

# 亚洲开发银行问责机制磋商阶段信息指南



“我们倾听受亚行援助项目影响的人士和社区的声音”

ADB

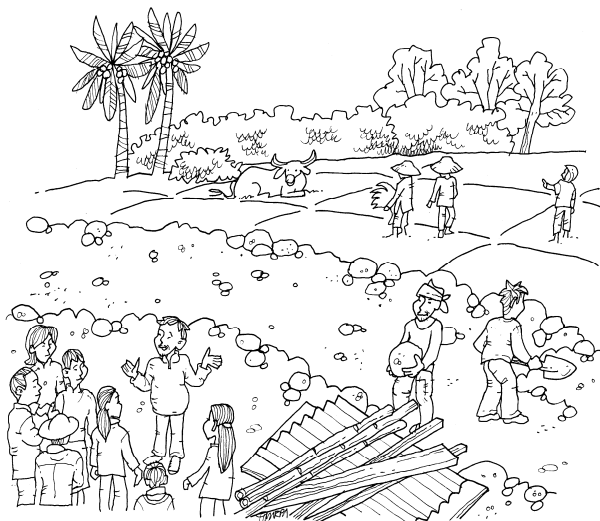
Asian Development Bank

@ 2008年亚洲开发银行

本手册所述为作者的观点，不一定代表亚洲开发银行、亚行理事会或其代表的政府的观点和政策。

亚洲开发银行不担保本出版物中所含数据的准确性，而且对使用这些数据所产生的后果不承担责任。

## “我们已受到亚行援助项目的影响，我们不知道这会损坏农场、生活来源、文化、环境，我们该怎么办”



首先与项目人员讨论您的问题。若您对他们的答复不满意，您应把关注问题邮寄至：

### The Office of the Special Project Facilitator (OSPF)

Asian Development Bank  
6 ADB Avenue Mandaluyong City 1550  
Metro Manila, Philippines  
Tel: (+632) 632-4825 or  
Fax (+632) 636-2490  
E-mail: [spf@adb.org](mailto:spf@adb.org)  
Website: [www.adb.org/spf](http://www.adb.org/spf)



至少要两名社区居民联名才能提出书面投诉。

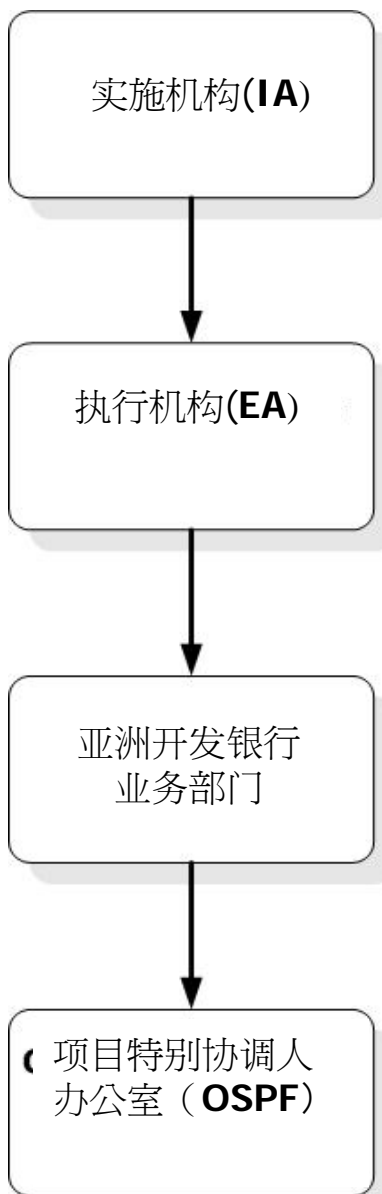
此外，当地组织、协会或社区其它个人团体也可提起投诉。

有些人会认为委托代表来妥善代理相关事务要简单很多。

- 我们随时在项目特别协调人办公室准备倾听您的投诉，以便寻找满意的问题解决办法。
- 我们为受到亚行援助项目负面影响的人士和社区提供了一个独立论坛。
- 我们设置磋商阶段，与所有相关方开展一系列活动和对话，以期达成妥善的解决办法。



若当地设有一个实施机构（Implementing Agency），则您的投诉应首先提交给



**请注意**

向OSPF投诉前，请先与参与该项目实施机构/执行机构的项目人员讨论您的问题，然后与亚行业务部门项目官员进行讨论：

请附上相关文件和来往信函、会谈详情、电子邮件及其它沟通情况。

## “决定向项目特别协调人办公室（OSPF）致投诉函时，我们该准备和考虑哪些事情？”

- 我们希望能尽可能高效地处理您的投诉。因此请确保完成下列事项：

向OSPF投诉前，请先与参与该项目之实施/执行机构的项目人员讨论您的问题，然后与亚行业务部门项目官员进行讨论。

- 与团体中其他成员、邻居或社区讨论。全面评估状况并判定您所遭遇的问题是否由亚行援助项目所造成。

- 请务必说明，有多少人受到影响及受损害的方式。

- 请详细、真实、客观地描述您所遭受的损害，以便支持您的投诉。这可包括对您的生活、环境或社区所受负面影响的具体描述。

- 注明您所属团体或投诉人的名称/姓名。

- 若您选择由他人代理，如NGO、当地领导人等，请确保为该代表提供一份委托书。

- 注明投诉人和授权代表的姓名、联系地址和其它相关信息。

- 注明导致您遭受损害之亚行援助项目的名称和地点。

- 若您要求身份保密，请在信中加以说明。我们保证将保密处理所有事务。

- 就期望亚行采取的措施或实现结果与团体/社区达成一致意见。

- 投诉函请使用英语或本国语言。



# 投诉函样本

日期:

Office of the Special Project Facilitator  
Asian Development Bank  
6 ADB Avenue 1550 Mandaluyong City  
Metro Manila, Philippines

电话: (632) 632-632-4825

传真: (632) 636-2490

电邮: spf@adb.org



尊敬的项目特别协调人:

我们是随附姓名和地址的[ (所属团体名称) 或贵团体授权代表姓名 ]，现居住在[地址和国别]。

谨此向项目特别协调人提起投诉。[若通过授权代表提起投诉，需提供受项目影响人士的姓名及地址，并提供授权委托书证明]。

1. 目前我们遇到了由亚行援助项目所造成的问题[详细说明项目名称及描述，并说明该项目所在地点和国别]。
2. 我们所遭受的直接损害如下：[描述问题]
3. 我们希望能通过项目特别协调人的帮助实现下列结果和补救措施：[描述您希望采取哪些措施，如何解决损害或问题]。
4. 我们之前已通过如下方式向执行机构/实施机构和亚行业务部门提出过这一问题：[列出并附上来往信函、会谈详情、电子邮件和其它沟通情况]。
5. 我们不要求保密身份  
[或]  
由于如下原因，我们要求保密身份：[请说明原因]
6. 您可通过如下方式联系我们：[详细说明该如何与您和/或您的授权代表安排会谈]。

签名:

姓名:

地址:

其它联系信息:

电话:

传真:

电邮:

附件: (投诉人和地址完整列表、授权代表委托书, 若有)



## 一些不具备投诉/请求条件的事项

- 欺诈和腐败指控
- 货物、服务和咨询服务的采购
- 已出具项目完工报告的项目
- 亚行人事事宜

## “向OSPF提交投诉函后会发生什么？”

1. 在接到您的投诉函后七（7）日内，我们将登记该投诉，并寄给您一封确认函。
2. 我们会在21日内确定您的投诉是否具备磋商条件。
  - 我们会本着诚信的态度，对您先前与相关亚行业务部门和执行机构/实施机构讨论解决问题的情况进行核实。
  - 我们会研究相关文件，分析投诉函中所提及的问题。
  - 我们可能会拜访您及其他相关方，并共同讨论该投诉。
3. 如果我们确定该投诉符合条件，我们会再次进行审核和评估。这有助于我们确定问题性质、当事各方、您所期望的补救措施，当然最重要的是拟定问题解决方案。
  - 自接到您的投诉之日起，我们需要约49个日历日方能完成审核和评估工作。若投诉问题比较复杂，则可能需要更长时间。但我们会与您沟通这一事项。
4. 完成审核和评估后，我们会把调查结果和建议意见发送给您或您的授权代表
5. 接到调查结果和建议意见时，请与您的团体展开讨论。
  - 请写下您的评论和建议。
  - 你们要共同决定是否继续进行磋商程序。
  - 请把决定告诉我们。我们须在您接到报告后14日内收到您的决定。



如果您决定继续进行磋商程序，

6. 我们将与所有当事方一同达成可能采取的行动计划或解决办案。
7. 随后，各方将遵循所达成的行动计划，直至问题得到圆满解决。



## “磋商程序何时结束？”

我们会尽可能继续开展磋商程序，直至各方均同意终止磋商程序。

若您对合规情况存在严重疑虑，您可向合规检查小组提起投诉。

请致信至：

The Secretary  
Compliance Review Panel  
Asian Development Bank  
电话：(+632) 632-4149 或  
传真：(+632) 636-2088  
电邮：crp@adb.org



## 亚行及其问责机制简介

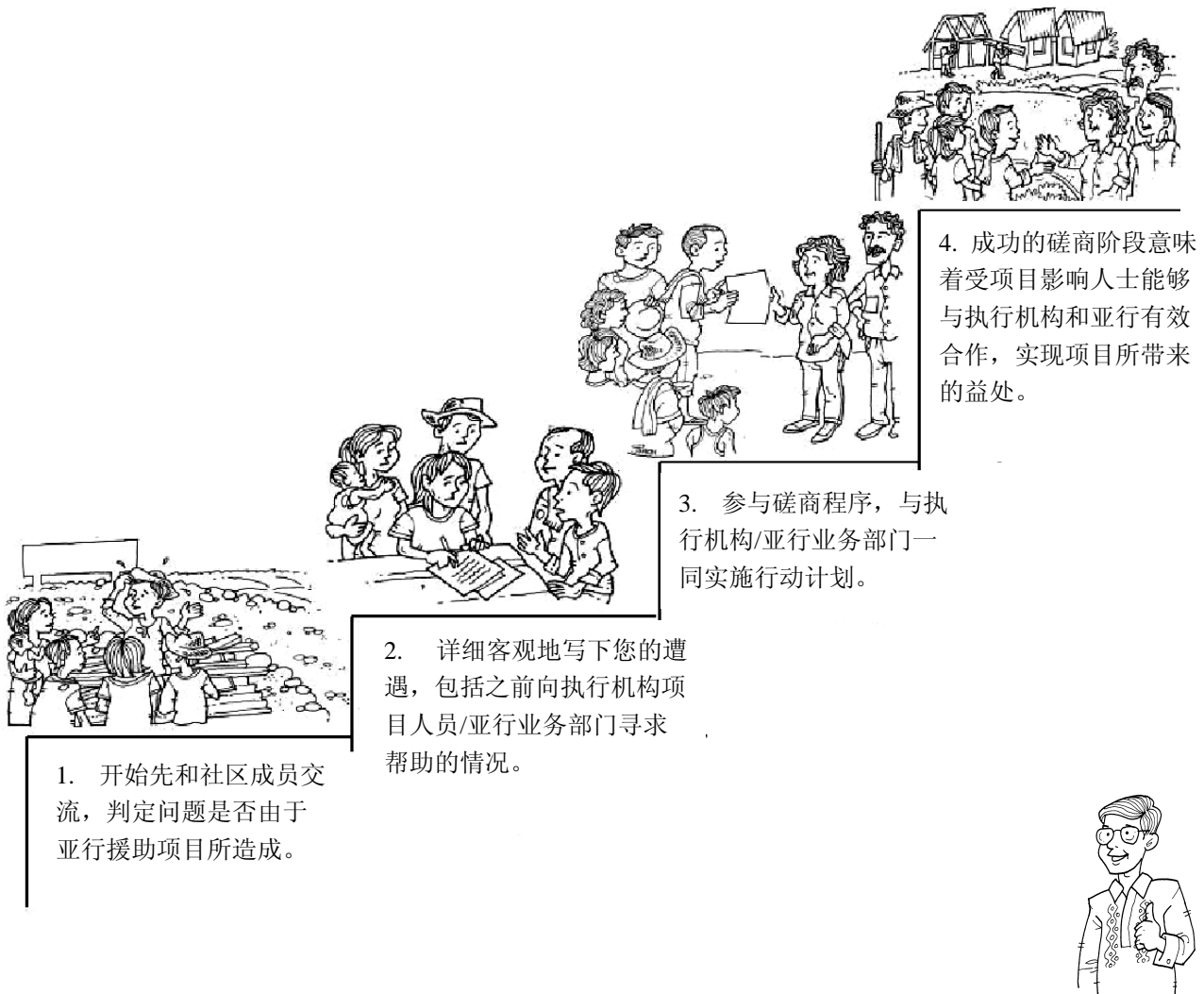
亚行是一家开发金融机构，其目标是帮助成员体减贫并改善人民生活水平。亚行还提供政策对话、贷款和技术援助。

为确保亚行顺利向其成员体/合作伙伴提供支持，并解决可能受项目负面影响的人们提出的投诉，亚行制定了问责机制。

该问责机制设有两个办公室：

- 项目特别协调人办公室（OSPF）承担解决问题的角色，负责磋商阶段的工作。
- 合规检查小组调查政策违规举报情况，负责合规检查阶段的工作。

## 亚行问责机制的磋商阶段



行动导向型对话，致力于就受项目影响人士提起的投诉达成妥善解决方案。