

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG



**DỰ ÁN QUẢN LÝ BỀN VỮNG CÁC CHẤT ĐƯỢC KIỂM SOÁT
THEO NGHỊ ĐỊNH THƯ MONTREAL**

(DỰ ÁN SMS-MP)

P179402

**KẾ HOẠCH THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN
(SEP)**

Chủ dự án: Cục Biến đổi khí hậu – Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Hà Nội, tháng 7 năm 2025

MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	i
DANH MỤC BẢNG.....	ii
TỪ VIẾT TẮT.....	iii
1. MÔ TẢ DỰ ÁN	4
2. MỤC TIÊU / MÔ TẢ SEP	5
3. XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN.....	5
3.1. <i>Phương pháp luận.....</i>	5
3.2. <i>Các bên bị ảnh hưởng và các bên có quan tâm khác</i>	6
3.3. <i>Các cá nhân/nhóm có hoàn cảnh khó khăn hoặc dễ bị tổn thương.....</i>	7
4. CHƯƠNG TRÌNH THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN.....	7
4.1. <i>Các hoạt động tham vấn đã thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị Dự án</i>	7
4.2. <i>Nhu cầu của các bên liên quan và các phương pháp, công cụ, kỹ thuật tham vấn</i>	8
4.3. <i>Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan</i>	9
4.4. <i>Phản hồi thông tin tới các bên liên quan.....</i>	10
5. NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN	10
5.1. <i>Nguồn lực.....</i>	10
5.2. <i>Chức năng quản lý và trách nhiệm thực hiện.....</i>	11
6. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (GRM).....	12
6.1. <i>Mô tả Quy trình giải quyết khiếu nại.....</i>	12
7. GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO	13
PHỤ LỤC.....	14

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Nội dung tham vấn và thành phần tham dự.....	7
Bảng 2. Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan.....	9
Bảng 3. Bảng ngân sách (ước tính) cho SEP.....	10
Bảng 4. Cơ chế giải quyết khiếu nại.....	12
Bảng 5. Các thành phần tham gia thực hiện và vai trò liên quan trong Dự án.....	14



TỪ VIẾT TẮT

Bộ CT	Bộ Công Thương
Bộ GDĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
Bộ NNMT	Bộ Nông nghiệp và Môi trường
Bộ TC	Bộ Tài chính
Bộ XD	Bộ Xây dựng
BQLDA	Ban Quản lý Dự án
DCC	Cục Biến đổi khí hậu
ĐHKK	Điều hòa không khí
ESCP	Kế hoạch Cam kết Môi trường – Xã hội
ESMP	Kế hoạch Quản lý Môi trường và Xã hội
GRM	Cơ chế Giải quyết Khiếu nại
HCFC	Hydrochlorofluorocarbon
HFC	Hydrofluorocarbon
HPMP	Kế hoạch Quản lý loại trừ các chất HCFC
KIP	Kế hoạch Thực hiện Kigali
LMP	Quy trình Quản lý Lao động
M&E	Giám sát và Đánh giá
NGO	Tổ chức phi chính phủ
PDO	Mục tiêu Phát triển Dự án
SEP	Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan
TVET	Hệ thống giáo dục nghề nghiệp
UNEP	Chương trình Môi trường Liên hợp quốc
WB	Ngân hàng Thế giới

1. MÔ TẢ DỰ ÁN

Mục tiêu của Dự án “Quản lý bền vững các chất được kiểm soát theo Nghị định thư Montreal” (P179402) là hỗ trợ Việt Nam thực hiện việc giảm tiêu thụ các chất hydrochlorofluorocarbon (HCFC) và hydrofluorocarbon (HFC), phù hợp với các nghĩa vụ đã cam kết theo Nghị định thư Montreal và các Bản sửa đổi, bổ sung liên quan. Dự án tập trung triển khai hai hoạt động đã được Ủy ban Điều hành Quỹ Đa phương (MLF) phê duyệt, gồm Kế hoạch Thực hiện Kigali – Giai đoạn I (KIP I) và Kế hoạch Quản lý loại trừ các chất HCFC – Giai đoạn III (HPMP III). Trong khuôn khổ KIP I, dự án hỗ trợ Việt Nam đạt được nghĩa vụ duy trì và từng bước cắt giảm mức tiêu thụ HFC trong giai đoạn 2024–2029, bao gồm mục tiêu cắt giảm 10% mức tiêu thụ cơ sở HFC vào năm 2029, tập trung vào các lĩnh vực ưu tiên. Đối với HPMP III, dự án hỗ trợ Việt Nam thực hiện mục tiêu loại trừ HCFC theo lộ trình cam kết, bảo đảm mức tiêu thụ HCFC không vượt quá 65% mức cơ sở vào năm 2024 và 32,5% trong giai đoạn 2025–2029, tiến tới loại trừ hoàn toàn trước năm 2040. Thông qua việc triển khai đồng thời hai hoạt động trên, dự án dự kiến sẽ loại bỏ tổng cộng 143,78 tấn ODP (tương đương khoảng 2.614 tấn) HCFC và giảm phát thải HFC khoảng 1,399 triệu tấn CO₂tđ mỗi năm kể từ năm 2029.

Dự án bao gồm ba hợp phần chính với sự quản lý của Ngân hàng Thế giới (WB) như sau:

1. Hợp phần 1: Giảm tiêu thụ HFC (Nguồn vốn MLF: 2.652.000 USD). Hợp phần này nhằm duy trì mức tiêu thụ cơ sở và từng bước cắt giảm HFC, thông qua một số hoạt động trọng tâm gồm thí điểm áp dụng các chất thay thế trên phương tiện giao thông công cộng đường sắt; triển khai biện pháp giảm phát thải HFC trong lĩnh vực dịch vụ; đồng thời hỗ trợ xây dựng và ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, hướng dẫn kỹ thuật và hoạt động tư vấn liên quan đến quản lý HFC.

2. Hợp phần 2: Giảm tiêu thụ HCFC (Nguồn vốn MLF: 8.271.600 USD). Các hoạt động trong hợp phần này tập trung chủ yếu vào lĩnh vực dịch vụ, bao gồm hỗ trợ kỹ thuật và hoàn thiện chính sách, quy định. Dự án sẽ triển khai nhiều sáng kiến nhằm hạn chế phát thải HCFC trực tiếp ra môi trường, đồng thời tăng cường năng lực quản lý các chất được kiểm soát trong bối cảnh nguồn cung HCFC ngày càng hạn chế và nguy cơ thiếu hụt sau năm 2030. Trong lĩnh vực dịch vụ, hoạt động đào tạo về thực hành tốt trong bảo trì, sửa chữa thiết bị điều hòa không khí (ĐHKK) dân dụng sẽ tiếp tục được tổ chức và tích hợp vào hệ thống giáo dục nghề nghiệp (TVET) dưới hình thức khóa đào tạo chính quy và ngắn hạn, đáp ứng yêu cầu về bằng cấp theo quy định của quốc gia. Phạm vi đào tạo và cấp chứng chỉ sẽ được mở rộng trên toàn quốc, rút kinh nghiệm từ các giai đoạn trước. Ví dụ, nhằm tăng cường sự tham gia của khu vực phi chính thức, dự án sẽ hỗ trợ các công cụ phục vụ việc tuân thủ các quy định về quản lý môi chất lạnh. Hợp phần cũng hỗ trợ nâng cao năng lực cho cán bộ thực thi và doanh nghiệp nhập khẩu trong quản lý các chất được kiểm soát; đồng thời nghiên cứu, xây dựng và ban hành các quy định và hướng dẫn kỹ thuật về loại trừ HCFC và quản lý vòng đời của các môi chất lạnh.

3. Hợp phần 3: Quản lý Dự án (Nguồn vốn MLF: 1.275.417 USD). Nguồn kinh phí này sẽ được sử dụng để thành lập và vận hành Ban Quản lý Dự án (BQLDA) thuộc Cục Biến đổi khí

hậu (DCC). BQLDA sẽ được tăng cường năng lực về quản lý dự án, quản lý tài chính, đấu thầu, giám sát môi trường – xã hội và các nội dung liên quan khác thông qua việc tuyển dụng cán bộ, chuyên gia tư vấn đủ năng lực chuyên môn. Bên cạnh đó, BQLDA có trách nhiệm điều phối các hoạt động liên quan đến các bên liên quan như nâng cao nhận thức cộng đồng, phối hợp liên ngành và tổ chức tham vấn. Đồng thời, hỗ trợ DCC trong xây dựng chính sách, soạn thảo và ban hành các quy định; tổ chức thẩm định độc lập hằng năm mức tiêu thụ thực tế và theo dõi, báo cáo tiến độ thực hiện dự án. BQLDA đóng vai trò kỹ thuật và điều phối trong việc đảm bảo thực hiện các mục tiêu phát triển dự án (PDO), đặc biệt thông qua công tác quản lý hạn ngạch HFC/HCFC, thẩm định mức tiêu thụ độc lập và tham mưu xây dựng chính sách liên quan đến việc thực hiện Nghị định thư Montreal trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật của Bộ Nông nghiệp và Môi trường (Bộ NNMT) và các cơ quan có liên quan.

2. MỤC TIÊU / MÔ TẢ SEP

Mục tiêu tổng thể của Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan (SEP) là xây dựng một chương trình tham vấn toàn diện, bao gồm công bố thông tin và tổ chức tham vấn xuyên suốt toàn bộ quá trình thực hiện Dự án. SEP xác định các phương thức mà BQLDA sẽ sử dụng để cung cấp và trao đổi thông tin với các bên liên quan; đồng thời thiết lập một cơ chế chính thức nhằm tiếp nhận ý kiến phản hồi, mối quan tâm hoặc khiếu nại liên quan đến quá trình thực hiện Dự án cũng như các vấn đề phát sinh khác.

3. XÁC ĐỊNH VÀ PHÂN TÍCH CÁC BÊN LIÊN QUAN

3.1. Phương pháp luận

Nhằm bảo đảm tuân thủ thực hành tốt nhất, quá trình tham vấn trong khuôn khổ Dự án sẽ áp dụng các nguyên tắc sau:

- *Công khai và theo dõi quá trình thực hiện Dự án:* Các hoạt động tham vấn cộng đồng sẽ được tổ chức trong suốt quá trình thực hiện Dự án, bảo đảm tính minh bạch, không bị chi phối, can thiệp, cưỡng ép hoặc đe dọa.
- *Tham gia có thông tin và phản hồi:* Thông tin sẽ được cung cấp và phổ biến rộng rãi đến các bên liên quan thông qua các hình thức phù hợp; các bên liên quan được tạo điều kiện để đóng góp ý kiến và phản hồi, đồng thời các ý kiến sẽ được xem xét, phân tích và xử lý một cách phù hợp.
- *Bao trùm và nhạy cảm:* Việc xác định và tiếp cận các bên liên quan nhằm thúc đẩy truyền thông hiệu quả và xây dựng quan hệ hợp tác bền vững. Quá trình tham vấn bảo đảm sự tham gia của tất cả các bên có liên quan; mọi đối tượng đều được tiếp cận bình đẳng với thông tin. Việc lựa chọn hình thức tham vấn sẽ được thực hiện dựa trên nguyên tắc nhạy cảm với đặc điểm và nhu cầu của từng nhóm đối tượng.

Căn cứ vào mức độ ảnh hưởng và mối quan tâm đối với Dự án, các bên liên quan được phân thành ba nhóm chính như sau:

- *Các bên bị ảnh hưởng:* Là cá nhân, nhóm hoặc tổ chức tham gia trực tiếp vào các hoạt động của Dự án hoặc có nguy cơ chịu tác động lớn nhất. Nhóm này cần được tham vấn sâu trong quá trình đánh giá tác động và xây dựng biện pháp giảm thiểu.
- *Các bên có quan tâm khác:* Là các cá nhân, nhóm hoặc tổ chức không bị ảnh hưởng trực tiếp nhưng có mối quan tâm hoặc cho rằng quyền lợi của họ có thể bị tác động bởi Dự án và/hoặc có khả năng ảnh hưởng đến quá trình thực hiện Dự án.
- *Các nhóm dễ bị tổn thương:* Là những đối tượng có nguy cơ chịu tác động không tương xứng hoặc bị thiệt thòi hơn do dễ bị tổn thương. Các nhóm này cần được tiếp cận theo phương thức phù hợp nhằm bảo đảm quyền tham gia bình đẳng trong quá trình tham vấn và ra quyết định.

3.2. Các bên bị ảnh hưởng và các bên có quan tâm khác

Các bên bị ảnh hưởng

Nội dung này xác định các cá nhân, nhóm và tổ chức có liên quan trực tiếp đến Dự án và/hoặc đã được đánh giá là những đối tượng có khả năng chịu tác động đáng kể từ các thay đổi phát sinh trong quá trình triển khai Dự án. Do đó, các đối tượng này cần được tham gia một cách đầy đủ và chặt chẽ trong quá trình xác định các tác động và mức độ ảnh hưởng, cũng như trong quá trình ra quyết định liên quan đến các biện pháp quản lý và giảm thiểu rủi ro. Cụ thể, nhóm đối tượng bị ảnh hưởng bao gồm các doanh nghiệp, kỹ thuật viên đang hoạt động trong lĩnh vực sử dụng các chất HCFC – là nhóm mục tiêu chính của các hoạt động thuộc khuôn khổ Dự án – và sẽ được thụ hưởng các nội dung hỗ trợ như đào tạo, cung cấp bộ công cụ và dịch vụ kỹ thuật, trong đó có Tổng công ty Đường sắt Việt Nam. Ngoài ra, các đơn vị cung cấp dịch vụ đào tạo được huy động thực hiện Dự án, bao gồm các trường đại học, TVET, viện nghiên cứu, trung tâm đào tạo và đánh giá kỹ năng chuyên ngành kỹ thuật lạnh, cũng được xác định là các bên liên quan có khả năng chịu tác động. Bên cạnh đó, cũng có thể xuất hiện một số thành phần cộng đồng bị ảnh hưởng gián tiếp trong quá trình triển khai Dự án, ví dụ như hành khách sử dụng dịch vụ trên các toa tàu có lắp đặt hệ thống ĐHKK do Dự án hỗ trợ. Phụ lục 1 đính kèm cung cấp phân loại chi tiết các bên liên quan.

Các bên có quan tâm khác

Các bên liên quan của Dự án bao gồm các đối tượng không thuộc nhóm bị tác động trực tiếp, trong đó bao gồm: BQLDA thuộc DCC – Bộ Nông nghiệp và Môi trường (Bộ NNMT); các bộ, ngành liên quan của Chính phủ như Bộ Xây dựng (MOC), Cục Hải quan/Bộ Tài chính (Bộ TC), và Bộ Công Thương (Bộ CT); Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc (UNEP) – đơn vị hiện đang triển khai một dự án song song liên quan đến lộ trình loại trừ HFC trong lĩnh vực bảo trì và sửa chữa thiết bị lạnh; các khách hàng và đối tượng sử dụng thiết bị sẽ được hưởng lợi từ hoạt động chuyển đổi công nghệ trong thiết bị lạnh/hệ thống ĐHKK; người lao động làm việc cho các nhà cung cấp chính tham gia chuỗi cung ứng vật tư, thiết bị; cùng với cộng đồng dân cư – đối tượng sẽ được tiếp cận thông tin, tuyên truyền về lộ trình loại trừ bền vững các chất HCFC và HFC.

3.3. Các cá nhân/nhóm có hoàn cảnh khó khăn hoặc dễ bị tổn thương

Dự án đặc biệt chú trọng đến việc phối hợp với các doanh nghiệp và đơn vị cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực bảo dưỡng, sửa chữa thiết bị sử dụng các môi chất lạnh HFC và HCFC. Các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương có thể bao gồm các cá nhân tham gia đào tạo hoặc kỹ thuật viên thuộc nhóm dân tộc thiểu số, giới tính hoặc tôn giáo đặc thù, hoặc là người khuyết tật. SEP được xây dựng nhằm xác định các phương thức bảo đảm quá trình tham vấn và sự tham gia của các nhóm đối tượng này được thực hiện một cách đầy đủ và toàn diện. Đồng thời, LMP của Dự án bao gồm các biện pháp nhằm bảo đảm nguyên tắc không phân biệt đối xử và áp dụng Bộ Quy tắc Ứng xử nhằm hướng dẫn hành vi phù hợp đối với tất cả các cá nhân có liên quan trong quá trình triển khai Dự án.

4. CHƯƠNG TRÌNH THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN

4.1. Các hoạt động tham vấn đã thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị Dự án

Trong quá trình chuẩn bị Dự án, một số cuộc họp tham vấn cộng đồng đã được tổ chức với sự tham gia của nhiều bên liên quan.

Bảng 1. Nội dung tham vấn và thành phần tham dự

STT	Thời gian/ đại điểm	Thành phần	Nội dung
1	14-17/2/2023 Tại các cơ quan	BQLDA, WB, UNEP Hải quan, Cục cảnh sát phòng cháy chữa cháy, cứu hộ Hội Lạnh và Điều hòa Không khí Việt Nam Doanh nghiệp nhập khẩu HFC Cơ sở giáo dục nghề nghiệp Hiệp hội các nhà sản xuất ô tô, doanh nghiệp sản xuất thiết bị lạnh, sản xuất ô tô, sản xuất điều hòa	Nội dung của dự án
2	16/2/2023 Tại Hà Nội	BQLDA, WB, UNEP Doanh nghiệp nhập khẩu, tổ chức hiện hội nghề nghiệp	Nội dung của dự án Giải pháp loại trừ HFC
3	23-26/5/2023	BQLDA, WB	Nội dung của dự án

	Trực tuyến	Doanh nghiệp	Giải pháp loại trừ HFC
4	15-19/6/2023 Tại các đơn vị	BQLDA, UNEP Tổng cục Hải quan (nay là Cục Hải quan), Tổng cục Giáo dục nghề nghiệp (nay là Cục Giáo dục nghề nghiệp và Giáo dục thường xuyên)	Các hoạt động đào tạo của dự án (cho KIP1)
5	10/11/2023 Văn phòng Công ty Quang Thắng	BQLDA, tư vấn Công ty Quang Thắng	Hoạt động thí điểm thuộc tiểu hợp phần 1.1 Trình bày phạm vi ESMP, LMP và SEP của Dự án.
6	18/7/2023 Trực tuyến và trực tiếp tại văn phòng Bộ NNMT	BQLDA Doanh nghiệp nhập khẩu HFC Hiệp hội nghề nghiệp	Trình bày nội dung dự án Các vấn đề loại trừ HCFC, loại trừ HFC

Các báo cáo và kế hoạch liên quan đến môi trường – xã hội của Dự án đã được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của DCC tại địa chỉ: www.dcc.gov.vn.

4.2. Nhu cầu của các bên liên quan và các phương pháp, công cụ, kỹ thuật tham vấn

Trong quá trình thực hiện Dự án, các cơ quan thực hiện sẽ chủ yếu sử dụng hình thức phỏng vấn, cuộc họp công khai và hội thảo làm phương pháp chính để tham vấn các bên liên quan. Hoạt động tham vấn sẽ được tổ chức trực tiếp tại các cơ quan thuộc hệ thống quản lý nhà nước chuyên ngành (ví dụ: Cục Phòng cháy chữa cháy và Cứu nạn cứu hộ, Cục Hóa chất...); các cơ sở cung cấp dịch vụ đào tạo (trường đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, viện nghiên cứu...); và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh thiết bị lạnh. Các cuộc tham vấn sẽ được ghi chép lại theo mẫu biểu được quy định tại Phụ lục 1.

4.3. Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan

Bảng 2. Kế hoạch Tham vấn Các bên liên quan

Giai đoạn Dự án (thời gian dự kiến)	Chủ đề tham vấn / Thông điệp chính	Các bên liên quan mục tiêu	Đơn vị chịu trách nhiệm
Giai đoạn chuẩn bị	Tham vấn tập trung vào nhóm các bên liên quan nhằm xác định mối quan tâm, lợi ích liên quan đến Dự án cũng như các tác động môi trường – xã hội tiềm năng (tích cực và tiêu cực), qua đó cung cấp đầu vào cho việc xây dựng các công cụ quản lý môi trường – xã hội.	Các bộ, ngành có liên quan của Chính phủ, các doanh nghiệp, UNEP, và các hiệp hội chuyên ngành.	DCC
Giai đoạn triển khai	Mục tiêu và lợi ích của Dự án Bộ Quy tắc ứng xử LMP; ESMP; SEP Tiến độ triển khai Dự án Các rủi ro tiềm năng về E&S và biện pháp giảm thiểu Quy trình Tiếp nhận và Giải quyết Khiếu nại của Dự án	Nhà thầu, TVET và cơ sở đào tạo khác, giảng viên, học viên, kỹ thuật viên. Người bị ảnh hưởng và các nhóm dễ bị tổn thương	BQLDA
Giai đoạn triển khai	SEP Các rủi ro tiềm năng về E&S và biện pháp giảm thiểu Quy trình Tiếp nhận và Giải quyết Khiếu nại của Dự án	Cộng đồng dân cư lân cận (nếu có liên quan), khách hàng, người lao động của các nhà cung cấp chính.	BQLDA

Giai đoạn triển khai	Nâng cao nhận thức cộng đồng về quá trình loại trừ bền vững các chất HCFC và HFC.	Cộng đồng dân cư nói chung	DCC/BQLDA
-----------------------------	---	----------------------------	-----------

Căn cứ vào từng giai đoạn triển khai Dự án và theo từng nhóm đối tượng có liên quan, các thông tin về lợi ích mang lại cũng như các tác động tiềm năng từ việc thực hiện Dự án, cùng với các biện pháp giảm thiểu tương ứng (đặc biệt là ESMP, LMP, SEP và Quy trình Giải quyết Khiếu nại), sẽ được công bố thông qua các phương tiện truyền thông đại chúng như báo chí, đài phát thanh, tại văn phòng BQLDA, TVET, cũng như tại các doanh nghiệp tham gia thực hiện Dự án. Các tài liệu thông tin sẽ được biên soạn bằng tiếng Việt và Dự án sẽ nỗ lực tối đa nhằm bảo đảm các thông tin được cung cấp dưới hình thức dễ tiếp cận, phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng, nhằm tạo điều kiện cho tất cả các bên liên quan tiếp cận và nắm bắt đầy đủ nội dung có liên quan đến Dự án.

4.4. Phản hồi thông tin tới các bên liên quan

Các bên liên quan sẽ được cập nhật thông tin một cách thường xuyên, xuyên suốt quá trình thực hiện Dự án. Việc phản hồi thông tin sẽ bao gồm các nội dung chính như kết quả thực hiện các cam kết môi trường – xã hội; tình hình triển khai SEP và GRM; tiến độ tổng thể của Dự án.

5. NGUỒN LỰC VÀ TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN CÁC HOẠT ĐỘNG THAM VẤN CÁC BÊN LIÊN QUAN

5.1. Nguồn lực

BQLDA là đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức, điều phối và giám sát các hoạt động tham vấn các bên liên quan. Việc triển khai các hoạt động hằng ngày sẽ do chuyên gia Giám sát và Đánh giá (M&E) thuộc BQLDA phụ trách, để thực hiện các chức năng liên quan đến quản lý E&S, bao gồm cả công tác tổ chức và điều phối các hoạt động tham vấn các bên liên quan trong suốt quá trình thực hiện Dự án.

Kinh phí thực hiện SEP được tích hợp trong tổng ngân sách của Dự án, cụ thể là từ các khoản chi cho hội thảo, cuộc họp và các hoạt động truyền thông do BQLDA chủ trì thực hiện, và được phân bổ trong các hợp phần của Dự án. Chi phí đáng kể nhất trong việc thực hiện SEP là việc thuê tuyển chuyên gia M&E, người sẽ đảm nhiệm nhiều nhiệm vụ khác nhau.

Bảng 3. Bảng ngân sách (ước tính) cho SEP

Danh mục ngân sách	Số lượng	Đơn giá (USD)	Số lần / Thời gian	Tổng chi phí (USD)	Ghi chú
1. Lương và chi phí liên quan cho cán bộ*					

1a. Chuyên gia M&E thuộc BQLDA	01	1.600	72 tháng	115.200	Chuyên gia này sẽ đồng thời chịu trách nhiệm thực hiện các chức năng liên quan đến E&S.
2. Sự kiện, hội thảo					
2a. Hội thảo	06	2.000	06 lần	12.000	Ước tính
3. Truyền thông – nâng cao nhận thức					
3a. Tài liệu như poster, tờ rơi				5.000	Ước tính
3b. Tài liệu truyền thông trên mạng xã hội				30.000	Ước tính
4. Đào tạo					
4a. Đào tạo về các vấn đề môi trường/xã hội cho BQLDA, bao gồm nội dung về quấy rối tình dục và Bộ Quy tắc Ứng xử, đồng thời tổ chức đào tạo các đơn vị cung cấp dịch vụ (chẳng hạn như đơn vị liên quan đến linh kiện toa tàu).	06		06		Tự đào tạo
5. Cơ chế Giải quyết Khiếu nại (GRM)					
6a. Đào tạo cho BQLDA, các doanh nghiệp tham gia và TVET.	06		06		Tự đào tạo
TỔNG NGÂN SÁCH SEP DỰ KIẾN:				162.200	

5.2. Chức năng quản lý và trách nhiệm thực hiện

Kế hoạch tổ chức triển khai thực hiện Dự án được đề xuất như sau:

Ở cấp quốc gia, việc triển khai SEP sẽ do BQLDA chủ trì, phối hợp với các thành viên trong nhóm xây dựng Dự án. Giám đốc BQLDA chịu trách nhiệm quản lý chung đối với toàn bộ quá trình thực hiện các hoạt động trong khuôn khổ SEP. Chuyên gia M&E thuộc BQLDA sẽ trực tiếp đảm nhiệm công tác triển khai các biện pháp giảm thiểu tác động E&S, bao gồm ESMP, LMP,

cũng như tổ chức các hoạt động tham vấn và truyền thông theo đúng nội dung quy định trong SEP. Đồng thời, chuyên gia M&E sẽ chịu trách nhiệm quản lý Quy trình Tiếp nhận và Giải quyết Khiếu nại của Dự án, dưới sự giám sát và chỉ đạo của Giám đốc BQLDA.

6. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (GRM)

Mục tiêu chính của GRM là bảo đảm mọi khiếu nại, phản ánh hoặc tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Dự án đều được tiếp nhận, xử lý một cách kịp thời, minh bạch, công bằng và thỏa đáng, bảo đảm đáp ứng nguyện vọng của tất cả các bên liên quan. Quy trình Giải quyết Khiếu nại do BQLDA chủ trì thực hiện.

6.1. Mô tả Quy trình giải quyết khiếu nại

Bảng 4. Cơ chế giải quyết khiếu nại

Bước	Mô tả quy trình	Thời gian thực hiện	Đơn vị chịu trách nhiệm
Cơ cấu triển khai quy trình khiếu nại	Quy trình giải quyết khiếu nại sẽ do BQLDA chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị cung cấp dịch vụ, doanh nghiệp và TVET có liên quan trong việc xử lý khiếu nại	Thường xuyên	BQLDA
Tiếp nhận khiếu nại	Khiếu nại có thể được gửi thông qua các kênh sau: <ul style="list-style-type: none"> - Tin nhắn SMS - Email - Thư gửi đến BQLDA - Trực tiếp đến văn phòng BQLDA để đăng ký khiếu nại 	Thường xuyên	BQLDA
Phân loại, xử lý	Mọi khiếu nại nhận được sẽ được chuyển đến chuyên gia M&E của BQLDA và được ghi nhận trong cơ sở dữ liệu/sổ đăng ký khiếu nại	Ngay sau khi tiếp nhận khiếu nại	Chuyên gia M&E của BQLDA
Phản hồi và theo dõi	Việc tiếp nhận khiếu nại sẽ được chuyên gia M&E của BQLDA xác nhận lại với người khiếu nại	Trong vòng 2 ngày kể từ khi tiếp nhận	Chuyên gia M&E của BQLDA
Xác minh, điều tra, xử lý	Việc điều tra nội dung khiếu nại do chuyên gia M&E của BQLDA chủ trì. Giải pháp đề xuất sẽ được Giám đốc BQLDA phê duyệt và thông báo	Trong vòng 10 ngày làm việc	Giám đốc BQLDA

	lại cho người khiếu nại bởi chuyên gia M&E của BQLDA		
Giám sát và đánh giá	Dữ liệu về khiếu nại sẽ được tổng hợp và tích hợp vào các báo cáo giám sát môi trường – xã hội gửi WB định kỳ 6 tháng một lần	Thường xuyên	Giám đốc BQLDA
Tập huấn	Chuyên gia M&E của BQLDA sẽ tổ chức đào tạo cho các cán bộ BQLDA tham gia vào quy trình giải quyết khiếu nại, cũng như cho các đơn vị TVET, nhà cung cấp dịch vụ và doanh nghiệp đang áp dụng quy trình xử lý khiếu nại của người lao động	Thường xuyên	Chuyên gia M&E của BQLDA

GRM sẽ thiết lập quy trình xem xét lại (kháng nghị) trong trường hợp người khiếu nại không đồng ý với phương án giải quyết đã được đề xuất. Trường hợp đã áp dụng đầy đủ các biện pháp nhằm xử lý khiếu nại nhưng người khiếu nại vẫn không hài lòng, thì họ sẽ được thông báo đầy đủ về quyền khởi kiện theo trình tự pháp luật hiện hành.

Ngoài ra, đối với các khiếu nại liên quan đến người lao động, sẽ áp dụng quy trình giải quyết khiếu nại riêng biệt, được quy định cụ thể trong LMP.

WB và Bên vay vốn (Chính phủ Việt Nam) cam kết nghiêm cấm mọi hành vi trả đũa, phân biệt đối xử hoặc trừng phạt đối với các bên liên quan đưa ra phản ánh, khiếu nại hoặc góp ý liên quan đến các dự án do WB tài trợ. Trường hợp cần thiết, các khiếu nại liên quan đến bạo lực trên cơ sở giới, bao gồm hành vi SEA/SH hoặc các vấn đề có tính chất nhạy cảm, sẽ được chuyển đến các cơ quan, tổ chức có chức năng và chuyên môn phù hợp trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ nạn nhân về cơ sở giới, SEA/SH.

7. GIÁM SÁT VÀ BÁO CÁO

Trong quá trình triển khai Dự án, SEP sẽ được rà soát và cập nhật định kỳ, nhằm bảo đảm nội dung thông tin được duy trì nhất quán, phù hợp với tình hình thực tế và được cập nhật kịp thời, đồng thời bảo đảm các phương thức tham vấn tiếp tục phát huy hiệu quả đối với bối cảnh và từng giai đoạn cụ thể của Dự án.

Báo cáo tổng hợp hàng tháng liên quan đến các khiếu nại, thắc mắc và sự cố phát sinh trong quá trình thực hiện SEP sẽ được cán bộ chuyên trách thu thập và báo cáo cho BQLDA cũng như các cơ quan có thẩm quyền. Báo cáo sẽ phản ánh số lượng, tính chất khiếu nại và hiệu quả xử lý, bao gồm tiến độ thực hiện các biện pháp khắc phục và mức độ hài lòng của người phản ánh.

Việc thực hiện SEP sẽ do Giám đốc BQLDA giám sát.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1 – MẪU GHI NHẬN HOẠT ĐỘNG THAM VẤN

Đối tượng tham vấn (Tập thể hoặc Cá nhân)	Thời gian tham vấn	Tóm tắt ý kiến phản hồi	Phản hồi của Nhóm triển khai Dự án	Hành động theo dõi / Bước tiếp theo	Thời hạn / Ngày hoàn thành hành động theo dõi

Bảng 5. Các thành phần tham gia thực hiện và vai trò liên quan trong Dự án

STT	Hoạt động của dự án	Thành phần liên quan	Vai trò trong dự án
I	Hợp phần 1: Giảm tiêu thụ HFC		
1.1	Thực hiện hoạt động thí điểm công nghệ môi chất lạnh có chỉ số GWP thấp nhằm thay thế HFC trong hệ thống MAC trên toa tàu được sản xuất và lắp đặt trong nước	Cục Đường sắt Việt Nam; doanh nghiệp sản xuất; nhà cung cấp chính	Sản xuất và lắp đặt hệ thống MAC sử dụng môi chất lạnh có GWP thấp
1.2	Hỗ trợ lĩnh vực dịch vụ MAC (loại trừ HFC)	Trung tâm đào tạo và đánh giá thực hành tốt; kỹ thuật viên MAC tại các địa phương (Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng, Hải Phòng, Cần Thơ, Nha Trang, Thái Nguyên hoặc tỉnh/thành phố khác)	Tổ chức đào tạo và đánh giá thực hành tốt trong dịch vụ MAC; đào tạo và đánh giá kỹ thuật viên (dự kiến 1.500 người)

1.2.1	Mua sắm thiết bị đào tạo cho các trung tâm/cơ sở thực hành bảo trì – sửa chữa điều hòa ô tô	Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp (khoảng 7–10 cơ sở tại các thành phố lớn); BQLDA	Đơn vị thụ hưởng thiết bị đào tạo phục vụ đào tạo thực hành tốt trong bảo trì điều hòa ô tô
1.2.2	Mua sắm thiết bị phục vụ đánh giá và cấp chứng nhận kỹ năng nghề trong lĩnh vực bảo trì điều hòa ô tô	Nhà thầu cung cấp thiết bị; BQLDA	Cung cấp thiết bị cho cơ sở đánh giá kỹ năng nghề
1.2.3	Mua sắm bộ công cụ phục vụ kỹ thuật viên bảo trì điều hòa ô tô	Nhà thầu cung cấp bộ công cụ; BQLDA	Cung cấp khoảng 1.500 bộ công cụ hỗ trợ kỹ thuật viên sửa chữa, bảo trì điều hòa ô tô
1.3	Hỗ trợ kỹ thuật		
	Xây dựng và tổ chức hoạt động thúc đẩy việc sử dụng môi chất lạnh có GWP thấp, nâng cao hiệu suất năng lượng trong lĩnh vực bất động sản (ví dụ: chiller công suất lớn, hệ thống VRF, điều hòa tại khu căn hộ)	Tư vấn	Xây dựng và tổ chức hoạt động thúc đẩy việc sử dụng môi chất lạnh có GWP thấp, nâng cao hiệu suất năng lượng trong lĩnh vực bất động sản (ví dụ: chiller công suất lớn, hệ thống VRF, điều hòa tại khu căn hộ)
	Thiết kế và tổ chức đào tạo về môi chất lạnh thay thế có GWP thấp trong lĩnh vực phòng cháy chữa cháy	Tư vấn	Thiết kế và tổ chức đào tạo về môi chất lạnh thay thế có GWP thấp trong lĩnh vực phòng cháy chữa cháy
	Tổ chức tham quan học tập cho đơn vị thụ hưởng và cán bộ quản lý	BQLDA; các bên tham gia	Tổ chức, điều phối và triển khai chương trình tham quan, học tập

	Nghiên cứu, tham vấn các lĩnh vực liên quan về tác động của việc loại trừ HFC Giai đoạn I và định hướng Giai đoạn II	Đơn vị tư vấn	Nghiên cứu, tham vấn các lĩnh vực liên quan về tác động của việc loại trừ HFC Giai đoạn I và định hướng Giai đoạn II
	Hỗ trợ kỹ thuật cho công tác nghiên cứu, xây dựng và ban hành các quy định và hướng dẫn quản lý về lộ trình giảm dần sử dụng HFC	Tư vấn hỗ trợ kỹ thuật	
	Đánh giá tác động kinh tế – xã hội – môi trường của chính sách hạn chế HFC trong một số lĩnh vực trọng điểm	Đơn vị tư vấn	Đánh giá tác động kinh tế – xã hội – môi trường của chính sách hạn chế HFC trong một số lĩnh vực trọng điểm
	Rà soát và đề xuất cập nhật chính sách, quy định quản lý các chất được kiểm soát theo Nghị định thư Montreal	Đơn vị tư vấn	Rà soát và đề xuất cập nhật chính sách, quy định quản lý các chất được kiểm soát theo Nghị định thư Montreal
	Nghiên cứu, đánh giá công nghệ thay thế HFC trong giao thông công cộng; đề xuất giải pháp tăng cường năng lực và biện pháp quản lý loại trừ dần theo quy định	Đơn vị tư vấn	Nghiên cứu, đánh giá công nghệ thay thế HFC trong giao thông công cộng; đề xuất giải pháp tăng cường năng lực và biện pháp quản lý loại trừ dần theo quy định
	Khảo sát nhu cầu sử dụng HFC trong lĩnh vực phòng cháy chữa	Chuyên gia tư vấn độc lập	

	cháy; đánh giá, rà soát và đề xuất tiêu chuẩn – quy chuẩn kỹ thuật áp dụng công nghệ thay thế		
	Nghiên cứu, đề xuất tích hợp tiêu chí “thân thiện khí hậu” trong quy định mua sắm công	Đơn vị tư vấn	
	Xây dựng hướng dẫn vận hành hệ thống quản lý trực tuyến về cấp hạn ngạch nhập khẩu chất được kiểm soát	Hai chuyên gia tư vấn độc lập	Xây dựng hướng dẫn vận hành hệ thống quản lý trực tuyến về cấp hạn ngạch nhập khẩu chất được kiểm soát
	Tổ chức hội thảo, đào tạo các bên liên quan	Đơn vị tổ chức sự kiện	
II	Hợp phần 2: Giảm nhu cầu sử dụng HCFC trong lĩnh vực dịch vụ		
2.1	Tiểu hợp phần 2.1: Tăng cường năng lực cơ sở đào tạo trong lĩnh vực dịch vụ		
	Mua sắm thiết bị đào tạo	Các cơ sở giáo dục nghề nghiệp; BQLDA	Thụ hưởng thiết bị đào tạo phục vụ thực hành tốt trong bảo trì ĐHKK dân dụng cho các cơ sở giáo dục nghề nghiệp
	Xây dựng tài liệu đào tạo về thực hành tốt và tổ chức 02 khóa đào tạo cho giảng viên tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp	Tư vấn trong nước	Xây dựng tài liệu đào tạo về thực hành tốt và tổ chức 02 khóa đào tạo cho giảng viên tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp
	Tổ chức các khóa đào tạo và tập huấn kỹ thuật viên về các nguyên tắc thực hành	Tư vấn/Giảng viên	Đào tạo (dự kiến 7.000 người) cho kỹ thuật viên và sinh viên về các nguyên tắc thực hành tốt trong lắp

	tốt trong lĩnh vực ĐHKK dân dụng.		đặt, sửa chữa và bảo dưỡng điều hòa không khí dân dụng.
2.2	Tiểu hợp phần 2.2: Chứng nhận kỹ năng nghề cho kỹ thuật viên		
	Tích hợp nội dung thực hành tốt vào tiêu chuẩn nghề và chương trình đào tạo tại hệ thống cơ sở giáo dục nghề nghiệp	Tư vấn cá nhân	Nghiên cứu và đề xuất tích hợp nội dung thực hành tốt vào tiêu chuẩn nghề và chương trình đào tạo tại hệ thống cơ sở giáo dục nghề nghiệp
	Xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kỹ năng nghề đối với ĐHKK dân dụng và tổ chức 02 hội thảo đào tạo đánh giá viên	Tư vấn trong nước	Xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kỹ năng nghề đối với ĐHKK dân dụng và tổ chức 02 hội thảo đào tạo đánh giá viên
	Mua sắm thiết bị cung cấp cho các trung tâm thực hiện đánh giá các nguyên tắc thực hành tốt đối với ĐHKK dân dụng	BQLDA	Cung cấp thiết bị phục vụ công tác đánh giá và cấp chứng chỉ kỹ năng nghề về lắp đặt, sửa chữa và bảo dưỡng ĐHKK dân dụng cho các trung tâm thực hiện đánh giá và chứng nhận.
	Tổ chức đánh giá kỹ năng nghề cho kỹ thuật viên ĐHKK	Trung tâm đánh giá	
	Mua sắm bộ công cụ cho kỹ thuật viên sửa chữa và bảo trì ĐHKK dân dụng	BQLDA	Cung cấp công cụ hỗ trợ kỹ thuật viên thực hành tốt
	Tư vấn kỹ thuật hỗ trợ thực hiện quản lý loại trừ HCFC	Tư vấn kỹ thuật	Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật cho các hoạt động loại trừ HCFC
2.3	Tiểu Hợp phần 2.3: Hỗ trợ kỹ thuật		

	<i>Nâng cao năng lực cho cán bộ thực thi về quản lý các chất được kiểm soát</i>		
	Đào tạo cán bộ thực thi, hải quan tại các cửa khẩu chính	Giảng viên/Tư vấn; học viên	Dự kiến tổ chức khóa đào tạo cho ~1.000 cán bộ hải quan, cán bộ thực thi tại cửa khẩu
	Tập huấn cho các nhà nhập khẩu và đại lý hải quan về các chất được kiểm soát và thiết bị lạnh, ĐHKK	Giảng viên/Tư vấn; học viên	Tổ chức đào tạo cho các nhà nhập khẩu và đại lý hải quan về các chất được kiểm soát và thiết bị lạnh, ĐHKK
	Tăng cường năng lực hoạt động của cán bộ hải quan và cán bộ thực thi pháp luật trong quản lý và kiểm soát các chất được kiểm soát (02 chuyến tham quan học tập)	BQLDA; cán bộ tham gia	
	Mua sắm thiết bị nhận diện môi chất lạnh cho cán bộ hải quan	BQLDA; nhà thầu thiết bị	Cung cấp thiết bị (dự kiến 50 thiết bị) phát hiện môi chất lạnh cho cán bộ hải quan và DCC nhằm phục vụ công tác kiểm tra và giám sát hoạt động xuất nhập khẩu.
	<i>Hỗ trợ kỹ thuật cho công tác nghiên cứu, xây dựng và ban hành các quy định và hướng dẫn quản lý về loại trừ các chất HCFC</i>		
	Khảo sát, đánh giá, dự báo nhu cầu sử dụng HCFC; phân tích thị	Đơn vị tư vấn	Khảo sát, đánh giá, dự báo nhu cầu sử dụng HCFC; phân tích thị trường nhằm thu hồi và tái chế

	trường nhằm thu hồi và tái chế HCFC để đáp ứng nhu cầu sau năm 2030		HCFC để đáp ứng nhu cầu sau năm 2030
	Tăng cường nhận thức và phổ biến thông tin đối với lĩnh vực dịch vụ bảo trì và sửa chữa thiết bị lạnh và ĐHKK		
	Đánh giá tác động của các quy định hạn chế sử dụng HCFC	Đơn vị tư vấn	Đánh giá tác động của các quy định hạn chế sử dụng HCFC
	Xây dựng khung theo dõi và đánh giá hiệu quả đào tạo, đồng thời tăng cường năng lực trong lĩnh vực dịch vụ sửa chữa và bảo trì thiết bị lạnh và ĐHKK	Chuyên gia tư vấn độc lập	Xây dựng khung theo dõi và đánh giá hiệu quả đào tạo, đồng thời tăng cường năng lực trong lĩnh vực dịch vụ sửa chữa và bảo trì thiết bị lạnh và ĐHKK
3	Hợp phần 3: Quản lý Dự án		
3.1	Mua sắm trang thiết bị văn phòng		
	Thiết bị văn phòng	Nhà thầu cung cấp thiết bị	Nhà thầu cung cấp thiết bị
3.2	Triển khai phần mềm kế toán		
	Triển khai phần mềm kế toán	Nhà cung cấp phần mềm	Nhà cung cấp phần mềm
3.3	Dịch vụ tư vấn		
	Thuê kiểm toán độc lập	Đơn vị kiểm toán độc lập	Đơn vị kiểm toán độc lập
3.4	Tư vấn cá nhân		

3.4.1	Điều phối viên Dự án	Điều phối viên Dự án	
3.4.2	Chuyên gia đấu thầu	Chuyên gia đấu thầu	
3.4.3	Chuyên gia đấu thầu bán thời gian	Chuyên gia đấu thầu bán thời gian	
3.4.4	Chuyên gia giám sát và đánh giá	Chuyên gia giám sát và đánh giá	
3.4.5	Chuyên gia tài chính	Chuyên gia tài chính	
3.4.6	Chuyên gia truyền thông kiêm hành chính	Chuyên gia truyền thông kiêm hành chính	
3.4.7	Kế toán dự án	Kế toán dự án	
3.5	Tổ chức hội thảo và đào tạo		
	Hội thảo và đào tạo (Hội thảo giới thiệu Dự án, Hội thảo mời doanh nghiệp tham gia Dự án, Hội thảo hướng dẫn triển khai các hoạt động của Dự án, Hội thảo tổng kết Dự án...)	Đơn vị tổ chức sự kiện; BQLDA	Hội thảo và đào tạo (Hội thảo giới thiệu Dự án, Hội thảo mời doanh nghiệp tham gia Dự án, Hội thảo hướng dẫn triển khai các hoạt động của Dự án, Hội thảo tổng kết Dự án...)
3.6	Chi phí hoạt động của BQLDA		
	Truyền thông, ấn phẩm, văn phòng phẩm, chuyển phát, chi phí đi lại cho cán bộ BQLDA (trong nước và quốc tế), v.v.	Đơn vị cung cấp dịch vụ: Truyền thông, ấn phẩm, văn phòng phẩm, chuyển phát, chi phí đi lại cho cán bộ BQLDA (trong nước và quốc tế), v.v.	Xem xét khả năng tổ chức đấu thầu cho các hoạt động truyền thông.