

Механизм подотчётности

Что такое механизм подотчётности АБР?

Механизм подотчётности Азиатского банка развития (АБР) представляет собой независимую площадку для лиц, которые сталкиваются с негативным воздействием проектов, осуществляемых при поддержке АБР. Благодаря этому механизму лица, затронутые проектом, могут заявлять о вопросах, вызывающих их озабоченность, и искать пути решения проблем. Они могут также обращаться с запросом рассмотреть предполагаемое несоблюдение Азиатским банком развития своих операционных политик и процедур. В рамках установленного порядка подготовки и реализации своих проектов АБР прилагает все усилия, чтобы не допустить возникновение проблем и обеспечить соответствие установленным требованиям с самого начала проектного цикла. Механизм подотчётности – это последняя инстанция, предназначенная для решения проблем и обеспечения выполнения требований.

Механизм подотчётности реализуется в форме двух функций (схем): 1) «Решение проблем» (за неё отвечает специальный координатор проектов (далее специальный координатор или СКП)); 2) «Проверка соблюдения требований» (за неё отвечает группа проверки соблюдения требований (далее группа проверки или ГПСТ)). Лица, подвергшиеся воздействию проектов, могут отдать предпочтение одной из схем: «Решение проблем» или «Проверка соблюдения требований».

Для облегчения доступа лиц, подвергшихся воздействию проектов, к соответствующим инстанциям все жалобы принимает специалист по получению жалоб.

Основные принципы

- Быстро реагировать на сообщения лиц, затронутых проектом и выражающих свою обеспокоенность
- Справедливо относиться ко всем заинтересованным сторонам
- Соблюдать принципы независимости и прозрачности деятельности
- Обеспечивать эффективность затрат и экономичность
- Дополнять работу других систем АБР (в том числе надзора, аудита, контроля качества и оценки)

Что представляет собой функция «Решение проблем»?

Данная функция включает комплекс мер, обеспечивающих реагирование на проблемы местного населения, затронутого проектами АБР. Благодаря этой функции имеется возможность оказывать помощь лицам, которые столкнулись с прямыми, физическими или отрицательными последствиями из-за проблем в связи с реализацией проектов Азиатского банка развития. В основе данной схемы лежат неформальные, гибкие и взаимосогласованные подходы к решению возникающих вопросов. Целью этой схемы является не поиск виновных лиц, а стремление найти пути решения проблем лиц, затронутых проектом. Руководство этим направлением деятельности осуществляет специальный координатор проектов, который подчиняется напрямую Президенту АБР.

Функция «Решение проблем», входящая в состав механизма подотчётности, не является заменой функций операционных департаментов по администрированию и решению проектных проблем.

Что представляет собой функция «Проверка соблюдения требований»?

Данная функция включает проведение расследования в случаях, когда Азиатский банк развития, предположительно, не соблюдает свои операционные политики и процедуры. В состав группы проверки соблюдения требований (ГПСТ) входят три человека, один из которых является её руководителем. Группа проверки — это орган, ведущий расследования от имени Совета директоров АБР. Группа изучает случаи возможного отклонения Азиатского банка развития от выполнения своих операционных политик и процедур в рамках любого проекта АБР. Несоблюдение может иметь место в ходе подготовки, рассмотрения или реализации проекта, который влечёт прямые, физические или отрицательные последствия для местного населения. Проверка соблюдения требований не является расследованием в отношении страны-заёмщика, исполнительного агентства или клиента в частном секторе.

Кто может подать жалобу?

В рамках функций схем «Решение проблем» и «Проверка соблюдения требований» жалобы могут подаваться:

- любой группой из двух или более человек, которые сталкиваются с прямым, физическим или отрицательным воздействием из-за соответствующего проекта и которые находятся или в стране-заёмщике, реализующей проект АБР, или в стране-члене АБР, примыкающей к стране-заёмщику;
- местным представителем лиц, подвергшихся воздействию проектов;
- зарубежным представителем таких лиц в исключительных случаях, когда местные представители не могут быть найдены и имеется соответствующее согласие специального координатора проектов или группы проверки соблюдения требований;
- одним или несколькими членами Совета директоров АБР в адрес группы проверки соблюдения требований.

Конфиденциальность

Информация о лицах, подающих жалобы, сохраняется в конфиденциальности, если это было указано ими при обращении. Конфиденциальность информации о представителях жалобщиков не обеспечивается. Анонимные жалобы не принимаются.

Крайний срок для подачи жалобы

Крайним сроком для подачи жалоб является период истечения 2 лет после даты закрытия займа или гранта. Дата объявляется заранее, доводится до сведения общественности и может быть уточнена на веб-сайте АБР.

Как подать жалобу

Жалобу следует подавать в письменной форме, при этом её желательно адресовать специалисту по получению жалоб по электронной почте: amcro@adb.org. Жалобы могут быть отправлены по почте, факсу, электронной почте или курьером в адрес специалиста по получению жалоб или через офис АБР. Жалобы могут подаваться на любом государственном или национальном языке развивающихся стран-членов АБР.

Какие вопросы не могут включаться в жалобы в рамках функций «Решение проблем» или «Проверка соблюдения требований»?

- Вопросы, не связанные с действиями или бездействием АБР;
- Вопросы, которые жалобщики не пытались добросовестными образом решить с соответствующим операционным департаментом;
- Вопросы в отношении проектов или грантов АБР, с момента закрытия которых прошло 2 года или более;
- Решения, связанные с закупкой товаров и услуг, включая услуги консультантов;
- Необоснованные, злонамеренные или несущественные жалобы или жалобы, поданные с целью получения конкурентного преимущества;
- Обвинения в мошенничестве и коррупции.

Дополнительные вопросы, которые не могут включаться в жалобы в рамках функции «Решение проблем»

Функция «Решение проблем» также не применяется в отношении вопросов, по которыми работает или работала группа проверки соблюдения требований, за исключением жалоб, которые данная группа не уполномочена рассматривать.

Дополнительные вопросы, которые не могут включаться в жалобы в рамках функции «Проверка соблюдения требований»

Функция «Проверка соблюдения требований» также не применяется в отношении вопросов, которые попадают под действие функции «Решение проблемы», до завершения 3-го этапа последней (см. диаграмму).

Что необходимо сделать до подачи жалобы

Предпринять добросовестные усилия для решения проблем совместно с операционным департаментом АБР.

ПРОЦЕСС ПОЛУЧЕНИЯ ЖАЛОБ

В течение двух дней после получения жалобы

Этап 1: получение и регистрация жалобы

- Жалоба направляется специалисту по получению жалоб.
- Специалист информирует специального координатора проектов, руководителя группы проверки соблюдения требований (группа проверки или ГПСТ) и операционный департамент о жалобе с приложением копии соответствующего письма.
- Группа проверки регистрирует жалобу на веб-сайте «Механизма подотчётности».

Примечания:

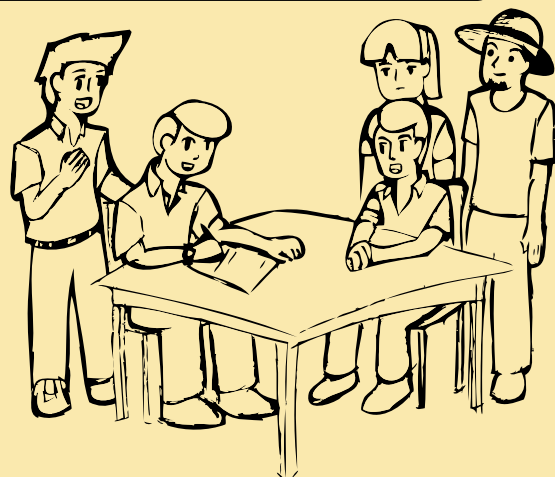
- i. Жалобы, полученные другими департаментами АБР, следует направлять в группу проверки.
- ii. Специалист по получению жалоб обеспечивает конфиденциальность данных заявителей при наличии соответствующей просьбы последних.

В течение двух дней после получения жалобы

Этап 2: подтверждение получения жалобы

- Группа проверки подтверждает получение жалобы и направляет заявителям пакет информационных документов.

- Для заявителей, определённо выбравших функцию «Решение проблем» или «Проверка соблюдения требований», группа проверки предоставляет 21 календарный день на изменение выбора и уведомление специалиста по получению жалоб.
- Если выбор не очевиден, специалист по получению жалоб просит заявителей уточнить свой выбор.



В течение 5 дней после истечения 21-дневного срока для заявителей на изменение схемы рассмотрения жалобы

Этап 3: передача жалобы

- Специалист по получению жалоб принимает решение о передаче жалобы на рассмотрение: (i) специального координатора проектов, или (ii) руководителя группы проверки соблюдения требований, или (iii) других департаментов или офисов (если жалоба не подпадает под действие механизма подотчётности).
- Специалист по получению жалоб направляет свое решение: (i) специальному координатору проектов; (ii) руководителю группы проверки соблюдения требований; (iii) в операционный департамент; (iv) в другие департаменты или офисы, в случае необходимости.
- При отсутствии возражений по решению специалиста по получению жалоб (см. примечание) последний направляет жалобу на рассмотрение соответствующей стороне.

ПРИМЕЧАНИЕ: в течение 3-х дней после того, как специалист по получению жалоб принял своё решение, специальный координатор, руководитель группы проверки соблюдения требований, операционный департамент или любой другой соответствующий департамент или офис могут выдвинуть возражение, если, по их мнению, данный специалист неверно истолковал выбор заявителем той или иной функции.

Возврат жалобы заявителям (при необходимости)

- Специалист по получению жалоб возвращает жалобу заявителю с просьбой уточнить выбор схемы в случае:
 - i. Если выбор был непонятен;
 - ii. Или если имеются возражения со стороны специального координатора проектов, руководителя группы проверки соблюдения требований, операционного департамента или другого соответствующего департамента или офиса.
- Заявителю следует определиться с выбором в течение 60 календарных дней после получения запроса на уточнение от специалиста по получению жалоб.

Примечание: если жалоба подлежит возврату, специалист по получению жалоб снова направляет пакет информационных документов с целью разъяснения двух доступных схем.

В течение 2 дней после передачи жалобы соответствующей стороне или неспособности заявителя уточнить свой выбор

Этап 4: информирование заявителей

- Специалист по получению жалоб информирует заявителей и их представителя (представителей), при наличии такового (таковых), о стороне, которая будет рассматривать жалобу, и о контактном лице (лицах).
- Если заявители не уточняют свой выбор в течение 60 календарных дней, специалист по получению жалоб информирует их о том, что реализация механизма подотчётности прекращена.

ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

Этап 1: определение правомочности

- Офис специального координатора проектов (ОСКП) изучает жалобу на предмет определения её правомочности.
- Офис специального координатора проектов проводит консультации для заявителей, заёмщиков и соответствующего операционного департамента.
- Офис специального координатора проектов обеспечивает конфиденциальность данных заявителей при наличии соответствующей просьбы последних.
- Специальный координатор проектов представляет Президенту АБР заключение о правомочности жалобы, с отправкой копий вице-президенту, в соответствующий операционный департамент, а также в группу проверки соблюдения требований.
- После определения правомочности жалобы офис специального координатора проектов информирует об этом заявителей.

В течение 21 дня после поступления заявления специалисту по получению жалоб

Специальный координатор проектов передаёт жалобу в операционный департамент, если заявители предварительно не предприняли добросовестные усилия для решения проблем с данным департаментом.

Этап 2: изучение и оценка правомочной жалобы

- Изучение может включать выезды на места; собеседования; встречи с заявителями, заёмщиками, а также любыми другими лицами, мнение которых специальный координатор проектов может считать полезным и ценным.
- Офис специального координатора проектов получает информацию от операционного департамента и, при необходимости, обращается к нему за консультациями и помощью.
- Офис специального координатора проектов направляет по собственной инициативе миссию по расследованию фактов; и по согласованию с операционным департаментом принимает участие в его специальных миссиях по администрированию проекта.
- Офис специального координатора проектов завершает изучение и оценку, и специальный координатор проектов докладывает о выводах Президенту АБР, с представлением копии отчета соответствующему вице-президенту.
- Офис специального координатора проектов доводит информацию с выводами до заявителей, заёмщика и операционного департамента, с просьбой предоставить комментарии.
- Специальный координатор проектов: (i) принимает решение о дальнейших мерах с целью решения проблемы или (ii) устанавливает, что дальнейшие меры, направленные на решение проблемы, будут нецелесообразными, и завершает процесс.

В течение 120 дней после определения правомочности жалобы, с целью завершения изучения и оценки

Этап 3: решение проблемы

- Офис специального координатора проектов содействует всем сторонам в принятии участия в решении проблем.
- Офис специального координатора проектов может обеспечивать ведение консультативного диалога, содействовать обмену информацией, проводить мероприятия по расследованию фактов, способствовать в создании механизма посредничества и/или применять другие подходы к решению проблем.
- Корректирующие мероприятия, подразумевающие внесение изменений в проект, требуют утверждения в соответствии с действующими процедурами АБР и согласия заёмщика.
- По завершении 3-го этапа (при наличии или отсутствия согласия), специальный координатор проектов представляет отчёт Президенту АБР, с направлением копии соответствующему вице-президенту или в операционный департамент, кратко формулируя содержание жалобы, этапы разрешения вопросов, решения сторон, согласие сторон, если таковое имеется.
- Офис специального координатора проектов предоставляет для ознакомления данный отчёт заявителям, заёмщику, группе проверки соблюдения требований и Совету директоров АБР. В случае недостижения согласия, процесс решения проблемы завершается.

Время, необходимое для решения проблемы, зависит от характера, сложности и масштаба проблем

Сторона может выйти из процесса решения проблем или прекратить участие в нём в любое время. В этом случае процесс завершается.

По завершении 3-го этапа заявители могут потребовать провести проверку соблюдения требований параллельно с выполнением и мониторингом корректирующих мер (4-й этап).

Этап 4: реализация и мониторинг

- Офис специального координатора проектов ведёт мониторинг выполнения согласованных корректирующих мер всеми сторонами.
- В рамках процесса мониторинга, офис специального координатора проектов проводит консультации для заявителей, заёмщиков и операционного департамента.
- Офис специального координатора проектов составляет отчёты о мониторинге выполнения корректирующих мер и доводит их до заявителей, заёмщика и операционного департамента; а также передает для ознакомления Президенту и Совету директоров АБР.

Обычно в течение периода, не превышающего 2 лет

Этап 5: Завершение процесса решения проблем

- После завершения мониторинга корректирующих мер, офис специального координатора проектов готовит итоговый отчёт и представляет его для ознакомления Президенту АБР, заявителям, в операционный департамент, в группу проверки соблюдения требований, в Комитет по проверке соблюдения требований при Совете директоров АБР (КПСТ) и в Совет директоров АБР.



ПРОЦЕСС ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

Этап 1: запрос на получение ответа руководства

- Группа проверки соблюдения требований (группа проверки или ГПСТ) проводит первоначальную оценку жалобы и определяет, подпадает ли данная жалоба в сферу полномочий группы.

Руководство должно дать ответ в течение 21 дня

- Если жалоба подпадает в сферу полномочий группы проверки, последняя направляет её руководству на предмет получения ответа, а копию – в Комитет по проверке соблюдения требований при Совете директоров АБР (КПСТ).
- Группа проверки информирует о получении жалобы заёмщика и члена Совета директоров, представляющего страну-заёмщика.
- Группа проверки обеспечивает конфиденциальность данных заявителей при наличии соответствующей просьбы последних.



Этап 2: определение правомочности жалобы

- Группа проверки, изучив жалобу, ответ руководства и прочие соответствующие документы, выносит решение о правомочности жалобы.
- Группа проверки информирует заявителей, заёмщика, члена Совета директоров АБР, представляющего соответствующую страну, руководство и операционный департамент о своём решении относительно правомочности жалобы.

В течение 21 дня после получения ответа руководства

Группа проверки передаёт жалобу в операционный департамент, если заявители предварительно не предприняли добросовестные усилия для решения вопросов с данным департаментом.



Этап 3: разрешение Совета директоров АБР на проведение проверки

- Группа проверки направляет в Совет директоров заключение о правомочности жалобы через Комитет по проверке соблюдения требований при Совете директоров АБР.
- Если группа проверки считает жалобу правомочной, она представляет через КПСТ в Совет директоров АБР рекомендацию одобрить проверку соблюдения требований.

В течение 21 календарного дня после получения рекомендаций группы проверки

- Совет директоров АБР принимает решение одобрить проверку соблюдения требований.

В течение 7 дней после получения одобрения Совета директоров АБР

- Офис группы проверки соблюдения требований информирует заявителей о решении Совета директоров АБР.



Этап 4: проведение проверки соблюдения требований

- ГПСТ составляет, а КПСТ утверждает техническое задание для проверки соблюдения требований.
- Офис группы проверки представляет техническое задание для ознакомления Совету директоров, с отправкой копии руководству АБР.
- ГПСТ начинает проверку после утверждения технического задания Комитетом по проверке соблюдения требований при Совете директоров АБР.

В течение 10 дней после получения одобрения Совета директоров АБР

Время проведения проверки зависит от природы, сложности и масштаба проекта, а также предполагаемого отклонения от требований

- Группа проверки проводит консультации со всеми соответствующими сторонами.
- Проверка соблюдения требований может быть организована в форме кабинетных исследований, встреч, обсуждений и выездов на места.



Этап 5: проект отчёта группы проверки

- Группа проверки составляет проект отчёта с выводами для заявителей, заёмщика, руководства с целью получения их комментариев и ответов.
- ГПСТ представляет проект отчёта на рассмотрение Комитета по проверке соблюдения требований при Совете директоров АБР.

По завершении проверки

Комментарии и ответы должны быть представлены в течение 45 дней после составления проекта отчёта.



Этап 6: итоговый отчёт группы проверки

- Группа проверки перерабатывает отчёт до удовлетворительной, по её мнению, степени.
- Группа проверки через КПСТ представляет итоговый отчёт для Совета директоров АБР.

В течение 21 календарного дня после получения итогового отчёта группы проверки

Этап 7: рассмотрение Советом директоров АБР отчёта группы проверки

- Совет рассматривает отчёт группы проверки.

В течение 7 дней после рассмотрения Советом директоров АБР отчёта группы проверки

- Офис группы проверки доводит отчёт ГПСТ до заявителей и заёмщика.



Приблизительно через 60 дней после рассмотрения Советом директоров АБР отчёта группы проверки

Этап 8: корректирующие действия руководства

- Если в отчёте группы проверки содержится вывод о том, что несоблюдение требований со стороны АБР привело к прямому и физическому ущербу, руководство предлагает корректирующие действия.
- Руководство должно получить согласие заёмщика на проведение корректирующих действий.



В течение 5 дней после представления руководством проекта корректирующих действий

- Группа проверки представляет комментарии по корректирующим действиям, предлагаемым руководством.

Приблизительно через 60 дней после 7-го этапа

- Руководство представляет отчёт о предлагаемых корректирующих действиях Совету директоров АБР, с приложением комментариев группы проверки.



В течение 21 календарного дня после получения отчёта руководства

Этап 9: решение Совета директоров АБР

- Совет директоров АБР принимает решение о корректирующих действиях, предлагаемых руководством.



Обычно не более чем через три года

Этап 10: мониторинг и заключение

- Группа проверки ведёт мониторинг реализации корректирующих действий и составляет отчёты мониторинга на ежегодной основе (или с иной периодичностью, определяемой Советом директоров АБР).
- Группа проверки дорабатывает проекты отчётов по согласованию с КПСТ. Офис группы проверки доводит отчёты до заявителей, заёмщика, Совета директоров АБР, руководства, персонала и общественности.

