KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN ĐẦU THẦU

HƯỚNG DẪN ĐẦU THẦU

THÁNG 6/2018

KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN ĐẦU THẦU

HƯỚNG DẪN ĐẦU THẦU

THÁNG 6/2018

**Giấy phép Các sản phẩm Sáng tạo chung-Phi thương mại-
Không phái sinh 3.0
IGO (CC BY-NC-ND 3.0 IGO)**

@2018 Ngân hàng Phát triển Châu Á

Số 6 Đại lộ ADB, Thành phố Mandaluyong, 1550 Metro Manila, Philippines

ĐT +63 2 632 4444; Fax +63 2 636 2444

www.adb.org

Bảo lưu một số quyền. Xuất bản năm 2018.

ISBN 978-92-9261-546-8 (Bản in), 978-92-9261-547-5 (Bản điện tử)

Số lưu chiếu: TIM189661-3

DOI: <http://dx.doi.org/10.22617/TIM189661-3>

Quan điểm được trình bày trong tài liệu này thuộc về tác giả và không phản ánh quan điểm hay chính sách của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) hoặc Hội đồng Thống đốc ADB hay các chính phủ mà Hội đồng đại diện.

ADB không đảm bảo tính chính xác của số liệu trình bày trong ấn phẩm này và không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào của việc sử dụng các số liệu đó. Việc đề cập tên công ty hay sản phẩm cụ thể của nhà sản xuất trong tài liệu này không ám chỉ rằng ADB phê duyệt hay khuyến nghị sử dụng hơn so với các đơn vị hay sản phẩm có cùng tính năng không được đề cập.

Việc đề cập hay tham chiếu tới một lãnh thổ hay khu vực địa lý cụ thể cũng như sử dụng thuật ngữ “quốc gia” không ám chỉ bất kỳ đánh giá nào của ADB về tính pháp lý cũng như tình trạng khác của bất kỳ lãnh thổ nào.

Tài liệu này được xuất bản theo Giấy phép Các sản phẩm Sáng tạo chung-Phi thương mại- Không phái sinh 3.0 IGO (CC BY-NC-ND 3.0 IGO) <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/>. Với việc sử dụng nội dung của tài liệu này, bạn đã đồng ý tuân thủ các điều khoản của giấy phép nói trên. Về bản quyền và giấy phép, vui lòng đọc các quy định và điều kiện sử dụng tại <https://www.adb.org/terms-use#openaccess>.

Giấy phép Các sản phẩm Sáng tạo chung sẽ không được áp dụng với những nội dung không thuộc bản quyền của ADB trong tài liệu này. Nếu tài liệu này cần phải ghi nhận tác quyền, xin liên hệ với chủ sở hữu bản quyền hoặc nhà xuất bản của nguồn tư liệu để xin phép sử dụng. ADB sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý về bất kỳ khiếu nại nào do việc người đọc sử dụng những nguồn tư liệu nêu trên.

Nếu có nhận xét hoặc câu hỏi khác đối với nội dung tài liệu, hoặc nếu muốn xin phép bản quyền cho việc sử dụng nằm ngoài những phạm vi nêu trên, hay xin phép sử dụng biểu trưng của ADB, xin vui lòng liên hệ pubsmarketing@adb.org.

Ghi chú:

Trong ấn phẩm này, “\$” chỉ đồng Đô la Mỹ.

Xem thêm nội dung hiệu đính của các ấn phẩm do ADB phát hành tại

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

MỤC LỤC

Danh mục Bảng và Hình	iv
Giới thiệu về Tài liệu Hướng dẫn	v
Danh mục từ viết tắt	viii
Tóm tắt tổng quan	ix
I. Giới thiệu chung	1
II. Giải thích thuật ngữ thường dùng	4
III. Thủ tục xử lý khiếu nại	5
IV. Vai trò và trách nhiệm của các bên	10
Phụ lục 1: Mẫu đơn khiếu nại	12
Phụ lục 2: Mẫu thư tiếp nhận khiếu nại	14
Phụ lục 3: Các tình huống xem xét sau (chọn mẫu) - Thông lệ khuyến nghị	15
Phụ lục 4: Hành động của cơ quan chủ quản nếu khiếu nại là đúng đắn/có cơ sở	17

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH

BẢNG

1.	Giải thích thuật ngữ thường dùng trong hướng dẫn	4
2.	Mốc thời gian gửi đơn khiếu nại	8

HÌNH

	Khiếu nại liên quan đến đấu thầu trong chu kỳ đấu thầu của ADB	2
--	--	---

GIỚI THIỆU VỀ TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

Tháng 4 năm 2017, Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) phê duyệt khung đấu thầu mới - Chính sách Mua sắm, Đấu thầu của ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm) và Quy chế Mua sắm, Đấu thầu cho Bên vay vốn ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm). Các tài liệu này thay thế Hướng dẫn Sử dụng Tư vấn (năm 2013, được sửa đổi theo từng thời điểm) và Hướng dẫn Đấu thầu (năm 2015, được sửa đổi theo từng thời điểm). Chính sách và Quy chế Đấu thầu điều chỉnh hoạt động đấu thầu của các cơ quan chủ quản và cơ quan thực hiện dự án được tài trợ một phần hay toàn bộ bằng khoản vay/viện trợ không hoàn lại của ADB và nguồn vốn do ADB quản lý. ADB thiết kế chính sách đấu thầu năm 2017 nhằm đảm bảo lợi ích và tính linh hoạt đáng kể trong chu trình đấu thầu dự án cũng như để cải thiện hiệu quả thực hiện dự án bằng cách tập trung vào các khái niệm chất lượng, giá trị đồng tiền đầu tư và phù hợp với mục đích.

Ấn phẩm này là một trong các tài liệu Hướng dẫn chi tiết mà ADB phát hành trong năm 2018 sau khi phát hành Chính sách đấu thầu và Các Quy chế Đấu thầu năm 2017. Mỗi tài liệu sẽ hướng dẫn cho bên vay (bao gồm cả các đơn vị nhận viện trợ không hoàn lại), nhà thầu, và các tổ chức xã hội dân sự về một chủ đề theo khung quy chế mới (xem danh mục bên dưới). Các Hướng dẫn có sự dẫn chiếu qua lại và cần được tham khảo đồng bộ. Tất cả tài liệu tham khảo cho “Các Hướng dẫn” đều là một phần không tách rời của những Hướng dẫn này. Các Hướng dẫn có thể được cập nhật, thay thế hoặc thu hồi bất kỳ lúc nào.

Danh sách các Hướng dẫn thực hiện Chính sách đấu thầu và Các Quy chế Đấu thầu của ADB (2017)

1. Giá trị Đồng tiền Đầu tư	14. Công nghệ cao
2. Khung Rủi ro Đấu thầu	15. Chất lượng
3. Lập Kế hoạch Đấu thầu Chiến lược	16. Khiếu nại liên quan đến Đấu thầu
4. Giám sát Đấu thầu	17. Không tuân thủ trong Đấu thầu
5. Cơ chế Đấu thầu Thay thế	18. Thời gian Tạm hoãn
6. Đấu thầu Cạnh tranh Rộng rãi	19. Doanh nghiệp có Vốn Nhà nước
7. Điều chỉnh Giá	20. Đấu thầu Điện tử
8. Hồ sơ Dự thầu Giá thấp Bất thường	21. Thỏa thuận Khung về Cung cấp Dịch vụ Tư vấn
9. Ưu đãi Nội địa	22. Hợp tác Công - Tư (PPP)
10. Sơ tuyển	23. Quản lý Hợp đồng
11. Thầu phụ	24. Các trường hợp dễ bị tổn thương, bị tác động bởi xung đột và tình huống khẩn cấp
12. Dịch vụ Tư vấn do Bên vay của ADB Quản lý	
13. Dịch vụ Phi tư vấn do Bên vay của ADB Quản lý	

Những cải cách về đấu thầu của ADB hướng đến đảm bảo giá trị đồng tiền đầu tư thông qua cải thiện tính linh hoạt, chất lượng và hiệu quả trong quá trình đấu thầu (xem minh hoạ bên dưới và *Hướng dẫn về giá trị đồng tiền đầu tư*). Giá trị đồng tiền đầu tư là một phần của cấu trúc đấu thầu thống nhất với ba trụ hỗ trợ chính: hiệu quả, chất lượng và linh hoạt. Hai nguyên tắc chủ chốt là minh bạch và công bằng xuyên suốt tất cả các thành phần của cấu trúc.

Thời gian

Thời gian là một yếu tố quan trọng quyết định giá trị đồng tiền đầu tư. Khi một dự án hay quy trình được hoàn thành nhanh chóng, thời gian được rút ngắn đó sẽ tạo ra giá trị lớn hơn cho tất cả các bên liên quan. Ví dụ, một dự án làm đường hoàn thành sớm sẽ mang lại lợi ích kinh tế, an ninh, hay những giá trị khác cho cộng đồng mà nó phục vụ. Điều này cũng làm tăng tỷ suất lợi nhuận trên đầu tư cho cơ quan thực hiện và đẩy nhanh tiến độ dự án cũng như thanh toán cho nhà thầu được lựa chọn. Tương tự như vậy, một dự án chậm tiến độ sẽ làm giảm giá trị đáng kể cho các bên liên quan.

Khi xem xét giá trị đồng tiền đầu tư trong bối cảnh đấu thầu, cần lưu ý đến tất cả các yếu tố có thể (i) rút ngắn thời gian chu trình đấu thầu hoặc (ii) đẩy nhanh tiến độ thực hiện dự án phát triển.

Mục đích

Tài liệu hướng dẫn này nhằm mục đích hỗ trợ người sử dụng thông qua việc diễn giải cụ thể và chi tiết các chính sách và Quy chế Đấu thầu ban hành năm 2017 của ADB cho bên vay (bao gồm cả các đơn vị nhận viện trợ không hoàn lại).

Hướng dẫn này đưa ra các thông tin bổ sung để người sử dụng xem xét khi áp dụng chính sách và Quy chế Đấu thầu của ADB trong từng trường hợp cụ thể.

Tài liệu sẽ tiếp tục được cập nhật, sửa đổi

Tài liệu hướng dẫn này sẽ tiếp tục được sửa đổi và cập nhật nếu cần thiết.

Vui lòng kiểm tra trang web của ADB, phần Business Center để có phiên bản cập nhật mới nhất, <https://www.adb.org/business/main>.

Người sử dụng tài liệu

Trong nhiều trường hợp, người đọc nên sử dụng hướng dẫn này tùy theo nhu cầu cụ thể. Để đảm bảo tính nhất quán trong toàn bộ Tài liệu hướng dẫn, những giả định sau đây sẽ được áp dụng về đối tượng sử dụng:

Người sử dụng là chuyên gia tham gia vào các dự án được tài trợ một phần hay toàn bộ bằng khoản vay/viện trợ không hoàn lại của ADB và nguồn vốn do ADB quản lý.

Câu hỏi thường gặp

Các câu hỏi thường gặp, đề nghị giải thích làm rõ, ví dụ, thông tin bổ sung, liên kết đến trang đào tạo và các tài nguyên hữu ích khác sẽ được cung cấp trên trang web của ADB.

Hãy nhớ kiểm tra trang web của ADB, phần Business Center để tìm hiểu thêm thông tin, <https://www.adb.org/business/main>.

Giá trị Pháp lý và Thứ tự Ưu tiên

Bản hướng dẫn này giải thích và cụ thể hóa các điều khoản của Quy chế Đấu thầu cho bên vay vốn ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017 và được sửa đổi theo từng thời điểm) áp dụng cho các cơ quan điều hành (và thực hiện) dự án tài trợ cấp Chính phủ (và cấp địa phương) được nhận một phần hay toàn bộ vốn đầu tư của ADB (nghĩa là ngoại trừ các khoản vay dựa trên kết quả đầu ra hoặc cho vay chính sách của ADB), các khoản viện trợ không hoàn lại (không bao gồm các dự án hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn chuyên gia do ADB quản lý), hoặc nguồn vốn do ADB quản lý.

Trong trường hợp có mâu thuẫn hay khác biệt giữa tài liệu hướng dẫn này và các Quy chế Đấu thầu, Quy chế Đấu thầu sẽ được ưu tiên áp dụng. Hiệp định tài trợ sẽ điều chỉnh mối quan hệ pháp lý giữa Bên vay và ADB. Quyền và nghĩa vụ giữa Bên vay và nhà cung cấp hàng hóa, xây lắp, hoặc dịch vụ sẽ tuân theo tài liệu mua sắm cụ thể do Bên vay phát hành và hợp đồng đã ký giữa Bên vay và nhà cung cấp chứ không phải theo Hướng dẫn này.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ADB	—	Ngân hàng Phát triển Châu Á
APA	—	Cơ chế đấu thầu thay thế
HSDT	—	Hồ sơ dự thầu
HSMT	—	Hồ sơ mời thầu
OAI	—	Cơ quan Chống Tham nhũng và Liêm chính

TÓM TẮT TỔNG QUAN

Lần đầu tiên thông qua hướng dẫn này, ADB đề cập đến việc xử lý các khiếu nại liên quan đến Đấu thầu một cách toàn diện. Hướng dẫn diễn giải cụ thể hơn các quy định trong chính sách và quy chế đấu thầu năm 2017 của ADB liên quan đến khiếu nại, nhằm đưa ra chỉ dẫn và quy trình gửi cũng như xử lý khiếu nại trong quá trình đấu thầu theo quy định của ADB.

Xử lý khiếu nại liên quan đến Đấu thầu một cách khách quan và kịp thời có thể giúp

Tăng hiệu suất, Đảm bảo chất lượng và Giảm thời gian đấu thầu

- Việc xử lý không tốt các khiếu nại và quy trình không rõ ràng có thể gây tổn thời gian và làm chậm tiến độ các kết quả dự định của dự án. Các quy trình đề xuất có thể giúp
 - › giảm đáng kể thời gian xử lý các khiếu nại liên quan đến đấu thầu,
 - › giảm nguồn lực cần có để xử lý các khiếu nại, và
 - › thực hiện đấu thầu hiệu quả và đạt được kết quả dự án tốt hơn.

Nâng cao tính minh bạch và công bằng

- Quy trình rõ ràng sẽ đảm bảo rằng bên vay (bao gồm cả bên nhận viện trợ không hoàn lại) và bên khiếu nại đều hiểu vai trò và trách nhiệm của họ, đảm bảo khiếu nại thỏa đáng, rõ ràng, và rằng quyết định đưa ra là khách quan và kịp thời.

Giảm rủi ro

- Tăng cường tuân thủ các yêu cầu về kiểm toán.
- Giảm rủi ro khiếu kiện.

I. Giới thiệu chung

A. Mục đích

1.1 Theo Chính sách Đấu thầu, Mua sắm của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB): Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm) và Quy chế Đấu thầu, Mua sắm dành cho Bên vay vốn ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm), các khiếu nại liên quan đến đấu thầu gửi tới bên vay hoặc ADB phải được giải quyết một cách khách quan, kịp thời, minh bạch và công bằng. Cơ chế xử lý khiếu nại được quản lý tốt, hiệu quả và khách quan là một đặc điểm thiết yếu của bất kỳ hệ thống mua sắm công nào. Cơ chế này giúp kiểm soát việc đưa ra quyết định chủ quan và khuyến khích cạnh tranh.

1.2 Mục đích của hướng dẫn là nhằm cung cấp thông tin cho bên vay (kể cả bên nhận viện trợ không hoàn lại), thông qua cơ quan chủ quản và cơ quan thực hiện dự án, cũng như các bên liên quan trong quy trình đấu thầu theo quy chế năm 2017 của ADB về việc nộp, xem xét và xử lý khiếu nại. Hướng dẫn này cần được tham khảo cùng với quy chế đấu thầu (các khoản 1.31 và 1.32, Phụ lục 7) vì tài liệu này trình bày chi tiết hơn các điều khoản về khiếu nại trong quy chế đấu thầu. Trong hướng dẫn này, “bên liên quan” là nhà thầu có dự định hoặc đã tham gia đấu thầu, sẽ được định nghĩa cụ thể hơn ở phần III.

B. Phạm vi

1.3 Các quy trình mô tả trong tài liệu này áp dụng cho việc xử lý khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến một quy trình đấu thầu được tài trợ toàn bộ hoặc một phần bằng khoản vay/viện trợ không hoàn lại của ADB, hoặc bằng nguồn vốn do ADB quản lý, do một bên liên quan gửi tới. Khiếu nại liên quan đến đấu thầu có thể phát sinh trong quá trình lập kế hoạch đấu thầu (bao gồm giai đoạn sơ tuyển), đánh giá hồ sơ dự thầu, trao hợp đồng, sau khi trao hợp đồng và các giai đoạn thực hiện hợp đồng trong chu trình đấu thầu của ADB (xem Hình dưới đây).

Hình: Kiểu nại liên quan đến đấu thầu trong Chu trình Đấu thầu của ADB

Nguồn: Ngân hàng Phát triển Châu Á.

1.4 Kiểu nại có thể phát sinh theo ba kịch bản sau đây:

- (i) Kiểu nại cáo buộc gian lận, tham nhũng hoặc bất kỳ hành vi nào bị cấm theo Chính sách Chống tham nhũng của ADB (năm 1998, có sửa đổi theo từng thời điểm)¹ và Các Nguyên tắc và Hướng dẫn Liêm chính (2015, có sửa đổi theo từng thời điểm).²
- (ii) Kiểu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến quá trình đấu thầu theo Cơ chế đấu thầu thay thế (APA) mà có thể liên quan đến hành vi gian lận, tham nhũng và/hoặc một số bất thường hay thiếu sót khác liên quan đến quá trình đấu thầu.

¹ ADB. 2010. *Chiến lược Chống Tham nhũng và Liêm chính*. Manila. <https://www.adb.org/sites/default/files/institutional-document/31317/anticorruption-integrity-policy-strategy.pdf>.

² ADB. 2015. *Các Nguyên tắc và Hướng dẫn về Liêm chính (2015)*. Manila. <https://www.adb.org/sites/default/files/institutional-document/32131/integrity-principles-guidelines.pdf>.

- (iii) Khiếu nại cáo buộc hành vi áp dụng sai hoặc thiếu sót chính sách và/hoặc quy chế đấu thầu năm 2017 của ADB trong quá trình đấu thầu gói thầu được tài trợ toàn bộ hoặc một phần bằng khoản vay/viện trợ không hoàn lại của ADB, hoặc bằng nguồn vốn do ADB quản lý, dẫn đến việc vi phạm.

1.5 Các điều khoản theo hướng dẫn này không áp dụng cho việc xử lý các khiếu nại cáo buộc các hành vi vi phạm liêm chính, được quy định trong chính sách chống tham nhũng cũng như các nguyên tắc và hướng dẫn liêm chính của ADB, bất kể quy trình đấu thầu có thuộc APA hay không. Bất kỳ khiếu nại nào bên vay nhận được liên quan đến cáo buộc vi phạm liêm chính đều phải được gửi ngay đến Cơ quan Chống tham nhũng và Liêm chính của ADB (OAI). Trong trường hợp này, ADB có thể yêu cầu bên vay hoặc, trong các tình huống thuộc APA, yêu cầu bên đồng tài trợ hoặc một cơ quan được ủy quyền (nếu có) cung cấp thông tin chi tiết về hành vi vi phạm liêm chính bị cáo buộc.

1.6 Khiếu nại liên quan đến các giao dịch trong APA không được đề cập trong Hướng dẫn này. Việc xử lý các khiếu nại như vậy sẽ tùy thuộc vào cơ chế đấu thầu hiện hành, cho dù khiếu nại liên quan tới nhà đồng tài trợ chính hay cơ quan đại diện được công nhận của bên vay. Trong các tình huống thuộc APA, nếu không có dấu hiệu hoặc vi phạm trên thực tế về tính liêm chính,³ các khiếu nại liên quan đến đấu thầu sẽ được xử lý bởi bên đồng tài trợ chính, theo thỏa thuận hợp tác chung hoặc xử lý bởi cơ quan được công nhận của bên vay theo hiệp định dự án cũng như các quy tắc và quy trình đấu thầu áp dụng trong nước.

1.7 Khiếu nại từ các nguồn hoặc các bên khuyết danh không được coi là bên liên quan, ví dụ như các tổ chức xã hội dân sự, mặc dù không thuộc phạm vi của hướng dẫn này nhưng phải được bên vay giải quyết. Tất cả khiếu nại mà bên vay nhận được đều phải được báo cáo kịp thời cho ADB và sẽ xử lý theo từng trường hợp cụ thể trên cơ sở tham vấn với ADB.

³ Đối với các giao dịch theo APA, chính sách chống tham nhũng, các nguyên tắc và hướng dẫn liêm chính của ADB tiếp tục được áp dụng. Do đó, ADB có quyền xác định bên vay có vi phạm chính sách và quy trình hay không, bao gồm cả việc điều tra độc lập các vi phạm liêm chính trong quá trình đấu thầu theo APA đó. Trong những trường hợp như vậy, việc ADB phát hiện những hành vi không tuân thủ chính sách chống tham nhũng có thể dẫn đến hành động xử lý, bao gồm các biện pháp trừng phạt do OAI đưa ra. ADB cũng có thể thực hiện quyền rút, đình chỉ hoặc chấm dứt tham gia hoặc tài trợ theo thỏa thuận hợp tác chung và/hoặc hiệp định tài trợ liên quan.

II. Giải thích thuật ngữ thường dùng

2.1 Bảng 1 mô tả thuật ngữ thường dùng trong Hướng dẫn này.

Bảng 1: Giải thích thuật ngữ thường dùng trong Hướng dẫn

Thuật ngữ	Giải thích
Quá trình đấu thầu	Tất cả các giai đoạn của hoạt động đấu thầu bắt đầu từ giai đoạn lập kế hoạch cho tới khi có thông báo trao hợp đồng cuối cùng, như: mô tả trong Phụ lục 7, đoạn 2 Quy chế Đấu thầu dành cho Bên vay của ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm).
Ngày làm việc	Ngày làm việc theo quy định của quốc gia bên vay, không tính các ngày nghỉ và ngày lễ.
Thời hạn tạm hoãn	Thời hạn quy định trong hồ sơ mời thầu cho phép nhà thầu không trúng thầu trong quy trình đấu thầu hai túi hồ sơ hoặc hai giai đoạn đưa ra kiến nghị phản đối đề xuất chuyển sang giai đoạn mở túi hồ sơ có thông tin giá dự thầu hoặc chuyển sang giai đoạn tiếp theo.
Xem xét sau (chọn mẫu)	Việc xem xét các quyết định đấu thầu của ADB sau khi hoàn thành quy trình tuân theo các yêu cầu trong Phụ lục 6, đoạn 10-14 của quy chế đấu thầu, sẽ được giải thích rõ hơn trong <i>Hướng dẫn về Giám sát Đấu thầu</i> .
Xem xét trước	Việc xem xét các quyết định quan trọng ở các bước khác nhau của quá trình đấu thầu phải được ADB xem xét và phê duyệt trước khi bên vay thực hiện. Các yêu cầu được nêu chi tiết tại Phụ lục 6, đoạn 7-9 của quy chế đấu thầu và sẽ được thảo luận rõ hơn trong <i>Hướng dẫn về Giám sát Đấu thầu</i> .
Tài liệu đấu thầu	Một bộ bao gồm thư mời thầu hoặc thư mời sơ tuyển; tất cả hồ sơ bao gồm hồ sơ dự thầu, hồ sơ dự sơ tuyển, hoặc hồ sơ đề xuất; các thông báo gửi cho nhà thầu; thông tin từ cơ quan chủ quản liên quan đến đấu thầu, v.v. Bản mô tả chi tiết được nêu tại Phụ lục 7, đoạn 6 của Quy chế đấu thầu.
Thời gian tạm hoãn	Nếu được áp dụng, đây là thời hạn được nêu rõ trong các hồ sơ mời thầu liên quan, sau khi có thông báo về dự định trao thầu, trong thời gian đó nhà thầu không trúng thầu có thể gửi khiếu nại về việc không chấp nhận quyết định trao hợp đồng như đề xuất nêu trong Phụ lục 3, đoạn 87 của quy chế đấu thầu và được thảo luận rõ hơn trong <i>Hướng dẫn về Thời gian Tạm hoãn</i> .

ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á.

Nguồn: Ngân hàng Phát triển Châu Á.

III. Quy trình xử lý khiếu nại

A. Cần nhắc chung

3.1 Hướng dẫn này xử lý các khiếu nại được gửi bởi một bên liên quan đến quá trình đấu thầu áp dụng Quy chế đấu thầu năm 2017. Hướng dẫn này không áp dụng cho các khiếu nại về vi phạm liêm chính hoặc khi đấu thầu theo APA. Trong phạm vi hướng dẫn này, bên liên quan (xem Phụ lục 7, đoạn 4 của Quy chế đấu thầu) được định nghĩa là

- (i) Bên nộp hồ sơ dự sơ tuyển;
- (ii) Nhà thầu tham gia đấu thầu, đề xuất dự thầu, được thông báo về quyết định hoặc dự định trao hợp đồng, và/hoặc
- (iii) Bên liên quan hoặc thể hiện sự quan tâm đến quá trình đấu thầu.

Bên liên quan gửi khiếu nại cũng có thể được gọi là “bên khiếu nại” ở phần sau của Hướng dẫn.

3.2 Việc xử lý khiếu nại liên quan đến đấu thầu gồm các bước chính sau đây:

- (i) Bên khiếu nại gửi đơn kiến nghị
- (ii) Bên vay (và/hoặc ADB nếu cần thiết) giải quyết kiến nghị,⁴ như đã nêu trong hồ sơ mời thầu, và
- (iii) Bên vay (hoặc ADB nếu cần thiết) xem xét khiếu nại.

3.3 Đối với các khiếu nại liên quan đến giao dịch tuân theo quy chế đấu thầu, ngoài các khiếu nại cáo buộc vi phạm liêm chính hoặc khi đấu thầu theo APA, quy trình xử lý khiếu nại và loại thông tin cần thu thập sẽ phụ thuộc vào giai đoạn của quá trình đấu thầu mà đơn khiếu nại đề cập, cũng như phương thức giám sát (xem xét trước hoặc xem xét sau [chọn mẫu]). Bất kỳ khiếu nại nào như vậy đều phải cung cấp thông tin cơ bản và xác định giai đoạn của quá trình đấu thầu, các cáo buộc không tuân thủ hay vi phạm liêm chính, bao gồm yêu cầu về biện pháp khắc phục theo thủ tục được nêu chi tiết dưới đây.

⁴ Tham khảo Quy chế đấu thầu (tại Phụ lục 3, đoạn 99 Phụ lục 9, đoạn 23 và *Hướng dẫn về Thời gian Tạm hoãn*).

3.4 Khiếu nại từ bên liên quan có thể phát sinh ở các tình huống sau:

- (i) Trước khi nộp hồ sơ dự thầu,
- (ii) Sau khi nộp hồ sơ dự thầu nhưng trước khi trao hợp đồng, và/hoặc
- (iii) Sau khi trao hợp đồng.

3.5 Khiếu nại nhận được trước khi nộp hồ sơ thầu, có thể bao gồm (i) khiếu nại về hồ sơ mời thầu nếu nhà thầu không nhận được trả lời làm rõ theo yêu cầu hoặc không hài lòng với giải thích của bên vay; hoặc (ii) báo cáo việc áp dụng sai các điều khoản trong trả lời làm rõ đã nhận được.

3.6 Khiếu nại được gửi sau khi nộp hồ sơ dự thầu nhưng trước khi trao hợp đồng sẽ thường liên quan đến quyết định loại nhà thầu của bên vay trước khi quyết định trao hợp đồng trong các trường hợp sau:

- (i) Khiếu nại gửi sau khi thông báo về dự định trao thầu trong đó có áp dụng thời gian tạm hoãn.
- (ii) Khiếu nại gửi sau khi bên vay ra quyết định đề xuất loại nhà thầu theo quy trình hai túi hồ sơ và hai giai đoạn, có áp dụng thời gian tạm hoãn.

3.7 Khiếu nại gửi đến sau khi trao hợp đồng trong quy trình không có thời gian tạm hoãn, thường liên quan đến việc chất vấn quyết định trao hợp đồng.

B. Gửi khiếu nại

3.8 Khiếu nại phải được gửi ở dạng văn bản, thông qua cách thức sau:

- (i) Bằng thư (chuyển phát bảo đảm hoặc gửi trực tiếp), e-mail, hoặc fax đến địa chỉ hoặc số fax ghi trong hồ sơ mời thầu;
- (ii) Qua hệ thống đấu thầu điện tử nếu có; và/ hoặc
- (iii) Tại liên kết trang web của bên vay, dùng để tiếp nhận khiếu nại.

3.9 Nên gửi khiếu nại theo đường điện tử đến địa chỉ e-mail hoặc cổng thông tin của bên vay, như đã nêu trong hồ sơ mời thầu và/hoặc tại liên kết trang web của bên vay có liên quan, để được xử lý nhanh hơn.

3.10 Đơn khiếu nại thường bao gồm các nội dung sau:

- (i) Mô tả về bên khiếu nại trong vai trò “bên liên quan” (ví dụ: nhà thầu có dự định hoặc đã tham gia đấu thầu) và xác định chính xác giai đoạn trong quá trình đấu thầu có cáo buộc phát sinh vi phạm;

- (ii) Mô tả và tóm tắt bản chất của khiếu nại (ví dụ: “các thông số kỹ thuật bị hạn chế quá mức”) theo đúng các điều khoản của chính sách hoặc quy chế đấu thầu 2017 của ADB mà bên khiếu nại cho là bên vay đã vi phạm hoặc không tuân thủ một cách nghiêm túc;
- (iii) Nêu rõ tài liệu làm cơ sở cho khiếu nại (ví dụ: các vấn đề liên quan đến kế hoạch đấu thầu, hồ sơ mời sơ tuyển, điều khoản tham chiếu hoặc thông số kỹ thuật, thư mời thầu, yêu cầu nộp hồ sơ đề xuất, phụ lục sửa đổi hồ sơ mời thầu, v.v.); và
- (iv) Nêu chi tiết các thông tin trao đổi với bên vay (hoặc bên thứ ba) về quá trình đấu thầu (ví dụ: các cuộc họp chất vấn kết quả đấu thầu) liên quan đến các nội dung đề cập trong đơn khiếu nại.

3.11 Phụ lục 1 đưa ra mẫu đơn khiếu nại đề xuất. Bên khiếu nại có thể gửi bản sao các nội dung trao đổi với bên vay tới ADB.

3.12 Nhà thầu chỉ nên gửi khiếu nại liên quan đến trao hợp đồng (hoặc dự định trao thầu) hay đề xuất loại nhà thầu sau khi nhà thầu đã có câu trả lời chất vấn về kết quả đấu thầu kịp thời từ phía bên vay. Nếu không, nhà thầu phải nêu rõ lý do tại sao việc yêu cầu chất vấn đã không thể hay không được thực hiện trong hoàn cảnh này.

3.13 Trong trường hợp bên khiếu nại không hài lòng với phản hồi nhận được từ bên vay khi trả lời chất vấn kết quả đấu thầu hoặc trả lời khiếu nại hay trong trường hợp bên khiếu nại cáo buộc bên vay không phản hồi, thì bên khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp cho ADB. Trong trường hợp đó, ADB sẽ tự điều tra tình hình thực tế và tình huống khiếu nại trước khi trao đổi với bên vay.

3.14 Để gửi khiếu nại hoặc bản sao khiếu nại trực tiếp tới ADB, bên khiếu nại có thể sử dụng trang “Khiếu nại” trên trang web của ADB.⁵

3.15 Sau khi nhận được đơn khiếu nại, bên vay (hoặc ADB) có thể yêu cầu bên khiếu nại cung cấp thêm thông tin cụ thể. Bên khiếu nại phải cung cấp thông tin đó trong vòng 3 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu. Bảng 2 tóm tắt các mốc thời gian gửi khiếu nại.

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

Bảng 2: Mốc thời gian gửi đơn khiếu nại

Giai đoạn đấu thầu	Mốc thời gian gửi khiếu nại
Trước khi nộp hồ sơ dự thầu	Gửi khiếu nại trong khoảng thời gian quy định trong hồ sơ mời thầu hoặc hồ sơ mời sơ tuyển; hoặc không quá 7 ngày làm việc trước thời hạn nộp hồ sơ dự thầu hoặc hồ sơ dự sơ tuyển, nếu hồ sơ mời thầu hoặc sơ tuyển không xác định thời gian.
Sau khi nộp hồ sơ dự thầu (trường hợp có áp dụng thời gian tạm hoãn)	Nếu nhà thầu yêu cầu giải quyết kiến nghị thì cần có yêu cầu bằng văn bản trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi phát sinh hành động sai phạm dẫn đến khiếu nại. Đơn khiếu nại phải được gửi trong thời gian tạm hoãn, như quy định trong hồ sơ mời thầu (hoặc trong bất kỳ thời hạn kéo dài nào cho phép). Vui lòng xem <i>Hướng dẫn về Thời gian Tạm hoãn</i> để biết thêm chi tiết.
Sau khi trao hợp đồng (không áp dụng thời gian hoặc tạm hoãn)	Đơn khiếu nại cần được nộp ngay sau khi có thông báo trao hợp đồng.

Nguồn: Ngân hàng Phát triển Châu Á.

C. Bên vay xem xét khiếu nại

3.16 Đối với một khiếu nại được gửi trực tiếp cho bên vay, trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, bên vay phải gửi thư xác nhận (bao gồm thông báo từ chối nếu bên khiếu nại không cung cấp đầy đủ nội dung chi tiết). Bên vay sẽ nhanh chóng gửi một bản sao đơn khiếu nại cho ADB trong một vòng một ngày làm việc sau khi nhận được. Phụ lục 2 cung cấp mẫu đề xuất cho bên vay để thông báo việc tiếp nhận đơn khiếu nại. Như đã được đề cập trong đoạn 3.15 của hướng dẫn này, bên vay có thể yêu cầu thêm thông tin cụ thể từ bên khiếu nại, nếu cần, và phải cung cấp cho ADB bản sao về bất kỳ tài liệu hỗ trợ nào trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được.⁶

3.17 **Khiếu nại liên quan đến trao hợp đồng.** Trước khi trao hợp đồng, các đơn khiếu nại chỉ có thể nộp được khi có áp dụng thời gian tạm hoãn. Trường hợp hồ sơ mời thầu không nêu thời gian tạm hoãn, các đơn khiếu nại chỉ có thể được nộp sau khi có thông báo kết quả trúng thầu.

3.18 Bên vay cam kết xem xét cẩn thận và kịp thời mọi khiếu nại một cách khách quan, công bằng, có cân nhắc đến tất cả các sự kiện và hoàn cảnh liên quan. Trong trường hợp không có yêu cầu chất vấn kết quả đấu thầu, bên vay sẽ cung cấp cho ADB một bản dự thảo phản hồi trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại, để hồi đáp khiếu nại hoặc để yêu cầu cung cấp thêm thông tin theo đoạn 3.15 của hướng dẫn này. Trong trường hợp có trả lời chất vấn kết quả đấu thầu cho nhà thầu, bên vay sẽ gửi dự thảo phản hồi trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày trả lời chất vấn. Bên vay sẽ nhanh chóng gửi phản hồi chính thức cho bên khiếu nại trong thời gian sớm nhất có thể.

⁶ Theo cách tiếp cận này, bên vay sẽ chỉ chuyển yêu cầu cho ADB sau khi bên khiếu nại đã phản hồi và cung cấp các tài liệu bổ sung.

3.19 Khiếu nại sau khi trao hợp đồng. Nếu khiếu nại được gửi sau khi trao hợp đồng khi không có thời gian tạm hoãn, bên vay sẽ dự thảo phản hồi và gửi cho ADB xem xét trong vòng 7 ngày làm việc sau khi nhận được. Tuy nhiên, nếu khiếu nại là đúng đắn/có cơ sở, thì việc xử lý sẽ tuân theo luật và/hoặc quy định của quốc gia.

3.20 Bảo mật. Khi trả lời các khiếu nại liên quan đến đấu thầu, bên vay có nghĩa vụ bảo mật thông tin tài chính hoặc thương mại độc quyền, bao gồm cả những bí mật thương mại hoặc những thông tin khác do bên khiếu nại cung cấp như một phần của hồ sơ dự thầu hay các tài liệu có liên quan khác.

D. ADB xem xét khiếu nại

3.21 Tiêu mục này đề cập đến việc xử lý khiếu nại liên quan đến các giao dịch được ADB xem xét trước. Phụ lục 3 mô tả thông lệ được khuyến nghị cho các tình huống xem xét sau (chọn mẫu).

3.22 ADB sẽ nhanh chóng chuyển tiếp mọi khiếu nại nhận được cho bên vay để xem xét và giải quyết trên cơ sở tham vấn ý kiến của ADB (đồng thời vẫn duy trì tính bảo mật của bên khiếu nại nếu được yêu cầu rõ ràng trong đơn khiếu nại gửi trực tiếp tới ADB). Bên khiếu nại sẽ được thông báo về việc này.

3.23 Thông thường, ngoại trừ việc xác nhận đã nhận được khiếu nại, ADB sẽ không tham gia thảo luận hoặc trao đổi thông tin với bất kỳ bên khiếu nại nào cho đến khi bên vay trao hợp đồng và đã phản hồi hoặc trả lời chất vấn về kết quả đấu thầu với bên khiếu nại - trừ khi ADB xác định rằng việc trao đổi thông tin tiếp theo là cần thiết liên quan đến quá trình điều tra, kiểm toán hoặc đánh giá quy trình đấu thầu. (Tham khảo Phụ lục 9, đoạn 22-23 của Quy chế đấu thầu).

3.24 Các khiếu nại được gửi trực tiếp đến ADB liên quan đến các cáo buộc vi phạm liêm chính phải được chuyển đến Cơ quan Chống tham nhũng và Liêm chính của ADB (OAI).

IV. Vai trò và trách nhiệm của các bên

A. Bên liên quan (Bên khiếu nại)

4.1 Vai trò và trách nhiệm của bên liên quan như sau:

- (i) Bên liên quan phải đảm bảo rằng mọi khiếu nại được gửi phải đủ rõ ràng, cụ thể và có giá trị thông tin trong việc cung cấp
 - (a) Thông tin cơ bản;
 - (b) Xác định giai đoạn của quá trình đấu thầu;
 - (c) Nội dung cáo buộc liên quan đến sai sót hoặc vi phạm, bao gồm cả biện pháp khắc phục yêu cầu.
- (ii) Bên liên quan phải đưa ra yêu cầu kịp thời (và trong khoảng thời gian quy định, nếu có áp dụng thời gian tạm hoãn) để bên vay trả lời.
- (iii) Bên liên quan phải gửi đơn khiếu nại trong thời hạn áp dụng, kèm theo đầy đủ tài liệu đấu thầu liên quan.⁷

B. Cơ quan chủ quản

4.2 Vai trò và trách nhiệm của bên vay, thông qua cơ quan chủ quản dự án, bao gồm các hoạt động sau:

- (i) Cơ quan chủ quản phải kịp thời xác nhận đã nhận được khiếu nại liên quan đến đấu thầu.
- (ii) Khi thông báo dự định hoặc trao hợp đồng, cơ quan chủ quản phải trả lời chất vấn kết quả đấu thầu một cách nhanh chóng và hiệu quả⁸ theo yêu cầu của bất kỳ bên liên quan nào đã nộp hồ sơ thầu, đồng thời duy trì bảo mật các hồ sơ thầu đã nộp của các bên liên quan khác.
- (iii) Cơ quan chủ quản phải tiến hành xem xét các khiếu nại một cách kịp thời, hợp lý, công bằng và vô tư, có tính đến tất cả các sự kiện và hoàn cảnh liên quan.
- (iv) Cơ quan chủ quản phải kịp thời và chủ động tham vấn với ADB trong suốt quá trình xem xét và giải quyết khiếu nại. Theo đó, cơ quan chủ

⁷ Tài liệu đấu thầu bao gồm mẫu hồ sơ mời thầu hoặc tài liệu tùy chỉnh, nếu đã được ADB phê chuẩn, cho giao dịch liên quan.

⁸ Thông tin do cơ quan chủ quản cung cấp khi trả lời chất vấn về kết quả đấu thầu cần phải đầy đủ chi tiết để các bên nộp hồ sơ dự thầu liên quan có thể xác định có cơ sở để gửi khiếu nại liên quan đến quá trình đấu thầu hay không. Trong các tình huống mà bên liên quan nộp hồ sơ dự thầu không thỏa mãn với giải trình của cơ quan chủ quản, bên đó có thể gửi yêu cầu bằng văn bản để đặt lịch họp trực tiếp với ADB. (Tham khảo Phụ lục 3, đoạn 99 và Phụ lục 9, đoạn 23 của Quy chế đấu thầu.)

quản sẽ gửi cho ADB một dự thảo phản hồi khiếu nại trong các giai đoạn nêu trên, và gửi phản hồi chính thức cho bên liên quan trong thời gian sớm nhất có thể, nhưng không muộn hơn thời hạn của thời gian tạm hoãn, nếu áp dụng.

- (v) Phản hồi chính thức của cơ quan chủ quản cho bên liên quan phải bao gồm đầy đủ thông tin liên quan đến các sự kiện và hoàn cảnh của khiếu nại, tóm tắt rõ ràng và ngắn gọn về các vấn đề được xem xét, giải trình hợp lý cho quyết định chấp nhận hoặc bác bỏ đơn khiếu nại và tuyên bố rõ ràng về quyết định cuối cùng. Phụ lục 4 cung cấp các ví dụ về các hành động mà một cơ quan chủ quản có thể thực hiện ở các giai đoạn khác nhau của quá trình đấu thầu trong trường hợp cơ quan chủ quản công nhận tính đúng đắn của khiếu nại.
- (vi) Cơ quan chủ quản phải lưu giữ hồ sơ đầy đủ, cập nhật về nội dung và thời gian của tất cả các lần trả lời chất vấn kết quả đấu thầu và giải quyết khiếu nại, bao gồm chi tiết về việc nộp đơn, xem xét và giải quyết, và liệu khiếu nại liên quan phát sinh từ quy trình đấu thầu được tài trợ toàn bộ hoặc một phần bằng khoản vay/viện trợ không hoàn lại của ADB, hoặc bằng nguồn vốn do ADB quản lý, thuộc diện xem xét trước hay xem xét sau (chọn mẫu).

C. Ngân hàng Phát triển Châu Á

4.3 ADB có các vai trò và trách nhiệm sau:

- (i) ADB phải nhanh chóng chuyển tiếp các khiếu nại được gửi đến ADB cho cơ quan chủ quản để xem xét và giải quyết, có sự tham vấn với ADB (đồng thời bảo mật thông tin của bên gửi khiếu nại, nếu được yêu cầu một cách rõ ràng).
- (ii) ADB phải đưa ra đánh giá kịp thời các hành động do cơ quan chủ quản đề xuất liên quan đến trả lời chất vấn kết quả đấu thầu, bác bỏ đơn khiếu nại hoặc khắc phục các điểm không nhất quán hay vi phạm được nêu trong đơn khiếu nại.
- (iii) Thông thường, ADB sẽ không tham gia thảo luận hoặc trao đổi thư từ với bất kỳ bên nộp đơn khiếu nại nào cho đến sau khi công bố thông báo trao hợp đồng (đoạn 3.23 của hướng dẫn này). Tuy nhiên, ADB có thể chủ động trao đổi trực tiếp với một bên liên quan nếu hoàn cảnh và tính chất của khiếu nại yêu cầu.
- (iv) Sau khi trao hợp đồng, nếu nhà thầu không hài lòng với giải thích mà bên vay đưa ra trong quá trình trả lời chất vấn kết quả đấu thầu, nhà thầu có thể gửi thư trực tiếp cho ADB.

Phụ lục 1: Mẫu đơn khiếu nại

A1.1 Mẫu đơn khiếu nại này cần được điều chỉnh để phản ánh chi tiết và hoàn cảnh cụ thể của từng trường hợp khiếu nại thực tế. Bên liên quan có thể gửi đơn khiếu nại qua thư, e-mail (đính kèm bản scan PDF hoặc tệp tin tương tự) hoặc fax đến địa chỉ hoặc số fax ghi trong hồ sơ mời thầu; thông qua hệ thống đấu thầu điện tử của bên vay, nếu có; hoặc tại liên kết trang web có liên quan của bên vay được quy định cho mục đích này. Tiêu đề thư phải bao gồm “Khiếu nại liên quan đến đấu thầu” và nêu rõ đơn khiếu nại có liên quan đến giai đoạn “Trước khi nộp hồ sơ dự thầu”, “Sau khi nộp hồ sơ dự thầu”, hay “Trao hợp đồng”.

Mẫu đơn Khiếu nại liên quan đến đấu thầu

[Được gửi bởi bên liên quan: Sử dụng tiêu đề thư (letterhead) của bên khiếu nại — bao gồm thông tin liên hệ đầy đủ như địa chỉ, số fax, e-mail, số điện thoại]

Số tham chiếu: *[nếu có]*

Ngày:

[Địa chỉ, đầu mối liên hệ dự án hoặc đấu thầu của Cơ quan chủ quản]

Kính gửi _____ *[đầu mối liên hệ của cơ quan chủ quản]:*

Về việc: _____ **[ghi rõ tên dự án và số tham chiếu, gói thầu và mã giao dịch, tên quốc gia]**

—Khiếu nại liên quan đến đấu thầu

1. Chúng tôi là bên liên quan trong quá trình đấu thầu nêu trên đây vì lý do: *[ví dụ: đã mua hồ sơ mời thầu, đã gửi hồ sơ bày tỏ quan tâm, đã gửi hồ sơ dự sơ tuyển, đã nộp hồ sơ dự thầu hoặc hồ sơ đề xuất, v.v.]*

2. Quá trình đấu thầu hiện đang ở giai đoạn sau: *[Lập kế hoạch đấu thầu] [Quảng cáo] [Sơ tuyển] [Phát hành hồ sơ mời thầu] [Nộp hồ sơ dự thầu] [Đánh giá về tài chính hoặc kỹ thuật của hồ sơ dự thầu] [Thông báo trao hợp đồng] [Thông báo dự định trao hợp đồng] [Thời gian tạm hoãn (nếu được yêu cầu)]*

3. Một cách ngắn gọn, các vấn đề dẫn đến khiếu nại của chúng tôi như sau: _____ *[nêu rõ trình tự thời gian các vấn đề và tình huống thực tế dẫn đến khiếu nại, ví dụ: thông số kỹ thuật, điều khoản tham chiếu hoặc tiêu chí sơ tuyển/xét tuyển nhà thầu được coi là hạn chế quá mức, đề xuất kỹ]*

thuật được đánh giá là không đáp ứng, trả lời chất vấn kết quả đấu thầu cho thấy sai sót trong kết quả chấm thầu, v.v.]

4. Chúng tôi cho rằng những thực tế này là dấu hiệu rõ ràng của việc áp dụng sai và/hoặc vi phạm [hoặc áp dụng không đầy đủ] Chính sách Đấu thầu, Mua sắm của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB): Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm) và/hoặc Quy chế Đấu thầu, Mua sắm cho Bên vay vốn ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm).

5. *[Diễn giải cụ thể về những cáo buộc sai phạm; các quy định chính xác của chính sách đấu thầu và/hoặc quy chế đấu thầu năm 2017 đã bị áp dụng sai, vi phạm và/hoặc không được áp dụng; chi tiết về sự kiện diễn ra theo thực tế và hoàn cảnh có liên quan; tác động bất lợi của việc này đối với vị thế của bên liên quan trong quy trình đấu thầu.]*

6. Do đó, chúng tôi kiến nghị những hành động đó cần được khắc phục như sau: *[Nêu chi tiết các biện pháp khắc phục]*.

7. Để minh chứng cho khiếu nại này, chúng tôi xin đính kèm hồ sơ mời thầu và các tài liệu liên quan sau đây, có dẫn chiếu các phần và/hoặc điều khoản được đánh dấu để tiện tham khảo: *[Cung cấp bản sao của các thư từ trao đổi, thông báo, hồ sơ mời thầu, và/hoặc các tài liệu khác có liên quan.]*

Số tham chiếu	Loại tài liệu	Phần liên quan
[Ví dụ, 2005 -2018]	[Ví dụ, Hồ sơ yêu cầu nộp đề xuất]	[Ví dụ, Phần 5: Các Điều khoản tham chiếu]
[Ví dụ, Hồ sơ mời thầu]	[Ví dụ, Hồ sơ mời thầu]	[Ví dụ, Phần 3: Tiêu chí đánh giá hồ sơ dự thầu và xét tuyển nhà thầu Áp dụng Hệ thống điểm thưởng]
[v.v...]		

8. Chúng tôi kính đề nghị quý cơ quan xem xét và trả lời gấp. Vui lòng xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại này.

Cảm ơn sự xem xét của quý cơ quan.

Trân trọng,

[Đại diện được ủy quyền của bên liên quan]

[Đồng kính gửi: Ngân hàng Phát triển Châu Á [nếu cần thiết]]

Phụ lục 2: Mẫu thư tiếp nhận khiếu nại

Mẫu xác nhận đơn khiếu nại liên quan đến đấu thầu

[Được gửi bởi Cơ quan chủ quản: Sử dụng tiêu đề thư (letterhead) của Cơ quan chủ quản - bao gồm thông tin liên hệ đầy đủ như địa chỉ, số fax, e-mail, số điện thoại]

Số tham chiếu: [nếu có]

Ngày:

[Địa chỉ, đầu mối liên hệ dự án hoặc đấu thầu của bên liên quan]

Kính gửi _____ [đầu mối liên hệ của bên liên quan]:

Về việc: _____ [ghi rõ tên dự án và số tham chiếu, gói thầu và mã giao dịch, tên quốc gia]

— Xác nhận đơn khiếu nại liên quan đến đấu thầu

- Chúng tôi xác nhận đã nhận được thư khiếu nại của quý cơ quan đề ngày [ngày của thư khiếu nại], bao gồm các tài liệu đính kèm.
- [Phương án 1: “Hồ sơ của quý vị chưa đủ để được coi là đơn khiếu nại vì các lý do sau:

[Ví dụ: tình huống mà bên liên quan nêu lên không được xác định rõ ràng, đưa ra cáo buộc mơ hồ và chung chung, thiếu tài liệu hỗ trợ, v.v.]

Vui lòng giải quyết những vấn đề này và gửi lại thông tin để chúng tôi có đủ căn cứ xem xét cụ thể hơn trường hợp của quý vị.”]

- [Phương án 2: “Chúng tôi đang xem xét khiếu nại của quý vị và sẽ phản hồi trong thời gian sớm nhất có thể. Chúng tôi sẽ liên hệ lại nếu cần thêm tài liệu hoặc thông tin về các vấn đề cụ thể đã nêu.”]

Xin cảm ơn.

Trân trọng,

[Đại diện được ủy quyền của cơ quan chủ quản]

Phụ lục 3: Các tình huống xem xét sau (chọn mẫu) - Thông lệ khuyến nghị

A3.1 Mọi khiếu nại phải đủ rõ ràng và cụ thể trong việc chứng minh

- (i) Sự liên quan của bên gửi đơn khiếu nại trong quá trình đấu thầu đó;
- (ii) Dự án, giao dịch đấu thầu, các quy định và quy tắc áp dụng có liên quan;
- (iii) Giai đoạn của quá trình đấu thầu mà tại đó phát sinh khiếu nại;
- (iv) Những cáo buộc sai phạm, áp dụng sai hoặc không đầy đủ Chính sách Đấu thầu, Mua sắm của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB): Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm) và/hoặc Quy chế Đấu thầu, Mua sắm cho Bên vay vốn ADB: Hàng hoá, Xây lắp, Dịch vụ phi tư vấn và Dịch vụ tư vấn (năm 2017, được sửa đổi theo từng thời điểm).
- (v) Hồ sơ mời thầu liên quan và thư từ trao đổi hỗ trợ cho khiếu nại này;
- (vi) Nguy cơ hoặc thực tế tác động bất lợi đối với bên khiếu nại; và
- (vii) Hành động hay biện pháp khắc phục mà bên liên quan yêu cầu.

A3.2 Bên liên quan phải gửi đơn trong thời hạn cho phép và áp dụng mẫu đề xuất trong Phụ lục 1.

A3.3 Bên liên quan phải cung cấp kịp thời tất cả các tài liệu bổ sung theo yêu cầu của cơ quan chủ quản.

A3.4 Cơ quan chủ quản cần xem xét và giải quyết khiếu nại một cách minh bạch và công bằng trong thời gian sớm nhất có thể. Tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của khiếu nại và tác động dự kiến đến quá trình đấu thầu, cơ quan chủ quản cần tránh triển khai các bước tiếp theo trong quá trình đấu thầu cho đến khi hoàn thành xong việc điều tra và giải quyết khiếu nại.

A3.5 Cơ quan chủ quản phải bảo mật tất cả thông tin thương mại độc quyền và bí mật thương mại của bên khiếu nại và các bên liên quan khác trong quá trình đấu thầu.

A3.6 Cơ quan chủ quản phải lưu giữ hồ sơ đầy đủ, cập nhật về nội dung và thời gian của tất cả các trả lời chất vấn kết quả đấu thầu và giải quyết khiếu nại, bao gồm chi tiết về việc nộp đơn, xem xét và giải quyết từng khiếu nại.

A3.7 ADB sẽ nhanh chóng chuyển tiếp mọi đơn đệ trình hoặc khiếu nại nhận được liên quan đến các gói thầu được xem xét sau (chọn mẫu) cho cơ quan chủ quản để xem xét và giải quyết, nhưng không chịu trách nhiệm về những chậm trễ

trong việc tiếp nhận đơn khiếu nại của cơ quan chủ quản hoặc việc hết thời hạn nộp đơn khiếu nại.

A3.8 Trường hợp khiếu nại mà ADB nhận được liên quan đến cáo buộc vi phạm liêm chính đối với cơ quan chủ quản và/hoặc các bên khác, ADB sẽ nhanh chóng chuyển khiếu nại đó tới Cơ quan Chống tham nhũng và Liêm chính của ADB để điều tra và xử lý.

Phụ lục 4: Hành động của cơ quan chủ quản nếu khiếu nại là đúng dẫn/có cơ sở

Giai đoạn trong quy trình đấu thầu	Hành động của cơ quan chủ quản nếu khiếu nại là đúng dẫn/có cơ sở
Trước khi nộp hồ sơ dự thầu	<p>Cơ quan chủ quản có thể sửa đổi kế hoạch đấu thầu, quy chuẩn kỹ thuật, điều khoản tham chiếu, hồ sơ mời sơ tuyển, thư mời thầu, thư mời nộp hồ sơ quan tâm, hồ sơ mời thầu (bao gồm yêu cầu nộp hồ sơ để xuất) và/hoặc bất kỳ tài liệu liên quan nào khác liên quan đến các phụ lục hồ sơ mời thầu.</p> <p>Cơ quan chủ quản sau đó phát hành lại và/hoặc đăng lại quảng cáo đã được sửa đổi (ví dụ: thư mời thầu, thư mời nộp hồ sơ quan tâm) với thời hạn mới hoặc gia hạn thời gian nộp hồ sơ dự thầu thông qua phụ lục hồ sơ mời thầu, hoặc nếu cần, cho phép các nhà thầu xem xét điều chỉnh hồ sơ mời thầu.</p>
Sau khi nộp hồ sơ dự thầu	<p>(i) Cơ quan chủ quản có thể sửa đổi thứ hạng đánh giá tương ứng của các hồ sơ dự thầu đáp ứng (ví dụ: xếp hạng kỹ thuật theo quy trình một giai đoạn hai túi hồ sơ); và/hoặc rút lại tuyên bố không đáp ứng trước đó (ví dụ: không đáp ứng các tiêu chuẩn sơ tuyển, từ chối liên doanh, v.v.). Cơ quan chủ quản sau đó thông báo cho tất cả các bên về nội dung sửa đổi có liên quan, hoặc rút lại hay loại trừ các trường hợp không hợp lệ, và các kết quả đánh giá đã hiệu chỉnh hoặc sửa đổi.</p> <p>(ii) Cơ quan chủ quản hủy bỏ đấu thầu và tổ chức đấu thầu lại.</p>
Trao hợp đồng hay thông báo dự định trao hợp đồng	<p>(iii) Cơ quan chủ quản sửa đổi đề xuất trao hợp đồng hay dự định trao hợp đồng của mình. Cơ quan chủ quản thông báo cho tất cả các bên đã được thông báo trước đó về trao hợp đồng hay dự định trao hợp đồng. Cơ quan chủ quản trao hợp đồng dựa trên đề xuất đã sửa đổi.</p> <p>(iv) Cơ quan chủ quản hủy bỏ đấu thầu và tổ chức đấu thầu lại.</p>

Nguồn: Ngân hàng Phát triển Châu Á.

Khiếu nại liên quan đến đấu thầu

Hướng dẫn đấu thầu

Thông qua hướng dẫn này, ADB lần đầu tiên đề cập đến vấn đề nộp đơn khiếu nại và giải quyết các khiếu nại liên quan đến đấu thầu một cách toàn diện. Hướng dẫn này quy định cách thức và thủ tục nộp và xử lý các khiếu nại liên quan đến một quy trình đấu thầu phải tuân theo quy định của ADB. Khiếu nại liên quan đến đấu thầu có thể phát sinh trước khi nộp hồ sơ dự thầu, sau khi nộp hồ sơ dự thầu nhưng trước khi trao hợp đồng, và/hoặc sau khi trao hợp đồng. Khiếu nại gửi đến bên vay hoặc ADB phải bằng hình thức văn bản và phải được giải quyết một cách khách quan, kịp thời, minh bạch và công bằng. Cơ chế xử lý khiếu nại hiệu quả sẽ giúp kiểm soát việc đưa ra quyết định chủ quan và khuyến khích cạnh tranh.

Giới thiệu về Ngân hàng Phát triển Châu Á

Tầm nhìn của ADB là phát triển khu vực Châu Á và Thái Bình Dương không có đói nghèo. Nhiệm vụ của Ngân hàng là hỗ trợ các quốc gia thành viên đang phát triển giảm nghèo và cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân. Mặc dù đạt được nhiều thành công, khu vực này vẫn là nơi cư trú của tỷ lệ lớn người dân nghèo của thế giới. ADB cam kết giảm nghèo thông qua phát triển kinh tế toàn diện, tăng trưởng bền vững về môi trường và hội nhập khu vực.

ADB có trụ sở đặt tại Manila với 67 quốc gia thành viên, bao gồm 48 quốc gia trong khu vực. Công cụ chính để Ngân hàng hỗ trợ các quốc gia thành viên đang phát triển là đối thoại chính sách, cho vay vốn, đầu tư cổ phần, bảo lãnh, viện trợ không hoàn lại và hỗ trợ kỹ thuật.

NGÂN HÀNG PHÁT TRIỂN CHÂU Á

Số 6 đại lộ ADB, thành phố Mandaluyong

1550 Metro Manila, Philippines

www.adb.org