

# Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình 2012

Ngân hàng Phát triển Châu Á

# Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình 2012

Ngân hàng Phát triển Châu Á

© 2012 Ngân hàng Phát triển châu Á

Bảo lưu toàn bộ tác quyền. Xuất bản năm 2012.  
Bản in tại Phi-lip-pin.

ISBN 978-92-9092-710-5 (Bản in)  
ISBN 978-92-9092-711-2 (Bản PDF)  
Số lưu chiếu RPT124749

Dữ liệu danh mục xuất bản

Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB).  
Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình 2012.  
Thành phố Mandaluyong, Phi-lip-pin: Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), 2012.

1. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình.      2. Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB).      I. Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB).

Khi nêu tên hoặc tham chiếu đến bất kỳ vùng lãnh thổ hoặc địa bàn cụ thể nào, hoặc khi sử dụng từ “quốc gia” trong tài liệu này, ADB không có ý định đưa ra bất kỳ nhận định nào về tình trạng pháp lý hay các tình trạng khác của địa bàn hoặc vùng lãnh thổ đó.

ADB chỉ khuyến khích in ấn hoặc sao chép thông tin cho mục đích cá nhân và phi thương mại với sự công nhận nguồn thích hợp từ ADB. Người sử dụng không được bán lại, phân phối lại hay tạo ra các sản phẩm phái sinh cho mục đích thương mại nếu không được ADB chấp thuận rõ ràng bằng văn bản.

Lưu ý: Trong ấn phẩm này, ký hiệu “\$” nghĩa là đô-la Mỹ.

Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB)  
6, Đại lộ ADB, thành phố Mandaluyong  
1550 Metro Manila, Phi-lip-pin  
Tel +63 2 632 4444  
Fax +63 2 636 2444  
www.adb.org

Để có thêm thông tin về chức năng Giải quyết Vấn đề, để nghị liên hệ  
Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF)  
6, Đại lộ ADB, thành phố Mandaluyong  
1550 Metro Manila, Phi-lip-pin  
Tel +63 2 632 4825  
Fax +63 2 636 2490  
spf.adb.org

Để có thêm thông tin về chức năng Đánh giá Tuân thủ, để nghị liên hệ  
Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRP)  
6, Đại lộ ADB, thành phố Mandaluyong  
1550 Metro Manila, Phi-lip-pin  
Tel +63 2 632 4149  
Fax +63 2 636 2088  
crp.adb.org

Đây là bản sắp chữ của tài liệu chính sách chính thức đã được Ban Giám đốc Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) phê duyệt vào ngày 24 tháng 02 năm 2012.

Tài liệu này được dịch từ nguyên bản tiếng Anh với mục đích phục vụ đồng đảo bạn đọc. Tuy nhiên, tiếng Anh vẫn là ngôn ngữ chính của Ngân hàng Phát triển Châu Á và chỉ có nguyên bản tiếng Anh của tài liệu này mới chính xác (nghĩa là chỉ nguyên bản tiếng Anh được chính thức công nhận và có hiệu lực). Do vậy, các trích dẫn cần dựa vào nguyên bản tiếng Anh của tài liệu này.

# Mục lục

Chữ viết tắt	v
Nhóm đánh giá	vi
Tóm lược Tổng quan	vii
1 Giới thiệu	1
2 Hình thành và Phát triển	2
Chức năng Thanh tra (IF) năm 1995	2
Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003	2
3 Đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)	4
Điểm mạnh	4
Điểm yếu	10
4 Những đề xuất thay đổi lớn	15
Thiết lập cơ chế một cửa	15
Giải quyết các vấn đề về thăm thực địa	16
Tăng cường tính độc lập trong Đánh giá Tuân thủ	17
Làm rõ vai trò của Đánh giá Tuân thủ	17
Làm rõ ngày hết hạn gửi đơn thư khiếu nại	18
Cải thiện về hiệu suất	18
Nâng cao nhận thức và tăng cường học hỏi	19
5 Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình sửa đổi	22
Cơ cấu	22
Nguồn lực tài chính và con người	22
Các chức năng	25
Điều kiện hợp lệ	30
Cách thức nộp đơn thư khiếu nại	33
Xử lý khiếu nại	33
Thăm thực địa	41
6 Tác động về nguồn lực	45
7 Khuyến nghị	46

**Phụ lục**

1. Điều khoản tham chiếu (TOR) của đợt Đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)	47
2. Tổng hợp quá trình tham vấn	49
3. Kinh nghiệm kể từ năm 2003	52
4. Tổng hợp về những đơn thư khiếu nại hợp lệ đối với giai đoạn đánh giá tuân thủ, 2004–2011	56
5. Tổng hợp về các đơn thư yêu cầu giai đoạn đánh giá tuân thủ, 2004–2011	61
6. Số lượng vụ việc qua các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) khác nhau	66
7. Tổng hợp Đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB	68
8. So sánh giữa các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)	71
9. Các yêu cầu về công bố thông tin theo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB	76

# Chữ viết tắt

ADB	–	Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB)
BCRC	–	Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC)
BPMSD	–	Vụ Ngân sách, Nhân sự và Hệ thống Quản lý
CRO	–	Cán bộ tiếp nhận khiếu nại
CRP	–	Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định
DER	–	Vụ Quan hệ Đối ngoại
DMC	–	Quốc gia thành viên đang phát triển
IED	–	Vụ Đánh giá Độc lập
MDB	–	Ngân hàng phát triển đa phương
NGO	–	Tổ chức phi chính phủ
OCRPF	–	Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định
OSPF	–	Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt
PCR	–	Báo cáo hoàn tất dự án
RSDD	–	Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực
SPF	–	Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt
TOR	–	Điều khoản tham chiếu

# Nhóm đánh giá

<b>Trưởng Nhóm công tác</b>	E. Westreicher, Giám đốc điều hành
<b>Các thành viên</b>	S. Shamsuddin, Giám đốc điều hành phụ khuyết G. B. Thapa, Giám đốc điều hành phụ khuyết C. J. (Stan) Vandersyp, Giám đốc điều hành phụ khuyết R. M. Nag, Tổng giám đốc điều hành
<b>Ban thư ký</b>	X. Fan, Chuyên gia Chính về Kinh tế Chính sách và Kế hoạch, Vụ Chính sách và Chiến lược

<sup>a</sup> D. Rooken-Smith, Cựu Giám đốc điều hành phụ khuyết, từng là thành viên nhóm công tác cho đến tháng 05/2011.

# Tóm lược Tổng quan

Năm 1995, Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) thiết lập Chức năng Thanh tra nhằm hình thành một cơ quan độc lập để những người dân chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ có thể khiếu nại về các vấn đề liên quan đến việc ADB tuân thủ các chính sách và thủ tục hoạt động của mình. Năm 2003, sau một đợt đánh giá trên diện rộng, ADB đã đưa ra Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trên cơ sở Chức năng Thanh tra. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được thiết kế nhằm nâng cao hiệu quả phát triển và chất lượng dự án của ADB; tạo cơ chế phản hồi đối với những quan ngại của những người chịu tác động của dự án và tạo sự công bằng với tất cả các bên liên quan; phản ánh những chuẩn mực nghề nghiệp và kỹ thuật cao nhất trong hoạt động và công tác nhân sự của ADB; tăng cường tính độc lập và minh bạch ở mức cao nhất; tăng cường hiệu suất và hiệu quả kinh tế, đồng thời bổ sung cho các hệ thống giám sát, kiểm tra, kiểm soát chất lượng và hệ thống đánh giá khác của ADB.

Tại Hội nghị Thường niên lần thứ 43 của Hội đồng Thống đốc ADB tổ chức tại Tashkent, U-zơ-bê-kit-stan tháng 05/2010, Chủ tịch Ngân hàng tuyên bố Ban Điều hành và Ban Giám đốc sẽ phối hợp đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Một nhóm công tác phối hợp giữa Ban Giám đốc và Ban Điều hành đã được thành lập để tổ chức đánh giá. Nhóm công tác đã mời hai chuyên gia quốc tế độc lập để hỗ trợ đánh giá. Mục tiêu của cuộc đánh giá là nhằm tổng kết lại những kinh nghiệm của ADB, rút ra các bài học kinh nghiệm từ các cơ chế tương tự, xem xét phạm vi cải thiện về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Cuộc đánh giá cũng bao gồm những đợt tham vấn công chúng trên diện rộng.

Kết luận của cuộc đánh giá là Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB có một số điểm mạnh. Cơ chế này từng được coi là tiên phong trong các ngân hàng phát triển đa phương (MDB) trong việc thể chế hóa chức năng giải quyết vấn đề trong các nghiệp vụ về khu vực công cũng như khu vực tư nhân. Chức năng kép gồm tham vấn và đánh giá tuân thủ đã bổ sung cho nhau một cách hiệu quả, đảm bảo sự cân đối hợp lý về tính độc lập và tính hiệu quả, đồng thời vững chắc về căn cứ lý thuyết và hợp lý trong thực tiễn. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này cho thấy sự minh bạch, sự tham gia, sự tín nhiệm và tính hiệu quả. Cả hai giai đoạn tham vấn và đánh giá tuân thủ đều hữu ích và đem lại những kết quả hiệu quả.

Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này cũng bổ sung cho các hệ thống giải quyết vấn đề và đảm bảo tuân thủ khác tại ADB. Nó phản ánh nguyên tắc của ADB là phải tối đa hóa công tác đảm bảo tuân thủ và phòng ngừa vấn đề trong hoạt động của mình, và một khi đã phát sinh vấn đề hay vi phạm về tuân thủ, các vấn đề đó cần được giải quyết ngay ở cấp độ dự án và tác nghiệp. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) chỉ là “cứu cánh cuối cùng” để giải quyết các vấn đề và vi phạm chưa được phòng ngừa hoặc chưa được giải quyết ở cấp độ dự án và tác nghiệp. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng được thiết kế trên cơ sở công nhận rằng ADB có các hệ thống vững vàng về kiểm tra, đánh giá và học hỏi nhằm đảm bảo các hoạt động của mình được tiến hành đúng thủ tục và chính sách và sẽ đem lại kết quả mong muốn. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nhằm bổ sung cho những hệ thống trên bằng cách đóng vai trò là một cơ chế tập trung vào những người chịu ảnh hưởng bởi dự án, qua đó nâng cao hiệu quả phát triển của ADB.



Tuy nhiên, cuộc đánh giá cũng đã xác định ra một vài điểm yếu cần được cải thiện:

- (i) **Cho phép tiếp cận trực tiếp với đánh giá tuân thủ.** ADB cần loại bỏ yêu cầu rằng những người chịu ảnh hưởng phải bắt đầu với quy trình tham vấn trước khi có thể nộp đơn thư để nghị đánh giá tuân thủ. Điều này nhằm giải quyết quan niệm cho rằng chức năng giải quyết vấn đề có thể làm giảm mức độ viện dẫn đến chức năng đánh giá tuân thủ, đồng thời rút ngắn độ trễ cho những người muốn nộp đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ trực tiếp.
- (ii) **Thiết lập cơ chế một cửa.** Một khi ADB đã cho phép tiếp cận trực tiếp đến cả chức năng giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ, cần phải bỏ nhiệm vụ một cán bộ tiếp nhận đơn thư khiếu nại đóng vai trò một cửa tiếp nhận và chuyển tiếp toàn bộ các đơn thư khiếu nại. Điều này sẽ cải thiện được khả năng tiếp cận của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).
- (iii) **Giải quyết các vấn đề về thăm thực địa.** ADB nên sử dụng các văn phòng hoạt động tốt và các cơ chế thể chế đã được xác lập của mình nhằm hỗ trợ Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) về khả năng tiếp cận thăm thực địa. Khi một quốc gia bên vay từ chối cho phép tiếp cận thực địa, Ban Điều hành sẽ trình một công văn thông báo cho Ban Giám đốc, giải thích tại sao quốc gia đó từ chối cho thăm thực địa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần hoàn thành đánh giá tuân thủ ngay cả khi quốc gia bên vay từ chối yêu cầu thăm thực địa.
- (iv) **Tăng cường tính độc lập.** Cần phải có một số biện pháp nhằm cải thiện tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Ví dụ, Ban Giám đốc cần bổ nhiệm các thành viên CRP trên cơ sở khuyến nghị của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng. Điều này nhằm cải thiện thông lệ hiện nay là

các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được Ban Giám đốc bổ nhiệm dựa trên khuyến nghị của Chủ tịch.

- (v) **Làm rõ vai trò đánh giá tuân thủ.** Việc đánh giá tuân thủ quy định cần tập trung vào các kết luận về vi phạm và tổn hại được viện dẫn. Ban Điều hành cần đề xuất các biện pháp sửa chữa để Ban Giám đốc phê duyệt. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần có cơ hội nhận xét về các biện pháp đề xuất của Ban Điều hành và truyền đạt các ý kiến nhận xét này lên Ban Giám đốc.
- (vi) **Làm rõ ngày hết hạn nộp đơn khiếu nại.** ADB nên thay đổi ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu nại từ ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án thành 2 năm sau ngày đóng khoản vay hoặc viện trợ không hoàn lại. Điều này nhằm cải thiện sự rõ ràng, ổn định và nhận biết của công chúng về ngày hết hạn.
- (vii) **Cải thiện hiệu suất.** Vì Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) vận hành dựa trên nhu cầu. Cơ chế này nên có hai loại chi phí hoạt động: (a) chi phí cố định nhằm duy trì và vận hành cơ chế, bất kể số lượng đơn thư khiếu nại là bao nhiêu; và (b) chi phí khả biến nhằm giải quyết những thay đổi về nhu cầu. Các khung thời gian giám sát của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) và của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được tùy chỉnh cho phù hợp với từng dự án, và phải khuyến khích sử dụng nguồn lực một cách tối ưu đồng thời phục vụ được người dân chịu ảnh hưởng một cách hiệu quả. Các quy trình Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cần được đơn giản hóa.
- (viii) **Tăng cường theo dõi.** Hiện tại công tác theo dõi quá trình và kết quả giải quyết khiếu nại của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần được bổ sung bằng các hoạt động theo dõi có hệ thống hơn của

các vụ tác nghiệp đối với những khiếu nại không hợp lệ mà Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) chuyển lại cho họ. Điều này nhằm cải thiện tính minh bạch và khả năng đáp ứng của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Cán bộ tiếp nhận khiếu nại (CRO) cũng cần được tiếp cận các thông tin theo dõi của OSPF, OCRP, và của các vụ tác nghiệp.

- (ix) **Cải thiện về nhận thức.** Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần thực hiện các hoạt

động tuyên truyền một cách hiệu quả và có hệ thống trong nội bộ ADB và tại các quốc gia thành viên đang phát triển.

- (x) **Tăng cường học hỏi và thúc đẩy thay đổi về văn hóa.** Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) là cơ hội để ADB rút ra các bài học và hoạt động tốt hơn. Để Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được coi là công cụ nhằm nâng cao hiệu quả phát triển, cần phải có sự thay đổi về văn hóa.

Những thay đổi trên dự kiến nhằm cải thiện về khả năng tiếp cận, độ tin nhiệm, hiệu quả và hiệu suất của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). ■



# Giới thiệu

# 1

1. Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) thiết lập Chức năng Thanh tra (IF) vào năm 1995 nhằm tạo ra một diễn đàn mở cho công chúng giám sát, nhằm đảm bảo ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình.<sup>1</sup> Trên cơ sở Chức năng Thanh tra (IF) và những lợi ích nhận được qua tham vấn công chúng trên diện rộng, ADB đã đưa ra Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) vào năm 2003.<sup>2</sup> Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này bao gồm hai chức năng bổ sung cho nhau: chức năng giải quyết vấn đề và chức năng đánh giá tuân thủ. Việc có một Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) hiệu quả nhằm giải quyết những khiếu nại của những người dân chịu ảnh hưởng bất lợi bởi các dự án được ADB tài trợ và nhằm đảm bảo các chính sách và thủ tục của ADB được tuân thủ là yếu tố căn bản nhằm đảm bảo phát triển bền vững và công bằng.

2. ADB mong muốn đảm bảo rằng Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này vẫn còn phù hợp và hiệu quả theo các thông lệ quốc tế tốt nhất. Tại Hội nghị Thường niên lần thứ 43 của Ban Thống đốc ADB tại Tashkent, U-zơ-bê-kit-stan vào tháng 05/2010, Chủ tịch Ngân hàng tuyên bố Ban Điều hành và Ban Giám đốc sẽ phối hợp đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).<sup>3</sup> Một nhóm công tác được thành lập vào tháng 04/2010 bao gồm bốn thành viên của Ban Giám đốc và Tổng giám đốc điều hành. Qua tham vấn với Ban Giám đốc, nhóm công tác đã hoàn thiện Điều khoản tham chiếu (TOR) cho đợt đánh giá vào tháng 06/2010, và mời hai chuyên gia

quốc tế bên ngoài để có ý kiến cố vấn độc lập. Phụ lục 1 trình bày Điều khoản tham chiếu (TOR) của đợt đánh giá này.

3. Mục tiêu của hoạt động đánh giá là tổng kết lại những kinh nghiệm của ADB, rút ra các bài học kinh nghiệm từ các cơ chế tương tự của các tổ chức tài chính đa phương khác, và xem xét phạm vi nhằm cải thiện về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Chương trình đánh giá được tiến hành với hàng loạt các hoạt động tham vấn công chúng với rất nhiều bên liên quan thông qua các buổi gặp mặt trực tiếp, nhiều buổi hội thảo với các bên liên quan, cũng như thăm vùng dự án. Để phản hồi một cách hệ thống đối với ý kiến tham gia của các bên liên quan, ADB đã phải biên soạn rất nhiều tài liệu đánh giá: hai tài liệu để tham vấn, hai tài liệu dự thảo để thảo luận, và tài liệu cuối cùng. Các tài liệu tham vấn được hoàn thành vào tháng Hai và tháng Sáu năm 2011, các tài liệu dự thảo để thảo luận được Ban Giám đốc xem xét vào tháng Tư và tháng Mười năm 2011. Nhóm công tác đã tổ chức lấy ý kiến của công chúng qua trang web chuyên biệt về đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình.<sup>4</sup> Phụ lục 2 trình bày tổng hợp các hoạt động tham vấn được tiến hành trong quá trình đánh giá.

4. Tài liệu này trình bày những kết luận đánh giá chính và đề xuất những thay đổi nhằm tăng cường khả năng tiếp cận, độ tin nhiệm, hiệu suất và hiệu quả của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). ■

<sup>1</sup> ADB. 1995. Tài liệu Establishment of an Inspection Function. Manila.

<sup>2</sup> ADB. 2003. Tài liệu Review of Inspection Function: Establishment of a New Accountability Mechanism. Manila.

<sup>3</sup> Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được tuyên bố có hiệu lực từ ngày 12 tháng 12 năm 2003. Chính sách này dự kiến sẽ được Ban Điều hành đánh giá sau 3 năm kể từ khi có hiệu lực, nghĩa là vào cuối năm 2006. Đợt đánh giá này bị hoãn lại do Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) chỉ nhận được bốn đơn thư khiếu nại hợp lệ vào cuối năm 2006, và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chỉ nhận được hai yêu cầu đánh giá (trong đó chỉ một đơn thư là hợp lệ). Hơn nữa, ADB đã tiến hành cải cách chính sách từ năm 2005, trong đó có việc thông qua Tuyên bố về Chính sách Bảo trợ Xã hội mới vào năm 2009. Tuyên bố này có những tác động đối với Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

<sup>4</sup> ADB. Đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) tại địa chỉ <http://www.adb.org/AM-Review>

# 2

## Hình thành và Phát triển

### Chức năng Thanh tra (IF) năm 1995

5. Vào tháng 12 năm 1995, Ban Giám đốc ADB đã phê duyệt thiết lập Chức năng Thanh tra. ADB là ngân hàng phát triển đa phương (MDB) thứ ba thành lập ra cơ chế này, sau khi Ngân hàng Thế giới (WB) thành lập Hội đồng Thanh Tra (IP) năm 1993 và Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ (IADB) thành lập Cơ chế Điều tra Độc lập năm 1994.

6. Chức năng Thanh tra (IF) nhằm tạo ra một diễn đàn để những người chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ có thể khiếu nại lên một cơ quan độc lập về các vấn đề liên quan đến việc ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình. Từ năm 1995 đến 2003, ADB đã nhận được 8 đơn thư yêu cầu thanh tra, trong đó sáu đơn thư được coi là không hợp lệ. Hai đơn thư yêu cầu – về Dự án Quản lý Nước thải Samut Prakarn tại Thái Lan<sup>5</sup> và Dự án Thủy lợi Tả ngạn Chashma (Giai đoạn III) tại Pa-kitstan<sup>6</sup>—đều đã được xử lý qua thanh tra đầy đủ.

7. Quy trình thanh tra cho hai dự án trên đã làm nảy sinh những quan ngại về hiệu quả của Chức năng Thanh tra. Trong năm 2002 và 2003, ADB đã rà soát lại Chức năng Thanh tra và thực hiện các đợt tham vấn sâu rộng bên trong và bên ngoài. Các đợt tham vấn đó đã củng cố quan điểm ủng hộ (i) một cơ chế trách nhiệm giải trình độc lập nhằm giải quyết khiếu nại của những người chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ, và (ii) có nhiều biện

pháp giải quyết vấn đề hơn trong các quy trình của cơ chế trách nhiệm giải trình. Cơ chế mới dự kiến nhằm tăng cường chất lượng dự án và hiệu quả phát triển của ADB. Cuộc đánh giá này nhằm vào Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 của ADB.

### Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003

8. Thay đổi lớn nhất được đưa ra trong chính sách năm 2003 là việc thành lập hai giai đoạn tách biệt nhưng bổ sung cho nhau, đó là: (i) giai đoạn tham vấn,<sup>7</sup> bao gồm có một Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) nhằm xử lý các vấn đề cụ thể của những người chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ qua một loạt các phương pháp linh hoạt và phi chính thức; và (ii) giai đoạn đánh giá tuân thủ,<sup>8</sup> bao gồm một Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhằm điều tra những khiếu nại về việc vi phạm các thủ tục và chính sách của ADB, dẫn đến hoặc có khả năng dẫn đến hậu quả tổn hại vật chất trực tiếp cho những người chịu ảnh hưởng bởi dự án.

9. ADB là ngân hàng phát triển đa phương (MDB) đầu tiên thành lập ra cơ chế trách nhiệm giải trình ngoài phạm vi chức năng thanh tra bằng việc giới thiệu một cơ chế hai nội dung gồm giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ cho các hoạt động ở cả khu vực công và khu vực tư nhân.<sup>9</sup> Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nhấn mạnh rằng giải

<sup>5</sup> ADB. 1995. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan to Thailand for the Samut Prakarn Wastewater Management Project*. Manila (Khoản vay số 1410-THA, trị giá 150 triệu \$, được phê duyệt ngày 7 tháng 12 năm 1995).

<sup>6</sup> ADB. 1991. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan and Technical Assistance to the Islamic Republic of Pakistan for the Chashma Right Bank Irrigation Project*. Manila (Khoản vay số 1146-PAK, trị giá 185 triệu \$, được phê duyệt ngày 17 tháng 12 năm 1991).

<sup>7</sup> Chính sách năm 2003 gọi giai đoạn “giải quyết vấn đề” là “quy trình tham vấn” nhằm tránh kỳ vọng không thực tế là ADB sẽ giải quyết mọi vấn đề.

<sup>8</sup> Thuật ngữ “đánh giá tuân thủ” được sử dụng trong chính sách năm 2003 nhằm tránh sự liên hệ tiêu cực đến khái niệm “Thanh tra.”

quyết vấn đề cần thực hiện trước đánh giá tuân thủ nhằm cho phép có giải pháp tức thời đối với những quan ngại của những người chịu ảnh hưởng bởi dự án. Đồng thời, nó cho phép người khiếu nại có phương án rút khỏi giai đoạn tham vấn và yêu cầu đánh giá tuân thủ.

10. Cả hai giai đoạn tham vấn và đánh giá tuân thủ đều có sự hỗ trợ chuyên trách về thể chế phù hợp với nhu cầu và đặc trưng của từng giai đoạn. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phụ trách giai đoạn tham vấn, với sự hỗ trợ của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), và báo cáo trực tiếp lên Chủ tịch Ngân hàng. Giai đoạn đánh giá tuân thủ được ba thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phụ trách, trong đó một người là chủ tịch hội đồng. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được hỗ trợ bởi Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs), và báo cáo trực tiếp lên Ban Giám đốc về mọi hoạt động, ngoại trừ một số hoạt động cụ thể<sup>10</sup> được

Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) báo cáo lên Ủy ban Xem xét việc tuân thủ các quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Cả Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đều có thẩm quyền theo dõi việc thực hiện các biện pháp sửa chữa. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) có phạm vi bao quát cả hoạt động trong khu vực công cũng như khu vực tư nhân.

11. Kể từ khi Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) có hiệu lực từ tháng 12/2003 cho đến cuối năm 2011, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã nhận được 39 đơn thư khiếu nại.<sup>11</sup> Trong đó, 13 đơn thư được coi là hợp lệ để xử lý vấn đề, và hiện có 2 đơn thư đang trong quá trình xác định mức độ hợp lệ. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận được 5 đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ trong cùng kỳ, trong đó 4 đơn thư được coi là hợp lệ và 1 đơn thư không hợp lệ. Phụ lục 3 trình bày tổng hợp kinh nghiệm từ năm 2003. ■

<sup>9</sup> Thanh tra Cố vấn Tuân thủ của Công ty Tài chính Quốc tế (IFC) là người đầu tiên đưa ra cơ chế giải quyết vấn đề cho các hoạt động tại khu vực tư nhân. ADB là tổ chức đầu tiên áp dụng cơ chế giải quyết vấn đề cho các hoạt động cả ở khu vực công và khu vực tư nhân.

<sup>10</sup> Xem đoạn 102, của tài liệu chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 (ghi chú 2) về các hoạt động cụ thể.

<sup>11</sup> Những vụ việc được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tiếp nhận được gọi với thuật ngữ là "khiếu nại" trong chính sách năm 2003.

# 3

## Đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)

12. Phần này trình bày đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) hiện tại trên cơ sở những phản hồi qua tham vấn, đánh giá tài liệu, và thăm thực địa dự án. Phần đánh giá này xác định cả những điểm mạnh và điểm yếu.

### Điểm mạnh

#### Tiên phong đưa ra chức năng giải quyết vấn đề

13. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) 2003 đã đưa ra một nội dung mới về trách nhiệm giải trình: đó là chức năng giải quyết vấn đề. Thông qua các cuộc tham vấn công chúng dẫn đến việc thông qua chính sách năm 2003, phần lớn các bên liên quan mong muốn có một Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) gồm hai chức năng giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ. Việc thông qua chức năng giải quyết vấn đề là sự đổi mới đáng kể dự kiến sẽ đem lại những lợi ích tích cực trong việc giải quyết vấn đề của những người chịu ảnh hưởng bởi dự án. Bên cạnh việc giải quyết những quan ngại của họ, các cơ quan phát triển cũng cần trao quyền cho người dân bị ảnh hưởng để họ tham gia vào quá trình giải quyết vấn đề, thay vì chỉ coi họ là những người tiếp nhận kết quả thanh tra. Theo chân ADB, hầu hết các tổ chức tài chính quốc tế đã thể chế hóa chức năng giải quyết vấn đề trong các cơ chế trách nhiệm giải trình của họ.

14. Đồng thời, ADB tiếp tục đề cao chức năng đánh giá tuân thủ. Chức năng giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ có tính bổ sung cho nhau. Các đợt tham vấn năm 2010 đã khẳng định hai chức năng kép này vận hành tốt và vẫn có tính hợp lý.

### Nhấn mạnh vào tính độc lập và hiệu quả

15. Hai chức năng trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đòi hỏi một môi trường thể chế phù hợp nhằm đảm bảo tính độc lập và hiệu quả của chúng. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình năm 2003 quy định, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải độc lập với Ban Điều hành nhằm đảm bảo độ tin nhiệm trong việc điều tra những vi phạm về thủ tục và chính sách hoạt động của ADB. Như vậy, theo chính sách này, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) báo cáo trực tiếp lên Ban Giám đốc, ngoại trừ đối với một số hoạt động mà họ phải báo cáo lên Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) (ghi chú 10). Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có nhiệm kỳ không được tái nhiệm là 5 năm. Điều này được coi là phù hợp trong việc tận dụng được kinh nghiệm mới và giảm thiểu tác động từ bên ngoài. Như vậy, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) vận hành với mức độ độc lập cao so với Ban Điều hành.

16. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 đòi hỏi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phải độc lập với các hoạt động tác nghiệp. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) báo cáo trực tiếp lên Chủ tịch Ngân hàng và không được tham gia vào việc hoạch định, xử lý, hoặc triển khai bất kỳ dự án nào. Cơ chế này được coi là phù hợp trong việc cân đối giữa (i) nhu cầu có một quan điểm khách quan và tách biệt với dự án, và (ii) nhu cầu có đủ kiến thức và kinh nghiệm về các hoạt động tác nghiệp của ADB.

17. Sự cân đối nói trên đòi hỏi giai đoạn tham vấn phải được đặt dưới Ban Điều hành vì hai lý do. Thứ nhất là, quá trình giải quyết vấn đề không nhằm xác định nghĩa vụ hoặc để đổ lỗi. Thay vì thế, nó được

thiết kế để giải quyết những khiếu nại chân thực về những dự án được ADB hỗ trợ qua các phương pháp phi chính thức trên cơ sở đồng thuận. Nếu người dân tin rằng họ đang chịu ảnh hưởng bất lợi từ các dự án được ADB hỗ trợ, họ có thể sử dụng quy trình tham vấn cho dù có chuyện vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB hay không.<sup>12</sup> Thứ hai là, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) cần làm việc chặt chẽ với các cán bộ tại các vụ tác nghiệp nhằm giải quyết vấn đề. Qua việc báo cáo lên Chủ tịch Ngân hàng, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) có sự độc lập ở mức độ phù hợp và có đủ thẩm quyền, nhưng lại không tách rời với các cán bộ tác nghiệp.

18. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này tách biệt chức năng giải quyết vấn đề và chức năng đánh giá tuân thủ thành các vấn đề khác nhau. Do đó, phải có các cơ chế thể chế khác nhau cho hai chức năng này. Kinh nghiệm của ADB từ năm 2003 cho thấy, môi trường thể chế như vậy là lành mạnh và phù hợp qua việc cân đối một cách phù hợp giữa tính độc lập và hiệu quả của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

### Nhiệm vụ theo dõi, tăng cường độ tin nhiệm

19. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình năm 2003 đã trao quyền cho Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong việc giám sát thực hiện các biện pháp sửa chữa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) lập các báo cáo giám sát hàng năm, mô tả lại tình hình thực hiện các biện pháp sửa chữa. Các báo cáo này được công khai ra công chúng. Vai trò giám sát của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã tăng cường được mức độ tin nhiệm đối với Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

### Thông lệ tốt về khả năng tiếp cận

20. Các quy trình trong chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (2003) tuân thủ theo những thông

lệ quốc tế tốt. Các thủ tục nộp đơn thư khiếu nại được mô tả rõ ràng trong chính sách, *Sổ tay Hướng dẫn Hoạt động*, trang web, tờ rơi của ADB, và các ấn phẩm khác của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP). Các đơn thư yêu cầu tham vấn và đánh giá tuân thủ chỉ cần (i) ngắn gọn; (ii) viết bằng tiếng Anh hoặc ngôn ngữ quốc gia, ngôn ngữ chính thức bất kỳ của một quốc gia thành viên đang phát triển (DMC); và (iii) nộp bằng thư tín, fax, email, hoặc chuyển tay đến trụ sở hoặc các cơ quan đại diện thường trú của ADB. Danh tính của người khiếu nại được bảo mật, nếu họ yêu cầu. Người yêu cầu được khuyến khích trích dẫn về việc vi phạm chính sách cụ thể trong trình bày đơn thư yêu cầu, nhưng đây không phải là điều kiện bắt buộc.

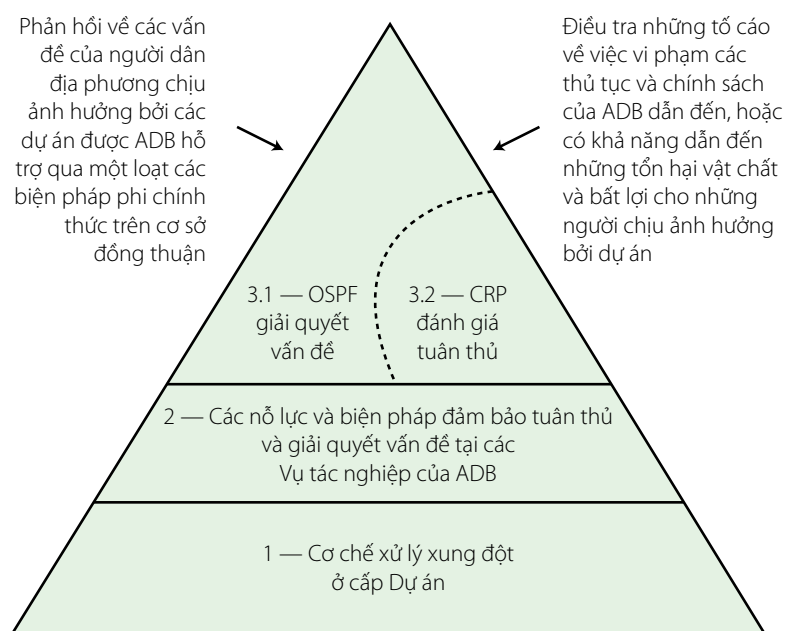
21. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) đã theo đuổi các hoạt động tiếp cận bên ngoài một cách có hệ thống cũng như tham vấn với những người hưởng lợi của dự án, những người chịu ảnh hưởng bởi dự án, các cấp chính quyền, các tổ chức phi chính phủ (NGO), khu vực tư nhân và công chúng. Họ thường xuyên tiến hành các khóa tập huấn về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nhằm nâng cao năng lực cho cán bộ nhân viên tại ADB. Internet là công cụ chính để phổ biến thông tin về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Chiến lược tiếp cận bên ngoài phối hợp giữa Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) được thông qua vào năm 2010. ADB cũng đã phê duyệt khoản vốn hỗ trợ kỹ thuật trị giá 225.000 \$ cho Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) nhằm thí điểm một chương trình tiếp cận bên ngoài mới.<sup>12</sup> Từ năm 2009 đến năm 2011, số lượng đơn thư khiếu nại được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) tiếp nhận ngày một tăng, phần nào phản ánh nhận thức ngày càng tăng về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) qua những nỗ lực đó.

<sup>11</sup> Vai trò của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) chỉ hạn chế ở những vấn đề liên quan đến ADB về những dự án được ADB hỗ trợ.

<sup>12</sup> ADB. 2010. Tài liệu *Technical Assistance for Outreach for Good Governance and Development Effectiveness through the Accountability Mechanism*. Manila (TA 7572).



## Khuôn khổ Tuân thủ và Giải quyết Vấn đề



ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, OSPF = Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt.

Lưu ý: Hình này không mô tả tỷ lệ thực tế các vấn đề được giải quyết qua các cơ chế khác nhau.

Nguồn: ADB.

### Quan hệ bổ sung theo chiều dọc: Sự liên kết giữa giải quyết vấn đề - tuân thủ

22. Sự liên kết giữa phòng tránh vấn đề, giải quyết vấn đề, và tuân thủ là điểm mạnh của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003. Nguyên tắc của ADB là công tác phòng ngừa vấn đề và đảm bảo tuân thủ phải được thực hiện tối đa trong các hoạt động tác nghiệp của ADB. Một khi đã phát sinh vấn đề và vi phạm, những vấn đề đó phải được giải quyết ngay ở cấp tác nghiệp.

23. Trong các khâu thiết kế và thẩm định, tất cả các dự án phải được đánh giá đa chiều, về các mặt như kỹ thuật, tài chính, kinh tế, xã hội, bảo trợ xã hội và quản trị điều hành. Các cuộc họp đánh giá của Ban Điều hành và của các cán bộ không những đánh giá về những lợi ích của dự án, mà còn đánh giá mức độ tuân thủ của dự án đó với các thủ tục và chính sách của ADB. Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSD), với người đứng đầu là Trưởng nhóm Tuân thủ, là nơi đánh giá các khía cạnh bảo trợ xã hội của các dự án đề xuất, cùng với những

đánh giá của các vụ tác nghiệp khác; sẽ tham mưu cho Ban Điều hành về tình trạng tuân thủ bảo trợ xã hội của các dự án tiềm tàng những tác động lớn; đồng thời hỗ trợ cho các dự án phức tạp qua việc tham gia vào các đoàn công tác dự án, tham mưu cho các vụ tác nghiệp về các vấn đề liên quan đến bảo trợ xã hội; và thực hiện các chương trình tập huấn và nâng cao năng lực cho toàn ADB. Ban Giám đốc sẽ xem xét mỗi dự án để xuất trên cơ sở báo cáo và khuyến nghị của Chủ tịch Ngân hàng.

24. Trong quá trình triển khai, một cơ chế đa cấp từ dưới lên được vận hành nhằm giải quyết vấn đề và đảm bảo tuân thủ, bao gồm các cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án, các vụ tác nghiệp và Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (xem hình).

25. Hầu hết những xung đột sẽ được xử lý ở cấp độ dự án bởi các cơ quan điều phối và đơn vị triển khai. Chẳng hạn, tại Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam, Chính phủ Sri Lanka đã thiết lập ra Ủy ban Tái định cư và Giải phóng Mặt bằng và Siêu Ủy ban Tái định cư và Giải phóng Mặt bằng.

Hầu hết những người dân chịu ảnh hưởng được giải quyết vấn đề của họ qua các cơ chế đó. Nghiên cứu của Trung Tâm Phân tích Nghèo tại Sri Lanka cho thấy dự án đã đạt được những tiến bộ đáng kể trong việc giải quyết xung đột.<sup>14</sup> Tuyên bố Chính sách Bảo trợ Xã hội của ADB (2009) yêu cầu phải thiết lập các cơ chế xử lý xung đột nhằm phản ứng nhanh đối với những người dân chịu ảnh hưởng. Yêu cầu này giúp thể chế hóa các cơ chế xử lý xung đột ngay ở cấp dự án.

26. Bên cạnh các cơ quan điều phối và đơn vị triển khai, các vụ tác nghiệp cũng xử lý các vấn đề trong triển khai, bao gồm xử lý những quan ngại của những người dân bị ảnh hưởng. Cán bộ của ADB và các đơn vị triển khai ngày càng trở nên quen thuộc hơn với các chính sách bảo trợ xã hội và ngày càng có nhận thức tốt hơn về công tác phòng ngừa vấn đề và đảm bảo tuân thủ. Họ nhận thức được rằng việc xử lý vấn đề và các vi phạm sau khi phát sinh không thể tối ưu bằng phòng ngừa vấn đề và đảm bảo tuân thủ ngay từ đầu. Hơn nữa, giải quyết vấn đề sớm sẽ tốt hơn là trì hoãn việc giải quyết. Tất cả các vụ tác nghiệp đều có một nhóm chuyên trách về bảo trợ xã hội, và một số còn thành lập ra bộ phận bảo trợ xã hội chuyên trách. Rất nhiều khóa tập huấn về bảo trợ xã hội đã được tổ chức tại ADB và các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) mỗi năm. Khi có vấn đề phát sinh, các vụ tác nghiệp chính là điểm tiếp cận đầu tiên của ADB để giải quyết vấn đề.

27. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nhằm tăng cường cho các hệ thống sẵn có trên, bằng cách tạo ra một quy trình “cứu cánh cuối cùng” nhằm xử lý các vấn đề và các vi phạm không được phòng ngừa hoặc giải quyết ở cấp dự án và cấp tác nghiệp. Nghiên cứu về các cơ chế trách nhiệm giải trình đã nhấn mạnh về nhu cầu phải có các cơ chế khác nhau trong một tổ chức để giải quyết những quan ngại của những người dân chịu ảnh hưởng. Hệ thống của ADB tuân thủ theo nguyên tắc đó. Việc sớm phòng ngừa, giải quyết vấn đề và đảm bảo tuân thủ đem lại lợi ích cho cả những người dân chịu ảnh hưởng, quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) và ADB.

Khi có vấn đề xảy ra, nguyên tắc của ADB là phải có phản hồi ngay một cách hiệu quả ở cấp dự án và cấp tác nghiệp. Đơn thư khiếu nại gửi lên Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chỉ nên phát sinh cho những ngoại lệ. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đã, đang và sẽ tiếp tục là cứu cánh cuối cùng cả về giải quyết vấn đề và đảm bảo giá tuân thủ.

### **Quan hệ bổ sung theo chiều ngang: Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) là một phần tất yếu trong các hệ thống đảm bảo tuân thủ của ADB**

28. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được thiết kế trên cơ sở công nhận ADB đã có những hệ thống tốt về kiểm tra, đánh giá và học hỏi. Nó được thiết kế nhằm bổ sung cho các hệ thống trên.

29. Để giải quyết những quan ngại của những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được thiết lập ở dạng cơ chế hoạt động theo nhu cầu. Người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án sẽ báo cáo về vấn đề và tố cáo về vi phạm. ADB sẽ làm việc với các bên liên quan để giải quyết vấn đề và xử lý vi phạm đã hoặc có khả năng sẽ gây ra những tổn hại vật chất và trực tiếp đối với những người chịu ảnh hưởng bởi dự án.

30. Nhằm đảm bảo có thể rút ra các bài học và nhằm tăng cường hiệu quả phát triển, Vụ Đánh giá Độc lập (IED) là nơi đánh giá các hoạt động để giúp Ban Giám đốc, Ban Điều hành và những người ra quyết định tại các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) biết được liệu các kết quả mong đợi đã đạt được hay chưa. Những đánh giá của Vụ IED bao trùm mọi khía cạnh hoạt động của ADB, bao gồm đánh giá về chính sách, chiến lược, dự án, biện pháp và thủ tục. Những đánh giá này đề cao việc có phản hồi hiệu quả về hiệu quả hoạt động và sử dụng những bài học kinh nghiệm rút ra nhằm cải thiện hiệu quả phát triển qua các hoạt động của ADB. Một nội dung đánh giá nữa là mức độ tuân thủ các chính sách của ADB trong và sau quá trình triển khai dự án, bất kể những tổn hại viện dẫn là gì. Những đánh giá của Vụ Đánh giá Độc lập (IED) được tiến hành trên

<sup>14</sup> Trung tâm Phân tích Nghèo. 2009. Tài liệu *A Review of the Southern Transport Development Project (STDP) Grievance Redress Mechanisms*. Báo cáo tổng hợp cuối cùng. Colombo. Tọa địa chỉ: <http://www.adb.org/SPF/publications.asp>

cơ sở những sáng kiến riêng của ADB cũng như theo nhu cầu của các bên liên quan.

31. Nhằm đảm bảo ADB sử dụng nguồn lực một cách kinh tế, hiệu quả, và đúng mục đích, Văn phòng Tổng Kiểm toán (OAG) thường xuyên tiến hành kiểm toán các hệ thống tài chính, hành chính và thông tin của ADB. Văn phòng Liêm chính và Chống Tham nhũng (OAI) xử lý các tố cáo về gian lận và tham nhũng tại các dự án được ADB tài trợ, quản lý, hoặc hỗ trợ. Cơ quan này cũng chủ động tiến hành các đánh giá liên quan đến mua sắm đầu thầu, nhằm giảm thiểu rủi ro về các biện pháp gian lận và tham nhũng trong các dự án của ADB. Văn phòng Hoạt động Dịch vụ Trung ương (COSO) tập trung vào việc đảm bảo chất lượng mua sắm đầu thầu. Văn phòng Quản lý Rủi ro (ORM) chịu trách nhiệm quản lý chung về các rủi ro tác nghiệp, rủi ro tín dụng và rủi ro thị trường của ADB.

32. Bên cạnh đó, Ban Giám đốc cũng có rất nhiều ban hoặc ủy ban giám sát: Kiểm toán, Ngân sách, Đánh giá Tuân thủ, Hiệu quả Phát triển, và Đạo đức Nghề nghiệp.

33. Tất cả các cơ chế trên được thiết kế nhằm đảm bảo các hoạt động của ADB được thực hiện theo các thủ tục và chính sách hoạt động được phê duyệt, và đem lại kết quả dự kiến. Nguyên tắc của ADB là trách nhiệm giải trình phải xuyên suốt trong tất cả các hoạt động và nghiệp vụ. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đóng vai trò quan trọng và là cơ chế duy nhất vận hành theo nhu cầu cho những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án và vì hiệu quả phát triển.

### Đem lại kết quả hiệu quả

34. **Giai đoạn tham vấn.** Trong số 13 đơn thư khiếu nại hợp lệ, được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) tiếp nhận từ năm 2004 đến năm 2011, có 7 đơn thư đã được giải quyết trọn vẹn hoặc một phần, 2 đơn thư bị rút về, 1 đơn thư chưa

được giải quyết, còn 3 đơn thư vẫn trong quá trình tham vấn và giám sát triển khai thỏa thuận. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định nhận được 2 đơn thư bị rút về, 1 đơn thư khiếu nại chưa giải quyết, 1 đơn thư được giải quyết một phần và 1 đơn thư đã giải quyết trọn vẹn.<sup>15</sup>

35. Đối với những đơn thư khiếu nại không hợp lệ, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) thông báo cho bên khiếu nại về cách thức theo đuổi việc khiếu nại qua các vụ tác nghiệp; qua đó họ đã giải quyết được rất nhiều vấn đề sau khi đã liên hệ được đúng chỗ. Đây là một khía cạnh quan trọng trong hoạt động của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF). Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) giữ vai trò không chính thức trong việc kết nối bên khiếu nại với các cán bộ liên quan tại ADB. Trong tất cả các vụ việc, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) thông báo cho bên khiếu nại rằng họ luôn có thể quay lại Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nếu vẫn chưa thấy thỏa đáng sau khi làm việc với các vụ tác nghiệp. Khi một đơn thư khiếu nại được coi là không hợp lệ, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) sẽ thông báo cho bên khiếu nại là họ có thể nộp đơn thư yêu cầu lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Như vậy, bên cạnh việc trực tiếp giải quyết các vấn đề của người dân chịu ảnh hưởng, giai đoạn tham vấn cũng tạo ra một kênh kết nối hữu ích giữa bên khiếu nại với các vụ tác nghiệp và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Phụ lục 4 trình bày tổng hợp các đơn thư khiếu nại hợp lệ đã được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) giải quyết.

36. **Giai đoạn đánh giá tuân thủ.** Kể từ năm 2004, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã tiến hành đánh giá tuân thủ đối với Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam Sri Lanka và giám sát việc thực hiện các khuyến nghị của Hội đồng Thanh tra (IP) về Dự án Thủy lợi Tà ngạn Chashma (Giai đoạn III). Việc triển khai các khuyến nghị cho cả hai dự án trên được coi là thỏa đáng.

<sup>15</sup> Các vụ việc bị rút về là Dự án Cấp nước Melamchi tại Nê-pan, và Dự án Phát triển Điện lực Phụ tải Nền Visayas tại Phi-lip-pin. Yêu cầu đánh giá tuân thủ đối với Dự án Cấp nước Melamchi được nhận định là không hợp lệ, còn yêu cầu đối với Dự án Phát triển Điện lực Phụ tải Nền Visayas là hợp lệ. Vụ việc chưa giải quyết là Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam Sri Lanka và vụ việc được giải quyết một phần là Dự án Cải thiện Môi trường Phúc Châu: Cộng hòa Nhân Dân Trung Hoa. Khiếu nại về Hành lang Giao thông 1 CAREC (Đường Bishkek-Torugart), Dự án 2, tại Cộng hòa Cư-giz-stan đã được giải quyết trọn vẹn. Cả năm vụ việc này được trình lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

37. Đối với Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã kết luận trong báo cáo giám sát thường niên lần thứ năm và lần cuối là ADB đã tuân thủ đầy đủ tất cả các khuyến nghị, ngoại trừ một khuyến nghị đã không còn tác dụng do hoàn cảnh.<sup>16</sup> Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đóng vai trò quan trọng trong việc đưa dự án vào diện tuân thủ. Các đợt tham vấn tại Sri Lanka cho thấy công việc của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) giúp giải quyết các vấn đề mà những người dân chịu ảnh hưởng phải đối mặt, đồng thời hỗ trợ Chính phủ cải thiện các hệ thống của chính họ. Đối với Dự án Thủy lợi Tả ngạn Chashma (Giai đoạn III), Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thấy rằng đến năm 2009 ADB đã thực hiện được 24 trong số 29 khuyến nghị được Ban Giám đốc phê duyệt và đã đảm bảo tiến độ đầy đủ đối với 4 khuyến nghị được tuân thủ một phần. Một khuyến nghị đã không còn tác dụng do hoàn cảnh và không thể tuân thủ. Phụ lục 5 trình bày tổng hợp các đơn thư yêu cầu được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xử lý.

### Minh bạch ở mức độ cao

38. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB đã duy trì minh bạch ở mức độ cao trong việc công khai thông tin, đồng thời vẫn đảm bảo đáp ứng được các yêu cầu bảo mật. Cả Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) đều chủ động đăng tải lên các trang web của họ. Một đánh giá về các trang web về trách nhiệm giải trình giữa các tổ chức phát triển khác nhau cho thấy, Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB được coi là vượt trội về mặt tính tổng thể và rõ ràng đối với thông tin được công khai.

### Trách nhiệm giải trình cũng là cơ chế học hỏi

39. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đã có những đóng góp cho việc học hỏi của cả ADB và các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC).

Những kết luận của cả Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) được phổ biến rộng rãi qua các trang web của họ. Trong quá trình tăng cường nỗ lực học hỏi, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) đã bắt đầu tổ chức các khóa tập huấn cho cán bộ và thực hiện nhiều hoạt động tiếp cận bên ngoài tại các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC).

40. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 nhấn mạnh vào vai trò của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) trong việc tăng cường chức năng giải quyết vấn đề nội bộ của các vụ tác nghiệp. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã xây dựng các tài liệu hướng dẫn về thành lập và triển khai các cơ chế xử lý xung đột tại rất nhiều quốc gia thành viên đang phát triển (DMC). Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) cũng đã xây dựng được hệ thống theo dõi khiếu nại dự án vào năm 2009 cùng với Văn phòng Công nghệ và Hệ thống Thông tin và Cơ quan đại diện thường trú tại Ấn Độ.<sup>17</sup> Hệ thống này, hiện đang được các cơ quan đại diện thường trú khác áp dụng, đem lại phương thức theo dõi khiếu nại một cách thân thiện với người sử dụng.

41. Để hỗ trợ học hỏi, Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) đã thiết lập ra một nền tảng sử dụng internet cho những cán bộ công tác tại các cơ chế trách nhiệm giải trình khác nhau có thể chia sẻ quan điểm.<sup>18</sup> Họ cũng đã lập ra một hệ thống để theo dõi việc thực hiện các biện pháp sửa chữa. Tại Sri Lanka, việc thực hiện chính sách bảo trợ xã hội của ADB tại Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam đã dẫn đến việc thiết lập các hệ thống xử lý xung đột và bảo trợ xã hội của Chính phủ, và công tác đánh giá tuân thủ đã tăng cường việc triển khai các hệ thống đó.

42. Cán bộ nhân viên, Ban Điều hành, và Ban Giám đốc ngày càng nhìn nhận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) là công cụ để ADB phản hồi một

<sup>16</sup> ADB. 2011. Tài liệu *Annual Monitoring Report to the Board of Directors from 15 May 2010 to 22 March 2011 on the Implementation of Remedial Actions for the Southern Transport Development Project in Sri Lanka*. Manila.

<sup>17</sup> ADB. 2010. Tài liệu *Office of the Special Project Facilitator, 2009 Annual Report*. Manila. Tr. 20.

<sup>18</sup> ADB. 2009. Tài liệu *Piloting of a Community of Practice for Independent Accountability Mechanisms*. Manila (phê duyệt trị giá 150.000\$). Thông tin có trên địa chỉ: <http://iamnet.adb.org>

cách tích cực đối với giám sát của công chúng. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) giúp ADB rút ra các bài học và cải thiện chất lượng dự án của mình.

## Điểm yếu

43. Đợt đánh giá cũng xác định ra một số điểm yếu trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003.

### Thiếu khả năng tiếp cận trực tiếp đến Chức năng Đánh giá Tuân thủ

44. Theo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, bên khiếu nại cần phải bắt đầu với giai đoạn tham vấn. Chính sách năm 2003 áp dụng cách tiếp cận lần lượt này để giải quyết các vấn đề mà những người dân chịu ảnh hưởng của dự án phải đối mặt trước khi giải quyết vấn đề tuân thủ của ADB. Những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án được cho là quan tâm hơn đến việc giải quyết vấn đề của họ trước. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 cũng cho phép những người khiếu nại có phương án rút khỏi quy trình tham vấn để yêu cầu đánh giá về tuân thủ.

45. Yêu cầu về việc bắt đầu bằng quy trình tham vấn làm nảy sinh hai vấn đề. Thứ nhất là, một số bên liên quan, đặc biệt là các tổ chức phi chính phủ (NGO), phàn nàn rằng Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã cản trở việc những người khiếu nại tiếp cận chức năng đánh giá tuân thủ. Thứ hai là, theo một số bên liên quan, yêu cầu này đã kéo dài quy trình đối với những người muốn tiếp cận chức năng đánh giá tuân thủ ngay từ đầu. ADB cần phải cân nhắc việc cho phép những người khiếu nại được tiếp cận trực tiếp với chức năng đánh giá tuân thủ.

46. Trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, bên khiếu nại có thể ra khỏi giai đoạn tham vấn và tiếp cận với chức năng đánh giá tuân thủ tại rất nhiều điểm được xác định trước, chẳng hạn như nếu người khiếu nại có những quan ngại nghiêm trọng về vấn đề tuân thủ trong bước 7 của quy trình tham vấn, gọi là “thực hiện quá trình hành động”.

Tại bước này, bên khiếu nại có thể yêu cầu đánh giá tuân thủ đồng thời (đoạn 42 và 88, chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, ghi chú 2). Tuy nhiên, chính sách năm 2003 chưa làm rõ “thực hiện quá trình hành động” nghĩa là gì. Điểm thiếu rõ ràng như vậy dẫn đến lúng túng trong thực tế. Thời điểm chuyển giao giữa quy trình tham vấn và quy trình đánh giá tuân thủ cũng cần được làm rõ.

### Nhu cầu về cơ chế một cửa

47. Nếu những người chịu ảnh hưởng bởi dự án có khả năng vừa tiếp cận trực tiếp với chức năng giải quyết vấn đề, hoặc là chức năng đánh giá tuân thủ, ADB cần thiết lập ra cơ chế một cửa để những người khiếu nại có thể dễ dàng tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Cơ chế một cửa này phải đảm bảo hiệu quả và độ tin cậy.

### Chưa rõ ràng về thăm thực địa

48. Việc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thăm thực địa tại các quốc gia bên vay vẫn còn là vấn đề đang tranh cãi.<sup>19</sup> Đối với cả tham vấn bên trong và bên ngoài, một số quan điểm mạnh mẽ được đưa ra là thăm thực địa hết sức cần thiết nhằm đảm bảo hiệu quả đánh giá tuân thủ, sự tham gia của các bên liên quan, khả năng xác nhận độc lập về thực tế và về vi phạm chính sách bị tố cáo. Chính vì vậy, một số bên liên quan đã khuyến nghị ADB nhất định phải được thăm thực địa theo cơ chế này; nếu không, họ cho rằng quy trình Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ bị thỏa hiệp. Một số bên liên quan cũng cho rằng việc cho phép thăm thực địa và hợp tác chung với Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được đưa vào các điều kiện của hiệp định vay cho tất cả các dự án. Tuy nhiên, Chính phủ các quốc gia thành viên đang phát triển lại cho rằng, ADB không có cơ sở yêu cầu thăm thực địa qua các hiệp định vay vì việc đánh giá tuân thủ chỉ liên quan đến việc tuân thủ các thủ tục và chính sách của ADB, chứ không liên quan đến việc bên vay vi phạm bất kỳ nghĩa vụ nào, và cần được giải quyết riêng biệt.

49. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 đòi hỏi quốc gia bên vay đồng ý mới được

<sup>19</sup> Trong tài liệu này, thuật ngữ “bên vay” bao gồm cả bên tiếp nhận viện trợ không hoàn lại, thuật ngữ “vay” bao gồm cả viện trợ không hoàn lại.

thăm thực địa. Chính sách này (đoạn 56, chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, ghi chú 2) quy định như sau: “nếu, như rất nhiều bên liên quan tin rằng, việc thăm thực địa là cần thiết trong quá trình đánh giá tuân thủ, thì cách tiếp cận hợp lý là cho phép các chuyến thăm thực địa diễn ra qua tham vấn với quốc gia bên vay. Khi Ban Giám đốc phê duyệt cơ chế đề xuất, các thủ tục và chính sách phải bao hàm giả định về thiện chí hợp tác của tất cả các bên trong quá trình đánh giá tuân thủ, bao gồm của cả quốc gia bên vay. Điều này sẽ đóng góp cho tinh thần phối hợp nhằm cải thiện trách nhiệm giải trình và việc tuân thủ chính sách của ADB. Việc phải có sự đồng ý trước của quốc gia bên vay, với giả định tác nghiệp là việc cấp phép đồng ý chỉ là thủ tục thông thường, sẽ là hay hơn so với phương pháp nặng tay là đưa vào các điều kiện của hiệp định vay.”

50. Ưu điểm của cách tiếp cận này trong chính sách năm 2003 là sự rõ ràng về yêu cầu phải có sự đồng ý của quốc gia bên vay. Yêu cầu này cũng nhất quán với yêu cầu trong cơ chế trách nhiệm giải trình của các ngân hàng phát triển đa phương (MDB) khác. Nhược điểm là chính sách này không nói gì đến quy trình và trách nhiệm xin sự đồng ý của quốc gia bên vay. Hơn nữa, nó chưa rõ ràng về cách thức ADB xử lý vấn đề khi quốc gia bên vay từ chối yêu cầu thăm thực địa.

51. Các ý kiến về thăm thực địa có sự khác biệt sâu sắc. ADB cần giải quyết các vấn đề liên quan đến các chuyến thăm thực địa qua các cuộc tham vấn rộng rãi được tiến hành, cũng như dựa trên kinh nghiệm của ADB và các ngân hàng phát triển đa phương (MDB) khác.

### Nhu cầu tăng cường tính độc lập và hiệu quả của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP)

52. Tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể được tăng cường trong một vài khía cạnh. Thứ nhất, các thành viên của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được Ban Giám đốc bổ nhiệm, nhưng trên cơ sở khuyến nghị của Chủ tịch Ngân hàng. Thứ hai, một cán bộ cao cấp được bổ nhiệm làm thư ký Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCR). Các đợt tham vấn với công

chúng cho thấy một số bên liên quan nhìn nhận thư ký của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCR) như một đại diện của Ban Điều hành. Thứ ba, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không có quy trình lập ngân sách và chương trình công việc chính thống, điều đó làm giảm cơ hội lập kế hoạch công việc một cách hệ thống.

53. Hiệu quả của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng cần được cải thiện. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) ít được tương tác với Ban Điều hành và cán bộ nhân viên. Khác với Hội đồng Thanh tra (IP) của Ngân hàng Thế giới (WB), giai đoạn đánh giá tuân thủ của ADB không tạo cơ hội cho Ban Điều hành phản hồi trước khi xác định về điều kiện hợp lệ của đơn thư yêu cầu. Bên vay cũng không có cơ hội phản hồi đối với dự thảo báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), ngay cả khi họ là nơi chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện các biện pháp sửa chữa. Thiếu sót này có thể làm giảm thiện chí và gây tổn hại đến hiệu quả của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không được đánh giá, và điều đó có khả năng làm giảm trách nhiệm giải trình của Cơ chế Trách nhiệm giải trình (AM). Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) cũng ít được tương tác với Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), và điều đó có thể làm giảm mức độ giám sát và những đối thoại cần thiết của Ban Giám đốc.

### Nhu cầu làm rõ vai trò của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP)

54. Theo chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có nhiệm vụ phải đưa ra khuyến nghị để đưa các dự án trở lại tình trạng tuân thủ. Tuy nhiên, kể từ năm 2003, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chỉ đưa ra những khuyến nghị chung về việc đưa dự án trở lại tình trạng tuân thủ, còn Ban Điều hành là nơi vạch ra các biện pháp chỉnh sửa qua tham vấn với bên vay. Việc ban hành chính sách và thực tiễn triển khai đã tạo ra ba vấn đề. Thứ nhất là, các khuyến nghị của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đôi khi trở nên quá chi tiết và cụ thể, làm mờ ranh giới giữa nhiệm vụ đánh giá tuân thủ với nhiệm vụ thiết kế và triển khai dự án bởi các



vụ tác nghiệp.<sup>20</sup> Thứ hai, các khuyến nghị của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đôi khi lại quá chung chung, chỉ đề cập đến tính phù hợp và đầy đủ về thủ tục và chính sách của ADB, mặc dù Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 đã quy định rằng đây không phải là việc của đánh giá tuân thủ (đoạn 72, chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, ghi chú 2).<sup>21</sup> Thứ ba, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không có cơ hội nhận xét về các biện pháp sửa chữa do Ban Điều hành đưa ra, làm hạn chế việc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chia sẻ kiến thức về dự án đó. Vai trò của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được làm rõ.

### Thời điểm hết hạn nộp đơn khiếu nại không rõ ràng trong khả năng dự liệu được

55. Ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu nại hiện nay là ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR). Việc sử dụng báo cáo hoàn tất dự án (PCR) là ngày hết hạn nộp đơn là có vấn đề vì ngày này không rõ là ngày nào. Báo cáo hoàn tất dự án (PCR) được phát hành 1-2 năm sau khi dự án hoàn tất, những khó có thể biết được đó là ngày nào từ trước. Trong thực tế, khung thời gian phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR) cũng chênh nhau khá lớn. Ngày hết hạn cần nằm trong khả năng dự liệu tốt hơn.

### Những khả năng cải thiện hiệu suất

56. **Thời gian.** Đối với giai đoạn tham vấn, khoảng thời gian trung bình để xác định điều kiện hợp lệ là khoảng 47 ngày. Đối với các vụ việc hợp lệ, khoảng thời gian trung bình từ lúc nhận được đơn thư khiếu nại đến lúc bắt đầu thực hiện quá trình hành động là khoảng 170 ngày. Đối với giai đoạn đánh giá tuân thủ, khoảng thời gian trung bình từ lúc tiếp nhận đơn thư yêu cầu đến lúc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thông báo cho bên nộp đơn thư yêu cầu về điều kiện hợp lệ là khoảng 20 ngày. Chỉ có

2 đơn thư yêu cầu được xử lý trọn vẹn qua quy trình đánh giá tuân thủ—trung bình cần có 367 ngày từ lúc nhận được đơn thư yêu cầu đến lúc thông báo kết luận của Ban Giám đốc trên báo cáo đánh giá của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Cơ chế trách nhiệm giải trình của các ngân hàng phát triển đa phương (MDB) khác cũng thường mất khoảng trên một năm mới hoàn tất được quy trình giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ.

57. Độ dài thời gian của các quy trình trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cơ bản do hai yếu tố: Thứ nhất là tính phức tạp của quy trình. Các kết quả tham vấn tại thực địa cho thấy những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án vẫn gặp khó khăn trong nộp đơn thư khiếu nại. Thứ hai, việc tham vấn và đánh giá tuân thủ là các quy trình tốn nhiều công sức, thường đòi hỏi phải thuê chuyên gia hoặc người hòa giải. Các quy trình này được bắt đầu từ Manila và việc thăm thực địa chỉ có thể được thực hiện định kỳ. Trong các chuyến thăm thực địa tới Dự án Trao quyền cho Cộng đồng Phát triển Nông thôn tại In-đô-nê-xi-a, các cộng đồng địa phương đã bày tỏ mạnh mẽ mong muốn về việc sử dụng cơ quan đại diện thường trú của ADB để xúc tiến việc giải quyết vấn đề.

58. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã đặt ra khung thời gian giám sát là 5 năm cho mỗi dự án, ngay cả khi chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 và *Sổ tay Hướng dẫn Hoạt động* (phần L1) chưa quy định về khung thời gian như vậy. Cách tiếp cận một mô hình cho tất cả đòi hỏi thời gian và nguồn lực từ cả những người dân chịu ảnh hưởng, các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC), và ADB. Nếu áp dụng khung thời gian linh hoạt hơn được điều chỉnh theo từng dự án thì sẽ hiệu quả hơn.

59. **Chi phí.** Chi phí liên quan đến Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) bao gồm chi phí hoạt động trực tiếp và chi phí gián tiếp về thời gian cán bộ nhân

<sup>20</sup> Ví dụ, trong Dự án Thủy lợi Tả ngạn Chashma (Giai đoạn III), khuyến nghị đưa ra là ADB thảo luận với Chính phủ Pa-kit-stan về khả năng gia hạn ngày hoàn tất dự án, sử dụng tiền vốn vay thặng dư để giải quyết các vấn đề, và đảm bảo nguồn vốn lâu dài (nghĩa là tối thiểu 5 năm) để thực hiện đầy đủ kế hoạch quản lý môi trường.

<sup>21</sup> Ví dụ, trong trường hợp Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam Sri Lanka, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) khuyến nghị ADB xây dựng hướng dẫn bổ sung để đưa vào sổ tay về tái định cư (ADB. 1998. Tài liệu *Handbook on Resettlement: A Guide to Good Practice*. Manila).

viên, khả năng tăng chi phí của các dự án đang triển khai, và chi phí đối với những người dân chịu ảnh hưởng. ADB gánh chịu các chi phí hoạt động. Năm 2009, chi phí hoạt động lên đến 2,1 triệu \$.<sup>24</sup> Lý do là Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) phụ thuộc vào nhu cầu, và chi phí hoạt động biến động theo từng năm. Một số chi phí phát sinh chỉ để duy trì Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) bất kể số đơn thư khiếu nại nhận được là bao nhiêu. Tuy nhiên, ADB cần đảm bảo có đủ nguồn lực để Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) phản hồi hiệu quả đối với các đơn thư yêu cầu của những người dân bị ảnh hưởng, đồng thời không đòi hỏi năng lực dư thừa quá lớn dẫn đến việc sử dụng không hiệu quả nguồn lực khan hiếm.

60. Một quan ngại chung của các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) là Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) gây ra chi phí vượt trội đáng kể so với triển khai dự án thông thường và về cả chi phí đảm bảo tuân thủ mà họ phải gánh chịu. Các quốc gia thành viên đang phát triển đã xác định ra những chi phí có khả năng phải gánh chịu qua Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) như sau: (i) chậm trễ trong triển khai dự án, dẫn đến chi phí leo thang, vượt chi, phí cam kết chi cao hơn, và lợi ích bị đình hoãn mặc dù quốc gia đó vẫn phải hoàn trả khoản vay và lãi suất theo lịch trả nợ gốc; (ii) thay đổi về phạm vi đòi hỏi nhiều vốn hơn và làm cho thiết kế dự án mất đi tính tối ưu đối với người hưởng lợi nói chung; (iii) mức đền bù cao hơn so với các yêu cầu trong Tuyên bố Chính sách Bảo trợ xã hội; (iv) chi phí hành chính cao hơn; và (v) các chi phí phi tài chính như lựa chọn tránh rủi ro của ADB nhằm tránh các dự án cần thiết nhưng phức tạp, thiếu sáng tạo, và tâm thế tập trung vào tuân thủ thay vì kết quả phát triển. Chẳng hạn, Chính phủ Sri Lanka ước tính chi phí liên quan đến Cơ chế Trách nhiệm Giải trình cho Dự án Phát triển Nông thôn Miền Nam là khoảng 45.0 triệu \$ do chậm trễ trong triển khai dự án và chi phí leo thang. Tại dự án Chashma, báo cáo hoàn tất dự án (PCR) cho thấy 12,5 triệu \$ trong tổng vốn vay của ADB được giải ngân chỉ để thực hiện kế hoạch các biện pháp sửa chữa. Các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) bày tỏ sự ngăn ngại trong việc phải gánh vác các chi phí do ADB vi phạm các thủ tục và chính sách của ADB.

61. Tuy nhiên, chi phí phát sinh qua các quy trình Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cần phải được cân đối với những lợi ích tiềm năng mà cơ chế này đem lại qua việc giải quyết vấn đề của những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, đảm bảo ADB tuân thủ với các thủ tục và chính sách của mình, đóng góp vào hiệu quả phát triển trong các hoạt động của ADB (đoạn 28-37). ADB cần nhận thức đầy đủ về chi phí và phải chứng tỏ được lợi ích của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nhằm đảm bảo có sự tin cậy và tinh thần làm chủ của các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC). Hiểu rõ hơn về lợi ích và chi phí của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng có ích trong việc thiết kế và triển khai một chính sách hiệu quả.

62. Các quy trình Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng đòi hỏi những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án phải dành thời gian và nguồn lực của họ cho nó. Quy trình kéo dài đòi hỏi thời gian và nỗ lực nhiều hơn, đồng thời tạo gánh nặng lên công việc và cuộc sống hàng ngày của họ. Chi phí giao dịch để giải quyết các vấn đề mà những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án phải đối mặt cũng cần được giảm thiểu. Bước đầu, ADB cần phải có nỗ lực cao nhất nhằm đảm bảo phòng ngừa, giải quyết vấn đề, và đảm bảo tuân thủ. Nếu có vấn đề và vi phạm phát sinh, những vấn đề đó cần được giải quyết càng sớm càng tốt.

### Nhận thức và theo dõi chưa đầy đủ

63. Các kết quả tham vấn cho thấy, nhận thức về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) còn hạn chế, đặc biệt trong số các cộng đồng địa phương. Việc tiếp cận người dân bị hạn chế về khả năng truy cập internet vẫn là một thách thức lớn. Nhận thức của đội ngũ cán bộ nhân viên cũng cần được liên tục nâng cao qua các hoạt động nâng cao nhận thức và tập huấn nội bộ.

64. Mặc dù các vụ việc được Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xử lý đều được theo dõi tốt, nhưng hiện chưa có hệ thống để theo dõi các đơn

<sup>24</sup> Chi phí hoạt động bao gồm lương, phúc lợi, thay đổi nơi làm việc, tư vấn, công tác phí, và chi phí hành chính khác.



thư khiếu nại không hợp lệ mà Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) phải chuyển lại cho các vụ tác nghiệp do những người khiếu nại chưa thực hiện những nỗ lực thiện chí từ trước để giải quyết vấn đề cùng các vụ tác nghiệp. Thiếu sót về thông tin này cần được giải quyết.

### Học hỏi chưa đầy đủ

65. Đội ngũ cán bộ nhân viên, Ban Điều hành, Ban Giám đốc ngày càng thấy Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) là công cụ để phản hồi tích cực đối với giám sát của công chúng và học hỏi phương thức để tổ chức làm việc tốt hơn. Tuy nhiên, hiện vẫn còn quan niệm cho rằng đánh giá tuân thủ mang tính đối địch. Cần phải có nhiều tương tác hơn giữa Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), đội ngũ cán bộ nhân viên, Ban Điều hành, và các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) để có những đối thoại và học hỏi mang tính xây dựng. Những tương tác tích cực hơn như vậy sẽ làm thay đổi quan niệm từ việc coi đánh giá tuân thủ là quy trình đối địch sang việc coi đó là công cụ tích cực để học hỏi và phát triển.

### Quá ít đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ?

66. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nhận được 39 đơn thư khiếu nại từ năm 2004 đến năm 2011, còn Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận được 5 đơn thư yêu cầu trong cùng kỳ. Một số bên liên quan cho rằng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận được quá ít đơn thư yêu cầu. Tuy nhiên, việc hạn chế viện dẫn đến quy trình đánh giá tuân thủ cũng phù hợp với kinh nghiệm của các ngân hàng phát triển đa phương (MDB) khác. Hội đồng Thanh tra (IP) của Ngân hàng Thế giới (WB) đã điều tra 33 đơn thư yêu cầu hợp lệ từ năm 1994 đến năm 2011, bình quân dưới 2 vụ việc hợp lệ mỗi năm tại một tổ chức có danh mục với quy mô lớn gần 4 lần so với ADB. Văn phòng Thanh Tra Cố vấn Tuân thủ (OCAO) của Công

ty Tài chính Quốc tế (IFC) và Cơ quan Bảo lãnh Đầu tư Đa phương (MIGA) nhận được 127 đơn thư khiếu nại từ năm 2000 đến năm 2010, nhưng chỉ có 8 vụ việc được thực hiện quy trình kiểm toán tuân thủ đầy đủ. Ngân hàng Phát triển Châu Phi (AfDB) nhận được 7 vụ việc từ năm 2007, trong đó có 2 vụ việc là hợp lệ để đánh giá tuân thủ. Phụ lục 6 trình bày số vụ việc được tiếp nhận bởi các cơ chế trách nhiệm giải trình khác nhau.

67. Kết quả tham vấn cho thấy có rất nhiều lý do khác nhau cho việc ADB nhận được ít đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ. Lý do chính là hiện đã có một cơ chế phòng ngừa và giải quyết vấn đề đa cấp, từ dưới lên (đoạn 22 – 27). Hầu hết các vấn đề gây xung đột đã được xử lý từ cấp dự án và cấp tác nghiệp. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này chỉ là cứu cánh cuối cùng để giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ, và các đơn thư khiếu nại nộp lên đó chỉ nên phát sinh ở dạng ngoại lệ. Tuy nhiên, hạn chế trong nhận biết về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng là lý do góp phần dẫn đến số đơn thư yêu cầu còn thấp. Một số bên liên quan tin rằng yêu cầu về việc những người dân chịu ảnh hưởng phải bắt đầu từ khâu tham vấn—trước khi họ có thể yêu cầu đánh giá tuân thủ—cũng giảm khả năng viện dẫn đến đánh giá tuân thủ.

68. Vì vậy, những lý do về số lượng các vụ việc đánh giá tuân thủ còn thấp cũng hết sức đa dạng. ADB cần tăng cường khía cạnh tích cực của việc giải quyết vấn đề và đảm bảo tuân thủ hiệu quả ở cấp dự án và các vụ tác nghiệp, đồng thời giải quyết vấn đề về nhận biết, khả năng tiếp cận, và tiếp cận trực tiếp đến Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

69. Phụ lục 7 trình bày tổng hợp những điểm mạnh, điểm yếu và những khía cạnh có thể cải thiện, phản ánh các đặc tính mong muốn về cơ chế trách nhiệm giải trình: khả năng tiếp cận, độ tin cậy, hiệu quả và hiệu suất.<sup>25</sup> ■

<sup>25</sup> E. B. Weiss. 2007. Ghi chú về các Tiêu chí Đánh giá các Thể chế Trách nhiệm Giải trình tại các ngân hàng phát triển đa phương (MDB). Bài trình bày tại Hội nghị lần thứ 4 về các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình, Luân Đôn, Anh Quốc, 21/06. Trình bày tại Ngân hàng Thế giới (WB). 2009. Tài liệu *Accountability at the World Bank: The Inspection Panel at 15 Years*. Washington, DC. Tr. 109–113.

# Những đề xuất thay đổi lớn

70. Phần này trình bày sơ bộ những thay đổi lớn nhằm giải quyết những điểm yếu được xác định tại Phần 3.

## Cho phép tiếp cận trực tiếp đến chức năng Đánh giá Tuân thủ

71. Nhóm công tác thực hiện đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB đã cân nhắc một số phương án nhằm giải quyết vấn đề nhận thức và các vấn đề liên quan đến yêu cầu hiện nay về việc những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án phải bắt đầu với giai đoạn tham vấn.<sup>26</sup> Trên cơ sở cân nhắc thận trọng ưu nhược điểm của các phương án đó, nhóm công tác kiến nghị rằng những người khiếu nại cần được tiếp cận trực tiếp đến chức năng đánh giá tuân thủ.

72. Với cách tiếp cận này, những người khiếu nại có thể lựa chọn hoặc là bắt đầu bằng việc tham vấn, hoặc bắt đầu bằng giai đoạn đánh giá tuân thủ. Hơn nữa, họ có thể ra khỏi giai đoạn tham vấn và yêu cầu đánh giá tuân thủ bất kỳ lúc nào trong các quy trình đó. Những người khiếu nại cũng được nộp đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ sau khi hoàn tất quy trình tham vấn khi tất cả các bên đã đạt được thỏa thuận về các biện pháp sửa chữa, hoặc khi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) kết luận rằng không có khả năng đạt được thỏa thuận về các biện pháp sửa chữa. Tương tự như chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, bên khiếu nại cũng có cơ hội yêu cầu đánh giá tuân thủ trong quá trình thực hiện và giám sát thực hiện các biện pháp sửa chữa nếu họ cảm thấy quan ngại nghiêm trọng với các vấn đề về tuân thủ (đoạn 42, chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), ghi chú 2).

73. Bên khiếu nại có thể chuyển từ quy trình đánh giá tuân thủ sang quy trình tham vấn nếu Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thấy rằng đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ không hợp lệ. Lý do của hạn chế này là vì công tác giải quyết vấn đề không có nhiều tác dụng sau khi đã đánh giá tuân thủ. Kết luận của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể chỉ ra những vấn đề mà sau đó các vụ tác nghiệp có thể giải quyết. Ngược lại, ngay cả khi nếu Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thấy rằng ADB đã tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình, các vụ tác nghiệp vẫn có thể giải quyết vấn đề trong quá trình triển khai dự án. Để hỗ trợ những người khiếu nại có thông tin quyết định lựa chọn theo hướng giải quyết vấn đề hay đánh giá tuân thủ, cần phải xây dựng một gói thông tin cơ bản cùng một biểu mẫu để gửi cho những người khiếu nại ngay khi họ tìm cách tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

## Thiết lập cơ chế một cửa

74. Nếu những người chịu ảnh hưởng bởi dự án được tiếp cận trực tiếp đến cả giai đoạn tham vấn và đánh giá tuân thủ, ADB cần thiết lập cơ chế một cửa để tiếp nhận tất cả các đơn thư khiếu nại. Tại điểm liên hệ này, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO), cần đóng vai trò đầu mối liên lạc đầu tiên đối với những người chịu tác động bởi dự án khi họ muốn tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

75. Đầu mỗi một cửa cần phải hiệu quả, không thiên vị, và có khả năng xử lý các yêu cầu bảo mật của những người khiếu nại. Để đảm bảo Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) có được những phẩm chất

<sup>26</sup> Đối với các phương án về tiếp cận trực tiếp và các phương án khác, đề nghị tham khảo tài liệu ADB. 2011. *Review of the Accountability Mechanism*. Tài liệu dự thảo để thảo luận lần thứ hai. Manila. <http://www.adb.org/AM-Review/>

này, nhóm công tác khuyến nghị Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) phối hợp dùng chung một Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) tương tự như cách sử dụng thư ký điều hành cho Tòa Hành chính của ADB.<sup>27</sup> Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) không phải là người thuộc đội ngũ cán bộ nhân viên của ADB. Bản chất công việc của Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) đòi hỏi chuyên trách, nhất là khi Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) cần phản hồi nhanh với những người khiếu nại.

## Giải quyết các vấn đề về thăm thực địa

76. Các vấn đề liên quan đến việc thăm thực địa của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được coi là quan trọng và nhạy cảm. Những bất đồng về các chuyến thăm thực địa sẽ làm tổn hại đến uy tín của ADB, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và kể cả quốc gia bên vay. Do vậy, chính sách của ADB về thăm thực địa phải đảm bảo sự công bằng, uy tín và khả năng thực hiện. Nhóm công tác nhận thức đầy đủ được tính nhạy cảm và tầm quan trọng của việc thăm thực địa. Trên cơ sở xem xét cẩn thận một số phương án, nhóm công tác đã kiến nghị đưa ra cách tiếp cận quan hệ đối tác trong việc thăm thực địa.

77. Theo cách tiếp cận này, việc thăm thực địa của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ được xử lý qua áp dụng chung các nguyên tắc và thông lệ đối với tất cả các cơ quan đại diện của ADB, nhưng không viện dẫn đến các điều khoản trong các giao ước vay. ADB sẽ sử dụng các văn phòng hoạt động tốt và các cơ chế thể chế đã được xác lập của mình để hỗ trợ Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp cận hoạt động thăm thực địa. Ban Điều hành và đội ngũ cán bộ nhân viên sẽ tạo điều kiện để quốc gia bên vay có sự đồng thuận với các chuyến thăm thực địa. Cách tiếp cận này nhằm cải thiện giao tiếp giữa ADB, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) với các quốc gia bên vay. ADB và các quốc gia bên vay cần làm việc với tư cách đối tác nhằm đảm bảo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được vận hành trôi chảy.

78. Cách tiếp cận này dựa trên cơ sở cân nhắc rằng việc quản lý quan hệ với quốc gia là nội dung cốt lõi trong việc ADB tham gia với các quốc gia bên vay, trong đó các cơ quan đại diện thường trú đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng phải chủ động tìm kiếm sự hỗ trợ của các thành viên Ban Giám đốc ADB đối với quốc gia bên vay liên quan.

79. Cách tiếp cận qua quan hệ đối tác như vậy nhằm giảm thiểu rủi ro về việc quốc gia bên vay từ chối các chuyến thăm thực địa. Việc giao tiếp ở cấp độ chuyên sâu là cần thiết để có được sự chấp nhận của quốc gia bên vay về các chuyến thăm thực địa của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), và nhằm đảm bảo bên vay sẽ triển khai các biện pháp sửa chữa sau khi kết thúc đánh giá tuân thủ. Ý thứ hai hết sức quan trọng để việc đánh giá tuân thủ trở thành một công cụ tích cực nhằm cải thiện chất lượng dự án.

80. Các cơ chế thể chế của ADB chỉ được sử dụng ở mức hạn chế trong việc hỗ trợ Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được quốc gia bên vay chấp nhận cho phép thăm thực địa. Các cơ chế này không được thiết kế để gây ảnh hưởng đến kết quả đánh giá tuân thủ hay để nhượng bộ tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nằm ở khả năng của Ban trong việc đưa ra những phán quyết độc lập, và việc sử dụng các cơ chế thể chế của ADB để được quốc gia bên vay cho phép thăm thực địa không được phép nhượng bộ tính độc lập đó.

81. Tất cả các bên liên quan đều đồng ý, việc thăm thực địa sẽ được thực hiện theo yêu cầu của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 dựa trên giả định rằng các chuyến thăm thực địa được phép thực hiện thường xuyên cần được duy trì. Trong tình huống bị từ chối vì lý do ngoại lệ, Ban Điều hành cần thảo luận với quốc gia bên vay về lý do không chấp nhận yêu cầu thăm thực địa. Qua tham vấn với Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) và quốc gia bên vay, Ban Điều hành sẽ truyền đạt lại các lý do trên cho Ban Giám đốc qua một văn bản thông báo.

<sup>27</sup> ADB. 2006. Tài liệu *Statute of the Administrative Tribunal of the Asian Development Bank*. Manila.

82. Trong trường hợp ít xảy ra khi chuyển thăm thực địa bị từ chối, phương án mong muốn là phải kết thúc quá trình đánh giá tuân thủ, đặc biệt trên quan điểm của những người khiếu nại. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ hoàn tất công việc của mình và chuyển báo cáo cuối cùng mà không có thăm thực địa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ sử dụng mọi thông tin sẵn có, đưa ra những giả định phù hợp, và tự suy luận một cách phù hợp để hoàn tất công việc của mình. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ trình bày phân tích tốt nhất và chi tiết nhất có thể sau khi đã tận dụng mọi phương tiện khác nhau một cách hợp lý và hiệu quả kinh tế nhất để có được thông tin cần thiết. Trong trường hợp không có được chuyển thăm thực địa cần thiết, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể tăng trọng số cho các quan điểm của bên khiếu nại.

## Tăng cường tính độc lập trong Đánh giá Tuân thủ

83. Cuộc đánh giá dẫn đến việc thành lập Vụ Đánh giá Độc lập (IED) giúp ta hiểu rõ cách thức cải thiện tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).<sup>28</sup> Một số thay đổi dựa trên mô hình IED đã được đề xuất. Trước hết, các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được Ban Giám đốc bổ nhiệm trên cơ sở kiến nghị của Ủy Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng—theo quy trình tương tự như quy trình bổ nhiệm Vụ trưởng Vụ Đánh giá Độc lập (IED). Điều này khác với cách làm hiện tại là Ban Giám đốc bổ nhiệm các thành viên của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trên cơ sở kiến nghị của Chủ tịch Ngân hàng. Thứ hai, Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nên là người đứng đầu Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc điều hành văn phòng, thay vì cử một cán bộ cấp cao đóng vai trò thư ký cho Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP). Thứ ba, quy trình lập ngân sách và chương trình công tác của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được tăng cường. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải chịu trách nhiệm lập ngân sách và kế hoạch công

tác năm kết hợp cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP). Ngân sách và kế hoạch công tác đó sẽ được Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) thông qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng, được Ủy ban Đánh giá Ngân sách của Ban Giám đốc xem xét, và được Ban Giám đốc phê duyệt.

84. Cuộc đánh giá dẫn đến việc thành lập Vụ Đánh giá Độc lập (IED) cũng kết luận rằng bản thân tính độc lập chưa đảm bảo được trách nhiệm giải trình cũng như có được những đánh giá chất lượng cao. Sự giám sát ở mức độ phù hợp của Ban Giám đốc là cần thiết để tăng cường hiệu quả và trách nhiệm giải trình của một cơ chế độc lập. Giống như vai trò của Ban Hiệu quả Phát triển với Vụ Đánh giá Độc lập (IED), Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) cũng cần đóng vai trò đầu mối để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tương tác với Ban Giám đốc, đồng thời là kênh đối thoại thường xuyên về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Để tăng cường trách nhiệm giải trình, Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) cần có phản hồi bằng văn bản về hiệu quả công việc hàng năm cho mỗi thành viên của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), tương tự như phản hồi bằng văn bản về hiệu quả công việc hàng năm của Ban Hiệu quả Phát triển đối với Vụ trưởng Vụ Đánh giá Độc lập (IED). Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ xin ý kiến tham gia của Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong việc đưa ra những phản hồi về hiệu quả công việc cho hai thành viên còn lại của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

## Làm rõ vai trò của Đánh giá Tuân thủ

85. Để sử dụng tốt hơn chuyên môn của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Ban Điều hành, hoạt động đánh giá tuân thủ phải khẳng định là có tổn hại vật chất và trực tiếp như đã tố cáo, và xác định có phải những tổn hại đó là do ADB vi phạm tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình hay không. Để trả lời kết luận của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ban Điều hành cần

<sup>28</sup> ADB. 2008. Tài liệu *Review of the Independence and Effectiveness of the Operations Evaluation Department*. Manila.

để xuất các biện pháp chỉnh sửa qua tham vấn với bên vay, và trình các biện pháp đề xuất đó lên Ban Giám đốc xem xét. Để tận dụng hiểu biết sâu sắc của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) về dự án, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần có cơ hội nhận xét về các biện pháp sửa chữa do Ban Điều hành đề xuất. Việc làm rõ vai trò của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Ban Điều hành cho phép Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sử dụng những kiến thức thu lượm được trong quá trình đánh giá để nhận xét về các biện pháp sửa chữa của Ban Điều hành. Điều này cũng cho phép Ban Điều hành sử dụng năng lực của mình trong thiết kế và triển khai dự án nhằm xác định ra các biện pháp sửa chữa để thảo luận và thống nhất với bên vay và để Ban Giám đốc phê duyệt. Cách tiếp cận này sẽ tăng cường vai trò của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong việc định hướng cho các biện pháp sửa chữa, đồng thời làm rõ các chức năng cụ thể của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Ban Điều hành. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ giám sát việc triển khai các biện pháp sửa chữa.

86. Kinh nghiệm của Vụ Đánh giá Độc lập (IED) cho thấy mặc dù tính độc lập là yếu tố tiên quyết để cơ chế có được sự tín nhiệm. Nhưng độc lập không có nghĩa là cách ly. Nhất quán với nguyên tắc quan hệ đối tác, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần tìm cách có sự tham gia của tất cả các bên liên quan trong suốt quá trình đánh giá. Bên vay phải được thông báo về đơn thư khiếu nại trước và sau khi xác định điều kiện hợp lệ, đồng thời phải có cơ hội phản hồi lại dự thảo báo cáo đánh giá tuân thủ của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Điều này sẽ giúp xây dựng sự hiểu biết ngay từ ban đầu và hỗ trợ việc thực hiện các biện pháp sửa chữa. Tương tự như Hội đồng Thanh tra (IP) của Ngân hàng Thế giới (WB), Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng phải tạo cơ hội để Ban Điều hành phản hồi trước khi xác định được mức độ hợp lệ của đơn thư yêu cầu. Tuy nhiên, chỉ riêng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ chịu trách nhiệm cho toàn bộ các khâu và kết quả của quá trình đánh giá tuân thủ.

<sup>29</sup> Theo Hướng dẫn Quản lý Dự án (4.05), ngày đóng khoản vay hoặc viện trợ không hoàn lại là ngày cuối cùng bên vay được rút vốn từ tài khoản vay hoặc viện trợ không hoàn lại đó.

<sup>30</sup> Một phân tích về ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR) từ 2008 đến 10/2011 cho thấy có sự khác biệt lớn, điều này càng nhấn mạnh khả năng khó đoán định và dự liệu. Ngày đóng khoản vay hoặc viện trợ không hoàn lại cộng thêm 2 năm trung bình rơi vào khoảng 280 ngày so với các ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR).

## Làm rõ ngày hết hạn gửi đơn thư khiếu nại

87. Ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu kiện được xác định trên cơ sở báo cáo hoàn tất dự án (PCR) là thiếu khả năng dự liệu vì khó có thể đoán định được ngày báo cáo hoàn tất dự án (PCR) được phát hành. Một số bên liên quan khuyến nghị gia hạn ngày hết hạn sau ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án. Tuy nhiên, vì khó có thể đoán định được ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR) không giải quyết được vấn đề gì. Phương án tốt hơn là chọn được ngày có thể đoán định rõ ràng từ trước. Ngày đóng khoản vay hoặc khoản viện trợ không hoàn lại hoàn toàn có thể đoán định và được công khai với công chúng trong suốt chu trình dự án.<sup>29</sup> Ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu nại có thể là 2 năm sau ngày đóng khoản vay hoặc viện trợ không hoàn lại, cho rõ ràng và dễ đoán định hơn, ngoài ra thời gian dự kiến này lại còn kéo dài hơn so với bình quân thời hạn hết hạn dựa trên báo cáo hoàn tất dự án như hiện nay.<sup>30</sup>

88. Phụ lục 8 trình bày so sánh các đặc điểm chính về cơ chế trách nhiệm giải trình tại chín cơ quan phát triển, bao gồm cả ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu nại.

## Cải thiện về hiệu suất

### Cải thiện về quy trình

89. Giai đoạn tham vấn của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đòi hỏi bên khiếu nại phải có nhận xét bằng văn bản về báo cáo đánh giá của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF). Yêu cầu này đôi khi lại là gánh nặng cho những người khiếu nại và làm quá trình chậm lại. Thay vào đó, nên coi đây là lựa chọn của người khiếu nại, chứ không phải là yêu cầu đối với họ. Phản hồi của người khiếu nại có thể được thu thập qua các phương thức nhanh hơn và thân thiện hơn, như qua cuộc họp, thảo luận, gọi điện thoại. Mặc dù Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) nên thông báo cho Chủ tịch Ngân hàng về khiếu nại và kết quả xử lý, nhưng yêu cầu hiện



nay về việc Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phải tham vấn với Chủ tịch về các bước thủ tục là không cần thiết và nên được bỏ qua.

90. Những cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án và các vụ tác nghiệp phải có phạm vi giải quyết vấn đề lớn hơn. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể tham gia vào cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án và vụ tác nghiệp liên quan nếu cán bộ đó thấy rằng làm như vậy sẽ cải thiện được hiệu suất và hiệu quả của công tác giải quyết vấn đề. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt cần tự xác định mức độ và cách thức tham gia trên cơ sở từng vụ việc cụ thể.

91. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nên áp dụng khung thời gian giám sát linh hoạt hơn, được điều chỉnh theo từng dự án. Công tác giám sát của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) nói chung không nên kéo dài quá 2 năm, và công tác giám sát của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nói chung không nên kéo dài quá 3 năm.

92. Yêu cầu về hồ sơ để nộp đơn thư khiếu nại có thể được đơn giản hóa hơn. Những yêu cầu như vậy cần tập trung vào những thông tin thiết yếu, cho phép xử lý đơn thư khiếu nại, còn việc đặt ra những yêu cầu như đặc tả về kết quả mong muốn của người khiếu nại chỉ nên mang tính tùy chọn. Đồng thời, việc yêu cầu lượng thông tin tối thiểu còn giúp giảm thời gian xử lý khiếu nại sau này.

93. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cần cho phép những người khiếu nại cung cấp thông tin và bằng chứng bổ sung về khiếu nại của họ trong quá trình giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ. Điều này sẽ làm tăng sự linh hoạt của những người khiếu nại khi phải củng cố vụ việc của họ.

### Cải thiện hiệu quả chi phí

94. Vì Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) vận hành theo nhu cầu, chi phí của nó về lý thuyết có thể được tách làm hai phần: (i) chi phí cố định, bất kể số lượng

đơn thư khiếu nại là bao nhiêu, nhằm duy trì và vận hành cơ chế; và (ii) chi phí khả biến trên cơ sở nhu cầu và khối lượng công việc.<sup>31</sup> Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) hiện có một cán bộ quốc tế bên cạnh Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), một cán bộ trong nước, và một nhân viên hành chính. Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) có hai cán bộ quốc tế, một cán bộ trong nước và hai nhân viên hành chính hỗ trợ cho Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và hai thành viên còn lại của Ban. Trên cơ sở đánh giá khối lượng công việc quá khứ, nhóm công tác đề xuất cơ cấu cơ bản cho Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần giống nhau.

95. Chính sách năm 2003 quy định Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) làm việc toàn thời gian trong tối thiểu 1 năm để tổ chức ra Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) và để thực hiện các nhiệm vụ liên quan khác (đoạn 97, chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003, ghi chú 2). Tuy nhiên, kể từ năm 2003, Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã làm việc toàn thời gian 6 năm trong số 7 năm, còn các thành viên khác của Hội đồng làm việc bán thời gian. Điều này cho thấy cách tổ chức như vậy là phù hợp. Để củng cố Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và cho phép Trưởng Ban hoàn thành nhiệm vụ là người đứng đầu Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), nhóm công tác kiến nghị Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần làm việc toàn thời gian.

### Nâng cao nhận thức và tăng cường học hỏi

96. Các chiến lược chung về tiếp cận bên ngoài phối hợp giữa Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần hỗ trợ cho ba loại hình hoạt động sau: (i) nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên ADB; (ii) thực hiện các hoạt động tiếp cận bên ngoài theo mục tiêu tới các nhóm dự án của

<sup>31</sup> Thuật ngữ “chi phí cố định” trong tài liệu này nói về nguồn lực cần thiết để hỗ trợ cơ cấu cơ bản của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) bất kể số lượng đơn thư khiếu nại là bao nhiêu. Chi phí này gồm nhân sự, văn phòng và các phương tiện cơ bản khác nhằm duy trì và vận hành Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Thuật ngữ “chi phí khả biến” nói về nguồn lực cần thiết để phản hồi nhu cầu biến động. Nhu cầu này có thể thỏa mãn bằng, ví dụ, thuê tư vấn và cán bộ hợp đồng.

chính phủ; và (iii) làm việc với cán bộ nhân viên các cơ quan đại diện thường trú và thực hiện các hoạt động phổ biến thông tin thường xuyên tại các quốc gia thành viên đang phát triển, bao gồm các cộng đồng địa phương, các cấp chính quyền, các tổ chức phi chính phủ (NGO), và các bên liên quan phù hợp khác. Mỗi cơ quan đại diện thường trú cần có một người làm đầu mối liên hệ với các nhóm dự án về xử lý xung đột và giúp Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) tiếp cận với bên ngoài. Các cán bộ tác nghiệp phải là kênh phổ biến thông tin chủ yếu về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), và phải nhìn nhận cơ chế đó là công cụ học hỏi, nâng cao hiệu quả phát triển, chứ không mang tính đối địch.

97. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) phải theo dõi quá trình và kết quả khiếu nại được họ xử lý. Việc theo dõi cần phải mở rộng cho cả những đơn thư khiếu nại được chuyển sang các vụ tác nghiệp do những người khiếu nại chưa thực hiện các nỗ lực thiện chí nhằm giải quyết vấn đề với vụ tác nghiệp liên quan. Các vụ tác nghiệp cũng được khuyến khích phải lưu giữ các biên bản thảo luận và làm việc với những người khiếu nại. Điều này sẽ làm thông tin thêm phong phú để phân tích và giảm thiểu vấn đề. Một số thông lệ tốt thực chất đã được khởi xướng (đoạn 40).

98. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần chia sẻ bài học từ các hoạt động của họ. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ quy định (CRP) hiện đang soạn thảo báo cáo thường niên tách biệt. Kiến nghị đưa ra là nên lập báo cáo chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình nhằm tăng cường hiệu quả phối hợp. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) hiện cũng đang sử dụng các trang web riêng biệt, và điều đó dẫn tới sự phân tán và giảm khả năng tiếp cận. Các trang web của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) — và toàn bộ những thông tin liên quan đến Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) — cần được hợp nhất thành một trang web chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trong trang

web công cộng của ADB (adb.org). Tương tự, biểu trưng và đầu mục thư của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) (hoặc SPF và CRP) cũng nên được đặt dưới biểu trưng và đầu mục thư chung cho Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB.

99. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP), Vụ Đánh giá Độc lập (IED) và Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) cần lập báo cáo học hỏi chung 3 năm một lần để rút ra các bài học và kinh nghiệm. Nỗ lực phối hợp giữa các bộ phận trên có thể tăng cường học hỏi, định hướng cho cán bộ nhân viên trong việc cải thiện về thiết kế và triển khai dự án, giúp ADB tránh lặp lại những vấn đề phổ biến, và hỗ trợ thay đổi về văn hóa để Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được nhìn nhận là một công cụ học hỏi tích cực.

100. Việc tương tác giữa Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), Ban Giám đốc, Ban Điều hành, và đội ngũ cán bộ nhân viên sẽ đẩy nhanh việc áp dụng các bài học kinh nghiệm. Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần tổ chức buổi báo cáo tổng hợp thường xuyên (v.d. hàng quý) cho Ủy ban Xem xét việc tuân thủ các quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Trong đó, một buổi dành để Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) phối hợp công bố báo cáo chung hàng năm về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) cần tiếp tục thực hiện các hoạt động đào tạo và hội thảo cho cán bộ nhân viên ADB.

101. ADB cũng nên sửa đổi lại một số thuật ngữ nhằm làm cho các thông điệp về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trở nên sắc bén hơn. Trước hết, “giai đoạn tham vấn” cần phải sửa lại thành “chức năng giải quyết vấn đề”. Chính sách năm 2003 sử dụng thuật ngữ “tham vấn” vì quan ngại rằng thuật ngữ “giải quyết vấn đề” có thể tạo ra mong đợi là tất cả các vấn đề sẽ được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) giải quyết. Tuy nhiên, các hoạt động tham vấn được tiến hành trong lần đánh giá

này cho thấy rủi ro này không có gì lớn. Thuật ngữ “giải quyết vấn đề” phản ánh bản chất và mục tiêu của chức năng này chính xác hơn. Thứ hai, chính sách năm 2003 gọi các vụ việc được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tiếp nhận là “khiếu nại”, trong khi đơn thư do Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận lại gọi là “yêu cầu”. Để tăng cường tính đơn giản và phân biệt các vấn đề của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) với các yêu cầu chung được đưa ra với bất kỳ bộ phận

nào khác của ADB, kiến nghị đưa ra là các vụ việc do Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận sẽ được gọi chung là “khiếu nại” và những người yêu cầu khiếu nại sẽ được gọi chung là “người khiếu nại”. Thứ ba, vì những người khiếu nại có thể chọn giữa giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ, thuật ngữ “giai đoạn” ám chỉ cách tiếp cận theo kiểu tuần tự, sẽ được thay thế bằng thuật ngữ “chức năng.” ■



# 5

## Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình sửa đổi

102. Phần này sử dụng chính sách năm 2003 làm cơ sở và bổ sung vào đó những kiến nghị được vạch ra tại Phần 4 cùng những thay đổi cần thiết khác.

### Mục tiêu và Nguyên tắc Định hướng

103. Mục tiêu của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) là tạo ra một diễn đàn độc lập và hiệu quả để những người dân chịu tác động bất lợi bởi các dự án được ADB hỗ trợ đưa ra tiếng nói về những quan ngại của họ đồng thời tìm kiếm giải pháp cho những vấn đề của họ, đồng thời yêu cầu đánh giá tuân thủ đối với những tố cáo về việc ADB vi phạm những thủ tục và chính sách hoạt động của mình đã hoặc sẽ có khả năng gây ra cho họ những tổn hại vật chất và trực tiếp.

104. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được thiết kế nhằm (i) tăng cường chất lượng dự án và hiệu quả phát triển của ADB; (ii) phản hồi lại những quan ngại của những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án và tạo sự công bằng cho tất cả các bên liên quan; (iii) phản ánh những chuẩn mực chuyên môn và kỹ thuật cao nhất trong hoạt động và đội ngũ cán bộ nhân viên của mình; (iv) thể hiện tính độc lập và minh bạch ở mức cao; (v) thể hiện hiệu suất và hiệu quả chi phí; và (vi) bổ sung cho những hệ thống kiểm tra, giám sát, kiểm soát chất lượng, và đánh giá khác tại ADB.

105. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ là cơ chế “cứu cánh cuối cùng”. ADB phải tiếp tục tăng cường các cơ chế học hỏi, thiết kế và triển khai dự án của mình, nhằm phòng ngừa vấn đề và đảm bảo sự tuân thủ ngay từ đầu, đồng thời giải quyết những quan ngại hợp pháp của những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án ở cấp dự án và cấp tác nghiệp bất cứ khi nào có thể.

### Cơ cấu

106. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) có hai chức năng. Chức năng giải quyết vấn đề do Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phụ trách, nhằm phản hồi lại các vấn đề của những người dân địa phương chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ qua một loạt các phương pháp linh hoạt và phi chính thức. Chức năng đánh giá tuân thủ do Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chủ trì, nhằm điều tra những tố cáo về việc ADB vi phạm những thủ tục và chính sách hoạt động của mình, đã và sẽ có khả năng gây ra những tổn hại vật chất và trực tiếp tới những người dân chịu ảnh hưởng.

107. Để tạo điều kiện tiếp cận một cửa dễ dàng cho những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, cơ cấu song lập này sẽ được hỗ trợ bởi Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) là người tiếp nhận toàn bộ các đơn thư khiếu nại của những người dân tìm cách tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

### Nguồn lực tài chính và con người

#### Chức năng Giải quyết Vấn đề

108. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ phụ trách Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), gồm một cán bộ quốc tế khác cùng hai nhân viên hành chính hoặc cán bộ trong nước. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) là vị trí bổ nhiệm đặc biệt ở cấp tương đương cấp tổng vụ trưởng. Với sự bổ nhiệm của Chủ tịch Ngân hàng qua tham vấn với Ban Giám đốc, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt sẽ báo cáo trực tiếp lên Chủ tịch Ngân hàng. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) có thể mời tư vấn hoặc chuyên gia kỹ thuật bên ngoài

theo Hướng dẫn Sử dụng Tư vấn (năm 2010, được sửa đổi theo các lần) của ADB và các cơ chế thỏa đáng khác của ADB để hỗ trợ các công việc của họ, bao gồm cả các hoạt động giám sát.

109. Các tiêu chí lựa chọn Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) bao gồm (i) khả năng xử lý trọn vẹn và công bằng các đơn thư khiếu nại; (ii) liêm khiết và độc lập với các vụ tác nghiệp; (iii) có kinh nghiệm về các vấn đề phát triển và điều kiện sống tại các quốc gia đang phát triển; và (iv) có kiến thức và kinh nghiệm về hoạt động của ADB, hoặc tổ chức tương đương, và/hoặc kinh nghiệm của khu vực tư nhân. Kỹ năng hòa giải sẽ hết sức có giá trị. Nhiệm kỳ của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) là 3 năm có thể gia hạn thêm 2 năm nữa. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phải là người chưa từng công tác tại các vụ tác nghiệp bất kỳ của ADB ít nhất trong vòng 5 năm trước khi được bổ nhiệm. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phải công khai ngay với Chủ tịch Ngân hàng về lợi ích cá nhân bất kỳ hoặc sự tham gia đáng kể trước đó tại một dự án đang nằm trong diện phải thực hiện các thủ tục giải quyết vấn đề. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ được tiếp cận với đội ngũ cán bộ nhân viên của ADB, Ban Điều hành và toàn bộ hồ sơ giấy tờ của ADB nếu cần, ngoại trừ những thông tin cá nhân thường thuộc diện hạn chế.

110. Chủ tịch Ngân hàng sẽ đánh giá hiệu quả công tác của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF). Công tác nhân sự, lập ngân sách, lập kế hoạch công việc của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) cũng được xử lý tương tự như tại các vụ khác của ADB. Ngân sách và kế hoạch công việc sẽ được đảm bảo mức độ linh hoạt cần thiết nhằm phù hợp với tính chất phụ thuộc vào nhu cầu của chức năng giải quyết vấn đề. Bất kỳ nguồn lực bổ sung nào về tài chính và con người cho Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), nếu cần, sẽ được phê duyệt qua quy trình khuôn khổ ngân sách và chương trình công tác, hoặc được Chủ tịch Ngân hàng phê duyệt.<sup>32</sup> Vụ Ngân sách, Nhân sự và Hệ thống Quản lý (BPMSD) là nơi xử lý các quy trình hành chính theo các hướng dẫn của ADB.

## Chức năng Đánh giá Tuân thủ

111. **Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).** Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có ba thành viên, trong đó một người là Trưởng Ban. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) làm việc toàn thời gian còn hai thành viên hội đồng (CRP) làm việc bán thời gian và sẽ được triệu tập khi cần. Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được Ban Giám đốc bổ nhiệm trên cơ sở khuyến nghị của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng. Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ chỉ đạo quy trình tìm kiếm và lựa chọn, có thể sử dụng cả công ty tìm kiếm nhân sự cấp cao nếu cần thiết. Vụ Ngân sách, Nhân sự và Hệ thống Quản lý (BPMSD) là nơi xử lý các quy trình hành chính theo các hướng dẫn của ADB.

112. Mỗi thành viên của Ban có nhiệm kỳ 5 năm, không được gia hạn. Hai thành viên là người từ các quốc gia thành viên trong khu vực, và ít nhất phải có một người từ quốc gia thành viên đang phát triển (DMC). Thành viên thứ ba là người của quốc gia thành viên ngoài khu vực. Các tiêu chí lựa chọn các thành viên bao gồm (i) khả năng xử lý trọn vẹn và công bằng các đơn thư khiếu nại; (ii) liêm khiết và độc lập với Ban Điều hành; (iii) có kinh nghiệm về các vấn đề phát triển và điều kiện sống tại các quốc gia đang phát triển; và (iv) có kiến thức và kinh nghiệm về hoạt động của ADB hoặc các tổ chức tương đương, và/hoặc kinh nghiệm từ khu vực tư nhân.

113. Giám đốc, giám đốc phụ khuyết, cố vấn giám đốc, Ban Điều hành, đội ngũ cán bộ nhân viên, và tư vấn không được phép phục vụ trong Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) ít nhất trong vòng 3 năm sau khi kết thúc thời gian làm việc với ADB. Sau khi phục vụ tại Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), các thành viên Ban bị cấm làm việc tại ADB trong tương lai. Tương tự, thành viên của Ban sẽ bị bãi nhiệm nếu người đó được bổ nhiệm trên cơ sở phi hiệu quả và/hoặc sai trái. Thành viên của

<sup>32</sup> Nhu cầu nguồn lực do, chẳng hạn như, phát sinh ngoài dự kiến số đơn thư khiếu nại, có thể được giải quyết bằng cách thuê tư vấn hoặc cán bộ hợp đồng.

Ban sẽ bị coi là không đủ tư cách tham gia đánh giá tuân thủ nếu người đó có lợi ích cá nhân hoặc đã tham gia đáng kể trước đó tại dự án được đánh giá tuân thủ. Thành viên Ban phải thông báo ngay cho Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) về bất kỳ lợi ích cá nhân nào hoặc việc đã tham gia đáng kể trước đó tại dự án được đánh giá tuân thủ.

114. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là cơ quan khảo sát thực tế báo cáo lên Ban Giám đốc qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không phải tuân theo quy trình chính thức nhằm đánh giá hiệu quả công tác hàng năm cho cán bộ nhân viên. Tuy nhiên, Chủ nhiệm Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), qua tham vấn với các thành viên BCRC, có thể đưa ra phản hồi hàng năm về hiệu quả công tác của họ. BCRC sẽ tiếp thu ý kiến của Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhằm đưa ra phản hồi về hiệu quả công tác của hai thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) còn lại.

115. Ban Giám đốc là nơi quyết định lương của Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), trên cơ sở khuyến nghị của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng. Mức tăng lương hàng năm của Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là mức tăng lương bình quân của các Phó Chủ tịch Ngân hàng. Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) làm việc bán thời gian sẽ được trả lương ở mức tương xứng với mức lương của các thành viên hội đồng trong cơ chế trách nhiệm giải trình của các tổ chức tương tự, hoặc dựa trên kinh nghiệm và chuyên môn của họ.

116. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể mời các chuyên gia kỹ thuật làm tư vấn theo Hướng dẫn Sử dụng Tư vấn (năm 2010, được sửa đổi theo các lần) của ADB và các cơ chế thỏa đáng khác của ADB để hỗ trợ công việc của họ, bao gồm cả giám sát sau đánh giá tuân thủ. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được tiếp cận tới tất cả đội ngũ cán bộ nhân viên và Ban Điều hành của ADB cũng như tất cả các hồ sơ tài liệu của ADB nếu họ

thấy cần thiết, ngoại trừ những thông tin cá nhân thường nằm trong diện hạn chế.

117. **Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP).** Nhân sự Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sẽ hỗ trợ cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Đứng đầu Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) là Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Văn phòng có một cán bộ quốc tế và hai cán bộ hành chính hoặc cán bộ trong nước. Cán bộ quốc tế của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sẽ báo cáo cho Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

118. Nhân sự Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sẽ là cán bộ nhân viên của ADB. Các điều khoản và điều kiện làm việc của họ cũng tương tự như với các cán bộ nhân viên khác của ADB, theo các quy định về nhân sự và hành chính của ADB. Nhân sự Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) có thể được chuyển đến và đi từ các bộ phận khác của ADB. Theo kinh nghiệm của Vụ Đánh giá Độc lập (IED) cho thấy, sự linh hoạt trong lưu chuyển cán bộ như vậy, giúp ngăn ngừa khả năng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) bị cách ly, đồng thời làm cho việc đánh giá tuân thủ và hoạt động tác nghiệp trở nên phong phú hơn qua trao đổi kiến thức và kinh nghiệm.

119. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chịu trách nhiệm lập ngân sách và kế hoạch công tác năm kết hợp cho cả Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP). Bản ngân sách và kế hoạch công việc năm đó sẽ được Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) thông qua, sau khi tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng, và sau khi Ủy ban Đánh giá Ngân sách của Ban Giám đốc xem xét. Đề xuất ngân sách và kế hoạch công tác sẽ được trình lên Ban Giám đốc xin phê duyệt, tách biệt so với ngân sách hành chính chung của ADB. Bản ngân sách và kế hoạch công tác sẽ được đảm bảo mức độ linh hoạt cần thiết cho phù hợp với tính chất phụ thuộc vào nhu cầu của chức năng đánh giá tuân thủ. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), qua tham vấn với các thành viên khác của Ban Xem xét

việc tuân thủ các quy định (CRP), có thể yêu cầu bổ sung nguồn lực tài chính và/hoặc con người, nếu cần.<sup>33</sup> Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng, sẽ thông qua việc bổ sung nguồn lực trình Ban Giám đốc phê duyệt. Vụ Ngân sách, Nhân sự và Hệ thống Quản lý (BPMSD) là nơi xử lý các quy trình hành chính liên quan đến nhân sự của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) theo các hướng dẫn của ADB.

120. Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) gồm sáu thành viên của Ban Giám đốc, trong đó có bốn thành viên trong khu vực (ít nhất ba trong số đó phải là người của các quốc gia bên vay) và hai thành viên ngoài khu vực. Các thành viên của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ được bổ nhiệm theo Quy tắc Thủ tục của Ban Giám đốc. Văn phòng Thư ký là nơi hỗ trợ cho Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC).

### Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO)

121. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) phối hợp sử dụng một Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) chuyên trách ngoài ADB, theo cách tương tự như việc Tòa Hành chính ADB sử dụng thư ký điều hành. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ làm việc trên cơ sở toàn thời gian nhằm phản hồi nhanh chóng cho những người khiếu nại. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ báo cáo lên Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

### Cố vấn Pháp lý

122. Văn phòng Tổng chương lý sẽ tham mưu cho Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs),

Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) và Ban Giám đốc về các vấn đề liên quan đến tình trạng pháp lý, quyền và nghĩa vụ của ADB theo Hiệp định Thành lập Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) (Hiến chương)<sup>34</sup> và bất kỳ hiệp định nào khác mà ADB tham gia, cũng như về các vấn đề bất kỳ khác liên quan đến quyền và nghĩa vụ trong công tác giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ qua khiếu nại trong chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

123. Theo thông lệ hiện nay, Văn phòng Tổng chương lý sẽ hỗ trợ để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được tiếp cận các ý kiến cố vấn pháp lý của chuyên gia về luật và quy định của các quốc gia bên vay liên quan nếu cần thiết.

## Các chức năng

### Tiếp nhận đơn thư khiếu nại

124. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ:
- (i) tiếp nhận toàn bộ các đơn thư khiếu nại của những người tìm cách tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) và nhanh chóng ghi nhận việc tiếp nhận đơn thư;
  - (ii) cung cấp thông tin cho những người khiếu nại;
  - (iii) chuyển đơn thư khiếu nại lên Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) hoặc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) theo lựa chọn của người khiếu nại; hoặc chuyển đơn thư khiếu nại ngoài phạm vi Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) như những đơn thư liên quan đến mua sắm, đấu thầu hoặc tham nhũng cho các vụ và văn phòng liên quan khác;
  - (iv) thông báo cho các bên liên quan (v.d. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và vụ tác nghiệp), nếu đơn thư khiếu nại không được chuyển cho họ, nhấn

<sup>33</sup> Tương tự như với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), nhu cầu nguồn lực do, chẳng hạn như, phát sinh ngoài dự kiến số đơn thư khiếu nại, có thể được xử lý bằng cách thuê tư vấn hoặc cán bộ hợp đồng.

<sup>34</sup> ADB. 1966. Tài liệu Agreement Establishing the Asian Development Bank. Manila

mạnh vào tầm quan trọng của việc đảm bảo tính bảo mật về danh tính của người khiếu nại nếu người khiếu nại yêu cầu điều đó;

- (v) đăng nhập đơn thư khiếu nại;
- (vi) làm việc với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) và Vụ Quan hệ Đối ngoại (DER) để duy trì trang web trung gian của trang Cơ chế Trách nhiệm Giải trình trên trang web công cộng của ADB;
- (vii) tiếp cận tới Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) và các vụ tác nghiệp về tình trạng và tiến độ của đơn thư khiếu nại;
- (viii) thông báo cho bên khiếu nại về người cần liên hệ sau khi đã đăng nhập đơn thư khiếu nại; và
- (ix) thực hiện các việc khác do Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) giao phó.

125. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) phải thực thi các chức năng của mình một cách trung lập và khách quan.

### Giải quyết Vấn đề

126. Chức năng giải quyết vấn đề nhằm hỗ trợ những người chịu ảnh hưởng bất lợi, về vật chất, trực tiếp bởi các vấn đề cụ thể do các dự án được ADB hỗ trợ gây ra qua các phương pháp linh hoạt, phi chính thức, dựa trên đồng thuận với sự đồng tình và tham gia của toàn bộ các bên liên quan. Cách tiếp cận chung bao gồm (i) đối thoại tham vấn, (ii) chia sẻ thông tin, (iii) phối hợp khảo sát thực tế, và (iv) hòa giải. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể khuyến nghị các cách tiếp cận cụ thể khác nhau để giải quyết vấn đề như tổ chức họp mặt, tổ chức và hỗ trợ cho các tiến trình tham vấn, hoặc tham gia đánh giá khảo sát thực tế tình hình. Chức năng giải quyết vấn đề vận hành theo định hướng kết quả, không tập trung vào việc xác nhận và đổ lỗi, mà chỉ tìm cách giải quyết vấn đề của những người chịu ảnh hưởng bởi dự án.

127. Chức năng giải quyết vấn đề của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) cũng nhằm tăng cường các quy trình giải quyết vấn đề nội bộ của các vụ tác nghiệp. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ thực hiện các hoạt động được thiết kế nhằm cải thiện các chức năng giải quyết vấn đề nội bộ chung của ADB.

128. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt sẽ
- (i) xử lý các đơn thư khiếu nại yêu cầu chức năng giải quyết vấn đề;
  - (ii) tiếp nhận tư liệu từ các vụ tác nghiệp liên quan đến đơn thư khiếu nại đó;
  - (iii) mời các bên liên quan tham gia, bao gồm bên khiếu nại, bên vay, thành viên Ban Giám đốc ADB đại diện cho quốc gia liên quan, Ban Điều hành, và đội ngũ cán bộ nhân viên để hiểu rõ về các vấn đề cần xem xét khi giải quyết vấn đề;
  - (iv) hỗ trợ trong việc đối thoại tham vấn, thúc đẩy chia sẻ thông tin, thực hiện phối hợp khảo sát thực tiễn, và/hoặc hỗ trợ thiết lập cơ chế hòa giải;
  - (v) thông tin cho Ban Giám đốc và các bên liên quan khác về kết quả các hoạt động giải quyết vấn đề;
  - (vi) giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa đã thống nhất trong quá trình giải quyết vấn đề;
  - (vii) tổng hợp và tập hợp kinh nghiệm bên trong và bên ngoài về giải quyết vấn đề để phản hồi nhằm hoàn thiện các hoạt động của ADB; bao gồm hoạch định, xử lý hoặc triển khai dự án;
  - (viii) hỗ trợ và tham mưu chung cho các vụ tác nghiệp về các hoạt động phòng ngừa và giải quyết vấn đề của họ, nhưng không đi sâu vào các vụ việc cụ thể đang được các vụ tác nghiệp giải quyết vấn đề;
  - (ix) làm việc với Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) để tạo ra gói thông tin đơn giản rõ ràng, giàu thông tin nhưng súc tích về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), nhấn mạnh vào các biện pháp và quy trình khác nhau của hai chức năng này;<sup>35</sup>
  - (x) phối hợp với Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) chuẩn bị và

<sup>35</sup> Đoạn 160 đưa ra những nội dung chính cần đưa vào gói thông tin.

công bố báo cáo thường niên về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM);<sup>36</sup>

- (xi) phối hợp với Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs), Vụ Đánh giá Độc lập (IED), và Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) lập báo cáo học hỏi 3 năm một lần;<sup>37</sup>
- (xii) tiến hành các chương trình tiếp cận bên ngoài trong nội bộ ADB và ra công chúng, bao gồm giới thiệu tổng thể về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), đồng thời tập trung vào các chủ đề cụ thể;
- (xiii) làm việc với Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs), và Vụ Quan hệ Đối ngoại (DER) nhằm duy trì giao diện về giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ trong trang web chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB trong trang web công cộng của ADB nhằm cải thiện khả năng truy cập, sự nhất quán và tổng thể của thông tin; và
- (xiv) tiến hành các hoạt động cần thiết khác nhằm đảm bảo chức năng giải quyết vấn đề vận hành một cách hiệu suất và hiệu quả.

129. Chức năng giải quyết vấn đề của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) không thay thế các chức năng giải quyết vấn đề và quản trị dự án của các vụ tác nghiệp vốn là một phần không thể thiếu trong công việc của họ. Các vụ tác nghiệp có trách nhiệm ban đầu là phải phản hồi với các quan ngại của những người chịu ảnh hưởng. Các vụ tác nghiệp cũng phải tiếp tục cải thiện năng lực phòng ngừa và giải quyết vấn đề của họ. Vai trò của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ chỉ giới hạn ở các vấn đề liên quan đến ADB tại những dự án được ADB hỗ trợ. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ không can thiệp vào các vấn đề nội bộ nào của các quốc gia thành viên đang phát triển và sẽ không đứng ra hòa giải giữa bên khiếu nại và các cấp có thẩm quyền ở địa phương.

## Đánh giá Tuân thủ

130. **Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).** Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là cơ quan khảo sát thực tế thay mặt cho Ban Giám đốc. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là nơi điều tra các tố cáo về việc ADB vi phạm các thủ tục và chính sách của mình tại bất kỳ dự án nào được ADB hỗ trợ trong quá trình hoạch định, xử lý, hoặc triển khai dự án mà gây ra những ảnh hưởng bất lợi, vật chất và trực tiếp đến người dân địa phương. Đánh giá tuân thủ không phải là điều tra về quốc gia bên vay, cơ quan thực hiện, hoặc khách hàng thuộc khu vực tư nhân. Hành vi của các bên khác đó sẽ chỉ được cân nhắc trong phạm vi họ trực tiếp liên quan đến đánh giá về việc ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình. Đánh giá tuân thủ không đưa ra các kết luận kiểu tòa án, như lệnh huân thị hay tổn thất tiền tệ. Tương tự như đơn thư yêu cầu giải quyết vấn đề với Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ không phải là khiếu nại lên cơ quan có thẩm quyền cao hơn.

131. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ

- (i) xử lý các đơn thư khiếu nại yêu cầu đánh giá tuân thủ;
- (ii) mời tất cả các bên liên quan tham gia, bao gồm bên khiếu nại, bên vay, thành viên Ban Giám đốc ADB đại diện cho quốc gia liên quan, Ban Điều hành và cán bộ nhân viên, để hiểu rõ hơn về các vấn đề được xem xét trong đánh giá tuân thủ;
- (iii) phối hợp các hoạt động của mình, ở mức độ phù hợp, với các hoạt động theo cơ chế đánh giá tuân thủ của tổ chức đồng tài trợ bất kỳ khác hiện cũng đang đánh giá riêng về tuân thủ trên cùng một dự án;
- (iv) thực hiện đánh giá khách quan và trọn vẹn sự tuân thủ của ADB;
- (v) mời các bên liên quan tham gia trong suốt quá trình đánh giá tuân thủ;

<sup>36</sup> Báo cáo thường niên về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được Chủ tịch phê duyệt (cho phần của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt) và Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) phê duyệt (cho phần của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định).

<sup>37</sup> Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), Vụ trưởng Vụ Đánh giá Độc lập (IED), Vụ trưởng Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) có thể luân phiên chủ trì việc chuẩn bị báo cáo học hỏi.



- (vi) tham vấn với bên khiếu nại, bên vay và thành viên Ban Giám đốc đại diện cho quốc gia liên quan, Ban Điều hành, và cán bộ nhân viên về những phát hiện ban đầu, và xử lý các ý kiến nhận xét sau đó nếu có;
  - (vii) lưu hành báo cáo dự thảo cho bên khiếu nại, bên vay, Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), Ban Điều hành, và vụ tác nghiệp liên quan;
  - (viii) phát hành báo cáo đánh giá tuân thủ cuối cùng trình Ban Giám đốc;
  - (ix) hoàn tất đánh giá tuân thủ, ngay cả khi quốc gia bên vay từ chối cho phép thăm thực địa (đoạn 201);
  - (x) đưa ra nhận xét về các biện pháp sửa chữa do Ban Điều hành đề xuất để đưa dự án vào diện tuân thủ;
  - (xi) giám sát việc thực hiện các kết luận của Ban Giám đốc và lập báo cáo giám sát thực hiện hàng năm;
  - (xii) phối hợp với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) chuẩn bị và công bố báo cáo thường niên về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) (ghi chú 36);
  - (xiii) phối hợp với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Vụ Đánh giá Độc lập (IED), và Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) lập báo cáo học hỏi 3 năm một lần;
  - (xiv) lập danh mục các chuyên gia kỹ thuật độc lập có khả năng hỗ trợ Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thực hiện công việc của mình; và
  - (xv) giữ liên lạc với các cơ chế trách nhiệm giải trình của các tổ chức khác.
132. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ
- (i) thực hiện tất cả các chức năng liệt kê cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
  - (ii) đóng vai trò người đứng đầu Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) và chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc vận hành Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP);
  - (iii) quản lý Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) một cách có hiệu suất, hiệu quả và độc lập, bao gồm cả quản lý nhân sự, ngân sách và chương trình công tác của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) dưới sự giám sát của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), và tuân thủ theo các thủ tục và quy định của ADB;
  - (iv) giao nhiệm vụ cho (các) thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhằm thực hiện các nhiệm vụ về đánh giá tuân thủ và giám sát, qua tham vấn với Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC);
  - (v) báo cáo tóm lược định kỳ (v.d. hàng quý) cho Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), một trong những buổi báo cáo có thể kết hợp với buổi trình bày tóm lược về báo cáo thường niên về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM);
  - (vi) lập ngân sách và kế hoạch công tác năm cho cả Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP);
  - (vii) mời các bên liên quan tham gia quá trình đánh giá tuân thủ và đảm bảo kết quả đánh giá tuân thủ được thông tin cho họ cũng như cho công chúng;
  - (viii) đảm bảo công việc với chất lượng chuyên môn cao và xác định chuẩn mực chất lượng cho sản phẩm đầu ra của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP);
  - (ix) hoạch định và triển khai chương trình công tác của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sau khi được Ban Giám đốc phê duyệt, và báo cáo lên Ban Giám đốc qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) về các hoạt động của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP); và
  - (x) cung cấp ý kiến đầu vào để Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) phản hồi về hiệu quả công tác hàng năm của các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

133. **Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs).** Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) sẽ

- (i) hỗ trợ công việc của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (ii) làm việc với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) để đưa ra gói thông tin đơn giản và rõ ràng, giàu thông tin và súc tích về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), nhấn mạnh vào các biện pháp và quy trình khác nhau của hai chức năng;<sup>38</sup>
- (iii) thực hiện các chương trình tiếp cận với bên ngoài trong nội bộ ADB và ra công chúng bao gồm giới thiệu tổng thể về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), đồng thời tập trung vào những chủ đề cụ thể;
- (iv) phối hợp với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), các vụ tác nghiệp, Trung tâm các tổ chức phi chính phủ (NGO), và Vụ Quan hệ Đối ngoại (DER), nhằm đảm bảo công tác phổ biến thông tin và tiếp cận bên ngoài với công chúng được lồng ghép vào các hoạt động của ADB với mục đích thúc đẩy sự tương tác giữa người hưởng lợi của dự án và các bên liên quan, bao gồm cả các nhóm xã hội dân sự;
- (v) làm việc với Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO), Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), và Vụ Quan hệ Đối ngoại (DER) để duy trì các giao diện về giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ trong trang web chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB trên trang web công cộng của ADB nhằm cải thiện về truy cập, tính nhất quán và tổng thể về thông tin; và
- (vi) hỗ trợ Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong việc giao tiếp và phối hợp với Ban Giám đốc, Ban Điều hành, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), và cán bộ nhân viên.

134. **Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC).** Ủy ban Xem xét

việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ

- (i) thông qua Điều khoản tham chiếu (TOR) do Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đề xuất về việc đánh giá tuân thủ trước khi được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) ban hành;
- (ii) xem xét các dự thảo báo cáo đánh giá tuân thủ của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (iii) xem xét các dự thảo báo cáo giám sát của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) về thực hiện các biện pháp sửa chữa đã được Ban Giám đốc phê duyệt trên cơ sở kết quả đánh giá tuân thủ trước khi của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) hoàn thiện báo cáo này;
- (iv) quyết định và điều chỉnh khung thời gian giám sát của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (v) xem xét và thông qua ngân sách và kế hoạch công tác hàng năm của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs);
- (vi) tìm kiếm thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) qua tham vấn với Chủ tịch;
- (vii) đưa ra phản hồi bằng văn bản về hiệu quả công tác của tất cả các thành viên của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);<sup>39</sup>
- (viii) thảo luận với Ban Điều hành về các lý do quốc gia bên vay từ chối cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thăm thực địa; và
- (ix) đóng vai trò đầu mối để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) giao tiếp và đối thoại với Ban Giám đốc về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

135. Chức năng của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) trong việc thông qua các Điều khoản tham chiếu (TOR) để xuất và xem xét các dự thảo báo cáo đánh giá tuân thủ là nhằm đảm bảo Ban Xem xét việc tuân thủ các

<sup>38</sup> Đoạn 160 đưa ra những nội dung chính cần đưa vào gói thông tin.

<sup>39</sup> Ý kiến nhận xét của Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ được xem xét trong văn bản phản hồi về hiệu quả công tác của các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định.



quy định (CRP) hoạt động trong phạm vi chức năng đánh giá tuân thủ theo quy định tại chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ xem xét các báo cáo giám sát của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhằm đảm bảo Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã thực hiện thỏa đáng quá trình giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa được Ban Giám đốc phê duyệt sau khi đánh giá tuân thủ.

136. **Ban Giám đốc.** Trách nhiệm chính của Ban Giám đốc liên quan đến Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) bao gồm

- (i) chỉ đạo công việc của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thông qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC);
- (ii) thông qua một quy trình mở, bổ nhiệm và/hoặc bãi nhiệm các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trên cơ sở khuyến nghị của Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) qua tham vấn với Chủ tịch Ngân hàng;
- (iii) ra quyết định cho phép đánh giá tuân thủ;
- (iv) cân nhắc các báo cáo đánh giá tuân thủ cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (v) cân nhắc và quyết định về các biện pháp sửa chữa do Ban Điều hành đề xuất trên cơ sở các kết luận của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP); và
- (vi) phê duyệt ngân sách và kế hoạch công tác hàng năm kết hợp cho cả Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCR).

### Ban Điều hành và cán bộ nhân viên ADB

137. Ban Điều hành và cán bộ nhân viên ADB sẽ

- (i) đảm bảo Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được tiếp cận đầy đủ thông tin liên quan đến dự án trong quá trình thực hiện các chức năng của họ;
- (ii) hỗ trợ Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) trong giải quyết vấn đề;

- (iii) phối hợp với Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong đánh giá tuân thủ;
- (iv) qua tham vấn với bên vay, đề xuất các biện pháp sửa chữa để đưa dự án về diện tuân thủ theo các kết luận của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (v) hỗ trợ bố trí đoàn công tác cho Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCR); đồng thời cung cấp những hỗ trợ khác cho họ nếu cần;
- (vi) theo dõi các đơn thư khiếu nại không hợp lệ được chuyển tới các vụ tác nghiệp do bên khiếu nại chưa thực hiện các nỗ lực thiện chí từ trước nhằm giải quyết vấn đề với các vụ tác nghiệp; và
- (vii) tham gia công tác ngăn ngừa và giải quyết vấn đề, đồng thời tìm cách đảm bảo tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB.

## Điều kiện hợp lệ

### Những ai có thể nộp đơn thư khiếu nại

138. Những đơn thư khiếu nại gửi tới cả chức năng giải quyết vấn đề và chức năng đánh giá tuân thủ có thể gửi bởi: (i) một nhóm bất kỳ gồm từ hai người trở lên là những người chịu ảnh hưởng bất lợi, vật chất và trực tiếp bởi dự án được ADB hỗ trợ tại địa bàn dự án ở quốc gia bên vay hoặc ở quốc gia gắn sát quốc gia bên vay; (ii) một đại diện tại địa phương của những người chịu ảnh hưởng đó; hoặc (iii) một đại diện ngoài địa phương của những người chịu ảnh hưởng đó, trong các trường hợp ngoại lệ khi không thể tìm được đại diện tại địa phương và được sự đồng ý của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) hoặc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Nếu đơn thư được nộp qua đại diện, đơn thư đó phải xác định rõ những người chịu ảnh hưởng mà người đại diện thay mặt nộp đơn thư, đồng thời cung cấp bằng chứng về thẩm quyền đại diện cho những người đó.

139. Đối với đánh giá tuân thủ, đơn thư cũng có thể được một hoặc nhiều thành viên của Ban Giám đốc ADB nộp, sau khi đã nêu ra quan ngại của họ trước tiên với Ban Điều hành, trong những trường hợp đặc

biệt có sự tố cáo vi phạm nghiêm trọng các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB liên quan đến một dự án đang triển khai được ADB hỗ trợ. Những vi phạm bị tố cáo đó phải đã hoặc sẽ có khả năng gây tổn hại bất lợi, vật chất và trực tiếp đối với một cộng đồng hoặc nhóm cá nhân khác sống tại quốc gia nơi dự án được triển khai hoặc sống tại quốc gia thành viên gắn sát với quốc gia bên vay. Việc tiến hành đánh giá tuân thủ theo yêu cầu của một thành viên Ban Giám đốc sẽ không ảnh hưởng hoặc hạn chế đến quyền lợi hiện hành của các thành viên Ban Giám đốc trong việc yêu cầu hoặc khởi xướng đánh giá các chính sách và thủ tục của ADB.

140. Những đánh giá về tuân thủ chỉ giới hạn trong số những dự án được ADB hỗ trợ.<sup>40</sup> Việc nộp đơn thư khiếu nại lên Cán bộ Hỗ trợ Dự án Đặc biệt (SPF) hoặc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không gây đình chỉ hoặc nói cách khác là ảnh hưởng đến việc hoạch định, xử lý, hoặc triển khai dự án đó, trừ khi có sự đồng ý của bên vay liên quan và ADB.

### Phạm vi và loại trừ

141. **Chức năng giải quyết vấn đề.** Chức năng giải quyết vấn đề vận hành dựa trên kết quả, không tập trung vào việc xác định và đổ lỗi, mà chỉ tìm cách xử lý các vấn đề của những người chịu ảnh hưởng bởi các dự án được ADB hỗ trợ. Phạm vi của chức năng giải quyết vấn đề rộng hơn phạm vi chức năng tuân thủ. Những người dân tin rằng họ đã hoặc sẽ bị ảnh hưởng bất lợi, vật chất và trực tiếp bởi dự án được ADB hỗ trợ đều có thể sử dụng đến chức năng giải quyết vấn đề cho dù các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB có được tuân thủ hay không. Tuy nhiên, chức năng giải quyết vấn đề chỉ giới hạn ở những vấn đề liên quan đến ADB về những dự án được ADB hỗ trợ.

142. Đơn thư khiếu nại bị loại trừ nếu nói đến

- (i) những hành động không liên quan đến việc ADB hành động hoặc bỏ sót trong quá trình hoạch định, xử lý, hoặc triển khai các dự án được ADB hỗ trợ;

- (ii) các vấn đề mà bên khiếu nại chưa thực hiện những nỗ lực thiện chí để giải quyết với vụ tác nghiệp liên quan;
- (iii) các vấn đề đã được cân nhắc bởi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), trừ khi bên khiếu nại có thêm bằng chứng mới và trừ khi khiếu nại về sau có thể dễ dàng hợp nhất với khiếu nại trước đó;
- (iv) dự án được ADB hỗ trợ cách đó trên hai năm sau ngày đóng khoản vay hoặc khoản viện trợ không hoàn lại;<sup>41</sup>
- (v) các vấn đề mang tính phù phiếm, vật vãnh, có dã tâm, hoặc được tạo ra để chiếm lợi thế cạnh tranh;
- (vi) các quyết định đã được đưa ra bởi ADB, bên vay hoặc cơ quan triển khai, hoặc khách hàng thuộc khu vực tư nhân về việc mua sắm hàng hóa hoặc dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ tư vấn;
- (vii) những tố cáo về gian lận hoặc tham nhũng tại các dự án được ADB hỗ trợ hoặc của các cán bộ nhân viên ADB;
- (viii) tính phù hợp và đầy đủ của các thủ tục và chính sách hiện hành của ADB;
- (ix) thuộc phạm vi phán quyết của Ủy ban Khiếu nại hoặc Tòa Hành chính của ADB, hoặc liên quan đến các vấn đề về nhân sự của ADB; và/hoặc
- (x) các vấn đề về công tác hỗ trợ ngoài phạm vi hoạt động ví dụ như quản lý hành chính và tài chính.

143. Chức năng giải quyết vấn đề cũng loại trừ đối với các vấn đề đang hoặc đã được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xử lý (bao gồm cả các vụ việc đã hoàn tất quá trình đánh giá tuân thủ), ngoại trừ những khiếu nại được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) coi là không hợp lệ để đánh giá tuân thủ.

144. Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng không quy định bên khiếu nại phải thực hiện những nỗ lực có thiện chí để giải quyết vấn đề

<sup>40</sup> Thuật ngữ “dự án được ADB hỗ trợ” là nói về dự án đã đang hoặc sẽ được ADB tài trợ, đã đang hoặc sẽ được ADB quản lý; bao gồm cả các hoạt động ở khu vực công và khu vực tư nhân.

<sup>41</sup> Đối với các hoạt động chương trình, như các thể thức tài trợ đa đợt, tài trợ bổ sung, cho vay theo chính sách, ngày chấm dứt sẽ dựa trên đợt vay – (hoặc tương đương). Đối với các dự án mà ngày đóng khoản vay hoặc khoản viện trợ là mở sau khi kết thúc dự án vì các mục tiêu như vốn hóa các khoản trả lãi và thanh khoản, ngày chấm dứt sẽ là 2 năm sau ngày hoàn tất dự án.

qua các cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án, và cũng không coi đó là điều kiện ban đầu để có thể tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Tuy nhiên, bên khiếu nại được khuyến khích là trước hết, phải giải quyết vấn đề của họ qua các cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án để hỗ trợ giải quyết vấn đề nhanh chóng ngay tại cơ sở.

145. **Chức năng Đánh giá Tuân thủ.** Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ kiểm tra xem những tổn hại vật chất và trực tiếp được tố cáo bởi những người khiếu nại có phải do ADB không tuân thủ theo các thủ tục và chính sách hoạt động của mình hay không trong quá trình hoạch định, xử lý, hoặc triển khai một dự án được ADB hỗ trợ. Phạm vi đánh giá tuân thủ gồm các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB liên quan đến việc hoạch định, xử lý và triển khai một dự án được ADB hỗ trợ. Các thủ tục và chính sách hoạt động được áp dụng sẽ phụ thuộc vào việc khiếu nại đó là khiếu nại về dự án đề xuất hay dự án đang triển khai. “Dự án đề xuất” nghĩa là dự án đang được chuẩn bị và chưa được Ban Giám đốc hoặc Chủ tịch Ngân hàng (theo ủy quyền của Ban Giám đốc) phê duyệt. “Dự án đang triển khai” nghĩa là dự án đã được Ban Giám đốc hoặc Chủ tịch Ngân hàng (theo ủy quyền của Ban Giám đốc) phê duyệt. Đối với dự án đề xuất, khung thời gian để xác định hiệu lực của các thủ tục của chính sách đó là thời điểm nộp đơn thư khiếu nại lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Đối với dự án đang triển khai, đó là các thủ tục và chính sách có hiệu lực vào thời điểm Ban Giám đốc hoặc Chủ tịch Ngân hàng phê duyệt dự án, trừ khi quy định khác đi tại các văn bản về chính sách, thủ tục, dự án liên quan.

146. Ban Giám đốc sẽ quyết định về việc chính sách đó có phải là chính sách hoạt động cần được đánh giá về mặt tuân thủ hay không,<sup>42</sup> và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ xác định phần nào của thủ tục và chính sách hoạt động đó đã hoặc đang không được tuân thủ sau khi thực hiện đánh giá tuân thủ. Các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB cần đánh giá tuân thủ không bao gồm các văn bản hướng dẫn và/hoặc tài liệu hoặc tuyên bố tương tự.

147. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải được thỏa mãn về việc có bằng chứng về sự tồn tại đồng thời của (i) tổn hại vật chất và trực tiếp gây ra bởi dự án được ADB hỗ trợ, (ii) việc vi phạm của ADB đối với các thủ tục và chính sách hoạt động của mình, và (iii) việc vi phạm đó là nguyên nhân gây ra tổn hại đó.

148. Tất cả những loại hình khiếu nại đã bị loại trừ bởi chức năng giải quyết vấn đề cũng sẽ bị loại trừ bởi chức năng đánh giá tuân thủ, ngoại trừ khiếu nại có điều kiện như nêu ở mục (iii) đoạn 142. Ngoài ra, vì mục tiêu đánh giá tuân thủ, những khiếu nại sau cũng sẽ bị loại trừ:

- (i) những khiếu nại liên quan đến các hành động thuộc trách nhiệm của các bên khác như bên vay, đơn vị triển khai, bên vay tiềm năng, trừ khi hành vi của các bên khác đó có liên quan trực tiếp đến đánh giá về sự tuân thủ của ADB với các thủ tục và chính sách hoạt động của mình;
- (ii) những khiếu nại không liên quan đến việc ADB vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của mình;
- (iii) những khiếu nại đang được Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) xử lý đến bước 3 trong chức năng giải quyết vấn đề (đoạn 165-173);
- (iv) những khiếu nại liên quan đến luật pháp, chính sách, và quy định của chính phủ quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) liên quan, trừ khi chúng có liên hệ trực tiếp đến việc ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình; và/hoặc
- (v) những khiếu nại về các vấn đề đã được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cân nhắc, trừ khi bên khiếu nại có thêm bằng chứng mới và trừ khi khiếu nại sau đó có thể dễ dàng hợp nhất với khiếu nại trước đó.

149. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ không xem xét các thủ tục và chính sách của các tổ chức khác ngoại trừ trong phạm vi các thủ tục và chính sách của ADB có tham chiếu rõ ràng đến những thủ tục chính sách của các tổ chức khác.

<sup>42</sup> Việc một chính sách có phải theo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) hay không nhìn chung được chỉ ra trong chính sách khi trình lên Ban Giám đốc xem xét. Sổ tay Hướng dẫn Hoạt động của ADB hướng dẫn rõ ràng về việc phần cụ thể nào phải chịu đánh giá tuân thủ.

## Cách thức nộp đơn thư khiếu nại

150. Đơn thư khiếu nại phải được lập bằng văn bản và tốt nhất được gửi đến Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Đơn thư khiếu nại có thể được gửi bằng thư tín, fax, thư điện tử, hoặc chuyển tận tay tới Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) tại trụ sở của ADB. Đơn thư khiếu nại của những người tìm cách tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng có thể được tiếp nhận tại một văn phòng bất kỳ của ADB, như văn phòng đại diện, cơ quan đại diện thường trú, để nơi đó chuyển cho Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Tiếng Anh là ngôn ngữ làm việc của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), nhưng đơn thư khiếu nại có thể được gửi bằng các ngôn ngữ quốc gia hoặc ngôn ngữ chính thức bất kỳ của các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) của ADB. Trong trường hợp nếu đơn thư khiếu nại được nộp bằng ngôn ngữ khác với tiếng Anh, sẽ phải mất thêm thời gian cho việc dịch thuật. Danh tính của người khiếu nại sẽ được bảo mật trừ khi người khiếu nại đồng ý tiết lộ danh tính của mình, tuy nhiên đơn thư khiếu nại nặc danh sẽ không được chấp nhận.<sup>43</sup>

151. Đơn thư khiếu nại phải trình bày cụ thể các nội dung sau:

- (i) tên, chức danh, địa chỉ, và thông tin liên hệ của người khiếu nại và đại diện của họ;
- (ii) nếu đơn thư khiếu nại được nộp qua một đại diện, phải có danh tính của những người chịu ảnh hưởng bởi dự án mà người đại diện đó thay mặt nộp đơn thư cũng như bằng chứng về thẩm quyền đại diện cho họ;
- (iii) lựa chọn của những người khiếu nại có muốn bảo mật danh tính của họ hay không;
- (iv) lựa chọn của những người khiếu nại muốn được thực hiện giải quyết vấn đề với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) hay được đánh giá tuân thủ với Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP);
- (v) mô tả ngắn gọn về dự án được ADB hỗ trợ, bao gồm tên và địa bàn;
- (vi) mô tả về tổn hại vật chất và trực tiếp đã, hoặc sẽ có khả năng bị dự án được ADB hỗ trợ gây ra cho những người khiếu nại;

- (vii) mô tả những nỗ lực có thiện chí của những người khiếu nại để trước hết giải quyết vấn đề với vụ tác nghiệp liên quan, và kết quả của những nỗ lực đó; và
- (viii) nếu có thể, mô tả những nỗ lực của những người khiếu nại nhằm xử lý khiếu nại với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và kết quả của những nỗ lực đó.

152. Những người khiếu nại cũng có thể tùy chọn cung cấp thêm những thông tin sau:

- (i) giải thích tại sao người khiếu nại cho rằng tổn hại vật chất và trực tiếp được tố cáo đang hoặc sẽ diễn ra do ADB không tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình trong quá trình hoạch định, xử lý, hoặc triển khai dự án được ADB hỗ trợ;
- (ii) mô tả về các thủ tục và chính sách hoạt động chưa được ADB tuân thủ trong quá trình hoạch định, xử lý, hoặc triển khai dự án được ADB hỗ trợ;
- (iii) mô tả nỗ lực của bên khiếu nại nhằm giải quyết vấn đề qua các cơ chế xử lý xung đột ở cấp độ dự án liên quan, và kết quả của những nỗ lực đó;
- (iv) kỳ vọng về kết quả hoặc biện pháp mà những người khiếu nại tin rằng ADB sẽ đưa ra hoặc hỗ trợ qua Cơ chế Trách nhiệm Giải trình; và
- (v) những vấn đề khác hoặc thông tin thực tế có liên quan khác cùng các tài liệu hỗ trợ.

## Xử lý khiếu nại

153. Bên khiếu nại cần quyết định và chỉ ra họ muốn được theo đuổi chức năng giải quyết vấn đề hay đánh giá về tuân thủ. Họ có thể ra khỏi chức năng giải quyết vấn đề và nộp đơn để nghị đánh giá tuân thủ. Bên khiếu nại cũng có thể yêu cầu đánh giá tuân thủ trên cơ sở hoàn tất bước 3 trong quy trình giải quyết vấn đề (đoạn 170-173) nếu họ có quan ngại nghiêm trọng với các vấn đề về tuân thủ. Bên khiếu nại có thể ra khỏi hoặc thoát ra khỏi chức năng giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ vào

<sup>43</sup> Danh tính của người đại diện sẽ không được bảo mật, mà phải công khai để đảm bảo tính minh bạch.

bất kỳ lúc nào, và qua đó chấm dứt quy trình đó. Tuy nhiên, bên khiếu nại không thể chuyển từ đánh giá tuân thủ sang giải quyết vấn đề trong quá trình đánh giá tuân thủ, hoặc yêu cầu giải quyết vấn đề sau khi hoàn tất đánh giá tuân thủ. Bên khiếu nại có thể cung cấp thông tin hoặc bằng chứng bổ sung về khiếu nại trong quá trình giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ. Tuy nhiên, các đơn thư khiếu nại về các vấn đề khác sẽ được nộp dưới dạng đơn thư khiếu nại mới. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ xác định một cách độc lập xem đơn thư khiếu nại có đáp ứng các tiêu chí riêng của họ về điều kiện hợp lệ hay không. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ chia sẻ đầy đủ những thông tin và phân tích của họ với nhau về vụ việc khiếu nại.

154. Các bước hướng dẫn được mô tả tại các đoạn 155–195. Thuật ngữ “ngày” nghĩa là ngày làm việc trừ khi được quy định khác đi.

### Tiếp nhận đơn thư khiếu nại

155. **Bước 1: Tiếp nhận và đăng nhập đơn thư khiếu nại.** Những người khiếu nại hoặc đại diện của họ nộp đơn thư khiếu nại lên Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Đơn thư khiếu nại được các văn phòng hoặc các vụ bất kỳ của ADB tiếp nhận từ những người tìm cách tiếp cận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ được chuyển cho Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ thông báo cho Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), và Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), cũng như vụ tác nghiệp liên quan về đơn thư khiếu nại đó trong vòng 2 ngày kể từ khi nhận được, đồng thời gửi kèm thông báo một bản sao đơn thư khiếu nại đó. Khi sao chép hoặc chuyển tiếp thông tin, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo bảo mật danh tính của những người khiếu nại (ví dụ, bằng cách che đi tên của những người khiếu nại) trừ khi người khiếu nại chỉ ra rằng không cần phải bảo mật. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) cũng nhấn mạnh cho tất cả các bên liên quan trong nội bộ ADB về tầm quan trọng của việc đảm bảo bảo mật theo yêu cầu của những người

khiếu nại. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ phải đăng nhập đơn thư khiếu nại lên trang web về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trong vòng 2 ngày kể từ ngày nhận được. Đây chỉ là một thủ tục hành chính và không có nghĩa là đơn thư khiếu nại đó đã được chấp nhận hoặc đã hợp lệ để giải quyết vấn đề hoặc đánh giá tuân thủ.

156. **Bước 2: Ghi nhận việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại.** Trong vòng 2 ngày kể từ ngày nhận được đơn thư khiếu nại, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ làm thủ tục ghi nhận việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại và gửi một gói thông tin về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cho bên khiếu nại. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ thông báo cho bên khiếu nại rằng họ có thể thay đổi lựa chọn về việc theo đuổi việc giải quyết vấn đề hay đánh giá tuân thủ trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ ngày Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) gửi thư ghi nhận việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) cũng sẽ yêu cầu bên khiếu nại làm rõ lựa chọn của họ nếu đơn thư khiếu nại chưa làm rõ.

157. **Bước 3: Chuyển tiếp đơn thư khiếu nại.** Trong vòng 5 ngày kể từ thời hạn bên khiếu nại phải thông báo cho Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) về thay đổi về lựa chọn của họ trong việc theo đuổi giải quyết vấn đề hay đánh giá tuân thủ, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) phải xác định xem cần chuyển tiếp đơn thư khiếu nại cho

- (i) Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), nếu đơn thư khiếu nại chỉ rõ lựa chọn theo đuổi giải quyết vấn đề; hoặc
- (ii) Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), nếu bên khiếu nại chỉ rõ lựa chọn theo đuổi đánh giá tuân thủ; hoặc
- (iii) các vụ liên quan khác và/hoặc văn phòng khác nếu bên khiếu nại không rơi vào phạm vi nhiệm vụ của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình, như các vấn đề về mua sắm hoặc tham nhũng, theo chính sách liên quan của ADB.

158. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ thông báo cho các bên liên quan trong nội bộ ADB, bao gồm cả Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), vụ tác nghiệp liên quan, hoặc bất kỳ vụ

hoặc văn phòng nào khác liên quan về việc Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) quyết định về nơi chuyển tiếp đơn thư khiếu nại. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) dành 3 ngày để các bên liên quan nêu ra những quan ngại hoặc phản đối của họ về quyết định của Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ chuyển đơn thư khiếu nại cho bên liên quan và chuyển bản sao cho các bên liên quan khác nếu không có sự phản đối.

159. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ trả lại đơn thư khiếu nại cho bên khiếu nại và đề nghị họ làm rõ nếu bên khiếu nại chưa chỉ ra rõ lựa chọn về giải quyết vấn đề hay đánh giá tuân thủ, hoặc nếu bất kỳ bên nào tại ADB phản đối quyết định của Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) về nơi chuyển tiếp đơn thư khiếu nại (đoạn 157–158).

160. Khi Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) cản trở lại đơn thư khiếu nại cho bên khiếu nại và đề nghị họ làm rõ, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) cần gửi kèm một gói thông tin về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB. Gói thông tin này hướng dẫn bên khiếu nại lựa chọn hoặc là giải quyết vấn đề hoặc là đánh giá tuân thủ, và cũng nêu bật sự khác biệt giữa hai chức năng, bằng cách chỉ ra rằng chức năng giải quyết vấn đề nhằm giải quyết vấn đề tại cơ sở và hỗ trợ tìm ra giải pháp cho vấn đề, còn chức năng đánh giá tuân thủ nhằm đánh giá việc ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình. Các biện pháp sau đó (nếu có) nhằm đưa dự án vào diện tuân thủ có thể chưa chắc đã làm giảm thiểu tổn hại nếu có. Gói thông tin này cũng sẽ giải thích về sự khác biệt về thủ tục giữa hai chức năng. Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ dành cho bên khiếu nại 60 ngày theo lịch kể từ ngày Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) gửi đơn thư trả lời. Nếu bên khiếu nại không trả lời vào thời hạn đó, đơn thư khiếu nại của họ sẽ được coi là đơn thư khiếu nại mới.

161. **Bước 4: Thông báo cho bên khiếu nại.** Trong vòng 2 ngày kể từ ngày chuyển tiếp đơn thư khiếu nại tới bên liên quan, Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) sẽ thông báo cho những người khiếu nại và

đại diện có thẩm quyền của họ về nơi chuyển tiếp đơn thư khiếu nại đó, cũng như (những) người liên hệ cho các bước tiếp theo.

## Chức năng Giải quyết Vấn đề

162. Quy trình giải quyết vấn đề dự kiến sẽ mất 180 ngày kể từ khi đăng nhập đơn thư khiếu nại đến khi thống nhất về các biện pháp sửa chữa. Khoảng thời gian này chưa tính đến thời gian dịch thuật, yêu cầu bất kỳ về gia hạn nhằm cung cấp thông tin và tài liệu hồ sơ, cũng như khoảng thời gian cần thiết để các bên hỗ trợ tìm ra giải pháp cho các vấn đề của họ. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể dựa vào các cơ chế xử lý xung đột ở cấp dự án và/hoặc của các vụ tác nghiệp để giải quyết vấn đề.

**163. Bước 1: Xác định điều kiện hợp lệ.** Sau khi ghi nhận việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ rà soát đơn thư khiếu nại và xác định điều kiện hợp lệ của đơn thư trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận được đơn thư được Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) chuyển đến.<sup>44</sup> Để xác định đơn thư khiếu nại là hợp lệ, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) phải thỏa mãn các yêu cầu sau: (i) đơn thư khiếu nại đó đáp ứng toàn bộ các tiêu chí hợp lệ, thỏa mãn về phạm vi, không thuộc vào các hạng mục bị loại trừ bất kỳ (đoạn 141-143); và (ii) Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), qua cân nhắc của riêng mình, tin rằng sự tham gia của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể sẽ hữu ích.

164. Khi xác định đơn thư khiếu nại có hợp lệ hay không, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ xem xét xem những người khiếu nại đã thực hiện những nỗ lực có thiện chí trước đó với vụ tác nghiệp liên quan hay chưa. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ chuyển đơn thư khiếu nại cho vụ tác nghiệp liên quan nếu những người khiếu nại chưa thực hiện những nỗ lực đó. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ tham vấn và tìm kiếm thông tin từ các bên liên quan, như bên khiếu nại, bên vay, và vụ tác nghiệp liên quan. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) cũng sẽ phải xác định rõ bên khiếu nại có yêu cầu phải bảo mật hay không và thực hiện các biện pháp nhằm đảm bảo yêu cầu bảo mật đó.

<sup>44</sup> Việc Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) chuyển tiếp đơn thư khiếu nại cho Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt không hàm ý về tính hợp lệ của đơn thư khiếu nại.



165. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ báo cáo quyết định về điều kiện hợp lệ lên Chủ tịch Ngân hàng, và thông báo cho Phó Chủ tịch, vụ tác nghiệp liên quan và Cán Bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ thông báo cho bên khiếu nại quyết định về điều kiện hợp lệ.

**166. Bước 2: Xem xét và đánh giá.** Nếu đơn thư khiếu nại hợp lệ, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ xem xét và đánh giá về khiếu kiện đó để (i) hiểu rõ sự kiện quá khứ của khiếu nại, (ii) khẳng định các bên liên quan, (iii) làm rõ vấn đề quan ngại và các phương án giải quyết, (iv) tìm hiểu xem các bên liên quan đã sẵn sàng phối hợp giải quyết vấn đề chưa, và (v) khuyến nghị về cách thức giải quyết vấn đề.

167. Việc xem xét có thể bao hàm cả thăm thực địa; phỏng vấn, gặp gỡ với bên khiếu nại, bên vay, và những người khác mà Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) tin rằng sẽ có ích. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ thu thập thông tin từ vụ tác nghiệp, và nếu cần thiết, yêu cầu sự hỗ trợ và tham mưu của vụ tác nghiệp. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ tự mình chủ động tiến hành khảo sát thực tế tại thực địa, hoặc tham gia vào các đoàn công tác quản lý dự án đặc biệt của vụ tác nghiệp, qua tham vấn với vụ tác nghiệp.

168. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ hoàn tất việc xem xét và đánh giá, để báo cáo kết quả lên Chủ tịch Ngân hàng, đồng thời thông báo cho Phó Chủ tịch liên quan. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) cũng gửi các kết quả đó cho bên khiếu nại, bên vay, và vụ tác nghiệp liên quan, để xin ý kiến. Trên cơ sở kết quả đánh giá và xem xét những ý kiến nhận được, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ quyết định, với sự chủ động của riêng mình, về việc (i) tiếp tục theo hướng giải quyết vấn đề, hay (ii) kết thúc quy trình này vì các nỗ lực giải quyết vấn đề tiếp theo không đem lại điều gì. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) dự kiến cần 120 ngày từ thời điểm xác định điều kiện hợp lệ đến thời điểm hoàn tất việc xem xét và đánh giá.

169. **Bước 3: Giải quyết vấn đề.** Nếu theo đuổi việc giải quyết vấn đề, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ hỗ trợ các bên trong việc tham gia giải quyết

vấn đề. Quá trình giải quyết vấn đề sẽ phụ thuộc vào hoàn cảnh. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) sẽ hỗ trợ việc đối thoại tham vấn, thúc đẩy việc chia sẻ thông tin, tiến hành cùng khảo sát thực tế, hỗ trợ thiết lập cơ chế hòa giải, và/hoặc sử dụng các phương pháp khác trong giải quyết vấn đề. Thời gian cần để giải quyết vấn đề là khác nhau, phụ thuộc vào tính chất, độ phức tạp, và phạm vi của vấn đề.

170. Việc thực hiện quy trình giải quyết vấn đề đòi hỏi sự đồng thuận của mỗi bên liên quan. Ngoại trừ Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), một bên tham gia có thể bỏ đi, nếu họ thấy nó không đem lại điều gì hoặc nếu không có sự đồng lòng. Điều đó sẽ chính thức kết thúc quy trình giải quyết vấn đề.

171. Những biện pháp sửa chữa được thông qua qua quá trình giải quyết vấn đề sẽ được phản ánh lại bằng một hay nhiều văn bản thỏa thuận giữa các bên. Các biện pháp sửa chữa liên quan đến thay đổi về dự án cần phải có sự phê chuẩn theo các thủ tục hiện hành của ADB, và sự đồng ý của bên vay.

172. Khi quá trình giải quyết vấn đề hoàn tất (cho dù có đạt được thỏa thuận hay không), Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ phải trình báo cáo lên Chủ tịch Ngân hàng, và gửi một bản lược lại việc khiếu nại, các bước giải quyết vấn đề, quyết định của các bên liên quan, và thỏa thuận đạt được, nếu có, của các bên liên quan. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ phát hành báo cáo này và chuyển cho bên khiếu nại, bên vay, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), và Ban Giám đốc để thông báo.

173. Sau khi hoàn tất bước này, bên khiếu nại cũng có thể nộp đơn thư đề nghị thực hiện đánh giá tuân thủ nếu họ có quan ngại nghiêm trọng với các vấn đề về tuân thủ, đồng thời với việc thực hiện và giám sát thực hiện các biện pháp sửa chữa (bước 4).

174. **Bước 4: Thực hiện và giám sát.** Các bên liên quan sẽ thực hiện các biện pháp sửa chữa đã nhất trí, và Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ giám sát việc thực hiện. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ trình báo cáo hàng năm lên Chủ tịch Ngân hàng, đồng thời gửi bản sao cho Ban Giám

đốc, về tình hình thực hiện đó. Trong quá trình giám sát, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ tham vấn với bên khiếu nại, bên vay, và vụ tác nghiệp liên quan. Khung thời gian tham vấn sẽ tùy theo việc thực hiện cụ thể các biện pháp sửa chữa tại từng dự án, nhưng thường không được kéo dài quá 2 năm. Tất cả các bên liên quan, bao gồm cả công chúng, có thể gửi thông tin về tình hình thực hiện cho Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF).

175. Báo cáo giám sát của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ được gửi cho bên khiếu nại, bên vay và vụ tác nghiệp liên quan; và được trình lên Chủ tịch Ngân hàng và Ban Giám đốc để thông báo. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ lập báo cáo giám sát hàng năm cho vụ việc khiếu nại nếu khung thời gian giám sát vượt quá 1 năm. Nếu khung thời gian giám sát dài từ 1 năm trở xuống, kết quả giám sát có thể được đưa vào báo cáo cuối cùng của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), như mô tả tại bước 5. Khi giám sát thực hiện các biện pháp sửa chữa, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể lập báo cáo giám sát cho từng vụ việc khiếu nại, hoặc báo cáo giám sát chung cho nhiều khiếu nại.

176. **Bước 5: Kết luận về quá trình giải quyết vấn đề.** Khi công tác giám sát đã hoàn tất, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) sẽ lập báo cáo cuối cùng và gửi lên Chủ tịch Ngân hàng, gửi cho bên khiếu nại, bên vay, vụ tác nghiệp, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), và Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), và Ban Giám đốc để thông báo. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) có thể lập báo cáo cuối cùng cho một vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo kết hợp cho nhiều khiếu nại.

### Chức năng Đánh giá Tuân thủ

177. Bên khiếu nại sẽ được thông báo về việc Ban Giám đốc đã ra quyết định về đánh giá tuân thủ như họ đã yêu cầu trong vòng 70 ngày kể từ khi nhận được thông báo đăng nhập đơn thư khiếu nại của Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO). Bên khiếu nại sẽ nhận được kết quả quyết định của Ban Giám đốc về báo cáo cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ

các quy định (CRP) trong khoảng 200 ngày sau khi nhận thông báo đăng nhập đơn thư khiếu nại. Thời hạn nêu trên không tính đến thời gian dịch thuật, các yêu cầu gia hạn để bổ sung thông tin hoặc hồ sơ tài liệu, và thời gian không hạn chế cho công tác đánh giá tuân thủ (các đoạn 184–185).

178. **Bước 1: Yêu cầu phản hồi từ phía Ban Điều hành.** Sau khi ghi nhận đơn thư khiếu nại, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ thực hiện đánh giá ban đầu và khẳng định vụ việc khiếu nại đó có nằm trong nhiệm vụ của chức năng đánh giá tuân thủ hay không trong vòng 5 ngày sau khi nhận được đơn thư khiếu nại do Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) chuyển đến. Sau khi thỏa mãn điều đó, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ chuyển đơn thư khiếu nại đó lên Ban Điều hành và đề nghị trả lời trong vòng 21 ngày. Trong phần trả lời của mình, Ban Điều hành phải đưa ra bằng chứng về việc (i) ADB đã tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động liên quan của ADB; hoặc (ii) có những sự cố nghiêm trọng chỉ có thể quy cho việc ADB hành động hoặc sai sót trong việc tuân thủ các thủ tục và chính sách của mình, nhưng Ban Điều hành dự kiến sẽ tiến hành các biện pháp để đảm bảo sự tuân thủ, một cách phù hợp. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ gửi kèm một bản công văn trao đổi của mình với Ban Điều hành cho Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ thông báo cho quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) và thành viên Ban Giám đốc đại diện cho quốc gia đang phát triển (DMC) liên quan về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải kiểm tra chắc chắn xem bên khiếu nại có yêu cầu bảo mật hay không và phải thực hiện các biện pháp cần thiết để đảm bảo thực thi yêu cầu bảo mật đó.

179. **Bước 2: Xác định điều kiện hợp lệ.** Trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận trả lời từ Ban Điều hành, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ phải xác định điều kiện hợp lệ của đơn thư khiếu nại.<sup>45</sup> Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ xem xét đơn thư khiếu nại, phần trả lời của Ban Điều hành và các hồ sơ liên quan khác. Để xác định

<sup>45</sup> Việc Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) chuyển tiếp đơn thư lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không hàm ý về tính hợp lệ của đơn thư khiếu nại.



đơn thư khiếu nại là hợp lệ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cần được thỏa mãn là đơn thư khiếu nại đó đáp ứng toàn bộ các tiêu chí hợp lệ, thỏa mãn về phạm vi và không rơi vào diện bị loại trừ (đoạn 142, và các đoạn 145-149). Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải được thỏa mãn rằng (i) có bằng chứng về chuyện vi phạm; (ii) có bằng chứng việc vi phạm đã và sẽ có khả năng gây ra tổn hại vật chất và trực tiếp đến những người chịu ảnh hưởng bởi dự án; và (iii) việc vi phạm đủ nghiêm trọng để đánh giá tuân thủ.

180. Khi xác định điều kiện hợp lệ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ xem xét và xác định việc bên khiếu kiện đã thực hiện những nỗ lực có thiện chí từ trước để giải quyết các vấn đề với vụ tác nghiệp liên quan hay chưa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ chuyển tiếp đơn thư khiếu nại cho vụ tác nghiệp liên quan nếu bên khiếu nại chưa có những nỗ lực đó.

181. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ thông báo cho bên khiếu kiện, bên vay, thành viên Ban Giám đốc đại diện cho quốc gia bên vay, Ban Điều hành và vụ tác nghiệp liên quan về quyết định của mình liên quan đến điều kiện hợp lệ của khiếu nại.

182. **Bước 3: Ban Giám đốc ra quyết định đánh giá tuân thủ.** Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ trình báo cáo về điều kiện hợp lệ qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) lên Ban Giám đốc, kèm theo đơn thư khiếu nại và trả lời của Ban Điều hành. Nếu Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xác định rằng khiếu nại đó hợp lệ, họ sẽ khuyến nghị qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC), để Ban Giám đốc ban hành quyết định đánh giá tuân thủ. Trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khuyến nghị của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ban Giám đốc sẽ quyết định về việc có hay không có đánh giá tuân thủ trên cơ sở công văn không phản đối mà không đưa ra nhận định về việc khiếu nại đó có đáng hay không. Trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận được quyết định của Ban Giám đốc, Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCR) sẽ thông báo cho bên khiếu nại về quyết định của Ban Giám đốc.

183. **Bước 4: Tiến hành đánh giá tuân thủ.** Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ thông qua Điều khoản tham chiếu (TOR) về đánh giá tuân thủ do Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) soạn thảo. Bản Điều khoản tham chiếu (TOR) này quy định về phạm vi, phương pháp luận, ước tính khung thời gian đánh giá, ngân sách, (các) thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tham gia, và những thông tin cần thiết khác cho việc đánh giá. Trong vòng 10 ngày kể từ khi nhận được quyết định của Ban Giám đốc về việc đánh giá tuân thủ, Điều khoản tham chiếu này sẽ được trình lên Ban Giám đốc và gửi cho Ban Điều hành để thông tin.

184. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ bắt tay vào việc đánh giá tuân thủ sau khi nhận được quyết định của Ban Giám đốc về đánh giá tuân thủ và được Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) thông qua điều khoản tham chiếu. Thời gian cho việc đánh giá của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là khác nhau tùy thuộc vào bản chất, độ phức tạp, và phạm vi của dự án cũng như tố cáo về vi phạm. Trong suốt quá trình đánh giá tuân thủ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ tham vấn, nếu phù hợp, với các bên liên quan, bao gồm bên khiếu nại, bên vay, thành viên Ban Giám đốc đại diện cho quốc gia liên quan, Ban Điều hành, và các cán bộ nhân viên. Họ sẽ có cơ hội được ghi nhận quan điểm, nếu có. Việc đánh giá tuân thủ có thể bao gồm xem xét hồ sơ tài liệu, tổ chức họp mặt, thảo luận, và thăm thực địa.

185. **Bước 5: Dự thảo báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định.** Sau khi hoàn tất việc đánh giá tuân thủ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ phát hành một dự thảo báo cáo trình bày những kết luận của mình cho bên khiếu nại, bên vay, Ban Điều hành để xin ý kiến và phản hồi trong vòng 45 ngày. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng sẽ chuyển báo cáo dự thảo lên Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) để xem xét. Mỗi bên đều có thể tự do đưa ra quan điểm của mình, nhưng chỉ có quan điểm cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) về những vấn đề đó mới được phản ánh trên báo cáo cuối cùng của họ.

186. Báo cáo đánh giá tuân thủ của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ tập trung vào vụ việc khiếu nại cụ thể. Báo cáo này ghi nhận những phát hiện của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) liên quan đến vi phạm, cũng như tố cáo về tổn hại vật chất và trực tiếp. Báo cáo sẽ trình bày toàn bộ tình hình thức tế cần thiết một cách phù hợp để người đọc có thể hiểu đầy đủ bối cảnh và cơ sở để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đưa ra những phát hiện và kết luận của mình. Nội dung báo cáo tập trung vào việc liệu có phải ADB không tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình trong việc hoạch định, xử lý, hoặc triển khai dự án có liên quan đến tố cáo về tổn hại vật chất và trực tiếp. Báo cáo cũng khẳng định việc tổn hại vật chất và trực tiếp đó có tồn tại như tố cáo hay không. Nếu thấy có sự vi phạm và nếu khẳng định được là có tổn hại vật chất và trực tiếp, báo cáo sẽ tập trung vào việc xác định vi phạm đó là nguyên nhân của tổn hại bị tố cáo.

187. Để đánh giá về tổn hại vật chất và trực tiếp, tình trạng không có dự án sẽ được sử dụng làm tình huống cơ sở để so sánh, sau khi cân nhắc về thông tin sẵn có. Việc không hoàn thành và không đạt được kỳ vọng không phải là điều tạo ra tổn hại vật chất và trực tiếp so với tình trạng không có dự án, và sẽ bị loại trừ.<sup>46</sup> Vì có thể có khó khăn trong việc đánh giá tổn hại vật chất và trực tiếp trong bối cảnh thực tế phức tạp của một dự án cụ thể, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ nhận định một cách thận trọng các vấn đề đó theo định hướng thủ tục và chính sách của ADB nếu phù hợp.

188. **Bước 6: Báo cáo cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).** Trong vòng 14 ngày kể từ khi nhận được ý kiến phản hồi đối với báo cáo dự thảo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) từ bên khiếu nại, bên vay và Ban Điều hành, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ cân nhắc những ý kiến đó và chỉnh sửa nếu cần thiết trước khi ban hành báo cáo cuối cùng của mình lên Ban Giám đốc qua Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC). Báo cáo

cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được gửi kèm những ý kiến phản hồi từ bên khiếu nại, bên vay, và Ban Điều hành, đồng thời Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ lập một bảng tổng hợp lại phần trả lời của mình đối với các ý kiến phản hồi đó. Những phát hiện của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ được lập trên cơ sở đồng thuận của các thành viên hội đồng. Trong trường hợp không có sự đồng thuận, quan điểm của đa số và thiểu số sẽ được nêu ra.

189. **Bước 7: Ban Giám đốc cân nhắc báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).** Trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ khi nhận được báo cáo cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ban Giám đốc sẽ xem xét báo cáo đó. Trong vòng 7 ngày sau khi Ban Giám đốc xem xét, báo cáo cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), kèm theo các ý kiến phản hồi của bên khiếu nại, bên vay, và Ban Điều hành, sẽ được công bố cho bên khiếu nại và bên vay.

190. **Bước 8: Biện pháp sửa chữa của Ban Điều hành.** Nếu Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) kết luận rằng vi phạm của ADB gây ra tổn hại vật chất và trực tiếp, Ban Điều hành sẽ phải đề xuất các biện pháp sửa chữa<sup>47</sup> để đưa dự án tuân thủ theo các chính sách của ADB đồng thời giải quyết những phát hiện về tổn hại liên quan. Vì bên vay là chủ của dự án đó về mặt pháp lý, và cũng là nơi chịu trách nhiệm chính trong việc thực hiện các biện pháp sửa chữa, Ban Điều hành sẽ xin ý kiến đồng thuận của bên vay về các biện pháp sửa chữa. Ban Điều hành có thể tham vấn với Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong việc xây dựng các biện pháp sửa chữa, bằng cách chuyển dự thảo các biện pháp sửa chữa cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) để xin ý kiến trong vòng 5 ngày. Sau khi nhận được ý kiến của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ban Điều hành sẽ gửi báo cáo về các biện pháp sửa chữa đề xuất lên Ban Giám đốc, cùng các ý kiến góp ý của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Báo cáo này nêu ra các bên chịu trách nhiệm thực hiện các biện pháp sửa chữa, ước

<sup>46</sup> Trong lúc xác định tính hợp lệ hoặc đánh giá tuân thủ, nếu Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thấy rằng tác động bất lợi trực tiếp về mặt vật chất không phải do việc ADB vi phạm gây ra thì báo cáo về tính hợp lệ và/hoặc báo cáo đánh giá tuân thủ sẽ nêu lên điều đó mà không phân tích về bản thân tác động bất lợi trực tiếp vật chất đó cũng như nguyên nhân gây ra.

<sup>47</sup> Có thể bao gồm cả một kế hoạch hành động.

tính chi phí thực hiện các biện pháp sửa chữa, và các bên phải gánh vác chi phí đó. Thời hạn dự kiến từ lúc Ban Giám đốc xem xét báo cáo đánh giá tuân thủ cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đến khi Ban Điều hành trình các biện pháp sửa chữa đề xuất lên Ban Giám đốc là 60 ngày.

191. **Bước 9: Quyết định của Ban Giám đốc.** Ban Giám đốc sẽ xem xét đề xuất của Ban Điều hành về các biện pháp sửa chữa trong vòng 21 ngày theo lịch kể từ khi nhận được. Ban Giám đốc sẽ ra quyết định về các biện pháp sửa chữa để đưa dự án đó vào diện tuân thủ và/hoặc giảm thiểu tổn hại bất kỳ, nếu phù hợp. Trong vòng 7 ngày sau khi Ban Giám đốc xem xét, văn bản quyết định của Ban Giám đốc, các biện pháp sửa chữa của Ban Điều hành, và ý kiến tham gia của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ được công bố cho bên khiếu nại và bên vay.

192. **Bước 10: Giám sát và kết luận.** Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa bất kỳ được Ban Giám đốc phê duyệt. CRP sẽ báo cáo lên Ban Giám đốc về việc thực hiện các quyết định của Ban Giám đốc về các biện pháp sửa chữa, bao gồm cả việc xác định tiến độ để đưa dự án vào diện tuân thủ.

193. Bất kỳ biện pháp sửa chữa nào liên quan đến phạm vi dự án hoặc việc triển khai dự án đã được Ban giám đốc phê duyệt sẽ được tiến hành theo các thủ tục và chính sách hiện hành của ADB. Trừ khi Ban Giám đốc quy định cụ thể về khung thời gian khác đi, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ báo cáo tiến độ định kỳ hàng năm. Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), qua tham vấn với Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) sẽ xác định (những) thành viên nào của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ thực hiện công tác giám sát hàng năm. Khung thời gian giám sát phụ thuộc vào việc thực hiện các biện pháp sửa chữa của từng dự án cụ thể, nhưng nói chung không được vượt quá 3 năm. Báo cáo giám sát cuối cùng cũng đánh dấu sự kết thúc của quá trình đánh giá tuân thủ.

194. Phương pháp luận giám sát có thể bao gồm (i) tham vấn với bên khiếu nại, bên vay, thành viên Ban

Giám đốc liên quan; Ban Điều hành, và cán bộ nhân viên; (ii) nghiên cứu tài liệu; và (iii) thăm thực địa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng sẽ cân nhắc những thông tin nhận được từ phía bên khiếu nại và công chúng về tình hình thực hiện, nếu có. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ chuyển dự thảo báo cáo giám sát của mình lên Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) để xem xét. CRP sẽ hoàn thiện báo cáo qua tham vấn với Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) trước khi công bố cho bên khiếu nại, bên vay, Ban Giám đốc, Ban Điều hành, các cán bộ nhân viên, và công chúng.

### Vai trò và việc theo dõi đơn thư khiếu nại của các Vụ Tác nghiệp

195. Các vụ tác nghiệp sẽ xử lý các vấn đề liên quan đến đơn thư khiếu nại được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt (OSPF) hoặc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chuyển qua, nếu như bên khiếu nại chưa thực hiện những nỗ lực thiện chí trước đó nhằm giải quyết vấn đề với các vụ tác nghiệp. Các vụ tác nghiệp cần khẳng định xem bên khiếu nại có yêu cầu bảo mật hay không và thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo yêu cầu bảo mật đó. Các vụ tác nghiệp sẽ theo dõi về tiến độ và kết quả xử lý các đơn thư khiếu nại đó. Họ có thể xây dựng một hệ thống theo dõi bằng cách tận dụng các hệ thống theo dõi khiếu nại dự án hiện hành như hệ thống được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) phối hợp với Văn phòng Công nghệ và Hệ thống Thông tin và Cơ quan đại diện thường trú tại Ấn Độ xây dựng năm 2009. Các vụ tác nghiệp, bao gồm cả các cơ quan đại diện thường trú, được khuyến khích lưu giữ biên bản các buổi làm việc, thư tín và các thông tin khác liên quan đến các vụ việc khiếu nại.

196. Sau khi kết thúc quá trình giải quyết những đơn thư khiếu nại không hợp lệ được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) chuyển tiếp cho các vụ tác nghiệp, các vụ tác nghiệp sẽ lập báo cáo tổng hợp lại vụ việc khiếu nại, các vấn đề và biện pháp thực hiện để giải quyết vấn đề, các quyết định và thỏa thuận của các bên liên quan, kết quả và bài học thu được.

197. Các vụ tác nghiệp đóng vai trò thiết yếu trong việc phòng ngừa, giải quyết vấn đề, và đảm bảo tuân thủ, như sau:

- (i) Trong quá trình thiết kế và triển khai, các vụ tác nghiệp tham gia hàng ngày vào công tác phòng ngừa, giải quyết vấn đề và ngăn ngừa vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB.
- (ii) Trong các quy trình về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM), các vụ tác nghiệp góp phần giải quyết vấn đề ổn thỏa và có sự hợp tác cần thiết để đánh giá tuân thủ hiệu quả.
- (iii) Các vụ tác nghiệp là thành phần chủ chốt trong việc đảm bảo thực hiện các biện pháp sửa chữa sau các quy trình về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

## Thăm thực địa

198. Việc thăm thực địa phải là một nội dung thường kỳ và không gây tranh cãi của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). ADB sẽ áp dụng cách tiếp cận quan hệ đối tác nhằm giúp đảm bảo các chuyến thăm thực địa cần thiết của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ được tiến hành. Thiện chí và sự phối hợp giữa Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) với quốc gia bên vay là cần thiết. Các chuyến thăm thực địa sẽ được tiến hành qua tham vấn với quốc gia bên vay sau khi được sự đồng ý của quốc gia bên vay đối với cả các hoạt động trong khu vực công và khu vực tư nhân. ADB mong đợi các quốc gia bên vay hợp tác và cho phép tiến hành các chuyến thăm thực địa.

199. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chịu trách nhiệm bố trí thăm thực địa và đảm bảo tính độc lập của quy trình này. Ban Điều hành và các cán bộ nhân viên, đặc biệt là những người làm việc tại các cơ quan đại diện thường trú, sẽ hỗ trợ các chuyến thăm thực địa của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) khi cần và khi được Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) yêu cầu. Các cơ quan đại diện thường trú có thể hỗ trợ để có được sự đồng ý của quốc gia bên vay, và có thể chia sẻ Điều khoản tham chiếu (TOR) về đánh giá tuân thủ và chuyến thăm

thực địa với chính phủ quốc gia bên vay. Bản Điều khoản tham chiếu (TOR) phải giải thích rõ ràng sự cần thiết của việc thăm thực địa, những vấn đề sẽ được xem xét đánh giá, và cách thức tiến hành. Phạm vi của Điều khoản tham chiếu (TOR) sẽ chỉ hạn chế ở khiếu nại cụ thể đó. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được khuyến khích tìm kiếm sự hỗ trợ của thành viên Ban Giám đốc ADB đại diện cho quốc gia bên vay, và chia sẻ Điều khoản tham chiếu với thành viên Ban Giám đốc đó trước khi trình yêu cầu tiến hành đoàn công tác với quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) đó qua cơ quan đại diện thường trú.

200. Nếu chuyến thăm thực địa bị từ chối, Ban Điều hành sẽ thảo luận với quốc gia bên vay về lý do không chấp nhận yêu cầu thăm thực địa. Qua tham vấn với Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) và quốc gia bên vay, Ban Điều hành sẽ truyền đạt lại lý do cho Ban Giám đốc qua một văn bản thông báo.

201. Nếu chuyến thăm thực địa bị từ chối, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ hoàn tất việc đánh giá tuân thủ và đưa ra những kết luận của mình cùng quan điểm cuối cùng mà không có chuyến thăm thực địa. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ sử dụng mọi thông tin sẵn có và có thể đưa ra những giả định phù hợp, những suy luận phù hợp để hoàn tất việc đánh giá tuân thủ. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ trình bày phân tích tốt nhất và chi tiết nhất có thể sau khi đã vận dụng mọi phương tiện khác một cách hợp lý nhất và hiệu quả kinh tế nhất để có thể có được thông tin cần thiết. Nếu không có chuyến thăm thực địa cần thiết, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể nghiêng nhiều hơn về quan điểm của bên khiếu nại.

## Minh bạch và công bố thông tin

202. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải hoạt động với sự minh bạch cao nhất kể cả trong nội bộ ADB và với công chúng. Việc công bố thông tin phải nhất quán với những điều căn bản của Chính sách Truyền thông (2011). Các yêu cầu về công bố thông tin để xuất được trình bày tại Phụ lục 9.

203. Một trang web chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB sẽ được lập tại trang web của ADB nhằm phổ biến thông tin cả cho chức năng giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ nhằm đảm bảo khả năng truy cập dễ dàng cũng như tính phối hợp. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sẽ có những nội dung của riêng họ trong trang web chung này. Bất kỳ thông tin nào khác liên quan đến Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng sẽ được đăng tải trên trang web chung về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).<sup>48</sup> Các trang chung (còn gọi là trang trung gian) sẽ kết nối các nội dung của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) với nhau, cũng như những thông tin khác liên quan đến Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trong trang này, và sẽ thường xuyên được cập nhật và cải thiện. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ có biểu trưng và đầu mục thư riêng, nhưng những biểu trưng và đầu mục thư riêng này phải được đặt dưới một biểu trưng và đầu mục thư chung của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB. Các hoạt động tiếp cận ra bên ngoài với công chúng của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) bao hàm giới thiệu về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nói chung, đồng thời cũng tập trung vào các chủ đề cụ thể.

204. Bản chất của công tác giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ đòi hỏi sự bảo mật ở mức độ phù hợp. Ví dụ, các phần mô tả chung về quy trình và giải pháp cuối cùng có thể công khai ra công chúng, nhưng chi tiết thực sự về các cuộc thảo luận nên được bảo mật. Thỏa thuận và giải pháp cuối cùng cũng có thể được báo mật theo yêu cầu của các bên. Bất kỳ thông tin nào được trình lên Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) hoặc Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) trên cơ sở bảo mật đều không được phép công bố cho bất kỳ bên nào khác nếu không được sự đồng ý của bên cung cấp thông tin. Khi được yêu

cầu, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể giữ kín danh tính của bên khiếu nại với các bên liên quan khác.

205. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Trưởng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thẩm quyền phát hành thông cáo báo chí và thông cáo truyền thông công cộng, nếu phù hợp. Trước khi làm việc đó, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) phải thông báo cho Vụ Quan hệ Đối ngoại (DER), không phải để thông qua, mà để ADB có cơ hội chuẩn bị câu trả lời cho những câu hỏi từ giới truyền thông hay công chúng.

206. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), cũng như tất cả các cán bộ và nhân viên làm việc về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ phải chủ động và duy trì vị trí khiêm tốn khi thăm thực địa hoặc khi hoạt động tại quốc gia bên vay. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không được trả lời phỏng vấn truyền thông trong bất kỳ khâu nào của quy trình Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

## Áp dụng

207. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này được áp dụng cho cả hoạt động khu vực công và khu vực tư nhân. Trong các trường hợp khi các hệ thống bảo trợ xã hội trong nước được sử dụng cho các dự án được ADB hỗ trợ theo Tuyên bố về Chính sách Bảo trợ xã hội (2009), việc sử dụng các hệ thống bảo trợ xã hội của nước chủ nhà sẽ không làm thay đổi vai trò và chức năng của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB, bao gồm cả vai trò của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Trong trường hợp có yêu cầu, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thể kiểm tra để đảm bảo đánh giá của ADB về sự tương đồng giữa phạm vi, cơ chế kích hoạt và các nguyên

<sup>48</sup> Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) hiện đang có các trang web riêng, trong đó thông tin về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) nằm rải rác giữa hai trang và các trang web khác. Cách bố trí phân tán này có thể được hoàn thiện bằng cách chỉ cần một trang web về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) bên trong trang web công cộng của ADB.



tắc áp dụng trong chính sách của ADB với các hệ thống bảo trợ xã hội của nước chủ nhà (và các biện pháp bổ sung bất kỳ được thống nhất giữa các bên nhằm đạt được sự tương đồng đó) nhằm đạt được mục tiêu của Tuyên bố Chính sách Bảo trợ xã hội (đoạn 20, trang 81). Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này cũng áp dụng cho các hoạt động đồng tài trợ được ADB quản lý.

## Nâng cao nhận thức và học hỏi

208. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) cần định kỳ cập nhật chiến lược tiếp cận ra bên ngoài của họ (ví dụ, 3 năm một lần). Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) và đội ngũ cán bộ nhân viên cần thực hiện ba loại hình hoạt động tiếp cận ra bên ngoài để đạt được sự thay đổi tích cực về văn hóa.

209. **Trong nội bộ.** Việc tiếp cận bên ngoài này nhằm nâng cao nhận thức và phổ biến các bài học cho đội ngũ cán bộ nhân viên ADB thông qua các hội thảo, khóa tập huấn, các phiên định hướng. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) phải là một bộ phận trong đào tạo định kỳ cho cán bộ. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cần được coi là công cụ quan trọng để học hỏi, và để đảm bảo chất lượng dự án cũng như hiệu quả phát triển. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF), Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs), đội ngũ cán bộ nhân viên, Ban Điều hành và Ban Giám đốc cần thúc đẩy thay đổi về văn hóa để loại bỏ quan niệm còn tồn tại về tính đối địch của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).

210. **Cấp quốc gia.** Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) cần tổ chức định kỳ các hoạt động phổ biến tại các quốc gia thành viên đang phát triển (DMCs). Hai cơ quan này cần công bố những tài liệu mô tả đơn giản, thân thiện, giàu hình ảnh về cơ chế này. Tại mỗi cơ quan đại diện thường trú sẽ có một cán bộ được giao nhiệm

vụ làm đầu mối xử lý xung đột do các dự án được ADB tài trợ gây ra. Một số cơ quan đại diện thường trú đã bổ nhiệm cán bộ đầu mối như vậy; thông lệ này cần được nhân rộng ra toàn bộ các cơ quan đại diện thường trú.

211. **Cấp dự án.** Việc nâng cao nhận thức về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đòi hỏi cán bộ ADB phải làm kênh truyền dẫn và phổ biến thông tin. Các cán bộ, làm việc với bên vay, sẽ phải truyền đạt thông tin ngay từ đầu chu trình dự án về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) và giới thiệu đó là cơ chế có thể tìm đến trong trường hợp các cơ chế khác không thành công trong việc xử lý các tác động bất lợi của dự án. Cường độ và hình thức hoạt động này có thể khác nhau, tùy theo tính chất của dự án. Các vụ tác nghiệp sẽ tập trung vào các dự án có mức độ rủi ro cao về bảo trợ xã hội, như các dự án nặng về tái định cư. Tờ rơi bằng ngôn ngữ chính thức hoặc ngôn ngữ quốc gia, các bảng tin tại cộng đồng, tư liệu âm thanh hình ảnh, hoặc các phương tiện phù hợp và hiệu quả khác sẽ được sử dụng để thông tin cho người dân. Tuyên bố Chính sách Bảo trợ xã hội đòi hỏi phải có các cơ chế xử lý xung đột ngay tại cấp dự án. Nó cũng đòi hỏi cán bộ Chính phủ và/hoặc các bên trong dự án tham gia vào các cơ chế xử lý xung đột phải phối hợp với các cơ quan đại diện thường trú, các nhóm dự án, các đơn vị chính quyền địa phương, và các cơ quan triển khai để tổ chức các hội thảo nâng cao nhận thức. ADB có thể tận dụng cơ hội sử dụng các tổ chức phi chính phủ (NGO) hoặc tổ chức xã hội dân sự đáng tin cậy để thực hiện các hoạt động tiếp cận bên ngoài. Các vấn đề về giới sẽ được cân nhắc trong thiết kế chiến lược tiếp cận với bên ngoài.

212. Báo cáo học hỏi chung của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF), Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs), Vụ Đánh giá Độc lập (IED) và Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) sẽ chắt lọc ra những kinh nghiệm, hiểu biết, bài học của ADB, bao gồm cả chi phí, lợi ích và tác động phát triển của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Báo cáo hàng năm về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ (i) vạch ra các hoạt động và sản phẩm chính của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM); (ii) tóm lược lại các vụ việc

khiếu nại; (iii) phân tích tác động phát triển của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM); (iv) thảo luận về lợi ích; (v) ghi chép và giám sát những chi phí trực tiếp và gián tiếp đối với những người chịu ảnh hưởng bởi dự án, bên vay, và ADB đối với mỗi dự án; và (vi) cung cấp những phân tích và thông tin liên quan khác. Để định hướng cho việc thiết kế và thực hiện chính sách trong tương lai, Ban Điều hành sẽ mời (các) chuyên gia thực hiện nghiên cứu về lợi ích và chi phí của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi này.<sup>49</sup>

## Ngày hiệu lực và giai đoạn quá độ

213. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi này sẽ có hiệu lực trong 3 tháng sau ngày Ban Giám đốc phê duyệt chính sách, và có giá trị cao hơn chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình năm 2003 (ghi chú 2).<sup>50</sup> Chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) 2003 và các thủ tục liên quan sẽ được áp dụng đối với các đơn thư khiếu nại và/hoặc yêu cầu gửi trước ngày hiệu lực của chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi. ■

<sup>49</sup> Việc này giống như đánh giá tác động pháp quy. Nghiên cứu này sẽ đánh giá tác động đối với cả Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) 2003 và chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi. Nghiên cứu sẽ phân tích tác động tăng lên do những thay đổi trong chính sách sửa đổi. Qua phân tích về chi phí, nghiên cứu này chắc chắn phải bao hàm các nội dung (vii) và (viii) trong Điều khoản tham chiếu (TOR) về đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) (đoạn 5, Phụ lục 1).

<sup>50</sup> Chính sách năm 2003 yêu cầu Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) chuẩn bị các thủ tục hoạt động và hành chính. Các thủ tục này không được khuyến nghị trong chính sách sửa đổi này nhằm giảm chồng chéo và nâng cao minh bạch. Bất kỳ thủ tục hành chính và hoạt động nào cũng sẽ được phản ánh trong chính sách này và/hoặc trong Sổ tay Hướng dẫn Hoạt động.



# Tác động về nguồn lực

## 6

214. Những thay đổi đề xuất cho chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) dự kiến sẽ có tác động về nguồn lực đối với ADB trong những nội dung sau:

- (i) Các hoạt động tiếp cận bên ngoài nhiều hơn sẽ đòi hỏi nhiều nguồn lực bổ sung hơn. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) chi tiêu khoảng 130.000 \$ cho các hoạt động tiếp cận bên ngoài năm 2010. Giả sử chi tiêu cho các hoạt động tiếp cận bên ngoài tăng gấp đôi, cần có chi phí tăng thêm cho một năm khoảng 130.000 \$.
- (ii) Đề xuất về việc mỗi cơ quan đại diện thường trú bố trí một cán bộ làm đầu mối xử lý xung đột do các dự án được ADB tài trợ gây ra cũng có nghĩa là tăng chi phí. Một số cơ quan đại diện thường trú sẽ bố trí cán bộ hiện hành làm đầu mối. Tuy nhiên, một số cơ quan đại diện thường trú sẽ cần thêm cán bộ. Chi phí tăng thêm cho một năm về cán bộ đầu mối được dự trù ở mức 220.000 \$.

- (iii) Việc sử dụng một Cán bộ Tiếp nhận Khiếu nại (CRO) làm việc toàn thời gian cũng cần thêm chi phí. Chi phí dự kiến sẽ tăng thêm cho một năm là 50.000 \$.
- (iv) Một số chi phí sẽ được cắt giảm do Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) sẽ có ít hơn một cán bộ quốc tế và ít hơn một cán bộ hành chính hoặc cán bộ trong nước. Mức cắt giảm dự kiến là 250.000 \$.

215. Chi phí ròng tăng thêm cho một năm từ các nội dung trên được dự trù ở mức 150.000 \$.<sup>51</sup> Như vậy, tác động tổng thể đối với ngân sách do thay đổi chính sách dự kiến sẽ ở mức khiêm tốn. Số liệu ước tính này đại diện cho các chi phí hoạt động trực tiếp của ADB. Các chi phí trực tiếp và gián tiếp khác đối với những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC), và ADB phụ thuộc vào số lượng và bản chất của các vụ việc khiếu nại. ■

<sup>51</sup> Dự trù kinh phí này không bao gồm mức tăng thêm mỗi năm do trượt giá và điều chỉnh lương. Các chi phí tăng thêm cần được bổ sung trong quá trình thực hiện chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi.

# 7

## Khuyến nghị

216. Chủ tịch Ngân hàng khuyến nghị Ban Giám đốc thông qua chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sửa đổi như mô tả trong Phần 5 của tài liệu này ■

# Phụ lục 1

## Điều khoản tham chiếu (TOR) của đợt Đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)

1. Năm 1995, Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) thiết lập ra Chức năng Thanh tra nhằm tạo ra một diễn đàn để những người hưởng lợi của dự án có thể khiếu nại lên một cơ quan độc lập về các vấn đề liên quan đến việc ADB tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình tại các dự án được ADB hỗ trợ.<sup>1</sup> Năm 2003, sau một đợt đánh giá trên diện rộng, ADB đưa ra Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) hiện nay,<sup>2</sup> trên cơ sở Chức năng Thanh tra. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình này được thiết kế nhằm nâng cao chất lượng dự án và hiệu quả phát triển của ADB; tạo cơ chế phản hồi đối với những quan ngại của những người chịu tác động của dự án và tạo sự công bằng với tất cả các bên liên quan; phản ánh những chuẩn mực nghề nghiệp và kỹ thuật cao nhất trong hoạt động và công tác nhân sự của mình; tăng cường tính độc lập và minh bạch ở mức cao nhất; tăng cường hiệu suất và hiệu quả kinh tế, đồng thời bổ sung cho các hệ thống giám sát, kiểm tra, kiểm soát chất lượng và hệ thống đánh giá khác của ADB. Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này được tuyên bố có hiệu lực từ ngày 12 tháng 12 năm 2003. Tại Hội nghị Thường niên lần thứ 43 của Ban Thống đốc ADB tổ chức tại Tashkent, U-zơ-bê-kit-stan tháng 05/2010, Chủ tịch Ngân hàng tuyên bố sẽ tiến hành đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Một nhóm công tác phối hợp giữa Ban Giám đốc và Ban Điều hành đã được thành lập để tổ chức đánh giá.

2. Mục tiêu của đợt đánh giá này là nhằm xem xét phạm vi cải thiện về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Đợt đánh giá này sẽ được tiến hành trên diện rộng bao gồm các nội dung sau:

- (i) phân tích về tính phù hợp và hiệu quả của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trên quan điểm lịch sử và mục tiêu của nó, cũng như các nguyên tắc được lập ra trong bối cảnh chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình năm 2003;
- (ii) đánh giá về kinh nghiệm của ADB với Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này, kể từ năm 2003, phản ánh bối cảnh thay đổi trong hoạt động của ADB, đặc biệt với sự thông qua Chiến lược 2020;<sup>3</sup>
- (iii) so sánh và phân tích Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB với các tổ chức tương quan phù hợp khác;
- (iv) tham vấn với các bên liên quan, bao gồm công chúng, những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, các cấp chính quyền, thành viên Ban Giám đốc ADB, Ban Điều hành, đội ngũ cán bộ nhân viên tác nghiệp, các tổ chức phi chính phủ và xã hội dân sự;
- (v) việc giải quyết các vấn đề lớn phát sinh qua phân tích, so sánh, đánh giá, và tham vấn; và
- (vi) dựa trên phân tích này, khuyến nghị những thay đổi và cải thiện trong những chính sách, và hoạt động của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) này, cũng như các thủ tục hành chính và hoạt động của nó.

<sup>1</sup> ADB. 1995. Tài liệu *Establishment of an Inspection Function*. Manila.

<sup>2</sup> ADB. 2003. Tài liệu *Review of the Inspection Function: Establishment of a New Accountability Mechanism*. Manila.

<sup>3</sup> ADB. 2008. Tài liệu *Strategy 2020: The Long-Term Strategic Framework of the Asian Development Bank, 2008–2020*. Manila.

3. Đợt đánh giá này bao gồm cả việc thực hiện tham vấn với công chúng qua ba giai đoạn. Giai đoạn thứ nhất là mời công chúng đóng góp ý kiến về chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) qua trang web của ADB. Giai đoạn thứ hai là tham vấn trong nước tại các nước thành viên phát triển và đang phát triển. Các địa điểm đề xuất bao gồm Frankfurt, Islamabad, Jakarta, Manila, Tokyo, và Washington, DC.<sup>4</sup> Đối tượng tham vấn bao gồm các cấp chính quyền, các tổ chức phi chính phủ, khu vực tư nhân, và nếu có thể, những người hưởng lợi cũng như những người chịu ảnh hưởng của dự án. Giai đoạn thứ ba là mời công chúng đóng góp ý kiến vào báo cáo của nhóm công tác qua trang web của ADB, tại đó một trang web riêng biệt cho việc đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đã được lập ra.

4. Những vấn đề chính sau đây được đưa vào Điều khoản tham chiếu (TOR) của các chuyên gia bên ngoài:

- (i) cách tiếp cận đối với thăm thực địa theo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) hiện hành, đòi hỏi quốc gia bên vay phải cho phép mới được thực hiện thăm thực địa;
- (ii) hạn chế trong việc chuyển sang giai đoạn đánh giá tuân thủ;
- (iii) mức độ độc lập của cơ chế này, bao gồm kênh báo cáo, tinh thần làm chủ, việc phổ biến các tài liệu, văn bản của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cũng như là các vấn đề về ngân sách, nhân sự đánh giá hiệu quả hoạt động, tiếp cận ý kiến cố vấn pháp lý độc lập, quyền được mời chuyên gia và tư vấn;
- (iv) khả năng tiếp cận cơ chế của những người dân bị ảnh hưởng;
- (v) các tiêu chí hợp lệ để nộp đơn thư khiếu nại;
- (vi) hiệu quả của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRPs) và ADB trong việc phổ biến thông tin và tiến hành tiếp cận bên ngoài với công chúng, thể hiện qua sự nhận biết về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB;
- (vii) đánh giá về tác động của việc đưa dự án vào diện tuân thủ về mặt thời gian, chậm trễ, và các chi phí tài chính tăng thêm;
- (viii) quan ngại cụ thể của các quốc gia thành viên đang phát triển và tác động rộng hơn của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) đối với phương thức ra quyết định và lựa chọn dự án của ADB;
- (ix) qua kinh nghiệm của ADB và các tổ chức tương tự, mức độ lợi ích đạt được của những người khiếu nại và/hoặc những người chịu ảnh hưởng bất lợi; và
- (x) các vấn đề bất kỳ khác được cho là quan trọng trong việc cải thiện Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB.

<sup>4</sup> Islamabad sau đó được thay thế bằng Colombo, Sri Lanka do trận lụt tại Pakistan vào cuối năm 2010.

## Phụ lục 2

# Tổng hợp quá trình tham vấn

1. Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) cam kết tham vấn tất cả các bên liên quan để đảm bảo chất lượng đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Là một nội dung tất yếu trong đợt đánh giá này, ADB đã thực hiện các đợt tham vấn công chúng sâu rộng bắt đầu từ tháng 06/2010.

2. Quá trình tham vấn bao gồm

- (i) tham vấn với toàn bộ thành viên Ban Giám đốc, Ban Điều hành, và rất nhiều cán bộ nhân viên ở cả trụ sở chính và các văn phòng tại cơ sở;
- (ii) tham vấn trên diện rộng các bên liên quan bên ngoài, bao gồm những người dân chịu ảnh hưởng bởi dự án, đối tượng hưởng lợi dự án, các cơ quan triển khai và thực hiện dự án, các cấp chính quyền, các tổ chức phi chính phủ, khu vực tư nhân, giới học thuật, giới tham mưu chính sách, và những người công tác tại cơ chế trách nhiệm giải trình tại các tổ chức khác;
- (iii) tổ chức tham vấn trong nước và khu vực với sáu quốc gia—Đức, Indonesia, Nhật Bản, Phi-lip-pin, Sri Lanka, và Hoa Kỳ—đồng thời tham vấn với các bên liên quan tại Ca-na-da qua một hội nghị truyền hình;
- (iv) thiết lập một trang web chuyên trách (<http://www.adb.org/AM-Review/>) và đăng tải bốn tài liệu xin ý kiến công chúng lên trang web: (a) chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 được đăng tải trong 12 tuần từ tháng sáu đến tháng chín năm 2010; (b) chính sách tham vấn lần thứ nhất của đợt đánh giá, được đăng tải trong 8 tuần từ tháng 02 đến tháng 04 năm 2011; (c) tài liệu dự thảo để thảo luận thông qua, đăng tải trong 1 tháng từ tháng 04 đến tháng 06 năm 2011; và (d) tài liệu tham vấn lần hai, đăng tải từ tháng 07 đến tháng 08 năm 2011; và
- (v) đăng tải toàn bộ các ý kiến nhận xét của công chúng trên trang web đánh giá, cùng các bản tổng hợp các đợt tham vấn trong nước; và tài liệu phát hành của chuyên gia bên ngoài; các bài trình bày và nhiều dự thảo báo cáo đánh giá.

3. Nhóm công tác đánh giá đảm bảo sự minh bạch cao trong suốt quá trình đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). Trang web về đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) bao gồm thông tin về thành phần nhóm công tác, điều khoản tham chiếu của đợt đánh giá, khung thời gian đánh giá, các tài liệu phát hành của chuyên gia bên ngoài, báo cáo của chuyên gia bên ngoài, và nhiều dự thảo tài liệu đánh giá. Toàn bộ các dự thảo tài liệu chính sách được công bố ra công chúng vào cùng ngày những tài liệu đó được lưu hành tại Ban Giám đốc để xem xét. Những tài liệu quan trọng, như tài liệu chính sách để tham vấn, được dịch ra nhiều ngôn ngữ của các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC). Nhằm đảm bảo sự tham gia rộng rãi, thư mời góp ý dự thảo chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) và mời tham gia các hội thảo trong nước được gửi đến tất cả các bên liên quan bằng cách đăng tải lên trang web đánh giá Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM). ADB đưa ra phản hồi bằng văn bản cho những nội dung chính nhận được qua quá trình tham vấn và công khai các nội dung đó lên

trang web đánh giá. ADB ghi nhận với sự biết ơn mọi đóng góp của các đại biểu tham dự hội thảo và những người tham gia góp ý trong các đợt tham vấn.

4. Từ tháng 06/2010, nhóm công tác thường xuyên tổ chức các buổi làm việc nhằm thảo luận các vấn đề, nội dung tham vấn với công chúng, các phương án và định hướng đánh giá. Ban Giám đốc họp ba lần tại các hội thảo không chính thức của Ban Giám đốc nhằm thảo luận về điều khoản tham chiếu của đợt đánh giá, báo cáo đánh giá của các chuyên gia bên ngoài, và tài liệu chính sách để tham vấn của nhóm công tác.

5. Đợt đánh giá này có sự quan tâm đặc biệt đến việc tiếp cận những người chịu ảnh hưởng bởi dự án. Đoàn công tác đánh giá đã gặp gỡ với những người chịu ảnh hưởng bởi dự án, và những người hưởng lợi của dự án nói chung, cũng như những người yêu cầu gặp mặt nhóm công tác tại các quốc gia thành viên đang phát triển (DMC) mà nhóm đến làm việc. Để học hỏi từ các cơ chế tương đương khác, đoàn công tác đánh giá đã gặp gỡ với những cán bộ công tác tại cơ chế trách nhiệm giải trình tại Ngân hàng Thế giới (WB), Công ty Tài chính Quốc tế (IFC), Ngân hàng Đầu tư Châu Âu (EIB), Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ (IADB), Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC), và Công ty Đầu tư Tư nhân Hải Ngoại (OPIC) của Hoa Kỳ. Đoàn công tác cũng đã gặp gỡ các cán bộ thuộc Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). Kết quả của tất cả các đợt tham vấn với công chúng, bao gồm cả bản tóm lược và trình bày kết luận của nhóm tại hội thảo, được đăng tải trên trang web đánh giá.

6. Các đợt tham vấn đem lại nhiều kết quả và lợi ích với sự tham gia rộng khắp của các bên liên quan. Nội dung phản hồi lại củng cố thêm điều kiện hợp lệ của công tác giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB. Cả hai chức năng này là bộ phận không thể thiếu của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) và bổ sung được cho nhau một cách hiệu quả. Nhiều bên liên quan ghi nhận sự đổi mới và nhiều điểm mạnh khác trong Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003. Mặc dù các bên liên quan nhất trí với nhiều vấn đề, nhưng vẫn còn có những tranh luận về một số vấn đề như sau:

- (i) **Thăm thực địa.** Mặc dù một số bên liên quan cho rằng việc thăm thực địa là bắt buộc, một số người khác cho rằng việc đó chỉ có thể thực hiện nếu có sự đồng ý của quốc gia bên vay.
- (ii) **Tiếp cận trực tiếp giai đoạn đánh giá tuân thủ.** Một số bên liên quan cho rằng việc bắt đầu bằng chức năng giải quyết vấn đề là hợp lý và nên làm. Một số bên khác giữ quan điểm rằng những người chịu ảnh hưởng phải có khả năng lựa chọn bắt đầu với chức năng nào trước.
- (iii) **Các tiêu chí hợp lệ về đơn thư khiếu nại.** Một số bên liên quan cho rằng ngày hết hạn nộp đơn thư khiếu nại cần được làm rõ và gia hạn sau ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án, và cá nhân phải được nộp đơn thư khiếu nại thay vì yêu cầu hiện nay là tối thiểu phải có hai người, đồng thời những người bị tổn hại gián tiếp và không bị tổn hại vật chất cũng phải được nộp đơn thư khiếu nại. Các bên khác cho rằng các tiêu chí hợp lệ như hiện nay là hợp lý.
- (iv) **Nhiệm vụ của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).** Một số bên liên quan cho rằng nhiệm vụ của Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) phải được mở rộng, bao hàm cả công tác mua sắm đầu thầu và các biện pháp chống tham nhũng, những người khác cho rằng Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) cần tập trung giải quyết vấn đề và tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB, với lưu ý rằng các vấn đề về mua sắm và tham nhũng đã nằm trong phạm vi các cơ chế chuyên trách khác.

- (v) **Số lượng đơn thư yêu cầu gửi đến Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).** Một số bên liên quan tin rằng cách tiếp cận tuân tự như cũ ngăn cản một số người tham gia giai đoạn đánh giá tuân thủ. Một số người khác cho rằng quy trình tuân tự là hợp lý và số lượng hạn chế các vụ việc đánh giá tuân thủ là do có sự tồn tại của các chức năng đảm bảo tuân thủ và giải quyết vấn đề khác tại các dự án và các vụ tác nghiệp.
- (vi) **Chi phí đối với quốc gia thành viên đang phát triển.** Một số người tin rằng Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) áp đặt chi phí tăng thêm hơn đáng kể so với các chính sách khác, như các chính sách bảo trợ xã hội. Một số người khác cho rằng chi phí đảm bảo tuân thủ là cần thiết nhằm đạt được chất lượng dự án.

7. Để có thêm thông tin về nội dung tham vấn và các nội dung khác về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình, để nghị tham khảo <http://www.adb.org/AM-Review/>.



## Phụ lục 3

# Kinh nghiệm kể từ năm 2003

### Giai đoạn tham vấn

1. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nhận được 39 đơn thư khiếu nại kể từ khi Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) có hiệu lực từ tháng 12/2003 đến cuối năm 2011.<sup>1</sup> Trong đó có 13 đơn thư hợp lệ, 24 đơn thư không hợp lệ và 2 đơn thư khiếu nại hiện đang được xác định về điều kiện hợp lệ. Bình quân, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nhận được khoảng 5 đơn thư khiếu nại mỗi năm (Bảng A3.1).

**Bảng A3.1 Đơn thư khiếu nại được Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tiếp nhận, theo năm**

Năm	Tổng số đơn thư khiếu nại	Đơn thư khiếu nại hợp lệ
2004	3	2
2005	1	1
2006	6	1
2007	2	1
2008	0	0
2009	13	4
2010	7	2
2011 <sup>a</sup>	7	2
<b>Tổng</b>	<b>39</b>	<b>13</b>

<sup>a</sup> Hai đơn thư khiếu nại hiện đang được đánh giá về điều kiện hợp lệ.

Nguồn: Sổ đăng ký của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) vào ngày 31 tháng 12 năm 2011.

2. Trong số 24 đơn thư không hợp lệ, có 15 vụ việc bên khiếu nại chưa thực hiện các nỗ lực có thiện chí trước đó nhằm giải quyết vấn đề với các vụ tác nghiệp của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB); bên khiếu nại trong 3 vụ việc không bị ảnh hưởng bất lợi và vật chất bởi các dự án được ADB hỗ trợ; 2 đơn thư khiếu nại bị nộp sau ngày phát hành báo cáo hoàn tất dự án (PCR); 2 đơn thư được tiếp nhận sau khi quan ngại đã được giải quyết hoặc nỗ lực giải quyết đang được thực hiện; và 2 đơn thư khiếu nại liên quan đến vấn đề mua sắm đấu thầu, sau được xử lý bởi Văn phòng Hoạt động Dịch vụ Trung ương (COSO). Bảng A3.2 trình bày các lý do xác định các đơn thư khiếu nại không hợp lệ.

<sup>1</sup> Những vụ việc Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tiếp nhận được gọi là “khiếu nại” trong chính sách năm 2003.

**Bảng A3.2 Các lý do xác định các đơn thư không hợp lệ, giai đoạn 2004–2011**

Lý do	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Bên khiếu nại chưa đưa vấn đề lên với các vụ tác nghiệp có liên quan	15	62,5
Người khiếu nại không bị ảnh hưởng vật chất và bất lợi bởi dự án đó	3	12,5
Báo cáo hoàn tất dự án đã được phát hành	2	8,3
Liên quan đến mua sắm đầu thầu	2	8,3
Những nỗ lực giải quyết vấn đề của các vụ tác nghiệp đang được thực hiện hoặc quan ngại đang được giải quyết.	2	8,3
<b>Tổng</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư khiếu nại của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt vào ngày 31 tháng 12 năm 2011.

3. Lĩnh vực cơ sở hạ tầng giao thông có nhiều đơn thư khiếu nại nhất (17) chiếm 43.6% trong tổng số. Tiếp theo là cấp nước, các dịch vụ và cơ sở hạ tầng đô thị khác có 9 đơn thư khiếu nại. Số lượng đơn thư khiếu nại cao trong những lĩnh vực này phần nào là do danh mục dự án lớn. Về tổng thể, các lĩnh vực cơ sở hạ tầng (giao thông, nước, và năng lượng) chiếm đến 79.5% đơn thư khiếu nại, tương đương với tỷ trọng các dự án này trong danh mục dự án của ADB (Bảng A3.3).

**Bảng A3.3 Đơn thư khiếu nại tiếp nhận theo lĩnh vực, giai đoạn 2004–2011**

Lĩnh vực	Tổng	Tỷ lệ (%)
Cơ sở hạ tầng giao thông	17	43,6
Nước, các dịch vụ và cơ sở hạ tầng đô thị khác	9	23,1
Năng lượng	5	12,8
Nông nghiệp và tài nguyên	4	10,3
Công nghiệp và thương mại	1	2,6
Cơ sở hạ tầng nông thôn	1	2,6
Giáo dục	1	2,6
Hỗ trợ kỹ thuật khu vực	1	2,6
<b>Tổng</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Lưu ý: Các tỷ lệ phần trăm cộng lại có thể không bằng 100% vì được làm tròn.

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư khiếu nại của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt vào ngày 31 tháng 12 năm 2011.

4. Hầu hết các đơn thư khiếu nại (65,9%) liên quan đến tái định cư, thông tin không đầy đủ, tham vấn và tham gia không đầy đủ. Riêng về tái định cư, phần lớn đơn thư khiếu nại liên quan đến việc đền bù chưa đầy đủ (Bảng A3.4).

**Bảng A3.4 Các vấn đề được nêu ra trong đơn thư khiếu nại, giai đoạn 2004–2011**

Vấn đề	Số lần được nêu trong đơn thư khiếu nại	Tỷ lệ (%)
Tái định cư, đền bù, và giải phóng mặt bằng	32	36,4
Thông tin	15	17,0
Tham gia và tham vấn	11	12,5
Nông nghiệp, tài nguyên, và môi trường	11	12,5
Cơ sở hạ tầng cấp thôn bản <sup>a</sup>	8	9,1
Các vấn đề về cộng đồng và xã hội <sup>b</sup>	5	5,7
Sinh kế	2	2,3
Khác <sup>c</sup>	4	4,5
<b>Tổng</b>	<b>88</b>	<b>100,0</b>

<sup>a</sup> Mục này không bao gồm tái thiết trường học, điểm đỗ xe, đường chui cho máy nông nghiệp, lối đi gia súc, và các nhánh kết nối.

<sup>b</sup> Mục này bao gồm các vấn đề về giới, y tế, chương trình nâng cao dân trí, đánh giá tác động xã hội, và người dân bản địa.

<sup>c</sup> Mục này bao gồm các vấn đề về giá điện cao, cải cách ngành điện, và mua sắm đấu thầu.

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư khiếu nại của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt vào ngày 31 tháng 12 năm 2011.

### Giai đoạn Đánh giá Tuân thủ

5. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận được năm đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ trong giai đoạn 2004–2011, trong đó có bốn đơn thư hợp lệ và một đơn thư không hợp lệ.

6. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã thực hiện thăm thực địa nhằm xác định điều kiện hợp lệ để trả lời đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ tại Dự án Cấp nước Melamchi tại Né-pan.<sup>2</sup> Tuy nhiên, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không thể khẳng định về việc vi phạm và những tổn hại như tố cáo, vì vậy đơn thư yêu cầu đó được coi là không hợp lệ. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thực hiện đánh giá tuân thủ đối với Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam Sri Lanka và giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa trong 5 năm. Đoàn công tác giám sát cuối cùng được hoàn tất vào tháng 03/2011.<sup>3</sup>

7. Đối với Dự án Cải thiện Môi trường Phúc Châu<sup>4</sup> tại Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã phát hành báo cáo của mình vào tháng 10/2010 mà không đưa ra kết luận.<sup>5</sup> Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nêu rằng việc đưa ra bất kỳ kết luận nào hoặc bất kỳ khuyến nghị nào mà chưa thực hiện thăm thực địa là không

<sup>2</sup> ADB. 2000. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan to Nepal for the Melamchi Water Supply Project*. Manila (Khoản vay số 1820-NEP trị giá 120 triệu \$, được phê duyệt vào 21 tháng 12 năm 2000).

<sup>3</sup> ADB. 1999. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan to the Democratic Socialist Republic of Sri Lanka for the Southern Transport Development Project*. Manila (Khoản vay số 1711–SRI(SF) trị giá 90 triệu \$, được phê duyệt vào 25 tháng 11 năm 1999).

<sup>4</sup> ADB. 2005. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan to the People's Republic of China for the Fuzhou Environmental Improvement Project*. Manila (Khoản vay số 2176-PRC trị giá 55,8 triệu \$, được phê duyệt vào ngày 29 tháng 07 năm 2005).

<sup>5</sup> ADB. 2010. Tài liệu *Report to the Board of Directors on the Compliance Review Process for Request No. 2009/1, Regarding the Fuzhou Environmental Improvement Project*. Manila (Khoản vay số 2176-PRC).

phù hợp. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã giám sát việc thực hiện các khuyến nghị của hội đồng thanh tra về Dự án Thủy lợi Tả ngạn Chashma (Giai đoạn III) tại Pa-kit-stan<sup>6</sup> từ 2004 đến 2010, mặc dù các điều kiện về an ninh đã gây khó khăn cho việc thăm thực địa của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) kể từ năm 2007. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cho rằng hai yêu cầu<sup>7</sup> gần đây, từ Cộng hòa Cư-giz-stan<sup>8</sup> và Phi-líp-pin,<sup>9</sup> là hợp lệ.

**Bảng A3.5 Các đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ**

Số đơn thư yêu cầu	Ngày tiếp nhận <sup>a</sup>	Tên dự án
2004/1	2/12/2004	Sri Lanka: Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam (Khoản vay số 1711-SRI). Hợp lệ.
2004/2	6/12/2004	Nê-pan: Dự án Cấp nước Melamchi (Khoản vay số 1820-NEP). Không hợp lệ.
2009/1	3/6/2009	Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa: Dự án Cải tạo Môi trường Phúc Châu (Khoản vay số 2176-PRC). Hợp lệ.
2011/1	25/5/2011	Phi-líp-pin: Dự án Phát triển Điện lực Phụ tải Visayas (Khoản vay số 2612/7303-PHI). Hợp lệ.
2011/2	25/5/2011	Cộng hòa Cư-giz-stan: Hành lang Giao thông CAREC (Tuyến đường Bishkek–Torugart) Dự án 2 (Khoản vay số 2533-KGZ(SF)). Hợp lệ.

**Nhiệm vụ Giám sát Đặc biệt:** Dự án Thủy lợi Tả ngạn Chashma (Giai đoạn III). Tháng 08/2004, các giám đốc đã phê chuẩn việc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) giám sát việc thực hiện quyết định của Ban Giám đốc về yêu cầu thanh tra dự án này. Đây là một nhiệm vụ giám sát đặc biệt của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, SF = Quỹ Đặc biệt.

<sup>a</sup> Với thông tin cơ bản cần thiết.

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư yêu cầu của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).

<sup>6</sup> ADB. 1991. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan and Technical Assistance to the Islamic Republic of Pakistan for the Chashma Right Bank Irrigation Project (Stage III)*. Manila (Khoản vay số 1146-PAK trị giá 185 triệu \$, được phê duyệt vào ngày 17 tháng 12 năm 1991).

<sup>7</sup> Các trường hợp đơn thư CRP nhận được được coi là “yêu cầu” trong chính sách năm 2003.

<sup>8</sup> ADB. 2009. Tài liệu *Report and Recommendation of the President: Proposed Loan and Asian Development Fund Grant to the Kyrgyz Republic for the CAREC Transport Corridor 1 (Bishkek–Torugart Road) Project 2*. Manila (Khoản vay số 2533-KGZ trị giá 28 triệu \$, được phê duyệt ngày 14 tháng 07 năm 2009).

<sup>9</sup> ADB. 2009. Tài liệu *Report and Recommendation of the President to the Board of Directors: Proposed Loan for the Visayas Base-Load Power Development Project in the Philippines*. Manila (Khoản vay Khu vực Tư nhân số 7303-PHI trị giá 100 triệu \$, được phê duyệt ngày 11 tháng 12 năm 2009).

## Phụ lục 4

# Tổng hợp về những đơn thư khiếu nại hợp lệ đối với giai đoạn đánh giá tuân thủ, 2004–2011

Dự án	Bên khiếu nại và vấn đề	Tình trạng
<p><b>1. Dự án Cấp nước Melamchi tại Nê-pan</b></p> <p>(Khoản vay số 1820-NEP [SF], được phê duyệt vào 21 tháng 12 năm 2000)</p> <p>ADB: 120 triệu \$, với bảy nhà đồng tài trợ</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào ngày 03 tháng 05 năm 2004. Bốn cá nhân nộp đơn thư khiếu nại về</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Tiếp cận thông tin;</li> <li>(ii) Đánh giá tác động môi trường;</li> <li>(iii) Giải phóng mặt bằng, đền bù và tái định cư;</li> <li>(iv) Người bản địa;</li> <li>(v) Chương trình nâng cao dân trí;</li> <li>(vi) Nông nghiệp; và</li> <li>(vii) Lâm nghiệp.</li> </ul> <p>Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) thực hiện việc đánh giá và thăm thực địa. Họ kết luận rằng hai trong số những cá nhân khiếu nại không bị ảnh hưởng bất lợi hoặc vật chất và hai cá nhân còn lại bị ảnh hưởng nhưng được dự án đối xử công bằng, và trong điều kiện phù hợp, đã nhận đền bù.</p>	<p>Những cá nhân khiếu nại rút đơn và gửi yêu cầu lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) ngày 06 tháng 12 năm 2004. Sau chuyển công tác đánh giá điều kiện hợp lệ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cho rằng vụ việc này không hợp lệ.</p>
<p><b>2. Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam tại Sri Lanka</b></p> <p>(Khoản vay số 1711-SRI [SF], được phê duyệt vào ngày 25 tháng 11 năm 1999)</p> <p>ADB: 90 triệu \$ JBIC: 120 triệu \$</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 09 tháng 06 năm 2004 từ ba tổ chức phi chính phủ (NGO) đại diện cho 25 người khiếu nại về</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) đánh giá tác động môi trường,</li> <li>(ii) đánh giá tác động xã hội, và</li> <li>(iii) đền bù và tái định cư.</li> </ul>	<p>Vụ việc khiếu nại đó được kết luận không có giải pháp. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) bảo lưu kết luận của một hòa giải viên bên ngoài rằng những bất bình của người khiếu nại không thể giải quyết bằng phương thức trung gian hòa giải. Những người khiếu nại nộp đơn thư yêu cầu lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) vào ngày 02 tháng 12 năm 2004.</p>
<p><b>3. Dự án Trao quyền cho Cộng đồng Phát triển Nông thôn tại In-đô-nê-xi-a</b></p> <p>(Khoản vay số 1765-INO, được phê duyệt ngày 19 tháng 10 năm 2000)</p> <p>ADB: 65 triệu \$ từ nguồn OCR và 50 triệu \$ từ các Quỹ Đặc biệt</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 21 tháng 02 năm 2005, được tám người nộp: ba người đại diện các tổ chức phi chính phủ (NGO) và năm người dân làng yêu cầu được giữ bảo mật. Các vấn đề được nêu ra gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Các lỗi trong thiết kế và xây dựng cơ sở hạ tầng thôn bản,</li> <li>(ii) Trình tự thực hiện các hợp phần dự án,</li> <li>(iii) Công bố thông tin và</li> <li>(iv) Tham gia trong việc ra quyết định.</li> </ul>	<p>Vấn đề được giải quyết thỏa đáng với các bên.</p> <p>Trong báo cáo cuối cùng của mình, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) kết luận rằng họ “tin tưởng rằng những khiếu nại tương lai sẽ được giải quyết hiệu quả qua cơ chế khiếu nại của dự án cấp địa phương.”<sup>a</sup></p>

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Bên khiếu nại và vấn đề	Tình trạng
<p><b>4. Chương trình Đầu tư Lĩnh vực Phát triển Đường Cao tốc, Đợt vay 1, tại Pa-kit-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2231-PAK, được phê duyệt vào 15 tháng 02 năm 2006)</p> <p>ADB: 180 triệu \$ từ nguồn OCR</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào ngày 09 tháng 09 năm 2006, được Ủy ban Những người chịu ảnh hưởng bởi đường vượt chui Muzaffargarh, gồm 53 thành viên nộp. Các vấn đề được nêu ra bao gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Chỉnh lại tuyến đường vượt ngầm,</li> <li>(ii) Tái định cư và đền bù tổn thất, và</li> <li>(iii) Công bố thông tin và tham vấn.</li> </ul>	<p>Các vấn đề được nêu trong đơn thư khiếu nại được giải quyết thỏa đáng cho tất cả các bên.</p> <p>Báo cáo năm của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nêu: “Những người khiếu nại khẳng định rằng họ thỏa mãn với mức đền bù và đường vượt ngầm. Vụ việc khiếu nại vậy là đã được giải quyết.”<sup>b</sup></p>
<p><b>5. Dự án đường cao tốc từ Phnông-Pênh tới thành phố Hồ Chí Minh, tiểu vùng Sông Mê Kông</b></p> <p>(Khoản vay số 1659-CAM: được phê duyệt ngày 15/12/1998)</p> <p>ADB: 40 triệu \$ từ Quỹ Đặc biệt</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 30 tháng 07 năm 2007.</p> <p>Diễn đàn phi chính phủ (NGO) tại Cam-pu-chia nộp đơn thư khiếu nại thay mặt cho những người chịu ảnh hưởng tại các thôn ở Krang Khok, với 41 người chịu ảnh hưởng, và tại Steung Slot, với 22 người chịu ảnh hưởng, về các vấn đề sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Đền bù,</li> <li>(ii) Độ nghiêng nền đất, và</li> <li>(iii) Sinh kế.</li> </ul>	<p>Báo cáo năm của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) lưu ý: “theo yêu cầu của những người khiếu nại, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã đình hoãn quá trình tham vấn còn chính phủ và Cơ quan đại diện thường trú của ADB tại Cam-pu-chia đứng ra theo đuổi các nỗ lực nhằm giải quyết vấn đề. Trong năm 2009, ADB đã phê duyệt một khoản hỗ trợ kỹ thuật (TA) về một chương trình khôi phục thu nhập nhằm giúp những người chịu ảnh hưởng giải quyết gánh nặng nợ nần chồng chất và tái lập các hoạt động sinh kế của họ. Diễn biến này đã tạo cơ hội giải quyết các vấn đề mà những người khiếu nại nêu ra từ đầu với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF).”<sup>c</sup></p> <p>Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã đóng lại vụ việc khiếu nại trong năm 2010 sau khi hỗ trợ kỹ thuật (TA) được khởi động và đưa ra báo cáo cuối cùng. Hoạt động hỗ trợ kỹ thuật (TA) rất cuộc đã được triển khai đầy đủ.</p>
<p><b>6. Dự án Cải thiện Môi trường Phúc Châu tại CHND Trung Hoa</b></p> <p>(Khoản vay số 2176-PRC, được phê duyệt ngày 29 tháng 07 năm 2005)</p> <p>ADB: 55,8 triệu \$ từ nguồn OCR, cùng nguồn tài chính thương mại</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào ngày 15 tháng 01 năm 2009 từ một nhóm bảy hộ gia đình phải tái định cư trong hợp phần khôi phục sông đảo Nam Thái, của dự án. Đây là khiếu nại về tái định cư.</p>	<p>Trong quá trình vạch phương hướng hành động, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tin tưởng rằng cần phải có tham vấn có sự tham gia một cách có tổ chức. Việc này sẽ được hỗ trợ qua một người hòa giải độc lập nhằm cải thiện việc giao tiếp giữa các bên, giúp họ hiểu nhau hơn, và hỗ trợ phối hợp tìm ra giải pháp. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) đã thuê một người hòa giải từ Hồng Kông, Trung Hoa đến. Chính phủ đã đồng ý cung cấp nhà loại dành cho người nghèo cho những người chịu ảnh hưởng.</p>

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Bên khiếu nại và vấn đề	Tình trạng
	<p>Những người khiếu nại không phải là cư dân có hộ khẩu tại địa phương, nhưng đã chuyển đến vùng này năm 1994, sau khi mua đất của nông dân địa phương và xây dựng nhà cửa. Chính phủ coi việc mua đất như vậy là không hợp pháp, và không được hưởng mức đền bù như những cư dân khác theo quy định của chính phủ. Những người khiếu nại cảm thấy điều này không nhất quán với chính sách tái định cư của ADB năm 2004.</p>	<p>Ngày 31 tháng 03 năm 2009, năm trong số bảy hộ gia đình quyết định chấp nhận gói đền bù qua hòa giải, nhưng hai hộ gia đình không chấp nhận. Chính phủ đã gia hạn để họ chấp nhận gói đền bù đó hai lần, nhưng hai hộ vẫn không muốn nhận và đã gửi đơn thư yêu cầu ngày 28 tháng 04 năm 2009 lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Chính phủ quyết định thay đổi thiết kế tái khôi phục dòng sông, vì vậy toàn bộ bảy hộ gia đình không cần phải dỡ nhà ra nữa.</p>
<p><b>7. Dự án Dịch vụ Đô thị Căn bản Nam Punjab tại Pa-kit-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2060/2061-PAK, được phê duyệt ngày 18 tháng 12 năm 2003)</p> <p>ADB: 45 triệu \$ từ quỹ ADF và 45 triệu \$ từ nguồn OCR</p>	<p>Đơn thư khiếu nại nhận được ngày 27 tháng 02 năm 2009. Đứng tên là một cá nhân nhận là đại diện cho 58 người khiếu nại (43 nam và 15 nữ), bị ảnh hưởng tiêu cực bởi dự án xử lý nước thải. Vấn đề bao gồm (i) tái định cư và (ii) môi trường.</p>	<p>ADB đóng khoản vay vào tháng 07/2009 mà không xây dựng nhà máy xử lý nước thải, tuy nhiên vẫn để thanh toán và đền bù giải phóng mặt bằng cho những tổn hại vẫn còn nguyên đó. Tư vấn của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) phỏng vấn toàn bộ những người khiếu nại và Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) đã gặp lại họ cũng như các bên khác vào tháng 10/2011. Các bên nhất trí khoản thanh toán đền bù cuối cùng sẽ được thực hiện và Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) có kế hoạch đóng lại vụ việc khiếu nại khi hoàn tất việc thanh toán. Việc giải quyết vấn đề vẫn đang tiếp diễn.</p>
<p><b>8. Dự án Cải thiện Môi trường Rawalpindi (Hợp phần Nhà máy Xử lý Nước thải) tại Pa-kit-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2211/2212-PAK, được phê duyệt vào 13 tháng 12 năm 2005)</p> <p>ADB: 20 triệu \$ từ nguồn OCR và 40 triệu \$ từ quỹ ADF</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào 28 tháng 05 năm 2009. Những người khiếu nại gồm một nhóm 25 cư dân của các thôn bị ảnh hưởng.</p> <p>Vấn đề nêu ra bao gồm (i) Giải phóng mặt bằng, và (ii) Đền bù.</p>	<p>Báo cáo cuối cùng của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nêu rằng luật của quốc gia về giải phóng mặt bằng quy định chỉ có tòa án mới có thể chỉnh sửa mức giá đền bù đất đai, vì vậy tham vấn không thể giải quyết vấn đề.</p> <p>Trên quan điểm đó và qua cân nhắc dự án đã đóng mà không có dấu hiệu rõ ràng về việc nếu và thời điểm nhà máy xử lý nước thải được xây, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) kết luận rằng việc tham vấn thêm không giải quyết được gì, vụ việc khiếu nại đã được giải quyết một phần và được đóng lại. Tuy nhiên, Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) nêu rõ rằng nếu nhà máy xử lý nước thải cần thêm một khoản vay mới, và nếu bên khiếu nại bị tổn hại bởi hành động hay thiếu sót của ADB, họ có thể quay lại với Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF).</p>

tiếp theo ở trang sau



Bảng tiếp theo

Dự án	Bên khiếu nại và vấn đề	Tình trạng
<p><b>9. Chương trình Đầu tư Hành lang Giao thông CAREC I (Phần vùng Zhambyl Oblast), Đợt vay 2, tại Ka-zắc-stan</b></p> <p>(Khoản vay số MFF-2562-KAZ, được phê duyệt vào ngày 07/10/2009)</p> <p>ADB: 187 triệu từ nguồn OCR</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 05/11/2009. Hai người đứng tên đại diện cho ít nhất 30 dân làng. Một tổ chức phi chính phủ, Liên hiệp Câu lạc bộ Báo chí Taraz, đã hỗ trợ cho đơn thư khiếu nại này.</p> <p>Các vấn đề được nêu ra gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) công bố thông tin,</li> <li>(ii) sự tham gia,</li> <li>(iii) lối đi cho gia súc, và</li> <li>(iv) lối vượt ngầm cho máy nông nghiệp.</li> </ul>	<p>Qua báo cáo giám sát của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tháng 03 năm 2011: Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) tiến hành xem xét và đánh giá tháng 01/2010 và hỗ trợ ba đợt tham vấn vào tháng 03/2010, qua đó đạt được một thỏa thuận về vị trí đường vượt ngầm, và một đường vượt ngầm bổ sung, một đường tiếp cận cho máy nông nghiệp, vị trí của các cống, và chia sẻ thông tin. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) hiện đang giám sát quá trình thực hiện những thỏa thuận đó, và mọi việc đang tiến triển tốt.<sup>d</sup></p>
<p><b>10. Dự án Cải cách Ngành Giáo dục tại Ta-zi-kit-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2053-TAJ, được phê duyệt ngày 17/12/2003)</p> <p>ADB: 7,5 triệu \$ từ quỹ ADF</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào 05/08/2010. Những người khiếu nại yêu cầu giữ bảo mật và nộp đơn thư khiếu nại thay mặt cho 9.000 người. Họ ủy quyền cho các thành viên Diễn đàn phi chính phủ và CSSC Kalan đại diện cho họ.</p> <p>Các vấn đề được nêu bao gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) thông tin,</li> <li>(ii) tham vấn, và</li> <li>(iii) tái thiết trường học.</li> </ul>	<p>Một nhóm giám sát chung đã thống nhất về các công trình phục hồi và giám sát công việc triển khai chúng. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) đã tham gia đợt công tác giám sát cuối cùng vào tháng 11/2011, qua đó khẳng định công việc đã hoàn thành thỏa đáng. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã đóng lại vụ việc khiếu nại và đã ban hành báo cáo cuối cùng.</p>
<p><b>11. Hành lang Giao thông CAREC 1 (Đường Bishkek–Torugart), Dự án 2, tại Cộng hòa Cư-giz-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2533-KGZ, thông qua ngày 14/07/2009)</p> <p>ADB: 28 triệu \$</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 20 tháng 09 năm 2010, và được nộp bởi ba cư dân của khu vực bị ảnh hưởng yêu cầu không được công khai danh tính của họ. Họ ủy quyền một đại diện tổ chức phi chính phủ (NGO) thay mặt nộp đơn thư khiếu nại. Khiếu nại của họ liên quan đến đền bù.</p>	<p>Việc xem xét và đánh giá của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã hoàn tất, thỏa thuận đã đạt được và đã được giám sát thực hiện. Vụ việc khiếu nại này, như vậy là đã được giải quyết, nhưng bên khiếu nại đã gửi đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ lên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP). Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã tiến hành nâng cao năng lực về giao tiếp phi bạo lực và kỹ năng đàm phán, đồng thời đã cung cấp ý kiến tham mưu và hướng dẫn cho những người khiếu nại, MOTC và CWRD dựa trên tiến trình hành động đã thống nhất. Bên khiếu nại đã nhận được khoản thanh toán đền bù cuối cùng của họ vào tháng 08 năm 2011. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã đóng lại vụ việc khiếu nại và đã phát hành báo cáo cuối cùng.</p>

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Bên khiếu nại và vấn đề	Tình trạng
<p><b>12. Chương trình Đầu tư Quản lý Tổng hợp Tài nguyên nước Citarum, Dự án 1, tại In-đô-nê-xi-a</b></p> <p>(Khoản vay số 2500/2501-INO, được phê duyệt ngày 04/12/2008)</p> <p>ADB: 500 triệu \$ từ chương trình hỗ trợ tài chính đa đợt.</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận vào 04 tháng 01 năm 2011. Ba người khiếu nại yêu cầu giữ bảo mật danh tính và ủy quyền cho một tổ chức phi chính phủ (NGO), Liên minh của Nhân dân về Citarum (ARUM), đại diện cho họ.</p> <p>Các vấn đề là</p> <p>(i) tái định cư; và</p> <p>(ii) đền bù.</p>	<p>Việc xem xét và đánh giá đã hoàn tất. Các bên đã nhất trí về sự giao tiếp và trao đổi thông tin, cũng như vai trò của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) trong việc giám sát việc cập nhật và triển khai kế hoạch tái định cư. Việc giám sát thực hiện các thỏa thuận vẫn đang tiếp diễn.</p>
<p><b>13. Dự án Phát triển Điện lực Phụ tải Visayas tại Phi-lip-pin</b></p> <p>(Khoản vay số 2612-PHI, được phê duyệt ngày 11 tháng 12 năm 2009)</p> <p>ADB: 100 triệu \$ khoản vay khu vực tư nhân</p>	<p>Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận ngày 28 tháng 02 năm 2011. Những người đứng tên nêu rằng họ nộp đơn thư khiếu nại thay mặt cho cư dân tại các cộng đồng chịu ảnh hưởng; 6 người ký tên yêu cầu được giữ bảo mật. Chỉ một cư dân chọn cách được nhận dạng cùng với một thành viên của Liên minh Thoát Nợ, một tổ chức phi chính phủ (NGO) đại diện cho họ.</p> <p>Các vấn đề bao gồm</p> <p>(i) tham vấn,</p> <p>(ii) thông tin, và</p> <p>(iii) tác động môi trường.</p>	<p>Những người khiếu nại rút đơn sau khi Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) xem xét và đánh giá, đồng thời quy trình tham vấn được chấm dứt.</p> <p>Những người khiếu nại đã nộp đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ vào tháng 05/2011.</p>

<sup>a</sup> ADB. 2005. Tài liệu *Final Report of the Special Project Facilitator on Community Empowerment for Rural Development in Indonesia ADB Loan 1765 (SF)/1766-INO*. Manila, đoạn 23, trang 6.

<sup>b</sup> ADB. 2009. Tài liệu *Consultation Phase of the ADB Accountability Mechanism, Office of Special Facilitator Annual Report*. Manila. Tr. 6.

<sup>c</sup> ADB. 2008. Tài liệu *Consultation Phase of the Accountability Mechanism Annual Report 2007*. Manila. Tr. 8.

<sup>d</sup> ADB. 2011. Tài liệu *Monitoring Report of the Special Project Facilitator on the Complaint on CAREC Transport Corridor I (Zhambyl Oblast Section) [Western Europe-Western People's Republic of China International Transit Corridor] Investment Program – Project 2 ADB Loan 2562-KAZ (22 October 2008)*. Manila. Tr. 2.

ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á, ADF = Quỹ Phát triển Châu Á, CAREC = Hợp tác Kinh tế Khu vực Trung Á, CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, CSSC = Trung tâm Hỗ trợ Xã hội Dân sự, CWRD = Vụ Trung và Tây Á, JBIC = Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản, MOTC = Bộ Giao thông và Truyền Thông, NGO = tổ chức phi chính phủ, OCR = nguồn vốn vay thông thường, OSPF = Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, PRC = Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, SF = Các Quỹ Đặc biệt, SPF = Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, TA = hỗ trợ kỹ thuật.

Nguồn: ADB.

## Phụ lục 5

# Tổng hợp về các đơn thư yêu cầu giai đoạn đánh giá tuân thủ, 2004–2011

Dự án	Yêu cầu	Trả lời	Kết quả
<p><b>1. Dự án Thủy lợi Tà nạng Chashma, Giai đoạn 3, tại Pa-kit-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 1146-PAK, được phê duyệt ngày 17 tháng 12 năm 1991)</p> <p>ADB: 185,0 triệu \$ năm 1991 và khoản tài chính bổ sung 33,5 triệu \$ tháng 06/1999</p>	<p>Đơn thư yêu cầu được tiếp nhận ngày 04 tháng 06 năm 2002 trong Chức năng Thanh tra trước đây của ADB. Vụ khiếu nại được bốn cá nhân ủy quyền đại diện cho những người chịu ảnh hưởng bởi dự án đệ đơn.</p> <p>Những người yêu cầu cho rằng ADB vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của mình trong việc hoạch định và xử lý dự án tài chính bổ sung, gây tác động bất lợi về vật chất với những người chịu ảnh hưởng tại Chashma. Các vấn đề bao gồm lụt lội do dự án gây ra, tái định cư bắt buộc; đền bù không đủ so với tổn thất đất đai, các tài sản khác, và sinh kế; và thiếu chia sẻ thông tin, tham vấn, sự tham gia của những người chịu ảnh hưởng.</p>	<p>Tháng 03/2003, BIC trình báo cáo lên Ban Giám đốc, khuyến nghị thanh tra bắt đầu từ tháng 12/2003. Ban Giám đốc thông qua khuyến nghị và Hội đồng thanh tra tiến hành điều tra từ đầu năm 2004. Hội đồng thanh tra trình báo cáo cuối cùng vào tháng 06/2004.</p> <p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) lưu ý rằng những người yêu cầu đã không tham gia trong tháng 03/2004, khi Hội đồng thanh tra tiến hành điều tra tại vùng dự án do họ "không thỏa mãn với diễn tiến và các quy trình tham vấn liên quan đến Ủy ban định cư và xử lý bất bình (GRSC) cũng như những khuyến nghị của Ủy ban, sự ủng hộ của Ban Giám đốc với GRSC và Việc xây dựng kế hoạch hành động."<sup>a</sup></p> <p>Tháng 08/2004, Ban Giám đốc phê duyệt việc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa để đưa dự án vào diện tuân thủ.</p> <p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) lập và ban hành báo cáo giám sát năm từ 2005 đến 2009. Báo cáo năm 2009 là báo cáo giám sát thứ năm và là báo cáo cuối cùng.</p>	<p>Sau 5 năm giám sát, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) kết luận vào tháng 06/2010 như sau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) ADB tuân thủ với 24 trong số 29 khuyến nghị</li> <li>(ii) ADB tuân thủ một phần với 4 khuyến nghị và</li> <li>(iii) 1 khuyến nghị đã không còn hiệu lực bởi các sự kiện diễn ra.</li> </ul> <p>Trong số 4 khuyến nghị mà ADB tuân thủ một phần, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) kết luận rằng chưa đảm bảo đủ tiến độ và trong những trường hợp như vậy, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không cần phải gia hạn nhiệm vụ giám sát quá 5 năm.</p>

*tiếp theo ở trang sau*

Bảng tiếp theo

Dự án	Yêu cầu	Trả lời	Kết quả
<p><b>2. Dự án Cấp nước Melamchi ở Nê-pan</b></p> <p>(Khoản vay số 1820-NEP [SF], được phê duyệt ngày 21/12/2000)</p> <p>ADB: 120 triệu \$ vốn vay SF</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận được yêu cầu của bốn người ngày 12 tháng 11 năm 2004 về những khiếu nại được nêu sau đây:</p> <p>(i) công bố thông tin chưa đầy đủ và phù hợp,</p> <p>(ii) có di dời nhưng thiếu tái định cư và đền bù đầy đủ;</p> <p>(iii) mất sinh kế khi phải đóng cửa máy xay ngũ cốc chạy bằng nước, và thủy điện nhỏ sử dụng cục bộ,</p> <p>(iv) phá rừng của cộng đồng,</p> <p>(v) phá hoại các kênh mương thủy lợi,</p> <p>(vi) gây hại đến mùa màng và sinh kế do giảm dòng chảy, và</p> <p>(vii) có di dời và những tác động bất lợi đến các cộng đồng và người dân bản địa.</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) nhận tài liệu về vụ việc khiếu nại này từ phía Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) liên quan đến khiếu nại trong giai đoạn tham vấn. Họ đã thực hiện việc rà soát toàn bộ các tài liệu liên quan và tham vấn các bên liên quan. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cũng thực hiện đoàn công tác đánh giá điều kiện hợp lệ tại Nê-pan, và thăm vùng dự án.</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cử đoàn công tác thăm vùng dự án và không xác nhận được về việc vi phạm chính sách cũng như tổn hại vật chất và trực tiếp.</p> <p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) qua đó coi yêu cầu này là không hợp lệ.</p>
<p><b>3. Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam Sri Lanka</b></p> <p>(Khoản vay số 1711-SRI [SF], được phê duyệt ngày 25 tháng 11 năm 1999)</p> <p>ADB: 90 triệu \$ JBIC: 120 triệu \$ ADB: 90 triệu \$ khoản vay tài chính bổ sung phê duyệt vào tháng 03/2008</p>	<p>Yêu cầu này được Tổ chức Liên hiệp các Cộng đồng bị Ảnh hưởng của Đường cao tốc Colombo–Matara đệ trình này 02/12/2004, đại diện cho 28 người chịu ảnh hưởng của dự án. Những người yêu cầu nêu ra tố cáo về vi phạm các thủ tục và chính sách hoạt động của ADB gây tổn hại cho họ. Vi phạm chính sách được thấy trong lĩnh vực</p> <p>(i) môi trường,</p> <p>(ii) tái định cư bắt buộc,</p> <p>(iii) việc lồng ghép các nội dung xã hội vào hoạt động của ADB</p> <p>(iv) quản trị điều hành,</p> <p>(v) phân tích kinh tế,</p> <p>(vi) theo dõi và đánh giá lợi ích,</p> <p>(vii) giới và phát triển trong hoạt động của ADB</p> <p>(viii) công tác xử lý các đề xuất vay</p> <p>(ix) việc hoạch định và thực hiện các giao ước vay</p> <p>(x) việc mua sắm hàng hóa và dịch vụ, và</p> <p>(xi) các biện pháp chống tham nhũng</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiến hành rà soát trên diện rộng những tài liệu sẵn có tại Manila và tại Colombo. Họ thực hiện phỏng vấn với người yêu cầu và những người dân chịu ảnh hưởng của dự án, cũng như hàng loạt các cán bộ, nhân viên, tư vấn, nhà thầu có liên quan đến dự án hiện nay và trước kia. Với sự hỗ trợ của Chính phủ Sri Lanka, những người chịu ảnh hưởng bởi dự án, cán bộ và nhân viên ADB, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã thăm vùng dự án hai lần để hiểu hơn những vấn đề và thách thức mà các bên phải đối mặt. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xác định rằng đơn thư yêu cầu là hợp lệ, và Ban Giám đốc đã quyết định tổ chức đánh giá tuân thủ vào ngày 10 tháng 01 năm 2005.</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã giám sát việc thực hiện các biện pháp sửa chữa được xác định tại báo cáo cuối cùng về việc điều tra.</p> <p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đã kết luận trong báo cáo giám sát năm lần thứ tư về Dự án Phát triển Giao thông Miền Nam là đã có những tiến bộ đáng kể trong thực hiện các khuyến nghị được hoạch định năm 2005. Trong số 19 khuyến nghị gốc, 17 đã được tuân thủ đầy đủ, 2 khuyến nghị được tuân thủ một phần.</p>

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Yêu cầu	Trả lời	Kết quả
	Tổn hại được tố cáo bao gồm mất nhà, mất sinh kế, tổn hại về môi trường, suy thoái đất ngập nước, phân rã các cộng đồng gắn kết, tổn hại năm ngôi đền, tác động tiêu cực của việc tái định cư, và vi phạm nhân quyền.		
<p><b>4. Dự án Cải thiện Môi trường Phúc Châu</b></p> <p>(Khoản vay số 2176-PRC, được phê duyệt ngày 29 tháng 07 năm 2005)</p> <p>ADB: 55,8 triệu \$ từ OCR, cùng nguồn tài chính thương mại</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận yêu cầu dưới tên hai cá nhân đề nghị đánh giá tuân thủ vào ngày 03 tháng 06 năm 2009. Trước đó, Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) đã xử lý vụ việc khiếu nại từ bảy hộ gia đình bị ảnh hưởng.</p> <p>Các vấn đề nêu ra liên quan đến Chính sách Tái định cư bắt buộc của ADB (1995), bao gồm</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) đền bù không đủ để thay thế nhà cửa bị mất của những cư dân không có hộ khẩu,</li> <li>(ii) thiếu các biện pháp phục hồi để đền bù thu nhập bị mất đi, và</li> <li>(iii) công bố thông tin và tham vấn không đầy đủ.</li> </ul>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) bắt đầu bằng việc xem xét tài liệu và kết luận rằng cần tiến hành thăm thực địa để chứng thực những khiếu nại của các bên yêu cầu. Chính phủ đã từ chối cho phép Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thăm viếng vì các lý do sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Kế hoạch tái định cư tuân thủ chính sách của ADB và CHND Trung Hoa.</li> <li>(ii) Chính phủ đã nắn lại tuyến sông làm cho đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ không còn giá trị.</li> <li>(iii) Các chuyến thăm vùng dự án trước đó của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) là đủ để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có đủ thông tin đánh giá tuân thủ. Theo quan điểm của chính phủ, đề xuất thăm thực địa do vậy không còn cần thiết.</li> </ul>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cho rằng họ không thể hoàn tất việc đánh giá tuân thủ do thiếu thăm thực địa.</p>

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Yêu cầu	Trả lời	Kết quả
		Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) ghi nhận quyết định của CHND Trung Hoa về thay đổi thiết kế dự án; tuy nhiên, họ cho rằng thay đổi đó được thực hiện sau khi đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ được đệ trình. Trong quá trình xác định điều kiện hợp lệ, Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) cho rằng thay đổi về thiết kế dự án không loại trừ nhu cầu phải điều tra xem ADB trước đó có tuân thủ các thủ tục và chính sách hoạt động của mình hay không.	
<p><b>5. Hành lang Giao thông CAREC (Đường Bishkek– Torugart) Dự án 2, tại Cộng hòa Cư-giz-stan</b></p> <p>(Khoản vay số 2533-KGZ, được phê duyệt ngày 14 tháng 07 năm 2009)</p> <p>ADB: 28 triệu \$ từ quỹ ADF</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận đơn thư yêu cầu ngày 23 tháng 05 năm 2011 từ năm người chịu ảnh hưởng, yêu cầu được bảo mật nhận dạng. Họ được Diễn đàn phi chính phủ (NGO) về ADB đại diện. Các vấn đề nêu ra liên quan đến Chính sách Tái định cư bắt buộc của ADB, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) đền bù cho việc phá hủy kho,</li> <li>(ii) đăng ký và phí đăng ký kho mới, và</li> <li>(iii) kế hoạch hoàn trả vốn vay.</li> </ul> <p>Đơn thư yêu cầu được nộp trong quá trình thực hiện phương hướng hành động theo khuyến nghị của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF).</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xác định trường hợp đơn thư này là hợp lệ; và đã trình yêu cầu Ban Giám đốc ra quyết định đánh giá tuân thủ.</p> <p>Điều khoản tham chiếu (TOR) về đánh giá tuân thủ đã được trình lên Ban Giám đốc và những người yêu cầu vào ngày 24 tháng 08 năm 2011.</p>	Việc đánh giá tuân thủ vẫn đang được tiến hành.

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Dự án	Yêu cầu	Trả lời	Kết quả
<p><b>6. Dự án Phát triển Điện Phụ Tải Visayas tại Phi-lip-pin</b></p> <p>(Khoản vay số 2612-PHI, được phê duyệt ngày 18 tháng 08 năm 2009)</p> <p>ADB: 100 triệu \$ khoản vay khu vực tư nhân</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận yêu cầu của những người chịu ảnh hưởng với yêu cầu bảo mật nhận dạng. Những người yêu cầu được đại diện bởi một tổ chức phi chính phủ (NGO) và một kỹ sư. Họ trình đơn thư khiếu nại vào 25/05/2011. Các vấn đề bao gồm</p> <p>(i) tác động bất lợi của dự án đối với sức khỏe của cư dân bị ảnh hưởng, và</p> <p>(ii) tác động bất lợi của khí thải đi-ô-xít cac-bon đối với môi trường.</p>	<p>Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xác định trường hợp đơn thư này là hợp lệ. Ban Giám đốc ra quyết định đánh giá tuân thủ vào ngày 11/07/2011.</p> <p>Ủy ban Xem xét việc tuân thủ quy định trực thuộc Ban Giám đốc (BCRC) thông qua Điều khoản tham chiếu (TOR) vào ngày 28/07/2011.</p>	<p>Việc đánh giá tuân thủ vẫn đang được tiến hành.</p>

<sup>a</sup> ADB. 2005. Tài liệu *Annual Monitoring Report 2004-2005 to the Board of Directors on Implementation of Remedial Actions on the Inspection Request on the Chashma Right Bank Irrigation Project (Stage III) in Pakistan (ADB Loan No. 1146-PAK [SF])*. Manila. Đoạn 9, Tr. 2.

ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á, BIC = Ban Thanh Tra thuộc Ban Giám đốc, CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, JBIC = Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản, NGO = tổ chức phi chính phủ, OCR = nguồn vốn vay thông thường, OSPF = Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, PRC = Cộng hòa Nhân dân Trung Hoa, SF = Quỹ Đặc biệt, SPF = Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, TOR = Điều khoản Tham chiếu.

Nguồn: ADB.



## Phụ lục 6

# Số lượng vụ việc qua các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) khác nhau

Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB): Cơ chế Trách nhiệm Giải trình	2004 đến 12/2011	Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định			Cán bộ Hướng dẫn các Dự án Đặc biệt			
		Tổng	Hợp lệ	Không hợp lệ	Tổng	Hợp lệ	Không hợp lệ	Đang xác định hợp lệ
		5	4	1	39	13	24	2

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư khiếu nại và yêu cầu của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB).

Ngân hàng Thế giới (WB): Hội đồng Thanh tra	1994 đến 21/10/2011	Tổng đơn thư yêu cầu nhận được	Hợp lệ để điều tra	Không hợp lệ để điều tra	Không đưa ra khuyến nghị	Việc xác định điều kiện hợp lệ đang diễn ra
		76 <sup>a</sup>	33	22	6	1

<sup>a</sup> Bao gồm cả các yêu cầu hai lần và ba lần tại 6 dự án.

Source: Trang web Hội đồng Thanh tra của Ngân hàng Thế giới (WB) (Các báo cáo khác nhau).

Công ty Tài chính Quốc tế: Thanh tra Cổ vấn về Tuân thủ	Năm tài khóa 2000–2010	Tổng số đơn thư khiếu nại/ yêu cầu	Hợp lệ để thanh tra đánh giá	Không hợp lệ để thanh tra đánh giá	Không được thanh tra đánh giá	Hợp lệ để kiểm toán về tuân thủ
		127	72	51	4	8

Nguồn: Báo cáo hàng năm của Thanh Tra Cổ vấn về Tuân thủ năm tài khóa 2010 và Tổng kết các năm tài khóa 2000–10.

Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ (IADB): Cơ chế Điều tra và Tham Vấn Độc lập	Thành lập năm 1994 và tái tổ chức tháng 02/2010	Tổng số vụ việc được đăng ý từ tháng 05/ 2010–08/2011	Hợp lệ cho giai đoạn tham vấn	Không hợp lệ cho giai đoạn tham vấn	Hợp lệ để đánh giá tuân thủ
		17	12	5	2

Nguồn: Trang web của Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ (IADB).

Ngân hàng Phát triển Châu Phi (AfDB): Cơ chế Đánh giá Độc lập	2004–2011	Tổng số vụ việc đăng ký từ 2007	Hợp lệ để đánh giá tuân thủ	Hợp lệ để giải quyết vấn đề	Việc xác định 1 hợp lệ và 1 không hợp lệ đang diễn ra
		7	2	3	

Nguồn: Sổ đăng ký đơn thư yêu cầu của Ngân hàng Phát triển châu Phi và các báo cáo khác nhau. <http://www.afdb.org>

Số lượng vụ việc qua các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) khác nhau

Ngân hàng Tái thiết và Phát triển Châu Âu: Cơ chế Khiếu nại Dự án (PCM)	Cơ chế Viện dẫn Độc lập từ 2004, được thay thế bằng PCM tháng 03/2010	Cơ chế Viện dẫn Độc lập	Cơ chế Khiếu nại Dự án 8 đơn thư khiếu nại được đăng ký vào ngày 22 tháng 12 năm 2011		
		15 đơn thư khiếu nại được đăng ký	Hợp lệ để giải quyết vấn đề: 3	Hợp lệ để đánh giá tuân thủ: 2	Đang tiến hành đánh giá điều kiện hợp lệ: 3

Nguồn: Các Báo cáo Cơ chế viện dẫn độc lập và đăng ký PCM (website)

Ngân hàng Đầu tư Châu Âu (EIB): Cơ chế Khiếu nại	Được phê duyệt vào tháng 02 năm 2010, có giá trị cao hơn Chính sách Khiếu nại năm 2008	EIB đưa vào đó cả các vụ việc về mua sắm đấu thầu. Có 15 khiếu nại vào năm 2007 và 40 năm 2008, hầu hết liên quan đến mua sắm đấu thầu. Có 2 vụ việc về tác động môi trường và xã hội năm 2007 và 7 vụ việc năm 2008.
--	--	---

Nguồn: Các báo cáo hoạt động hàng năm của văn phòng khiếu nại EIB.

Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JBIC): Văn phòng Cán bộ Kiểm tra theo Hướng dẫn Môi trường	2003–2011	1 khiếu nại được tiếp nhận năm 2007, không hợp lệ
--	-----------	---

Nguồn: Báo cáo hàng năm của cán bộ kiểm tra theo hướng dẫn về môi trường

Công ty Đầu tư Tư nhân Hải ngoại: Văn phòng Trách nhiệm Giải trình	2005–2011	Tổng số yêu cầu nhận được đến ngày 30 tháng 11 năm 2011	Hợp lệ để đánh giá tuân thủ	Hợp lệ để giải quyết vấn đề	1 yêu cầu hợp lệ
		6	2	1	2 yêu cầu khác đang được tiến hành đánh giá

Nguồn: Sổ đăng ký của Công ty Đầu tư Tư nhân Hải ngoại (trên trang web), các vụ việc và báo cáo (<http://www.opic.gov/doing-business/accountability/registry>), và báo cáo 4 năm của Văn phòng Trách nhiệm Giải trình.

## Phụ lục 7

# Tổng hợp Đánh giá về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB

Nội dung	Điểm mạnh	Điểm yếu	Đề xuất thay đổi
<b>Khả năng tiếp cận</b>			
<b>Nhận thức</b>	Đã tăng cường tiếp cận với bên ngoài một cách có hệ thống.	Nhận biết còn hạn chế.	Đẩy mạnh tiếp cận với bên ngoài.
<b>Điều kiện hợp lệ</b>	Thời điểm chấm dứt khiếu nại muộn.	Việc dùng báo cáo hoàn tất dự án làm ngày hết hạn là khó đoán định.	Làm rõ ngày hết hạn khiếu nại.
<b>Quy trình</b>	<p>Không yêu cầu bắt buộc phải trích dẫn vi phạm cụ thể về chính sách.</p> <p>Yêu cầu về tài liệu ở mức tối thiểu.</p> <p>Có thể sử dụng tiếng Anh và các ngôn ngữ chính thức, ngôn ngữ quốc gia khác.</p> <p>Có thể nộp đơn thư bằng nhiều phương tiện đến các điểm khác nhau.</p>	Quy trình giải quyết vấn đề còn phức tạp.	Đơn giản hóa quy trình.
<b>Mức độ tin nhiệm</b>			
<b>Tính độc lập</b>	Cơ chế để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) báo cáo lên Ban Giám đốc và Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) báo cáo lên Chủ tịch rất phù hợp với tính chất và nhu cầu khác biệt của quy trình tham vấn và quy trình đánh giá tuân thủ.	<p>Việc bổ nhiệm Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) là theo khuyến nghị của Chủ tịch.</p> <p>Cán bộ cấp cao là người đứng đầu Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP).</p> <p>Công tác lập ngân sách và lập kế hoạch công việc của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRCP) còn phân tán.</p> <p>Còn thiếu sự tương tác giữa Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) và Ban Điều hành, tạo ra rủi ro về sự cách biệt của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).</p>	<p>Tăng cường tính độc lập của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) như với Vụ Đánh giá Độc lập (IED).</p> <p>Tăng cường tương tác giữa Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), Ban Điều hành, và cán bộ nhân viên.</p>

*tiếp theo ở trang sau*

Bảng tiếp theo

Nội dung	Điểm mạnh	Điểm yếu	Đề xuất thay đổi
<b>Giám sát</b>	Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) có thẩm quyền giám sát thực hiện các biện pháp sửa chữa.		
<b>Minh bạch</b>	Đạt mức độ cao về minh bạch qua việc công bố thông tin một cách toàn diện và có hệ thống, có cân nhắc đầy đủ đến yếu tố bảo mật.	Đơn thư khiếu nại được chuyển lại cho các vụ tác nghiệp không còn được theo dõi.	Cần theo dõi các đơn thư khiếu nại được chuyển lại cho các vụ tác nghiệp.
<b>Sự tham gia</b>	Bên yêu cầu và Ban Điều hành có thể phản hồi trên dự thảo báo cáo đánh giá tuân thủ của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).  Phương thức giải quyết vấn đề cho phép những người khiếu nại đóng vai trò tích cực trong việc ra quyết định.	Chưa có phản hồi của Ban Điều hành trong bước xác định điều kiện hợp lệ.  Báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không được chia sẻ với quốc gia bên vay.	Cần có phản hồi của Ban Điều hành trước khi xác định điều kiện hợp lệ.  Cần thông báo và phối hợp với quốc gia bên vay.
<b>Hiệu suất</b>			
<b>Thời gian</b>	Khung thời gian dự kiến được quy định rõ trong chính sách.	Quy trình dài dòng.  Khung thời gian giám sát của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) trong 5 năm cho mỗi dự án là dài và cứng nhắc.	Cần đơn giản hóa quy trình.  Vận dụng đầy đủ các cơ chế cấp cơ sở để phòng ngừa, giải quyết vấn đề, và đảm bảo tuân thủ từ sớm.  Tối ưu hóa khung thời gian giám sát của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).
<b>Chi phí</b>	ADB đã cung cấp đủ nguồn lực cho Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM).	Không có phân biệt giữa chi phí cơ bản cần để duy trì và vận hành Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) với chi phí linh hoạt cần để phản hồi theo biến động về nhu cầu.	Xác định nhu cầu chi phí cố định bất kể có bao nhiêu vụ việc. Phân bổ chi phí khả biến ở mức tối ưu dựa trên nhu cầu và yêu cầu công việc.
<b>Hiệu quả/ Hiệu lực</b>			
<b>Cơ cấu</b>	Đã có cơ cấu song hành hợp lý về tham vấn và đánh giá tuân thủ.		

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Nội dung	Điểm mạnh	Điểm yếu	Đề xuất thay đổi
<b>Tính phù hợp</b>	Cả tham vấn và đánh giá tuân thủ đều có sự hợp lý.		
<b>Trình tự</b>	Giải quyết vấn đề là ưu tiên cao nhất.  Bên khiếu nại có thể thoát khỏi giai đoạn tham vấn để nộp đơn để nghị đánh giá tuân thủ ở nhiều điểm thời điểm.	Đòi hỏi những người khiếu nại trước hết phải tiếp cận Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) tạo ra các vấn đề về nhận thức và thực tiễn.	Cho phép tiếp cận trực tiếp tới Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP).
<b>Nhiệm vụ</b>	Có hỗ trợ chuyên trách cho cả giai đoạn tham vấn và đánh giá tuân thủ.	Thông lệ về việc Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) đưa ra khuyến nghị chung còn Ban Điều hành xác định ra các biện pháp chỉnh sửa là chưa rõ. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) không có cơ hội có ý kiến về các biện pháp sửa chữa của Ban Điều hành.	Công tác đánh giá tuân thủ cần tập trung khảo sát thực tế, và tạo cơ hội để Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định nhận xét về những biện pháp sửa chữa do Ban Điều hành đề xuất.
<b>Bài học kinh nghiệm</b>	Đã có học hỏi một cách hệ thống.  Vai trò tham mưu của Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) đã đem lại lợi ích.	Việc học hỏi còn hạn chế.  Đánh giá tuân thủ đôi khi còn bị nhìn nhận một cách ngắn gọn.	Cần cải thiện về học hỏi.  Thúc đẩy thay đổi về văn hóa thể chế.
<b>Thăm thực địa</b>	Chính sách thăm thực địa đã được xác định.	Không có chính sách cho các tính huống khi bị quốc gia bên vay từ chối.  Việc triển khai trong thực tế có vấn đề.	Cần học tập từ kinh nghiệm của ADB và các cơ chế trách nhiệm giải trình khác, xây dựng phương thức hợp lý để giải quyết vấn đề.
<b>Kết quả</b>	Công tác tham vấn và đánh giá tuân thủ đã đem lại kết quả cụ thể cho những người dân bị ảnh hưởng và đã cải thiện chất lượng dự án.		Giải quyết các vấn đề nêu trên sẽ góp phần cải thiện kết quả.

ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, IED = Vụ Đánh giá Độc lập, OICRP = Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, OSPF = Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt, SPF = Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt.

Nguồn: ADB.

## Phụ lục 8

# So sánh giữa các Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM)

Nội dung	ADB <sup>a</sup>	Ngân hàng Thế giới (WB)	Các tổ chức khác
Mốc thời gian	<p>Chức năng Thanh tra được thành lập năm 1995.</p> <p>Chức năng Thanh tra được đánh giá năm 2002 và 2003.</p> <p>Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được thành lập năm 2003.</p> <p>Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) được đánh giá từ 2010 đến 2012.</p>	<p>Là ngân hàng phát triển đa phương đầu tiên thành lập Hội đồng Thanh Tra (1993).</p> <p>Hội đồng Thanh tra được đánh giá và làm rõ năm 1996 và 1999.</p>	<p><b>AfDB:</b> Cơ chế Đánh giá Độc lập (IRM) được thiết lập năm 2004. Được sửa đổi vào tháng 6/2010 sau khi đánh giá năm 2009.</p> <p><b>EBRD:</b> Cơ chế Khiếu nại Độc lập (IRM) hình thành 7/2004 và 3/2010. Cơ chế Khiếu nại Dự án mới (PCM) đi vào hoạt động tháng 3/ 2010.</p> <p><b>EIB:</b> Cơ chế Khiếu nại được thông qua tháng 2/2010, có giá trị cao hơn Chính sách Cơ chế Khiếu nại tháng 6 2008.</p> <p><b>IADB:</b> thiết lập Cơ chế Điều tra Độc lập năm 1994. Được chuyển đổi năm 2010 thành Cơ chế Điều tra và Tham vấn Độc lập.</p> <p><b>IFC:</b> Thanh tra Tư vấn Tuân thủ (CAO) thành lập năm 1999. CAO sửa đổi hướng dẫn hoạt động 2004 vào năm 2006 và 2007.</p> <p><b>JBIC:</b> thông qua Tóm lược các Thủ tục Hệ trình Phản đối về Hướng dẫn Khẳng định những Cân nhắc về Môi trường và Xã hội năm 2003. Thủ tục này được cập nhật tháng 10/2009.</p> <p><b>OPIC:</b> Hội đồng thông qua Chính sách và Hướng dẫn Chung về Cơ chế Tư vấn và Trách nhiệm Giải trình cho OPIC và thành lập Văn phòng Trách nhiệm Giải trình (OA) năm 2005.</p>

*tiếp theo ở trang sau*

Bảng tiếp theo

Nội dung	ADB <sup>a</sup>	Ngân hàng Thế giới (WB)	Các tổ chức khác
Số vụ việc	<p>2004–Tháng 12/2011</p> <p>SPF: Tổng 39; hợp lệ 13.</p> <p>CRP: Tổng 5; hợp lệ 4.</p>	<p>1994–2011</p> <p><b>Hội đồng Thanh tra:</b> Tổng 76 đơn thư yêu cầu; hợp lệ để thanh tra: 33.</p>	<p><b>AfDB (2004–2011):</b> Tổng có 7 vụ việc kể từ 2007, trong đó có 2 vụ hợp lệ được đánh giá tuân thủ và 3 vụ hợp lệ được giải quyết vấn đề.</p> <p><b>EBRD (2004–2011):</b> Tổng có 22 vụ việc, 15 vụ thuộc Cơ chế Khiếu nại Độc lập và 8 thuộc Cơ chế Khiếu nại Dự án.</p> <p><b>EIB (2007–2008):</b> Tổng có 55 vụ việc (bao gồm cả các vấn đề về mua sắm đấu thầu và nhân sự) được tiếp nhận năm 2007 và 2008.</p> <p><b>IADB (1994–2011):</b> Tổng có 17 vụ việc trong năm 2010–2011.</p> <p><b>IFC (2000–2010):</b> Tổng có 127 vụ việc, trong đó có 8 vụ được thực hiện quy trình kiểm toán tuân thủ.</p> <p><b>JBIC (2003–2011):</b> Tổng có 1 vụ việc; không hợp lệ.</p> <p><b>OPIC (2005–2011):</b> Tổng có 6 vụ việc, 1 hợp lệ được giải quyết vấn đề và 2 hợp lệ được đánh giá tuân thủ.</p>
Phạm vi chính sách	Toàn bộ các thủ tục và chính sách hoạt động liên quan đến hoạch định, xử lý và triển khai các dự án được ADB tài trợ.	Các thủ tục và chính sách hoạt động riêng của WB liên quan đến thiết kế, thẩm định và/hoặc triển khai dự án.	<p><b>EBRD:</b> Tập trung vào khía cạnh xã hội và môi trường và công khai.</p> <p><b>EIB:</b> Chính sách về điều hành thể chế, hướng dẫn chiến lược, quy tắc hành xử, minh bạch và trách nhiệm doanh nghiệp, chống gian lận, các chính sách cho vay theo chủ đề, chính sách địa bàn, hợp tác với bên thứ 3 và/hoặc các tổ chức quốc tế, mua sắm và các chính sách liên quan đến vòng đời dự án.</p> <p><b>IADB và AfDB:</b> Thủ tục và chính sách hoạt động.</p> <p><b>IFC:</b> Tập trung vào khía cạnh xã hội và môi trường.</p>

tiếp theo ở trang sau



Bảng tiếp theo

Nội dung	ADB <sup>a</sup>	Ngân hàng Thế giới (WB)	Các tổ chức khác
			<p><b>JBIC:</b> Người kiểm tra Hướng dẫn Môi trường có nhiệm vụ đảm bảo tuân thủ Hướng dẫn Kháng định những Cân nhắc về Môi trường và Xã hội.</p> <p><b>OPIC:</b> Chuẩn mực về môi trường, xã hội, lao động, nhân quyền và minh bạch.</p>
Mua sắm đấu thầu và tham nhũng	Loại trừ	Loại trừ	Tất cả đều loại trừ hai nội dung này, trừ EIB đưa vào vấn đề mua sắm đấu thầu.
Ngày hết hạn [khiếu kiện]	Đến ngày thông qua Báo cáo hoàn tất dự án (PCR).	Nộp đơn thư trước khi khoản vay được giải ngân đáng kể (đến 95%).	<p><b>AfDB:</b> 12 tháng sau khi hoàn tất triển khai dự án, hoặc 12 tháng sau khoản giải ngân cuối cùng, hoặc ngày hủy khoản tiền không giải ngân.</p> <p><b>EBRD:</b> 12 tháng sau lần giải ngân cuối cùng (Ngân hàng vẫn duy trì lợi ích tài chính).</p> <p><b>EIB:</b> 1 năm sau ngày những thông tin thực tế làm cơ sở cho vụ việc tố cáo được người khiếu nại biết đến một cách hợp lý.</p> <p><b>IADB:</b> 24 tháng sau đợt giải ngân cuối.</p> <p><b>IFC:</b> không quy định.</p> <p><b>JBIC:</b> Đơn thư khiếu nại có thể gửi từ lúc thực hiện hiệp định vay đến khi hoàn tất giải ngân.</p> <p><b>OPIC:</b> Yêu sách đưa ra trước hoặc sau khi OPIC hỗ trợ dự án là không hợp lệ. Hỗ trợ của OPIC được coi là chấm dứt vào thời điểm chấm dứt quan hệ hợp đồng của OPIC với một dự án hoặc khi trung gian tài chính không còn tham gia về mặt hợp đồng với dự án.</p>
Số người tối thiểu	2 người	2 người	<p><b>AfDB và JBIC:</b> 2 người.</p> <p><b>IFC, IADB, EIB, EBRD, và OPIC:</b> 1 người.</p>
Tác động trực tiếp và gián tiếp	Chỉ những người bị tác động bất lợi trực tiếp và thực chất.	Chỉ những người bị tác động bất lợi trực tiếp và thực chất.	Tất cả đều yêu cầu chỉ có tổn hại trực tiếp và thực chất mới đủ điều kiện hợp lệ, ngoại trừ EIB và IFC.

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Nội dung	ADB <sup>a</sup>	Ngân hàng Thế giới (WB)	Các tổ chức khác
Cơ cấu	SPF và OSPF  CRP và OCRP	Hội đồng Thanh tra và Ban thư ký	<b>IFC, EBRD, EIB, JBIC, và OPIC:</b> Mỗi tổ chức có một đơn vị hoặc văn phòng chịu trách nhiệm cả về giải quyết vấn đề và đánh giá tuân thủ, báo cáo lên Chủ tịch (ngoại trừ EIB, báo cáo lên Ban Quản trị).  <b>AfDB:</b> Người đứng đầu Bộ phận Hòa giải và Đánh giá Tuân thủ làm về giải quyết vấn đề và hỗ trợ các chuyên gia trong việc đánh giá tuân thủ, báo cáo lên cả Ban Giám đốc và Chủ tịch.  <b>IADB:</b> Thanh tra viên, hội đồng và thư ký điều hành báo cáo lên Ban Giám đốc.
Bổ nhiệm và báo cáo	Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) được Chủ tịch Ngân hàng bổ nhiệm sau khi tham vấn với Ban Giám đốc, và báo cáo lên Chủ tịch.  Các thành viên Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) được Ban Giám đốc bổ nhiệm theo đề xuất của Chủ tịch, CRP báo cáo cho Ban Giám đốc.  Thư ký của Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRP) do Chủ tịch Ngân hàng bổ nhiệm.	Chỉ có đánh giá tuân thủ do hội đồng thanh tra thực hiện; không có chức năng giải quyết vấn đề chính thức.  Các thành viên hội đồng của Ngân hàng Thế giới do Ban Giám đốc bổ nhiệm trên cơ sở đề cử của Chủ tịch Ngân hàng. Hội đồng báo cáo lên Ban Giám đốc.  Thư ký điều hành được Chủ tịch bổ nhiệm sau khi tham vấn với Ban Giám đốc.	<b>AfDB:</b> Trưởng Bộ phận Đánh giá Tuân thủ và Hòa Giải (CRMU) do Chủ tịch bổ nhiệm cùng với sự đồng ý của Ban Giám đốc, báo cáo hành chính lên Chủ tịch và báo cáo theo chức năng lên Ban Giám đốc về các dự án đã được Ban Giám đốc phê duyệt, và cho Chủ tịch về các dự án đề xuất chưa được Ban Giám đốc phê duyệt. Hội đồng chuyên gia do Ban Giám đốc bổ nhiệm dựa trên khuyến nghị của Chủ tịch.  <b>IFC, OPIC, EBRD, và EIB:</b> Không có Ban thư ký. Các trưởng bộ phận Cơ chế Trách nhiệm Giải trình do Chủ tịch bổ nhiệm và báo cáo cho Chủ tịch (trừ đơn vị tại EIB báo cáo cho Ban Quản trị).
			<b>JBIC:</b> Người kiểm tra được bổ nhiệm và báo cáo cho Chủ tịch. Thư ký do Vụ nhân sự bổ nhiệm.  <b>IADB:</b> Thanh tra, Hội đồng, và Thư ký điều hành được Ban Giám đốc bổ nhiệm và báo cáo cho Ban Giám đốc.

tiếp theo ở trang sau

Bảng tiếp theo

Nội dung	ADB <sup>a</sup>	Ngân hàng Thế giới (WB)	Các tổ chức khác
Thăm thực địa	Thăm thực địa được tiến hành sau khi có sự đồng ý của quốc gia bên vay.	Việc thanh tra trên lãnh thổ của quốc gia đó được thực hiện với sự đồng ý từ trước của họ (nghị quyết năm 1993, đoạn 21).  Việc thăm thực địa bổ sung cần phải có giấy mời của quốc gia đó (phần làm rõ năm 1999, đoạn 16).  Phải sử dụng các văn phòng tại quốc gia đó để xin phép cử đoàn công tác và bố trí các buổi làm việc cho Hội đồng Thanh tra.	<b>IADB:</b> Bất kỳ phần nào của quy trình được tiến hành trong lãnh thổ của quốc gia bên vay/ tiếp nhận sẽ chỉ được tiến hành sau khi có thư không phản đối bằng văn bản của nước đó (Chính sách 2010, đoạn 49).  <b>AfDB, EBRD, EIB, và OPIC:</b> Quy định nêu có thể tiến hành thăm thực địa. Không rõ chi tiết.  <b>JBIC:</b> Không quy định về thăm thực địa, nhưng người kiểm tra có thể tiến hành phỏng vấn Tóm lược của Chủ tịch quy định rằng JBIC "là một tổ chức của chính phủ tán thành những cân nhắc về chủ quyền của quốc gia tiếp nhận"

<sup>a</sup> Thông tin cho ADB dựa trên chính sách Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) năm 2003 (ghi chú 2 của phần văn bản chính).

ADB = Ngân hàng Phát triển Châu Á, AfDB = Ngân hàng Phát triển Châu Phi, CRP = Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, EBRD = Ngân hàng Tái thiết và Phát triển Châu Âu, EIB = Ngân hàng Đầu tư Châu Âu, IADB = Ngân hàng Phát triển Liên Mỹ, IFC = Công ty Tài chính Quốc tế, JBIC = Ngân hàng Hợp tác Quốc tế Nhật Bản, OCRP = Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định, OPIC = Công ty Đầu tư Tư nhân Hải ngoại (Hoa Kỳ), PCR = báo cáo hoàn tất dự án, SPF = Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt.

Nguồn: Chính sách, quy định, và báo cáo năm của các cơ chế trách nhiệm giải trình (AM).

## Phụ lục 9

# Các yêu cầu về công bố thông tin theo Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) của ADB

1. Đơn thư khiếu nại lên Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) sẽ được đăng nhập trên trang web của Ngân hàng Phát triển Châu Á trong vòng 2 ngày sau khi đơn thư khiếu nại đó được tiếp nhận. Trong trường hợp nếu đơn thư khiếu nại được chuyển tiếp cho một vụ tác nghiệp xử lý, báo cáo cuối quy trình do vụ tác nghiệp đó lập sẽ được đăng tải lên trang web của ADB sau khi được hoàn tất. Trong trường hợp đơn thư khiếu nại được chuyển cho Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) để giải quyết vấn đề hoặc cho Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) để đánh giá tuân thủ, các điều khoản tại các đoạn 2-4 sẽ được áp dụng. Tất cả ngày ở đây đều là ngày làm việc trừ khi được quy định khác đi.

## Chức năng Giải quyết Vấn đề

2. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) sẽ đăng tải những thông tin và tài liệu sau lên trang web của ADB:

- (i) đơn thư khiếu nại—sau khi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) tiếp nhận đơn thư khiếu nại và trên cơ sở được sự đồng ý của những người khiếu nại;<sup>1</sup>
- (ii) mô tả chung về vụ việc khiếu nại—sau khi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) tiếp nhận đơn thư khiếu nại nếu những người khiếu nại không đồng ý công khai đơn thư khiếu nại đó;
- (iii) quyết định của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) về điều kiện hợp lệ của đơn thư khiếu nại—trên cơ sở xác định tính hợp lệ bởi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF);
- (iv) báo cáo rà soát và đánh giá được lập bởi Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF)—sau khi hoàn tất, và nếu được người khiếu nại và bên vay đồng ý;
- (v) tóm lược báo cáo rà soát và đánh giá—sau khi hoàn tất và nếu các bên liên quan không đồng ý công khai đầy đủ báo cáo rà soát và đánh giá;
- (vi) báo cáo hoàn tất giải quyết vấn đề, tóm lược về vụ việc khiếu nại, các bước giải quyết vấn đề, quyết định của các bên liên quan, và thỏa thuận đồng ý (nếu có) của các bên liên quan, trong vòng 2 tháng sau khi hoàn tất quy trình giải quyết vấn đề (dù có đạt được sự đồng ý hay không), và trên cơ sở sự đồng ý của những người khiếu nại, chính phủ, và/hoặc khách hàng;
- (vii) tóm lược báo cáo hoàn tất giải quyết vấn đề—sau khi hoàn tất và nếu các bên liên quan không đồng ý công khai đầy đủ báo cáo hoàn tất giải quyết vấn đề;
- (viii) các báo cáo giám sát—sau khi lưu hành tới Chủ tịch và Ban Giám đốc để thông báo; và
- (ix) báo cáo cuối cùng của Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF)—sau khi lưu hành tới những người khiếu nại, chính phủ và/hoặc khách hàng.

<sup>1</sup> “Sau khi” trong bối cảnh công bố thông tin nghĩa là ngay sau đó một cách thực tế và hợp lý và thường không quá 14 ngày theo lịch.

## Chức năng Đánh giá Tuân thủ

3. Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ đăng tải những thông tin và tài liệu sau lên trang web của ADB vào những thời điểm cụ thể như sau:

- (i) đơn thư khiếu nại (hoặc đơn thư yêu cầu đánh giá tuân thủ)—sau khi Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) tiếp nhận đơn thư khiếu nại và trên cơ sở có sự đồng ý của những người khiếu nại—trong vòng 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại đó;
- (ii) mô tả chung về đơn thư khiếu nại—trong vòng 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại đó, nếu những người khiếu nại không đồng ý công khai đơn thư khiếu nại;
- (iii) báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), xác định điều kiện hợp lệ của đơn thư khiếu nại và quyết định của Ban Giám đốc cho phép đánh giá tuân thủ, cùng với ý kiến trả lời của Ban Điều hành—trong vòng 7 ngày kể từ ngày Ban Giám đốc ra quyết định;
- (iv) báo cáo của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) xác định đơn thư khiếu nại không hợp lệ, cùng với ý kiến trả lời của Ban Điều hành—trong vòng 7 ngày kể từ ngày lưu hành báo cáo đó tại Ban Giám đốc;
- (v) điều khoản tham chiếu (TOR) về đánh giá tuân thủ, trong vòng 10 ngày kể từ ngày Ban Giám đốc ra quyết định về đánh giá tuân thủ;
- (vi) báo cáo đánh giá tuân thủ cuối cùng của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP), kèm theo các ý kiến phản hồi, nếu có, về báo cáo dự thảo từ phía Ban Điều hành, và những người khiếu nại, nếu họ đồng ý, cùng với chính phủ và/hoặc khách hàng, nếu có—trong vòng 7 ngày kể từ ngày Ban Giám đốc xem xét báo cáo cuối cùng;
- (vii) đề xuất về các biện pháp sửa chữa của Ban Điều hành, ý kiến của Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) về các biện pháp sửa chữa đó, cùng quyết định của Ban Giám đốc—trong vòng 7 ngày kể từ ngày Ban Giám đốc ra quyết định; và
- (viii) các báo cáo giám sát tình hình thực hiện bất kỳ biện pháp sửa chữa nào được Ban Giám đốc phê duyệt—sau khi lưu hành tại Ban Giám đốc và các bên liên quan khác.

4. Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (SPF) và Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) sẽ đăng tải các báo cáo năm về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) lên trang web về Cơ chế Trách nhiệm Giải trình (AM) trong trang web của ADB sau khi hoàn tất. Văn phòng Cán bộ Hướng dẫn Dự án Đặc biệt (OSPF) và Văn phòng Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (OCRP), Vụ Đánh giá Độc lập (IED), và Vụ Phát triển Bền vững và Phát triển Khu vực (RSDD) sẽ đăng tải các báo cáo học hỏi sau khi hoàn tất. Tài liệu thông tin của Ban Giám đốc về lý do quốc gia bên vay từ chối cho phép Ban Xem xét việc tuân thủ các quy định (CRP) thăm thực địa, nếu có, sẽ được công bố trong vòng 21 ngày kể từ ngày trình lên Ban Giám đốc.

## Ngân hàng Phát triển Châu Á

Tầm nhìn của ADB là xây dựng khu vực Châu Á và Thái Bình Dương không có đói nghèo. Sứ mệnh của ADB là hỗ trợ các nước thành viên đang phát triển giảm nghèo và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Mặc dù đã đạt được nhiều thành công, khu vực này vẫn chiếm đến 2 phần 3 dân số nghèo của thế giới: 1,8 triệu người sống với mức thu nhập dưới 2 đô-la một ngày, trong đó 903 triệu người đang phải chật vật với mức thu nhập dưới 1,25 đô-la một ngày. ADB cam kết giảm nghèo thông qua tăng trưởng kinh tế toàn diện, phát triển bền vững về môi trường và hội nhập khu vực.

ADB, trụ sở tại Ma-ni-la, có 67 quốc gia thành viên, trong đó có 48 thành viên trong khu vực. Công cụ chính của ADB để hỗ trợ các nước thành viên đang phát triển là đối thoại chính sách, cho vay, đầu tư vốn cổ phần, bảo lãnh, viện trợ không hoàn lại và hỗ trợ kỹ thuật.

Ngân hàng Phát triển Châu Á.  
6 ADB Avenue, Mandaluyong City  
1550 Metro Manila, Philippines  
[www.adb.org](http://www.adb.org)