

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại của Tiểu  
dự án Buôn Ma Thuột - Dự án phát triển các thành phố  
loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK**

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH1 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Căn cứ Công văn số 741/TTg-QHQT ngày 24/5/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt danh mục dự án “Phát triển các thành phố loại 2 tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk” vay vốn ADB;

Căn cứ Quyết định số 1085/QĐ-UBND ngày 05/6/2013 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc phê duyệt Báo cáo nghiên cứu khả thi: Tiểu dự án Buôn Ma Thuột - Dự án phát triển các thành phố loại 2 tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk;

Căn cứ Quyết định số 1835/QĐ-UBND, ngày 08/8/2014 của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc điều chỉnh một số nội dung tại Quyết định số 1085/QĐ-UBND ngày 05/6/2013 của UBND tỉnh về việc phê duyệt Báo cáo nghiên cứu khả thi: Tiểu dự án Buôn Ma Thuột - Dự án phát triển các thành phố loại 2 tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk;

Căn cứ Hiệp định vay số 3055-VIE (SF) ngày 8/11/2013 giữa nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam với ngân hàng phát triển Châu Á (ADB) và được

Chủ tịch nước phê chuẩn Hiệp định vay tại Quyết định số 2593/2013/QĐ-CTN ngày 31/12/2013;

Căn cứ Văn bản số 1406/NHNN-HTQT ngày 10/3/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc thông báo hiệu lực cho dự án “Phát triển các thành phố loại 2 tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk” do ADB tài trợ;

Xét đề nghị của UBND thành phố Buôn Ma Thuột tại Tờ trình số 58/TTr-UBND ngày 08/03/2017 về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại của Tiểu dự án Buôn Ma Thuột - Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk.

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình giải quyết khiếu nại của Tiểu dự án Buôn Ma Thuột - Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk.”

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc Sở Tài nguyên và môi trường, Chủ tịch UBND thành phố Buôn Ma Thuột và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận: *như*

- Như Điều 3 (thực hiện);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng: TH, NNMT - VPUBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC (ĐH.25b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Ngọc Nghị**

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TIỂU DỰ ÁN  
BUÔN MA THUẬT - DỰ ÁN PHÁT TRIỂN CÁC THÀNH PHỐ  
LOẠI II TẠI QUẢNG NAM, HÀ TĨNH VÀ ĐẮK LẮK**  
(Kèm theo Quyết định số 549 /QĐ-UBND ngày 16 / 3 /2018  
của UBND tỉnh Đắk Lắk)

**I. ĐỊNH NGHĨA CÁC THUẬT NGỮ CHÍNH**

**Bên bị ảnh hưởng:** Là những bên liên quan bị ảnh hưởng bởi hoạt động thu hồi đất, tái định cư, các tác động môi trường và các hoạt động thi công, hoặc có khiếu nại liên quan đến quy trình đấu thầu hoặc tất cả các hoạt động khác của tiểu dự án.

**Khiếu nại:** Một vấn đề, mối quan tâm, trở ngại, hoặc yêu cầu (nhận thức hoặc thực tế) mà một cá nhân hoặc một nhóm cộng đồng mong muốn Ban QLDA hoặc nhà thầu hoặc cơ quan nhà nước có liên quan xem xét và giải quyết.

**Cơ sở dữ liệu khiếu nại:** Hệ thống đăng nhập và giám sát tất cả các khiếu nại nhận được, bao gồm cả các tài liệu/hồ sơ lưu trữ về trao đổi thông tin/tham vấn và các chi tiết về việc giải quyết khiếu nại.

**Tài liệu/hồ sơ lưu trữ về trao đổi thông tin/tham vấn:** Hồ sơ lưu trữ về trao đổi thông tin/tham vấn có thể bao gồm các tài liệu quan trọng như email, thư từ, bản tin, bản ghi nhớ, các khiếu nại, cơ hội cho việc cải thiện, biên bản /danh sách thành phẩm tham dự, hồ sơ về các cuộc họp chính thức và không chính thức và tài liệu lưu trữ về các cam kết.

**Các bên liên quan:** Các cá nhân hoặc nhóm người trực tiếp hoặc gián tiếp bị ảnh hưởng bởi các hoạt động của dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuật cũng như những người mà có thể hưởng lợi từ dự án và/hoặc có khả năng ảnh hưởng đến kết quả của dự án, cả mặt tích cực hoặc tiêu cực. Các bên liên quan có thể kể đến cán bộ, nhân viên, cộng đồng, nhà thầu, nhà cung cấp, chính quyền địa phương và các tổ chức cộng đồng.

**Sự tham gia của các bên liên quan:** Một thuật ngữ chung bao gồm một loạt các hoạt động và tương tác giữa Ban QLDA và các bên liên quan (giao tiếp qua lại) trong cả chu kỳ của một tiểu dự án được chỉ định để thúc đẩy các mối quan hệ làm việc một cách minh bạch, trách nhiệm, tích cực, và cùng có lợi.

**Nhóm dễ bị tổn thương:** Cá nhân hoặc nhóm người trong vùng dự án có thể bị ảnh hưởng, bị tác động bất lợi nghiêm trọng hơn so với những người khác dựa vào tình trạng dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi của họ. Tính dễ bị này có thể

là do một cá nhân hoặc dân tộc của nhóm, giới tính, ngôn ngữ, tôn giáo, quan điểm chính trị, sự phụ thuộc vào nguồn tài nguyên thiên nhiên, bệnh tật hoặc khuyết tật hoặc các yếu tố khác.

## **II. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **1. GIỚI THIỆU**

Cơ chế giải quyết khiếu nại là một quy trình mà các nhà quản lý dự án tiếp nhận, xem xét và giải quyết những vấn đề, những khiếu nại của cộng đồng bị ảnh hưởng. Bất kỳ người hoặc một nhóm người bị ảnh hưởng bởi các hoạt động của dự án có quyền khiếu nại và dự án có trách nhiệm phản hồi trong một khoảng thời gian hợp lý. Sự tồn tại của một cơ chế khiếu nại cấp dự án không ảnh hưởng đến quyền lợi người dân địa phương trong việc được tư vấn hoặc hỗ trợ bởi các điều luật khác.

Cơ chế giải quyết khiếu nại của dự án phải được lập nhằm giải quyết các khiếu nại cụ thể liên quan tới Dự án phát triển các thành phố loại II và phải tuân thủ quy định luật pháp hiện hành của Việt Nam. Tại Việt Nam, đã có quy định cho lĩnh vực khiếu nại theo Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012. Tuy nhiên ADB yêu cầu thiết lập một cơ chế giải quyết khiếu nại cho dự án, do đó để thực hiện cơ chế giải quyết khiếu nại cho dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột, một mức độ thông tin liên lạc và phối hợp phù hợp phải được duy trì với các cơ quan trên. Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết lập để giải quyết các khiếu nại liên quan tới bồi thường đất và ô nhiễm môi trường đính kèm tại Phụ Lục A.

Cơ chế giải quyết khiếu nại của dự án cần được hợp thức hóa thông qua các thủ tục bằng văn bản và phải cụ thể hóa việc giải quyết các yêu cầu của cả hai bên: dự án và cộng đồng địa phương bị ảnh hưởng. Trong Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột, các khiếu kiện khiếu nại sẽ tập trung bắt nguồn từ những người bị ảnh hưởng bởi việc thu hồi đất và tái định cư, nhưng cũng có thể bắt nguồn từ thiệt hại do hoạt động thi công đến tài sản hoặc đất đai hoặc các tác động ảnh hưởng về môi trường, và cũng có thể là kết quả của những hoạt động bất thường trong quá trình đấu thầu.

Một cơ chế giải quyết khiếu nại đòi hỏi quy trình và thủ tục được thiết lập và những quy trình thủ tục này cấu thành một phần của chiến lược tham gia của cộng đồng, với các thông tin trao đổi và phản hồi thường xuyên giữa các cán bộ dự án và các thành viên cộng đồng. Các câu hỏi, các đề nghị, và yêu cầu về thông tin liên quan đến dự án từ các thành viên trong cộng đồng có thể được trao đổi bằng cách sử dụng cùng một cách thức như đối với các mối quan tâm hoặc khiếu nại của họ, nhưng các thủ tục cụ thể sẽ cần phải được đưa ra để giải quyết những khiếu kiện khiếu nại của họ. Những thủ tục cần phải được phát triển theo cách có sự tham gia của các bên, để thể hiện được những quan điểm khác nhau

của tất cả các nhóm trong cộng đồng và các bên liên quan khác.

## **2. MỤC TIÊU**

Mục tiêu của cơ chế giải quyết khiếu nại này là trình bày cách tiếp cận của dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột trong việc chấp nhận, đánh giá, giải quyết và giám sát các khiếu nại tố cáo từ những người bị ảnh hưởng bởi các hoạt động của dự án, đặc biệt là các hoạt động của nhà thầu xây dựng tại các tiểu dự án, nhưng đồng thời bất kỳ bên liên quan khác có các khiếu nại về việc thực hiện dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột. Mục đích là để xác định và quản lý các khiếu nại từ các cá nhân hoặc các nhóm thành viên cộng đồng hoặc các bên liên quan khác và đạt được các biện pháp khắc phục.

## **3. ÁP DỤNG**

Cơ chế giải quyết khiếu nại này cung cấp hướng dẫn cho các Ban QLDA về việc tiếp nhận, đăng ký, đánh giá và giải quyết khiếu nại của cộng đồng hoặc khiếu nại phát sinh từ các hoạt động dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột. Mục tiêu của cơ chế này là để cung cấp một quy trình dễ hiểu, minh bạch, cho tất cả các bên trong việc giải quyết các khiếu nại, nhằm mang đến kết quả công bằng, hiệu quả và bền vững.

Để tối đa hóa hiệu quả của cơ chế giải quyết khiếu nại, Ban QLDA cần phát huy các giá trị sau khi thực hiện và vận hành hệ thống:

- Cam kết về tính công bằng trong quá trình thực hiện và trong kết quả;
- Không lo bị trả thù từ tất cả các bên liên quan;
- Quy tắc hoạt động rõ ràng, trách nhiệm;
- Tất cả các khiếu nại đệ trình đều có giá trị, được công nhận;
- Có thể tiếp cận được bởi các nhóm dễ bị tổn thương của các bên liên quan;
- Bảo mật nếu được yêu cầu.

## **4. VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM VÀ NGUỒN LỰC**

Việc thực hiện cơ chế giải quyết khiếu nại sẽ là trách nhiệm cao nhất của nhân sự quản lý khiếu kiện khiếu nại. Nhân sự này sẽ được bổ nhiệm và được hỗ trợ bởi một đội ngũ. Các vai trò khác nhau của Đội Quản lý khiếu nại được nêu chi tiết dưới đây:

### **Trưởng nhóm giải quyết khiếu nại**

- Đối với hợp phần BMT1: Quản lý môi trường - Quản lý chất thải rắn và xây dựng bãi chôn lấp Hòa Phú, BMT2: Xây dựng đường chiến lược đường Trần Quý Cáp:

Ông Lê Quang Hưng - Cán bộ phụ trách dự án

- Đối với hợp phần BMT3: Xây dựng đường chiến lược- Đường Mai Thị Lựu:

Ông Nguyễn Châu Anh - Cán bộ phụ trách dự án

Trưởng nhóm giải quyết khiếu nại sẽ:

- Thực hiện hệ thống thủ tục và quản lý về Cơ chế khiếu nại, cung cấp các hướng dẫn về các giải pháp trong khiếu nại tố cáo tham vấn ý kiến các phòng ban khác nhau trong Ban QLDA và đảm bảo tính thống nhất trong các giải pháp khắc phục của tất cả các khiếu nại nhận được

- Thúc đẩy cơ chế giải quyết khiếu nại để đảm bảo nâng cao nhận thức cộng đồng, cam kết, và sự hiểu biết về thực hiện và hoạt động của cơ chế này.

- Tham gia vào việc điều tra các khiếu nại và các thỏa thuận đền bù cũng như giám sát sự tương tác giữa các đơn vị khác nhau của Ban QLDA, các nhân sự quản lý cấp cao, các nhà thầu và những người bị ảnh hưởng khi có yêu cầu.

#### **Nhóm giải quyết khiếu nại:**

Thành viên trong nhóm giải quyết các khiếu nại sẽ được yêu cầu thực hiện các hoạt động sau:

- Thúc đẩy cơ chế giải quyết khiếu nại và nâng cao nhận thức cộng đồng;

- Tiếp nhận bất kỳ các vấn đề, mối quan tâm, than phiền hoặc khiếu nại từ cộng đồng, hoặc các bên liên quan khác bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Các vấn đề sẽ được lưu lại và được báo cáo cho trưởng ban/đội phù hợp với các thủ tục trong cơ chế giải quyết khiếu nại.

- Tham gia vào việc điều tra các khiếu nại theo yêu cầu tùy thuộc vào tính chất, mức độ khiếu nại và theo chỉ đạo của Người quản lý giải quyết khiếu nại.

- Gặp gỡ với người bị ảnh hưởng và ghi nhận các khiếu nại của họ;

- Điều tra các khiếu nại, đàm phán với các bên liên quan;

- Phối hợp giữa các bên tham gia và giám sát các thỏa thuận đền bù.

#### **Giám đốc Ban QLDA:**

Giám đốc Ban QLDA sẽ:

- Đảm bảo rằng Ban QLDA áp dụng thủ tục trong cơ chế giải quyết khiếu nại này thông qua tất cả các hoạt động được thực hiện bởi dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột.

- Áp dụng các kiểm soát cần thiết để giảm thiểu những rủi ro có thể dẫn đến khiếu nại của các bên liên quan.

- Góp phần giải quyết dứt điểm bất kỳ khiếu nại nào có ảnh hưởng lớn,

Các nguồn lực sau đây cần phải được thiết lập phù hợp:

• Một hệ thống có thể kiểm tra được cho việc tiếp nhận, lưu trữ và theo dõi các quá trình (ví dụ như một bản ghi các khiếu nại, cơ sở dữ liệu ...)

Ngân sách chuyên dụng cho quản lý nguồn lực của Cơ chế giải quyết khiếu nại và giải quyết các khiếu nại tố cáo thông qua bồi thường tài chính hoặc bằng hiện vật khi/nếu cần thiết.

## **5. KINH PHÍ**

Các hoạt động của đội quản lý cơ chế khiếu nại, bao gồm cả tài liệu quảng cáo, chi phí truyền thông và chi phí đi lại sẽ được tài trợ thông qua nguồn vốn đối ứng của Ban QLDA cho hoạt động bồi thường đất và tái định cư. Mức độ của các khiếu nại tố cáo dự kiến sẽ không đạt đến mức phải tuyển dụng thêm nhân sự nên khối lượng công việc sẽ được xử lý bởi các nhân viên hiện tại.

## **6. THÔNG BÁO**

Ban QLDA sẽ chủ động thông báo cho các cộng đồng bị ảnh hưởng và các bên liên quan khác về các chi tiết của cơ chế giải quyết khiếu nại. Điều này sẽ bao gồm các thông tin về nơi mà người dân có thể đến và những người mà họ có thể trao đổi nếu có bất kỳ khiếu nại nào. Thông tin này sẽ được công bố rộng rãi và thường xuyên, trong suốt thời gian của các hoạt động dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột, thông qua các cuộc họp và phân phát các tờ rơi.

Ban QLDA sẽ cung cấp thông tin tại tất cả các khu vực chịu ảnh hưởng của từng tiểu dự án về tất cả các khía cạnh của Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột và dưới một mẫu dễ hiểu cho các cộng đồng địa phương.

## **7. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Các bước sau đây tóm tắt quy trình giải quyết khiếu nại. Quy trình này đồng thời được thể hiện trong biểu đồ tại phụ lục B và các biểu mẫu khiếu nại thể hiện tại phụ lục.

### **7.1. Gửi các khiếu nại**

Các khiếu nại có thể được gửi dưới dạng viết tay, gọi điện hoặc trực tiếp khiếu nại tới Trưởng ban giải quyết khiếu nại sử dụng các thông tin chi tiết như sau:

- Đối với hợp phần BMT1: Quản lý môi trường - Quản lý chất thải rắn và xây dựng bãi chôn lấp Hòa Phú, BMT2: Xây dựng đường chiến lược đường Trần Quý Cáp

Ông Lê Quang Hưng, cán bộ phụ trách dự án, Số điện thoại: 0982494070, Email: banqldadtxd2014@gmail.com

- Đối với hợp phần BMT3: Xây dựng đường chiến lược- Đường Mai Thị Lựu

Ông Nguyễn Châu Anh, cán bộ phụ trách dự án, Số điện thoại: 0916185679, Email: qldabmt@gmail.com

## **7.2. Ghi nhận lại các khiếu nại**

Tất cả các khiếu nại sẽ được ghi nhận lại trong ngày mà khiếu nại được tiếp nhận thông qua Mẫu Gửi Đơn Khiếu Nại (phụ lục B). Ban QLDA sẽ ghi nhận, lưu hồ sơ và theo dõi tất cả các khiếu nại nhận được trong một Hệ thống dữ liệu Khiếu nại an toàn. Các khiếu nại sẽ được đánh số trường hợp và hồ sơ về thông tin trao đổi/tham vấn cũng sẽ được đính kèm trong các mục có liên quan. Cơ sở dữ liệu sẽ được theo dõi thường xuyên cho các khiếu nại định kỳ nhằm xây dựng các biện pháp giảm nhẹ thích hợp.

Tối thiểu, các thông tin sau sẽ được ghi nhận lại:

- Trường hợp số;
- Tên người khiếu nại và thông tin liên lạc chi tiết;
- Ngày khiếu nại;
- Chi tiết khiếu nại;
- Lịch sử khiếu nại khác/câu hỏi/thắc mắc (nếu biết);
- Các giải pháp đã thảo luận và thống nhất giữa các bên liên quan;
- Các biện pháp thực hiện (bao gồm ngày tháng) và;
- Kết quả của việc thực hiện các biện pháp trên.

## **7.3. Xác nhận về việc đã tiếp nhận đơn khiếu nại**

Ban QLDA sẽ xác nhận về việc tiếp nhận bất kỳ đơn khiếu nại nào sớm nhất có thể, tuy nhiên tối đa là 7 ngày kể từ ngày đơn khiếu nại được gửi tới và đồng thời phải thông báo cho người khiếu nại biết về thời gian đưa ra phản hồi cho khiếu nại. Một Mẫu tiếp nhận đơn khiếu nại (phụ lục C) sẽ được ký và gửi lại bản sao tới người khiếu nại.

## **7.4. Xác minh nội dung khiếu nại.**

BQLDA sẽ điều tra đầy đủ tất cả các khiếu nại liên quan tới Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột được gửi từ các cộng đồng dân cư cũng như các bên liên quan, và sẽ có sự tham gia từ các cơ quan chính quyền địa phương khác, các nhà thầu và các cấp quản lý cao hơn nếu được yêu cầu trong quá trình điều tra nhằm nắm rõ được tình hình một cách đầy đủ dẫn đến việc khiếu nại. Và việc này phải được thực hiện trong thời gian kịp thời nhằm tránh tình trạng chậm trễ trong việc giải quyết khiếu nại. Theo như Kế hoạch quản lý môi trường, cơ chế giải quyết khiếu nại liên quan tới môi trường phải được đánh giá trong vòng 2 ngày và giải quyết trong vòng 7 ngày tuy nhiên việc này không mang tính thực tế cho giải quyết khiếu nại liên quan đến tái định cư. Ban QLDA sẽ hướng tới việc giải quyết tất cả các khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày các khiếu nại được tiếp nhận. Khung thời gian này có thể kéo dài lên tới 60 ngày đối với các khiếu nại phức tạp hơn (ví dụ khiếu nại cấp độ 3) nếu cần thiết (Xem mục 6 dưới đây về

đánh giá tầm quan trọng của khiếu nại). Điều 33 Luật khiếu nại quy định “Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 45 ngày. Trường hợp khiếu nại lần hai thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại điều 28 của Luật này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính.”

Các bước sau đây sẽ được tiến hành nhằm giải quyết khiếu nại kịp thời và tránh tình trạng trì hoãn:

1. Thu thập càng nhiều thông tin càng tốt từ người nhận khiếu nại cũng như từ người khiếu nại nhằm có được sự hiểu biết ban đầu về vấn đề khiếu nại.

2. Tiến hành đi thực địa để xác minh các bên và các vấn đề liên quan. Tập hợp quan điểm của các bên liên quan bao gồm người lao động của nhà thầu nếu cần thiết và xác định các phương án ban đầu cho việc giải quyết khiếu nại mà các bên liên quan đã cân nhắc.

3. Giải quyết các khiếu nại không liên quan đến khoản vay 3044

- Tất cả các khiếu nại được gửi đến Ban QLDA cần được giải quyết bởi Nhóm giải quyết khiếu nại. Nếu các khiếu nại không liên quan đến khoản vay 3044, nhóm giải quyết khiếu nại cũng cần trả lời người khiếu nại với các giải thích.

- Những khiếu nại đó có thể bao gồm các khiếu nại rõ ràng không có liên quan tới các hoạt động của Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk hay hoạt động của nhà thầu của Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk, các vấn đề nằm ngoài phạm vi của quy trình thủ tục Cơ chế giải quyết khiếu nại; hoặc các khiếu nại này nằm trong phạm vi giải quyết khiếu nại của Ban QLDA hoặc một cộng đồng khác.

4. Nếu khiếu nại liên quan tới Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột, việc xác định mức độ tính nghiêm trọng sẽ được tiến hành thông qua việc sử dụng tiêu chí cho tầm quan trọng tại phụ lục D. Việc này sẽ giúp xác định xem nếu khiếu nại có thể được giải quyết ngay lập tức hay phải cần có điều tra thêm và có cần thiết phải thông báo đến các cấp quản lý cao hơn về khiếu nại.

5. Nếu khiếu nại liên quan tới các thiệt hại về vật chất (ví dụ mùa màng, nhà cửa, tài sản cộng đồng) thì cần chụp hình các thiệt hại và ghi hồ sơ vị trí một cách chính xác nhất có thể.

6. Thông báo với người khiếu nại về thời gian giải quyết khiếu nại dự kiến.
7. Nhập các kết quả điều tra vào Cơ sở dữ liệu khiếu nại.

### **7.5. Giải quyết khiếu nại và cách tiếp cận các giải pháp**

Tất cả các khiếu nại sẽ được xử lý trên cơ sở theo từng trường hợp. Tuy nhiên, tất cả các trường hợp sẽ được tiếp tục thảo luận với người khiếu nại và các thành viên cộng đồng nhằm cùng nhau xác định và lựa chọn giải pháp để giải quyết khiếu nại. Điều này sẽ giúp tăng cường quyền sở hữu của các giải pháp và giảm bớt những nhận thức rằng các giải pháp này không công bằng và làm lợi cho các Ban QLDA.

Nếu cần thiết, khiếu nại sẽ được xử lý trực tiếp bởi Ban QLDA. Giải pháp đề xuất phải được tôn trọng và cân nhắc, bao gồm các lý do đưa ra các quyết định và bất cứ dữ liệu liên quan nào để làm cơ sở cho việc đưa đến quyết định đó. Nếu cần thiết phải thực hiện tham vấn sâu rộng hơn, thì các khiếu nại phải được chuyển sang cho một bên thứ ba. Bên thứ ba này phải trung lập, được coi trọng và được thống nhất bởi cả Ban QLDA và các bên bị ảnh hưởng. Bên thứ ba có thể bao gồm người bảo vệ cho công chúng, các chuyên gia tư vấn pháp luật, các tổ chức phi chính phủ hoặc các chuyên gia kỹ thuật. Nếu trong trường hợp cần thiết trọng tài phân xử, sự tham gia ở mức độ phù hợp của chính quyền sẽ được yêu cầu.

Các bên bị ảnh hưởng sẽ tiến hành tố tụng theo luật pháp như là phương án cuối cùng. Việc này là một phương pháp tiếp cận mang tính chính thống hơn và chỉ được thực hiện khi tất cả phương pháp tiếp cận khác thất bại hoặc khi có sự mâu thuẫn nghiêm trọng giữa tình hình thực tế và dữ liệu. Phán quyết cuối cùng sẽ được đưa ra bởi trọng tài hoặc các toà án tuân thủ theo luật pháp, chính sách, tiêu chuẩn, quy định, thủ tục, các hiệp định trong quá khứ hoặc các thông lệ tại Việt Nam.

Việc áp dụng cơ chế khiếu nại cho dự án này không ngăn cản người khiếu nại song song thực hiện cơ chế khiếu nại của Việt Nam. Một tuyên bố về vấn đề này nên được bao gồm trong tất cả các tờ rơi và các cuộc họp gửi đến cho cộng đồng.

### **7.6. Giám sát và báo cáo**

Ban QLDA sẽ giám sát việc khiếu nại một cách thường xuyên như là một phần trong các hoạt động quản lý tổng thể. Điều này bao gồm việc lưu trữ tốt các tài liệu ghi chép về các khiếu nại xảy ra trong quá trình thi công và vận hành các tiểu dự án. Trong việc xác nhận khiếu nại, các thông báo điện tử cần được gửi đến Ban quản lý. Các hồ sơ khiếu nại phải luôn được có sẵn cho Ban quản lý tiếp cận vào mọi thời điểm.

Báo cáo nội bộ hàng quý sẽ được tập hợp bởi Bộ phận quản lý khiếu nại và sao lưu gửi tới ADB. Các báo cáo này bao gồm:

- Số lượng khiếu nại ghi nhận được trong khoảng thời gian theo mức độ và loại khiếu nại.

- Số lượng người dân/các bên liên quan bị ảnh hưởng quay lại sau 30 ngày với ý kiến không hài lòng với hướng giải quyết.

- Số lượng khiếu nại chưa được giải quyết sau 60 ngày theo mức độ và loại khiếu nại.

- Số lượng khiếu nại được giải quyết giữa Ban QLDA và người khiếu nại mà không phải thông qua bên thứ ba hoặc dính dáng tới pháp luật theo mức độ và loại khiếu nại.

- Số lượng khiếu nại cùng mức độ hoặc cùng vấn đề liên quan.

- Ban QLDA phản hồi tới các mối quan tâm lo ngại bởi các bên liên quan khác nhau.

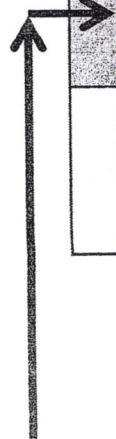
- Các biện pháp tiến hành để kết hợp những phản hồi này vào thiết kế và/hoặc trong quá trình thực hiện tiểu dự án.

Các báo cáo này và các tài liệu lưu trữ khác sẽ luôn có sẵn sàng cho các xem xét đánh giá bên ngoài nếu cần thiết.

Một báo cáo về khiếu nại thích hợp nên là một phần trong báo cáo nửa năm của Dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột. Các báo cáo này sẽ được công khai tới quần chúng. Một bản sao cứng sẽ được lưu trữ tại Văn phòng các Ban QLDA, một bản sao điện tử sẽ được công khai trực tuyến.

### Chi tiết thời gian và quy trình

| Quy trình                                            | Miêu tả                                                                                                                                                                                                                                                                        | Thời gian                 |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Xác định các khiếu nại<br>↓                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gặp gỡ trực tiếp các bên liên quan</li> <li>Điện thoại, fax, thư hoặc email</li> <li>Ghi nhận của nhân viên Ban QLDA</li> <li>Hoàn tất và nộp mẫu đơn khiếu nại</li> </ul>                                                              | 1 ngày                    |
| Đăng nhập thông tin về khiếu nại tố cáo<br>↓         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lưu các khiếu nại trong Mẫu khiếu nại và đăng nhập vào cơ sở dữ liệu về Khiếu nại tố cáo</li> <li>Tiếp nhận và ghi nhận khiếu nại thông qua phương tiện truyền thông phù hợp, nhưng phải được ghi lại bằng văn bản</li> <li></li> </ul> | 5 ngày                    |
| Phân loại, xử lý và thụ lý giải quyết khiếu nại<br>↓ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Phân loại, xử lý và thụ lý giải quyết khiếu nại</li> </ul>                                                                                                                                                                              | 10 ngày                   |
| ↓                                                    | <b>Điều tra các khiếu nại và chuẩn bị các phản hồi liên quan đến các Khiếu nại</b>                                                                                                                                                                                             |                           |
| Điều tra các khiếu nại và chuẩn bị phản hồi<br>↓     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tham vấn các bên liên quan</li> <li>Xác định các hành động cần thiết tiếp theo</li> <li>Có thể yêu cầu đi thực địa và thảo luận cùng các bên liên quan</li> </ul>                                                                       | 30 ngày kể từ ngày thụ lý |
| Trào đổi các phản hồi<br>↓                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Các phản hồi được cung cấp đến người khiếu nại, bao gồm nếu cần thiết, một dấu hiệu cho thấy việc cần thêm thời gian và nguồn lực cần thiết để giải quyết khiếu nại</li> </ul>                                                          | 30 ngày kể từ ngày thụ lý |



|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="426 165 750 284"> <p>Các phản hồi từ người khiếu nại</p> </div> <div data-bbox="555 284 607 336">↓</div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xác nhận với người khiếu nại nếu các khiếu nại đã được giải quyết dứt điểm, hoặc xác định những hành động nào tiếp theo là cần thiết.</li> <li>• Nếu khiếu nại đã được giải quyết, việc chính thức kết thúc khiếu nại là cần thiết</li> </ul>          | <p>30 ngày, ở vùng sâu, vùng xa thì không quá 45 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể dài hơn nhưng quá 60 ngày</p> |
| <div data-bbox="426 448 750 555"> <p>Kết thúc các khiếu nại</p> </div> <div data-bbox="335 491 381 528">←</div>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lưu trữ việc kết thúc các khiếu nại căn cứ theo tầm quan trọng</li> <li>• Nếu khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà không đồng ý thì có quyền khiếu nại lần thứ hai;</li> </ul> | <p>30 ngày; đối với vùng sau, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày</p>        |

## PHỤ LỤC A

### QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐÃ ĐƯỢC THIẾT LẬP

Theo quy định của Việt Nam, Thủ tục giải quyết khiếu nại được thực hiện dựa trên những quy định: Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 và Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.

#### 1. Các vấn đề khiếu nại:

Có thể chia ra làm 3 vấn đề khiếu nại chính:

- Các khiếu nại về đất đai, đền bù giải phóng mặt bằng và tái định cư.
- Các khiếu nại về ô nhiễm môi trường.
- Các vấn đề khác: trật tự an toàn giao thông; an toàn, an ninh trong và lân cận cộng trình; các vấn đề về chất lượng công trình, thất thoát tài sản ...

#### 2. Các hình thức khiếu nại:

Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc trực tiếp khiếu nại.

#### 3. Hình thức khiếu nại trực tiếp:

Người bị ảnh hưởng có thể tiếp cận trực tiếp đến đơn vị tư vấn giám sát và các nhà thầu (trong giai đoạn thi công) để khiếu nại.

*Nhà thầu/đơn vị vận hành sẽ đánh giá nội dung khiếu nại ngay lập tức, phải tiến hành giải quyết khiếu nại trong vòng hai ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.*

*Nếu đánh giá thấy rằng vấn đề khiếu nại không liên quan đến lĩnh vực của mình. Nhà thầu/đơn vị vận hành sẽ hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan hoặc bộ máy giải quyết khiếu nại phù hợp thông qua Ban Quản lý các dự án*

#### 4. Hình thức khiếu nại chính thức:

- a. *Thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại chính thức về đất đai, đền bù và tái định cư.*

*Quy trình thực hiện khiếu nại:*

**Bước 1: Người bị ảnh hưởng trực tiếp gửi/chuyển khiếu nại (nên sử dụng văn bản) tới UBND cấp xã.**

*Sau khi tiếp nhận khiếu nại từ người bị ảnh hưởng UBND xã, phường tổ chức cuộc họp đầu tiên nhằm xem xét lại trường hợp khiếu nại và đề xuất giải pháp xử lý, sau đó thực hiện các cuộc gặp và thảo luận các giải pháp với người bị ảnh hưởng.*

được đề xuất, người dân có thể tiếp tục đệ trình đơn khiếu nại lên cấp thành phố. Sau khi tiếp nhận khiếu nại từ người bị ảnh hưởng, UBND thành phố sẽ gửi khiếu nại cho Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố.

Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố sẽ phối hợp với các cơ quan liên quan của thành phố nhằm thành lập một đoàn xem xét/đánh giá cũng như kiểm tra khiếu nại của người dân bị ảnh hưởng sau đó sẽ tiến hành giải quyết các khiếu nại theo đúng các quy định về Khiếu nại tố cáo.

**Bước 3:** Nếu người dân bị ảnh hưởng chưa hài lòng về quyết định của UBND thành phố hoặc chưa nhận được phản hồi từ phía UBND thành phố trong thời gian quy định, người dân bị ảnh hưởng có thể dùng phương án cuối cùng là khởi kiện tại toà án.

Tuy vậy, thủ tục giải quyết khiếu nại của dự án không gây cản trở việc người bị ảnh hưởng khởi kiện tại toà án vào bất kỳ thời điểm nào.

**b. Thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại chính thức về môi trường.**

Quy trình thực hiện:

**Bước 1:** Người dân bị ảnh hưởng (có thể với sự giúp đỡ từ bên thứ ba) sẽ gửi khiếu nại lên Ban quản lý các dự án thành phố Buôn Ma Thuột hoặc UBND phường, xã

Ban quản lý và UBND phường, xã hoàn thành biểu mẫu lưu hồ sơ và đăng ký khiếu nại. Xem xét kỹ lưỡng các hồ sơ này, nếu việc khiếu nại nằm trong thẩm quyền của Ban quản lý và UBND phường, xã thì các đơn vị này sẽ tổ chức gặp mặt người bị ảnh hưởng để trao đổi về biện pháp giải quyết và thời gian giải quyết.

**Bước 2:** Trong trường hợp nội dung khiếu nại nằm ngoài phạm vi thẩm quyền giải quyết của các đơn vị trên người khiếu nại sẽ được hướng dẫn quy trình khiếu nại/gửi đơn đến cơ quan đơn vị giải quyết phù hợp thông qua Phòng Tài nguyên và Môi trường thành phố

*Thực hiện giải pháp khắc phục*

Nếu nội dung khiếu nại đơn giản, Nhà thầu/đơn vị vận hành sẽ ngay lập tức giải quyết theo cách thức đã trao đổi/thỏa thuận. Ngược lại, nếu cần phải tiến

*hành kiểm tra thêm và/hoặc cần phải mua sắm thêm hàng hóa/phụ tùng Nhà thầu/đơn vị vận hành sẽ: (i) ngay lập tức đưa ra biện pháp tạm thời phù hợp giảm bớt mức độ ảnh hưởng; và (ii) bắt đầu thực giải biện pháp khắc phục cuối cùng không chậm hơn 5 ngày kể từ ngày tiến hành tổ chức gặp mặt trao đổi.*

*Nếu theo người khiếu nại nội dung khiếu nại đã được giải quyết thỏa đáng, BQLDA/đơn vị vận hành sẽ nhận được thư xác nhận đồng ý của người khiếu nại. Thư xác nhận này đồng nghĩa với việc đóng lại quy trình khiếu nại và được đưa vào hồ sơ giải quyết khiếu nại. Bản sao thư xác nhận sẽ được gửi tới Phòng Tài nguyên và môi trường thành phố.*

**Bước 3: Nếu không hài lòng với kết quả giải quyết, người bị ảnh hưởng có thể gửi đơn khiếu nại lên Ủy ban nhân dân thành phố**

*UBND thành phố sẽ mời tất cả các bên liên quan đánh giá tính hợp lệ của đơn khiếu nại.*

*Nếu hợp lệ, BQLDA sẽ giao nhà thầu phụ thực hiện biện pháp khắc phục và chi phí sẽ cho Nhà thầu/đơn vị vận hành chi trả.*

*Nếu không hợp lệ, UBND thành phố sẽ gửi thư trả lời cho người khiếu nại và tuyên bố kết thúc khiếu nại.*

**c. Thủ tục khiếu nại và giải quyết khiếu nại về những vấn đề khác có liên quan.**

*Quy trình thực hiện:*

**Bước 1: Người bị ảnh hưởng trực tiếp gửi/chuyển khiếu nại (nên sử dụng văn bản) tới: Ban quản lý các dự án thành phố Buôn Ma Thuột, UBND cấp xã, phường**

*Sau khi tiếp nhận khiếu nại từ người bị ảnh hưởng, Ban quản lý sẽ phối hợp với UBND xã phường, phân loại khiếu nại*

*Nếu vấn đề khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, các cơ quan sẽ tổ chức gặp gỡ người khiếu nại nhằm xem xét trường hợp khiếu nại và đề xuất giải pháp xử lý với người bị ảnh hưởng*

**Bước 2: Trong trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan nói trên, các cơ quan này sẽ hướng dẫn người bị ảnh hưởng đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

*UBND Thành phố sẽ giao cho các cơ quan thuộc từng lĩnh vực để giải quyết và trả lời người bị ảnh hưởng*

**Bước 3: Nếu người dân bị ảnh hưởng không hài lòng với quyết định của các cơ quan nói trên, người dân bị ảnh hưởng có thể khiếu nại với UBND Thành phố**

*Tuy vậy, thủ tục giải quyết khiếu nại của dự án không gây cản trở việc người bị ảnh hưởng khiếu nại tới tòa án vào bất kỳ thời điểm nào.*

## PHỤ LỤC B – MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI

Số tham chiếu:

Tên đầy đủ (Lưu ý: bạn có thể giữ chế độ ẩn danh nếu muốn hoặc yêu cầu không tiết lộ danh tính của bạn cho bên thứ ba mà không có sự đồng ý của bạn)

Tên \_\_\_\_\_ Họ \_\_\_\_\_

- ☐ Tôi muốn nêu khiếu nại của tôi với chế độ ẩn danh
- ☐ Tôi yêu cầu không tiết lộ danh tính của tôi mà không có sự đồng ý của tôi

Thông tin liên lạc: Vui lòng đánh dấu cách thức bạn muốn được liên lạc (thư, điện thoại, e-mail).

☐ Bằng thư: Đề nghị cung cấp địa chỉ nhận thư:

☐ Bằng điện thoại: \_\_\_\_\_

☐ Bằng email \_\_\_\_\_

Mô tả sự cố hoặc khiếu nại:

Chuyện gì đã xảy ra? Xảy ra ở đâu? Xảy ra với ai? kết quả của vấn đề là gì?

Ngày xảy ra sự cố/ khiếu nại

☐ Sự cố/khiếu nại chỉ xảy ra 1 lần (ngày \_\_\_\_\_)

☐ Xảy ra nhiều lần (bao nhiêu lần \_\_\_\_\_)

☐ Đang tiếp diễn (hiện tại sự cố đang diễn ra)

Bạn mong muốn vấn đề được giải quyết thế nào?

Chữ ký: \_\_\_\_\_ Ngày: \_\_\_\_\_

Hãy gửi mẫu này đến: [tên], Cán bộ quản lý việc giải quyết khiếu nại, Địa chỉ ban QLDA \_\_\_\_\_: Số điện thoại: \_\_\_\_\_ hoặc E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.com.

## PHỤ LỤC C MẪU TIẾP NHẬN CÁC KHIẾU NẠI

**Đến:** Tên đầy đủ của người khiếu nại (hoặc các thông tin danh tính khác): \_\_\_\_\_

**Về việc:** Số tham chiếu của khiếu nại: \_\_\_\_\_

Ban QLDA \_\_\_\_\_ đã nhận được khiếu nại của ông/bà về sự việc xảy ra vào: ....  
(ngày xảy ra sự cố/khiếu nại \_\_\_\_\_)

Tại: (Địa điểm xảy ra sự cố/khiếu nại \_\_\_\_\_)

Với thông tin chi tiết như sau:

Bản chất của các khiếu kiện, khiếu nại: \_\_\_\_\_

Ban QLDA \_\_\_\_\_ sẽ phản hồi trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát hành thư tiếp nhận này với một trong các hành động sau:

i. Một thông báo sẽ được ban hành nhằm giải thích các phản hồi của ban QLDA về vấn đề được khiếu nại

ii. Một cuộc họp sẽ được tổ chức cùng sự tham dự của người khiếu nại và/hoặc các bên liên quan khác để thu thập thêm các thông tin.

Thay mặt Cán bộ quản lý giải quyết khiếu nại,

Địa chỉ ban QLDA \_\_\_\_\_:

Điện thoại.: \_\_\_\_\_ hoặc E-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Chữ ký: \_\_\_\_\_ Ngày: \_\_\_\_\_

Tên của nhân sự nhận khiếu nại: \_\_\_\_\_

## PHỤ LỤC D: PHÂN LOẠI CÁC KHIẾU NẠI

| Phân loại | Miêu tả vấn đề                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Loại vấn đề               | Cách thức quản lý                                                                                        |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cấp độ 1  | Một khiếu nại đã có phản hồi chấp thuận từ phía Ban QLDA và việc trả lời có thể được tiến hành ngay lập tức. Mức độ này cũng bao gồm các khiếu nại nằm ngoài phạm vi.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Thường nhật               | Thông báo Ban QLDA và sử dụng các câu trả lời để xử lý các phản hồi                                      |
| Cấp độ 2  | Các khiếu nại được phân loại là trường hợp chỉ xảy ra một lần, bản chất mang tính địa phương, và không gây ảnh hưởng tới uy tín của dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk- Tiểu dự án Buôn Ma Thuột                                                                                                                                                                                                              | Thường nhật               | Xác định một kế hoạch giải quyết khiếu nại và dự thảo một phản hồi để Ban QLDA phê duyệt                 |
| Cấp độ 3  | <p>Khiếu nại lặp lại, lan rộng và có ảnh hưởng lớn mà có thể gây ra tác động tiêu cực tới uy tín của dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột.</p> <p>Các khiếu nại cấp độ 3 chỉ ra có kẻ hở trong quá trình giám sát thi công, hoặc hành vi vi phạm quy trình thực hiện dự án dự án phát triển các thành phố loại II tại Quảng Nam, Hà Tĩnh và Đắk Lắk - Tiểu dự án Buôn Ma Thuột .</p> | Có khả năng là quan trọng | Ưu tiên thông qua các quy trình quản lý nội bộ và xác định chiến lược thích hợp để giải quyết vấn đề này |