



世界银行
IBRD · IDA | 世界银行集团

投诉服务

帮助个人和社区更快
更好地解决其投诉





GRS 可以受理哪些投诉？

GRS 受理以下投诉：

- 有关执行中的世界银行（国际复兴开发银行或国际开发协会）资助的项目
- 由认为自身受到世界银行资助项目的不利影响的个人或社区提交
- 由世界银行资助合同的采购流程的投标人或潜在投标人提交



需要提交哪些信息？

投诉必须：

- 说明所投诉的项目
- 清楚地说明项目的不利影响
- 写明投诉人的姓名以及是否要求保密
- 如果投诉是由受到项目影响的个人或社区的代表提交的，需明确说明
- 如果投诉是由代表提交的，须提供授权人的姓名、签名、联系方式和书面授权书

支持性证据不是必需的，但在审核和解决投诉中可能有帮助。投诉还可以包括投诉人认为可能的解决方法的建议。

投诉人的姓名如有要求须予以保密。



投诉是如何处理的？

GRS 收到投诉

- 通知投诉人收到投诉
- 确定符合资格

10 日内

- 通知投诉人是否符合投诉资格
- 在必要时要求提供更多信息

提出解决方案

- 在 30 日内向投诉人提出解决方案
- 如果投诉人同意解决方案, 项目团队将实施方案, GRS 将监督实施结果
- 在无法解决的情况下, 转交其它投诉机制



如何提交投诉？

GRS 接受英语或提交投诉人所在国官方语言的投诉。投诉可通过以下方式提交：

电子邮件: grievances@worldbank.org 邮寄地址: 世界银行

传真: +1-202-614-7313

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018

1818 H St NW

Washington, DC 20433, USA



还有其它的投诉机制吗？

受影响个人和社区应尽可能使用现有的项目投诉机制。

GRS 并不取代世界银行其它现有的问责机制。投诉人可向独立监察小组 (Inspection Panel) 提交申请要求确定是否符合世界银行的政策 (www.inspectionpanel.org)。

如果项目是由世界银行以及国际金融公司 (IFC) 或多边投资担保机构 (MIGA) 资助的, GRS 将把涉及 IFC/MIGA 项目内容的投诉移交给合规顾问办公室 (CAO) (www.cao-ombudsman.org)。

涉及有关世界银行资助项目中欺诈或腐败问题的投诉应报告给廉政局 (INT) (www.worldbank.org/integrity)。



常见问题解答

为什么要使用 GRS ?

GRS 设立的投诉机制帮助受影响个人和社区与世界银行和项目执行机构联系，在问题发生时尽快处理，更快更好地解决投诉。

提交投诉会使项目停止吗？

提交投诉本身并不会使项目停止。

投诉是否有实效期？

GRS 会尽力帮助解决执行中的项目的任何符合受理条件的投诉。对于有关已关闭项目的问题不予受理。

GRS 与项目层面的投诉机制是什么关系？

项目层面的投诉机制仍是提出和解决项目相关投诉的主要渠道。GRS 寻求帮助解决在项目层面无法解决或在没有项目层面投诉机制情况下的问题。

使用 GRS 可预期得到什么样的结果？

投诉的解决取决于实际面临的问题。世界银行将尽力与项目方和受影响个人 / 社区共同努力，及时解决所有问题。

GRS 与独立监察小组 (Inspection Panel) 是什么关系？

GRS 与独立监察小组没有先后次序的关系。GRS 是个人和社区可以使用的另一个机制，使用 GRS 并不限制使用独立监察小组。

投诉服务 (GRS) 是什么？

如果个人和社区认为世界银行资助的项目已经或者可能对自身或其社区产生不利影响，世界银行的**投诉服务 (GRS)** 为他们直接向世界银行投诉提供了一个便捷的途径。GRS 通过确保投诉得到及时受理，并通过合力发现问题和找到解决方案，加强世界银行的反应和问责机制。



世界银行致力于确保世行资助的项目不会对居民或环境造成损害。投诉服务的目标是让受项目影响的社区更便于联系世行，帮助确保更快更好地解决项目相关投诉。

更多信息：<http://www.worldbank.org/grs>

电子邮箱：grievances@worldbank.org

