

Информационное руководство АБР для этапа консультаций Механизма отчетности



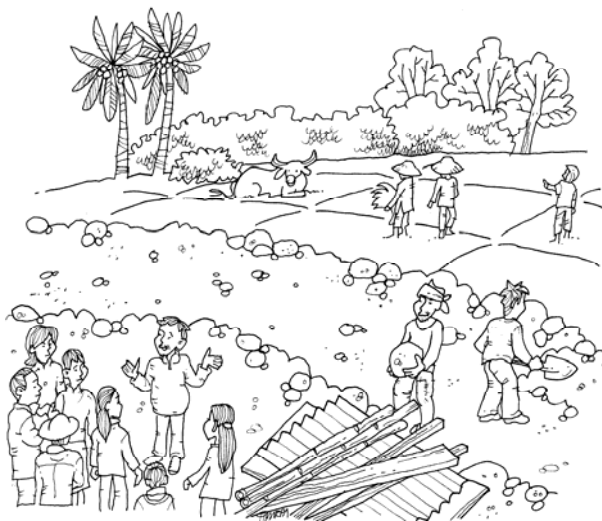
“Мы слушаем людей и сообщества, подвергнувшихся отрицательному воздействию проектов, осуществляемых при содействии АБР”

ADB

Азиатский Банк Развития

@ 2005 г. Азиатский Банк Развития
Взгляды, выраженные в этом проспекте, принадлежат авторам и не обязательно отражают взгляды и политику Азиатского Банка Развития или его Совета управляющих или правительств, которые они представляют.
Азиатский Банк Развития не гарантирует точность данных, включенных в данную публикацию, и не берет на себя никакой ответственности за какие-либо последствия их использования.

“Мы пострадали от осуществляемого при содействии АБР проекта, мы не знали, что это нанесет ущерб нашим фермам, источнику нашего существования, нашей культуре, окружающей среде, что нам делать?”



Обсудите вначале вашу проблему с персоналом, работающим на проекте. Если вас не удовлетворяют их ответы, обратитесь к:

**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

Website: www.adb.org/spf



По крайней мере, два человека из вашего сообщества могут написать жалобу.

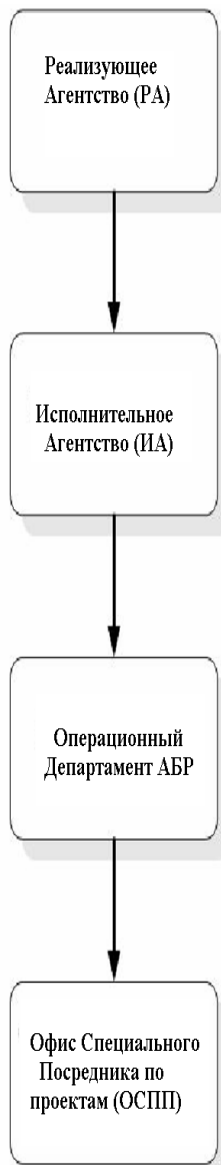
Жалоба может поступить также от местной организации, ассоциации или других групп лиц из вашего сообщества.

Для некоторых людей легче назначить представителя, который будет должным образом представлять их интересы.

- Мы, Офис Специального Посредника по проектам, готовы выслушать ваши жалобы для того, чтобы найти удовлетворительные решения проблем.
- Мы предоставляем независимый форум для людей и сообществ, подвергнувшихся отрицательному воздействию от проекта т АБР.
- Мы отвечаем за Этап консультаций, вовлекающий ряд видов деятельности и диалог с всеми заинтересованными сторонами с целью достижения хорошего решения.



**В тех случаях, когда на местном уровне имеется Реализующее Агентство ,
следует вначале обратиться с вашими жалобами к нему**



Помните

Прежде чем подать жалобу в Офис Специального Посредника по проектам, обсудите вашу проблему с персоналом, работающим на проекте из Реализующего/Исполнительного агентства, вовлеченного в проект, и с занятым на проекте сотрудником из Операционного департамента АБР:

“Что мы должны подготовить и рассмотреть, прежде чем мы решим написать жалобу в Офис Специального посредника по проектам (ОСПП)?”

Мы хотим как можно эффективнее действовать в ответ на вашу жалобу. Поэтому, удостоверьтесь в том, что вы проделали следующее:

- Прежде чем обратиться в ОСПП с жалобой, обсудите вашу проблему с персоналом, работающим на проекте из Реализующего/Исполнительного агентства, вовлеченного в проект, и с занятым на проекте сотрудником из Операционного департамента АБР.
- Поговорите с другими членами вашей группы, соседями или вашим сообществом. Тщательным образом оцените ситуацию и определите, действительно ли ваша проблема вызвана реализуемым проектом АБР.
- Важно отметить, сколько людей пострадало, и каким образом вам был нанесен вред.
- Дайте подробные фактические и поддающиеся проверке описания нанесенного вам вреда в поддержку вашей жалобы. Это может включать особые пагубные воздействия на ваши средства к существованию, окружающую среду или сообщество.
- Укажите название вашей группы или фамилию потерпевшего.
- Если вы решите, что кто-то будет вас представлять, например, НПО, местный лидер и т. д., удостоверьтесь в том, чтобы у вашего представителя была доверенность на это.
- Укажите фамилии потерпевшего и уполномоченного представителя, контактный адрес и другую существенную информацию.
- Укажите название и местоположение реализуемого с помощью АБР проекта, нанесшего вам вред.
- Если вы не хотите раскрывать свою фамилию, укажите на это в вашем письме. Мы заверяем вас в том, что относительно всех вопросов будет сохраняться полная конфиденциальность.
- Придите к соглашению с вашей группой/сообществом относительно ожидаемых вами действий или результатов от АБР.
- Напишите вашу жалобу либо на английском, либо на вашем национальном языке.



Образец ПИСЬМА-ЖАЛОБЫ

Дата:

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

Tel: (632) 632-632-4825

Fax: (632) 636-2490

Email: spf@adb.org



Уважаемый Специальный посредник по проектам,

Мы, [(название вашей группы) или фамилия представителя, уполномоченного вашей группой]
_____, чьи фамилии и адреса прилагаются, проживаем в [местожительство и страна]
_____.

Мы подаем настоящим эту жалобу Специальному посреднику по проектам. [Если жалоба подается через представителя, укажите, пожалуйста, фамилии пострадавших от проекта людей, их адреса и доверенность, уполномочивающую их представлять].

1. Мы в настоящее время испытываем проблемы по причине реализуемого при содействии АБР проекта [Укажите название проекта и дайте его описание, укажите точное место и страну, где проект реализуется].
2. Прямой вред, который нам наносится заключается в следующем: [Опишите проблему]
3. Мы добиваемся получения следующих результатов и применения следующих мер через помощь Специального посредника по проектам: [Опишите, что вам хотелось бы, чтобы произошло, каким образом данный вред можно поправить, и как можно решить данную проблему].
4. Мы уже предпринимали попытки следующим образом решить данную проблему через РА/ИА и Операционный департамент АБР, связанные с данным проектом: [перечислите и приложите корреспонденцию, подробное описание встреч, письма электронной почты и другие виды связи].
5. Мы не просим, чтобы наши личности не раскрывались
[либо]
Мы просим, чтобы наши личности не раскрывались по следующей причине: [укажите причину]
6. Мы можете связаться с нами по адресу: [Уточните, как можно организовать встречу с вами и/или вашим уполномоченным представителем].

Подписи:

Фамилии:

Адреса:

Другая контактная информация:

Тел.:

Некоторые вопросы, не подходящие для жалоб/просьб

1. Заявления о мошенничестве и коррупции
2. Приобретение товаров, услуг и консалтинговых услуг
3. Проекты с отчетом о завершении проекта
4. Дела, касающиеся персонала АБР



“Что происходит, когда наша жалоба поступает в ОСПП?”

1. В течение семи (7) дней со дня получения вашего письма, мы зарегистрируем вашу жалобу и отправим вам письмо, подтверждающее это.



2. В течение 21 дня мы определим приемлемость вашей жалобы.

- Мы добросовестно сверим ваши первоначальные попытки решить проблемы с помощью соответствующего Операционного департамента АБР и Исполнительного Агентства/Реализующего Агентства.
- Мы изучим относящиеся к делу документ и анализы, касающиеся затронутых в жалобе вопросов.
- Мы можем посетить вас и обсудить жалобу с вами и другими сторонами, имеющими к этому отношение.

3. Как только мы определим приемлемость жалобы, мы приедем опять и проведем обзор и оценку. Это поможет нам определить характер проблемы, вовлеченные в это стороны, меры, которые по вашему мнению должны быть применены, и самое главное, предлагаемое действие для решения проблемы.



- Со дня получения вашей жалобы, потребуется 49 календарных дней для завершения обзора и оценки. В случае сложности вопроса на это может уйти больше времени. Но мы обсудим это с вами.

4. По завершении обзора и оценки, мы отправим вам или вашему представителю полученные нами данные и наши рекомендации.

5. Когда вы получите эти данные и рекомендации, обсудите их с вашей группой.

- Запишите ваши замечания и предложения.
- Коллективно, вы должны решить, продолжать вам (или нет) процесс консультаций.
- Проинформируйте нас о вашем решении. Мы должны получить ваше решение в течение 14 дней со дня получения нашего отчета.

В случае, если вы решите продолжать,

“Когда процесс консультаций заканчивается?”

По мере возможности, мы будем продолжать процесс консультаций до тех пор, пока все стороны не согласятся завершить процесс консультаций.

Если вы серьезно озабочены вопросами соответствия условиям, вы можете подать вашу жалобу Группе экспертов по соответствию условиям, написав по адресу:

The Secretary
Compliance Review Panel
Asian Development Bank
Tel: (+632) 632-4149 or
Fax: (+632) 636-2088
Email: crp@adb.org



Об АБР и Механизме отчетности

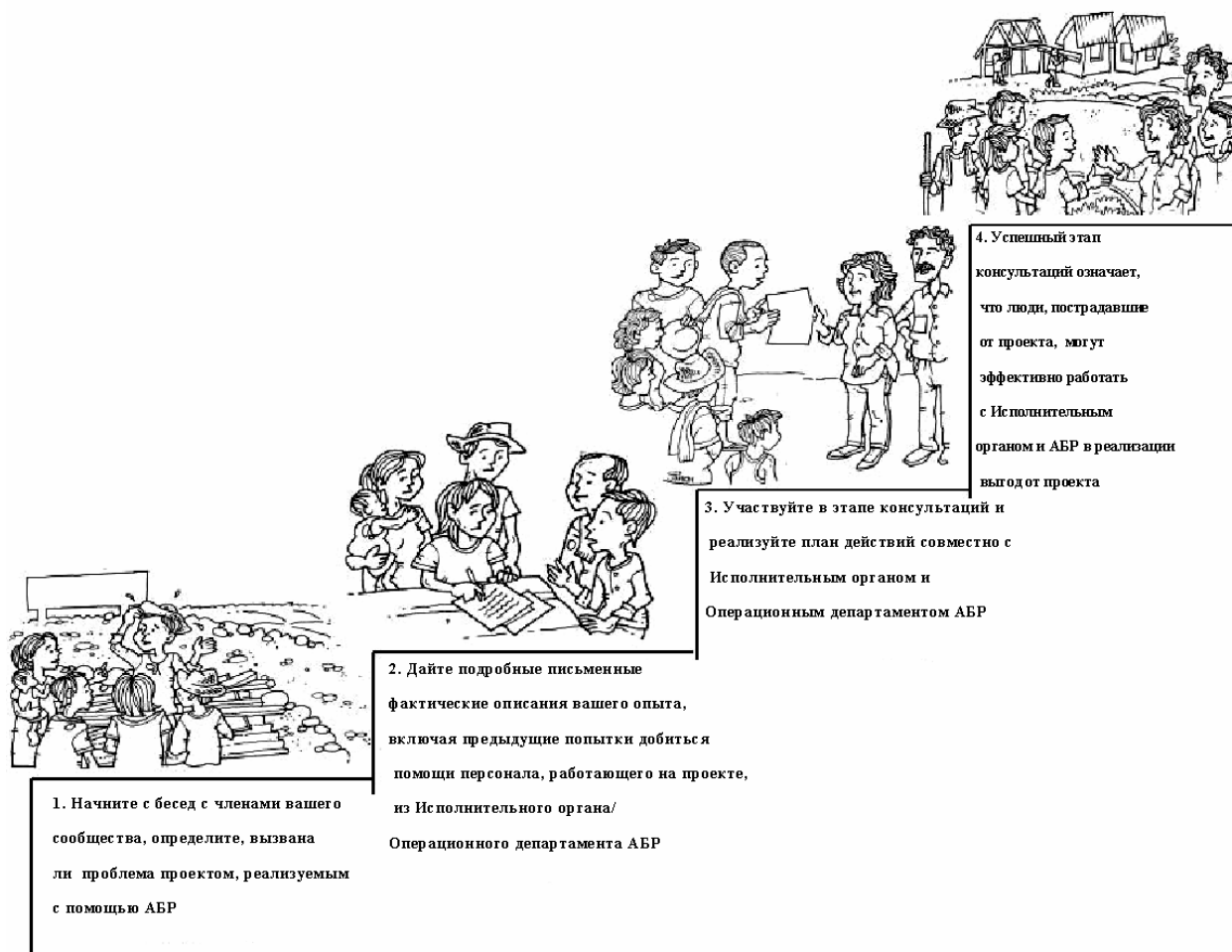
АБР является финансовой организацией развития, миссия которой заключается в оказании помощи своим странам-членам в сокращении бедности и улучшении их жизненных условий. АБР предоставляет также возможность ведения диалога по вопросам политики, займы и техническую помощь.

Для обеспечения гладкого процесса поддержки со стороны АБР своих стран членов/партнеров и удовлетворения жалоб, поступающих от тех людей, которые могут пострадать от Проекта, Азиатским Банком развития был установлен Механизм отчетности.

Механизм отчетности осуществляется через два офиса:

- Офис Специального посредника по проектам (ОСПП) играет роль органа, решающего проблемы, и имеет дело с Этапом консультаций.
- Группа экспертов по обзору соответствия условиям расследует просьбы, касающиеся нарушений политики. Этот офис имеет дело с Этапом обзора соответствия условиям.

Этап консультаций Механизма отчетности АБР



Ориентированный на действие диалог, нацеленный на достижение должного удовлетворения жалоб, поступающих от пострадавших от проекта людей.

