ການຮ້ອງທຸກທີ່ຕິດພັນກັບ ການປະມູນ

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ

ມິຖຸນາ 2018

ການຮ້ອງທຸກທີ່ຕິດພັນກັບ ການປະມູນ

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ

ມິຖຸນາ 2018

ສະຫງວນລິຂະສິດໂດຍ Creative Commons Attribution-ບໍ່ສະແຫວງທາງການຄ້າ-
ຄັດຈາກເລກທີ 3.0
IGO license (CC BY-NC-ND 3.0 IGO)

© 2018 ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ

ຖະໜົນເອດີບີ 6, ເມືອງມັນດາລູຢອງ, 1550 ເມໂຫຼ ມານິລາ, ປະທດຟິລິບປິນ

ໂທລະສັບ: +63 2 632 4444; ໂທລະສານ: +63 2 636 2444

www.adb.org

ເປັນເຈົ້າຂອງລິຂະສິດສ່ວນໜຶ່ງ. ຈັດພິມປີ 2018

ISBN 978-92-9261-740-0 (ສະບັບພິມ), 978-92-9261-741-7 (ສະບັບອີເລັກໂຕຣນິກ)

ເລກທີເກັບມ້ຽນສິ່ງພິມ TIM190407-3

DOI: <http://dx.doi.org/10.22617/TIM190407-3>

ເອດີບີ ບໍ່ຮັບປະກັນຄວາມຖືກຕ້ອງຊັດເຈນຂອງຂໍ້ມູນ ທີ່ລະບຸໄວ້ໃນສິ່ງພິມສະບັບນີ້ ແລະ ຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ ຜົນກະທົບ ທີ່ເກີດ
ຈາກການນຳໃຊ້ເອກະສານດັ່ງກ່າວນີ້. ການລະບຸຂໍ້ບໍລິສັດ ຫຼື ຜະລິດຕະພັນຂອງຜູ້ຜະລິດໃດໜຶ່ງ.

ບໍ່ໄດ້ໝາຍຄວາມວ່າ ເອດີບີຮັບຮອງເອົາ ຫຼື ແນະນຳ ບໍລິສັດ ຫຼື ຜະລິດຕະພັນດັ່ງກ່າວນັ້ນ ຫຼາຍກວ່າ ພາກສ່ວນອື່ນໆ ທີ່ມີລັກສະ
ນະຄ້າຍຄືກັນ ທີ່ບໍ່ໄດ້ຮັບການລະບຸໄວ້ໃນສິ່ງພິມສະບັບນີ້.

ໂດຍການກຳນົດ ແລະ ອ້າງອີງເຖິງ ອານາເຂດ ຫຼື ພື້ນທີ່ທາງພູມສາດ, ຫຼື ການນຳໃຊ້ຄຳສັບ “ປະເທດ” ໃນເອກະສານສະບັບນີ້,
ເອດີບີບໍ່ມີຈຸດປະສົງທີ່ຈະຕັດສິນວ່າ ເປັນສະຖານະທາງກົດໝາຍ ຫຼື ສະຖານະອື່ນໆ ທາງດ້ານອານາເຂດ ຫຼື ພື້ນທີ່ ດັ່ງກ່າວນັ້ນ.

ສິ່ງພິມດັ່ງກ່າວນີ້ ຖືກສ້າງຂຶ້ນ ພາຍໃຕ້ Creative Commons Attribution-ບໍ່ສະແຫວງທາງການຄ້າ-ຄັດຈາກເລກທີ 3.0
IGO license (CC BY-NC-ND 3.0 IGO) <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/>. ໂດຍນຳ
ໃຊ້ເນື້ອໃນຂອງສິ່ງພິມສະບັບນີ້, ພວກທ່ານເຫັນດີ ທີ່ຈະປະຕິບັດໃຫ້ສອດຄ່ອງຕາມເງື່ອນໄຂ ຂອງໂບອະນຸຍາດສະບັບນີ້. ສຳລັບ
ການລະບຸແຫຼ່ງຂໍ້ມູນ ແລະ ການອະນຸຍາດ, ກະລຸນາອ່ານຂໍ້ກຳນົດ ແລະ ເງື່ອນໄຂ ກ່ຽວກັບການນຳໃຊ້ ທີ່ <https://www.adb.org/terms-use#openaccess>.

ໂບອະນຸຍາດ CC ບໍ່ໄດ້ລວມເອົາການນຳໃຊ້ ຂໍ້ມູນໃນເອກະສານສະບັບນີ້ ທີ່ບໍ່ໄດ້ຢູ່ພາຍໃຕ້ການສະຫງວນລິຂະສິດຂອງເອດີ
ບີ. ໃນກໍລະນີ ທີ່ຖືກອ້າງອີງເຖິງແຫຼ່ງຂໍ້ມູນອື່ນໆ, ກະລຸນາ ຕິດຕໍ່ພົວພັນ ເຈົ້າຂອງລິຂະສິດ ຫຼື ຜູ້ຈັດພິມ ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວນັ້ນ
ເພື່ອຂໍອະນຸຍາດນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນ. ເອດີບີຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ ການຮຽກຮ້ອງ ທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກ ການນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນເຫຼົ່ານັ້ນ.

ກະລຸນາຕິດຕໍ່ພົວພັນ pubsmarketing@adb.org ຖ້າທ່ານມີຄຳຖາມ ຫຼື ຄຳຄິດເຫັນ ກ່ຽວກັບເນື້ອໃນ ຫຼື ຖ້າທ່ານຕ້ອງການ
ຮັບໂບອະນຸຍາດນຳໃຊ້ລິຂະສິດ ເພື່ອຈຸດປະສົງການນຳໃຊ້ຂອງຕົນເອງ ທີ່ບໍ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນ ຂໍ້ກຳນົດເຫຼົ່ານີ້ ຫຼື ເພື່ອຂໍອະນຸຍາດ
ນຳໃຊ້ ກາໝາຍຂອງເອດີບີ.

ໝາຍເຫດ:

ໃນສິ່ງພິມສະບັບນີ້, “\$” ໝາຍເຖິງ ສະກຸນເງິນໂດລາສະຫະລັດອາເມລິກາ.

ໂບແກ່ຄຳຜິດໃນສິ່ງພິມຂອງເອດີບີ ອາດຈະສາມາດເຂົ້າເບິ່ງໄດ້ທີ່ <http://www.adb.org/publications/corrigenda>.

ສາລະບານ

ຕາຕະລາງ ແລະ ແຜນວາດ	iv
ກ່ຽວກັບສິ່ງພິມເຫຼັ້ມນີ້	v
ຕົວອັກສອນຫຍໍ້	viii
ບົດສະຫຼຸບໂດຍສັງເຂບ	ix
I. ພາກສະເໜີ	1
II. ຄຳນິຍາມ ແລະ ຄຳສັບນຳໃຊ້ທົ່ວໄປ	4
III. ຂັ້ນຕອນດຳເນີນການຮ້ອງທຸກ	5
IV. ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ	10
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1 : ແບບຮ່າງການຮ້ອງທຸກ	12
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2: ແບບຮ່າງການຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກ	14
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3: ສະພາບການ ການທົບທວນກ່ອນ (ເກັບຕົວຢ່າງ) - ການປະຕິບັດໃຫ້ການສະເໜີແນະ	15
ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 4: ການດຳເນີນການຂອງອົງກອນ ຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ເມື່ອມີການຮ້ອງທຸກເກີດຂຶ້ນ	17

ຕາຕະລາງ ແລະ ແຜນວາດ

ຕາຕະລາງ

1.	ນິຍາມຂອງຄຳສັບນຳໃຊ້ທົ່ວໄປ ທີ່ນຳໃຊ້ໃນຄູ່ມືແນະນຳ	4
2.	ກຳນົດເວລາເພື່ອຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ	8

ແຜນວາດ

ການຮ້ອງທຸກທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ນອນໃນຮອບວຽນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB	2

ກ່ຽວກັບສິ່ງພິມເຫຼັ້ມນີ້

ໃນເດືອນ ເມສາ 2017, ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ (ເອດີບີ) ໄດ້ອະນຸມັດຂອບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແບບໃຫມ່, ນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງເອດີບີ ສໍາລັບການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງ ໃນແຕ່ລະໄລຍະ); ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ສໍາລັບຜູ້ກູ້ຢືມທຶນຂອງເອດີບີ ສໍາລັບ ການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການ ທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ). ເອກະສານສະບັບນີ້ ແມ່ນຖືກປ່ຽນແທນເອກະສານສະບັບເດີມ ກ່ຽວກັບການຈັດຈ້າງທີ່ປຶກສາ (ປີ 2013, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ) ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ (ປີ 2015, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ). ນະໂຍບາຍການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແມ່ນເນັ້ນໃສ່ ບັນດາກົດຈະກຳການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຂອງອົງກອນຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ແລະ ອົງກອນ ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໂຄງການທີ່ໄດ້ຮັບທຶນທັງໝົດ ຫຼື ບາງສ່ວນທີ່ເປັນຮູບແບບເງິນກູ້ ຫຼື ເງິນຊ່ວຍເຫຼືອລ້າຈາກ ເອດີບີ, ຫຼື ກອງທຶນທີ່ ເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ. ເອດີບີ ໄດ້ອອກແບບນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ສະບັບປີ 2017 ເພື່ອຮັບປະກັນຜົນປະໂຫຍດສູງສຸດ ແລະ ຄວາມຍືດຍຸ່ນຂອງຮອບວຽນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງໂຄງການຕະຫຼອດຮອດການບັບປຸງນໍາມາຜົນໄດ້ຮັບຂອງໂຄງການໂດຍການສຸມໃສ່ຮູບແບບໃຫມ່ກ່ຽວກັບແນວຄວາມຄິດທາງດ້ານຄຸນນະພາບ, ຄວາມຄຸ້ມຄ່າ (Value for Money-VFM) ແລະ ແທດເໝາະກັບເປົ້າໝາຍ.

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແມ່ນສ່ວນໜຶ່ງຂອງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ຕ່າງໆ ທີ່ເອດີບີ ຈັດພິມໃນປີ 2018 ເພື່ອປະກອບເຂົ້າໃນນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງປີ 2017. ຄູ່ມືແນະນຳ ແຕ່ລະຫົວຂໍ້ ໄດ້ສົນທະນາປະເດັນຕ່າງໆຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ (ລວມທັງຜູ້ໄດ້ຮັບທຶນຊ່ວຍເຫຼືອຫລ້າ), ຜູ້ປະມູນ ແລະ ພາກຊຸມຊົນ ພາຍໃຕ້ລະບົບຂອບໃໝ່ (ເບິ່ງບັນຊີລາຍການຂ້າງລຸ່ມ). ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ຊື້ໃຫ້ເຫັນເຖິງ ຄວາມຕິດພັນກັນເປັນປະຈຳ ແລະ ຄວນອ່ານຄຽງຄູ່ກັນ. ເອກະສານອ້າງອີງທັງໝົດຂອງ “ຄູ່ມືແນະນຳ” ແມ່ນຄູ່ມື ແນະນຳເຫຼົ່ານີ້. ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ເຫຼົ່ານີ້ອາດຈະໄດ້ຮັບການປັບປຸງ, ປ່ຽນແທນ, ຫຼື ຖືກຍົກເລີກໄດ້ ຕະຫລອດເວລາ.

ບັນຊີລາຍການຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ ເອດີບີ ປີ 2017 ກ່ຽວກັບນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຕ່າງໆ

1. ຄວາມກຸ້ມຄ່າຂອງການນໍາໃຊ້ທຶນ (ຄຸນຄ່າຂອງເງິນ)
2. ກອບຄວາມສ່ຽງການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ
3. ການວາງແຜນຍຸດທະສາດການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ
4. ການທົບທວນວຽກງານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ
5. ຮູບແບບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທາງເລືອກ
6. ການປະມູນເປີດກວ້າງ
7. ການບັບລາຄາ
8. ເອກະສານຍືນປະມູນທີ່ສະເໜີລາຄາຕໍ່າ ຜິດປົກກະຕິ
9. ການໃຫ້ສິດທິພິເສດພາຍໃນປະເທດ
10. ການຄັດເລືອກຄຸນຈຸດທີ່ກ່ອນການປະມູນ
11. ຜູ້ຮັບເໝົາຕໍ່ຊ່ວງ
12. ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ທີ່ຜູ້ກູ້ຢືມຂອງເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ
13. ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາທີ່ ຜູ້ກູ້ຢືມຂອງເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ
14. ເຕັກໂນໂລຊີຂັ້ນສູງ
15. ຄຸນນະພາບ
16. ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ
17. ຄວາມບໍ່ສອດຄ່ອງກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ
18. ໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ
19. ລັດວິສາຫະກິດ
20. ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແບບອີເລັກໂຕຣນິກ
21. ກອບຂໍ້ຕົກລົງ ຂອງການບໍລິການທີ່ປຶກສາ
22. ຮູບແບບຮຸ້ນສ່ວນລະຫວ່າງລັດ-ເອກະຊົນ
23. ການຄຸ້ມຄອງສັນຍາ
24. ສະຖານະການບໍ່ພົ້ນຄົງ, ໄດ້ຮັບຜົນກະທົບຈາກຄວາມຂັດແຍ່ງ ແລະ ສະພາວະສຸກເສີນ

ການປະຕິຮູບລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງເອດີບີ ແມ່ນຮັບປະກັນຄວາມຄຸ້ມຄ່າ (Value for Money-VFM) ໂດຍການບັບປຸງຄວາມຍືດຍຸ່ນ, ຄຸນນະພາບ ແລະ ປະສິດທິພາບ ໂດຍຜ່ານຮອບວຽນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ (ເບິ່ງການສະແດງພາບຂ້າງລຸ່ມ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ຄວາມຄຸ້ມຄ່າ). ຄວາມຄຸ້ມຄ່າ (VFM) ແມ່ນພາກສ່ວນໜຶ່ງກ່ຽວກັບລະບົບໂຄງສ້າງຂອງຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທີ່ມີສາມເສົາຄຳສະໜັບສະໜູນຄື: ປະສິດທິພາບ, ຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມຍືດຍຸ່ນ. ຫຼັກການພື້ນຖານ ສອງປະການຄື: ຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄວາມຍຸຕິທຳ ແມ່ນເປັນອ້ອມທຸກອົງປະກອບຂອງໂຄງສ້າງນີ້.

ເວລາ

ເວລາແມ່ນສິ່ງສຳຄັນພື້ນຖານສຳລັບຄວາມຄຸ້ມຄ່າ (VFM). ເມື່ອໂຄງການສຳເລັດຕາມເປົ້າໝາຍ ຫຼື ເມື່ອການດຳເນີນການ ສຳເລັດໄດ້ໂດຍໄວ, ແມ່ນການເພີ່ມຄຸນຄ່າໃຫ້ແກ່ຜູ້ມີສ່ວນຮ່ວມຫລາຍຂຶ້ນກວ່າເກົ່າ. ຕົວຢ່າງ, ໂຄງການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງເສັ້ນທາງ ສຳເລັດໄດ້ໄວແມ່ນເປັນຜົນປະໂຫຍດທາງດ້ານເສດຖະກິດ, ຄວາມໝັ້ນຄົງ ຫຼື ຄຸນຄ່າອື່ນໃຫ້ແກ່ຊຸມຊົນໃນ ການຊົມໃຊ້ ເສັ້ນທາງນັ້ນເອງ. ມັນແມ່ນຜົນຂອງການລົງທຶນທີ່ໄດ້ກັບມາໃຫ້ແກ່ກ້ອນຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ແລະ ເປັນການເລັ່ງລັດໂຄງການ ແລະ ຮອບວຽນການຊຳລະໃຫ້ຜູ້ຂະນະການປະມູນ. ເຊັ່ນດຽວກັນ, ໂຄງການປະຕິບັດຊັກຊ້າກໍຈະສູນເສຍຄຸນຄ່າທີ່ສຳຄັນ.

ເມື່ອພິຈາລະນາຄຸນຄ່າຂອງເງິນ(VFM) ໃນແງ່ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ທຸກສິ່ງເຊັ່ນ: (i) ການເຮັດໃຫ້ຂອບຮອບວຽນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງສັ້ນລົງ ຫຼື (ii) ການເລັ່ງລັດຜົນໄດ້ຮັບຂອງໂຄງການພັດທະນາ.

ຈຸດປະສົງ

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແມ່ນແນໃສ່ເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ຜູ້ອ່ານ ໂດຍຜ່ານການຜັນຂະຫຍາຍເນື້ອໃນ ແລະ ອະທິບາຍ ກ່ຽວກັບ ນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງເອດີບີ ປີ 2017 ສຳລັບຜູ້ກູ້ຢືມ (ລວມທັງ ຜູ້ໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ).

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ຍັງໄດ້ແຍກຂ່າວສານເພີ່ມຕື່ມເພື່ອໃຫ້ຜູ້ອ່ານໃນການພິຈາລະນາ ເມື່ອນຳໃຊ້ນະໂຍບາຍ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງເອດີບີ ຕາມແຕ່ລະສະຖານະການ.

ເອກະສານແມ່ແບບ

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແມ່ນແນໃສ່ເພື່ອໃຫ້ເປັນເອກະສານແມ່ແບບ (ບໍ່ຕາຍຕົວ) ແລະ ຈະມີການການປັບປຸງ ຄືນຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

ຕິດຕາມສະບັບປັບປຸງ ແລະ ສະບັບຫຼ້າສຸດ ຢູ່ໃນເວັບໄຊສູນທຸລະກິດຂອງເອດີບີ ທີ່ <https://www.adb.org/business/main>.

ຜູ້ອ່ານ

ໃນທຸກສະຖານະການ, ແມ່ນຫວັງໃຫ້ຜູ້ອ່ານນຳໃຊ້ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ຢ່າງ ແທດເໝາະກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງຕົນເອງ. ເພື່ອເຮັດໃຫ້ນຳໃຊ້ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ຢ່າງຖືກຕ້ອງ, ຕໍ່ໄປນີ້ແມ່ນຂໍ້ສົມມຸດຖານກ່ຽວກັບຜູ້ອ່ານ.

ຜູ້ອ່ານແມ່ນມີຄວາມຊຳນານງານກ່ຽວຂ້ອງກັບກິດຈະກຳທີ່ນຳໃຊ້ເງິນທັງໝົດທີ່ ສ່ວນໃດໜຶ່ງຈາກເງິນກູ້ຢືມ ຫຼື ຊ່ວຍເຫຼືອລ້າຈາກເອດີບີ ຫຼື ແມ່ນຫົນທີ່ ເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ.

ຄຳຖາມທີ່ມັກຖືກຖາມເລື້ອຍໆ FAQs

ຄຳຖາມທີ່ຖືກຖາມເລື້ອຍໆ, ການຊີ້ແຈງ, ຕົວຢ່າງ, ຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ, ການເຊື່ອມຕໍ່ເຂົ້າໃນການເຝິກອົບຮົມ, ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ເປັນປະໂຫຍດ ແມ່ນສາມາດເຂົ້າເບິ່ງໄດ້ທີ່ ເວັບໄຊ ຂອງເອດີບີ.

ຕິດຕາມສະບັບປັບປຸງ ແລະ ສະບັບຫຼ້າສຸດ ຢູ່ໃນເວັບໄຊສູນທຸລະກິດຂອງເອດີບີ ທີ່ <https://www.adb.org/business/main>.

ກົດໝາຍ ແລະ ຄຳສັ່ງ ປູລິມະສິດ

ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແມ່ນອະທິບາຍ ແລະ ຜັນຂະຫຍາຍ ຂໍ້ກຳນົດຕ່າງໆຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ສຳລັບຜູ້ຢືມ ທອນ ຂອງເອດີບີ ສຳລັບການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ, (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ); ທີ່ນຳໃຊ້ໃນອົງກອນບໍລິຫານ (ແລະ ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ) ໂຄງການ ພາຍໃນອະທິບາຍໄຕ (ລວມທັງໂຄງການຍ່ອຍ) ສຳລັບໂຄງການທີ່ນຳໃຊ້ທຶນຂອງເອດີບີ ໂດຍການລົງທຶນທີ່ນຳໃຊ້ ທຶນກູ້ຢືມທັງໝົດ ຫຼື ສ່ວນໃດໜຶ່ງຈາກເອດີບີ (ແຕ່ບໍ່ລວມ ເງິນກູ້ຂອງເອດີບີ ສຳລັບໂຄງການຖືເອົາຜົນໄດ້ຮັບ ແລະ ນະໂຍບາຍເປັນພື້ນຖານ), ເງິນຊ່ວຍເຫຼືອຫຼ້າຂອງເອດີບີ (ບໍ່ລວມການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານວິຊາການຂອງເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ ແລະ ພະນັກງານໃຫ້ຄຳປຶກສາ), ຫຼື ກອງທຶນທີ່ ເອດີບີ ຄຸ້ມຄອງ.

ໃນກໍລະນີມີຄວາມແຕກຕ່າງລະຫວ່າງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ, ເອກະສານສະບັບຫຼ້າສຸດຖືເປັນເອກະສານສັກສິດກວ່າ. ສັນຍາສະໜອງທຶນ ຈະເປັນເອກະສານຄຸ້ມຄອງ ສາຍພົວພັນທາງນິຕິກຳ ລະຫວ່າງ ຜູ້ກູ້ຢືມ ແລະ ເອດີບີ, ສິດ ແລະ ພັນທະຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ແລະ ຜູ້ສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ ແລະ ການບໍລິການ ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງຈາກເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງສະເພາະ ທີ່ຜູ້ກູ້ຢືມ ໄດ້ອອກ ແລະ ຕາມສັນຍາທີ່ໄດ້ເຊັນກັນ ລະຫວ່າງຜູ້ກູ້ຢືມ ແລະ ຜູ້ສະໜອງ, ແຕ່ບໍ່ໄດ້ຮັບການຄຸ້ມຄອງຈາກຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້.

ຕົວອັກສອນຫຍໍ້

ADB	—	ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ
APA	—	ຮູບແບບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທາງເລືອກ
ITA	—	ໜັງສືແຈ້ງເຈດຈຳນົງເພື່ອມອບສັນຍາ
OAI	—	ຫ້ອງການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ຄວາມຊື່ສັດ
VFM	—	ຄຸ້ມຄ່າ

ບົດສະຫຼຸບໂດຍສັງເຂບ

ຜ່ານຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້, ADB ໄດ້ລະບຸກ່ຽວກັບເລື່ອງ ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນ ທີ່ສົມບູນແບບ ເປັນຄັ້ງທຳອິດ. ໂດຍໄດ້ຜັນຂະຫຍາຍຈາກຂໍ້ກຳນົດຕ່າງໆ ໃນປີ 2017 ຂອງ ADB ວ່າດ້ວຍນະໂຍບາຍ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ທີ່ຕິດພັນກັບການຮ້ອງທຸກ ເພື່ອເປັນທິດທາງ ແລະ ຂະບວນ ການຍື່ນ ແລະ ດຳເນີນການກ່ຽວກັບ ການຮ້ອງທຸກ ພາຍໃຕ້ຂັ້ນຕອນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຕາມລະບຽບການຂອງ ADB.

ການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການປະມຸນ ມີເປົ້າໝາຍ ແລະ ທັນເວລາ ອາດຈະແນໃສ່:

ເພີ່ມປະສິດທິພາບ, ຮັບປະກັນຄຸນນະພາບ, ແລະຫຼຸດຜ່ອນເວລາການ ຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງລົງ

- ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກທີ່ຂາດປະສິດທິພາບ ແລະ ຂັ້ນຕອນບໍ່ຈະແຈ້ງ ອາດກິນເວລາຫຼາຍ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບຈາກ ໂຄງການທີ່ຕັ້ງໄວ້ ກໍ່ຫຼົງໄຫຼ. ບັນດາຂັ້ນຕອນທີ່ຖືກນຳສະເໜີແມ່ນສາມາດຊ່ວຍ
 - › ຫຼຸດຜ່ອນເວລາໄດ້ຫຼາຍ ໃນການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນ,
 - › ຫຼຸດຜ່ອນຊັບພະຍາກອນ ເພື່ອອຸທິດເຂົ້າໃນແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ, ແລະ
 - › ໄດ້ຮັບຜົນຈາກຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ຜົນໄດ້ຮັບຂອງໂຄງການດີຂຶ້ນ.

ປັບປຸງຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຄວາມຍຸຕິທຳ

- ມີຂັ້ນຕອນຈະແຈ້ງເພື່ອເຮັດໃຫ້ຜູ້ກູ້ຢືມ (ລວມທັງຜູ້ໄດ້ຮັບທຶນຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ) ແລະ ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ເຂົ້າໃຈພາລະບົດ ບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງຕົນ, ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ໄດ້ແກ້ໄຂດ້ວຍການໃຫ້ເຫດຜົນທີ່ດີ ແລະ ແຈ້ງແຈ້ງ ຊ່ວຍໃຫ້ການຕັດສິນໃຈ ຖືກເປົ້າໝາຍ ແລະ ທັນຕາມກຳນົດເວລາ.

ການຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງ

- ປັບປຸງໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຕ້ອງການໃນການກວດສອບ.
- ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມສ່ຽງຕໍ່ການດຳເນີນຄະດີ.

I. ພາກສະເໜີ

A. ຈຸດປະສົງ

1.1 ພາຍໃຕ້ນະໂຍບາຍການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ (ADB): ສຳລັບ ການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນປຶກສາ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ), ແລະ ລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ສຳລັບຜູ້ກູ້ຢືມທຶນຂອງເອດີບີ ສຳລັບການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການ ທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ), ຜູ້ກູ້ຢືມ ຫຼື ADB ເອງ ໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ ຕໍ່ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນ ເພື່ອແກ້ໄຂໃຫ້ຖືກຕາມເປົ້າໝາຍ ແລະ ທັນຕາມກຳນົດເວລາ ດ້ວຍຄວາມຍຸຕິທຳ ແລະ ໂປ່ງໃສ. ກົນໄກການແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີການຄຸ້ມຄອງທີ່ດີ, ຕາມເປົ້າໝາຍ ແລະ ທຸ່ງທຳ ແມ່ນຮູບລັກສະນະຊະທິຈຳເປັນ ຕໍ່ລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງລັດ. ມັນຕອບສະໜອງ ໄດ້ເຖິງການການກວດກາທີ່ມີລັສະນະຕັດສິນ ແລະ ຊຸກຍູ້ໃຫ້ມີການແຂ່ງຂັນ.

1.2 ຈຸດປະສົງຂອງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ແມ່ນເພື່ອຕອບສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ແກ່ຜູ້ກູ້ຢືມ (ລວມທັງຜູ້ໄດ້ຮັບທຶນຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ), ຜ່ານອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ກໍຄື ອົງກອນຈັກຕັ້ງປະຕິບັດໂຄງການ ຂອງເຂົາເຈົ້າຕະຫຼອດຮອດພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈອື່ນໆ ໃນຂັ້ນຕອນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຕາມລະບົບ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB ປີ 2017 ໃນການຍື່ນ, ການທົບທວນ ແລະ ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ. ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ຄວນອ່ານຄູ່ກັບລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ (ວັກທີ 1.31 ແລະ 1.32 ແລະ ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 7), ເຊິ່ງໄດ້ຜັນຂະຫຍາຍຂໍ້ກຳນົດຕ່າງໆ ກ່ຽວກັບການຮ້ອງທຸກ. ໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ ສະບັບນີ້, “ຜູ້ທີ່ສົນໃຈ” ແມ່ນເປັນຜູ້ທີ່ເຂົ້າຮ່ວມບົນຊ້ອນ ຫຼື ມີທ່າແຮງ ຫຼື ເປັນຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມທີ່ແທ້ຈິງ ໃນຂັ້ນຕອນການປະມຸນ, ທີ່ກຳນົດໃນພາກທີ III.

B. ຂອບເຂດນຳໃຊ້

1.3 ຂະບວນການ ທີ່ໄດ້ອະທິບາຍຕໍ່ໄປນີ້ ແມ່ນເພື່ອນຳໃຊ້ການປົວແປງ ແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກ, ຫຼືເຊື່ອມໂຍງກັບ, ຂັ້ນຕອນການປະມຸນ ທີ່ນຳໃຊ້ທຶນທັງໝົດ ຫຼື ສ່ວນໃດໜຶ່ງ ຈາກເງິນກູ້ຢືມ ຫຼື ເງິນຊ່ວຍເຫຼືອລ້າຂອງ ADB ຫຼື ກອງທຶນທີ່ ADB ຄຸ້ມຄອງ, ທີ່ໄດ້ຍື່ນສະເໜີຈາກ ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ. ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນອາດເກີດຂຶ້ນໃນໄລຍະວາງແຜນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ, ການປະມຸນ (ລວມທັງໄລຍະການຄັດເລືອກຄຸນວຸດທິກ່ອນການຍື່ນປະມຸນ), ການປະເມີນການປະມຸນ, ການມອບສັນຍາ, ຫຼັງການມອບສັນຍາແລ້ວ ແລະ ໄລຍະການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຕາມຮອບວຽນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB (ເບິ່ງແຜນວາດລຸ່ມນີ້).

ແຜນວາດ ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນ ນອນໃນຮອບວຽນ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB

ແຫຼ່ງຂ່າວ: ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ.

1.4 ການຮ້ອງທຸກ ອາດເກີດພາຍໃຕ້ແບບຮູບທີ່ມີຄວາມເປັນໄປໄດ້ສາມຢ່າງຄື:

- (i) ການຮ້ອງທຸກ ຕໍ່ການກ່າວຫາການສໍ້ໂກງ, ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ຫຼື ການກະທຳທີ່ຜິດຕໍ່ຂໍ້ຫ້າມ ພາຍໃຕ້ນະໂຍບາຍຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ (ປີ 1998, ແລະສະບັບປັບປຸງຮອດປະຈຸບັນ)¹ ແລະ ຫຼັກການຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳ (ປີ 2015, ແລະ ສະບັບປັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ)²
- (ii) ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ເກີດນອກ ຫຼື ບໍ່ຕິດພັນ ກັບຂັ້ນຕອນການປະມຸນ ແຕ່ເມື່ອອີງຕາມຮູບແບບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທາງເລືອກ (APA) ທີ່ອາດມີການກ່າວຫາການສໍ້ໂກງ, ການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ/ຫຼື ຄວາມບໍ່ປົກກະຕິ ຫຼື ລະເຜີຍ ທີ່ຕິດພັນກັບຂັ້ນຕອນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງອື່ນ.

¹ ADB. ປີ 2010. ຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ. ມະນີລາ. <https://www.adb.org/sites/default/files/institutional-document/31317/anticorruption-integrity-policy-strategy.pdf>.

² ADB. ປີ 2015. ຫຼັກການຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳ (2015). ມະນີລາ. <https://www.adb.org/sites/default/files/institutional-document/32131/integrity-principles-guidelines.pdf>.

- (iii) ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ກ່າວຫາໃນການດຳເນີນການບໍ່ຖືກຕ້ອງ ຫຼື ການລະເລີຍ ໃນການປະຕິບັດ ນະໂຍບາຍ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB ປີ 2017 ແລະ/ຫຼື ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ໃນໄລຍະດຳເນີນການ ປະມູນໃດໜຶ່ງທີ່ນຳໃຊ້ຫຼືນຳໃຊ້ຢືນຢັນ ຫຼື ຊ່ວຍເຫຼືອລ້າທັງໝົດ ຫຼື ສ່ວນໃດໜຶ່ງຂອງ ADB ຫຼື ກອງທຶນ ທີ່ ADB ຄຸ້ມຄອງ ຕາມລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ທີ່ນຳໃຊ້, ເຊິ່ງຈະແມ່ນຈຳນວນຂອງການລະເມີດ ກ່ຽວກັບນະໂຍບາຍ ແລະ/ຫຼື ລະບຽບການ ດັ່ງກ່າວ.

1.5 ຂໍ້ກຳນົດ ພາຍໃຕ້ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້ ບໍ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ກັບການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ການກ່າວ ຫາ ຕິດພັນກັບການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດ, ເຊິ່ງນອນຢູ່ໃນນະໂຍບາຍການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ຫຼັກການຄວາມ ຊື່ສັດ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳຕ່າງໆຂອງ ADB, ໂດຍບໍ່ຈຳແນກວ່າ ຂັ້ນຕອນການປະມູນຈະແມ່ນ APA ຫຼືກໍ່ບໍ່ຕາມ. ຄຳຮ້ອງ ທຸກທີ່ຜູ້ກຽມໄດ້ຮັບ ເຊິ່ງແມ່ນການກ່າວຫາ ຕິດພັນກັບການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດ ຕ້ອງໃຫ້ອົງໃສ່ທ້ອງການຕ້ານການສໍ ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ຄວາມຊື່ສັດ (OAI) ຂອງ ADB ທັນທີ. ໃນກໍລະນີດັ່ງກ່າວ, ADB ອາດຈະຮຽກຮ້ອງໃຫ້ຜູ້ກຽມ, ຫຼື ກໍລະນີນຳໃຊ້ຮູບແບບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທາງເລືອກ (APA), ຄູ່ຮ່ວມສະໜອງທຶນ ຫຼື ອົງກອນທີ່ຖືກຮັບຮອງໃດໜຶ່ງ, ຂຶ້ນ ກັບກໍລະນີ, ເພື່ອໃຫ້ລາຍລະອຽດຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດທີ່ໄດ້ກ່າວຫາ.

1.6 ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການເຮັດທຸລະກຳຕ່າງໆພາຍໃຕ້ APAs ບໍ່ໄດ້ກວມເອົາໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບ ນີ້ ສະບັບນີ້. ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກເຫຼົ່ານີ້ ຈະຂຶ້ນກັບລະບອບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທີ່ນຳໃຊ້, ບໍ່ວ່າຈະແມ່ນຜູ້ນຳຜູ້ສະໜອງ ທຶນ ຫຼື ອົງກອນທີ່ຖືກຮັບຮອງແລ້ວຂອງຜູ້ກຽມ. ໃນກໍລະນີ APA, ເຊິ່ງບໍ່ມີຜູ້ລະເມີດຄວາມຊື່ສັດ ທີ່ແທ້ຈິງ ຫຼື ຖືກສົ່ງ ໃສ່,³ ການຮ້ອງທຸກທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ບໍ່ວ່າຖືກດຳເນີນການໂດຍຜູ້ນຳຜູ້ສະໜອງທຶນ ພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງ ກ່ຽວກັບ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ຫຼື ໂດຍອົງການທີ່ຖືກຮັບຮອງຂອງຜູ້ກຽມພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງໂຄງການທີ່ກ່ຽວ ຂ້ອງ ແລະ ຫຼັກການ ແລະ ຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງທ້ອງຖິ່ນ.

1.7 ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ບໍ່ຮູ້ແຫລ່ງທີ່ມາ ຫຼື ພາກສ່ວນ ທີ່ບໍ່ມີຄຸນວຸດທິເປັນຜູ້ສົນໃຈ ເຊັ່ນວ່າ ອົງການສັງຄົມ ພົນລະ ເຮືອນ, ເຊິ່ງບໍ່ໄດ້ນອນຢູ່ໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້, ຕ້ອງໄດ້ຖືກແກ້ໄຂໂດຍຜູ້ກຽມ. ການຮ້ອງທຸກເຊັ່ນນັ້ນທີ່ຜູ້ກຽມ ໄດ້ຮັບ ຕ້ອງລາຍງານໃຫ້ ADB ທັນທີ ແລະ ຈະຖືກດຳເນີນໄປຕາມແຕ່ລະກໍລະນີ ບົນພື້ນຖານການໃຫ້ຄຳປຶກສາຫາລືກັບ ADB.

³ ສຳລັບການເຮັດທຸລະກຳພາຍໃຕ້ APA, ແມ່ນສືບຕໍ່ນຳໃຊ້ນະໂຍບາຍການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ, ຫຼັກການຄວາມຊື່ສັດ ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳຕ່າງໆຂອງ ADB. ສະນັ້ນ, ADB ສະຫງວນສິດ ເພື່ອກຳນົດວ່າມີນະໂຍບາຍ ແລະ ຂະບວນການ ໃດແດ່ ທີ່ຖືວ່າ ໄດ້ລະເມີດ, ລວມທັງການກວດສອບ ການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດເອກະລາດ ດ້ວຍຕົນເອງ ພາຍໃຕ້ APA. ຕໍ່ກັບສະຖານະການ ເຊັ່ນນີ້, ສິ່ງທີ່ພົບພໍ້ຂອງ ADB ກ່ຽວກັບຄວາມບໍ່ສອດຄ່ອງ ກັບນະໂຍບາຍຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ອາດມີຜົນໃນການດຳເນີນ ການແກ້ໄຂ, ລວມທັງການວາງໄທດ ທີ່ OAI ກຳນົດ. ADB ໂດຍສິດທິຂອງຕົນ ຈະທຳການຖອນ, ໂຈະຊົ່ວຄາວ ຫຼື ຍົກເລີກ ການເຂົ້າຮ່ວມຫຼື ການໃຫ້ທຶນຂອງຕົນ ພາຍໃຕ້ຂໍ້ຕົກລົງວ່າດ້ວຍຄວາມເຊື່ອໝັ້ນເຊິ່ງກັນ ແລະ ກັນ ແລະ/ຫຼື ຂໍ້ຕົກລົງສະໜອງທຶນ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

II. ຄຳນິຍາມ ແລະ ຄຳສັບນຳໃຊ້ທົ່ວໄປ

2.1 ຕາຕະລາງ 1 ຈະອະທິບາຍ ຄຳສັບນຳໃຊ້ທົ່ວໄປ ນອນໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້.

ຕາຕະລາງ 1: ນິຍາມ ຂອງຄຳສັບນຳໃຊ້ທົ່ວໄປ ທີ່ນຳໃຊ້ໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້

ຄຳສັບ	ນິຍາມ
ຂັ້ນຕອນການປະມູນ	ທຸກຂັ້ນຕອນ ຂອງກິດຈະກຳການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ເລີ່ມຈາກການວາງແຜນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຈົນຮອດ ການແຈ້ງມອບສັນຍາສຸດທ້າຍ, ທີ່ໄດ້ລະບຸໄວ້ໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 7, ວັກທີ 2 ຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງສຳລັບຜູ້ກູ້ຢືມຂອງ ADB: ສຳລັບການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມປຸງ, ການບໍລິການທີ່ປຶກສາ ແລະ ການບໍລິການບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບບັບປຸງໃນແຕ່ລະໄລຍະ).
ວັນລັດຖະການ (ວັນລັດຖະການ)	ແມ່ນວັນລັດຖະການທາງການ ໃນປະເທດຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ບໍ່ລວມເອົາວັນພັກທາງລັດຖະການຂອງປະເທດຜູ້ກູ້ຢືມ.
ໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ	ແມ່ນໄລຍະເວລາທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນເອກະສານປະມູນ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ (ຖ້າມີ) ຈາກຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມການປະມູນ ທີ່ບໍ່ຊະນະການປະມູນ ໃນການປະມູນແບບ ສອງຊ່ອງ ຫຼື ສອງຂັ້ນຕອນ ກ່ອນດຳເນີນການເປີດຊ່ອງລາຄາ ປະມູນ ຫຼື ເພື່ອດຳເນີນຂັ້ນຕອນຕໍ່ໄປ.
ການທົບທວນຕາມຫລັງ (ການເກັບຕົວຢ່າງ)	ການທົບທວນ ເພື່ອຕັດສິນໃຈການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB ພາຍຫລັງການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງສຳເລັດລົງ, ໂດຍປະຕິບັດຕາມຄວາມຕ້ອງການ ທີ່ລະບຸໄວ້ໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 6, ວັກ 10-14 ຂອງລະບຽບການ ຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ; ເຊິ່ງຈະໄດ້ສົນທະນາເພີ່ມຕື່ມໃນ ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບການທົບທວນວຽກງານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.
ການທົບທວນກ່ອນ	ການທົບທວນ ເພື່ອຕັດສິນໃຈການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB ເຊິ່ງພາຍໃຕ້ການຕັດສິນທີ່ສຳຄັນໃນແຕ່ລະຂັ້ນຕອນ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງຂັ້ນຕອນການປະມູນຕ້ອງໄດ້ທົບທວນ ແລະ ອະນຸມັດຈາກ ADB ກ່ອນຜູ້ກູ້ຢືມສາມາດດຳເນີນ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ. ຄວາມຕ້ອງການລະອຽດຕ່າງໆ ໄດ້ລະບຸໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 6, ວັກ 7-9 ຂອງລະບຽບ ການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ; ແລະໄດ້ມີການສົນທະນາເພີ່ມຕື່ມໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບການທົບທວນວຽກງານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.
ເອກະສານການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ	ເອກະສານໜຶ່ງຊຸດປະກອບມີ ໜັງສືແຈ້ງເຊີນປະມູນ ຫຼື ຄັດເລືອກຄຸນນະພາບທີ່ກ່ອນການປະມູນ; ເອກະສານທັງໝົດທີ່ປະກອບໃນການປະມູນ, ເອກະສານການຄັດເລືອກຄຸນນະພາບທີ່ກ່ອນການປະມູນ ຫຼື ເອກະສານສະເໜີໂຄງການ; ແຈ້ງການຕ່າງໆເຖິງຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ; ການສື່ສານຕ່າງໆຈາກອົງກອນຄຸ້ມຄອງ ໂຄງການທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ, ແລະ ອື່ນໆ. ລາຍລະອຽດ ໄດ້ອະທິບາຍ ຢູ່ໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 7, ວັກ 6 ຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.
ໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ	ຖ້າມີການນຳໃຊ້, ໄລຍະເວລາ ໄດ້ມີການກຳນົດສະເພາະໃນເອກະສານປະມູນຕ່າງໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ພາຍຫລັງທີ່ອອກໜັງສືແຈ້ງເຈດຈຳນົງເພື່ອມອບສັນຍາ, ເຊິ່ງພາຍໃນໄລຍະເວລາດັ່ງກ່າວ ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ທີ່ບໍ່ຊະນະການປະມູນ ອາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ ເພື່ອສະແດງເຈດຈຳນົງກ່ຽວກັບການສະເໜີມອບສັນຍາດັ່ງກ່າວ, ຕາມເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3, ວັກ 87 ຂອງ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ, ແລະ ໄດ້ມີການສົນທະນາເພີ່ມຕື່ມໃນຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ.

ADB = ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ.

ແຫລ່ງຂໍ້ມູນ: ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ

III. ຂັ້ນຕອນດໍາເນີນການຮ້ອງທຸກ

A. ສິ່ງທີ່ຄວນເອົາໃຈໃສ່

3.1 ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ແມ່ນກ່າວເຖິງການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ຈາກພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ພາຍໃຕ້ຂັ້ນຕອນການປະມູນ ທີ່ລະບຸໃນລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ປີ 2017, ນອກເໜືອຈາກການກ່າວຫາດ້ານ ການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດ ຫຼື ອີງຕາມ APA. ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ ແມ່ນໃຊ້ສໍາລັບພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 7, ວັກທີ 4 ຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ) ແມ່ນໄດ້ກຳນົດຄື

- (i) ຜູ້ສະໜັກ ເພື່ອຄັດເລືອກຄຸນຈຸດທີ່ກ່ອນການປະມູນ;
- (ii) ການປະມູນຂອງຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ເພື່ອສະເໜີປະມູນ, ຫຼື ກຳລັງຖືກແຈ້ງ ເພື່ອມອບສັນຍາ ຫຼື ມີເຈດຈຳນົງເພື່ອມອບສັນຍາ; ແລະ/ຫຼື
- (iii) ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຫຼື ສະເໜີເຈດຈຳນົງໃນການປະມູນ.

ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ເຊິ່ງຕໍ່ໄປນີ້ຮຽກວ່າ “ຜູ້ຮ້ອງທຸກ”.

3.2 ການແກ້ໄຂຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ຈະກ່ຽວຂ້ອງກັບຂັ້ນຕອນສໍາຄັນ ລຸ່ມນີ້:

- (i) ການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ;
- (ii) ການຕອບຂໍ້ຊີ້ກຖາມ⁴ ຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ (ແລະ/ຫຼື ຂອງ ADB ຕາມເໝາະສົມ), ທີ່ສະໜອງໃຫ້ໃນເອກະສານປະມູນ; ແລະ
- (iii) ການທົບທວນຄໍາຮ້ອງທຸກໂດຍຜູ້ກູ້ຢືມ (ແລະ ຕາມ ADB ຕາມເໝາະສົມ).

3.3 ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການເຮັດທຸລະກຳ ແມ່ນອີງຕາມລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ, ນອກເໜືອຈາກການກ່າວຫາກ່ຽວກັບຄວາມຊື່ສັດ ຫຼື ແມ່ນອີງຕາມ APA, ຂະບວນການ ແກ້ໄຂ ການຮ້ອງທຸກ ແລະ ປະເພດຂໍ້ມູນຂ່າວສານທີ່ຕ້ອງການ ແມ່ນຂຶ້ນຢູ່ນຳໄລຍະຂອງຂັ້ນຕອນການປະມູນ ທີ່ການຮ້ອງທຸກມີຄວາມກ່ຽວຂ້ອງ, ຕະຫຼອດຮອດຮູບການທົບທວນ (ການທົບທວນກ່ອນ ຫຼື ຕາມຫຼັງ [ລວມທັງການເກັບຕົວຢ່າງ]). ບໍ່ວ່າການຮ້ອງທຸກໃດ ຕ້ອງປະກອບມີຂໍ້ມູນພື້ນຖານ ແລະ ກຳນົດໄລຍະ ຂອງຂັ້ນຕອນການປະມູນ ແລະ ການກ່າວຫາດັ່ງກ່າວ ທີ່ບໍ່ສອດຄ່ອງ ຫຼື ເປັນການລະເມີດກ່ຽວກັບ ຄວາມຊື່ສັດ, ລວມທັງ ມາດຕະການແກ້ໄຂທີ່ສະເໜີ ຕາມຂັ້ນຕອນລະອຽດລຸ່ມນີ້:

⁴ ເບິ່ງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ (ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3, ວັກ 99; ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 9, ວັກ 23) ແລະ ຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ກ່ຽວກັບໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ

3.4 ການຮ້ອງທຸກ ຈາກພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ສາມາດເກີດຂຶ້ນພາຍໃຕ້ສະພາບການດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- (i) ກ່ອນການຍື່ນປະມຸນ,
- (ii) ຫຼັງການຍື່ນປະມຸນ ແຕ່ກ່ອນການມອບສັນຍາ, ແລະ/ຫຼື
- (iii) ຫຼັງການມອບສັນຍາ.

3.5 ການຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບກ່ອນການຍື່ນປະມຸນ ອາດປະກອບດ້ວຍ:(i) ການສະແດງຄວາມສົນໃຈຕໍ່ເອກະສານປະມຸນ, ຖ້າຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມຸນ ບໍ່ໄດ້ຮັບການຊີ້ແຈງຕາມຮ້ອງຂໍ ຫຼື ບໍ່ເພິ່ງໃຈ ຕໍ່ກັບການຊີ້ແຈງທີ່ໄດ້ຮັບ; ຫຼື (ii) ການລາຍງານການດຳເນີນການທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງ ກ່ຽວຂ້ໍກຳນົດໃນເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.

3.6 ການຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຮັບຫຼັງການຍື່ນປະມຸນ ແຕ່ກ່ອນການມອບສັນຍາ ແມ່ນກ່ຽວຂ້ອງໂດຍກົງ ໃນການຕັດສິນຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ໄດ້ຄັດຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມຸນໃດໜຶ່ງ ອອກຈາກຂັ້ນຕອນການປະມຸນ ກ່ອນການຕັດສິນໃຈມອບສັນຍາຕາມສະຖານະການລຸ່ມນີ້:

- (i) ການຮ້ອງທຸກ ແມ່ນດຳເນີນຕາມການແຈ້ງການຂອງໜັງສືແຈ້ງເຈດຈຳນົງ ເພື່ອມອບສັນຍາ (ITA) ໂດຍໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ຫາກຖືກນຳໃຊ້.
- (ii) ການຮ້ອງທຸກ ແມ່ນດຳເນີນຕາມການສະເໜີຕັດສິນ ທີ່ໄດ້ຄັດ ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມຸນໃດໜຶ່ງ ອອກຈາກຂັ້ນຕອນການປະມຸນ ພາຍໃຕ້ ການປະມຸນແບບ ສອງຊ່ອງ ແລະ ສອງຂັ້ນຕອນ ທີ່ອະນຸຍາດໃຫ້ມີໄລຍະ ລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ.

3.7 ການຮ້ອງທຸກ ໄດ້ມີການຍື່ນພາຍຫຼັງການມອບສັນຍາທີ່ບໍ່ມີໄລຍະລໍຖ້າກ່ອນເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ ທີ່ສະແດງເຈດຈຳນົງໂດຍກົງຕໍ່ການຕັດສິນເພື່ອມອບສັນຍາ.

B. ການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ

3.8 ຄຳຮ້ອງທຸກ ຕ້ອງຍື່ນຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນ ດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- (i) ໂດຍທາງໄປສະນີ (ການສົ່ງທາງພັດສະດຸ ຫຼື ສົ່ງດ້ວຍຕົນເອງ), ອີເມວ ຫຼື ໂທລະສານ ຫາທີ່ຢູ່ ຫຼື ເລກໂທລະສານ ທີ່ລະບຸໄວ້ໃນເອກະສານປະມຸນ;
- (ii) ໂດຍຜ່ານລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແບບອີເລັກໂຕຣນິກ ຫາກໄດ້ນຳໃຊ້; ແລະ/ຫຼື
- (iii) ຕາມ ເວັບໄຊ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ໄດ້ກຳນົດການເຊື່ອມໂຍງ ສຳລັບຈຸດປະສົງດັ່ງກ່າວ.

3.9 ຄຳຮ້ອງທຸກ ແມ່ນຢາກສະເໜີແນະໃຫ້ນຳສົ່ງ ຜ່ານທາງອີເລັກໂຕຣນິກ ຫາທີ່ຢູ່ ອີເມວ ຫຼື ຜ່ານຊ່ອງທາງສະເພາະ (Portal) ຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ລະບຸໄວ້ໃນເອກະສານປະມຸນ ແລະ/ຫຼື ຜ່ານເວັບໄຊ ທີ່ເຊື່ອມໂຍງ ຜູ້ກູ້ຢືມທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອດຳເນີນການໃຫ້ວ່ອງໄວຂຶ້ນ.

3.10 ການສື່ສານ ໃນການຮ້ອງທຸກໂດຍບົກກະຕິ ປະກອບມີດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- (i) ຕັ້ງສະຖານະພາບຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກເປັນ “ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ” (ຕົວຢ່າງ: ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນຕົວຈິງ ຫຼື ບົມຊ້ອນ) ແລະ ກຳນົດ ໄລຍະທີ່ແນ່ນອນ ຂອງຂັ້ນຕອນການປະມູນ ທີ່ກ່າວຫາວ່າ ມີການລະເມີດເກີດຂຶ້ນ;
- (ii) ການກຳນົດ ແລະ ສັງລວມເນື້ອໃນຂອງການຮ້ອງທຸກ (ຕົວຢ່າງ: ມາດຕະຖານເຕັກນິກແມ່ນມີ ຂໍ້ຈຳກັດຫລາຍເກີນໄປ) ເນື້ອອ້າງອີງເຖິງຂໍ້ກຳນົດລະອຽດ ຂອງນະໂຍບາຍການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຫຼື ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB ປີ 2017 ທີ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ພິຈາລະນາໄດ້ວ່າ ຜູ້ກູ້ຢືມ ໄດ້ລະເມີດ ຫຼື ຜ່ອນຜັນ;
- (iii) ການກຳນົດພື້ນຖານເອກະສານສຳລັບຜູ້ຮ້ອງທຸກ (ຕົວຢ່າງ: ຂໍ້ກ່າວຫາທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບ ແຜນຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ, ການຄັດເລືອກຄຸນວຸດທິກ່ອນການປະມູນ, ບົດກຳນົດລາຍການໜ້າວຽກ ຫຼື ມາດຕະຖານເຕັກນິກ, ຫນັງສືແຈ້ງເຊີນປະມູນ, ເອກະສານສະເໜີ ໂຄງການ, ເອກະສານດັດແກ້ເອກະສານປະມູນ, ແລະ ອື່ນໆ); ແລະ
- (iv) ການກຳນົດ ການສື່ສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຜູ້ກູ້ຢືມ (ຫຼື ພາກສ່ວນທີສາມ) ນອນໃນ ຂັ້ນຕອນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ (ຕົວຢ່າງ: ການຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ) ທີ່ຕິດພັນກັບ ການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ.

3.11 ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1 ໄດ້ແນະນຳ ແບບຮ່າງການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ. ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ອາດສົ່ງ ສຳເນົາຂອງການສື່ສານກັບຜູ້ກູ້ຢືມໃຫ້ ADB.

3.12 ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການມອບສັນຍາ (ຫຼື ຫຼັກສູດ ITA) ຫຼື ການຕັດສິນທີ່ໄດ້ມີ ການສະເໜີເພື່ອຄັດຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນໃດໜຶ່ງອອກຈາກຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ມັນມີ ຄວາມເໝາະສົມກວ່າ ທີ່ຈະຍື່ນພາຍຫລັງເວລາທີ່ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ໄດ້ຮັບຄຳຕອບຂໍ້ຊັກຖາມຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ. ຖ້າບໍ່ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ຄວນລະບຸວ່າເປັນຫຍັງຄຳຕອບຂໍ້ຊັກຖາມທີ່ໄດ້ຮັບ ບໍ່ມີຄວາມເປັນໄປໄດ້.

3.13 ໃນສະຖານະການຕ່າງໆທີ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈກັບເຫດຜົນທີ່ໄດ້ຮັບຈາກຜູ້ກູ້ຢືມໃນໄລຍະ ການຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ ຫຼື ໃຫ້ຄຳຕອບຕໍ່ຄຳຮ້ອງທຸກ, ຫຼື ໃນສະຖານະການທີ່ຜູ້ຮ້ອງທຸກກ່າວຫາ ເນື່ອງຈາກພາກສ່ວນຂອງຜູ້ກູ້ຢືມໃຫ້ຄຳອະທິບາຍບໍ່ພຽງພໍ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກສາມາດຍື່ນຫາ ADB ໂດຍກົງ. ໃນກໍລະນີນີ້, ADB ຈະທຳການກວດສອບດ້ວຍຕົນເອງເພື່ອຫາຄວາມຈິງ ແລະ ຄວາມເປັນໄປເປັນມາ ຂອງເຫດການ ແລະ ມີການສື່ສານກັບຜູ້ກູ້ຢືມ ຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

3.14 ສຳລັບການຍື່ນການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ ຫຼື ບັນດາສຳເນົາຂອງຄຳຮ້ອງທຸກເຖິງ ADB ໂດຍກົງ, ຜູ້ຮ້ອງທຸກອາດເຂົ້າເວັບໄຊຂອງ ADB ທີ່ມີຄຳສັບ “Complaints”.⁵

⁵ <https://www.adb.org/forms/complaints>.

3.15 ການສືບຕໍ່ດໍາເນີນ ເພື່ອຍື່ນການຮ້ອງທຸກ, ຜູ້ກູ້ຢືມ (ຫຼື ADB) ອາດຂໍໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຕອບສະຫນອງຂໍ້ມູນສະເພາະອັນອື່ນໆ. ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຕ້ອງໜອງຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ ພາຍໃນສາມມື້ລັດຖະການ ຫລັງໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງຂໍ. ຕາຕະລາງ 2 ສັງລວມ ກຳນົດເວລາ ເພື່ອຍື່ນຄໍາຮ້ອງ.

ຕາຕະລາງ 2: ກຳນົດເວລາເພື່ອຍື່ນຄໍາຮ້ອງ

ໄລຍະການປະມູນ	ກຳນົດເວລາເພື່ອຍື່ນເອກະສານ
ການຍື່ນ ກ່ອນການປະມູນ	ການຍື່ນການຮ້ອງທຸກແມ່ນພາຍໃນເວລາທີ່ກຳນົດໃນເອກະສານປະມູນ ຫຼື ການຄັດເລືອກຄຸນວຸດທີ່ກ່ອນການປະມູນ; ຫຼື ບໍ່ກາຍ 07 ວັນລັດຖະການ ກ່ອນກຳນົດວັນປິດຮັບການຍື່ນເອກະສານປະມູນ ຫຼື ການຄັດເລືອກ ຄຸນວຸດທີ່ກ່ອນການປະມູນ, ຖ້າເອກະສານການປະມູນ ຫຼື ການຄັດເລືອກ ຄຸນວຸດທີ່ກ່ອນການປະມູນບໍ່ໄດ້ກຳນົດເວລາໄວ້.
ການຍື່ນ ຫລັງການປະມູນ (ໂດຍໄດ້ນຳໃຊ້ໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ)	ຖ້າຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ມີຄວາມຕ້ອງການຮັບຄຳຕອບຂໍຊັກຖາມ, ຄວນມີການຍື່ນຢ່າງເປັນລາຍລັກ ອັກສອນພາຍໃນ 3 ວັນລັດຖະການ ນັບຈາກມື້ທີ່ການສະແດງເຈດຈຳນົງຕໍ່ການຮ້ອງທຸກດັ່ງກ່າວ. ການຮ້ອງທຸກຕ້ອງໄດ້ ຍື່ນພາຍໃນຊ່ວງໄລຍະເວລາລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ ທີ່ໄດ້ກຳນົດໃນເອກະສານປະມູນ (ຫຼື ພາຍໃນ ເວລາທີ່ຂະຫຍາຍອອກ ທີ່ກຳນົດໄວ້). ລາຍລະອຽດເພີ່ມຕື່ມ ເບິ່ງ ຄູ່ມືແນະນຳ ໄລຍະລໍຖ້າ ການເຊັນສັນຍາ.
ຫຼັງມອບສັນຍາ (ໂດຍບໍ່ມີໄລຍະລໍຖ້າ ການເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີ)	ການຮ້ອງທຸກຕ້ອງໄດ້ຍື່ນໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້ ພາຍຫລັງ ອອກແຈ້ງການ ມອບສັນຍາ.

ແຫລ່ງຂ່າວ: ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ.

C. ການທົບທວນຄຳນຳຮ້ອງທຸກໂດຍຜູ້ກູ້ຢືມ

3.16 ສຳລັບຄໍາຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ດໍາເນີນ ແລະ ຍື່ນຫາຜູ້ກູ້ຢືມໂດຍກົງ, ຜູ້ກູ້ຢືມຕ້ອງເຮັດຫນັງສືແຈ້ງກັບ (ລວມທັງຫນັງສືແຈ້ງປະຕິເສດ, ຖ້າຜູ້ຮ້ອງທຸກບໍ່ໃຫ້ລາຍລະອຽດທີ່ພຽງພໍ ແລະ ສະແດງຈຸດມຸ້ງຫມາຍ ໃນການຍື່ນຂອງພວກເຂົາ ເພື່ອປະກອບຄໍາຮ້ອງທຸກ) ພາຍໃນ 3 ວັນລັດຖະການຫລັງການໄດ້ຮັບເອກະສານ. ຜູ້ກູ້ຢືມແມ່ນໃນທັນໃດຕອບສະຫນອງສຳເນົາເອກະສານຮ້ອງທຸກເຖິງ ADB ພາຍໃນ 1 ວັນລັດຖະການຫລັງການຮັບເອກະສານຮ້ອງທຸກດັ່ງກ່າວ. ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2 ແມ່ນແບບຮ່າງຂອງຄຳແນະນຳສຳລັບຜູ້ກູ້ຢືມເພື່ອຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກ. ທີ່ລະບຸຢູ່ໃນວັກທີ 3.15 ຂອງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ສະບັບນີ້, ຜູ້ກູ້ຢືມ ອາດຮ້ອງຂໍຂໍ້ມູນສະເພາະອື່ນໆ ຈາກຜູ້ຮ້ອງທຸກ, ຖ້າມີຄວາມຈຳເປັນ, ແລະ ຄວນເຮັດສຳເນົາເຖິງ ADB ກ່ຽວກັບເອກະສານ ສະຫນັບສະຫນູນອື່ນໆພາຍໃນ 1 ວັນລັດຖະການຫລັງການໄດ້ຮັບເອກະສານດັ່ງກ່າວ.⁶

3.17 ທຸກໆການຮ້ອງທີ່ກ່ຽວກັບການມອບສັນຍາ. ກ່ອນການມອບສັນຍາ, ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ ແມ່ນສາມາດຍື່ນໄດ້ບໍ່ວ່າໃນໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໃນໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດຮັບຂໍສະເໜີເທົ່ານັ້ນ. ໃນກໍລະນີທີ່ເອກະສານປະມູນບໍ່ລະບຸ ລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໃນໄລຍະລໍຖ້າ ເພື່ອເປີດ ຮັບຂໍສະເໜີ, ການຮ້ອງທຸກສາມາດຍື່ນໄດ້ພຽງແຕ່ພາຍຫລັງມີການອອກຫນັງສືແຈ້ງການຂອງການມອບສັນຍາ.

⁶ ພາຍໃຕ້ວິທີການນີ້, ADB ບໍ່ໄດ້ຮັບສຳເນົາຮ້ອງຂໍຂອງຜູ້ກູ້ຢືມໃດໆຈົນກວ່າຜູ້ຮ້ອງທຸກໄດ້ຕອບຮັບ ແລະ ມອບເອກະສານຕ່າງໆ.

3.18 ຜູ້ກູ້ຢືມ ດຳເນີນການທົບທວນທຸກໆການຮ້ອງທຸກຢ່າງລະມັດລະວັງ ແລະ ຕາມກຳນົດເວລາດ້ວຍຄວາມຍຸດຕິທຳ ແລະ ທ່ຽງທຳ, ທຳການພິຈາລະນາທຸກໆຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ສະຖານະການ ບ່ອນໃດທີ່ບໍ່ມີຄວາມຕ້ອງການຂອງການຕອບຂໍຊັກຖາມ, ຜູ້ກູ້ຢືມ ທຳການ ຮ່າງຄຳຕອບເລື່ອງການຮ້ອງທຸກທາ ADB ພາຍໃນ 5 ວັນ ລັດຖະການພາຍຫລັງໄດ້ຮັບການຮ້ອງທຸກ ບໍ່ວ່າຈະແມ່ນການຕອບການຮ້ອງທຸກ ຫຼື ການຂໍຂໍ້ມູນຂ່າວສານເພີ່ມເຕີມຕາມທີ່ລະບຸໄວ້ໃນວັກທີ 3.15 ຂອງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້. ບ່ອນໃດທີ່ມີການຕອບຂໍຊັກຖາມ, ຜູ້ກູ້ຢືມຈະສົ່ງຮ່າງຄຳຕອບພາຍໃນ 3 ວັນລັດຖະການຂອງການຕອບຂໍຊັກຖາມ. ຜູ້ກູ້ຢືມຈະເລັ່ງສົ່ງໜັງສືກ່ຽວກັບຄຳຕອບສຸດທ້າຍເຖິງ ຜູ້ຮ້ອງທຸກໃຫ້ໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້.

3.19 **ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ ຫຼັງການມອບສັນຍາ.** ຖ້າການຮ້ອງທຸກໄດ້ຍື່ນຫລັງການມອບສັນຍາ (ບໍ່ແມ່ນໄລຍະລໍຖ້າກ່ອນເຊັນສັນຍາ ຫຼື ໄລຍະລໍຖ້າເພື່ອຮັບຂໍ້ສະເໜີ), ຜູ້ກູ້ຢືມຮ່າງຄຳຕອບ ແລະ ສົ່ງທາ ADB ເພື່ອທົບທວນພາຍໃນ 7 ວັນລັດຖະການຫລັງໄດ້ຮັບການຮ້ອງທຸກ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ຖ້າການຮ້ອງທຸກຖືກດຳເນີນເລື່ອງ, ການແກ້ໄຂບັນຫາແມ່ນຢູ່ພາຍໃຕ້ບັນດາລະບຽບທານ ແລະ/ຫຼື ກົດໝາຍແຫ່ງຊາດ.

3.20 **ການຮັກສາເປັນຄວາມລັບ.** ໃນການຕອບກັບຕໍ່ການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບການປະມຸນ, ຜູ້ກູ້ຢືມ ແມ່ນມີຂໍ້ບັງຄັບໃນການຮັກສາຄວາມລັບຂອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານທາງການເງິນ ຫຼື ສິດທິ ທາງການຄ້າລວມທັງຄວາມລັບທາງການຄ້າທີ່ໄດ້ມີການຕອບສະຫນອງໃຫ້ໂດຍຜູ້ຮ້ອງທຸກ ເຊິ່ງແມ່ນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການປະມຸນຂອງເຂົາເຈົ້າ.

D. ການທົບທວນການຮ້ອງທຸກຂອງ ADB

3.21 ໃນພາກຍ່ອຍນີ້ແມ່ນເວົ້າເຖິງການດຳເນີນການຂອງການຮ້ອງທຸກທີ່ກ່ຽວກັບການເຮັດທຸລະກຳຕ່າງໆພາຍໃຕ້ການທົບທວນກ່ອນຂອງ ADB. ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3 ອະທິບາຍການປະຕິບັດ ການແນະນຳສຳລັບການທົບທວນຕາມຫລັງ (ການເກັບຕົວຢ່າງ).

3.22 ADB ໃນທັນໃດທຳການສົ່ງຕໍ່ຄຳຮ້ອງທຸກ ຫາ ຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ເຂົາໄດ້ຮັບເພື່ອໃຫ້ ຜູ້ກູ້ຢືມໄດ້ມີ ການທົບທວນ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາໂດຍມີການປຶກສາຫາລື ກັບ ADB (ໃນຂະນະດຽວກັນແມ່ນຮັກສາ ຄວາມລັບຂອງຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຖ້າມີການສະແດງການຮຽກຮ້ອງຢືນທາ ADB ໂດຍກົງ). ຜູ້ຮ້ອງທຸກ ຈະໄດ້ມີການແຈ້ງບອກ.

3.23 ໂດຍທົ່ວໄປ, ຍົກເວັ້ນສຳລັບໜັງສືແຈ້ງຮັບຮູ້, ADB ຈະບໍ່ເຂົ້າຮ່ວມເພື່ອປຶກສາຫາລື ຫຼື ຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆ ຈົນວ່າພາຍຫລັງຜູ້ກູ້ຢືມ ໄດ້ມອບສັນຍາໄດ້ຕອບກັບ ຫຼື ໄດ້ຕອບຂໍຊັກຖາມ ໃຫ້ຜູ້ຮ້ອງທຸກແລ້ວ -ເວັ້ນເສຍແຕ່ວ່າ ADB ກຳນົດການສື່ສານຕ່າງໆຕື່ມອີກທີ່ຕ້ອງການ ເພື່ອເຊື່ອມໂຍງກັບທຸກໆການກວດສອບ, ການກວດກາ, ການປະເມີນຜົນ ຫຼື ການປະເມີນອື່ນໆຂອງ ການສະແດງເຈດຈຳນົງໃນຂະບວນການປະມຸນ. (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 9, ວັກທີ 22–23 ຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ)

3.24 ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆທີ່ມີກ່າວຫາກ່ຽວກັບການລະເມີດຄວາມຊື່ສັດແມ່ນຕ້ອງສົ່ງທາ ADB, ຫ້ອງການ OAI ໂດຍກົງ.

IV. ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບ

A. ພາກສ່ວນ ທີ່ສົນໃຈ (ຜູ້ຮ້ອງທຸກ)

4.1 ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈແມ່ນມີດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- (i) ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈຕ້ອງໄດ້ໝັ້ນໃຈວ່າການຮ້ອງທຸກທີ່ໄດ້ຍື່ນ ແມ່ນມີຄວາມ ຈະແຈ້ງພຽງພໍ, ເຈາະຈົງ ແລະ ມີຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃນການສະໜອງໃຫ້
 - (a) ຂໍ້ມູນຂ່າວສານພື້ນຖານ;
 - (b) ການກຳນົດ ໄລຍະຂອງຂັ້ນຕອນການປະມູນ; ແລະ
 - (c) ການປະຕິເສດຂອງການລະເມີດ ຫຼື ຄວາມບໍ່ລົງໂຕກັນທີ່ຖືກກ່າວຫາລວມທັງການແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ຖືກຮ້ອງຂໍ.
- (ii) ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຄວນຮຽກຮ້ອງຕາມກຳນົດເວລາ (ແລະ ພາຍໃນໄລຍະເວລາ ທີ່ລະບຸໄວ້, ຖ້າມີການນຳໃຊ້ໄລຍະລໍຖ້າ ກ່ອນເຊັນສັນຍາ) ເພື່ອຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ ໂດຍຜູ້ກູ້ຢືມ.
- (iii) ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຕ້ອງໄດ້ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກພາຍໃນໄລຍະເວລາທີ່ສາມາດເຮັດໄດ້, ແລະ ປະກອບມີເອກະສານການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທັງໝົດ.⁷

B. ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ

4.2 ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງອົງກອນຄຸ້ມຄອງໂຄງການປະກອບດ້ວຍ:

- (i) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງເຮັດໜັງສືແຈ້ງຮັບຮູ້ ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ທັນທີ.
- (ii) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງສະໜອງຕອບຂໍ້ຊັກຖາມທີ່ມີຄວາມໝາຍ⁸ ຫລັງອອກແຈ້ງການ ITA ຫຼື ການມອບສັນຍາຕາມທີ່ມີການຮຽກຮ້ອງຂອງທຸກໆພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຂອງຜູ້ທີ່ໄດ້ ຍື່ນປະມູນ, ໃນຂະນະດຽວກັນຕ້ອງຮັກສາເປັນຄວາມລັບຂອງການຍື່ນປະມູນ ຂອງ ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈອື່ນໆ.
- (iii) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງດຳເນີນການທົບທວນທັນຕາມກຳນົດເວລາ, ຮັບພິຈາລະນາ, ຄວາມຍຸຕິທຳ ແລະ ທຸງໂທ ຕໍ່ການຮ້ອງທຸກ, ໂດຍນຳມາພິຈາລະນາຕາມຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ສະຖານະການທັງໝົດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

⁷ ເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ລວມມີເອກະສານຕົວແບບມາດຕະຖານການປະມູນ, ຫຼື ເອກະສານທີ່ກຳນົດຂຶ້ນເອງ, ຖ້າຫາກຖືກອະນຸມັດຈາກ ADB, ທີ່ໄດ້ມີການກະກຽມສຳລັບການເຮັດທຸລະກຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ.

⁸ ການສະໜອງຂໍ້ມູນ ຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ໃນໄລຍະຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ ຕ້ອງມີລາຍລະອຽດພຽງພໍ ເພື່ອໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈຍື່ນປະມູນໃດໜຶ່ງ ສາມາດເຮັດຕາມແບບຟອມ ທີ່ກຳນົດໄວ້ ໃນກໍລະນີຖ້າຫາກວ່າມີ ມູນຄວາມຈິງເພື່ອພິຈາລະນາການຍື່ນການຮ້ອງທຸກ ທີ່ເປັນໜ້າເຊື່ອຖື ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຂະບວນການປະມູນທີ່ນີ້ຢູ່. ໃນສະຖານະການພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກບໍ່ພໍໃຈຕໍ່ການຊີ້ແຈງຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ, ຝ່າຍດັ່ງກ່າວ ອາດຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນ ເພື່ອຈັດເວລາປະຊຸມກັບ ADB. (ເບິ່ງເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3, ມາດຕາທີ 99 ຂອງລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.)

- (iv) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງປະຕິບັດຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຕາມກຳນົດເວລາ ທຳການປຶກສາກັບ ADB ຕະຫຼອດໆພົດຂັ້ນຕອນການທົບທວນຄຳຮ້ອງທຸກ ແລະ ການແກ້ໄຂການຮ້ອງທຸກ. ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຮັບຜົນ, ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງສົ່ງ ຮ່າງຄຳຕອບຕໍ່ການຮ້ອງທຸກໃຫ້ ADB ພາຍໃນໄລຍະເວລາທີ່ກຳນົດທີ່ລະບຸໄວ້ຢູ່ຂ້າງເທິງ, ແລະ ດຳເນີນການສົ່ງເອກະສານ ທີ່ເປັນຄຳຕອບສຸດທ້າຍທາງພາກສ່ວນສົນໃຈ ໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້, ແຕ່ບໍ່ໃຫ້ກາຍກຳນົດເວລາຂອງ ໄລຍະລໍຖ້າການເຊັນສັນຍາ ທີ່ກຳນົດໄວ້, ຖ້າຫາກໄດ້ນຳໃຊ້.
- (v) ຄຳຕອບສຸດທ້າຍ ໂດຍອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການສົ່ງເຖິງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຄວນປະກອບ ມີຂໍ້ມູນທີ່ພຽງພໍກ່ຽວກັບຄວາມຈິງ ແລະ ສະຖານະການໃນການຮ້ອງທຸກ, ມີຂອບເຂດ ຮັດກຸມ ແລະ ຈະແຈ້ງໃນຂໍ້ກ່າວຫາເພື່ອການທົບທວນ, ການວິເຄາະ ພື້ນຖານທີ່ມີເຫດ ມີຜົນ ແລະ ໄດ້ຄວາມໝາຍ ເພື່ອຕັດສິນໃຈ ວ່າຈະດຳເນີນ ຫຼື ປະຕິເສດການ ຮ້ອງທຸກ ແລະ ມີການຊີ້ແຈ້ງຢ່າງຈະແຈ້ງໃນຄຳຕັດສິນສຸດທ້າຍ. ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 4 ແມ່ນບັນດາຕົວຢ່າງຂອງການດຳເນີນຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ທີ່ອາດຈະປະຕິບັດ ໃນແຕ່ລະໄລຍະເວລາທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ໃນກໍລະນີທີ່ ອົງກອນຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ດຳເນີນການກ່ຽວກັບການຮ້ອງທຸກ.
- (vi) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງຮັກສາບົດບັນທຶກຢ່າງຄົບຖ້ວນ ແລະ ທັນກັບສະພາບການ ຂອງການປະຕິເສດ ແລະ ກຳນົດເວລາຂອງການກວດສອບ ແລະ ການຮ້ອງທຸກທັງໝົດ, ລວມທັງລາຍລະອຽດການຍື່ນ, ການທົບທວນ ແລະ ການແກ້ໄຂ ຕໍ່ຄຳຮ້ອງທຸກແຕ່ລະອັນ ແລະ ຖ້າຫາກວ່າການຮ້ອງທຸກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໄດ້ມີການຍົກຂຶ້ນໃນຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ທີ່ນຳໃຊ້ທຶນທັງໝົດ ຫຼື ສ່ວນໃດໜຶ່ງຂອງ ADB ຫຼື ກອງທຶນ ທີ່ ADB ຄຸ້ມຄອງ, ແມ່ນອີງຕາມການທົບທວນກ່ອນ ຫຼື ຕາມຫລັງ (ການເກັບຕົວຢ່າງ).

C. ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ

4.3 ພາລະບົດບາດ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງ ADB ມີດັ່ງນີ້:

- (i) ADB ຕ້ອງສົ່ງຕໍ່ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆທີ່ໄດ້ສົ່ງຫາ ADB ເຖິງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ເພື່ອທຳການທົບທວນ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາ, ໂດຍການປຶກສາຫາລືກັບ ADB (ໃນຂະນະດຽວກັນຕ້ອງຮັກສາເປັນຄວາມລັບຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈໃນ ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ, ຕາມຈຸດທີ່ມີການສະແດງຄວາມສົນໃຈ).
- (ii) ADB ຕ້ອງດຳເນີນການທົບທວນພາຍໃນກຳນົດເວລາຕາມການສະເໜີຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການກ່ຽວກັບການຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ, ການປະຕິເສດຄຳຮ້ອງທຸກ, ຫຼື ການກວດແກ້ຄວາມບໍ່ສອດຄ່ອງກັນ ຫຼື ການລະເມີດທີ່ລະບຸໄວ້ໃນຄຳຮ້ອງທຸກ
- (iii) ໂດຍທົ່ວໄປ, ADB ຈະບໍ່ເຂົ້າຮ່ວມໃນການປຶກສາຫາລື ຫຼື ກ່ຽວຂ້ອງກັບພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ທີ່ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໃດໜຶ່ງ ຈົນກວ່າພາຍຫລັງການປະກາດແຈ້ງການມອບສັນຍາ (ວັກ 3.23 ຂອງຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້). ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມ, ADB ອາດເລີ່ມດຳເນີນການສື່ສານ ໂດຍກົງ ກັບພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈຖ້າຕ້ອງການ ແຕ່ຂຶ້ນຢູ່ກັບສະຖານະການ ແລະ ລັກສະນະຂອງການຮ້ອງທຸກ.
- (iv) ພາຍຫລັງການມອບສັນຍາ, ຖ້າຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນໃດໜຶ່ງ ຫາກບໍ່ພໍໃຈກັບການອະທິບາຍ ຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການໃນໄລຍະຕອບຂໍ້ຊັກຖາມແລ້ວ, ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ແມ່ນອາດ ຂຽນຫາ ADB ໂດຍກົງໄດ້.

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1 : ແບບຮ່າງການຮ້ອງທຸກ

A1.1 ນີ້ແມ່ນຕົວຢ່າງການຍື່ນຄໍາຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕ້ອງໄດ້ມີການແກ້ໄຂເພື່ອໃຫ້ໄດ້ ລາຍລະອຽດ ສະເພາະເຈາະຈົງ ແລະ ຄວາມເປັນໄປເປັນມາຕ່າງໆຂອງເຫດການຮ້ອງທຸກຕົວຈິງຂອງແຕ່ລະອັນ. ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ອາດຍື່ນການຮ້ອງທຸກຜ່ານທາງອີເມວ (ພ້ອມຄັດຕິດເອກະສານໃນຮູບແບບສໍາເນົາ ທີ່ເປັນ PDF ຫຼື ຄຳນຳຄືກັນ), ຫຼື ສົ່ງໂທລະສານຕາມທີ່ຢູ່ ຫຼື ຫມາຍເລກທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນ ເອກະສານປະມູນ; ໂດຍຜ່ານລະບົບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແບບອີເລັກໂຕຣນິກ, ຖ້າເປັນໄປໄດ້; ຫຼື ຕາມ ເວັບໄຊ ຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ເຊື່ອມຕໍ່ຕາມທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້ສໍາລັບຈຸດປະສົງດັ່ງກ່າວ. ຫົວຂໍ້ໃນ ການສື່ສານແມ່ນຄວນລະບຸວ່າ“ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ”ແລະ ລະບຸ ປະເພດການຮ້ອງທຸກ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເຊັ່ນ “ກ່ອນການປະມູນ”, “ຫຼັງການປະມູນ” ຫຼື “ການມອບສັນຍາ”.

ແບບຮ່າງການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ

[ຈະຖືກຍື່ນໂດຍພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ: ໃຊ້ຫົວຈິດຫມາຍຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈລວມທັງຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່, ຕົວຢ່າງ: ທີ່ຢູ່ ຊື່ຖະໜົນ, ຫມາຍເລກໂທລະສານ, ອີເມວ, ຫມາຍເລກໂທລະສັບ]

ອີງຕາມເລກທີ:[ຕາມຄວາມເໝາະສົມ]

ວັນທີ:

[ລາຍລະອຽດ ທີ່ຢູ່ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ, ໂຄງການ ຫຼື ບຸກຄົນພົວພັນກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ]

ຮຽນ _____ [ບຸກຄົນພົວພັນຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ]:

ອີງຕາມ: _____ [ຊື່ໂຄງການສະເພາະ ແລະ ຫມາຍເລກອ້າງອີງ, ພູດຂອງການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ຫມາຍເລກການເຮັດເຫຼລະກຳ, ຊື່ຂອງປະເທດ]—ການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບການປະມູນ

1. ພວກເຮົາແມ່ນພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈໃນຂະບວນການປະມູນທີ່ກ່າວມາຂ້າງເທິງດ້ວຍເຫດຜົນ:[ຕົວຢ່າງ: ເອກະສານປະມູນຕ່າງໆທີ່ໄດ້ຊື້, ຍື່ນໜັງສືສະເໜີເຈດຈຳນົງ, ຍື່ນສະໝັກສໍາລັບ ການຄັດເລືອກຄຸນວຸດທິກ່ອນການປະມູນ, ໄດ້ຍື່ນປະມູນ ຫຼື ບົດສະເໜີໂຄງການ, ອື່ນໆ.]

2. ຂະບວນການປະມູນປະຈຸບັນແມ່ນຢູ່ໃນໄລຍະເວລາ:[ແຜນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ] [ການໂຄສະນາ] [ຄຸນວຸດທິກ່ອນການປະມູນ] [ການອອກເອກະສານປະມູນ] [ການຍື່ນປະມູນ] [ການປະເມີນຜົນການປະມູນ ດ້ານເຕັກນິກ ຫຼື ພາກການເງິນ, [ການແຈ້ງການມອບສັນຍາ][ບົດວາມຕ້ອງການເພື່ອຈະມອບສັນຍາ] [ການຂະຫຍາຍ (ຖ້າມີ)

_____]

3. ອະທິບາຍຫຍໍ້, ຄວາມຈິງໃນການຍົກປະເດັນເພື່ອການຮ້ອງທຸກຂອງພວກເຮົາ ແມ່ນຄືດັ່ງລຸ່ມນີ້: _____
 _____ [ອະທິບາຍເຫດການຕ່າງໆກ່ຽວກັບຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ລຳດັບຄວາມເປັນໄປເປັນມາ, ຕົວຢ່າງ: ມາດ
 ຖານເຕັກນິກ ຫຼື ເງື່ອນໄຂຂອງການອ້າງອີງ, ຫຼື (ກ່ອນ-) ຂໍ້ກຳນົດຄຸນວຸດທິມີຄວາມຮູ້ສຶກວ່າມີຂໍ້ຈຳກັດ, ການປະມູນດ້ານ
 ເຕັກນິກທີ່ໄດ້ຈັດບໍ່ມີຄວາມສອດຄ່ອງ, ການປະເມີນແຈ້ງການໃຫ້ຄະແນນບໍ່ຖືກຕ້ອງໃນການປະເມີນຜົນຄັ້ງສຸດທ້າຍ,
 ອື່ນໆ]
4. ພວກເຮົາເຂົ້າໃຈວ່າ, ຄວາມຈິງເຫລົ່ານີ້ແມ່ນໄດ້ຊີ້ແຈງໃນການດຳເນີນທີ່ບໍ່ຖືກຕ້ອງດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ ແລະ/ຫຼື ລະ
 ເມີດ [ຫຼື ລະເລີຍຕໍ່ການກະທຳ] ຂອງທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ (ADB) ກ່ຽວກັບ ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງຂອງ ADB:
 ສຳລັບການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການທີ່ ປົກສາ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນທີ່ປຶກສາ (ປີ
 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງ ໃນແຕ່ລະໄລຍະ).
5. [ໃຫ້ຂໍ້ມູນສະເພາະກັບການກ່າວຫາທີ່ຜິດປົກກະຕິ;ນະໂຍບາຍການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງແລະ/ຫຼືລະບຽບການຈັດຊື້-
 ຈັດຈ້າງ ຢູ່ໃນຂໍ້ກຳນົດໃດທີ່ເທົ່າໃດທີ່ເຮັດຜິດລະບຽບ, ຖືກລະເມີດ, ແລະ/ຫຼື ບໍ່ໄດ້ຖືກປະຕິບັດ; ລາຍລະອຽດຕ່າງໆ
 ວ່າໄດ້ເກີດຂຶ້ນແບບໃດພາຍໃຕ້ເຫດການ ແລະ ຄວາມເປັນຈິງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆ; ແລະ ເປັນຜົນກະທົບທາງລົບກ່ຽວກັບຕຳ
 ແໜ່ງຂອງ ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ໃນການພົວພັນ ກັບຂະບວນການປະມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງດັ່ງຜົນທີ່ໄດ້ຮັບ.]
6. ສະນັ້ນ, ພວກເຮົາຍື່ນສະເໜີເພື່ອໃຫ້ມີການດຳເນີນການແກ້ໄຂດັ່ງລຸ່ມນີ້: [ອະທິບາຍລາຍລະອຽດຂອງການ
 ດຳເນີນການແກ້ໄຂ ຫຼື ດັດແປງທີ່ຮ້ອງຂໍ].
7. ໃນການພິຈາລະນາການຮ້ອງທຸກຂອງພວກເຮົາ, ພວກເຮົາຄັດຕິດເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ເອກະ
 ສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຕ່າງໆທີ່ອ້າງອີງຕາມເອກະສານ ແລະ/ຫຼື ຂໍ້ກຳນົດທີ່ກ່ຽວຂ້ອງທີ່ໄດ້ ໝາຍບອກເພື່ອຢ່າງຍ່ອຍຕໍ່ການ
 ອ້າງອີງ: [ຕອບສະໜອງສຳເນົາອ້າງອີງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ແຈ້ງການ, ເອກະສານປະມູນ ແລະ/ຫຼື ເອກະສານອື່ນໆທີ່
 ເໝາະສົມ.]

ເລກທີອ້າງອີງ	ປະເພດຂອງເອກະສານ	ພາກທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ
[ຕົວຢ່າງ: 2005–2018]	[ຕົວຢ່າງ: ບົດສະເໜີໂຄງການ]	[ຕົວຢ່າງ: ພາກທີ 5: ເງື່ອນໄຂການອ້າງອີງ]
[ຕົວຢ່າງ: ເອກະສານປະມູນ]	[ຕົວຢ່າງ: ເອກະສານປະມູນ]	[ຕົວຢ່າງ: ພາກທີ 3: ຂໍ້ກຳນົດຄຸນວຸດທິ ແລະ ການປະເມີນ: ການ: ການນຳໃຊ້ຈຸດດີ]
[ອື່ນໆ]		

8. ພວກເຮົາຮຽກຮ້ອງໃຫ້ມີການທົບທວນຄືນ ແລະ ຕອບກັບ ຢ່າງຮີບດ່ວນ; ກະລຸນາແຈ້ງກັບຖ້າໄດ້ຮັບແລ້ວ.

ຂໍຂອບໃຈຕໍ່ການພິຈາລະນາຂອງທ່ານ.

ດ້ວຍຄວາມນັບຖື,

[ຜູ້ຕ່າງໜ້າທີ່ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ]

[cc: ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ [ຕາມຄວາມຈຳເປັນ]]

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 2: ແບບຮ່າງການຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກ

ແບບຮ່າງການຮັບຮູ້ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມຸນ

[ຈະຖືກສົ່ງໂດຍອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ: ໃຊ້ຫົວຈົດໝາຍຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈລວມທັງຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່, ຕົວຢ່າງ: ທີ່ຢູ່
ຊື່ຖະໜົນ, ໝາຍເລກໂທລະສານ, ອີເມວ, ໝາຍເລກໂທລະສັບ]

ເລກທີອ້າງອີງ: [ຕາມຄວາມເໝາະສົມ]

ວັນທີ:

[ລາຍລະອຽດທີ່ຢູ່ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ, ໂຄງການ ຫຼື ບຸກຄົນພົວພັນກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ]

ຮຽນ _____ [ຜູ້ພົວພັນຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ]:

ອີງຕາມ: _____ [ຊື່ໂຄງການສະເພາະ, ເລກທີອ້າງອີງ, ຜູດການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ເລກລະຫັດເຮັດທຸລະກຳ,
ຊື່ຂອງປະເທດ]—ການຮັບຮູ້ຂອງການຮ້ອງທຸກກ່ຽວກັບການປະມຸນ

1. ພວກເຮົາຮັບຮູ້ການໄດ້ຮັບການສື່ສານຂອງພວກເຮົາ ວັນທີ [ວັນທີຂອງຈົດໝາຍຮ້ອງທຸກ], ລວມທັງເອກະ
ສານຄັດຕິດຕ່າງໆ.

2. [ທາງເລືອກ 1: “ການຍື່ນເອກະສານຂອງທ່ານບໍ່ສອດຄ່ອງກັບການຮ້ອງທຸກດ້ວຍເຫດຜົນຕໍ່ໄປນີ້:

[ຕົວຢ່າງ: ສະຖານະຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈບໍ່ໄດ້ກຳນົດຈະແຈ້ງ, ເຮັດບໍ່ຈະແຈ້ງ ແລະ ເປັນການກ່າວຫາ
ທົ່ວໄປ, ບໍ່ມີເອກະສານສະໜັບສະໜູນ, ອື່ນໆ.]

ກະລຸນາແກ້ໄຂບັນຫາເຫລົ່ານີ້ ແລະ ໃຫ້ພວກທ່ານຍື່ນເອກະສານຄືນໃໝ່ໃຫ້ພວກເຮົາເພື່ອພິຈາລະນາ
ການນຳສະເໜີຂອງທ່ານຕື່ມອີກ”]

3. [ທາງເລືອກ 2: “ພວກເຮົາກຳລັງພິຈາລະນາຄຳຮ້ອງທຸກຂອງທ່ານ ແລະ ຈະຕອບກັບທ່ານໄວເທົ່າທີ່
ຈະໄວໄດ້. ພວກເຮົາຈະຕິດຕໍ່ກັບຖ້າພວກເຮົາຕ້ອງການເອກະສານອື່ນໆ ຫຼື ຄຳອະທິບາຍກ່ຽວກັບທຸກໆ ບັນຫາສະເພາະ
ທີ່ທ່ານ ໄດ້ຍົກຂຶ້ນມາ.”]

ຂອບໃຈ.

ດ້ວຍຄວາມນັບຖື,

[ຜູ້ຕ່າງໜ້າຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການທີ່ໄດ້ຖືກມອບໝາຍ]

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 3: ສະພາບການ ການທົບທວນກ່ອນ (ເກັບຕົວຢ່າງ) - ການປະຕິບັດໃຫ້ການສະເໜີແນະ

A3.1 ການຮ້ອງທຸກ ຄວນເຮັດຂຶ້ນໂດຍມີຄວາມຈະແຈ້ງ ແລະ ສະເພາະເຈາະຈົງຢ່າງພຽງພໍ

- (i) ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈທຳການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກໃນຂະບວນການປະມູນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ;
- (ii) ໂຄງການທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ການເຮັດທຸລະກຳການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ແລະ ຫຼັກການ ແລະ ລະບຽບການທີ່ນຳໃຊ້;
- (iii) ໄລຍະຂະບວນການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທີ່ການຮ້ອງທຸກໄດ້ມີການກ່ຽວຂ້ອງ;
- (iv) ການປະຕິເສດການກ່າວຫາທີ່ຜິດປົກກະຕິ, ການດຳເນີນການທີ່ຜິດພາດ ຫຼື ການລະເມີດ ໃນການນຳໃຊ້ນະໂຍບາຍການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຂອງທະນາຄານ ພັດທະນາອາຊີ (ADB): ການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການ ທີ່ປົກກະຕິ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນປົກກະຕິ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງ ໃນແຕ່ລະໄລຍະ), ແລະ/ຫຼື ລະບຽບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງສຳລັບຜູ້ກຸຼ່ຍືມຂອງ ADB: ການສະໜອງສິນຄ້າ, ການກໍ່ສ້າງ/ສ້ອມແປງ, ການບໍລິການ ທີ່ປົກກະຕິ ແລະ ການບໍລິການທີ່ບໍ່ແມ່ນປົກກະຕິ (ປີ 2017, ແລະ ສະບັບປັບປຸງ,
- (v) ເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ແລະ ເອກະສານຍັງຍື່ນທີ່ອ້າງເຖິງການຮ້ອງທຸກ;
- (vi) ຜົນກະທົບຕົວຈິງ ຫຼື ທີ່ອາດຈະເປັນຜົນລົບ ໃຫ້ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ; ແລະ
- (vii) ການບັນເທົາ ຫຼື ແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ໄດ້ຮຽກຮ້ອງຈາກພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ.

A3.2 ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຄວນຍື່ນທຸກໆການຮ້ອງທຸກພາຍໃນກຳນົດເວລາ ແລະ ປະຕິບັດຕາມ ແບບຮ່າງແນະນຳໃນເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 1.

A3.3 ພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ຄວນຕອບສະໜອງເອກະສານທັງໝົດທີ່ກ່ຽວກັບ ການຮ້ອງທຸກ ໃຫ້ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການຕາມກົດເວລາ.

A3.4 ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຄວນທົບທວນ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາການຮ້ອງທຸກຢ່າງໂປ່ງໃສ ແລະ ຍຸຕິທຳໃຫ້ໄວເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້. ຂັ້ນກັບຄວາມຮ້າຍແຮງຂອງການຮ້ອງທຸກ ແລະ ຄວາມອາດເປັນໄປໄດ້ຂອງຜົນກະທົບບົ່ມຊ້ອນກ່ຽວກັບຂະບວນການປະມູນ, ອົງການຄຸ້ມຄອງ ໂຄງການ ຄວນຫລີກເວັ້ນການສືບຕໍ່ດຳເນີນຂະບວນການປະມູນຕ່າງໆຕໍ່ມີອີກຈົນກວ່າການທົບທວນ ແລະ ການແກ້ໄຂບັນຫາດັ່ງກ່າວໄດ້ເກີດຂຶ້ນແລ້ວ.

A3.5 ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຄວນຮັບປະກັນຮັກສາເປັນຄວາມລັບ ຂໍ້ມູນທາງການຄ້າ ທີ່ເປັນເຈົ້າຂອງທັງໝົດ ແລະ ຄວາມລັບທາງການຄ້າຂອງພາກສ່ວນທີ່ສົນໃຈ ທຸກໆພາກສ່ວນ ທີ່ທຳການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກ, ແລະ ທຸກໆຝ່າຍທີ່ມີການກ່ຽວຂ້ອງທັງໝົດໃນຂະບວນການປະມູນ.

A3.6 ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຕ້ອງເຮັດບັນທຶກຢ່າງລົມບູນ ແລະ ຫັນກັບສະພາບການ ຂອງຄວາມເປັນຈິງ ແລະ ກຳນົດເວລາຂອງຕອບຂໍ້ຊັກຖາມ ແລະ ການຮ້ອງທຸກທັງໝົດ ລວມທັງ ລາຍລະອຽດການຍື່ນ, ການທົບທວນ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຄຳຮ້ອງທຸກແຕ່ລະອັນ.

A3.7 ຖ້າ, ADB ໄດ້ຮັບ ຕ້ອງທຳການສົ່ງຕໍ່ທຸກໆການຍື່ນ ຫຼື ການຮ້ອງທຸກທີ່ກ່ຽວກັບການເຮັດ ທຸລະກຳຕ່າງໆ ໂດຍອີງຕາມການທົບທວນຕາມຫລັງ (ການເກບຕົວຢ່າງ) ຫາອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອທຳການທົບທວນ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາ, ແຕ່ຈະບໍ່ຮັບຜິດຊອບຕໍ່ຄວາມຫລ້າຊ້າໃນການ ຮັບເອກະສານທີ່ເປັນຄາມຮັບຜິດຊອບຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຫຼື ການໝົດກຳນົດຂອງທຸກໆ ໄລຍະເວລາທີ່ເໝາະສົມສຳລັບການຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກເຊັ່ນນັ້ນ.

A3.8 ຖ້າທຸກການຮ້ອງທຸກເຊັ່ນນັ້ນໄດ້ຮັບຮູ້ຈາກ ADB ທີ່ກ່ຽວກັບການກ່າວຫາຂອງການລະເມີດ ຄວາມຊື່ສັດຂອງອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ແລະ/ຫຼື ພາກສ່ວນອື່ນໆ, ADB ຈະຮິບຮ້ອນສົ່ງຕໍ່ ຄຳຮ້ອງທຸກຕ່າງໆນັ້ນໃຫ້ຫ້ອງການຕ້ານການຕ້ານການສໍ້ລາດບັງຫຼວງ ແລະ ຄວາມຊື່ສັດ ຂອງ ADB ເອງ ເພື່ອທຳການກວດສອບ ແລະ ດຳເນີນການທີ່ຈຳເປັນ.

ເອກະສານຊ້ອນທ້າຍ 4: ການດຳເນີນການຂອງອົງກອນ ຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ເມື່ອມີການຮ້ອງທຸກເກີດຂຶ້ນ

ໄລຍະການປະມູນ	ອາດເປັນໄປໄດ້ທີ່ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການດຳເນີນການ ຖ້າການຮ້ອງທຸກໄດ້ຖືກຍົດຂຶ້ນມາ
ການຍື່ນກ່ອນການປະມູນ	<p>ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການອາດຈະດັດແກ້ແຜນການຈັດຊື້, ມາດຕະຖານເຕັກນິກ, ບົດກຳນົດລາຍການຫ້າວງກ, ເອກະສານຄັດເລືອກຄຸນນະພາບທີ່ກ່ອນການປະມູນ, ຫນັງສື ແຈ້ງເຊີນປະມູນ, ຫນັງສືແຈ້ງເຊີນຍື່ນຫນັງສືສະເໜີເຈດຈຳນົງ, ເອກະສານປະມູນ (ລວມທັງເອກະສານສະເໜີໂຄງການ) ແລະ/ຫຼື ທຸກໆເອກະສານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໂດຍມີການເຮັດເອກະສານປະມູນເພີ່ມຕື່ມ ຫຼື ທາງອື່ນໆ.</p> <p>ຫລັງຈາກນັ້ນ ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການອອກ ແລະ /ຫຼື ລົງໂຄສະນາຄືນ ແຈ້ງການດັດແກ້ເອກະສານ (ຕົວຢ່າງ: ຫນັງສືເຊີນປະມູນ, ຫນັງສືແຈ້ງເຊີນຍື່ນຫນັງສືສະເໜີເຈດຈຳນົງ, ໃນຊ່ວງໄລຍະເວລາການຍື່ນປະມູນໃໝ່ ຫຼື ຍືດກຳນົດເວລາ ຍື່ນປະມູນອອກໄປຕາມການເພີ່ມຕື່ມເນື້ອໃນການປະມູນ ຫຼື ໃນທາງອື່ນ, ຖ້າຈຳເປັນ, ເພື່ອອະນຸຍາດໂດຍພິຈາລະນາ ໃຫ້ຜູ້ເຂົ້າຮ່ວມປະມູນ ບັບປຸງເອກະສານເພື່ອປະມູນ ຫຼື ເອກະສານຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ.</p>
ການຍື່ນຫລັງການປະມູນ	<p>(i) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການອາດບັບປຸງການຈັດລຳດັບຂອງການປະເມີນ ຂອງການປະມູນທີ່ສອດຄ່ອງກັບເງື່ອນໄຂການປະມູນ (ຕົວຢ່າງ: ການຈັດລຳດັບ ດ້ານເຕັກນິກ ພາຍໃຕ້ການປະມູນ ຂັ້ນຕອນດຽວ-ສອງຊ່ອງ); ແລະ/ຫຼື ການຖອນການປະກາດຂອງຄວາມບໍ່ສອດຄ່ອງກັບ ເງື່ອນໄຂການປະມູນ (ຕົວຢ່າງ: ບໍ່ມີຄວາມເໝາະສົມຕໍ່ກັບ ຂໍ້ກຳນົດການຄັດເລືອກຄຸນນະພາບທີ່ກ່ອນການປະມູນ, ການປະຕິເສດການເປັນບໍລິສັດຮ່ວມທອນ, ແລະອື່ນໆ). ຫລັງຈາກນັ້ນ, ອົງການ ຄຸ້ມຄອງໂຄງການໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ທຸກພາກສ່ວນກ່ຽວກັບການດັດແກ້ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ຫຼື ຖອນການຂາດຄຸນນະພາບ ຫຼື ບໍ່ລວມເອົາ ແລະ ຜົນຂອງການປະເມີນທີ່ໄດ້ມີບັບປຸງໃໝ່ ຫຼື ໄດ້ມີການແກ້ໄຂ.</p> <p>(ii) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຍົກເລີກການປະມູນ ແລະ ເລີ່ມຂະບວນການປະມູນໃໝ່.</p>
ການມອບສັນຍາ ຫຼື ການແຈ້ງເຈດຈຳນົງ ເພື່ອມອບສັນຍາ	<p>(i) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ດັດແກ້ຄຳແນະນຳຂອງຕົນ ໃນການມອບສັນຍາ ຫຼື ບັບປຸງ ITA ຂອງຕົນຄືນໃໝ່.</p> <p>ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ແຈ້ງໃຫ້ທຸກພາກສ່ວນກ່ຽວກັບການແຈ້ງການ ຄັ້ງກ່ອນ ກ່ຽວກັບການມອບສັນຍາ ຫຼື ITA.</p> <p>ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ມອບສັນຍາບົນພື້ນຖານການແນະນຳ ທີ່ໄດ້ມີການບັບປຸງ.</p> <p>(ii) ອົງການຄຸ້ມຄອງໂຄງການ ຍົກເລີກການປະມູນ ແລະ ເລີ່ມຂະບວນການປະມູນໃໝ່.</p>

ITA = ຄວາມຕັ້ງໃຈທີ່ຈະມອບ.

ແຫລ່ງຂໍ້ມູນ: ທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ.

ການຮ້ອງທຸກທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ຄູ່ມືແນະນຳກ່ຽວກັບການຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ

ເຖິງແມ່ນວ່າຄູ່ມືແນະນຳສະບັບນີ້ ADB ໄດ້ລະບຸກ່ຽວກັບເລື່ອງ ການແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ທີ່ສົມບູບແບບ ເປັນຄັ້ງທຳອິດ. ຄູ່ມືແນະນຳ ແມ່ນໃຫ້ແນວທາງ ແລະ ຂັ້ນຕອນໃນການອື່ນ ແລະ ປະຕິບັດການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆພາຍໃຕ້ຂະບວນການ ຈັດຊື້-ຈັດຈ້າງ ຕາມລະບຽບການຂອງ ADB. ການຮ້ອງທຸກ ທີ່ຕິດພັນກັບການປະມູນ ສາມາດຍົກບັນຫາຂຶ້ນກ່ອນການຍື່ນການປະມູນ, ພາຍຫລັງການຍື່ນປະມູນ ແຕ່ກ່ອນການມອບສັນຍາ ແລະ/ຫຼື ພາຍຫລັງການມອບສັນຍາ. ການຮ້ອງທຸກຕ່າງໆໄດ້ຖືກນຳໄປສູ່ຄວາມສົນໃຈ ຂອງຜູ້ກູ້ຢືມ ຫຼື ADB ແມ່ນຕ້ອງໄດ້ຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກຢ່າງເປັນລາຍລັກອັກສອນ ແລະ ຕ້ອງທຳການລະບຸຈຸດປະສົງ ແລະ ຢູ່ໃນກຳນົດເວລາ ດ້ວຍຄວາມໂປ່ງໃສ ແລະ ຍຸຕິທຳ. ບັນດາກົນໄກການດຳເນີນການຮ້ອງທຸກ ທີ່ມີປະສິດທິຜົນ ແມ່ນການກວດກາກ່ຽວກັບການຕັດສິນໂດຍກົງ ແລະ ຊຸກຍູ້ການແຂ່ງຂັນ.

ກ່ຽວກັບທະນາຄານພັດທະນາອາຊີ

ວິໄສທັດ ຂອງ ເອດີບີ ແມ່ນພາກພື້ນອາຊີແລະປາຊີຟິກ ປາດສະຈາກຄວາມທຸກຍາກ. ພາລະກິດຂອງ ເອດີບີ ແມ່ນເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ບັນດາປະເທດກຳລັງພັດທະນາທີ່ເປັນສະມາຊິກຂອງຕົນ ຫຼຸດຜ່ອນຄວາມທຸກຍາກ ແລະ ບັບປຸງຄຸນນະພາບຊີວິດຂອງປະຊາຊົນໃນປະເທດເຫຼົ່ານັ້ນ. ເຖິງແມ່ນວ່າ ເຂດພາກພື້ນນີ້ຈະປະສົບຜົນສຳເລັດໃນຫຼາຍດ້ານ, ແຕ່ຍັງມີປະຊາກອນຜູ້ທຸກຍາກສ່ວນໃຫຍ່ຂອງໂລກອາໄສຢູ່ໃນພາກພື້ນນີ້. ເອດີບີ ມີຄວາມມຸ່ງໝັ້ນທີ່ຈະຫຼຸດຜ່ອນຄວາມທຸກຍາກຜ່ານການສົ່ງເສີມການເຕີບໂຕທາງເສດຖະກິດຢ່າງທົ່ວເຖິງ, ການຈະເລີນເຕີບໂຕທີ່ມີຄວາມຍືນຍົງທາງດ້ານສິ່ງແວດລ້ອມ ແລະ ການເຊື່ອມໂຍງໃນພາກພື້ນ.

ເອດີບີ ມີສຳນັກງານໃຫຍ່ຕັ້ງຢູ່ນະຄອນຫລວງມະນິລາ, ມີສະມາຊິກທັງໝົດ 67 ປະເທດ, ເຊິ່ງໃນນັ້ນ 48 ປະເທດ ມາຈາກພາກພື້ນ. ເຄື່ອງມືຕົ້ນຕໍ ຂອງເອດີບີ ສຳລັບການຊ່ວຍເຫຼືອບັນດາປະເທດສະມາຊິກທີ່ກຳລັງພັດທະນາ ປະກອບມີການປົກສາຫາລືດ້ານນະໂຍບາຍ, ເງິນກູ້, ການລົງທຶນໃນຫຼັກຊັບ, ການຄ້າປະກັນ, ທຶນຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ ແລະ ທຶນຊ່ວຍເຫຼືອທາງດ້ານວິຊາການ.

ASIAN DEVELOPMENT BANK
6 ADB Avenue, Mandaluyong City
1550 Metro Manila, Philippines
www.adb.org