COMPLIANCE ADVISOR OMBUDSMAN

របាយការណ៍វាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ CAO

ការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងគម្រោង VEIL II របស់ IFC (20926)

ខែឧសភា ឆ្នាំ២០១៤

ការិយាល័យតាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា អ្នកដោះស្រាយវិវាទ

សម្រាប់

សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ និង ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី

www.cao-ombudsman.org

អំពីការិយាល័យ CAO

ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា អ្នកដោះស្រាយវិវាទ (ការិយាល័យ CAO) គឺជាយន្តការគណនេយ្យភាពឯករាជ្យ សម្រាប់សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និងទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) ដែលជាសាខាផ្នែកវិស័យឯកជនរបស់ក្រុមធនាគារពិភពលោក។ ការិយាល័យ CAO រាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ជូនដល់ប្រធានក្រុមធនាគារពិភពលោក ហើយការិយាល័យនេះមានអាណត្តិការងារក្នុងការជួយដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងពីប្រជាពលរដ្ឋ ដែលទទួលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងដែលមានការគាំទ្រពី IFC/MIGA ក្នុងលក្ខណៈមួយប្រកបដោយភាពយុត្តិធម៌ មិនលំអៀង និងប្រកបដោយភាពស្ថាបនា សំដៅលើកកម្ពស់លទ្ធផលផ្នែកសង្គម និងបរិស្ថាននៃគម្រោងទាំងនោះ។

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមមើល www.cao-ombudsman.org ។

តារាងមាតិកា

តារាងមាតិកា 3
បញ្ជីរាយនាមអក្សរកាត់ 4
១. ទិដ្ឋភាពទូទៅ 5
២. សាវតា 5
    ២.១ គម្រោង 5
៣. សង្ខេបការវាយតម្លៃ 6
៤. ជំហានបន្ទាប់ 9

បញ្ជីពាក្យនាមអក្សរកាត់

CAO	ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា អ្នកដោះស្រាយវិវាទ
CIYA	សមាគមយុវជនជនជាតិដើមភាគតិចកម្ពុជា
DCG	ក្រុមហ៊ុនជ្រាហ្គិនខាភិថលគ្រុប
EC	អង្គការសមធម៌កម្ពុជា
HA	សមាគមខ្មែរលើ
IDI	អង្គការ Inclusive Development International
IFC	សាជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ
IRAM	បណ្តាញសមាជិកសកម្មរបស់ជនជាតិដើមភាគតិច
MIGA	ទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី

១. ទិដ្ឋភាពទូទៅ

ក្នុងខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៤ ការិយាល័យ CAO បានទទួលពាក្យបណ្ដឹងមួយពីសមាជិកមូលដ្ឋានចំនួន១៥ភូមិ ក្នុងខេត្តរតនគិរី ប្រទេសកម្ពុជា ("ដើមបណ្ដឹង") ក្រោមការគាំទ្រ និងជំនួយពីអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលកម្ពុជាចំនួន៥។ ពាក្យបណ្ដឹងលើកឡើងនូវការព្រួយបារម្ភមួយចំនួនអំពីផលប៉ះពាល់នៃប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ែងអាញ់ហ្គាយឡាយ (HAGL) ទៅលើភូមិចំនួន១៧ ក្នុងនោះរួមមានផលប៉ះពាល់ទៅលើប្រភពទឹក និងធនធានជលផល ការបាត់បង់ដីធ្លី កង្វះការផ្ដល់សំណង កង្វះការបើកចំហអំពីព័ត៌មាន និងការបង្កលក្ខណៈឱ្យប្រជាជនចូលរួម ការគំរាមកំហែងដល់ការអនុវត្តន៍គោរពប្រតិបត្តិចំពោះអារក្ស វប្បធម៌ និងទំនៀមទម្លាប់របស់ជនជាតិដើមភាគតិច ព្រមទាំងបញ្ហាដទៃទៀត។ ការិយាល័យ CAO បានកំណត់ថាពាក្យបណ្ដឹងមានល័ក្ខខ័ណ្ឌស្របតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យសមស្របទាំង៣របស់ខ្លួន បើយោងតាមគោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិរបស់ CAO ព្រមទាំងបានចាប់ផ្ដើមធ្វើការវាយតម្លៃទៅលើពាក្យបណ្ដឹង។ ក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការប៉ាន់ប្រមាណ ដើមបណ្ដឹង និងក្រុមហ៊ុនហ៊ែងអាញ់ហ្គាយឡាយ បានយល់ព្រមចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទបែបស្ម័គ្រចិត្ត ដែលសម្របសម្រួលដោយការិយាល័យ CAO។ របាយការណ៍វាយតម្លៃនេះ ផ្ដល់នូវទិដ្ឋភាពទូទៅមួយអំពីដំណើរការវាយតម្លៃ ក្នុងនោះរួមមានសេចក្ដីពណ៌នាអំពីគម្រោងពាក្យបណ្ដឹង វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ និង ជំហានបន្ទាប់។

២. សាវតា

២.១ គម្រោង[1]

យោងតាមឯកសាររបស់ IFC , VEIL ("មូលនិធិ") គឺជាមូលនិធិវិនិយោគមួយដែលបានធ្វើប្រតិបត្តិការចាប់តាំងពីឆ្នាំ១៩៩៥ មកម្ល៉េះ។ មូលនិធិនេះមានមូលធនជាង ៥០០លានដុល្លាសហរដ្ឋអាមេរិក និងគ្រប់គ្រងដោយក្រុមហ៊ុនដ្រាហ្គិនខាភីថលម៉ាណេជមិន អិលធីឌី ដែលជាក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធរបស់ក្រុមហ៊ុនដ្រាហ្គិនខាភីថលគ្រុប (DCG)។ គោលបំណងរបស់មូលនិធិនេះ គឺដើម្បីធ្វើការវិនិយោគទៅលើមូលប័ត្រដែលត្រូវបានផ្ដល់ជូនជាសាធារណៈ ឬ ឯកជនរបស់ក្រុមហ៊ុនវៀតណាម សំដៅជម្រុញការអភិវឌ្ឍន៍ទីផ្សារមូលធនរបស់វៀតណាម តាមរយៈការបង្កើនសាច់ប្រាក់របស់មូលប័ត្រវៀតណាម។

ការវិនិយោគរបស់ IFC ទៅក្នុងមូលនិធិនេះ ត្រូវបានធ្វើឡើងនៅក្នុងការដកសាច់ប្រាក់ជាច្រើនដង សម្រាប់ទឹកប្រាក់សរុបចំនួន ១៦,៤លានដុល្លា ដែលតំណាងឲ្យកម្មសិទ្ធិភាពចំនួន៥,៥%នៃមូលនិធិនេះ។ ឯកសារគម្រោងរបស់ IFC ថ្លែងឱ្យដឹងថា DCG គឺជាក្រុមហ៊ុនវិនិយោគ និងប្រឹក្សាយោបល់មួយមានកេរ្តិ៍ឈ្មោះល្បីដែលគិតមកទល់នឹងពេលបច្ចុប្បន្នបានវិនិយោគក្នុងប្រទេសវៀតណាមជាង២០ឆ្នាំមកហើយ ព្រមទាំងបានដើរតួនាទីយ៉ាងសំខាន់ ក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ទីផ្សារមូលធនរបស់វៀតណាម។

[1] ឯកសារគម្រោងរបស់ IFC: សង្ខេបអំពីព័ត៌មានគម្រោង។
http://ifcext.ifc.org/ifcext/spiwebsite1.nsf/651aeb16abd09c1f8525797d006976ba/dfe5879675a79794852576ba000e24f9?opendocument (Accessed, May, 2, 2014)

អ្នកទទួលផលមួយក្នុងចំណោមបណ្តាអ្នកទទួលផលនានាពីមូលនិធិនេះ គឺក្រុមហ៊ុនហ៊ងអាញ់ហ្គាយឡាយ ហៅកាត់ថា HAGL[2] ("ក្រុមហ៊ុន") ដែលមានការិយាល័យកណ្តាលក្នុងប្រទេសវៀតណាម ។ ក្រុមហ៊ុននេះ មានភាពសកម្មនៅក្នុងឧស្សាហកម្មជាច្រើនផ្សេងៗគ្នា ដូចជា អចលនទ្រព្យ ការផលិតកៅស៊ូ ថាមពល និង រ៉ែ។ ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអាញ់ហ្គាយឡាយ ធ្វើប្រតិបត្តិការចំការកៅស៊ូតាមរយៈក្រុមហ៊ុនបុត្រសម្ព័ន្ធមួយចំនួន ដែលក្រុមហ៊ុនទាំងនោះទទួលបានសម្បទានដីសេដ្ឋកិច្ចជាច្រើនក្នុងខេត្តរតនគិរី នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។

២.២ ពាក្យបណ្តឹង

ក្នុងខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ២០១៤ សមាជិកមូលដ្ឋានមកពី១៥ភូមិ ក្នុងខេត្តរតនគិរី ប្រទេសកម្ពុជា បានដាក់ពាក្យបណ្តឹងមួយទៅកាន់ការិយាល័យ CAO ក្រោមកិច្ចគាំទ្រ និងជំនួយពីអង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលជាតិ និង អន្តរជាតិចំនួន៥ ដែលរួមមានជាអាទិ៍ អង្គការ *Inclusive Development International (IDI) អង្គការសមធម៌ (EC) សមាគមយុវជនជនជាតិដើមភាគតិចកម្ពុជា (CIYA) បណ្តាញសមាជិកសកម្មរបស់ជនជាតិដើមភាគតិច (IRAM) និងសមាគមខ្មែរលើ (HA)*។ ពាក្យបណ្តឹងបានលើកឡើងនូវការព្រួយបារម្ភ អំពីផលប៉ះពាល់ទៅលើភូមិចំនួន១៧ និង បានផ្តល់ព័ត៌មានលម្អិតអំពីភូមិចំនួន១៣ ក្នុងចំណោមភូមិទាំងនេះ។ ពាក្យបណ្តឹងក៏បានលើកឡើងផងដែរនូវការព្រួយបារម្ភមួយចំនួនទាក់ទងនឹងផ្នែកបរិស្ថាន និង សង្គម បណ្តាលពីប្រតិបត្តិការរបស់ក្រុមហ៊ុនហ៊ងអាញ់ហ្គាយឡាយ ក្នុងនោះរួមមានផលប៉ះពាល់ទៅលើធនធានទឹក និងជលផល ការបាត់បង់ដីធ្លី កង្វះសំណង កង្វះការបើកចំហព័ត៌មាន និង ការបង្កលក្ខណៈឱ្យប្រជាពលរដ្ឋចូលរួម ការគំរាមកំហែងដល់ការអនុវត្តន៍គោរពប្រតិបត្តិចំពោះអារក្ស វប្បធម៌ និងទំនៀមទម្លាប់របស់ជនជាតិដើមភាគតិច ព្រមទាំងការប្រើប្រាស់ពលកម្មកុមារផងដែរ។ ពាក្យបណ្តឹងបានបន្តចោទប្រកាន់អំពីភាពមិនអនុលោមទៅតាមគោលនយោបាយ និង នីតិវិធីរបស់ IFC ព្រមទាំងច្បាប់កម្ពុជា។ ដើមបណ្តឹងបានស្នើឱ្យការិយាល័យ CAO រក្សាអត្តសញ្ញាណរបស់ពួកគេជាការសម្ងាត់។

៣. សង្ខេបការវាយតម្លៃ

គោលបំណងនៃការវាយតម្លៃដោយការិយាល័យ CAO នេះ គឺដើម្បីបញ្ជាក់ឱ្យបានច្បាស់លាស់អំពីបញ្ហា និងការព្រួយបារម្ភដែលដើមបណ្តឹងបានលើកឡើង ក្នុងគោលបំណងប្រមូលព័ត៌មានអំពីការយល់ឃើញរបស់អ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតចំពោះស្ថានភាព និង កំណត់ថាតើ ដើមបណ្តឹង និងក្រុមហ៊ុនហ៊ងអាញ់ហ្គាយឡាយ មានបំណងចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទមួយដោយស្ម័គ្រចិត្ត ក្រោមយន្តការដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ CAO ដែរឬទេ ឬ ពាក្យបណ្តឹងនេះ គួរផ្ទេរទៅយន្តការត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO ដើម្បីវាយតម្លៃទៅលើការអនុវត្តន៍ការងាររបស់ IFC (សូមមើលឧបសម្ព័ន្ធ ក សម្រាប់ដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ CAO)។ ការិយាល័យ CAO

---

[2] HAGL - http://www.hagl.com.vn

មិនប្រមូលព័ត៌មានដើម្បីធ្វើការវិនិច្ឆ័យលើអង្គសេចក្តីនៃពាក្យបណ្តឹង ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃរបស់ខ្លួនឡើយ។

៣.១ វិធីសាស្ត្រវាយតម្លៃ

ការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ CAO ទៅលើពាក្យបណ្តឹង រួមមាន ៖

- ការត្រួតពិនិត្យឯកសារគម្រោង ព្រមទាំងឯកសារភ្ជាប់ជាមួយពាក្យបណ្តឹង ដែលដើមបណ្តឹង និង អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលដែលផ្តល់ការគាំទ្រ បានដាក់ជូន
- ការជួបប្រាស្រ័យទាក់ទងតាមទូរស័ព្ទ និងជំនួបផ្ទាល់ជាមួយដើមបណ្តឹង អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលដែលផ្តល់ការគាំទ្រ ក្រុមការងារគម្រោងរបស់ IFC ក្រុមហ៊ុនជ្រាហ្គិនខាភិថលគ្រុប និង ក្រុមហ៊ុនហ៊ាងអាញ់ហ្គាយឡាយ និង
- ទស្សនកិច្ចទៅកាន់ភូមិរងផលប៉ះពាល់។

៣.២ សង្ខេបបញ្ហា

ផ្នែកនេះ ផ្តល់ទិដ្ឋភាពទូទៅទូលំទូលាយមួយ អំពីបញ្ហាដែលដើមបណ្តឹង និងក្រុមហ៊ុនបានលើកឡើង។ ផ្នែកនេះ មិនរួមមានការវិនិច្ឆ័យពីភាគីការិយាល័យ CAO ទៅលើអង្គសេចក្តីនៃពាក្យបណ្តឹងឡើយ។

ក្នុងអំឡុងពេលនៃការវាយតម្លៃរបស់ការិយាល័យ CAO សមាជិកសហគមន៍បានគូសបញ្ជាក់អំពីការព្រួយបារម្ភដូចខាងក្រោម ៖

<u>ការព្រួយបារម្ភជុំវិញផលប៉ះពាល់ទៅលើដីសហគមន៍ ៖</u>

តំណាងសហគមន៍បានបង្ហាញនូវការព្រួយបារម្ភយ៉ាងខ្លាំងអំពីការដែលក្រុមហ៊ុនឈូសឆាយដីរបស់ពួកគេ។ ពួកគេបានធ្វើការកត់សម្គាល់ថា ដីរបស់ក្រុមហ៊ុនមិនត្រូវបានបោះបង្គោលកំណត់ព្រំប្រទល់ច្បាស់លាស់ឡើយ ហើយពួកគេបានសួរសំនួរ ថាតើដីរបស់ក្រុមហ៊ុនគួរអនុញ្ញាតឱ្យស្ថិតនៅចម្ងាយប៉ុន្មានពីភូមិ។ ពួកគេបានគូសបញ្ជាក់ថា សកម្មភាពរបស់ក្រុមហ៊ុនបង្កឱ្យមានផលប៉ះពាល់ទៅលើដីសហគមន៍ ដែលពួកគេបានប្រើប្រាស់ក្នុងគោលបំណងផ្សេងៗគ្នា ដែលរួមមានដូចជា ដីស្រែចម្ការដែលគ្រួសារនីមួយៗបានប្រើប្រាស់ ដីដែលសហគមន៍កាន់កាប់ និងគ្រប់គ្រងរួមគ្នា (ដីសមូហភាព) ដីសម្រាប់សហគមន៍ជម្លៀសខ្លួននៅពេលភូមិឋានរបស់ពួកគេលិចទឹកនៅរដូវវស្សា (ទីទួលសុវត្ថិភាព) និងដីដែលសហគមន៍រៀបចំសម្រាប់កូនចៅជំនាន់ក្រោយ។

ការព្រួយបារម្ភអំពីការបាត់បង់អត្តសញ្ញាណ និងវប្បធម៌

តំណាងសហគមន៍បានបង្ហាញឱ្យដឹងអំពីរបៀបដែលអត្តសញ្ញាណ និងវប្បធម៌របស់ពួកគេ មានទំនាក់ទំនងទៅនឹងដីរបស់ពួកគេ។ ជីវភាពរស់នៅបែបប្រពៃណីរបស់ពួកគេ មានមូលដ្ឋានផ្អែកលើដី តាមរយៈសកម្មភាពបង្កើតប្រាក់ចំណូលមួយចំនួនដូចជា ការប្រមូល និងប្រើប្រាស់អនុផលព្រៃឈើ ការត្បាញកន្ត្រក់ និងចម្ការវិញជុំ។ បន្ថែមពីនេះទៀត សហគមន៍បានកត់សម្គាល់ថា ព្រៃអារក្ស និងផ្នូរដូនតារបស់ពួកគេ បានទទួលរងផលប៉ះពាល់ ឬ ត្រូវបានក្រុមហ៊ុនឈូសឆាយទាំងស្រុង។

ផលប៉ះពាល់បន្ថែមទៀតទៅលើជីវភាពរស់នៅរបស់សហគមន៍

សមាជិកសហគមន៍ បានបញ្ជាក់ឱ្យដឹងថា ក្រុមហ៊ុនបានលុបស្ទឹង និងបឹង ដែលសហគមន៍ធ្លាប់ប្រើប្រាស់ ដែលធ្វើឱ្យពួកគេខ្វះទឹកប្រើប្រាស់។ បន្ថែមពីនេះទៀត ពួកគេបាននិយាយអំពីផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានទៅលើសុខភាពមនុស្ស និងសត្វពាហនៈ ដែលបណ្តាលមកពីការប្រើប្រាស់ថ្នាំគីមីនៅក្នុងចម្ការ។ គេបានរាយការណ៍ឱ្យដឹងថា នៅក្នុងភូមិមួយប៉ុណ្ណោះ មានសត្វប្រមាណ ៣០០ក្បាល បានស្លាប់ក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំ ចាប់តាំងពីពេលដែលចម្ការកៅស៊ូត្រូវបានបង្កើត។

ការព្រួយបារម្ភអំពីការប្រព្រឹត្តរបស់បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន

សមាជិកសហគមន៍បានបង្ហាញអំពីការព្រួយបារម្ភចំពោះការប្រព្រឹត្តរបស់បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន ដែលបានឆក់ត្រីនៅក្នុងស្ទឹងក្នុងមូលដ្ឋាន ដែលបង្កការបំផ្លិចបំផ្លាញដល់មច្ឆាជាតិដែលសហគមន៍ប្រើប្រាស់សម្រាប់ជាប្រភពចំណីអាហាររបស់ពួកគេ។ សហគមន៍ក៏បានចែករំលែកជាមួយការិយាល័យ CAO ឱ្យបានដឹងផងដែរថា មានករណីបៀតបៀនផ្លូវភេទចំនួនពីរដង ដែលប្រព្រឹត្តដោយបុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន ដែលទង្វើបែបនេះ មិនត្រឹមតែគំរាមកំហែងចំពោះបុគ្គលប៉ុណ្ណោះទេ ប៉ុន្តែវាក៏បានបង្កឱ្យមានផលប៉ះពាល់ទៅលើសកម្មភាពប្រចាំថ្ងៃរបស់ស្ត្រីនៅក្នុងភូមិ ដែលពួកគេត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីជៀសវាងគ្រោះថ្នាក់ ដែលអាចកើតឡើងជាសក្តានុពលផងដែរ។

កង្វះការជឿទុកចិត្ត

សមាជិកសហគមន៍បានចែករំលែកអំពីបទពិសោធន៍របស់ពួកគេជាមួយការិយាល័យ CAO ថាក្រុមហ៊ុនមិនបានធ្វើទៅតាមអ្វីដែលខ្លួនបានសន្យាឡើយ ដែលចំណុចនេះបានធ្វើឱ្យសហគមន៍បាត់បង់ការជឿទុកចិត្តចំពោះក្រុមហ៊ុន។ ឧទាហរណ៍នៅក្នុងភូមិមួយ ពួកគេបានកត់សម្គាល់ថា បុគ្គលិកក្រុមហ៊ុននិយាយថាពួកគេជួយឈូសឆាយដីសម្រាប់សហគមន៍ប្រើប្រាស់។ ប៉ុន្តែ នៅពេលដែលដីត្រូវបានឈូសឆាយរួចរាល់ ដីនោះបែរជាត្រូវបានគេយកធ្វើជាដីចម្ការកៅស៊ូទៅវិញ ដោយមិនបានផ្តល់ដីនោះទៅឱ្យសហគមន៍សម្រាប់ប្រើប្រាស់ដូចដែលបានសន្យាឡើយ។ បន្ថែមពីនេះទៀត សមាជិកសហគមន៍បាននិយាយអំពីករណីគំរាមកំហែងពីកងកម្លាំងសន្តិសុខ ក្រោយពេលពួកគេបានតវ៉ាអំពីសកម្មភាពឈូសឆាយទៅលើដីរបស់ពួកគេ។

ទស្សនៈរបស់ក្រុមហ៊ុន

ក្រុមហ៊ុនហ៊ែងអាញ់ហ្គាយឡាយ បានបញ្ជាក់ថា នៅក្នុងដំណើរការវិនិយោគរបស់ខ្លួនក្នុងប្រទេសកម្ពុជា ក្រុមហ៊ុនតែងតែអនុវត្តស្របតាមច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិរបស់ប្រទេសជាម្ចាស់ផ្ទះ។ ក្រុមហ៊ុនបានសម្តែងអំពីឆន្ទៈរបស់ខ្លួនក្នុងការដោះស្រាយការព្រួយបារម្ភរបស់សហគមន៍បែបប្រតិសកម្ម និង បាននិយាយថា ដើម្បីស្វែងរកដំណោះស្រាយចំពោះការព្រួយបារម្ភទាំងនេះ ពួកគេនឹងផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់បឋមទៅលើប្រយោជន៍របស់សហគមន៍។ ក្រុមហ៊ុនបានចែករំលែកទស្សនវិស័យរបស់ខ្លួនថា សហគមន៍ដែលស្ថិតនៅជុំវិញចម្ការរបស់ខ្លួន នឹងមានជីវភាពរស់នៅប្រសើរជាងមុនដោយសារតែវត្តមានរបស់ក្រុមហ៊ុន ហើយសហគមន៍គួរតែមានអារម្មណ៍ថាពួកគេទទួលបានប្រយោជន៍ ដោយសារតែវត្តមានរបស់ក្រុមហ៊ុនក្នុងពេលឆាប់ៗនេះ។ ក្រុមហ៊ុនទទួលស្គាល់ថា ខ្លួនមិនបានផ្តោតការយកចិត្តទុកដាក់ឱ្យបានខ្លាំងជាងនេះទៅលើឱកាសអភិវឌ្ឍន៍សម្រាប់សហគមន៍មូលដ្ឋាន តាំងពីដំបូងនៅក្នុងការអភិវឌ្ឍន៍ប្រតិបត្តិការរបស់ពួកគេ។ ជាចុងក្រោយ ក្រុមហ៊ុនបានប្រកាសផ្អាកសកម្មភាពឈូសឆាយដីនៅក្នុងតំបន់សហគមន៍ចំនួន១៣ ដែលមានរាយនាមនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង។

ចំណុចដែលឯកភាពគ្នា

នៅក្នុងការចូលរួមដំបូងនេះ ជុំវិញការវាយតម្លៃទៅលើពាក្យបណ្តឹង គេចាប់ផ្តើមទទួលបានចំណុចឯកភាពគ្នាមួយចំនួនពីភាគីក្រុមហ៊ុន និង ដើមបណ្តឹង ៖

- ទាំងក្រុមហ៊ុន និងដើមបណ្តឹង មានឆន្ទៈក្នុងការចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទមួយដែលសម្របសម្រួលដោយការិយាល័យ CAO ។
- ទាំងក្រុមហ៊ុន និងដើមបណ្តឹង មានបំណងស្វែងរកដំណោះស្រាយដែលស្របតាមច្បាប់ និងលិខិតបទដ្ឋានគតិយុត្តិនានារបស់ព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា។
- តំណាងក្រុមហ៊ុន និងតំណាងដើមបណ្តឹង សុទ្ធសឹងតែចង់ឃើញការព្រួយបារម្ភទាំងនេះ ត្រូវបានដោះស្រាយទាន់ពេលវេលា។
- ក្រុមហ៊ុនទទួលស្គាល់សារៈសំខាន់នៃការផ្អាកសកម្មភាពឈូសឆាយដី ដែលប៉ះពាល់ដល់សហគមន៍ ដើម្បីអនុញ្ញាតឱ្យមានកិច្ចសន្ទនាប្រកបដោយផ្លែផ្ការ។

៤. ជំហានបន្ទាប់

ដើមបណ្តឹង និងក្រុមហ៊ុនហ៊ែងអាញ់ហ្គាយឡាយ បានឯកភាពចូលរួមនៅក្នុងដំណើរការដោះស្រាយវិវាទមួយបែបស្ម័គ្រចិត្ត។ ការិយាល័យ CAO នឹងសម្របសម្រួលដំណើរការនេះ ហើយជំហានដំបូង ការិយាល័យ CAO នឹងចូលរួមធ្វើការងារជាមួយដើមបណ្តឹង សហគមន៍របស់ពួកគេ និង អង្គការមិនមែនរដ្ឋាភិបាលដែលផ្តល់ប្រឹក្សាយោបល់ ព្រមទាំងក្រុមហ៊ុនអំពីការបង្កើតវិន័យមូលដ្ឋាន សម្រាប់ជាការណែនាំដល់ដំណើរការនេះ។ ក្នុងចំណោមបញ្ហាដទៃទៀត សកម្មភាពនេះរាប់បញ្ចូលការឯកភាពទៅលើ ៖ តើកិច្ចប្រជុំត្រូវធ្វើឡើងនៅកន្លែងណា និង ដោយរបៀបណា សំនួរអំពីភាពជាតំណាង និងការរក្សាការសម្ងាត់។ បណ្តាភាគីនានាក៏នឹងត្រូវឯកភាពទៅលើបញ្ហាដែលពួកគេចង់ឱ្យដោះស្រាយ តាមរយៈដំណើរការដោះស្រាយវិវាទផងដែរ។

ឧបសម្ព័ន្ធ ក. ដំណើរការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងរបស់ការិយាល័យ CAO

ការិយាល័យភាពអនុលោម ទីប្រឹក្សា អ្នកដោះស្រាយវិវាទ (ការិយាល័យ CAO) គឺជាយន្តការឧបាស្រ័យឯករាជ្យ សម្រាប់សារជីវកម្មហិរញ្ញវត្ថុអន្តរជាតិ (IFC) និងទីភ្នាក់ងារធានាការវិនិយោគពហុភាគី (MIGA) របស់ក្រុមធនាគារពិភពលោក។ ការិយាល័យ CAO រាយការណ៍ដោយផ្ទាល់ជូនដល់ប្រធានក្រុមធនាគារពិភពលោក ហើយការិយាល័យនេះ មានអាណត្តិការងារក្នុងការជួយដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹងពីប្រជាពលរដ្ឋដែលទទួលរងផលប៉ះពាល់ពីគម្រោងដែលមានការគាំទ្រពី IFC/MIGA ក្នុងលក្ខណៈមួយប្រកបដោយភាពយុត្តិធម៌ មិនលំអៀង និងប្រកបដោយភាពស្ថាបនា សំដៅលើកកម្ពស់លទ្ធផលផ្នែកសង្គម និង បរិស្ថាននៃគម្រោងទាំងនោះ។

ការប៉ាន់ប្រមាណបឋម ត្រូវបានធ្វើឡើងដោយមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ CAO។ គោលបំណងនៃការប៉ាន់ប្រមាណរបស់ការិយាល័យ CAO គឺដើម្បី៖ (១) បញ្ជាក់អំពីបញ្ហា និងការព្រួយបារម្ភនានា ដែលដើមបណ្តឹងបានលើកឡើង (២) ប្រមូលព័ត៌មានអំពីរបៀបដែលអ្នកពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតយល់ឃើញចំពោះស្ថានភាព និង (៣) ដើម្បីជួយដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធនានាឱ្យយល់អំពីជម្រើសដោះស្រាយបញ្ហាដែលមានសម្រាប់ពួកគេ និង ធ្វើការកំណត់ ថាតើពួកគេមានបំណងចង់ដោះស្រាយបញ្ហាបែបសហការ តាមរយៈមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ CAO ឬ ករណីនោះគួរត្រួតពិនិត្យឡើងវិញដោយមុខងារត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO។

ឯកសារនេះ គឺជារបាយការណ៍បឋមមួយអំពីទស្សនៈដែលក្រុមការងាររបស់ការិយាល័យ CAO បានស្តាប់ឮ និងការពន្យល់អំពីជំហានបន្ទាប់ អាស្រ័យថាតើភាគីជ្រើសរើសយកដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ឬ ដំណើរការត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO។ *របាយការណ៍នេះ មិនធ្វើការវិនិច្ឆ័យណាមួយទៅលើអង្គសេចក្តីនៃពាក្យបណ្តឹងឡើយ។*

យោងតាមគោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិរបស់ការិយាល័យ[3] CAO ជំហានខាងក្រោមត្រូវបានអនុវត្តតាមដើម្បីឆ្លើយតបទៅនឹងពាក្យបណ្តឹងដែលបានទទួល ៖

ជំហានទី១ ៖ **ការបញ្ជាក់ថាបានទទួលពាក្យបណ្តឹង**

ជំហានទី២៖ **ការបំពេញល័ក្ខខ័ណ្ឌបណ្តឹង ៖** ការកំណត់ទៅលើការបំពេញល័ក្ខខ័ណ្ឌពាក្យបណ្តឹងរបស់ដើមបណ្តឹងសម្រាប់ការប៉ាន់ប្រមាណក្រោមអាណត្តិការងាររបស់ការិយាល័យ CAO (មិនលើសពី ១៥ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ)

ជំហានទី៣ ៖ **ការប៉ាន់ប្រមាណដោយការិយាល័យ CAO ៖** "ការប៉ាន់ប្រមាណទៅលើបញ្ហា និងផ្តល់កិច្ចគាំទ្រជូនដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធដើម្បីឱ្យយល់ និង កំណត់ថាតើពួកគេចង់ជ្រើសរើសយកដំណោះស្រាយមួយដែលមានការឯកភាពគ្នា តាមរយៈដំណើរការបែបសហការ ដែលរៀបចំដោយមុខងារផ្នែកដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ CAO ឬ ថាតើករណីនេះគួរដោះស្រាយដោយមុខងារផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO ដើម្បី

[៦] សម្រាប់ព័ត៌មានលម្អិតអំពីតួនាទី និងការងាររបស់ការិយាល័យ CAO សូមមើលគោលការណ៍ណែនាំប្រតិបត្តិទាំងស្រុង ៖ http://www.cao-ombudsman.org/documents/CAOOperationalGuidelines_2013.pdf

ត្រួតពិនិត្យទៅលើការយកចិត្តទុកដាក់ផ្នែកសង្គម និង បរិស្ថានរបស់ IFC/MIGA។ ការប៉ាន់ប្រមាណអាចមានរយៈពេលអតិបរមាចំនួន ១២០ថ្ងៃ នៃថ្ងៃធ្វើការ។"

ជំហានទី៤ ៖ **ការសម្របសម្រួលដល់ការតាំងទីលំនៅ ៖** ប្រសិនបើភាគីជ្រើសរើសយកដំណើរការមួយបែបសហការ ពេលនោះគេនឹងត្រូវអនុវត្តតាមមុខងារដោះស្រាយវិវាទរបស់ការិយាល័យ CAO។ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ជាទូទៅមានមូលដ្ឋានផ្អែកលើ ឬ ផ្តួចផ្តើមដោយអនុស្សរណៈនៃការយោគយល់ និង/ឬ វិន័យមូលដ្ឋាន ដែលមានការឯកភាពពីភាគី។ ដំណើរការនេះ អាចពាក់ព័ន្ធការសម្របសម្រួល/ការសម្រុះសម្រួល ការស្វែងរកការពិតរួមគ្នា ឬ វិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាដទៃទៀតដែលមានការឯកភាពគ្នា ដែលនាំឱ្យឈានទៅរកការព្រមព្រៀងមួយទៅលើការតាំងទីលំនៅ ឬ គោលដៅសមស្របដទៃទៀត ដែលមានការឯកភាពគ្នា។ គោលបំណងចម្បងនៃវិធីសាស្ត្រដោះស្រាយបញ្ហាទាំងនេះ គឺដើម្បីដោះស្រាយបញ្ហាដែលបានលើកឡើងនៅក្នុងពាក្យបណ្តឹង និង បញ្ហាគួរឱ្យកត់សម្គាល់ដទៃទៀត ពាក់ព័ន្ធទៅនឹងពាក្យបណ្តឹង ដែលត្រូវបានកំណត់ក្នុងអំឡុងពេលនៃដំណើរការវាយតម្លៃ ឬ ដំណើរការដោះស្រាយវិវាទ ក្នុងលក្ខណៈមួយដែលអាចទទួលយកបានចំពោះភាគីដែលរងផលប៉ះពាល់[4]។

ឬ

ការវាយតម្លៃ/ការស៊ើបអង្កេតទៅលើភាពអនុលោម ៖ ប្រសិនបើភាគីជ្រើសរើសយកដំណើរការត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោម មុខងារផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO នឹងផ្តួចផ្តើមឱ្យមានការវាយតម្លៃមួយទៅលើការយកចិត្តទុកដាក់ផ្នែកសង្គម និង បរិស្ថានរបស់ IFC/MIGA ចំពោះគម្រោងដែលជាកម្មវត្ថុនៃបណ្តឹង ដើម្បីកំណត់ថាតើការស៊ើបអង្កេតទៅលើភាពអនុលោមនៃការអនុវត្តន៍ការងាររបស់ IFC/MIGA ទាក់ទងនឹងគម្រោងនេះ មានតម្លៃសក្តិសមនឹងធ្វើដែរឬទេ។ ការវាយតម្លៃអាចមានរយៈពេលអតិបរមារហូតដល់៤៥ថ្ងៃនៃថ្ងៃធ្វើការ។ ប្រសិនបើការស៊ើបអង្កេតមួយត្រូវបានកំណត់ថា មានតម្លៃសក្តិសមនឹងធ្វើ ផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមរបស់ការិយាល័យ CAO នឹងធ្វើការស៊ើបអង្កេតស៊ីជម្រៅមួយទៅលើការអនុវត្តន៍ការងាររបស់ IFC/MIGA។ របាយការណ៍ស៊ើបអង្កេតមួយអំពីភាពមិនអនុលោមទាំងឡាយណាដែលត្រូវបានកំណត់រកឃើញ នឹងត្រូវផ្សព្វផ្សាយជាសាធារណៈ ជាមួយនឹងការឆ្លើយតបរបស់ IFC/MIGA។

ជំហានទី៥ ៖ **ការត្រួតពិនិត្យ** និងការតាមដាន

ជំហានទី៦ ៖ **សេចក្តីសន្និដ្ឋាន**/ការបិទករណី

[4]ក្នុងករណីដែលអ្នកពាក់ព័ន្ធមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាតាមរយៈដំណើរការបែបសហការ នៅក្នុងក្របខ័ណ្ឌពេលវេលាដែលបានឯកភាពគ្នា ជាដំបូងផ្នែកដោះស្រាយវិវាទនៃការិយាល័យ CAO នឹងពិនិត្យមើលលទ្ធភាពក្នុងការជួយដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធក្នុងការទម្លាយភាពជាប់គាំងនេះ។ ប្រសិនបើសកម្មភាពនេះមិនអាចធ្វើទៅបាន ក្រុមដោះស្រាយវិវាទនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នកពាក់ព័ន្ធ រាប់បញ្ចូលទាំងបុគ្គលិក IFC/MIGA ប្រធាន និង ក្រុមប្រឹក្សាភិបាលនៃក្រុមធនាគារពិភពលោក និងសាធារណជនថា ផ្នែកដោះស្រាយវិវាទនៃការិយាល័យ CAO បានបិទពាក្យបណ្តឹង និង ផ្ទេរទៅឱ្យផ្នែកត្រួតពិនិត្យភាពអនុលោមនៃការិយាល័យ CAO ដើម្បីធ្វើការវាយតម្លៃ។