**Tài liệu kỹ thuật: Tham vấn cộng đồng và huy động sự tham gia của các bên liên quan trong các dự án do NHTG hỗ trợ khi có hạn chế về thực hiện các cuộc họp đông người**

Với sự bùng phát và lây lan của dịch COVID-19, mọi người đã được khuyên, hoặc phải tuân thủ quy định của chính phủ hoặc chính quyền địa phương, về thực hiện cách ly xã hội và đặc biệt là tránh các cuộc tụ họp đông người để ngăn ngừa và giảm nguy cơ lây lan vi-rút. Các quốc gia đã thực hiện những biện pháp hạn chế khác nhau, một số áp đặt các hạn chế nghiêm ngặt đối với các cuộc tụ họp đông người, các cuộc họp nhóm và việc di chuyển của người dân, còn một số nước khác khuyên không nên tham gia các sự kiện nhóm đông người. Đồng thời, công chúng ngày càng nhận thức và quan tâm đến các rủi ro lây lan dịch bệnh, đặc biệt thông qua tương tác xã hội tại các cuộc tụ họp lớn.

Những hạn chế này có tác động đến các dự án do Ngân hàng Thế giới (NHTG) hỗ trợ. Cụ thể là ảnh hưởng đến các yêu cầu của NHTG về tham vấn cộng đồng và huy động sự tham gia của các bên liên quan trong cả quá trình thực hiện và chuẩn bị dự án. Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đã ban hành hướng dẫn kỹ thuật về ứng phó đối với dịch COVID-19, bao gồm: (i) Hướng dẫn kế hoạch hành động truyền thông về rủi ro và huy động sự tham gia của cộng đồng (RCCE) để chuẩn bị và ứng phó; **(ii)** Sẵn sàng và ứng phó trong truyền thông về rủi ro và huy động sự tham gia của cộng đồng (RCCE); (iii) Gói truyền thông về rủi ro do dịch COVID-19 cho các cơ sở y tế; (iv) Chuẩn bị nơi làm việc để sẵn sàng ứng phó đối với dịch COVID-19; và (v) Hướng dẫn ngăn ngừa và xử lý sự kỳ thị xã hội liên quan đến dịch COVID-19. Tất cả các tài liệu này đều được đăng tải trên trang web của WHO trên trang internet sau: <https://www.who.int/emergencies/disease/nigs-coronavirus-2019/technical-guidance>.

Tài liệu này đưa ra đề xuất để tư vấn cho các Ban Quản lý Dự án (BQLDA) và tư vấn về việc quản lý tham vấn cộng đồng và huy động sự tham gia của các bên liên quan trong những dự án của mình, trên cơ sở công nhận là tình hình dịch bệnh đang thay đổi rất nhanh và cần quan tâm đặc biệt đến các yêu cầu trong nước và những hướng dẫn cập nhật do WHO ban hành. Điều quan trọng là các cách khác để quản lý tham vấn cộng đồng và huy động sự tham gia của các bên liên quan phải phù hợp với luật pháp và chính sách hiện hành tại địa phương, đặc biệt là những phương pháp liên quan đến các phương tiện truyền thông và phổ biến thông tin. Các đề xuất được nêu dưới đây phải được xác nhận là phù hợp với những quy định pháp luật hiện hành được áp dụng cho dự án.

**Dự án đầu tư đang triển khai**. Tất cả các dự án đang triển khai đều có thể có các hoạt động tham vấn cộng đồng và huy động sự tham gia của các bên liên quan đã được lên kế hoạch và cam kết thực hiện trong thiết kế dự án. Các hoạt động này có thể được nêu trong nhiều tài liệu dự án và sẽ liên quan đến nhiều bên liên quan. Cách thường được lên kế hoạch để huy động sự tham gia như vậy là các buổi họp công cộng, các cuộc họp cộng đồng, thảo luận nhóm tập trung, khảo sát thực địa và phỏng vấn cá nhân. Với mối quan tâm ngày càng tăng về nguy cơ lây lan vi-rút, cần nhanh chóng điều chỉnh cách tiếp cận và phương pháp để tiếp tục tham vấn và huy động sự tham gia của các bên liên quan. Sau khi xem xét sự cần thiết phải xác nhận tuân thủ các yêu cầu theo quy định pháp luật quốc gia, tài liệu này đưa ra một số gợi ý để các nhóm công tác cân nhắc khi tư vấn cho khách hàng của mình:

Ban quản lý dự án với sự hỗ trợ của nhóm công tác sẽ rà soát lại dự án của mình nhằm:

* Xác định và xem xét các hoạt động trong kế hoạch của dự án cần có sự tham gia của các bên liên quan và tham vấn cộng đồng.
* Đánh giá mức độ huy động sự tham gia trực tiếp được đề xuất với các bên liên quan, bao gồm địa điểm và quy mô của các cuộc tụ họp được đề xuất, tần suất tham gia, các nhóm bên liên quan khác nhau (quốc tế, trung ương, địa phương), v.v…
* Đánh giá mức độ rủi ro của việc lây lan vi-rút trong các buổi tham gia này và mức độ của các biện pháp hạn chế đang có hiệu lực trong nước/khu vực dự án sẽ ảnh hưởng đến những buổi tham gia này.
* Xác định các hoạt động của dự án mà hoạt động tham vấn/tham gia có ý nghĩa quan trọng và không thể hoãn lại mà không gây tác động lớn đến các mốc thời gian chính của dự án. Ví dụ, lựa chọn các phương án tái định cư cho những người bị ảnh hưởng trong quá trình thực hiện dự án. Đối với từng hoạt động cụ thể, cần xem xét các phương tiện khả thi để có được ý kiến cần thiết từ các bên liên quan (xem thêm phần bên dưới).
* Đánh giá trình độ và hạ tầng CNTT của các nhóm bên liên quan chính, để xác định loại kênh liên lạc có thể được sử dụng hiệu quả trong bối cảnh dự án.

Dựa trên những thông tin trên, Ban quản lý dự án cần thảo luận và thống nhất với nhóm công tác của NHTG các về các kênh liên lạc cụ thể nên được sử dụng khi tiến hành các hoạt động tham vấn và huy động sự tham gia của các bên liên quan. Sau đây là một số cân nhắc khi lựa chọn các kênh liên lạc trong bối cảnh tình hình COVID-19 hiện nay:

* Tránh các cuộc tụ họp đông người (có tính đến những biện pháp hạn chế trong nước), bao gồm các cuộc họp đông người, hội thảo và các buổi họp cộng đồng;
* Nếu được phép tổ chức các cuộc họp nhỏ hơn, hãy tiến hành tham vấn trong các phiên họp nhóm nhỏ, chẳng hạn như họp nhóm tập trung. Nếu không được phép, hãy triển khai mọi hành động hợp lý để tiến hành các cuộc họp thông qua các kênh trực tuyến, bao gồm họp qua webex, zoom và skype;
* Đa dạng hóa phương tiện truyền thông và phụ thuộc nhiều hơn vào các phương tiện truyền thông xã hội và các kênh trực tuyến. Nếu có thể và phù hợp, hãy tạo các nền tảng và nhóm trò chuyện trực tuyến chuyên dụng phù hợp với mục đích, dựa trên loại và danh mục của các bên liên quan;
* Sử dụng các kênh truyền thông truyền thống (TV, báo, đài, đường dây điện thoại chuyên dụng và thư) khi các bên liên quan không tiếp cận được đến các kênh trực tuyến hoặc không sử dụng chúng thường xuyên. Các kênh truyền thống cũng có thể có hiệu quả cao trong việc truyền đạt thông tin liên quan đến các bên liên quan và cho phép họ đưa ra ý kiến phản hồi và đề xuất;
* Khi cần sự tham gia trực tiếp của người bị ảnh hưởng bởi dự án hoặc người thụ hưởng, ví dụ như khi xây dựng Kế hoạch hành động tái định cư hoặc Kế hoạch phát triển dân tộc thiểu số, hãy xác định các kênh để liên lạc trực tiếp với từng hộ gia đình bị ảnh hưởng bằng các phương tiện phù hợp với bối cảnh như email, thư, nền tảng trực tuyến, đường dây điện thoại chuyên dụng có nhân viên trực tổng đài am hiểu;
* Mỗi kênh được đề xuất để huy động sự tham gia cần nêu rõ cách thức để các bên liên quan có thể cho ý kiến góp ý và đề xuất;
* Có thể triển khai một cách tiếp cận phù hợp khi huy động sự tham gia của các bên liên quan trong hầu hết các bối cảnh và tình huống. Tuy nhiên, trong trường hợp không có phương tiện liên lạc nào nêu ở trên được coi là phù hợp để thực hiện hoạt động tham vấn cần thiết với​​ các bên liên quan, nhóm công tác nên thảo luận với Ban quản lý dự án về việc liệu hoạt động này trong dự án có thể được dời lại vào thời gian sau hay không, khi có thể thực hiện tham vấn có ý nghĩa với các bên liên quan. Trong trường hợp không thể hoãn hoạt động đó (chẳng hạn như khi đang thực hiện tái định cư) hoặc thời gian hoãn có thể kéo dài hơn một vài tuần, BQLDA cần tham khảo ý kiến của NHTG để được tư vấn và hướng dẫn.

**Dự án đầu tư đang trong quá trình chuẩn bị**. Khi các dự án đang được chuẩn bị và sự tham gia của các bên liên quan sắp bắt đầu hoặc đang diễn ra, chẳng hạn như trong quá trình lập kế hoạch môi trường và xã hội của dự án, các hoạt động tham vấn và huy động sự tham gia của các bên liên quan không nên được hoãn lại, mà được thiết kế để phù hợp với mục đích nhằm đảm bảo tham vấn hiệu quả và có ý nghĩa để đáp ứng yêu cầu của dự án và các bên liên quan. Phần dưới đây đưa ra một số gợi ý để tư vấn cho khách hàng về huy động sự tham gia của các bên liên quan trong những tình huống như vậy. Những đề xuất này tùy thuộc vào tình hình dịch virus corona ở trong nước và các biện pháp hạn chế do chính phủ quy định. Nhóm công tác và Ban quản lý dự án nên:

* Xem xét tình hình lây lan COVID-19 của quốc gia trong khu vực dự án và những biện pháp hạn chế của chính phủ để ngăn chặn sự lây lan của vi-rút;
* Xem xét dự thảo Kế hoạch huy động sự tham gia của các bên liên quan (SEP, nếu đã có) hoặc các sắp xếp để huy động sự tham gia của các bên liên quan đã được thống nhất khác, đặc biệt là cách tiếp cận, phương pháp và hình thức tham gia được đề xuất và đánh giá các rủi ro tiềm ẩn liên quan đến lây lan vi-rút khi tiến hành huy động sự tham gia;
* Hãy chắc chắn rằng tất cả các thành viên trong nhóm công tác và Ban quản lý dự án đều nắm rõ và bày tỏ những hiểu biết của mình về hành vi xã hội và thực hành vệ sinh tốt, và các sự kiện huy động sự tham gia phải tiến hành trước với quy trình thủ tục nêu rõ những hành vi vệ sinh đó.
* Tránh những cuộc tụ họp đông người (có tính đến những biện pháp hạn chế của quốc gia), bao gồm các cuộc họp công cộng, hội thảo và các buổi họp cộng đồng, và giảm thiểu sự tương tác trực tiếp giữa các cơ quan dự án và người thụ hưởng/người bị ảnh hưởng;
* Nếu được phép tổ chức các cuộc họp nhỏ hơn, hãy tiến hành tham vấn trong các phiên họp nhóm nhỏ, chẳng hạn như họp nhóm tập trung. Nếu không được phép, hãy triển khai mọi hành động hợp lý để tiến hành các cuộc họp thông qua các kênh trực tuyến, bao gồm họp qua webex, zoom và skype.
* Đa dạng hóa phương tiện truyền thông và phụ thuộc nhiều hơn vào các phương tiện truyền thông xã hội và các kênh trực tuyến. Nếu có thể và phù hợp, hãy tạo các nền tảng và nhóm trò chuyện trực tuyến chuyên dụng phù hợp với mục đích, dựa trên loại và danh mục của các bên liên quan.
* Sử dụng các kênh truyền thông truyền thống (TV, báo, đài, đường dây điện thoại chuyên dụng và thư) khi các bên liên quan không tiếp cận được đến các kênh trực tuyến hoặc không sử dụng chúng thường xuyên. Các kênh truyền thống cũng có thể có hiệu quả cao trong việc truyền đạt thông tin liên quan đến các bên liên quan và cho phép họ đưa ra ý kiến phản hồi và đề xuất.
* Sử dụng các công cụ truyền thông trực tuyến để thiết kế các hội thảo ảo trong những tình huống cần thực hiện các cuộc họp và hội thảo lớn, do dự án mới trong giai đoạn chuẩn bị. Webex, Skype, và họp trực tuyến qua điện thoại khi năng lực CNTT không cao, có thể là các công cụ hiệu quả để thiết kế các hội thảo ảo. Định dạng của các hội thảo như vậy có thể bao gồm các bước sau:
  + *Người tham gia đăng ký ảo*: Người tham gia có thể đăng ký trực tuyến thông qua một nền tảng chuyên dụng.
  + *Phát tài liệu hội thảo cho người tham gia, bao gồm chương trình, tài liệu dự án, bài thuyết trình, bảng câu hỏi và chủ đề thảo luận*: Những tài liệu này có thể được phát trực tuyến cho người tham gia.
  + *Xem xét những tài liệu đã được phát*: Người tham gia được dành một khoảng thời gian dự kiến ​​cho việc này, trước khi lên lịch thảo luận về những thông tin được cung cấp.
  + *Thảo luận, thu thập và chia sẻ ý kiến góp ý*:
    - Người tham gia có thể được phân nhóm vào nhóm hoặc bàn “ảo” theo chủ đề với điều kiện họ đồng ý với điều này.
    - Có thể tổ chức thảo luận theo nhóm hoặc bàn thông qua các phương tiện truyền thông xã hội, chẳng hạn như webex, skype hoặc zoom, hoặc gửi ý kiến góp ý trên bản mềm của bảng câu hỏi hoặc mẫu cho ý kiến có thể được gửi lại qua email.
  + *Kết luận và tóm tắt*: Chủ tịch của hội thảo sẽ tóm tắt nội dung thảo luận trong cuộc hội thảo ảo, đưa ra kết luận và chia sẻ qua mạng với tất cả những người tham gia.
* Trong trường hợp khó thực hiện tương tác trực tuyến, có thể phổ biến thông tin qua các nhóm trên nền tảng kỹ thuật số (nếu có) như Facebook, Twitter, WhatsApp, liên kết web/trang web của dự án, và phương tiện truyền thông truyền thống (TV, báo, đài, gọi điện thoại và thư với nội dung mô tả rõ ràng về các cơ chế cung cấp ý kiến góp ý qua thư và/hoặc đường dây điện thoại chuyên dụng. Tất cả các kênh liên lạc cần xác định rõ cách thức để các bên liên quan có thể cung cấp ý kiến góp ý và đề xuất của họ.
* *Huy động sự tham gia với các bên liên quan trực tiếp trong các cuộc điều tra hộ gia đình*: Có thể có các hoạt động lập kế hoạch yêu cầu sự tham gia của các bên liên quan trực tiếp, đặc biệt là trên thực địa. Ví dụ như lập kế hoạch tái định cư, trong đó cần tiến hành khảo sát để xác định tình trạng kinh tế-xã hội của những người bị ảnh hưởng, kiểm kê tài sản bị ảnh hưởng của họ và tạo điều kiện cho các cuộc thảo luận liên quan đến lập kế hoạch di dời và sinh kế. Các hoạt động khảo sát như vậy đòi hỏi sự tham gia tích cực của các bên liên quan tại địa phương, đặc biệt là những cộng đồng có khả năng bị ảnh hưởng tiêu cực. Tuy nhiên, có thể có các tình huống liên quan đến cộng đồng dân tộc thiểu số hoặc các cộng đồng khác mà không tiếp cận được đến nền tảng hoặc phương tiện truyền thông kỹ thuật số, các nhóm công tác nên xây dựng các phương pháp huy động sự tham gia của các bên liên quan được thiết kế đặc biệt sao cho phù hợp với bối cảnh cụ thể.
* Trong những tình huống không thể tiến hành hoạt động tham vấn có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc tiến hành một hoạt động dự án cụ thể mặc dù đã thực hiện mọi giải pháp hợp lý, BQLDA nên thảo luận với NHTG xem có thể hoãn lại các hoạt động dự án được đề xuất sau vài tuần vì nguy cơ lây lan virus hay không. Điều này sẽ phụ thuộc vào tình hình COVID-19 ở trong nước và các yêu cầu chính sách của chính phủ để ngăn chặn vi-rút lây lan. Trong trường hợp không thể hoãn hoạt động đó (chẳng hạn như khi đang thực hiện tái định cư) hoặc thời gian hoãn có thể kéo dài hơn một vài tuần, BQLDA nên tham khảo ý kiến ​​của NHTG để được tư vấn và hướng dẫn.