

# Chỉ dẫn Thông tin cho bước Tư vấn của Cơ chế chịu trách nhiệm giải trình của Ngân hàng Phát triển Châu Á



**“Chúng tôi lắng nghe những người và những cộng đồng bị ảnh hưởng bởi các Dự án do ADB hỗ trợ”**

---

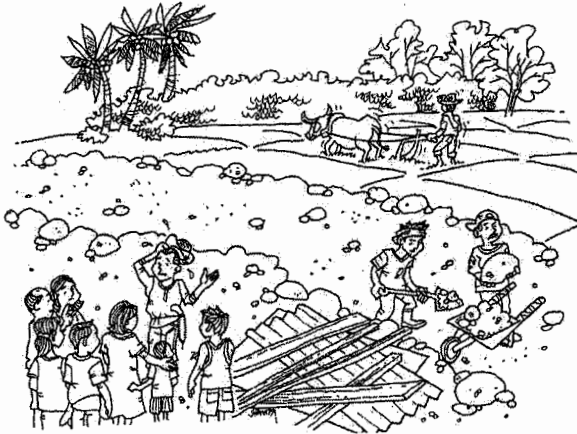


Asian Development Bank

@ 2005 Ngân hàng Phát triển Châu Á – ADB  
Những quan điểm được trình bày trong tài liệu này là của các tác giả và chúng chưa hẳn đã phản ánh quan điểm hay chính sách của Ngân hàng Phát triển Châu Á hay Hội đồng Quản trị của Ngân hàng hay Chính phủ mà các quan điểm đó đề cập tới.

Ngân hàng Phát triển Châu Á không đảm bảo về tính chính xác của dữ liệu trong tài liệu xuất bản này và không chịu trách nhiệm về bất cứ một hậu quả nào do việc sử dụng tài liệu này gây ra.

**“Chúng tôi bị ảnh hưởng bởi một dự án do ADB hỗ trợ, chúng tôi không biết điều này sẽ huỷ hoại nông trại, kế sinh nhai, văn hoá, môi trường của chúng tôi, chúng tôi nên làm gì?”**



Vấn đề này phải trước hết được thảo luận với nhân viên dự án. nếu bạn không hài lòng với câu trả lời của họ, hãy gửi mỗi bạn tâm của bạn tới :

**Văn phòng Xúc Tiến Dự án đặc biệt (OSPF)**

Ngân hàng Phát triển Châu Á  
6 Đại lộ ADB thành phố  
Mandaluyong 1550 Metro Manila,  
Philippines

Tel: (+632) 632-4825 hay

Fax (+632) 636-2490

E-mail: [spf@adb.org](mailto:spf@adb.org)

Website: [www.adb.org/spf](http://www.adb.org/spf)



Ít nhất hai người trong cộng đồng có thể viết thư khiếu nại

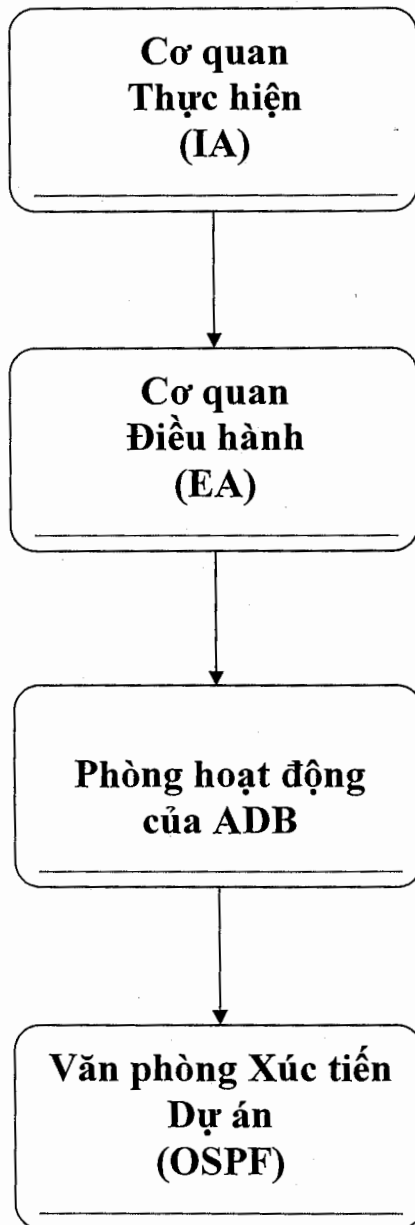
Một hiệp hội, tổ chức địa phương hay các nhóm cá nhân khác cũng có thể đưa ra khiếu nại.

Một vài người có thể dễ dàng chỉ định một người đại diện đủ năng lực để thay mặt họ.

- Chúng tôi, tại Văn phòng Xúc tiến Dự án, sẵn sàng lắng nghe những khiếu nại của bạn với mục đích tìm ra những giải pháp thoả đáng cho các vấn đề.
- Chúng tôi lập ra một diễn đàn độc lập cho những người và những cộng đồng chịu ảnh hưởng tiêu cực bởi dự án do ADB hỗ trợ.
- Chúng tôi tiến hành bước Tư vấn. Bước này bao gồm một loạt các hoạt động và đối thoại với các bên liên quan để đạt được một hướng giải quyết tốt đẹp.



**Trong những trường hợp có Cơ quan Thực hiện tại cấp cơ sở, khiếu nại của bạn trước hết phải được gửi tới**



**Lưu ý:**

Trước khi đưa ra khiếu nại tới OSPF, cần phải thảo luận vấn đề đó với nhân viên dự án của Cơ quan Thực hiện/Điều hành có liên quan tới dự án, và với viên chức của Văn phòng hoạt động của ADB:

Báo cáo bằng tài liệu và gửi kèm công văn, chi tiết cuộc họp, thư điện tử, và các phương tiện liên lạc khác.

## **“Chúng tôi phải chuẩn bị và xem xét những gì trước khi quyết định viết đơn khiếu nại lên Văn phòng Xúc tiến Dự án (OSPF)?”**

Chúng tôi muốn giải quyết khiếu nại của các bạn càng hiệu quả càng tốt. Vì thế bạn phải chắc rằng bạn đã thực hiện những điều sau:

- ☑ Trước khi gửi khiếu nại tới OSPF, vấn đề cần phải được thảo luận với nhân viên dự án của Cơ quan Thực hiện/Điều hành có liên quan tới dự án và với viên chức dự án của Phòng Hoạt động của ADB.
- ☑ Nói chuyện với các thành viên khác của nhóm, hàng xóm, hoặc cộng đồng của bạn. Đánh giá thật kỹ tình hình và xác định xem liệu vấn đề của bạn có phải do một dự án do ADB hỗ trợ gây ra hay không.
- ☑ Điều quan trọng là các bạn phải đề cập số người bị ảnh hưởng và bị ảnh hưởng như thế nào.
- ☑ Để làm cho đơn khiếu nại của bạn có thêm sức thuyết phục, hãy ghi chép chi tiết những mô tả có thể thẩm tra và thực tế về những tổn hại bạn phải gánh chịu. Tổn hại đó có thể bao gồm những ảnh hưởng tiêu cực nhất định tới sinh kế, môi trường, hay cộng đồng của bạn.
- ☑ Xác định tên nhóm của bạn và người khiếu nại.
- ☑ Nếu bạn lựa chọn ai đó đại diện cho bạn, ví dụ một tổ chức Phi chính phủ, một nhà lãnh đạo địa phương, vân vân, bạn phải chắc chắn rằng bạn đã đưa giấy uỷ nhiệm cho người đại diện của bạn.
- ☑ Nêu ra tên của người khiếu nại, người đại diện đã được uỷ quyền, địa chỉ liên lạc, và các thông tin liên quan.
- ☑ Nêu ra tên và địa điểm của dự án do ADB trợ giúp đã gây tác động tiêu cực tới bạn.
- ☑ Nếu bạn không muốn tiết lộ tên của mình, hãy đề cập vấn đề này trong thư của bạn. Chúng tôi đảm bảo rằng vấn đề này sẽ được giữ bí mật.
- ☑ Thống nhất với nhóm/cộng đồng của bạn về hành động hay tác động các bạn mong chờ ADB sẽ thực hiện.
- ☑ Viết thư khiếu nại bằng Tiếng Anh hoặc tiếng mẹ đẻ.



## THƯ KHIẾU NẠI MẪU

Ngày:  
Văn phòng Xúc tiến Dự án đặc biệt  
Ngân hàng Phát triển Châu Á  
6 Đại lộ ADB 1550 Thành phố Mandaluyong  
Metro Manila, Phi-lip-pin  
Tel: (632) 632-632-4825  
Fax: (632) 636-2490  
Email: spf@adb.org



Kính gửi Đơn vị Xúc tiến Dự án đặc biệt,

Chúng tôi, [(tên nhóm của bạn) hoặc tên người đại diện do nhóm của bạn uỷ quyền]  
\_\_\_\_\_, với tên và địa chỉ như đính kèm, sống tại [địa điểm và tên nước]  
\_\_\_\_\_.

Chúng tôi xin trình khiếu nại này lên Đơn vị xúc tiến Dự án đặc biệt. [Trong trường hợp thư khiếu nại được trình thông qua một người đại diện thì cần phải đưa ra tên người bị ảnh hưởng cùng với địa chỉ của họ và bằng chứng về việc người đại diện được uỷ quyền của họ].

1. Hiện tại chúng tôi đang chịu các vấn đề gây ra bởi một dự án do ADB trợ giúp [ghi rõ tên và chi tiết dự án, tên địa điểm và đất nước nơi dự án đó đang tiến hành].
2. Tổn hại trước tiếp mà chúng tôi đang hứng chịu là: [mô tả vấn đề]
3. Chúng tôi mong muốn thu được các kết quả và phương hướng giải quyết sau thông qua Đơn vị xúc tiến Dự án đặc biệt: [bạn mong muốn kết quả thu được ra sao và vấn đề có thể được giải quyết như thế nào].
4. Trước đây chúng tôi có cố gắng gửi vấn đề này lên Cơ quan thực hiện/điều hành và văn phòng hoạt động của ADB giải quyết: [liệt kê và gửi kèm công văn, chi tiết các cuộc họp, thư điện tử, và các phương tiện liên lạc khác].
5. Chúng tôi không yêu cầu nhân tính của chúng tôi cần phải giữ kín [hoặc]  
Chúng tôi không yêu cầu nhân tính của chúng tôi cần phải giữ kín bởi lí do sau: [nêu ra lí do]
6. Có thể liên lạc với chúng tôi tại: [Đưa ra chi dẫn về việc làm thế nào để tổ chức một cuộc họp với bạn và/hoặc người đại diện được uỷ quyền của bạn].

Chữ ký:

Tên:

Địa chỉ:

Các thông tin liên lạc khác:

Điện thoại:

Fax:

Email:

Tài liệu gửi kèm: (lập ra danh sách người khiếu nại và địa chỉ, thư uỷ quyền của người đại diện, nếu có)

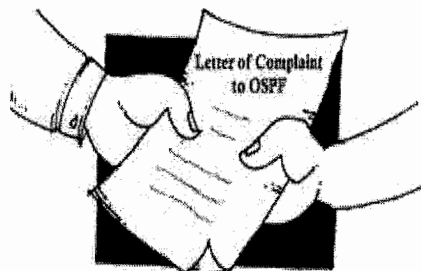
### Đơn khiếu nại/đề nghị không bao gồm những vấn đề sau

- ☒ Những lời buộc tội về sự gian lận và tham nhũng
- ☒ Mua hàng hoá, dịch vụ, và các dịch vụ tư vấn
- ☒ Những dự án có báo cáo hoàn thành dự án
- ☒ Các vấn đề về nhân sự của ADB



## **"Điều gì sẽ xảy ra khi thư khiếu nại của chúng tôi được trình lên OSPF?"**

1. Trong vòng bảy (7) ngày kể từ khi nhận được thư khiếu nại của các bạn, chúng tôi sẽ đăng ký thư và gửi cho bạn một lá thư xác nhận.
2. Trong vòng 21 ngày, chúng tôi sẽ xác định tính hợp lệ của thư khiếu nại.
  - Chúng tôi sẽ thẩm tra, một cách trung thực, những nỗ lực đầu tiên của bạn trong việc đưa vấn đề cho Phòng Hoạt động của ADB và Cơ quan Thực hiện/Điều hành có liên quan giải quyết.
  - Chúng tôi sẽ nghiên cứu tài liệu thích hợp và những phân tích về các vấn đề được đề cập trong khiếu nại.
  - Chúng tôi có thể thanh tra và thảo luận về khiếu nại đó với bạn và các bên liên quan.
3. Khi mà chúng tôi xác định được rằng khiếu nại của bạn hợp lệ, chúng tôi một lần nữa sẽ tới hiện trường và xem xét, đánh giá. Điều này sẽ giúp chúng tôi nắm được bản chất vấn đề, các bên liên quan, phương hướng giải quyết, và quan trọng hơn cả là kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề.



- Kể từ khi chúng tôi nhận được khiếu nại của bạn, chúng tôi sẽ mất khoảng 49 ngày dương lịch để hoàn thành việc xem xét và đánh giá. Nếu vấn đề rắc rối, thời gian đó có thể kéo dài hơn. Nhưng chúng tôi sẽ thảo luận điều này với bạn.
4. Khi hoàn thành việc xem xét và đánh giá, chúng tôi sẽ gửi cho bạn hoặc người đại diện của bạn kết luận và đề xuất của chúng tôi.
  5. Khi bạn nhận được kết luận và đề xuất của chúng tôi, hãy thảo luận điều này với nhóm của mình.
    - Nêu ra những nhận xét và đề nghị của bạn.
    - Chung quy lại, bạn phải quyết định xem có tiếp tục quá trình tư vấn nữa hay không.
    - Hãy thông báo cho chúng tôi quyết định của bạn. Chúng tôi phải nhận được quyết định của bạn trong vòng 14 ngày sau khi bạn nhận được báo cáo.

Nếu bạn quyết định tiếp tục,

6. Chúng tôi sẽ thống nhất những bước hành động hay cách giải quyết có thể đối với tất cả các bên liên quan.
7. Sau đó, tất cả các bên sẽ tuân theo bước hành động đã được thống nhất cho đến khi vấn đề được giải quyết.

## **"Khi nào thì quá trình tư vấn kết thúc?"**

Quá trình này sẽ diễn ra càng lâu càng tốt cho đến khi tất cả các bên đồng ý kết thúc quá trình tư vấn.

Nếu có mối quan ngại sâu sắc về vấn đề thực thi, bạn có thể gửi khiếu nại của bạn tới Ban Xem xét việc Thực thi. Thư gửi về

Cán bộ giải quyết thư tín  
Ban Xem xét việc Thực thi  
Ngân hàng Phát triển Châu Á  
Tel: (+632) 632-4149 hoặc  
Fax: (+632) 636-2088  
Email: [crp@adb.org](mailto:crp@adb.org)



## Thông tin về ADB và Cơ chế chịu trách nhiệm giải trình của ADB

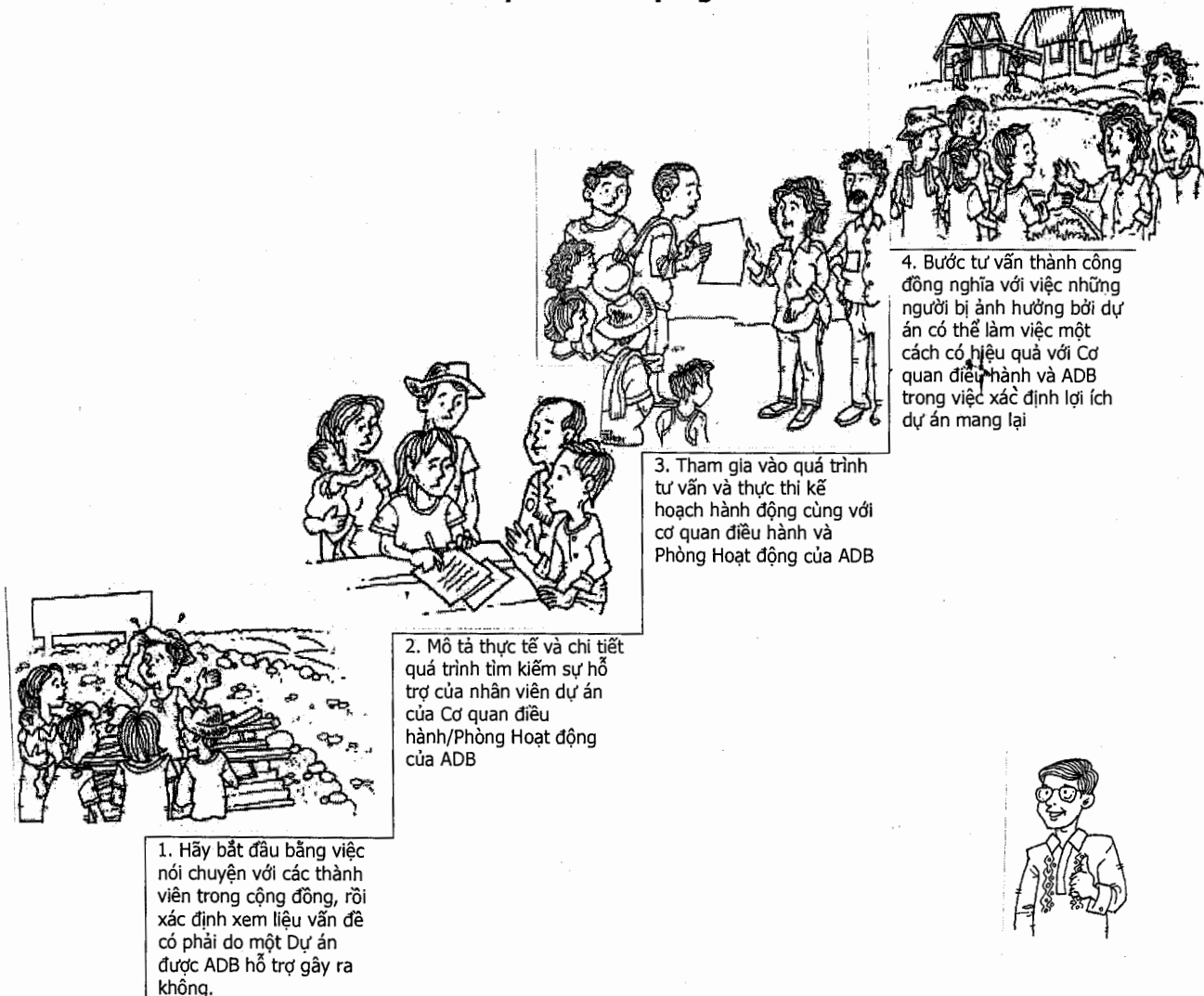
Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) là một thể chế tài chính phát triển. Phái đoàn ADB có mục tiêu giúp đỡ các nước thành viên xoá đói giảm nghèo và cải thiện điều kiện sống. ADB cũng tổ chức các cuộc đàm thoại về chính sách, tiến hành cho vay, và hỗ trợ về mặt kỹ thuật.

Để góp phần đảm bảo cho việc hỗ trợ của ADB tới các nước thành viên/đối tác và quá trình khiếu nại của những người bị ảnh hưởng diễn ra thuận tiện, ADB đã thiết lập một Cơ chế chịu trách nhiệm giải trình.

Cơ chế chịu trách nhiệm giải trình có 2 văn phòng

- Văn phòng Xúc tiến Dự án đặc biệt (OSPF) có vai trò giải quyết vấn đề và xử lý Bước Tư vấn.
- Ban Xem xét việc Thực thi tiến hành điều tra những lời trường hợp vi phạm chính sách. Ban này xử lý Bước Xem xét việc Thực thi.

## Bước Tư vấn của Cơ chế Chịu trách nhiệm giải trình của ADB



**Đàm thoại nhằm đạt được những giải pháp phù hợp cho khiếu nại của những người bị ảnh hưởng**