giải quyết tác động đến các quyền cơ bản của cộng đồng có ảnh hưởng.
- Các quy trình cho phép khắc phục bất kỳ ảnh hưởng tiêu cực nào đến quyền của các cộng đồng do doanh nghiệp gây ra hoặc góp phần gây ra.

²UNDP, 2011: *Thực hiện khung pháp lý về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” của Liên Hợp Quốc (The UN Guiding Principles on Business and Human Rights - Các Quy tắc Hướng dẫn về Doanh nghiệp và Quyền con người của Liên Hợp Quốc)*

Các chính sách, quy trình này cần đưa ra những mục tiêu cụ thể, được phê duyệt ở cấp cao nhất của doanh nghiệp; được thông báo rộng rãi cả trong nội bộ, đến các đối tác và ra bên ngoài, được phản ánh trong các chính sách hoạt động và thủ tục cần thiết nhằm áp dụng trong toàn bộ doanh nghiệp.

Nguyên tắc hướng dẫn về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” cũng đưa ra một số giải pháp chung cho doanh nghiệp nhằm xác định và ngăn ngừa những rủi ro với quyền con người, cụ thể là:

- *Để xác định, ngăn ngừa, giảm thiểu tác động tiêu cực đến quyền của cộng đồng:* doanh nghiệp cần thực hiện hoạt động rà soát về quyền. Quá trình này cần bao gồm việc đánh giá các tác động thực tế và tiềm ẩn về quyền, tích hợp và hành động dựa trên kết quả, theo dõi các phản hồi và thông tin về cách giải quyết những tác động đó.
- *Để đánh giá rủi ro về quyền:* doanh nghiệp cần xác định và đánh giá bất kỳ tác động bất lợi thực tế hoặc tiềm ẩn nào về quyền con người mà doanh nghiệp có thể liên quan tới thông qua các hoạt động của chính doanh nghiệp hoặc là kết quả của mối quan hệ kinh doanh.
- *Để ngăn ngừa và giảm thiểu tác động bất lợi đến quyền,* các doanh nghiệp nên lồng ghép kết quả đánh giá tác động vào tất cả các bộ phận chức năng và đơn vị nội bộ có liên quan và đưa ra các biện pháp thích hợp để giải quyết.

Bên cạnh đó, nguyên tắc hướng dẫn về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” cũng đưa ra những khuyến nghị rằng doanh nghiệp cần có cơ chế để kiểm tra, giám sát, đánh giá lại các giải pháp ứng phó của doanh nghiệp trong các vấn đề liên quan đến quyền của các cộng đồng liên quan, cơ chế cung cấp thông tin, cơ chế tiếp nhận, hợp tác và tương tác với các bên liên quan, cơ chế thực hành xử lý vi phạm hiệu quả dành cho những cá nhân hay những cộng đồng có thể bị ảnh hưởng bất lợi. Khung pháp lý về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” cũng nhấn mạnh rằng, để đảm bảo tính hiệu quả, các cơ chế khiếu kiện phi tư pháp, cần phải gây dựng lòng tin từ các bên có quyền lợi liên quan, có trách nhiệm giải trình và dựa trên sự tham gia và đối thoại; tham khảo ý kiến các nhóm có lợi ích liên quan về những biện pháp được thiết kế và áp dụng.

2.2 Quy định pháp lý của Việt Nam về KNCD trong QLRBV

2.2.1 Quy định về QLRBV

Việt Nam có nhiều quy định pháp lý liên quan đến quyền và yêu cầu tham vấn cộng đồng như Pháp lệnh dân chủ cơ sở, tham vấn khi lập quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất... Trong khuôn khổ tài liệu này chỉ giới hạn đề cập đến các quy định về quyền và yêu cầu tham vấn cộng đồng liên quan đến quản lý rừng được quy định ở Luật Lâm nghiệp 2017 và các văn bản dưới luật này (Nghị

định 156/2018/NĐ-CP ngày 16/11/2018 Quy định chi tiết một số điều của Luật Lâm nghiệp, Thông tư 28/2018/TT-BNNPTNT ngày 16/11/2018 Quy định về Quản lý rừng bền vững), Luật Đất đai 2013 và Luật Bảo vệ Môi trường 2014.

Bảng 2.1. Một số quy định pháp lý chính về quyền và yêu cầu kết nối, tham vấn cộng đồng liên quan đến quản lý rừng và đất rừng

Nội dung/yêu cầu liên quan	Luật Lâm nghiệp 2017	Luật đất đai 2013
Khái niệm về cộng đồng	Cộng đồng dân cư bao gồm cộng đồng người Việt Nam sinh sống trên cùng địa bàn thôn, làng, ấp, bản, buôn, bon, phum, sóc, tổ dân phố, điểm dân cư tương tự và có cùng phong tục, tập quán. (Điều 2)	Cộng đồng dân cư gồm cộng đồng người Việt Nam sinh sống trên cùng địa bàn thôn, làng, ấp, bản, buôn, phum, sóc, tổ dân phố và điểm dân cư tương tự có cùng phong tục, tập quán hoặc có chung dòng họ (Điều 5)
Vai trò, vị trí của cộng đồng (là)	Chủ rừng (Điều 2).	Người sử dụng đất (Điều 5)
Rừng, đất liên quan đến cộng đồng	Rừng tín ngưỡng là rừng gắn với niềm tin, phong tục, tập quán của cộng đồng dân cư sống dựa vào rừng (Điều 2).	Đất tín ngưỡng bao gồm đất có công trình đình, đền, miếu, am, từ đường, nhà thờ họ (Điều 160).
Nguyên tắc	Hoạt động Lâm nghiệp (Điều 3): Bảo đảm công khai, minh bạch, sự tham gia của tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư liên quan trong hoạt động lâm nghiệp.	Sử dụng đất (Điều 6): Tiết kiệm, có hiệu quả, bảo vệ môi trường và không làm tổn hại đến lợi ích chính đáng của người sử dụng đất xung quanh.
Một số chính sách quy định riêng với cộng đồng	Nhà nước bảo đảm cho đồng bào dân tộc thiểu số, cộng đồng dân cư sinh sống phụ thuộc vào rừng được giao rừng gắn với giao đất để sản xuất lâm, nông, ngư nghiệp kết hợp; được hợp tác, liên kết bảo vệ và phát triển rừng với chủ rừng, chia sẻ lợi ích từ rừng; được thực hành văn hóa, tín ngưỡng gắn với rừng theo quy định của Chính phủ. (Điều 4).	1. Có chính sách về đất ở, đất sinh hoạt cộng đồng cho đồng bào dân tộc thiểu số phù hợp với phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa và điều kiện thực tế của từng vùng. 2. Có chính sách tạo điều kiện cho đồng bào dân tộc thiểu số trực tiếp sản xuất nông nghiệp ở nông thôn có đất để sản xuất nông nghiệp (Điều 27)

Nguyên tắc quy hoạch	(Điều 10): b) Bảo đảm quản lý rừng bền vững; khai thác, sử dụng rừng gắn với bảo tồn tài nguyên thiên nhiên, nâng cao giá trị kinh tế của rừng và giá trị văn hóa, lịch sử; bảo vệ môi trường, ứng phó với biến đổi khí hậu và nâng cao sinh kế của người dân. d) Bảo đảm sự tham gia của cơ quan, tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư; bảo đảm công khai, minh bạch và bình đẳng giới.	Dân chủ và công khai (Điều 35)
Nguyên tắc giao, thuê rừng/ đất	Điều 14. - Bảo đảm công khai, minh bạch, có sự tham gia của người dân địa phương; không phân biệt đối xử về tôn giáo, tín ngưỡng và giới trong giao rừng, cho thuê rừng. - Tôn trọng không gian sinh tồn, phong tục, tập quán của cộng đồng dân cư; ưu tiên giao rừng cho đồng bào dân tộc thiểu số, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư có phong tục, tập quán, văn hóa, tín ngưỡng, truyền thống gắn bó với rừng, có hương ước, quy ước phù hợp với quy định của pháp luật.	Không quy định cụ thể về giao, cho thuê đất đối với cộng đồng, nhưng điều 59 lại quy định: Ủy ban nhân dân cấp huyện quyết định giao đất, cho thuê đất, cho phép chuyển mục đích sử dụng đất trong các trường hợp sau đây: b) Giao đất đối với cộng đồng dân cư.
Quyền của cộng đồng đối với rừng/đất được giao	Được Nhà nước giao rừng, cho thuê rừng; giao đất, cho thuê đất để trồng rừng; tự phục hồi, phát triển rừng; nhận chuyển nhượng, tặng cho, thừa kế rừng theo quy định của pháp luật. (Điều 2). - Nhà nước giao rừng đặc dụng không thu tiền sử dụng rừng cho cộng đồng dân cư đối với khu rừng tín ngưỡng	(Điều 166): - Được cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất - Hưởng thành quả lao động, kết quả đầu tư trên đất. - Được Nhà nước bảo hộ khi người khác xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp về đất đai của mình.

	mà họ đang quản lý và sử dụng theo truyền thống (Điều 16). - Nhà nước giao rừng phòng hộ không thu tiền sử dụng rừng cho cộng đồng dân cư nơi có rừng phòng hộ đối với rừng phòng hộ đầu nguồn; rừng phòng hộ chắn gió, chắn cát bay; rừng phòng hộ chắn sóng, lấn biển; rừng bảo vệ nguồn nước của cộng đồng dân cư đó (Điều 16). - Nhà nước giao rừng sản xuất không thu tiền sử dụng rừng cho cộng đồng dân cư cư trú hợp pháp trên địa bàn cấp xã nơi có diện tích rừng (Điều 16)	- Được bồi thường khi Nhà nước thu hồi đất theo quy định của Luật này. - Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện về những hành vi vi phạm quyền sử dụng đất hợp pháp của mình và những hành vi khác vi phạm pháp luật về đất đai. - Cơ sở tôn giáo, cộng đồng dân cư sử dụng đất không được chuyển đổi, chuyển nhượng, cho thuê, tặng cho quyền sử dụng đất; không được thế chấp, góp vốn bằng quyền sử dụng đất (Điều 181).
Về quản lý rừng bền vững	Chủ rừng là tổ chức phải xây dựng và thực hiện phương án quản lý rừng bền vững (Điều 27).	

Thông tư 28/2018 về Quản lý rừng bền vững (trích nội dung có liên quan đến cộng đồng)

Phụ lục 01: Các nguyên tắc QLRBV Việt Nam:

Nguyên tắc 2. Chủ rừng tôn trọng quyền của cộng đồng dân cư và người dân địa phương

- Tiêu chí 2.1: Chủ rừng đảm bảo quyền sử dụng đất và rừng hợp pháp hoặc theo phong tục, truyền thống của cộng đồng dân cư và người dân địa phương.
- Tiêu chí 2.2: Chủ rừng có trách nhiệm giải quyết tranh chấp về quyền sở hữu, sử dụng rừng và đất rừng theo quy định của pháp luật.
- Tiêu chí 2.3: Chủ rừng tạo cơ hội việc làm và cải thiện sinh kế cho cộng đồng dân cư và người dân địa phương.
- Tiêu chí 2.4: Chủ rừng cần đáp ứng nhu cầu cơ bản về văn hóa, tín ngưỡng và giải trí của cộng đồng dân cư và người dân địa phương liên quan đến đất và rừng mà chủ rừng đang quản lý theo quy định của pháp luật.
- Tiêu chí 2.5: Chủ rừng thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại và giải quyết đền bù khi hoạt động lâm nghiệp ảnh hưởng xấu đến tài sản (đất, rừng và tài sản khác), sinh kế và sức khỏe của cộng đồng dân cư và người dân địa phương.

Phụ lục 5. Rừng có giá trị bảo tồn cao (HCV) liên quan đến cộng đồng.

HCV 4: Rừng cung cấp những dịch vụ tự nhiên, như: phòng hộ đầu nguồn, chống xói mòn, cung cấp nguồn nước... Giá trị này liên quan đến các dịch vụ môi trường rừng, có vai trò trong việc điều hòa khí hậu, dòng chảy và các dịch vụ thiết yếu khác của tự nhiên.

- HCV 4.1: Rừng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và điều tiết nguồn nước dùng cho sinh hoạt và tưới tiêu.

- HCV 4.2: Rừng đóng vai trò quan trọng trong việc phòng chống sạt lở đất, lũ quét, xói mòn, gió bão, bồi lắng và phòng hộ ven biển.

- HCV 5: Rừng cung cấp nhu cầu cơ bản của cộng đồng địa phương.

- HCV 6: là khu rừng có ý nghĩa văn hóa, sinh thái, kinh tế hoặc tôn giáo đối với cộng đồng địa phương.

Là khu rừng có ý nghĩa văn hóa, sinh thái, kinh tế hoặc tôn giáo đối với cộng đồng địa phương. Giá trị này liên quan tới cả người dân sinh sống trong rừng và những người sống gần rừng cũng như những nhóm người thường xuyên vào rừng.

Yêu cầu tham vấn kết nối cộng đồng trong điều tra xây dựng HCV:

- Điều tra phỏng vấn người dân địa phương để thu thập thông tin về sự xuất hiện và phân bố thực vật rừng, động vật rừng trong vùng.
- Tiến hành điều tra các đặc tính văn hóa, tôn giáo, các điểm vui chơi giải trí, danh lam thắng cảnh của cộng đồng dân cư sống gần hoặc trong rừng từ đó xác định các khu rừng phục vụ nhu cầu này của người dân địa phương.

2.2.2 Quy định về tham vấn cộng đồng trong bảo vệ môi trường

Luật Bảo vệ Môi trường 2014 quy định:

Đối tượng phải thực hiện đánh giá tác động môi trường gồm (*xem chi tiết Bảng 2.2*) Dự án có nguy cơ tác động xấu đến môi trường (*Điều 18*).

Tham vấn trong quá trình thực hiện đánh giá tác động môi trường: Chủ dự án phải tổ chức tham vấn cơ quan, tổ chức, cộng đồng chịu tác động trực tiếp bởi dự án (*Điều 21*).

Nội dung chính của báo cáo đánh giá tác động môi trường (Điều 22), gồm:

- Đánh giá hiện trạng môi trường tự nhiên, kinh tế - xã hội nơi thực hiện dự án, vùng lân cận và thuyết minh sự phù hợp của địa điểm lựa chọn thực hiện dự án.
- Đánh giá, dự báo các nguồn thải và tác động của dự án đến môi trường và sức khỏe cộng đồng.

- Đánh giá, dự báo, xác định biện pháp quản lý rủi ro của dự án đến môi trường và sức khỏe cộng đồng.
- Biện pháp xử lý chất thải.
- Các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường và sức khỏe cộng đồng.
- Kết quả tham vấn.
- Chương trình quản lý và giám sát môi trường.
- Phương án tổ chức thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường.

Trách nhiệm của chủ đầu tư trước khi đưa dự án vào vận hành (Điều 27):

- Tổ chức thực hiện biện pháp bảo vệ môi trường theo quyết định phê duyệt báo cáo đánh giá tác động môi trường.

Bảo vệ và phát triển bền vững tài nguyên rừng (Điều 36):

Mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các hoạt động khác tác động đến môi trường đất, nước, không khí và đa dạng sinh học liên quan đến rừng phải thực hiện theo quy định của Luật này và pháp luật về đa dạng sinh học, về bảo vệ và phát triển rừng và quy định của pháp luật có liên quan.

Công khai thông tin môi trường (Điều 131):

-
- Các báo cáo về môi trường.
- Hình thức công khai phải bảo đảm thuận tiện cho những đối tượng có liên quan tiếp nhận thông tin.

Quyền và nghĩa vụ của cộng đồng dân cư (Điều 146):

- 1) Đại diện cộng đồng dân cư trên địa bàn chịu tác động môi trường của cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có quyền yêu cầu chủ cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ cung cấp thông tin về bảo vệ môi trường thông qua đối thoại trực tiếp hoặc bằng văn bản; tổ chức tìm hiểu thực tế về công tác bảo vệ môi trường của cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ; thu thập, cung cấp thông tin cho cơ quan có thẩm quyền và chịu trách nhiệm về thông tin cung cấp.
- 2) Đại diện cộng đồng dân cư trên địa bàn chịu tác động môi trường của cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước có liên quan cung cấp kết quả thanh tra, kiểm tra, xử lý đối với cơ sở.
- 3) Đại diện cộng đồng dân cư có quyền tham gia đánh giá kết quả bảo vệ môi trường của cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ; thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền và lợi ích của cộng đồng dân cư theo quy định của pháp luật.
- 4) Chủ cơ sở sản xuất, kinh doanh, dịch vụ phải thực hiện các yêu cầu của đại diện cộng đồng dân cư theo quy định tại Điều này.

Bảng 2.2: Danh mục các dự án liên quan đến lâm nghiệp phải lập báo cáo ĐTM, đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường (theo ND 40/2019/NĐ-CP ngày 13/05/2019)

STT	Dự án	Đối tượng phải lập báo cáo đánh giá tác động môi trường	Đối tượng thuộc cột 3 phải lập hồ sơ đề nghị kiểm tra, xác nhận hoàn thành công trình bảo vệ môi trường	Đối tượng phải đăng ký kế hoạch bảo vệ môi trường
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Các dự án thuộc thẩm quyền quyết định chủ trương đầu tư của Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ	Tất cả	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải (Khoản 2 Điều 16b Nghị định số 18/2015/NĐ-CP)	Không thực hiện kế hoạch bảo vệ môi trường
2.	Dự án có sử dụng đất hoặc mặt nước của vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên, khu di sản thế giới, khu dự trữ sinh quyển, công viên địa chất, khu Ramsar	Tất cả (trừ các dự án đầu tư xây dựng công trình quản lý bảo vệ vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên, khu di sản thế giới, khu dự trữ sinh quyển theo quy hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt; các dự án thuộc cột 5 Phụ lục này nằm trong vùng chuyển tiếp của khu dự trữ sinh quyển)	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Các dự án đầu tư xây dựng công trình quản lý bảo vệ vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên, khu di sản thế giới, khu dự trữ sinh quyển theo quy hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt; các dự án tại cột này nằm trong vùng chuyển tiếp của khu dự trữ sinh quyển
	Dự án có sử dụng đất hoặc mặt nước của khu di tích lịch sử - văn hóa hoặc khu danh lam thắng cảnh đã được xếp hạng cấp quốc gia	Tất cả (trừ các dự án bảo quản, tu bổ, phục hồi, cải tạo, tôn tạo, công trình nhằm phục vụ việc quản lý, vệ sinh môi trường, bảo vệ khu di tích lịch sử - văn hóa hoặc khu danh	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Không thực hiện kế hoạch bảo vệ môi trường

		lam thẳng cảnh đã được xếp hạng cấp quốc gia)		
	Dự án đầu tư xây dựng sử dụng đất rừng	Tất cả đối với rừng đặc dụng, phòng hộ Từ 10 ha trở lên đối với rừng tự nhiên <u>Từ 50 ha trở lên đối với loại rừng khác</u>	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Không thực hiện kế hoạch bảo vệ môi trường Dưới 10 ha đối với rừng tự nhiên Dưới 50 ha đối với các loại rừng khác
	Dự án đầu tư xây dựng có san lấp hồ, ao, đầm, phá	Diện tích từ 05 ha trở lên tại đô thị, khu dân cư hoặc từ 10 ha trở lên tại các vùng khác đối với hồ, ao, đầm, phá	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Diện tích dưới 05 ha tại đô thị, khu dân cư hoặc dưới 10 ha tại các vùng khác đối với hồ, ao, đầm, phá
51.	Dự án đầu tư xây dựng cơ sở chế biến gỗ, dăm gỗ từ gỗ tự nhiên	Công suất từ 5.000 m ³ sản phẩm/năm trở lên	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Công suất dưới 5.000 m ³ sản phẩm/năm
52.	Dự án đầu tư xây dựng cơ sở sản xuất ván ép	Công suất từ 100.000 m ² /năm trở lên	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Công suất dưới 100.000 m ² /năm
53.	Dự án đầu tư xây dựng cơ sở sản xuất đồ gỗ	Có tổng diện tích kho, bãi, nhà xưởng từ 10.000 m ² trở lên	Thuộc đối tượng phải vận hành thử nghiệm công trình xử lý chất thải	Có tổng diện tích kho, bãi, nhà xưởng dưới 10.000 m ²
94	Dự án đầu tư xây dựng cơ sở chế biến cao su, mủ cao su	Tất cả đối với cơ sở chế biến mủ cao su. Công suất từ 100.000 tấn sản phẩm/năm đối với cơ sở chế biến cao su	Tất cả	Không thực hiện kế hoạch bảo vệ môi trường đối với cơ sở chế biến mủ cao su; Công suất dưới 100.000 tấn sản

				phẩm/năm đối với cơ sở chế biến cao su.
--	--	--	--	---

2.3 Nguyên tắc quốc tế và FSC về kết nối, tham vấn cộng đồng trong QLRBV

2.3.1 Sự Đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ (FPIC)

a) Khái niệm FPIC

Đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ (Free, Prior, and Informed Consent- **FPIC**) là sự đồng thuận tự nguyện của các bên liên quan mà trước khi ra quyết định đã được cung cấp đầy đủ thông tin về các kết quả dự kiến, và tuân thủ theo quá trình ra quyết định của chính họ.

Quyền FPIC có thể được hiểu đơn giản là quyền tham gia trong việc ra quyết định để cho phép, điều chỉnh, giữ lại hoặc rút lại sự đồng thuận đối với một hoạt động mà ảnh hưởng đến người/cộng đồng nắm giữ quyền đó. Sự đồng thuận phải dựa trên cơ sở tự nguyện, đạt được trước khi tiến hành một hoạt động nào đó. Vì thế đồng thuận dựa trên nguyên tắc tự nguyện, có trước và được thông tin đầy đủ (FPIC) là khái niệm về cộng đồng địa phương, những người có các quyền đặc biệt cần phải được người khác/chủ đầu tư tôn trọng. Đây là loại hình quyền tập thể. Điều này có nghĩa là cộng đồng dân địa phương là một tập thể có quyền đồng ý hoặc từ chối một hoạt động hay một dự án nào đó.

Ngày nay, FPIC được chấp nhận rộng rãi như là một quyền, một nguyên tắc, và là một quá trình áp dụng cho các cộng đồng địa phương trong một số trường hợp liên quan đến xung đột lợi ích về đất đai và tài nguyên của họ. FSC đã đưa các quy định về quyền FPIC của người truyền thống, và cộng đồng địa phương (viết tắt là **IPITPLCs**) trong bộ tiêu chuẩn chung quốc tế FSC về quản lý rừng (FSC-STD-60-004 V1-1) dựa trên việc tham vấn và tích hợp các tuyên bố của Liên hợp quốc về quyền của người bản địa năm 2007 và trong các công ước (169) Tổ chức lao động thế giới (ILO).

b) Bốn thành tố của FPIC

Tự nguyện (Free-F) tức là không bị ép buộc bằng vũ lực, đe dọa, áp bức hay áp lực từ bất cứ người nào (có thể là từ chính phủ, công ty hay bất cứ tổ chức nào).

Trước (Prior-P): có nghĩa là sự đồng thuận đạt được trước khi được cấp phép hay bắt đầu thực hiện bất cứ dự án/hoạt động nào. Đồng thời, cộng đồng địa phương cần có đủ thời gian để cân nhắc tất cả các thông tin và ra quyết định

Được thông tin đầy đủ (Informed-I) có nghĩa là cộng đồng sẽ được cung cấp tất cả các thông tin một cách đầy đủ và phù hợp để họ ra quyết định có nên chấp nhận dự án hay không.

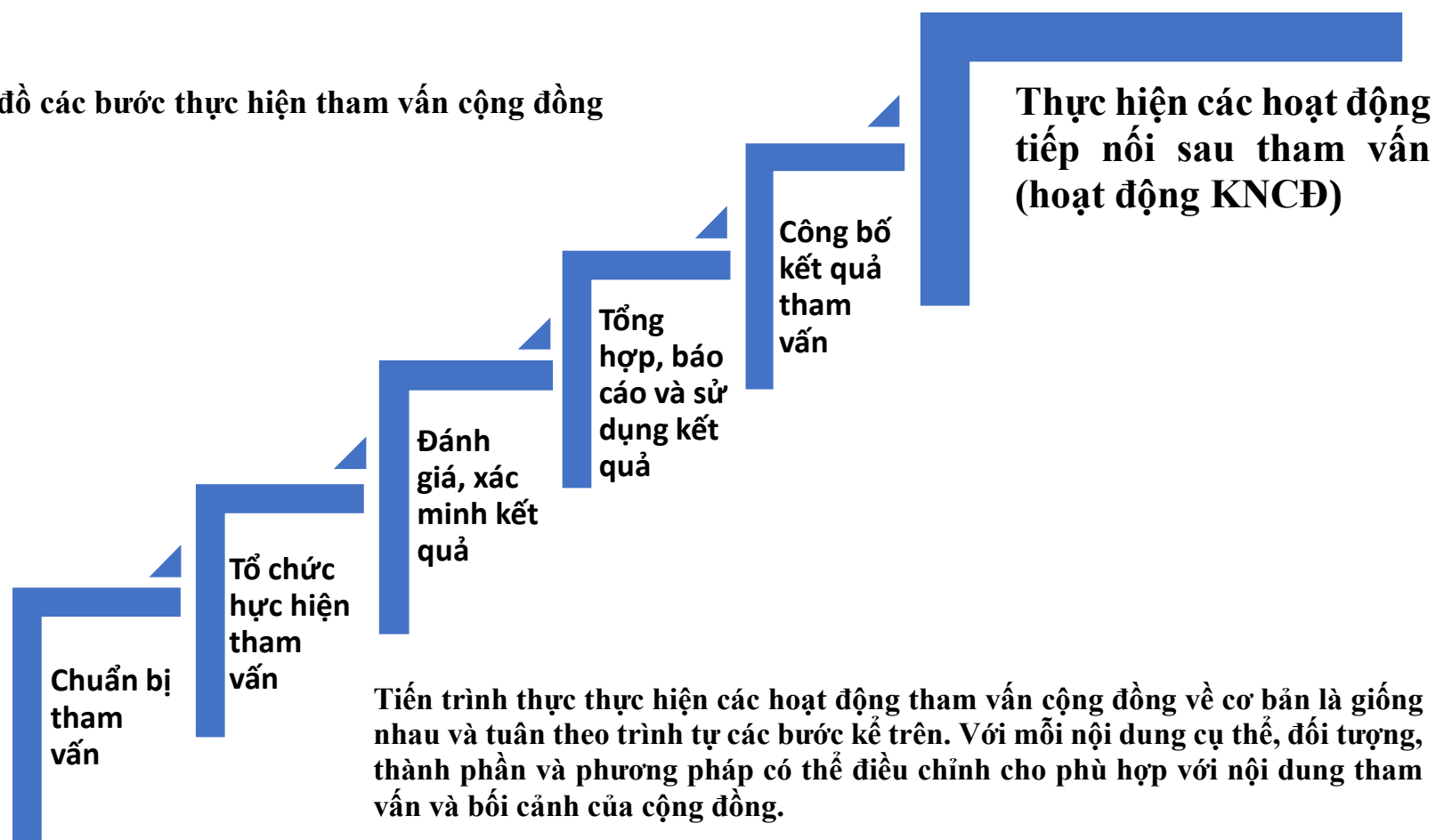
Sự đồng thuận (Consent -C) là một hình thức thống nhất giữa các bên, đòi hỏi những người tham gia vào dự án phải để cho cộng đồng người dân địa phương nói “có” hoặc “không” đối với dự án. Điều này phải tuân thủ đúng quá trình ra quyết định do chính họ lựa chọn.

2.3.2 Phòng ngừa và giải quyết các bất đồng và xung đột

- Xác định cộng đồng địa phương bên trong phạm vi quản lý và các cộng đồng có thể bị ảnh hưởng bởi các hoạt động quản lý.
- Thông qua sự tham gia phù hợp với hợp văn hóa của cộng đồng địa phương được xác định trên, những nội dung sau đây được tài liệu hóa và/hoặc được đưa vào bản đồ:
 - + Các quyền hợp pháp và truyền thống về hưởng dụng của họ.
 - + Các quyền hợp pháp và truyền thống của họ trong tiếp cận và sử dụng tài nguyên rừng và các dịch vụ hệ sinh thái.
 - + Các quyền hợp pháp và truyền thống và nghĩa vụ áp dụng.
 - + Các nguyện vọng và mục tiêu của cộng đồng địa phương liên quan đến các hoạt động quản lý.
- Xây dựng thỏa thuận tự nguyện, được thông tin trước với cộng đồng địa phương trước khi tiến hành các hoạt động quản lý mà có thể ảnh hưởng đến quyền của họ được xác định thông qua một quá trình bao gồm: Đảm bảo các cộng đồng địa phương biết quyền và nghĩa vụ của mình liên quan đến các nguồn tài nguyên; Thông báo cho các cộng đồng địa phương về giá trị kinh tế, xã hội và môi trường, các nguồn tài nguyên mà họ đang xem xét trao quyền kiểm soát; Thông báo cho các cộng đồng địa phương về việc họ có quyền từ chối hoặc điều chỉnh các hoạt động quản lý dự kiến ở mức cần thiết để bảo vệ các quyền và tài nguyên của họ; và Thông báo cho các cộng đồng địa phương về các hoạt động quản lý rừng hiện tại và tương lai.
- Thông qua sự tham gia phù hợp với văn hóa của cộng đồng địa phương, các giải pháp được thực thi nhằm xác định, tránh và giảm thiểu một cách rõ rệt các tác động tiêu cực về kinh tế, văn hóa, xã hội do các hoạt động quản lý gây ra.
- Thông qua sự tham gia của cộng đồng địa phương, chủ rừng phải có các cơ chế giải quyết khiếu nại và cung cấp bồi thường công bằng cho cộng đồng địa phương và các cá nhân liên quan do những tác động tiêu cực bởi các hoạt động quản lý của chủ rừng gây ra.
- Tạm ngừng hoạt động ở các nơi có tranh chấp xảy ra trong trường hợp:
 - ✓ Mức độ nghiêm trọng đáng kể.
 - ✓ Xảy ra trong thời gian tương đối lâu; hoặc
 - ✓ Có liên quan đến lợi ích của nhiều bên.
- Cộng đồng địa phương được bồi thường theo thỏa thuận ràng buộc đạt được thông qua hình thức tự nguyện, được thông tin trước.

PHẦN III: HƯỚNG DẪN TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN

Sơ đồ các bước thực hiện tham vấn cộng đồng



3.1. Tham vấn cộng đồng trong xây dựng và triển khai phương án QLRBV

3.1.1 Mục tiêu tham vấn

- Đảm bảo cộng đồng được biết đầy đủ thông tin, tham gia và đồng thuận trong tiến trình xây dựng, đánh giá phương án QLRBV tuân thủ các yêu cầu pháp lý quy định về sự tham gia, tham vấn, công khai minh bạch.
- Thu thập, tổng hợp được những phân tích, phản hồi, ý kiến của cộng đồng về các rủi ro, tác động tiềm ẩn của dự án đến quyền của cộng đồng.
- Các yếu tố KT-XH-MT có thể ảnh hưởng đến dự án, nhằm đảm bảo tính khả thi của dự án/phương án.
- Xác định được các giải pháp nhằm đảm bảo các quyền của cộng đồng được tôn trọng, bảo vệ và kịp thời khắc phục những tác động tiêu cực của dự án.

3.1.2 Chỉ số kết quả chính

- Phương án/dự án nhận được sự đồng thuận của cộng đồng.
- Các biên bản/hồ sơ về kết quả tham vấn cộng đồng về phương án dự án (bản ghi chép, biên bản tham vấn, bản thỏa thuận, hình ảnh....).
- Quy trình/hướng dẫn tham vấn các bên liên quan và danh sách các bên liên quan.
- Tổng hợp ý kiến tham vấn và những giải trình, điều chỉnh trong phương án dựa trên kết quả tham vấn cộng đồng.

3.1.3 Đối tượng tham vấn

- Chính quyền địa phương và các cơ quan chuyên môn (đại diện UBND, sở/phòng NN&PTNT, TN&MT, LĐTBXH ... ở các cấp tỉnh, huyện, xã).
- Các cộng đồng địa phương, dân cư nơi dự án triển khai. Đặc biệt lưu ý sự tham gia của các nhóm yếu thế như phụ nữ, dân tộc thiểu số, người khuyết tật.
- Đại diện các tổ chức/thiết chế/nhóm/hội trong cộng đồng.
- Các hội đoàn thể và tổ chức xã hội tại địa phương.

3.1.4 Các nội dung chính

- Điều tra đánh giá tình hình kinh tế xã hội khu vực dự kiến xây dựng và triển khai dự án. Cần đặc biệt lưu ý điều tra các cộng đồng địa phương ở cả bên trong và gần vùng dự án có thể bị ảnh hưởng bởi dự án. Đặc biệt lưu ý phân tích hiện trạng thực hành các quyền

của cộng đồng, bao gồm cả các quyền truyền thống, và các cơ chế, thể chế hiện có để bảo vệ quyền và lợi ích của cộng đồng; trong đó lưu ý tính dễ bị tổn thương của các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng DTTS.

- Xác định ranh giới vùng dự án, đặc biệt lưu ý đến vị trí, diện tích hiện trạng sở hữu và sử dụng đất cả về mặt pháp lý và truyền thống của người dân ở trong ranh giới vùng dự án và vùng liền kề. Việc này cần có sự kết nối với tham gia của các bên có lợi ích liên quan như đại diện chính quyền địa phương, cộng đồng địa phương trong quá trình lên kế hoạch, điều tra thực địa với phương pháp tiếp cận phù hợp với người dân địa phương và có sự tham gia (participatory).
- Thu thập và tài liệu hóa (cả về bằng văn bản và bản đồ) các vùng đất vùng rừng, hiện trạng tài nguyên và tài sản trên đất của các bên liên quan và các quyền pháp lý và quyền truyền thống của cộng đồng đối với tài nguyên đất và rừng, lưu ý đặc biệt các vùng có các giá trị cao đối với đời sống và sinh kế của các cộng đồng địa phương (về lịch sử tâm linh, văn hóa tín ngưỡng truyền thống, và kinh tế môi trường - HCVF), hệ thống kiến thức địa phương. Từ đó làm cơ sở định giá phục vụ công tác đền bù bồi thường (nếu có) cũng như để xây dựng các vùng HCVF và phối hợp quản lý các vùng HCVF.
- Đánh giá tác động môi trường xã hội của các hoạt động dự án trong ngắn hạn và dài hạn theo quy định pháp luật hiện hành, cần chỉ rõ cụ thể mức độ rủi ro và nguy cơ tác động của từng hoạt động đến các quyền pháp lý và quyền truyền thống của cộng đồng (theo vị trí, phạm vi, thời gian, mức độ tác động và đối tượng bị tác động).
- Xác định, có phương án ngăn ngừa và giải quyết những tranh chấp liên quan đến các vấn đề về luật pháp hoặc luật tục, một cách kịp thời với sự tham gia của các bên liên quan bị ảnh hưởng, đảm bảo nguyên tắc tôn trọng và khắc phục với các quyền của CĐ; trong đó lưu ý các giải pháp để đảm bảo quyền lợi cho các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng DTTS.
- Xây dựng hệ thống mục tiêu, nội dung, giải pháp tổ chức thực hiện dự án theo quy định hiện hành (ví dụ với phương án QLRBV theo quy định cụ thể của TT 28/2018 về Quản lý rừng bền vững). Đặc biệt lưu ý xây dựng các giải pháp thúc đẩy sự tham gia của cộng đồng vào quản lý, bảo vệ và phát triển rừng với cơ chế chia sẻ lợi ích rõ ràng và có sự đồng thuận, các giải pháp phát triển kinh tế xã hội cho các cộng đồng bị ảnh hưởng, các giải pháp khắc phục những tác động đến quyền của cộng đồng mà có liên quan đến dự án.
- Thực hiện việc cung cấp và công bố sớm các thông tin (trừ các thông tin bí mật theo quy định) một cách đầy đủ và công khai về dự án để các bên liên quan có đủ cơ sở cho việc cho ý kiến tham gia, phản hồi... phục vụ cho việc cập nhật và điều chỉnh phương án và kế hoạch quản lý rừng phù hợp và hiệu quả.

3.1.5 Các bước thực hiện

a. Chuẩn bị tham vấn

- Chuẩn bị các hồ sơ liên quan (*tham khảo Phụ lục II, Ban hành kèm theo Thông tư số 28/2018/TT-BNNPTNT ngày 16 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*).
- Công bố các tài liệu, thông tin về dự án và các nội dung cần tham vấn (thông báo trước, gửi trực tiếp đến đối tượng cần tham vấn bằng các hình thức và ngôn ngữ phù hợp).
- Các thủ tục hành chính, hậu cần để tổ chức hoạt động tham vấn.
- Thiết bị, máy móc truyền thông, văn phòng phẩm.
- Biểu mẫu: Mẫu phương án quản lý rừng bền vững (áp dụng đối với chủ rừng là tổ chức), Phụ lục II - Ban hành kèm theo Thông tư số 28/2018/TT-BNNPTNT. Mẫu phương án QLRBV cần được tóm tắt ngắn gọn với cách trình bày dễ hiểu, phù hợp với cộng đồng để tham vấn.
- Các biểu mẫu để thu thập, tổng hợp thông tin theo phụ lục VII ban hành kèm theo TT 28/2018/TT-BNNPTNT.
- Các mẫu ghi chép kết quả tham vấn (*tham khảo Phụ lục II, ban hành kèm theo Thông tư số 28/2018/TT-BNNPTNT và Phụ lục của Sổ tay hướng dẫn...*)

b. Thực hiện tham vấn:

TT	Nội dung	Hình thức, phương pháp	Công cụ, mẫu biểu
1	Hiện trạng tình hình kinh tế-xã hội địa phương, các quyền pháp lý và quyền truyền thống của cộng đồng.	Thông tin thứ cấp và tham vấn trực tiếp	
2	Xác định ranh giới vùng dự án, vị trí, diện tích hiện trạng sở hữu và sử dụng đất cả về mặt pháp lý và truyền thống.	Hồ sơ về đất (chứng nhận QSDĐ, cho thuê, giao đất..), Các giải pháp công nghệ số. Tham vấn trực tiếp, đối chiếu trên thực địa	Bản đồ, sơ đồ Các thiết bị cần thiết
3	Tác động của dự án đến các yếu tố môi trường xã hội, văn hóa ở địa phương.	Tham vấn trực tiếp Thông tin thứ cấp Đánh giá độc lập	Biểu mẫu, bảng hỏi

4	Xác định những rủi ro, tác động tiềm tàng đến các quyền (pháp lý và truyền thống) và lợi ích của cộng đồng.	Tham vấn trực tiếp	Sơ đồ, lược đồ, cây vấn đề,
5	Giải pháp ngăn ngừa, khắc phục những ảnh hưởng của dự án đến các quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng và cơ chế giải quyết những tranh chấp.	Tham vấn trực tiếp	Sơ đồ, lược đồ, ma trận đánh giá theo tiêu chí, phân tích các chủ thể

c. Đánh giá và xác minh

Việc tham vấn trực tiếp với cộng đồng chủ yếu cung cấp các thông tin định tính, có thể bị chi phối bởi quan điểm chủ quan và lợi ích của người tham dự. Vì vậy để đảm bảo tính xác tín của thông tin trước khi ra quyết định cần có sự xác minh, kiểm chứng.

- Kiểm tra chéo thông tin với các chủ thể khác nhau để có thông tin đa chiều.
- Đối chiếu với các nguồn thông tin thứ cấp, thông tin chính thống.
- Đối chiếu với các đánh giá độc lập, nghiên cứu chuyên sâu.

d. Tổng hợp, báo cáo và sử dụng kết quả tham vấn

- Tổng hợp kết quả đánh giá để làm cơ sở bổ sung, điều chỉnh phương án QLRBV, báo cáo ĐTM.
- Sử dụng kết quả cho việc xây dựng chương trình/kế hoạch KNCD.
- Xây dựng các giải pháp ngăn ngừa, khắc phục những ảnh hưởng của dự án đến các quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng và cơ chế giải quyết những tranh chấp.

e. Công bố kết quả tham vấn

- Phản hồi thông tin đến các đối tượng đã tham vấn và cộng đồng có ảnh hưởng.
- Công bố thông tin trên các kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp.
- Cung cấp thông tin qua báo chí.

3.2. Tham vấn cộng đồng trong đánh giá rừng có giá trị bảo tồn cao (HCVF) và trữ lượng carbon cao (HCSF)

3.2.1 Mục tiêu tham vấn

- Đảm bảo cộng đồng được biết đầy đủ thông tin, tham gia và đồng thuận trong tiến trình đánh giá, tuân thủ các yêu cầu pháp lý quy định về sự tham gia, tham vấn, công khai minh bạch.
- Thu thập, tổng hợp được những phân tích, phản hồi, ý kiến của cộng đồng trong việc xác định và thiết lập các khu vực có giá trị bảo tồn cao (HCVF và HCSF) để bảo tồn và phát huy các giá trị này.
- Xác định được những đặc tính, giá trị văn hóa, tôn giáo, các điểm vui chơi giải trí, danh lam thắng cảnh của cộng đồng dân cư sống gần với các khu vực này và xác định phương án để bảo tồn, phát huy những giá trị đó.

3.2.2 Chỉ số kết quả chính

- Các hồ sơ/biên bản điều tra HCVF/HCSF và các bản đồ đi kèm.
- Tài liệu tập huấn về HCVF và HCSF.
- Các biên bản tham vấn cộng đồng địa phương về kết quả điều tra và giải pháp quản lý HCVF và HCSF.
- Những hình ảnh, tư liệu liên quan.

3.2.3 Đối tượng tham vấn

- Các cộng đồng địa phương, dân cư khu vực lân cận. Lưu ý thúc đẩy sự tham gia của các nhóm yếu thế như phụ nữ, dân tộc thiểu số, người khuyết tật trong các nội dung phù hợp.
- Đại diện người cao tuổi, người có kinh nghiệm và uy tín trong cộng đồng.
- Các chuyên gia về lâm sinh, môi trường, văn hóa, bảo tồn và phát triển rừng.
- Chính quyền địa phương và cơ quan chuyên môn (đại diện UBND, sở/phòng NN&PTNT, TN&MT, VHTT ... ở các cấp tỉnh, huyện, xã).

3.2.4 Các nội dung chính

- Thực hiện việc điều tra có sự tham gia của cộng đồng, người có kiến thức và kinh nghiệm địa phương trong việc xác định các loại hình rừng có giá trị bảo tồn cao (HCVF) và rừng có trữ lượng carbon cao (HCSF). Riêng đối với các loại hình HCVF4, HCVF5, HCVF6 có liên quan đến giá trị chung thiết yếu đối với cộng đồng về mặt môi trường, kinh tế văn hóa thì ngoài áp dụng phương pháp có sự tham gia của người có kinh nghiệm địa phương, thì cần thực hiện thêm việc tham vấn theo hình thức nhóm (group/village meeting) để đảm bảo sự đồng thuận của cộng đồng.
- Tham vấn các bên liên quan về kết quả báo cáo điều tra xác định và giải pháp quản lý các loại HCVF và HCSF, lưu ý đối với cộng đồng địa phương việc tham vấn này nhất thiết phải được tiến hành tại cộng đồng theo cách phù hợp với văn hóa của họ để nhiều người dân địa phương tham gia có ý kiến đầy đủ.
- Xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp với cộng đồng trong việc điều tra giám sát và quản lý các loại hình HCVF và HCSF.

3.2.5 Các bước thực hiện

a) Chuẩn bị tham vấn

- Chuẩn bị các hồ sơ liên quan (*tham khảo phụ lục IV, ban hành kèm theo Thông tư 28/2018/TT-BNNPTNT ngày 16 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn*).
- Công bố các tài liệu thông tin (thông báo trước bằng các hình thức phù hợp)
- Các thủ tục hành chính, hậu cần để tổ chức hoạt động tham vấn.
- Thiết bị, máy móc truyền thông, văn phòng phẩm ...
- Biểu mẫu: Phụ lục IV – Rừng có giá trị bảo tồn cao, ban hành kèm theo Thông tư số 28/2018/TT-BNNPTNT.
- Các biểu mẫu để thu thập, tổng hợp thông tin theo phụ lục VII ban hành kèm theo TT 28/2018/TT-BNNPTNT.
- Các mẫu ghi chép kết quả tham vấn (*tham khảo phụ lục IV, ban hành kèm theo Thông tư 28/2018/TT-BNNPTNT và phụ lục Sổ tay hướng dẫn...*)

b) Thực hiện tham vấn:

TT	Nội dung	Hình thức, phương pháp	Công cụ, mẫu biểu
1	Xác định các loại hình rừng có giá trị bảo tồn cao (HCVF) từ loại 1 đến loại 6 và rừng có trữ lượng carbon cao (HCSF).	Tham vấn trực tiếp, khảo sát thực địa.	Bản đồ, sơ đồ
2	Xác định các loại hình HCVF4, HCVF5, HCVF6 có liên quan đến giá trị chung thiết yếu đối với cộng đồng về mặt môi trường, kinh tế văn hóa.	Tham vấn trực tiếp theo nhóm	Bản đồ, sơ đồ
3	Xác định các nguy cơ gây xung đột, ảnh hưởng đến quyền của cộng đồng	Tham vấn trực tiếp	Bản đồ, sơ đồ, cây phân tích vấn đề, ma trận phân tích các chủ thể.
4	Xây dựng và thực hiện quy chế phối hợp với cộng đồng trong việc điều tra giám sát và quản lý.	Tham vấn trực tiếp	Ma trận đánh giá theo tiêu chí, ma trận phân tích các chủ thể.

c) Đánh giá và xác minh

- Kiểm tra chéo thông tin với các chủ thể khác nhau để có thông tin đa chiều.
- Đối chiếu với các nguồn thông tin thứ cấp, thông tin chính thống, các nghiên cứu chuyên sâu.
- Tham vấn với chuyên gia bảo tồn, lâm nghiệp, văn hóa, môi trường...

d) Tổng hợp, báo cáo và sử dụng kết quả tham vấn

- Tổng hợp trong kết quả đánh giá đề án, kế hoạch thiết lập, bảo vệ các HCVF và HCSF.

- Sử dụng kết quả làm cơ sở cho việc xây dựng các giải pháp ngăn ngừa, khắc phục những ảnh hưởng của dự án đến các quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng và cơ chế giải quyết những tranh chấp, khiếu nại.
- Sử dụng kết quả cho việc xây dựng chương trình/kế hoạch KNCD.

e) Công bố kết quả tham vấn

- Công bố thông tin trên các kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp.
- Gửi tóm tắt kết quả tham vấn đến các đơn vị có liên quan và công bố trong các cuộc họp và giao ban với các bên liên quan.
- Cung cấp thông tin qua báo chí.

3.3. Tham vấn cộng đồng trong đánh giá tác động Xã hội và Môi trường

3.3.1. Mục tiêu tham vấn

- Đảm bảo cộng đồng được biết đầy đủ thông tin về dự án và các rủi ro tiềm ẩn, tham gia đầy đủ và thực chất trong tiến trình đánh giá, tuân thủ các yêu cầu pháp lý quy định về quyền, sự tham gia, tham vấn cộng đồng.
- Tổng hợp được những phân tích, đánh giá của cộng đồng về những tác động của dự án về môi trường, xã hội ở địa phương, đến quyền và lợi ích của cộng đồng, đồng thời đưa ra đề xuất giải pháp giảm thiểu tác động bất lợi của dự án, tôn trọng quyền và khắc phục những tác động đến quyền của cộng đồng.
- Thúc đẩy sự tham gia, đồng thuận của cộng đồng địa phương trong việc đánh giá, giám sát và cam kết thực hiện dự án.

3.3.2. Kết quả chính

- Báo cáo đánh giá tác động môi trường (EIA), tác động xã hội (SIA) theo quy định của pháp luật, rủi ro đối với quyền và lợi ích của cộng đồng.
- Các văn bản và hướng dẫn thực hiện EIA và SIA.
- Kết quả tham vấn các bên liên quan về EIA và SIA.
- Kế hoạch và kết quả thực hiện các biện pháp giảm thiểu tác động đến môi trường và xã hội; giải pháp nhằm đảm bảo tôn trọng quyền (theo pháp lý và truyền thống) của cộng đồng.

3.3.3. Đối tượng tham vấn

- Chính quyền địa phương và cơ quan chuyên môn (đại diện UBND, sở/phòng NN&PTNT, TN&MT, VHTT ... ở các cấp tỉnh, huyện, xã).
- Các cộng đồng địa phương, dân cư nơi dự án triển khai; đặc biệt lưu ý thúc đẩy sự tham gia của các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng dân tộc thiểu số.
- Đại diện các thiết chế/nhóm/hội trong cộng đồng.
- Các hội đoàn thể và tổ chức xã hội tại địa phương.

- Chuyên gia, nhà khoa học có kiến thức và kinh nghiệm về đặc điểm môi trường xã hội địa phương.

Các hoạt động chính:

- Trước khi bắt đầu các hoạt động có thể gây tác động tại hiện trường, chủ rừng (phối hợp với các bên liên quan) xác định và đánh giá quy mô, cường độ và rủi ro của các tác động từ các hoạt động quản lý đến các giá trị môi trường và xã hội ở trong vùng và vùng liền kề dự án (có thể bị ảnh hưởng); đồng thời phân tích các rủi ro đối với việc thực hành quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng. Cần lưu ý tính dễ bị tổn thương của các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng DTTS.
- Chủ rừng (tham vấn các bên liên quan) trong việc xác định và đề ra các giải pháp hành động hữu hiệu để ngăn ngừa các tác động tiêu cực của hoạt động quản lý đến các giá trị môi trường và xã hội; giải pháp nhằm đảm bảo tôn trọng quyền (theo pháp lý và truyền thống) của cộng đồng; trong đó cần đặc biệt quan tâm đến việc bảo vệ quyền lợi của các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng DTTS.
- Chủ rừng phối hợp với các bên liên quan (đặc biệt là cộng đồng địa phương) trong việc thực hiện các hoạt động giảm thiểu và khắc phục những tác động tiêu cực đã xảy ra, tương xứng quy mô, cường độ và rủi ro của những tác động này (ví dụ tập huấn cho người lao động địa phương các biện pháp khai thác tác động thấp, phối hợp với cộng đồng trong việc bảo vệ tài nguyên rừng và đất rừng, phòng chống cháy rừng..); các giải pháp nhằm đảm bảo tôn trọng và khắc phục với các quyền (theo pháp lý và truyền thống) của cộng đồng....
- Phối hợp với cộng đồng trong việc theo dõi và giám sát để đảm bảo phát hiện kịp thời các hoạt động có thể gây tác động tiêu cực về môi trường và xã hội (có liên quan đến các cộng đồng) phát sinh trong quá trình thực hiện dự án để bổ sung các phương án khắc phục kịp thời.

3.3.4. Các bước thực hiện

a) Chuẩn bị tham vấn

- Chuẩn bị các hồ sơ liên quan: *Tham khảo Phụ lục I, ban hành kèm theo Thông tư số 25/2019/TT-BTNMT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường.*
- Công bố các tài liệu thông tin (thông báo trước bằng các hình thức phù hợp)

- Các thủ tục hành chính, hậu cần để tổ chức hoạt động tham vấn.
- Thiết bị, máy móc truyền thông, văn phòng phẩm ...
- Biểu mẫu: các mẫu biểu trong *Phụ lục I, ban hành kèm theo Thông tư số 25/2019/TT-BTNMT* và các mẫu tương ứng trong Sổ tay hướng dẫn.

b) Thực hiện tham vấn:

TT	Nội dung	Hình thức, phương pháp	Công cụ, mẫu biểu
1	Xác định và đánh giá quy mô, cường độ và rủi ro của các tác động từ các hoạt động quản lý đến các giá trị XH-MT.	Tham vấn trực tiếp	Bản đồ, cây vấn đề, ma trận phân tích các chủ thể
2	Phân tích những rủi ro, nguy cơ gây xung đột, tác động tiềm ẩn đến quyền của cộng đồng.	Tham vấn trực tiếp	Cây vấn đề, ma trận phân tích các chủ thể.
3	Xác định giải pháp để ngăn ngừa, khắc phục các tác động tiêu cực đến quyền cộng đồng, đến các giá trị XH- MT.	Tham vấn trực tiếp	Ma trận đánh giá theo tiêu chí gồm cả cột giải pháp

c) Đánh giá và xác minh

- Kiểm tra chéo thông tin với các chủ thể khác nhau để có thông tin đa chiều.
- Đối chiếu với các nguồn thông tin thứ cấp, thông tin chính thống.
- Đối chiếu với các đánh giá độc lập, các báo cáo, nghiên cứu chuyên sâu, tham vấn chuyên gia XH-MT.

d) Tổng hợp, báo cáo và sử dụng kết quả tham vấn

- Tổng hợp kết quả tham vấn để sử dụng trong hồ sơ, báo cáo đánh giá ĐTM.
- Sử dụng kết quả cho việc xây dựng chương trình/kế hoạch KNCD; xây dựng các giải pháp nhằm đảm bảo tôn trọng, khắc phục với các quyền (theo pháp lý và truyền thống) của cộng đồng.

- Sử dụng kết quả cho việc xây dựng các giải pháp và kế hoạch về quản lý MT-XH trong dự án/phương án quản lý rừng bền vững (bao gồm kế hoạch tài chính).

e) Công bố kết quả tham vấn

- Công bố thông tin trên các kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp.
- Cung cấp thông tin qua báo chí.

3.4. Tham vấn cộng đồng khi thực hiện các hoạt động phát triển cộng đồng

3.4.1 Mục tiêu tham vấn

- Đảm bảo cộng đồng được biết đầy đủ thông tin về các hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng và an sinh xã hội của doanh nghiệp.
- Huy động được sự tham gia, đóng góp và đồng thuận của cộng đồng địa phương trong việc xác định nội dung hoạt động, lập kế hoạch triển khai, giám sát và tiếp nhận kết quả của các hoạt động đầu tư phát triển cộng đồng của doanh nghiệp.

3.4.2 Đối tượng tham vấn

- Chính quyền địa phương và cơ quan chuyên môn (đại diện UBND, sở/phòng NN&PTNT, LĐ-TBXH ... ở các cấp tỉnh, huyện, xã).
- Các cộng đồng được thụ hưởng các chương trình an sinh xã hội; đặc biệt lưu ý thúc đẩy sự tham gia của các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng dân tộc thiểu số.
- Đại diện các thiết chế/nhóm/hội trong cộng đồng.
- Các hội đoàn thể và tổ chức xã hội tại địa phương.

3.4.3 Các bước thực hiện

a) Chuẩn bị tham vấn

- Chuẩn bị các hồ sơ liên quan (giới thiệu về doanh nghiệp, dự kiến hoạt động KNCD, các phân tích đánh giá đã thực hiện, ...).
- Các thủ tục hành chính, hậu cần để tổ chức hoạt động tham vấn.
- Thiết bị, máy móc truyền thông, văn phòng phẩm ...
- Các biểu mẫu để thu thập và tổng hợp thông tin từ tham vấn cộng đồng (tham khảo phụ lục)

b) Thực hiện tham vấn:

TT	Nội dung	Hình thức, phương pháp	Công cụ, mẫu biểu
----	----------	------------------------	-------------------

1	Xác định nội dung và quy mô hoạt động	Tham vấn trực tiếp	Sơ đồ, cây vấn đề, ma trận so sánh theo tiêu chí.
2	Xác định đối tượng thụ hưởng	Tham vấn trực tiếp	Ma trận so sánh theo tiêu chí, ma trận phân tích các chủ thể.
3	Kế hoạch triển khai huy động nguồn lực, giám sát và đánh giá các hoạt động KNCD.	Tham vấn trực tiếp	Sơ đồ, bản đồ, ma trận phân tích các chủ thể.

c) Đánh giá và xác minh

- Kiểm tra chéo thông tin với chính quyền địa phương và các chủ thể khác nhau để có thông tin đa chiều.
- Đối chiếu với các kết quả tham vấn cộng đồng về các nội dung đã thực hiện trước đó liên quan đến ĐTM, kế hoạch QLRBV, đánh giá HCVF/HCSF và các nguồn thông tin thứ cấp, thông tin chính thống.
- Tham vấn với các chuyên gia xã hội, chuyên gia phát triển cộng đồng.

d) Tổng hợp, báo cáo và sử dụng kết quả tham vấn

- Sử dụng kết quả cho việc xây dựng chương trình/kế hoạch KNCD.
- Bổ sung thông tin cập nhật cho các đánh giá tác động KT – XH - MT và giải pháp tôn trọng, khắc phục với quyền của cộng đồng.

e) Công bố kết quả tham vấn

- Phản hồi, chia sẻ thông tin đến cộng đồng và các chủ thể đã được tham vấn và có liên quan đến việc tổ chức triển khai hoạt động KNCD.
- Công bố thông tin trên các kênh truyền thông chính thức của doanh nghiệp.
- Cung cấp thông tin qua báo chí.

3.5. Quy trình tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại của cộng đồng và phòng ngừa, giải quyết xung đột

3.5.1 Mục tiêu:

- Kịp thời nắm bắt được những phản hồi, góp ý, phản ứng của cộng đồng và các bên liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp.
- Xác định, đánh giá những nguy cơ xung đột, bất đồng thuận khi thực hiện dự án, đặc biệt là xung đột về đất đai và quyền truyền thống của cộng đồng địa phương, và đề ra các biện pháp giải quyết.
- Ngăn ngừa các xung đột tiềm tàng thông qua xây dựng các quy định/quy chế giải quyết xung đột giữa các bên liên quan.
- Xây dựng lòng tin và tăng cường mối quan hệ gắn kết với cộng đồng, đảm bảo sự ủng hộ của cộng đồng địa phương với các hoạt động dự án.

3.5.2 Đối tượng áp dụng hướng dẫn

- Các công ty, văn phòng đại diện, văn phòng dự án của VRG.
- Các nhân sự, bộ phận được phân công tiếp nhận, xử lý các vấn đề liên quan đến quan hệ cộng đồng.
- Các phòng, ban, cán bộ lãnh đạo ở các cấp tham khảo khi ra quyết định và xử lý các khiếu nại của cộng đồng.
- Đại diện chính quyền địa phương, và đại diện cộng đồng địa phương và công chúng, đặc biệt lưu ý các nhóm yếu thế như phụ nữ, trẻ em gái, người khuyết tật, cộng đồng dân tộc thiểu số (để biết).

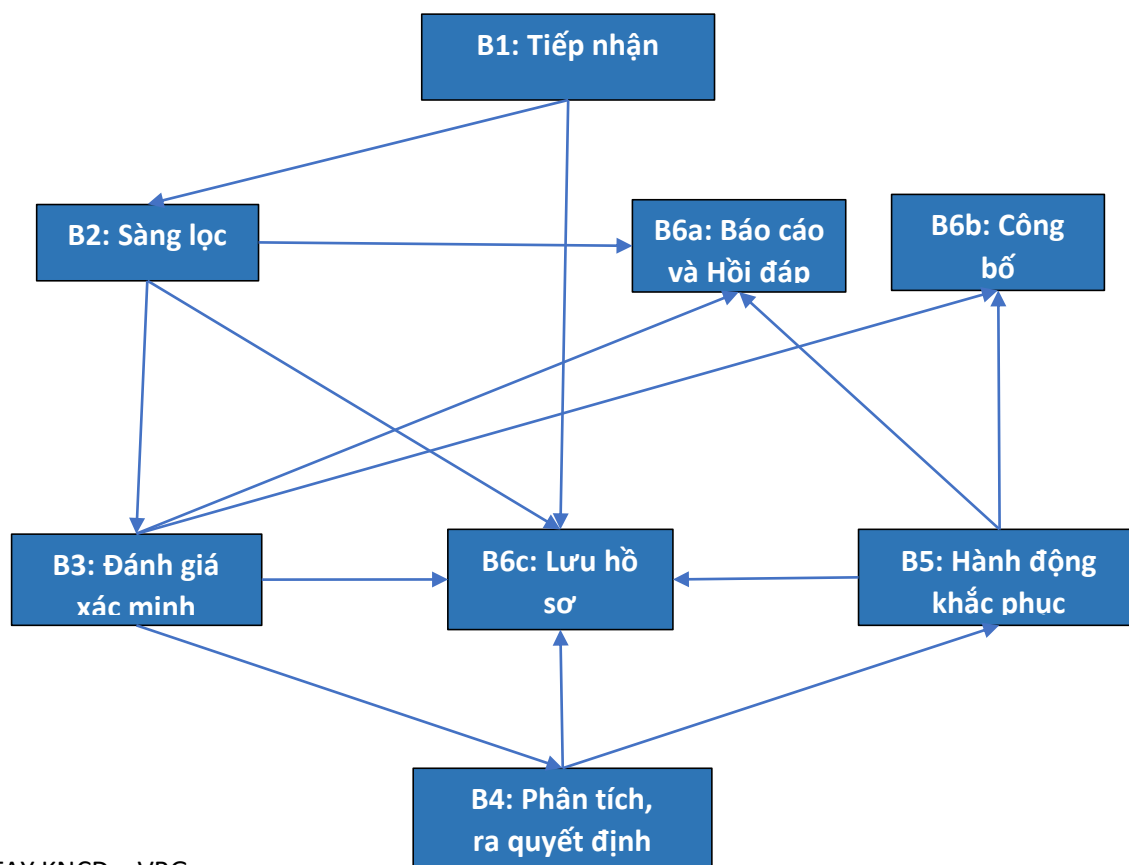
3.5.3 Phạm vi áp dụng hướng dẫn

- Các trường hợp góp ý, phàn nàn của người dân đối với hoạt động và nhân sự của VRG.
- Phản ánh của các tổ chức, cá nhân khác có liên quan, có quan tâm và có thông tin chính xác về hoạt động của VRG.
- Các khiếu nại phi hành chính đối với doanh nghiệp, không bao gồm các trường hợp khiếu nại hành chính được quy định trong Luật Khiếu nại năm 2011 và Luật Tố cáo năm 2018 của Việt Nam.

3.5.4 Các kênh tiếp nhận khiếu nại

- Tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở các công ty và các văn phòng đại diện, bộ phận tiếp nhận khiếu nại, góp ý, phản nàn: danh sách văn phòng đại diện, bộ phận được phân công tiếp nhận khiếu nại, và địa chỉ cụ thể kèm theo.
- Góp ý qua điện thoại: Danh sách số điện thoại và địa bàn tiếp nhận kèm theo.
- Tiếp nhận qua hộp thư điện tử và các công cụ mạng xã hội khác (nếu có): Danh sách kèm theo.
- Tiếp nhận bởi đại diện lãnh đạo Tập đoàn. Trong trường hợp vấn đề cần giải quyết ở cấp độ Tập đoàn, hoặc những khiếu nại, góp ý, phản nàn nhiều lần ở cấp công ty không được giải quyết. Thông tin liên hệ kèm theo.
- Thông qua đại diện chính quyền hoặc đại diện cộng đồng (việc này thuộc trách nhiệm của cán bộ phụ trách khiếu nại).
- Lưu ý các kênh tiếp nhận thông tin cần có hướng dẫn rõ ràng, an toàn và thuận tiện cho người cung cấp thông tin, đảm bảo có thể tiếp nhận được cả thông tin công khai hoặc ẩn danh khi có đầy đủ thông tin về sự việc.

3.5.5 Quy trình tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại



1) Bước 1: Tiếp nhận

- Bộ phận, nhân sự tiếp nhận ghi nhận ý kiến khiếu nại, phản ánh, góp ý...bao gồm tất cả những ý kiến góp ý, khiếu nại chính danh và ẩn danh.
- Tiến hành sàng lọc các ý kiến (bước 2),
- Báo cáo cho người phụ trách và hồi đáp cho người cung cấp thông tin (bước 6a).
- Lưu lại hồ sơ về kết quả tiếp nhận và xử lý (bước 6c).

2) Bước 2: Sàng lọc, phân loại thông tin tiếp nhận

- Thông tin rõ ràng, có liên quan, phù hợp, đủ thông tin => Chuyển đến cá nhân, bộ phận chịu trách nhiệm để thực hiện đánh giá, xác minh thông tin (Bước 3).
- Nếu thông tin không rõ ràng, chưa đầy đủ, không phù hợp => phản hồi và trao đổi với người khiếu nại/người cung cấp thông tin để làm rõ, bổ sung, hướng dẫn (Bước 6a).
- Báo cáo cho người phụ trách về kết quả xử lý việc tiếp nhận (bước 6a).
- Lưu hồ sơ đã tiếp nhận và xử lý (bước 6c).

3) Bước 3. Đánh giá và xác minh

- Bộ phận, cá nhân được phân công chịu trách nhiệm thực hiện xác minh thông tin.
- Nếu thông tin đúng và cần có hành động tiếp theo để giải quyết => chuyển đến cá nhân/bộ phận có thẩm quyền để ra quyết định về hành động tiếp theo (bước 4).
- Nếu góp ý là không chính xác, hoặc góp ý được tiếp thu mà không cần có hành động gì tiếp theo để giải quyết thì tiến hành phản hồi lại kết quả xác minh cho người khiếu nại, góp ý (bước 6a).
- Nếu những góp ý, khiếu nại nằm ngoài thẩm quyền giải quyết của doanh nghiệp mà cần có sự can thiệp của cơ quan chức năng thì phản hồi lại và hướng dẫn cho người khiếu nại, góp ý chuyển thông tin đến cơ quan chức năng phù hợp (bước 6a).
- Báo cáo cho người phụ trách về kết quả xử lý việc tiếp nhận (bước 6a).
- Công bố kết quả công khai cho các bên liên quan hoặc cho công chúng nếu cần (bước 6b).
- Lưu hồ sơ và tiến trình đã giải quyết (bước 6c).

4) Bước 4: Phân tích và ra quyết định

- Nhân sự, bộ phận, có thẩm quyền đưa ra quyết định về các bước tiếp theo dựa trên việc phân tích các thông tin đã được xác minh.
- Đưa ra hành động cần thiết để giải quyết, khắc phục vấn đề đã nêu, và phân bổ nguồn lực cần thiết để thực hiện (bước 5).
- Phân công, chỉ đạo cá nhân, bộ phận phù hợp để thực hiện các công việc cần thiết để thi hành các hành động khắc phục, phản hồi cho người cung cấp thông tin hoặc công bố thông tin.
- Nếu những góp ý, khiếu nại nằm ngoài thẩm quyền giải quyết của doanh nghiệp mà cần có sự can thiệp của cơ quan chức năng thì phản hồi lại và hướng dẫn cho người khiếu nại, góp ý chuyển thông tin đến cơ quan chức năng có thẩm quyền phù hợp (bước 6a).
- Quyết định hình thức và đối tượng/phạm vi công bố thông tin nếu cần thiết.
- Báo cáo cho người phụ trách về kết quả xử lý việc phân tích và ra quyết định (bước 6a).
- Lưu hồ sơ về các quyết định (bước 6c).

5) Bước 5: Hành động để giải quyết

- Nhân sự, bộ phận được giao trách nhiệm thực hiện các hành động, giải pháp khắc phục hoặc hồi đáp các khiếu nại theo các quyết định ở bước 4.
- Cần có bộ phận đôn đốc nhắc nhở và giám sát việc thực hiện các hành động khắc phục.
- Trong quá trình thực hiện cần có sự trao đổi, cập nhật thường xuyên với các bộ phận, nhân sự có liên quan để có sự điều chỉnh kịp thời khi cần thiết.

6) Bước 6: Hồi đáp, báo cáo, công bố kết quả và lưu hồ sơ xử lý

- 6a. Phản hồi cho người khiếu nại góp ý: Bộ phận tiếp nhận thông tin có trách nhiệm phản hồi cho người khiếu nại, người cung cấp thông tin về kết quả xử lý sau mỗi bước theo tiến độ giải quyết vấn đề, bổ sung, làm rõ thêm thông tin nếu cần thiết. Việc phản hồi thực hiện bằng kênh thông tin tiếp nhận phản hồi tương ứng, hoặc

bằng hình thức phù hợp đã được thông báo trước cho người cung cấp thông tin. Báo cáo cho người phụ trách về kết quả xử lý.

- 6b. Công bố thông tin rộng rãi cho các bên liên quan hoặc cho công chúng nếu thấy cần thiết.
- 6c. Lưu trữ hồ sơ về sự việc và kết quả xử lý ở từng bước. Sau mỗi bước, bộ phận chịu trách nhiệm ở khâu đó có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ.

3.5.6 Mẫu biểu phục vụ cho việc tiếp nhận và hồi đáp khiếu nại, góp ý, phàn nàn (Phụ lục....).

MẪU SỐ 01: GIẤY BIÊN NHẬN TIẾP NHẬN THÔNG TIN

.....
.....

Số: .../.....
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
....., ngày ... tháng ... năm ...

MẪU 1: GIẤY BIÊN NHẬN
Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến góp ý, khiếu nại

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại

Bên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng (họ tên, chức vụ, điện thoại):.....

Bên giao thông tin, tài liệu, bằng chứng (họ tên, số CMND, ngày nơi cấp, địa chỉ, điện thoại):.....

Đã giao, nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây:

1.
- 2.....
- 3.....

Giấy biên nhận này được lập thành ... bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

Bên giao
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Bên nhận
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

MẪU SỐ 02: PHIẾU CHUYỂN THÔNG TIN, HỒ SƠ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

.....
.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU CHUYỂN
THÔNG TIN, HỒ SƠ PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

Kính gửi:

Thực hiện Quyết định số

Ngày ... tháng năm

(Đơn vị/phòng, ban/cá nhân)..... đã tiến tiếp nhận nội dung phản ánh, khiếu nại của

Về việc:

Kính chuyển.....

Xem xét, cho ý kiến và xử lý.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người/phòng ban có trách nhiệm tiếp
nhận phản ánh, khiếu nại
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

MẪU SỐ 03: THÔNG BÁO PHẢN HỒI CHO NGƯỜI GÓP Ý, KHIẾU NẠI

.....(1).....

.....(2).....

Số: .../TB-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

THÔNG BÁO

Về việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

Kính gửi:

Ngày ... tháng ... năm ..., đã nhận được góp ý, khiếu nại của

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:

Góp ý, khiếu nại về việc

Sau khi xem xét nội dung góp ý, khiếu nại (*đơn vị/cá nhân có thẩm quyền*) có phản hồi như sau:

.....

.....

Vậy thông báo để(3)..... được biết./.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

MẪU SỐ 04: BÁO CÁO VỀ KẾT QUẢ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

.....
.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../BC-.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận xác minh nội dung phản ánh, khiếu nại

Kính gửi:

Thực hiện Quyết định số

Từ ngày .../.../... đến ngày .../.../..., ... (5)... đã tiến hành xác minh nội dung phản ánh, khiếu nại của đối với

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập trong quá trình xác minh nội dung phản ánh, khiếu nại, kết quả làm việc với cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan, (5)..... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người phản ánh, khiếu nại.

.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

.....

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là (đúng, sai hoặc đúng một phần):

.....

4. Kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết phản ánh, khiếu nại:

.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người có trách nhiệm xác minh/Trưởng

Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

MẪU SỐ 05: KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI, PHẢN HỒI VỚI NGƯỜI PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI

.....(1).....

.....(2).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

Vào hồi... giờ ..., ngày ... tháng ... năm ..., tại

I. Thành phần tham gia đối thoại:

1. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung phản ánh, khiếu nại:

Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

3. Người phản ánh, khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):

Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:

Địa chỉ:.....

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà).....chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị).....

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp:

Địa chỉ:.....

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

II. Nội dung đối thoại:

1.

.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại

III. Kết quả đối thoại:

.....

Việc đối thoại kết thúc hồi... giờ ... ngày .../.../...

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành bản, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại mỗi bên giữ 01 bản./.

Người bị khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên)

Người giải quyết khiếu nại (hoặc người có

trách nhiệm xác minh khiếu nại)

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Người có quyền và nghĩa vụ liên quan

(ký, ghi rõ họ tên)

Người ghi biên bản

(ký, ghi rõ họ tên)

MẪU SỐ 06-KN: QUYẾT ĐỊNH VỀ VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

.....(1).....

.....(2).....

Số: .../QĐ-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của

.....

Căn cứ

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của

Địa chỉ.....

I. Nội dung khiếu nại:

.....

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

.....

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

.....

IV. Kết luận

.....

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

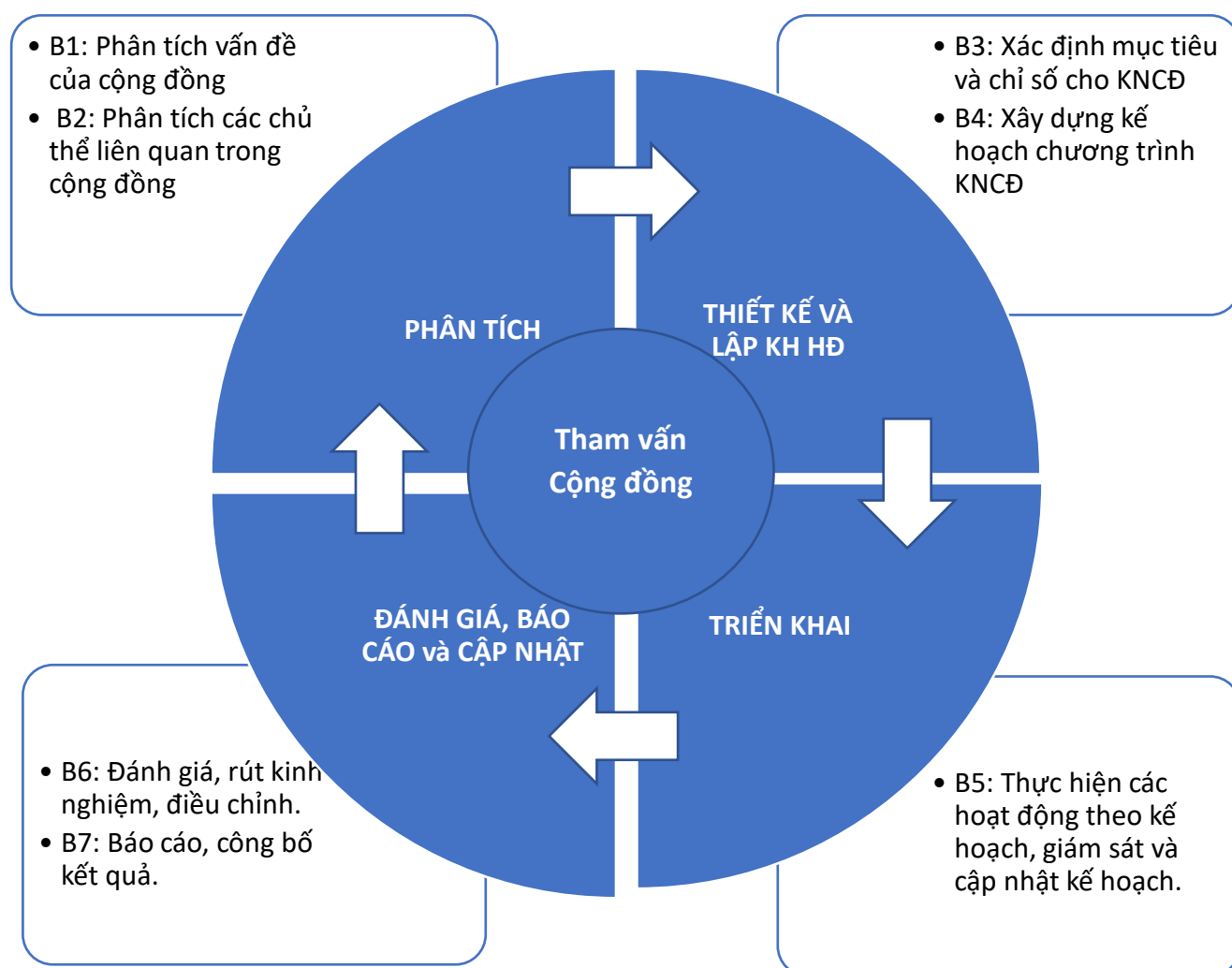
Điều 2.

Điều 3. Các ông (bà) ...(13)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Người ra quyết định giải quyết khiếu nại

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

3.6. Hướng dẫn tổ chức thực hiện, giám sát và đánh giá hoạt động kết nối cộng đồng



3.6.1 Bước 1: Phân tích vấn đề

Mục tiêu:

Bước này cần xác định được những ảnh hưởng, tác động của dự án đến quyền của CĐ địa phương nơi triển khai dự án; xác định được mức độ nghiêm trọng của các vấn đề và giải pháp phòng tránh, khắc phục những tác động đó.

Xác định vấn đề

Những tác động tiêu cực tiềm năng do dự án đến quyền và lợi ích (theo pháp lý và truyền thống) của cộng đồng, cũng như các tác động đến các vấn đề kinh tế, xã hội, môi trường của địa phương bao gồm:

- Sinh kế, đất đai, thu nhập, nhà ở, sức khỏe, an ninh, an toàn của CĐ....
- Văn hóa truyền thống, di sản.
- Lao động, việc làm tại địa phương
- Môi trường, đa dạng sinh học, nguồn nước, chất lượng không khí...
- Cơ sở hạ tầng, giao thông đi lại
- Đầu tư xã hội, vốn xã hội

Cơ sở:

- Thông qua kết quả các tham vấn cộng đồng đã được thực hiện về các nội dung QLRBV, HVCF/HCSF, ĐTM... và tham vấn trực tiếp cộng đồng.
- Các nguồn thông tin thứ cấp.
- Thông qua các đánh giá, khảo sát chuyên sâu.
- Những phản nản, góp ý, khiếu nại của cộng đồng.

3.6.2 Bước 2: Phân tích các chủ thể

a) Mục tiêu:

Bước này cần xác định được tất cả các chủ thể ở cộng đồng nơi triển khai dự án mà có thể bị ảnh hưởng, tác động bởi dự án, và những người có thể gây tác động, ảnh hưởng đến thành công hay thất bại của dự án, đồng thời tìm hiểu được mức độ ảnh hưởng, tác động của dự án đến từng chủ thể đó; hiểu được mức độ quan tâm, mức độ gây ảnh hưởng của mỗi chủ thể đến thành công của dự án.

b) Xác định các chủ thể có liên quan

Cộng đồng dân cư:

- Cộng đồng lân cận quanh địa bàn sản xuất, vùng nguyên liệu.
- Cộng đồng nơi đặt văn phòng, nhà xưởng, kho bãi, khu chế biến.
- Các cộng đồng ảnh hưởng bởi các tiến trình sản xuất của DN chẳng hạn như đường vận chuyển nguyên liệu, thành phẩm....
- Lưu ý đảm bảo sự tham gia của các nhóm dễ bị tổn thương như phụ nữ, người già, người khuyết tật, trẻ mồ côi, dân tộc thiểu số....

Các tổ chức xã hội

- Các nhóm cộng đồng
- Các hội, nhóm, tổ chức tín ngưỡng
- Các hội, nhóm văn hóa
- Các nhóm sắc tộc, dòng họ
- Các nhóm bảo vệ môi trường
- Các nhóm hỗ trợ, tài trợ hoạt động tại địa bàn
- Các tổ chức xã hội địa phương và quốc tế hoạt động tại địa bàn...

Chính quyền địa phương

- Chính quyền địa phương cấp thôn làng, xã
- Chính quyền cấp tỉnh, huyện
- Các bộ ban ngành trung ương
- Cơ quan hành chính các cấp

c) Phân tích vai trò các chủ thể và chiến lược kết nối

Tiến hành phân loại các chủ thể theo mức độ chịu tác động, mức độ quan tâm, thái độ của họ với dự án và khả năng gây ảnh hưởng của họ đến dự án. Từ đó đưa ra chiến lược và thứ tự ưu tiên các hoạt động kết nối phù hợp với từng chủ thể,

- Các chủ thể có mức độ chịu ảnh hưởng, khả năng tác động càng cao thì cần ưu tiên kết nối.
- Các chủ thể có mức độ quan tâm cao, mà không ủng hộ dự án.

- Các chủ thể có khả năng gây ảnh hưởng lớn và ủng hộ dự án.

3.6.3 Bước 3: Xác định mục tiêu, chỉ số và nội dung hoạt động KNCD

a) Mục tiêu

Chương trình kết nối cộng đồng theo các khuyến nghị quốc tế cần đạt được những mục tiêu sau:

- Giảm thiểu tác động tiêu cực của dự án đến quyền và lợi ích của cộng đồng đến các vấn đề môi trường, xã hội của địa phương (tôn trọng quyền của cộng đồng).
- Khắc phục những tác động của dự án đến quyền và lợi ích của cộng đồng, đến các vấn đề môi trường, xã hội của địa phương (khắc phục rủi ro về quyền của cộng đồng).
- Góp phần giải quyết những khó khăn, vướng mắc, cải thiện đời sống của cộng đồng.
- Thúc đẩy các mối quan hệ, sự ủng hộ của cộng đồng nhằm tạo thuận lợi cho việc triển khai và thúc đẩy thành công của dự án và doanh nghiệp.

b) Xác định chỉ số

Việc xác định các chỉ số, chỉ tiêu cho chương trình KNCD là bước quan trọng nhằm đảm bảo việc lên kế hoạch, tổ chức và triển khai hoạt động KNCD được chủ động rõ ràng và khả thi. Dựa trên các kết quả tham vấn với CĐ và thông tin phân tích các vấn đề, các chủ thể để xây dựng các nội dung hoạt động cho chương trình KNCD và các chỉ số liên quan. Các chỉ số có thể bao gồm:

- Chỉ số đầu vào: Kinh phí, nhân lực, và các nguồn lực khác.
- Chỉ số đầu ra: Là những kết quả trực tiếp từ các hoạt động (số buổi tham vấn, số người tham gia, số hộ được hỗ trợ....).
- Chỉ số tác động: Để đo lường những thay đổi dài hạn mà DN mong muốn nhận được từ những hoạt động KNCD của mình.

Các chỉ số có thể ở dạng thông tin định lượng hoặc định tính, trong đó lưu ý các chỉ số định lượng; cần được xác định cụ thể, rõ ràng, có thể đo đếm, tính toán được, có khung thời gian cụ thể và cần phải thực tế, khả thi.

c) Nội dung hoạt động kết nối

Nội dung hoạt động kết nối cần bao gồm và ưu tiên các nhóm hoạt động sau đây:

- Các giải pháp nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của dự án đến quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng (tôn trọng quyền của cộng đồng).

- Các giải pháp nhằm khắc phục những tác động, ảnh hưởng tiêu cực của dự án đến các quyền (pháp lý và truyền thống) của cộng đồng (khắc phục rủi ro về quyền của CĐ).
- Các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, giải quyết khó khăn, nâng cao đời sống vật chất, văn hóa, tinh thần cho cộng đồng.
- Các hoạt động nhằm tăng cường sự gắn kết, cải thiện quan hệ giữa doanh nghiệp và cộng đồng và các chủ thể địa phương có liên quan.

3.6.4 Bước 4: Chuẩn bị kế hoạch chương trình KNCD

Việc xây dựng kế hoạch KNCD cần có sự tham vấn, tham gia của các bên liên quan, đó là những cá nhân, bộ phận có trách nhiệm triển khai, hưởng lợi hoặc chịu ảnh hưởng bởi chương trình KNCD của DN. Tùy theo mức độ phức tạp trong điều phối hoạt động mà có thể thu xếp sự tham gia của các bên dưới nhiều hình thức khác nhau (*tham khảo hướng dẫn các bước tham vấn cộng đồng trong việc thực hiện các hoạt động KNCD của doanh nghiệp*).

Lưu ý, khi xây dựng kế hoạch KNCD cần xác định rõ:

- Nội dung hoạt động gắn với từng chủ thể và vấn đề cần giải quyết.
- Có chỉ số kết quả rõ ràng.
- Những nguồn lực cần thiết để thực hiện.
- Khung thời gian.
- Phân công người chịu trách nhiệm.
- Xác định cơ chế kiểm tra, giám sát.

3.6.5 Bước 5: Thực hiện các hoạt động theo kế hoạch

- Quá trình triển khai hoạt động KNCD của DN cần lưu ý huy động sự tham gia của các bên, đặc biệt là nhóm cộng đồng, những người bị ảnh hưởng, hưởng lợi từ hoạt động KNCD của DN.
- Việc thực hiện hoạt động KNCD có thể được triển khai trực tiếp bởi nhân sự của VRG, hoặc các đơn vị, tổ chức có chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với những hoạt động KNCD đã được xây dựng.

- Cần có sự giám sát hoạt động với từng chủ thể, gắn với từng vấn đề cần giải quyết, cập nhật tiến độ các hoạt động và các chỉ số, theo dõi các diễn biến, thay đổi có liên quan, từ đó có thể đưa ra điều chỉnh kịp thời.

3.6.6 B6: Đánh giá kết quả và bài học kinh nghiệm

- Hoạt động đánh giá cần xác định được mức độ đạt được tiến độ triển khai so với kế hoạch ban đầu.
- Xác định những kết quả, sản phẩm cơ bản của chương trình KNCD.
- Việc đánh giá cần dựa trên các chỉ số, mục tiêu cụ thể đã xây dựng trong kế hoạch ban đầu.
- Đánh giá những hiệu quả, tác động của hoạt động KNCD đến việc cộng đồng, đóng góp gì cho việc ngăn ngừa, giảm thiểu và khắc phục những tác động tiêu cực của dự án đối với quyền của cộng đồng địa phương; đặc biệt là đánh giá mức độ hồi phục của cộng đồng sau khi thực hiện các giải pháp khắc phục.
- Những tác động của hoạt động KNCD đến mức độ ủng hộ, sự đồng thuận của cộng đồng và các chủ thể liên quan đến doanh nghiệp và đến dự án.
- Việc đánh giá có thể được thực hiện bởi chính nhân sự của VRG hoặc chuyên gia đánh giá độc lập nếu cần thiết.

3.6.7 Bước 7: Báo cáo và công bố kết quả

Báo cáo

Tùy theo mục đích mà có thể xây dựng một số loại báo cáo khác nhau. Mỗi báo cáo có thể tập trung trình bày những thông tin phù hợp với quan tâm và yêu cầu của nơi đó, nội dung thông tin cần đảm bảo chính xác và nhất quán giữa các báo cáo.

- Báo cáo nội bộ, gửi lãnh đạo công ty, gửi Tập đoàn....
- Báo cáo gửi cơ quan quản lý nhà nước.
- Báo cáo chia sẻ kinh nghiệm, gửi các cơ quan báo chí, chia sẻ đại chúng...

Hình thức công bố kết quả

- Thông qua các kênh thông tin chính thức của doanh nghiệp (trang web, mạng xã hội, địa điểm tiếp xúc công chúng...).
- Thông qua người phát ngôn chính thức.
- Thông qua báo chí, truyền thông.

PHẦN IV: PHỤ LỤC

4.1 Một số mẫu biểu để tham vấn và phân tích

4.1.1 Sơ đồ

Miêu tả:

Sơ đồ, lược đồ là để có sự hình dung khái quát về địa bàn. Có thể sử dụng công cụ này để hỗ trợ cho việc tìm hiểu ban đầu về cộng đồng, miêu tả các cấu trúc và thể chế xã hội trong khu vực, ranh giới các khu rừng, các địa hình, địa danh, cơ sở quan trọng; sử dụng khi đánh giá HCVF, HCSF, ĐTM,.... cũng có thể dùng sơ đồ để tìm hiểu sự khác biệt trong tiếp cận nguồn lực, các dịch vụ giữa các nhóm cộng đồng ở mỗi địa bàn khác nhau.

Sơ đồ địa phương có thể dung như là một công cụ để bắt đầu. Đây là một việc dễ dàng và vui vẻ đối với dân làng. Nó giúp khởi động việc thảo luận trong cộng đồng và với nhóm tiếp xúc cộng đồng. Tất cả các thành viên trong nhóm nên quan sát quá trình vẽ bản đồ vì nó sẽ đưa ra một bức tranh tổng quát về đặc điểm của cộng đồng và các yếu tố văn hóa, xã hội, các nhóm người khác nhau trong cộng đồng.



Thời gian: 1,5 – 2 tiếng.

Vật liệu: Que, cành, lá, dây, đá, sỏi... hoặc bất cứ một hiện vật gì sẵn có ở địa phương.

Mẫu tổng hợp thông tin, giấy A0 và bút dạ để lưu lại sơ đồ.

Cách hướng dẫn:

- Yêu cầu những người tham gia vẽ sơ đồ/lược đồ của thôn với các hộ gia đình. Để giúp cho việc định hướng, nên bắt đầu bằng những địa hình chính, đường xá, sông, núi....
- Xác định vị trí của dự án trên bản đồ, các ranh giới và các địa hình địa bàn khác nhau.
- Xác định những địa điểm chính trong khu vực, (chùa, nhà thờ, trường học, công sở, chợ,...)
- Xác định các địa điểm có thể chịu tác động của dự án.
- Xác định địa bàn sinh sống của các nhóm dân tộc, tôn giáo khác nhau, các nhóm dễ bị tổn thương.
- Các nội dung khác cần thiết cho việc thảo luận (tùy theo yêu cầu của mỗi loại sơ đồ mà xác định nội dung các địa điểm khác nhau).
- Lưu lại bản đồ để phục vụ các buổi thảo luận sau đó.

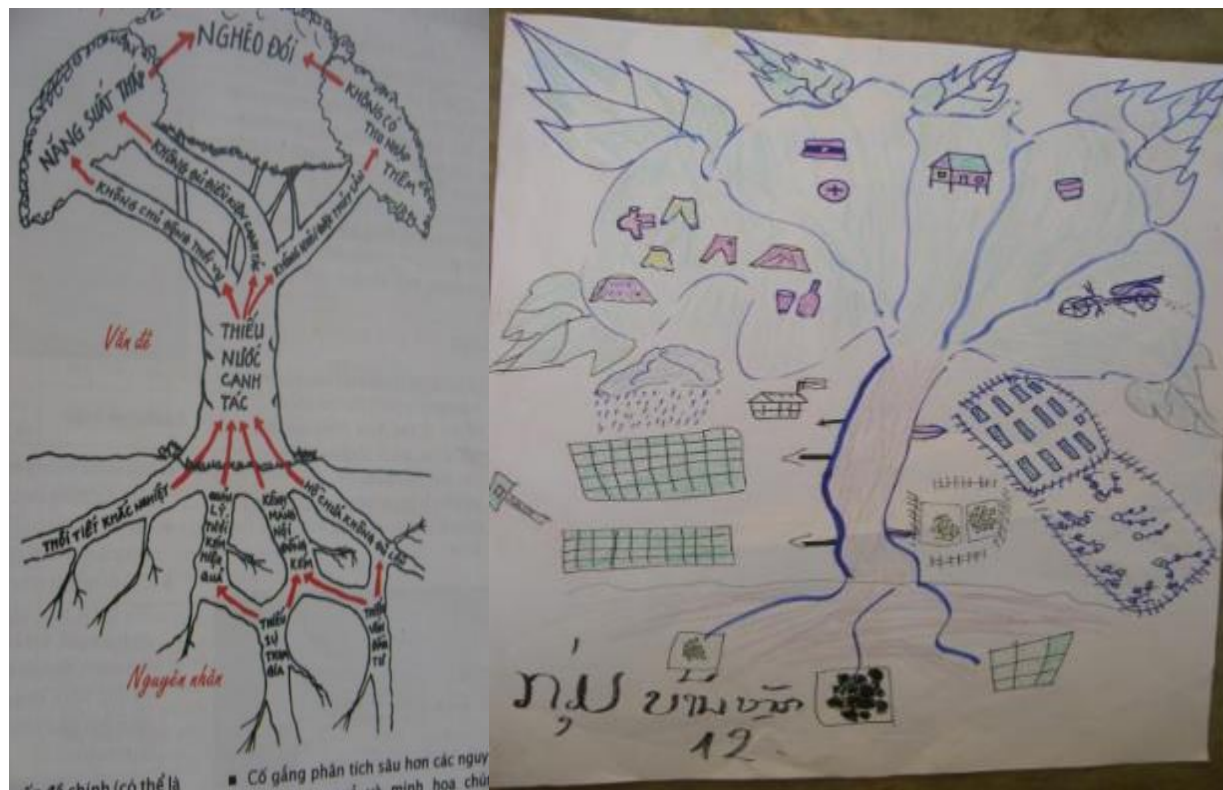
Những câu hỏi chính:

- 1) Các loại hình tài nguyên đất đai, rừng, sông suối, nguồn nước được phân bố như thế nào?
- 2) Các khu vực sản xuất (trồng cấy, rừng, chăn thả gia súc...) của cộng đồng ở đâu?
- 3) Có bao nhiêu hộ gia đình trong thôn và họ sống ở đâu?
- 4) Cấu trúc xã hội và các thể chế xã hội trong cộng đồng?
- 5) Các nhóm tôn giáo trong thôn? Các nhóm tôn giáo này sống ở khu vực nào trong thôn?
- 6) Các nhóm dân tộc trong thôn? Họ sống ở khu vực nào trong thôn?
- 7) Các hộ gia đình do phụ nữ làm chủ, người khuyết tật? Họ sống ở khu vực nào?
- 8) Sinh kế, việc làm ở địa phương như thế nào?
- 9) Cộng đồng đang tiếp cận đến các nguồn lực tự nhiên và các dịch vụ xã hội như thế nào, liệu có thay đổi gì về nguồn lực (từng loại cụ thể) và thay đổi về khả năng tiếp cận nguồn lực của các nhóm khác nhau trong khi có dự án triển khai?
- 10) Cộng đồng có mong đợi thay đổi điều gì khi triển khai dự án....

4.1.2 Sơ đồ cây nguyên nhân, hệ quả

Miêu tả:

Sơ đồ cây dùng để phân tích nguyên nhân, hậu quả của một vấn đề nào đó, chẳng hạn nguyên nhân, hậu quả của vấn đề nào đó trong cộng đồng....



Thời gian: 1.5 tiếng - 2 tiếng

Vật liệu: Mẫu tổng hợp thông tin, giấy A0 và bút dạ để lưu lại sơ đồ. Có thể dùng que, cành, lá, dây, đá, sỏi... hoặc bất cứ một hiện vật gì sẵn có ở địa phương.

Cách hướng dẫn:

- Bước 1:** Nêu vấn đề cần thảo luận: chẳng hạn nguyên nhân và hậu quả của suy thoái rừng, tình trạng ô nhiễm môi trường ...
- Bước 2:** Giới thiệu cách vẽ một sơ đồ hình cây với rễ cây tượng trưng cho các nguyên nhân còn cành cây tượng trưng cho các hậu quả của một vấn đề nào đó. Sau đó yêu cầu những người thảo luận tự xây dựng sơ đồ hình cây của vấn đề đó (suy thoái rừng, tình

trạng ô nhiễm môi trường) với rễ cây thể hiện các nguyên nhân của vấn đề, còn các cành cây thể hiện các hậu quả của vấn đề.

 **Bước 3:** Yêu cầu thành viên ngồi theo hình vòng tròn hoặc nửa vòng tròn trước khu vực đất sắp vẽ. Hướng dẫn thành viên vẽ hình cây có các rễ ở dưới và có các cành ở trên. Mỗi một rễ cây là một nguyên nhân, mỗi một cành cây là một hậu quả.

Động viên, mời người dân tham dự thảo luận, liệt kê các nguyên nhân và hậu quả của vấn đề.

 **Bước 4:** Gợi ý người tham dự dùng kí hiệu hoặc viết từng nguyên nhân vào từng rễ cây, viết từng hậu quả vào từng cành cây. Nếu đối tượng chưa biết chữ thì nên khuyến khích họ dùng các hình vẽ thay cho chữ viết, riêng tên cây thì CBCĐ có thể ghi hộ.

Các câu hỏi chính:

- 1) Nguyên nhân vì sao dẫn tới tình trạng suy thoái rừng, tại sao ô nhiễm môi trường?...
- 2) Cần phải làm gì loại bỏ các nguyên nhân?
- 3) Làm gì để khắc phục, ngăn ngừa các hậu quả xấu?
- 4) Các yếu tố nào gây ra nguyên nhân đó?

*******Lưu ý khi thảo luận:***

Cần đặt câu hỏi gợi mở, đào sâu thảo luận để tìm ra nguyên nhân gốc rễ của vấn đề, tránh đưa ra các nguyên nhân chung chung.

4.1.3 Ma trận chấm điểm ưu tiên

Miêu tả:

Ma trận xếp hạng theo tiêu chí là một công cụ dùng để phân tích, so sánh tương đối giữa các lựa chọn khác nhau, từ đó phân loại/xếp hạng mức độ quan trọng, đưa ra thứ tự ưu tiên tương đối giữa các sự lựa chọn khác nhau.

Số TT	Tiêu chí	Điểm cho các hoạt động đề xuất (Điểm 1-5)			
		Lựa chọn 1	Lựa chọn 2	Lựa chọn 3	Lựa chọn 4
1	Giải pháp khắc phục những tác động đến quyền của cộng đồng liên quan đến dự án.				
2	Giải pháp ngăn ngừa những tác động tiêu cực của dự án đến quyền của cộng đồng.				
3	Giải pháp mà có số đông người bị ảnh hưởng, giải quyết vấn đề ở các địa điểm công cộng như trường học, bệnh viện....				
4	Ưu tiên việc giải quyết các vấn đề mà ảnh hưởng đến những người nghèo, trẻ em, phụ nữ và các đối tượng chính sách trong cộng đồng.				
5	Ưu tiên các giải pháp có tính bền vững, duy trì được lâu dài.				
6	Ưu tiên các giải pháp góp phần vào việc thực hiện các định hướng phát triển dài hạn của địa phương.				
7	Ưu tiên các hoạt động có sự tham gia đóng góp, chia sẻ của các bên và của cộng đồng.				
8	Ưu tiên các giải pháp có tiết kiệm chi phí, mức đầu tư thấp				
9	Ưu tiên các hoạt động mà có thể tạo thêm việc làm, thu nhập cho người dân ở nơi trực tiếp bị ảnh hưởng.				
...	Tiêu chí.....				
	Cộng điểm				
	Xếp hạng ưu tiên				

Ví dụ: Bảng so sánh bằng cách cho điểm theo tiêu chí để lựa chọn các đề xuất hoạt động KNCD

Thời gian: 1.5 tiếng - 2 tiếng

Vật liệu: Mẫu tổng hợp thông tin, giấy A0 và bút dạ để lưu lại sơ đồ. Có thể dùng que, cành, lá, dây, đá, sỏi... hoặc bất cứ một hiện vật gì sẵn có ở địa phương.

Cách thực hiện:

-  **Bước 1:** Xác định các lựa chọn cần phân tích và so sánh, có thể là các hoạt động sinh kế của người dân, lựa chọn công trình cần xây dựng, lựa chọn giữa các loại cây trồng....
-  **Bước 2:** Xác định tiêu chí để đánh giá tính các lựa chọn ở bước 1. Những tiêu chí này được đưa ra trên cơ sở thảo luận của người dân.
-  **Bước 3:** Thiết lập bản ma trận so sánh với các lựa chọn được đưa vào đầu mỗi hàng, các tiêu chí được điền vào đầu mỗi cột.
-  **Bước 4:** Hướng dẫn người dân chấm điểm và xếp hạng cho các lựa chọn lần lượt theo từng tiêu chí. Ở mỗi tiêu chí, lựa chọn nào được người dân đánh giá cao hơn (ở tiêu chí cụ thể đó) thì được cho điểm cao hơn.
-  **Bước 5:** Tổng hợp điểm theo từng lựa chọn, cộng tất cả các tiêu chí và xác định thứ tự ưu tiên. Lựa chọn nào có tổng điểm cao nhất thì ưu tiên lựa chọn. Nếu hai lựa chọn có cùng số điểm mà cần ưu tiên 1 thì có thể bổ sung tiêu chí phụ.

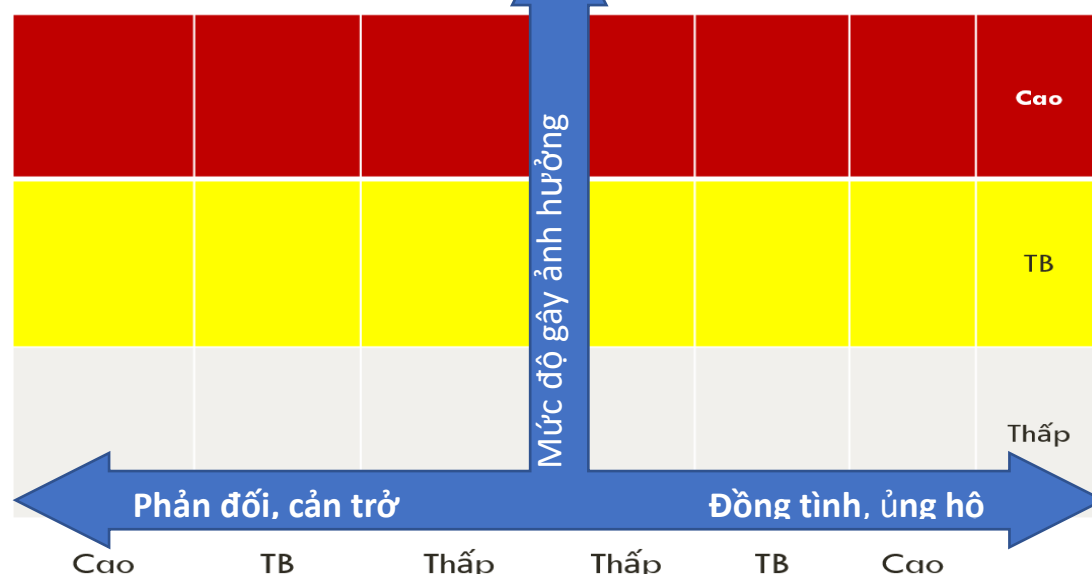
Câu hỏi chính:

- 1) Tại sao lại chọn vấn đề này?
- 2) Để quyết định chọn vấn đề này cần cân nhắc những tiêu chí nào?
- 3) Với tiêu chí này (theo từng tiêu chí), lựa chọn nào là phù hợp nhất, tại sao?
- 4) Trong số các tiêu chí để so đánh giá các lựa chọn, tiêu chí nào là quan trọng nhất?

4.1.4 Ma trận phân tích các bên liên quan.

Mô tả:

Ma trận phân tích các bên liên quan được sử dụng để hỗ trợ việc phân tích về vai trò, mức độ ảnh hưởng và sự quan tâm của các chủ thể đến một vấn đề nhất định. Từ đó giúp xác định chiến lược ứng xử phù hợp với từng chủ thể.



Thời gian: 1.5 tiếng - 2 tiếng

Vật liệu: Mẫu tổng hợp thông tin, giấy A0 và bút dạ để lưu lại sơ đồ. Có thể dùng que, cành, lá, dây, đá, sỏi... hoặc bất cứ một hiện vật gì sẵn có ở địa phương.

Cách thực hiện:

-  **Bước 1:** Xác định các chủ thể có liên quan đến dự án
-  **Bước 2:** Phân tích mức độ ảnh hưởng của chủ thể đến sự thành công của dự án, xếp hạng theo mức độ cao – trung bình – thấp
-  **Bước 3:** Phân tích mức độ quan tâm và thái độ của chủ thể đó là tiêu cực hay tích cực, ủng hộ hay phản đối. Xếp hạng theo mức độ cao – trung bình – thấp
-  **Bước 4:** Thiết lập bản ma trận phân tích các chủ thể, sắp xếp từng chủ thể vào ô tương ứng với mức độ quan tâm và tầm ảnh hưởng của họ.
-  **Bước 5:** Xác định chiến lược ứng xử/tiếp cận phù hợp cho từng chủ thể tương ứng. Chủ thể nào có mối quan tâm càng cao, có tầm ảnh hưởng lớn thì cần được ưu tiên có chiến lược tiếp cận phù hợp.

Câu hỏi chính:

- 1) Có những chủ thể nào có liên quan đến dự án (những người mà có thể chịu ảnh hưởng của dự án, tác động của dự án đến họ như thế nào)?
- 2) Ai là người có thể gây ảnh hưởng đến khả năng triển khai và thành công của dự án, mức độ ảnh hưởng của họ như thế nào?
- 3) Ai là người ủng hộ dự án, ai phản đối dự án, tại sao?
- 4) Có cơ hội, hình thức nào để có thể tiếp cận, vận động, thuyết phục các chủ thể?

4.1.5 Mẫu biên bản họp tham vấn cộng đồng

Tên nước sở tại theo thể thức hiện hành

(Địa danh), ngày... tháng ... năm ...

BIÊN BẢN HỌP THAM VẤN Ý KIẾN CỘNG ĐỒNG

Hôm nay, ngày.... tháng.... năm....., tại....., chúng tôi tổ chức cuộc họp tham vấn cộng đồng của Dự án “.....”.

I. Thành phần tham dự

1/.....

2/.....

3/.....

Chủ tọa:.....

Thư ký:.....

II. Nội dung cuộc họp

Ông/bà..... chủ tọa thông qua qua chương trình cuộc họp.

Ông/bà..... đại diện chủ đầu tư Dự án trình bày tổng quát về Dự án bao gồm các nội dung:

- Giới thiệu tóm tắt về quá trình phát triển dự án; các văn bản pháp lý của Dự án về diện tích, ranh giới đất dự án của Công ty được Chính phủ cấp.
- Những tác động môi trường, xã hội của việc thực hiện dự án và những biện pháp giảm thiểu có thể áp dụng của dự án.
- Nhu cầu lao động của dự án và các chính sách thu hút lao động của Công ty, công tác tuyển dụng, thu hút lao động quanh vùng dự án.
- Những nội dung khác có liên quan đến Dự án.

III. Phần thảo luận và đóng góp ý kiến

3.1. Ý kiến của cộng đồng

- Ông/bà
Có ý kiến:
- Ông/bà
Có ý kiến:
- Ông/bà
Có ý kiến:
- Ông/bà
Có ý kiến:

3.2. Ý kiến của chủ đầu tư

.....
.....

3.3. Kết luận

Những nội dung tán thành:

.....
.....

Những nội dung còn có ý kiến chưa đồng ý (nếu có):

.....
.....
.....

Biên bản cuộc họp tham vấn ý kiến cộng đồng của Dự án kết thúc lúc ... giờ cùng ngày. Nội dung biên bản đã được đọc lại cho mọi người cùng nghe và thông qua.

Thư ký cuộc họp

Chủ tọa

(Ký, ghi rõ họ tên)

Đại diện chủ đầu tư

(Ký, ghi họ tên, chức danh, đóng dấu)

Đại diện cộng đồng

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

DANH SÁCH CỘNG ĐỒNG DỰ HỢP

TT	HỌ VÀ TÊN	Số điện thoại	CHỮ KÝ
1			
2			
3			
...			

Đính kèm:

- Hình ảnh buổi tham vấn (nếu có)
- Các phiếu khảo sát lấy ý kiến từng cá nhân (nếu có)

4.2 Nguyên tắc hành xử và kỹ năng dành cho cán bộ cộng đồng

4.2.1 Các nguyên tắc khi tham vấn cộng đồng

- **Không định kiến:** Con người với xuất thân và điều kiện khác nhau, đến từ những nơi khác nhau, chính vì thế sẽ có quan điểm và hiểu biết khác nhau. Trong thảo luận với cộng đồng, cần thu thập, tôn trọng và phản ánh được tất cả sự khác biệt này bằng cách sử dụng những quan điểm, phương pháp, công cụ, nguồn thông tin khác nhau. Bên cạnh đó cũng cần thể hiện nguồn cung cấp thông tin là từ đâu: thông tin của các thành viên nhóm (về không gian, con người, giới, nhóm tuổi, nhóm sở thích, những người cung cấp thông tin chủ chốt, nhóm tài sản, mùa vụ, các vấn đề về chuyên môn và tính kỷ luật).
- **Tương tác với cộng đồng là tiến trình linh hoạt và tăng cường** sự trao đổi giữa các bên liên quan và cộng đồng hơn là quá trình đánh giá.
- **Cần có tính nhạy cảm về giới** ở mọi lúc.
- **Là tiến trình học hỏi và chia sẻ:** Học từ người dân địa phương, cùng chia sẻ với họ. Nên tìm kiếm và sử dụng biểu tượng, tiêu chí, phân loại và chỉ số của họ; Nên tìm hiểu và đánh giá cao những kiến thức của người dân địa phương.
- **Kết hợp cả định tính và định lượng:** Không nên tìm kiếm thêm những gì không cần thiết trong một số trường hợp, không nhất thiết phải có đo lường tuyệt đối mà có thể chỉ cần so sánh là đủ. Bên cạnh các kết quả đo lường một cách tuyệt đối và đưa ra những con số chính xác, các tỷ lệ phần trăm thì các xu hướng, điểm số hay xếp hạng tương đối cũng rất quan trọng để đưa ra quyết định và lập kế hoạch.
- **Tìm kiếm sự đa dạng và khác biệt:** Con người thường có những nhận thức khác nhau trong cùng một tình huống, sự đa dạng này cần được phản ánh và tôn trọng.
- **Thái độ:** Để đảm bảo tiến hành thảo luận với cộng đồng thành công, cần phải xây dựng mối quan hệ tích cực với các nhóm khác nhau ở địa phương, đặc biệt là với các nhóm yếu thế, người có uy tín. Người ngoài cần có thái độ tôn trọng, khiêm nhường, kiên nhẫn và sẵn sàng học hỏi từ người dân địa phương.

4.2.2 Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói

Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói là khả năng dùng từ ngữ, âm lượng, ngữ điệu trong những ngữ cảnh cụ thể để đạt được mục đích và tạo hiệu quả khi giao tiếp. Ngôn ngữ lời nói được xem như là một trong những phương tiện giao tiếp có hiệu quả nhất trong thảo luận. Ngôn ngữ lời nói được CBCĐ sử dụng để chuyển tải những thông tin cho người tham dự nghe hoặc nghe và ghi chép lại. Một CBCĐ có kỹ năng sử dụng ngôn ngữ lời nói tốt khi chuyển tải nội dung có hiệu quả và cuốn hút người nghe. Để đạt được yêu cầu này, CBCĐ nên lưu ý những vấn đề sau:

- Sử dụng ngôn từ quen thuộc, dễ hiểu.
- Dùng câu văn ngắn gọn, đủ ý và rõ nghĩa.
- Tốc độ nói vừa phải, không quá nhanh để người nghe kịp theo dõi, không quá chậm để tạo ra cảm giác ê a.
- Âm lượng nói không quá to hoặc quá nhỏ để đủ mọi người đều nghe rõ. Nếu khi cần thì có thể sử dụng loa để đảm bảo âm lượng. Khi dùng loa không nên để âm lượng quá to tránh làm cho người nghe mệt mỏi.
- Nhịp điệu nói không nên đều đều dẫn đến cảm giác buồn ngủ. Nên ngắt, ngừng, nghỉ, giọng điệu cần thay đổi lên xuống. Nhấn mạnh những điểm chính và phù hợp với nội dung để tạo điểm nhấn và cuốn hút người nghe.
- Kết hợp nhuần nhuyễn và có nghệ thuật giữa ngôn ngữ hình thể và lời nói là thực sự cần thiết để tạo sinh động và hiệu quả sử dụng ngôn ngữ lời nói. Nên nhớ người nghe không chỉ nghe bằng tai mà họ còn có thể nghe “bằng mắt” và cảm nhận thông điệp từ bạn bằng cả các giác quan khác.

4.2.3 Kỹ năng lắng nghe

Một nhiệm vụ có thể nói là quan trọng hàng đầu của CBCĐ khi thảo luận với cộng đồng là khả năng lắng nghe từ phía người tham dự. Sự sẵn lòng và khả năng lắng nghe của CBCĐ sẽ quyết định phần lớn mức độ tương tác trong các buổi thảo luận. Lắng nghe là sẵn sàng đón nhận và hiểu một thông điệp từ người khác trực tiếp qua giao tiếp hoặc gián tiếp qua quan sát. Lắng nghe khác với nghe vì nó cần sự tập trung và tác động của trí tuệ. Lắng nghe là để người khác dẫn mình vào thế giới của họ.

Hiệu quả lắng nghe sẽ bị tác động của nhiều yếu tố như người nói, người nghe, nội dung, môi trường xung quanh. Kỹ năng của người nói tốt như diễn đạt rõ ràng, hấp dẫn, dễ hiểu, lô-gic, tôn trọng, chuẩn bị kỹ thì thu hút được người nghe. Ngược lại nếu người nói ấp úng, rụt rè, không thân thiện sẽ gây ức chế. Khi lắng nghe một cách tin cậy, nhiệt tình, đặt câu hỏi để hỏi thêm thông tin, đáp ứng khi được hỏi, xung phong trả lời câu hỏi thì tạo thêm sự nhiệt tình cho người nói. Nếu người nghe không thiện chí, thiếu tôn trọng, gây mất trật tự, nói chuyện riêng, cắt ngang bài trình bày thì gây ức chế người nói và ảnh hưởng đến không khí chung.

Trong khi lắng nghe cần tập trung lắng nghe và lưu thông tin trong trí nhớ hoặc bằng cách ghi chép. Không nên đưa ra câu hỏi trong khi đang nghe người khác nói. Sau khi lắng nghe bạn hãy phân tích thông tin và đưa ra những câu hỏi nếu cần thiết.

CBCĐ có kỹ năng lắng nghe tốt khi thu thập thông tin đầy đủ và sử dụng chúng để đưa ra những câu trả lời hợp lý. Để đạt được kết quả này, CBCĐ cần chú ý đến thái độ khi lắng nghe (được thể hiện bằng ngôn ngữ hình thể):

- Bày tỏ thái độ tập trung, quan tâm và thích thú lắng nghe bằng cách: nhìn và hướng về người tham dự, im lặng hoặc ghi chép ý chính, gật đầu đồng ý, tán thưởng hoặc tỏ ra ngạc nhiên, vui sướng.
- Kiên nhẫn cho người tham dự thời gian để nói những điều họ muốn nói hay thông điệp mà người nói muốn chuyển tải, thậm chí cả những điều mình không đồng ý.
- Tôn trọng và khách quan lắng nghe những gì người tham dự đang nói chứ không phải những gì mình cần vì việc đánh giá, đặt câu hỏi hay phản hồi sẽ tiến hành sau.
- Tránh ngắt lời thường xuyên khi người tham dự nói.

Phản hồi cho người tham dự:

- Sau khi người tham dự ngừng nói, nên tóm lại những điểm chính mà người tham dự vừa trình bày.
- Đặt câu hỏi làm rõ vấn đề khi người tham dự kết thúc để chứng tỏ mình nắm vững thông điệp.
- Nhận xét và đưa ra phản hồi thích hợp cho họ hoặc khuyến khích những người khác tham gia vào thảo luận.
- Để hoàn thiện quá trình lắng nghe thì cần thiết phải phân tích, xử lý thông tin để đưa ra kết luận hợp lý.

4.2.4 Kỹ năng quan sát

Để có thể chủ động trong mọi tình thế, CBCĐ cần phải biết được những gì đang diễn ra trong buổi họp. Chính vì vậy, CBCĐ cần phải rèn luyện kỹ năng quan sát. Quan sát là một quá trình tích cực đòi hỏi người CBCĐ sử dụng tất cả các giác quan để đánh giá không khí của buổi họp. Mục đích của quá trình quan sát trong thảo luận đảm bảo cho môi trường họp đạt trạng thái tốt nhất. Để làm được điều này thì CBCĐ cần phải hiểu tình trạng của buổi họp bằng cách thu thập thông tin qua quan sát, lắng nghe và cảm nhận. Do vậy, CBCĐ nên quan sát:

- Từng người để đánh giá kiến thức, thái độ, kỹ năng và thu thập thông tin phản hồi từ họ.
- Sự tương tác giữa những người tham dự để đánh giá kỹ năng và quan hệ xã hội.
- Các CBCĐ khác hoặc trợ giảng để phối hợp nhịp nhàng với nhau trong quá trình thảo luận.
- Môi trường xung quanh và môi trường xã hội để đánh giá tác động đến hiệu quả thảo luận.
- Các nhóm để xây dựng mối quan hệ giữa những người tham dự và giúp họ xóa bỏ đi ngăn cách được tạo ra từ sự khác nhau về trình độ, địa vị, tuổi tác, giới tính, và ranh giới địa lý.

Tương tự như kỹ năng lắng nghe, CBCĐ có kỹ năng quan sát tốt khi thu thập thông tin đầy đủ và đưa ra kết luận chính xác. Để đạt được kết quả này, CBCĐ cần lưu ý:

- Phạm vi quan sát: Cần quan sát từ phạm vi bao quát nhiều góc độ, khía cạnh đến phạm vi hẹp từng cá nhân, từng nhóm nhỏ, từng sự kiện.
- Thời gian tiến hành quan sát: Cần liên tục từ khi bắt đầu đến kết thúc quá trình thảo luận và trong một số trường hợp đặc biệt khác.
- Thái độ khi quan sát: Nên có thái độ khách quan, thoải mái, thân thiện, cởi mở, vui vẻ khi quan sát. Bà bỏ ánh mắt trìu mến, động viên và khích lệ.
- Không áp đặt hoặc chịu ảnh hưởng của định kiến, quan niệm, kinh nghiệm của cá nhân.
- Tránh định kiến: Nên có cái nhìn khách quan và tránh để cho những tình cảm cá nhân ảnh hưởng đến đánh giá con người và công việc.
- Ghi chép thông tin quan sát: Cần kết hợp với lắng nghe, suy ngẫm, ghi chép để nâng cao hiệu quả quan sát.

4.2.5 Kỹ năng đặt câu hỏi và trả lời câu hỏi

Câu hỏi là một cách để thu thập thông tin từ những câu trả lời. Hỏi là hình thức giao tiếp chủ yếu của con người. Câu hỏi cũng được sử dụng để tạo cơ hội cho giao tiếp hai chiều. Trong thảo luận, câu hỏi thường được sử dụng để thu thập thông tin như: kiến thức và nhu cầu, quan điểm của người tham dự. Câu hỏi còn được sử dụng để thăm dò hoặc làm sáng tỏ một vấn đề.

4.1. Các loại câu hỏi

Các loại câu hỏi thường hay được sử dụng trong thảo luận là câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi dẫn dắt và câu hỏi hùng biện.

Câu hỏi đóng

Câu hỏi đóng là dạng câu hỏi có rất ít sự lựa chọn và khi trả lời thường "có" hoặc "không". Câu hỏi đóng thường dùng để kiểm tra thông tin, khẳng định nội dung và sử dụng khi không có nhiều thời gian để thảo luận.

Câu hỏi mở

Câu hỏi mở là dạng câu hỏi có rất nhiều sự lựa chọn và dùng để thu thập thông tin. Nó thường bắt đầu với: ai, khi nào, ở đâu, làm như thế nào, tại sao hay như thế nào. Câu hỏi mở sử dụng khi yêu cầu người tham dự đưa ra thông tin, giúp người tham dự mở rộng suy nghĩ và để khơi gợi ý kiến. Do vậy được áp dụng trong phương pháp thảo luận tích cực chủ động để tạo cơ hội cho các thành viên tham gia.

Câu hỏi khơi gợi hoặc dẫn dắt

Đây là câu hỏi đưa ra nhằm hướng câu trả lời vào một vấn đề cụ thể. Chúng được sử dụng để khai thác thêm thông tin nếu câu trả lời chưa đầy đủ hoặc không rõ ràng và khai thác thêm thông tin hoặc kiểm tra lại thông tin trước.

Các cách đặt câu hỏi

Trong thảo luận thường có hai cách đặt câu hỏi: hoặc trực tiếp cho cá nhân nào đó và hoặc đưa câu hỏi cho tập thể. Nếu sử dụng quá nhiều cách đặt cho câu hỏi cá nhân thì sẽ tạo ra không khí nặng nề và người tham dự sẽ có cảm giác là khi nào sẽ đến lượt mình bị hỏi. Dần dần, nó sẽ trở thành không khí chất vấn hoặc kiểm tra hơn là đối thoại. Nếu đặt câu hỏi cho tập thể quá nhiều thì sự quan tâm của người tham dự sẽ

giảm vì thông thường một vài người tham dự sẽ nói nhiều hơn và sẽ lấn át những người khác. Do vậy, nên sử dụng hài hòa hai cách đặt câu hỏi trên. Ban đầu có thể đặt câu hỏi cho tập thể và tiếp theo là những câu hỏi cho cá nhân để đảm bảo tất cả người tham dự đều tham gia. Trong một số tình huống cụ thể, có thể chuyển từ cách này sang cách kia và ngược lại.

4.2. Đặc điểm một câu hỏi hay

Một câu hỏi hay có các đặc điểm như:

- Cấu trúc ngắn gọn, rõ ràng, chỉ nên diễn đạt một ý/nội dung.
- Ngôn ngữ thông dụng, dễ hiểu.
- Nội dung phù hợp với chủ đề đối thoại và trình độ của đối tượng được hỏi.
- Tạo được sự quan tâm của người nghe.

CBCĐ có kỹ năng đặt câu hỏi tốt sẽ thu được câu trả lời hay, đúng, phù hợp và đạt được các mục đích đề ra khi sử dụng câu hỏi. Để đạt được kết quả này, CBCĐ cần chú ý:

- Chuẩn bị câu hỏi:
 - ✓ Câu hỏi nên được chuẩn bị trước và đáp ứng đầy đủ yêu cầu của một câu hỏi hay.
 - ✓ Tránh đặt câu hỏi quá khó để đánh đố.
 - ✓ Cân nhắc thời gian và tình huống, ví dụ: câu hỏi mở khi động não, thảo luận nhóm..., câu hỏi đóng để khẳng định nội dung và kết thúc vấn đề.
- Khi đưa câu hỏi: Cần nói to, rõ ràng để đảm bảo tất cả mọi người đều nghe được, nếu không phải nhắc lại. Dành đủ thời gian cho người được hỏi suy nghĩ câu trả lời. Thái độ vui vẻ, cởi mở, tôn trọng, khuyến khích người trả lời.
- Khi người tham dự trả lời: Mời người tham dự trả lời và cảm ơn khi họ trả lời xong. Nếu cần có thể mời những người tham dự khác bổ sung cho câu trả lời.
- Cần tránh trả lời câu hỏi thay cho người tham dự.

4.2.6 Kỹ năng điều hành nhóm

Một trong những nhiệm vụ quan trọng của hướng dẫn viên (CBCĐ) là dẫn dắt và hỗ trợ các thành viên của nhóm cộng đồng trong quá trình thảo luận hoặc làm việc theo nhóm cũng như tham gia vào các hoạt động khác của nhóm như lập kế hoạch công việc, giám sát hoạt động...

- Vì thế, CBCĐ rất cần có các kỹ năng hướng dẫn tốt. Đồng thời chìa khoá dẫn đến sự thành công của CBCĐ là chuẩn bị kỹ càng, thái độ cởi mở, nhiệt tình và tôn trọng người tham dự. Vai trò của CBCĐ là dẫn dắt, hỗ trợ chứ không phải làm thay công việc của các thành viên. Để làm tốt vai trò dẫn dắt thảo luận, CBCĐ cần thể hiện các vai trò như sau:
- Chuẩn bị kỹ mục tiêu và nội dung, lựa chọn phương pháp phù hợp, câu hỏi, các hoạt động và dự kiến các tình huống có thể xảy ra.
- Giới thiệu chủ đề, yêu cầu và tổ chức nhóm để đảm bảo các thành viên trong nhóm hợp tác chặt chẽ với nhau và đi đến sự nhất trí với những kết luận quan trọng.
- Dẫn dắt đưa người tham dự đi đúng hướng bằng cách giải thích rõ nội dung/yêu cầu cần làm, điều chỉnh kịp thời nếu có thảo luận ngoài lề.
- Hỗ trợ bằng cách dùng câu hỏi hoặc ví dụ gợi ý, lắng nghe ý kiến, ghi chép, chọn lọc và hệ thống lại các ý kiến, xử lý thông tin để cùng giải quyết vấn đề.
- Huy động sự tham gia của các thành viên: khuyến khích những người ít tham gia hoặc nhút nhát, khuyến khích nhóm bằng những câu khen ngợi về kết quả của nhóm và tạo không khí thoải mái, cởi mở, dễ chịu.
- Kiểm soát thời gian bằng cách giới hạn thời gian cho hoạt động nhóm, thường xuyên thông báo thời gian còn lại và cho thêm hoặc rút ngắn thời gian khi cần thiết.
- Sử dụng kết quả từ thảo luận hoặc làm việc theo nhóm: CBCĐ cần có tổng kết và góp ý cho kết quả của hoạt động nhóm để đưa ra sự thống nhất về nội dung. Ví dụ: sử dụng kết quả từ các nhóm khác nhau để phân tích và so sánh tìm ra giải pháp phù hợp nhất.

CBCĐ cần tránh những việc như:

- Đánh giá ý kiến của thành viên dựa trên các quan điểm riêng của mình.
- Áp đặt ý kiến cá nhân của mình.
- Tranh cãi đối đầu với nhóm hoặc các thành viên trong nhóm.
- Để hoạt động nhóm đi lệch hướng mà không khống chế được.

- Lên lớp hay giáo huấn các thành viên và tự coi mình là một chuyên gia.
- Trực tiếp tham gia hoặc làm thay công việc của nhóm.
- Khăng khăng chỉ định một người nào đó thay vì khuyến khích và đề nghị mọi người cùng tham gia.

Để đạt được kết quả hoạt động nhóm hiệu quả, trong quá trình điều hành thảo luận nhóm, CBCĐ cần có cách ứng xử và thái độ sau:

- Ứng xử một cách linh hoạt. Ví dụ cho phép dừng thảo luận khi nhóm có vẻ nhàm chán hoặc quá khích.
- Nhạy bén và tế nhị khi kịp thời can thiệp một số tình huống có thể xảy ra như tranh cãi đối đầu trong nhóm, một số ít thành viên lấn át các thành viên khác, hoặc thảo luận lệch với mục đích đề ra.
- HÀi hước và hóm hỉnh để tạo ra không khí vui vẻ thu hút mọi thành viên cùng tham gia và xích lại gần nhau hơn.
- Nên sử dụng cách nói để thể hiện tinh thần tập thể chứ không nhắm vào cá nhân, chẳng hạn như: chúng ta đã trao đổi việc này, thống nhất làm điều này...
- Có thái độ đúng mực khi hỏi hoặc gợi ý cho nhóm. Tôn trọng các ý kiến/quan điểm của mỗi thành viên. Gần gũi, thân thiện, cởi mở và khiêm tốn để tạo ấn tượng và xây dựng mối quan hệ tốt với các thành viên để có được sự tin cậy của họ, tạo điều kiện dễ dàng hơn khi tìm hiểu sâu các ý kiến đóng góp.

4.2.7 Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn trong thảo luận và giải quyết tình huống khó

Trong sinh hoạt nhóm cộng đồng, xung đột trong thảo luận xảy ra khá thường xuyên. Đó là tình huống khi có sự không hòa hợp hay bất đồng về quan điểm, sở thích, mục đích giữa các thành viên hoặc các nhóm khác nhau. Xung đột có thể xảy ra do những nguyên nhân chung chung hoặc không liên quan đến nội dung thảo luận như tính cách, vị trí xã hội, trình độ, giới tính và độ tuổi, hoặc thậm chí do những lý do như có mâu thuẫn với nhau từ trước.... Xung đột có thể phân loại dựa trên các tiêu chí sau:

- Xung đột riêng tư (mang tính cá nhân): xảy ra khi có những thành viên không ưa nhau hoặc có xích mích từ trước mà không liên quan đến thảo luận.
- Xung đột nghề nghiệp: thường xảy ra khi các thành viên có quan điểm khác nhau về vấn đề kỹ thuật cụ thể.
- Xung đột giữa cá nhân với cá nhân - giữa cá nhân với tập thể - giữa tập thể với tập thể.
- Xung đột gay gắt: Xung đột này cần sự can thiệp từ bên ngoài, nếu không sẽ bất lợi cho môi trường nhóm.
- Xung đột bị động: Xung đột không được biểu hiện ra ngoài nhưng vẫn ảnh hưởng đến tâm lý của thành viên, CBCĐ và môi trường học tập.

Không phải tất cả xung đột đều tiêu cực. Xung đột mang tính tích cực và có thể giải quyết được có thể được sử dụng để thúc đẩy tranh luận của nhóm để làm rõ vấn đề. Các xung đột có tính tiêu cực và không thể giải quyết được thì cần tránh và hạn chế trong quá trình sinh hoạt nhóm.

Một số cách để tránh xảy ra của các xung đột tiêu cực và không thể giải quyết được:

- Xác định trước các vấn đề tiềm ẩn và hướng giải quyết để tránh xung đột nảy sinh.
- Xác định chuẩn mực để tham chiếu khi cần thiết và thông báo trước các thông tin như chương trình, luật lệ, nội qui, yêu cầu công việc cụ thể, nhiệm vụ và quyền lợi.
- Thường xuyên ghi lại và xem xét những thỏa thuận đã đạt được, nhắc nhở và sử dụng tốt kỹ năng cho và nhận phản hồi tích cực.
- Sử dụng lợi thế của các tình huống đã xảy ra từ trước bằng cách chia sẻ với người tham dự những xung đột đã xảy ra ở nơi khác như một hình thức thông báo trước.

- Sắp xếp và tổ chức nhóm hợp lý, tránh sự khác nhau quá lớn về nhu cầu, sở thích và kiến thức trong nhóm hoặc tránh cho các cá nhân đã có mâu thuẫn với nhau trong cùng một nhóm....
- Sử dụng tính hài hước đúng lúc để xoa dịu không khí xung đột và tránh làm người khác mất uy tín.

Xử lý xung đột cá nhân có thể theo trình tự sau:

- Bước 1: Những người liên quan trực tiếp trình bày ý kiến/quan điểm của mình để nhìn lại tình huống của mình.
- Bước 2: Hai bên cùng nhìn nhận tình huống/vấn đề từ các góc độ cá nhân để hiểu rõ hơn tình cảnh/quan điểm của người khác.
- Bước 3: Hai bên cùng nhìn nhận tình huống/vấn đề từ góc độ chung để tìm tiếng nói/điểm tương đồng.
- Bước 4: Cùng thảo luận để đưa ra các giải pháp: đôi bên cùng có lợi, thỏa hiệp, kết hợp hoặc quyết định đúng/sai - phù hợp/không phù hợp. Có thể huy động sự can thiệp, tư vấn của CBCĐ, nhóm trưởng, những người có uy tín và tiếng nói trong tập thể hoặc của tập thể.
- Bước 5: Đưa ra giải pháp cuối cùng và áp dụng giải pháp này.
- Bước 6: Thăm dò xem cách giải quyết đã hợp tình hợp lý hay chưa.

Khi những xung đột xấu nhất xảy ra mà CBCĐ cũng có liên quan thì nên nhờ sự giúp đỡ từ những người có uy tín bên ngoài can thiệp.

Kết quả giải quyết xung đột không nhất thiết phải dẫn đến việc mọi người đều đồng ý với quan điểm, ý kiến của người khác, mà quan trọng là tôn trọng quan điểm của người khác và vẫn có thể giữ quan điểm của riêng mình. Khi những tranh cãi, hay xung đột mang tính chủ quan và có nhiều ý kiến khác nhau mà cần có sự thống nhất ý kiến để đưa ra quyết định, khi đó CBCĐ có thể áp dụng các cách sau:

- Bỏ phiếu.
- Phân tích và lựa chọn dựa trên các tiêu chí.
- Sắp xếp thứ tự ưu tiên

4.2.8 Kỹ năng giải quyết tình huống khó

Không chỉ có những xung đột cá nhân mà nhiều tình huống khó giải quyết cũng thường xảy ra trong quá trình thảo luận, đặc biệt là thảo luận với người nông dân vì họ không quen với môi trường thảo luận chính qui và phương pháp thảo luận mang tính chuyên nghiệp. Ở phần này, chúng tôi sẽ đề cập một số tình huống thường gặp và gợi ý hướng giải quyết để các bạn tham khảo.

Tình trạng yên lặng kéo dài

Đây là tình huống mà không khí trong cuộc họp như bị đóng băng trong thời gian dài. Người tham dự im lặng cho dù bạn cố đưa ra nhiều câu hỏi hoặc các tình huống để lôi cuốn họ. Sự im lặng này bắt đầu gây khó chịu cho mọi người.

Việc đầu tiên nên làm để giải quyết tình huống này là CBCĐ tự hỏi mình: làm thế nào để giải quyết tình huống này. Một số cách giải quyết cho những lý do cụ thể như sau:

- Nếu người tham dự không hiểu bạn đang nói gì, cần thay đổi phương pháp đang sử dụng và nội dung.
- Nếu người tham dự ngại không muốn nói trước đám đông, cần đưa ra những câu hỏi cho cá nhân để phá tan không khí e ngại.
- Nếu người tham dự mệt mỏi, có thể thay đổi không khí bằng cách khởi động lại bằng các trò chơi hoặc nghỉ giải lao. Trong trường hợp gần hết giờ có thể mời người tham dự nghỉ sớm hơn thường lệ.
- Nếu bạn cho rằng đã làm một việc không đúng với phong tục tập quán/văn hoá, hãy nói chuyện với họ để giải thích trong giờ nghỉ giải lao.
- Nếu im lặng là đặc thù về văn hoá và tính cách thì cần phải cho người tham dự thời gian để hiểu và quen với phương pháp thảo luận. Bạn cũng nên dành nhiều thời gian để hiểu họ hơn.

Người nói quá nhiều và lấn át người khác

Hiện tượng thường xuyên xảy ra là một vài thành viên trong nhóm nói quá nhiều và lấn át những người khác trong nhóm. Bạn sẽ phải giải quyết vấn đề này nếu không sẽ ảnh hưởng đến môi trường thảo luận.

- Đối với những người hiếu chiến: Trước khi trực tiếp can thiệp, hãy sử dụng những người khác giúp họ bình tĩnh lại.
- Đối với những người hay lấn át người khác: Nói chuyện với họ trong giờ nghỉ, cảm ơn những ý kiến đóng góp và đề nghị họ giữ yên lặng hơn một chút để tạo điều kiện cho người khác có thể tham gia ý kiến. Nếu họ vẫn tiếp tục lấn át người khác thì yêu cầu họ giữ nhiệm vụ đặc biệt đó là giữ im lặng và đóng vai trò quan sát thành viên.
- Người nói nhiều: Cắt ngang lời người nói, tóm tắt những gì họ đã nói, sau đó chuyển tiếp ngay sang phần khác. Giới hạn thời gian nói cho mọi người. Khi chia nhóm cho họ vào một nhóm.

Người luôn im lặng

Đôi khi một vài thành viên trong nhóm lại luôn luôn im lặng. Việc cần làm là tìm hiểu lý do tại sao. Có thể người đó đến chỉ để nghe và quan sát mà thôi. Cũng có thể người đó quá nhút nhát. Bạn cần phải khuyến khích họ tham gia bằng cách:

- Trực tiếp hỏi họ vài câu và nên bắt đầu bằng những câu hỏi tương đối dễ.
- Có thể yêu cầu họ tham gia vào một số hoạt động giảng dạy như ghi chép lên bảng, điều khiển lấy ý kiến nhận xét, thực hành...

Một người tỏ ra biết tất cả

Có những lúc bạn gặp những người tham dự tỏ ra biết hết tất cả mọi điều, luôn sửa sai, phản đối, hỏi vặn những câu hỏi khó nhằm thách đố và tranh cãi. Bạn có thể sử dụng các cách sau để đưa họ về với không khí thân thiện của buổi họp:

- Cử họ ghi chép ý kiến thảo luận.
- Cử họ làm ‘nhóm trưởng’.
- Để người này ngồi một chỗ, ít chú ý đến (làm lơ một cách lịch sự).
- Hãy nói chuyện với họ (trong giờ nghỉ) rằng mỗi người hãy giữ ý kiến riêng của mình, mọi chuyện sẽ được bàn định từng bước.
- Ghi nhận “sự thông thái” của họ và lịch sự đề nghị họ nhường cơ hội nói cho người khác.

Thảo luận lạc đề

Tình huống hay gặp phải này có thể giải quyết bằng cách:

- Có thể hỏi xem điều đó liên quan gì đến chủ đề hay không, nếu không thì phải chuyển lại đúng chủ đề.
- Có thể nói: vấn đề này rất thú vị nhưng thời gian không cho phép, nên chỉ tập trung vào nội dung đã đề ra mà thôi.
- Gắn vấn đề này vào danh sách những vấn đề chưa giải quyết.
- Nếu vẫn còn tiếp tục, bạn có thể dừng cuộc thảo luận và chuyển sang hoạt động khác.

Những vấn đề vượt quá khả năng, quyền hạn

Bạn hãy nói rằng vấn đề này vượt quá khả năng hoặc quyền hạn của bạn. Bạn sẽ đưa lại vấn đề này vào buổi thảo luận lần sau hoặc nhờ người có thẩm quyền trả lời.

Nảy sinh tranh cãi tiêu cực

Nhiều khi tranh cãi gay gắt phát sinh trong các hoạt động của buổi họp. Có lúc những tranh cãi này tác động xấu đến buổi họp. Trong trường hợp này nên tạm thời thay đổi không khí bằng cách:

- Cho nghỉ giải lao và tạo tình huống cho các thành viên chuyển chỗ.
- Yêu cầu những người khác cho ý kiến.
- Ngắt và chuyển tiếp sang các vấn đề, hoạt động khác.
- Trong trường hợp giải pháp thay đổi không khí buổi họp không có kết quả thì các bạn hãy vận dụng kỹ năng giải quyết xung đột tiến tới thoả thuận.

Nói chuyện riêng

Một vài cách để chấm dứt việc nói chuyện riêng một cách lịch sự:

- Đề nghị những người nói chuyện riêng chia sẻ thắc mắc để mọi người có thể nghe thấy ý kiến của họ.
- Di chuyển lại phía những người nói chuyện riêng.
- Dừng nói trong giây lát để nhắc nhở tế nhị.

4.2.9 Kỹ năng đàm phán

Là một nhà đàm phán tốt đòi hỏi một tập hợp các kỹ năng và kiến thức để đảm bảo các mục tiêu trong đàm phán cần đạt được. Để thực hiện điều này, việc cần thiết là cung cấp một chương trình đào tạo và phát triển hiệu quả cho nhân viên, cho phép họ tìm hiểu về bản chất của đàm phán và các bước để làm theo. Điều này có thể dẫn đến tăng lợi thế cạnh tranh và khả năng sinh lời.

Sự chuẩn bị

Sự chuẩn bị chiếm 90% thành công của đàm phán. Bạn càng có sự chuẩn bị trước cho một cuộc đàm phán, càng có nhiều khả năng kết quả của đàm phán sẽ được tất cả các bên liên quan chấp nhận. Hai điều quan trọng nhất cần làm khi chuẩn bị đàm phán: 1) Hãy đảm bảo bạn có tất cả các thông tin mà bạn có thể có về cuộc đàm phán sắp tới; 2) Suy nghĩ về quá trình đàm phán từ đầu đến cuối và chuẩn bị đầy đủ cho bất kỳ tình huống nào.

Bạn cần phải biết về sản phẩm, dịch vụ và đối thủ mà bạn sẽ tham gia đàm phán. Để có được thông tin này, bạn cần tìm câu trả lời cho các câu hỏi mà bạn cần quan tâm về đối thủ để suy luận ra. Hãy nhớ rằng sức mạnh luôn ở bên cạnh những người có thông tin tốt nhất.

Kiên nhẫn

Những nhà đàm phán giỏi thường rất kiên nhẫn. Họ tập trung chủ yếu vào việc thỏa thuận tất cả các phần của hợp đồng mà hai bên có chung trước khi họ tiếp tục tìm kiếm những cách thức chân thành để giải quyết các vấn đề khác. Bên cạnh đó, điều quan trọng là chuẩn bị các câu hỏi hay để yêu cầu làm rõ và hiểu từng điểm. Điều này sẽ giúp tránh nhầm lẫn về sau.

Lắng nghe tích cực

Trong cuộc trò chuyện, các nhà đàm phán có khả năng chuyên chú lắng nghe từ phía đối thủ. Lắng nghe tích cực bao gồm cả khả năng đọc ngôn ngữ cơ thể cũng như giao tiếp bằng lời nói. Điều quan trọng trong cuộc họp là phải lắng nghe phía bên kia nói để tìm ra phạm vi thỏa hiệp. Thay vì dành phần lớn thời gian trong đàm phán để bảo vệ quan điểm của mình, người đàm phán có kinh nghiệm sẽ dành thời gian để lắng nghe phía bên kia và tìm ra manh mối để tranh luận thêm.

Kiểm soát cảm xúc

Trong suốt quá trình đàm phán, điều quan trọng đối với người đàm phán là kiểm soát tốt cảm xúc của mình. Đàm phán về các vấn đề nhạy cảm có thể gây ra sự bức dọc và việc để cho các cảm xúc chi phối có thể làm trầm trọng thêm tình hình trong cuộc đàm phán. Điều này nhiều khả năng

dẫn tới kết quả tiêu cực. Chẳng hạn như trong một cuộc đàm phán về một thỏa thuận lợi ích với nhà cung cấp, nhân viên có thể có phản ứng giận dữ khi nhà cung cấp vẫn đang kiên trì giữ ở mức giá cao. Điều này nên được tránh bằng mọi giá và nhân viên cần được nhận lời khuyên giữ bình tĩnh trong suốt quá trình đàm phán.

Giao tiếp bằng lời nói

Các nhà đàm phán có kỹ năng phải có khả năng giao tiếp rõ ràng và có hiệu suất đối với bên kia trong quá trình đàm phán. Nếu người đàm phán không tuyên bố rõ ràng về những mong muốn và điều kiện, khả năng của mình thì nó có thể dẫn tới sự hiểu lầm và mang lại một kết quả không thuận lợi. Trong một cuộc gặp gỡ thương lượng, một nhà đàm phán hữu hiệu phải có các kỹ năng và sự khéo léo để chỉ rõ các kết quả mong muốn cũng như nhận thức có tính logic của mình.

Giải quyết vấn đề

Người có kỹ năng đàm phán tốt có khả năng tìm ra nhiều giải pháp cho các vấn đề. Thay vì tập trung vào mục tiêu mong muốn của mình để đàm phán, cá nhân có kỹ năng có thể tập trung vào giải quyết vấn đề, điều này có thể giúp phá vỡ thế bế tắc trong giao tiếp và do đó có lợi cho cả hai bên của vấn đề.

Đạo đức và Độ tin cậy

Việc tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức và độ tin cậy của một nhà đàm phán có kỹ năng tốt sẽ tăng cường sự tin tưởng để việc đàm phán hiệu quả được diễn ra. Cả hai bên trong một cuộc đàm phán phải tin tưởng rằng phía bên kia sẽ thực hiện những lời hứa và thỏa thuận. Một nhà đàm phán phải có các kỹ năng để thực hiện lời hứa của mình sau khi thương lượng kết thúc.

4.3 Tài liệu tham khảo

- 1) Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (2018). Thông tư 28/2018/TT-BNNPTNT ngày 16/11/2018 Quy định về quản lý rừng bền vững.
- 2) Bộ Tài nguyên và Môi trường (2019). Thông tư số 25/2019/TT-BTNMT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường Quy định chi tiết thi hành một số điều của Nghị định số 40/2019/NĐ-CP ngày 13 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật bảo vệ môi trường và quy định quản lý hoạt động dịch vụ quan trắc môi trường.
- 3) Chính Phủ (2018). Nghị định số 156/2018/NĐ-CP ngày 16/11/2018 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Lâm nghiệp.
- 4) Chính Phủ (2019). Nghị định số 40/2019/NĐ-CP ngày 13/05/2019 Sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ Môi trường.
- 5) Eward, et al. (2012). Implementation of Free, Prior, and Informed Consent (FPIC) in REDD+ initiatives: A Training manual. RECOFTC, IGES and Norad, Bangkok, Thailand.
- 6) FSC (2018). Bộ tiêu chuẩn quản lý rừng FSC quốc gia Việt Nam (FSC-STD-VN-01-2018).
- 7) FSC (2018). International Generic Indicators (FSC-STD-60-004-V2.0 En).
- 8) FSC (2019). FSC Guidelines for the Implementation of the Rights to Free, Prior, and Informed Consent (FPIC)- FSC-GUI-30-003 V2.0 En.
- 9) FSC (2016). FSC Guideline for Standard developers for addressing risks of unacceptable activities in regards to scale and intensity- FSC-GUI-60-002 V1-0 D1-3 En.
- 10) JICA (2016). Sổ tay hướng dẫn phát triển cộng đồng.
- 11) MOL Group (2017). Community Engagement Methodology Guide (English).
- 12) Quốc Hội (2014). Luật Bảo vệ Môi trường số 55/2014/QH14.
- 13) Quốc Hội (2013). Luật Đất đai số 45/2013/QH13.
- 14) Quốc Hội (2017). Luật Lâm nghiệp số 16/2017/QH14.
- 15) Quốc Hội (2018). Luật Tổ cáo số 25/2018/QH14.
- 16) UNDP (2011). Các Quy tắc Hướng dẫn về Doanh nghiệp và Quyền con người : Thực hiện khung pháp lý về “Bảo Vệ, Tôn Trọng và Khắc Phục” của Liên Hợp Quốc.
<https://www.undp.org/content/dam/vietnam/docs/Legalframework/Advanced%20Version%20BHR%20in%20VN%20UNDP%20Viet%20Nam%2011.8.2017.pdf>

- 17) VRG (Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam) (2014). Hướng dẫn tham vấn ý kiến cộng đồng tại các dự án phát triển cao su của VRG tại Lào và Campuchia. Ban hành theo văn bản số 1001/CSVN-BCĐCPC ngày 15/4/2014.
- 18) VRG (Tập đoàn Công nghiệp Cao su Việt Nam) (2014). Quy chế tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị và cung cấp thông tin cho các cá nhân, tổ chức về các vấn đề liên quan đến dự án phát triển cao su của VRG tại Campuchia và Lào. Ban hành theo Quyết định số 314/QĐ-HĐTVCSVN ngày 16/07/2014
- 19) WWF-Việt Nam (2018). Sổ tay hướng dẫn quản lý rừng Cao su bền vững theo tiêu chuẩn Chứng chỉ rừng Quốc tế.
https://vnrubbergroup.com/media/phattrienbenvung/2018_So%20tay%20quan%20ly%20rung_24-07-2018_FINAL.pdf.