*本清单为借款国提供了关于各项《环境和社会标准》适应范围的指导，这些标准是世界银行2016年《环境和社会框架》的组成部分。清单有助于说明各项《环境和社会标准》的要求并给出了部分《环境和社会标准》要求实施方法的实例；清单并非世行政策，也不具强制性。在进行项目决策时，清单不能替代良好判断力的必要运用。如果清单与各项《环境和社会标准》出现任何不一致或冲突，以《环境和社会标准》的规定为准。*

**申诉处理机制清单**

项目申诉处理机制（GRM）的复杂程度取决于项目的风险和影响以及项目的背景环境。下列清单说明了符合良好国际实践的申诉处理机制的复杂性，尽管并不是所有项目都需要这么复杂的申诉机制，但是该清单有助于确定一个申诉机制是否符合良好国际实践。

**A. 系统问题**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 项目是否愿意接受反馈/申诉？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 该机构是否有关于处理申诉的政策？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 该政策是否适用于所有员工、受益人及潜在用户？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 该政策是否以当地语言书写？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 申诉机制是否有下列特点？ | |  |  |
|  | 1. 供人们提供反馈和/或提交申诉的能被清晰理解的程序。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 关于谁负责处理反馈/申诉的说明。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 视申诉的严重性和复杂性而定，用于解决或调解申诉并进行相关调查的程序。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 让申诉人始终掌握申诉最新状态的系统。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 记录反馈/申诉和结果的系统。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 保护申诉人机密性的程序。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |

**B. 工作人员管理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 是否有供工作人员使用的申诉手册？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 申诉政策和/或程序是否提供有关以下内容的指导： | |  |  |
|  | 1. 什么是申诉/反馈？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 要从申诉人那里采集什么信息？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 解决申诉问题可以或应该采用的补救措施？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 申诉政策和程序是否已向所有工作人员传达？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 是否配置了充足的资源以便申诉机制能有效运作？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 机构是否向工作人员提供有关申诉管理的培训？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |

**C. 与申诉机制使用者的沟通**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 使用者是否已被告知如何提交申诉/反馈？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 使用者是否能够获得有关申诉机制的信息手册？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 使用者是否能够得到反馈/申诉表？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 申诉表或标志是否得到显著展示并易于获取？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 负责接受反馈/申诉的工作人员的详细联系方式是否在公共区域公布和展示？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 是否可以获得使用当地语言的关于申诉管理的信息？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 使用者是否能够提交申诉/反馈： | |  |  |
|  | 1. 书面 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 通过电子邮件 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 通过传真 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 通过电话 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 当面 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 如果需要的话，是否为使用者提交反馈/申诉提供援助？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 是否能够免费使用申诉机制？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 是否向使用者承诺保密？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 使用者是否知晓上诉程序？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |

**D. 反馈/申诉记录**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 是否所有的反馈/申诉都被记录？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 申诉/反馈是否被记录和存档？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 质询/意见和建议是否被记录？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 所有申诉/反馈的结果和回应是否被记录？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |

**E. 业务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 针对处理申诉/反馈的流程和时间是否存在业务标准？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 是否在规定时限内发出收到确认？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 申诉的问题是否应该在规定时限内解决？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 是否具备质量控制系统以便： | |  |  |
|  | 1. 检查是否所有申诉都得到了处理或已采取行动。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 检查是否申诉的各个方面都得到了解决。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 检查是否采取了所有必要的后续行动。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |

**F. 分析和反馈**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 是否定期为高层管理人员编制有关申诉/反馈的内部报告？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 申诉/反馈报告是否包括有关以下内容的数据： | |  |  |
|  | 1. 收到的申诉/反馈数量。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 符合业务标准的情况。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 申诉/反馈中提出的问题。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 随时间推移，申诉/反馈的趋势。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 引起申诉/反馈的原因。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 是否需要采取补救行动。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 实际提供了哪些补救措施？ | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
|  | 1. 防止或限制未来再次发生的建议/策略。 | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |
| 1. 是否定期公开有关申诉/反馈的报告？ | | **是\_\_\_** | **否\_\_\_** |