

附件 3

机制使用者调查问题

(以下调查于2015年4月在CSO网络发放)

引言

本调查针对支持或提起过向申诉机制申诉的CSO代表。调查重点关注国际金融机构 (IFIs) 的机制, 也包括一些其他的金融机构。* 如果您想要分享具体的机制信息, 但又没有向它们申诉或支持对它们提起申诉经历, 请通过下面的邮箱地址与我们联系。

本调查旨在收集您就申诉机制的经历和了解的信息。这些信息被用在一份对这些机制的有效性进行评估的研究报告中。该报告将在独立问责机制 (IAMs) 2015年9月可能召开的年会上发表。

请分享您认为对其他组织和这些机制重要的经历、经验教训和信息。有些问题您可能无法回答, 或与您的经历无关, 您可以跳过不答。

您通过填写本调查做出的评估是以《联合国指导原则》(UNGP) 为基础的。每一个原则都将在您填写调查表的过程中, 向您作进一步的介绍。

本研究是几个民间组织的联合行动, 他们包括: 问责顾问 (Accountability Counsel)、银行观察 (Bankwatch)、两端 (Both ENDS)、国际环境法中心 (CIEL)、制衡组织 (Counter Balance)、可持续性政策发展基金会 (FUNDEPS)、包容性发展国际 (Inclusive Development International)、自然正义 (Natural Justice) 和跨国企业研究中心 (SOMO)。

如果您有本调查、本研究或其他相关方面的任何问题或意见, 敬请与本研究的协调人 Violet Benneker 联系: V.Benneker@SOMO.nl。

请注意本调查将于2015年4月30日结束。

*这些机构包括: 加拿大采矿行业办公室、日本国际协力银行、日本国际协力机构、巴西开发银行、加拿大出口发展署、澳大利亚出口融资与保险公司、荷兰开发银行及德国开发银行。

一般信息

- 您的姓名
- 组织名称*
- 国家
- 邮箱地址

*如果如果您在向您想要评估的机制提起申诉或支持其相关申诉时, 工作的组织与目前就职的组织不同, 请填写当时的组织的名称。

- 您想对哪个机制进行评估?
- 您支持了多少个向该机制提起的案件或向该机制提起了多少个案件?

请列举您支持或提起的申诉的名称及申诉的日期 (月/年)。如果申诉以一个组织的名义提起而非代表受影响群体提起, 请予以注明。

- 您想对该机制的哪一功能进行评估?
 - 纠纷解决/合规审查/两者同时

合法性 机制具有合法性意味着, 它应当能够做到“得到使用它的利益相关群体的信任, 并为申诉过程中的公正行为负责”。

您与该机制的经历:

- 您信任该机制以公平的方式处理您的申诉。
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- 如果您认为您的申诉处理过程不公平, 该机制对您的反馈意见持开放态度。
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

您与该银行的经历:

- 处理您的案件时, 机制充分独立于银行员工。
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- 银行的员工从不干预该机制处理您的申诉。
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

如想对任何上述问题进行详述, 请使用以下空白。

—
—

可及性 机制的可及性意味着，它应当“被所有使用它的利益相关者群体知晓，并为那些可能面临特定的可及性障碍的人提供足够的协助”。

您与该机制的经历：

- **机制的程序简单易懂。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- **机制的申诉标准太复杂。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- **您很容易与机制取得联系以提出关于您案件的问题或建议。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

您与该银行的经历：

- **银行的员工从不对向机制申诉设置障碍。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

如想对任何上述问题进行详述，请使用以下空白。

—
—

可预测性 一个机制的可预测性意味着，它应当“提供每个阶段都有指示性时间框架的清晰可知的程序，并明确可用的过程和结果的种类及监督执行的方法”。

您与该机制的经历：

- **您知道在申诉过程中能期待些什么。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- **机制清楚表明您能从申诉中期待什么。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- **机制总是遵守其最后期限。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

您与该银行的经历：

- **银行员工总是遵循银行的程序要求对机制进行回应。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
 - **银行员工总是努力对发现的违规情况进行处理。***
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- * 如果您评估的是纠纷解决功能，请选择“不知道”。

如想对任何上述问题进行详述，请使用以下空白。

—
—

公平性 机制的公平性意味着，它应当“努力确保受损害的各方有合理的渠道获取申诉过程中必需的信息来源、建议和专业知识，并在公正、知情和受尊重的条件下参与申诉”。

在您的案件中，机制在何种程度上对参与申诉过程提供支持（即提供翻译者、报销旅行开支等）？

它从来不提供任何资源/它提供不充足的资源/中立/它有时候提供充足的资源/它总是提供充足的资源/不知道。

- **您作为申诉人的顾问和/或支持者的角色在何种程度上受到该机制的尊重。**
 - 完全不受尊重/不受尊重/中立/受尊重/完全受尊重/不知道
- **该机制为您提供与从银行和获得贷款的公司处得到的同样信息。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

如想对任何上述问题进行详述，请使用以下空白。

—
—

透明度 机制的透明度意味着，它应当“保持申诉各方知晓处理的进展，充分提供机制表现的信息，以建立对其有效性的信心并在危急情况下符合任何公众利益”。

您与该机制的经历：

- **机制向您告知其在处理申诉过程中采取的步骤。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- **的申诉处理过程与预期不一致时，机制会做出解释。**
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

银行员工在多大程度上：

- **充分公布项目信息，使你能够使用该机制？**
 - 完全不充分/不充分/中立/充分/完全充分/不知道
 - **就行动计划与您或申诉人进行磋商？**
 - 完全不充分/不充分/中立/充分/完全充分/不知道
- 如想对任何上述问题进行详述，请使用以下空白。

—
—

权利兼容 联合国指导原则规定，当结果和解决方法“涉及人权时，案件处理应该注意确保它们与国际人权标准接轨”。

结果的权利兼容性，将在研究项目的另一部分以个案为基础进行分析。在此调查中，我们尤为感兴趣的是，您认为机制在多大程度上给予了申诉人充分的解决方法。

- 在您申诉或支持的案例中，申诉人得到了应有的对待。
 - 根本没有/几乎没有/有时有/经常有/总是有/不知道
- 请进一步说明为什么您认为申诉人没有得到应有的对待。
- 您向机制进行了或支持了申诉，是否曾害怕遭到报复？
 - 根本没有/几乎没有/有时有/经常有/总是有/不知道
- 可能的话请详细说明：

—
—

学习过程 机制应当乐于学习，应当“对相关的措施进行借鉴，为改进机制及防止未来的不公和损害吸取经验教训”。

您与该机制的经历中：

- 需要的时候，该机制对其实践和/或政策进行改进，以回应您的案件。
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

您与该银行的经历中：

- 银行对其政策和/或实践进行改进，以回应机制在您案件中做出的合规调查。^{*}
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道
- 银行对其政策和/或实践进行改进，以回应机制在您案件中进行的纠纷解决程序。^{**}
 - 完全不同意/不同意/中立/同意/完全同意/不知道

^{*} 如果您仅对纠纷解决功能进行评估，请选“不知道”。

^{**} 如果您仅对合规审查功能进行评估，请选“不知道”。
- 机制是否定期进行审议？
 - 不是/进行审议，但并不定期/不知道
- 您是否有机会对这些审议提出意见或建议？
 - 根本没有/几乎没有/有时有/经常有/总是有/不知道

您总的看法

- 根据支持向该机制提起申诉或直接向该机制提起申诉的经历，您如何为该机制的质量打分？
 - 1 (非常差) 到 10 (很棒)
- 您对该机制的有效性作何总体评估？

—
—

案件

对于该机制或其他我们正在研究的机制在2014年7月1日到2015年6月30日期间已结或未结的案件，我们也很感兴趣。

- 您是否正在参与或者已经参与这样的案件？
 - 是/否/是，不止一个

【问卷运用的逻辑：是=关于一个案件的多个问题/否=结束调查/是，不止一个=关于多个案件的多个问题】。

→ 是：

- 它是未结案件吗？
 - 未结/已经结案
- 如果已经结案，因何结案？
 - 案件被宣布为不合格/合规评估报告公布/各方达成合意/其他，请详述
- 如果未结，请指出您的申诉目前处于该机制处理过程的哪个阶段。
- 请标明案件名称和机制名称。
- 我们能就这个案件与您取得联系吗？
 - 能/不能

→ 是，不止一个

- 是未结案件还是结案的案件？
 - 未结/已经结案/有些未结，有些已经结案
- 因何结案？
 - 被宣布为不合格/合规评估报告公布/各方达成合意/其他，请详述
- 请标明案件名称和机制名称
- 我们能就这个案件与您取得联系吗？
 - 能/不能

结语

感谢您填写本调查问卷。本研究报告公布时我们将向您告知。

如果您想对其他机制或同一机制的其他功能进行评估，请首先点击“完成”。接下来可以再次点击我们通过电子邮件发给您的链接，开始新的评估。

如果您对本调查、本研究或其他相关方面有任何问题或意见，请与本研究的协调人

Violet Benneker联系：V.Benneker@SOMO.nl。