



**Nghiên cứu
điển hình về
Văn phòng Cán bộ
Hướng dẫn Dự án
Đặc biệt (OSPF)**

Một dẫn chứng sơ bộ về Văn phòng
Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt

**Nghiên cứu điển hình
về Văn phòng Ban Thẩm
định việc tuân thủ các
quy định (OCRPF)**

Một dẫn chứng sơ bộ về Văn phòng
Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định

Nghiên cứu điển hình về Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF)

Một dẫn chứng sơ bộ về

Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt

1. Cơ quan có thẩm quyền yêu cầu các chủ cửa hàng phải dỡ bỏ cửa hàng của họ vì một dự án đường cao tốc được Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) hỗ trợ. Tuy nhiên, một tổ chức phi chính phủ (NGO) cho họ biết là Ngân hàng Phát triển Châu Á có cơ chế an toàn và họ có quyền khiếu nại nếu cảm thấy bị tổn hại bởi dự án.
2. Tổ chức phi chính phủ đó đã giúp họ viết đơn thư khiếu nại lên Ngân hàng Phát triển Châu Á.
3. Ngân hàng Phát triển Châu Á cử đại diện từ Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt tiến hành đánh giá và xác định các vấn đề sau:
 - Vấn đề đã rõ ràng với bên khiếu nại chưa?
 - Bên khiếu nại có thực sự bị tổn hại bởi dự án được Ngân hàng Phát triển Châu Á hỗ trợ hay không?
 - Họ đã có những cố gắng ban đầu nhằm giải quyết vấn đề của họ với vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á, nơi chịu trách nhiệm đảm bảo việc tuân thủ các chính sách an toàn, hay chưa?
4. Trong trường hợp này, đơn thư khiếu nại được cho là hợp lệ, và vấn đề là việc đền bù hợp lý cho những tổn hại của bên khiếu nại và về chia sẻ thông tin.
5. Sau một thời gian và sau một số buổi làm việc, mọi người hiểu rằng tốt hơn hết là nên cùng nhau tìm ra giải pháp. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt đã tổng hợp lại kết quả của các buổi làm việc cũng như những khuyến nghị về cách thức giải quyết vấn đề, đồng thời cử một tư vấn địa phương đến giải thích về báo cáo đó, và giúp những người khiếu nại hiểu rõ các phương án của họ.
6. Sau gần một năm, các vấn đề của bên khiếu nại được giải quyết thỏa đáng, và các khoản đền bù hợp lý đã được thanh toán.

Nghiên cứu điển hình về Văn phòng Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định (OGRP)

Một dẫn chứng sơ bộ về

Văn phòng Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định

1. Song song với việc tham vấn Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, các chủ cửa hàng cũng tin rằng việc Ngân hàng Phát triển Châu Á vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của mình là nguyên nhân gốc rễ của vấn đề và việc này cần được xử lý.
2. Họ yêu cầu tổ chức phi chính phủ đó giúp họ viết một đơn thư khiếu nại nữa, lần này, gửi lên Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định (CRP) của Ngân hàng Phát triển Châu Á, yêu cầu điều tra.
3. Sau khi nhận được đơn thư khiếu nại, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định đặt ra các câu hỏi sau cho bên khiếu nại:
 - Quy trình đánh giá sự tuân thủ đã rõ ràng đối với họ chưa?
 - Họ đã có những nỗ lực ban đầu nhằm giải quyết vấn đề với vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á hay chưa?
 - Hiện đã có thông tin
 - i. Về những tổn hại vật chất và trực tiếp do dự án được Ngân hàng Phát triển Châu Á hỗ trợ gây ra hay chưa;
 - ii. Về việc Ngân hàng Phát triển Châu Á chưa tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình hay chưa; và/ hoặc
 - iii. Về việc vi phạm đã gây ra, hoặc có khả năng gây ra tổn hại đến những người chịu ảnh hưởng bởi dự án hay chưa?
4. Vì đơn thư khiếu nại này thuộc phạm vi nhiệm vụ của Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định sau đó đã chuyển đơn thư này lên Ban Điều hành của Ngân hàng Phát triển Châu Á để xin ý kiến phản hồi.
5. Nhằm xác định tính hợp lệ, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định đã xem xét ý kiến phản hồi của Ban Điều hành và các tài liệu liên quan khác, đồng thời tiến hành một chuyến công tác thực địa. Trong trường hợp này, đơn thư khiếu nại được coi là hợp lệ.
6. Tiếp theo, thông qua Ủy ban Thẩm định việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định trình báo cáo của họ về tính hợp lệ lên Ban Giám đốc Điều hành (Ban Giám đốc) Ngân hàng Phát triển Châu Á, để nghị ra quyết định đánh giá sự tuân thủ.
7. Sau khi nhận được quyết định của Ban Giám đốc, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định bắt đầu tiến hành quy trình đánh giá sự tuân thủ, bao gồm cả tham vấn với các bên liên quan, xem xét tài liệu, và thực hiện chuyến công tác thực địa.
8. Sau khi hoàn tất quy trình đánh giá của mình, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định đưa ra dự thảo báo cáo các kết luận của mình, gửi cho bên khiếu nại, bên vay, Ban Điều hành Ngân hàng Phát triển Châu Á để xin ý kiến nhận xét và phản hồi.
9. Sau một thời gian, Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định ban hành báo cáo cuối cùng của mình gửi lên Ban Giám đốc, kết luận rằng Ngân hàng Phát triển Châu Á chưa tuân thủ các chính sách của mình về môi trường, truyền thông, và các khía cạnh xã hội trong hoạt động của Ngân hàng Phát triển Châu Á.
10. Ban Giám đốc cân nhắc và thông qua các khuyến nghị trong báo cáo cuối cùng của Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định và yêu cầu Ban Điều hành Ngân hàng Phát triển Châu Á đề xuất về các biện pháp sửa chữa để đưa dự án quay lại tuân thủ, và giải quyết những kết luận liên quan về tổn hại – để Ban Giám đốc phê duyệt, và tiếp theo để Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định giám sát thực hiện.
11. Kết quả của quá trình đánh giá sự tuân thủ là, dự án đã được đưa về tuân thủ theo các thủ tục và chính sách hoạt động của Ngân hàng Phát triển Châu Á. Bên khiếu nại đã thỏa mãn với kết quả đó.



Bạn đã gửi đơn thư khiếu nại lên Cơ chế Trách nhiệm Giải trình của Ngân hàng Phát triển Châu Á, điều gì sẽ xảy ra tiếp theo?



Bạn có **2** lựa chọn

Giải quyết vấn đề

Phương án này nhằm cố gắng giúp bạn tìm ra giải pháp.

Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ

- ▶ Xử lý đơn thư khiếu nại của bạn.
- ▶ Yêu cầu bạn làm rõ đơn thư khiếu nại về việc gì và tổn hại gì đã bị gây ra.
- ▶ Giúp bạn, vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á, và Chính phủ xem xét các khả năng giải pháp.
- ▶ Giúp mọi người liên quan thống nhất về những việc cần thực hiện để giải quyết vấn đề.
- ▶ Sau đó giám sát các hành động đã được thống nhất.

Đánh giá tuân thủ

Phương án này nhằm tìm hiểu xem Ngân hàng Phát triển Châu Á có tuân thủ các thủ tục và chính sách của mình hay không.

Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định sẽ

- ▶ Điều tra về Ngân hàng Phát triển Châu Á trên cơ sở đơn thư khiếu nại của bạn.
- ▶ Tham vấn với những người liên quan trong dự án.
- ▶ Viết báo cáo, và bạn có thể nhận xét về báo cáo đó.
- ▶ Trình kết luận và khuyến nghị của họ lên Ngân hàng Phát triển Châu Á.
- ▶ Tiếp theo, Ngân hàng Phát triển Châu Á sẽ khuyến nghị những việc cần thực hiện để Ngân hàng Phát triển Châu Á tuân thủ theo các thủ tục và chính sách của mình.

LƯU Ý: Nếu bạn đã chọn phương án đánh giá tuân thủ, bạn không thể quay lại phương án giải quyết vấn đề.

Hãy cho Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) biết về lựa chọn của bạn. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại sẽ chuyển đơn thư khiếu nại của bạn lên Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt hoặc Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định.

Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF)

Những người chịu ảnh hưởng bởi dự án có thể tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của Ngân hàng Phát triển Châu Á bằng cách viết đơn thư khiếu nại, giải thích về vấn đề của mình.

Trong trường hợp các chủ cửa hàng, một số buổi làm việc cần được tổ chức để thống nhất về cách thức giải quyết các vấn đề của những người khiếu nại. Một số buổi làm việc sau đó cần được tổ chức để triển khai các hoạt động đã được thống nhất. Theo chức năng giải quyết vấn đề của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, các buổi làm việc đó đã được tổ chức và ghi chép thành văn bản, đồng thời được dịch thuật để mọi người đều có thông tin. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt cần đảm bảo rằng Chính phủ và vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á đã giải thích cho các chủ cửa hàng về cách thức tính toán mức đền bù cho họ.

Bên khiếu nại, Chính phủ và vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á đã học được cách làm sao để truyền thông cho tốt và cung cấp thông tin rõ ràng. Họ còn được tập huấn về cách thức quản lý các buổi trao đổi mà không gây phiền lòng cho nhau. Dân làng tham gia vào các biện pháp đó cần phải xác định ra số tiền đền bù. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt đã có mặt khi các chủ cửa hàng được thanh toán đền bù.

Nhìn chung, phải mất gần một năm từ lúc người dân khiếu nại cho đến khi nhận được tiền đền bù. Cuối cùng, những người khiếu nại cho biết họ rất hài lòng với kết quả đó. Họ cũng nhận thức được nhiều hơn về quyền của mình trong quá trình giải quyết vấn đề.

Văn phòng Ban Thẩm định việc tuân thủ các quy định (OCP)

Những người chịu ảnh hưởng bởi dự án có thể tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của Ngân hàng Phát triển Châu Á bằng cách viết đơn thư khiếu nại, mô tả về vấn đề của mình.

Trong trường hợp này, cần phải tiến hành một số bước nhằm điều tra việc Ngân hàng Phát triển Châu Á tuân thủ với các thủ tục và chính sách hoạt động của mình.

Sau quá trình đánh giá sự tuân thủ, dự án đã quay lại tuân thủ với các thủ tục và chính sách hoạt động của Ngân hàng Phát triển Châu Á. Bên khiếu nại hài lòng với kết quả đó.