

CORPORATE

Skupina EIB

# Postupy mechanizmu na vybavovanie sťažností

November 2018



Skupina Európskej  
investičnej  
banky





## **POSTUPY MECHANIZMU SKUPINY EIB NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ**

## Obsah

POSTUPY EIB-CM .....	2
1. Štandardný postup .....	2
1.1 Kontrola prípustnosti/zaevidovanie sťažnosti .....	2
1.2 Oznámenie útvarom skupiny EIB .....	2
1.3 Komunikácia so sťažovateľom .....	2
1.4 Skúmanie .....	2
1.5 Návrh správy so závermi .....	3
1.6 Konzultácia .....	3
1.7 Konečná správa so závermi .....	4
1.8 Predstavenstvo EIB / generálny riaditeľ EIF .....	4
1.9 Odpoveď sťažovateľovi .....	4
1.10 Sledovanie/monitorovanie uplatňovania .....	4
1.11 Časový rámec .....	4
2. Rozšírený postup .....	5
2.1 Vo všeobecnosti .....	5
2.2 Fáza počiatočného posúdenia .....	5
2.3 Rozhodnutie o prípadných ďalších úkonoch, ktoré sa majú vykonať .....	6
2.4 Fáza vyšetrovania .....	7
2.5 Fáza mediácie .....	8
2.6 Časový rámec .....	9
3. Preventívny (PR) postup .....	9
4. Zjednodušený postup .....	10
5. Pravidlá správania pre členov oddelenia mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností (EIB-CM).. ..	10

## **POSTUPY EIB-CM**

### **1. Štandardný postup**

#### **1.1 Kontrola prípustnosti/zaevidovanie sťažnosti**

- 1.1.1 Zodpovednosť za kontrolu prípustnosti má vedúci EIB-CM. Kontrola prípustnosti nepredstavuje žiadne posúdenie dôvodnosti sťažnosti.
- 1.1.2 Kontrola prípustnosti sa vykoná v súlade s článkom 4.3 politiky spravidla do 10 pracovných dní od doručenia sťažnosti. V prípade potreby (napr. ak sa požadujú dodatočné informácie od dotknutých zainteresovaných strán) sa môže toto obdobie predĺžiť na maximálne 20 pracovných dní.
- 1.1.3 Po kontrole prípustnosti sťažnosť zaeviduje EIB-CM. Ak sú sťažnosti prípustné, bude sa postupovať podľa procesu riešenia sťažnosti. Rozhodnutie prijaté pri kontrole prípustnosti nebráni EIB-CM, aby opätovne zväžil (úplne alebo čiastočne) prípustnosť sťažnosti na základe informácií získaných v neskoršej fáze.
- 1.1.4 Ak prípustné sťažnosti obsahujú niekoľko tvrdení rovnakého typu, všetky sa spracujú v rámci rovnakého postupu na riešenie sťažností. Ak rovnaká sťažnosť obsahuje rôzne typy tvrdení, v súlade s ustanoveniami článku 4.2 Politiky EIB-CM sa začnú samostatné postupy riešenia sťažnosti. Ak sťažovatelia podajú dodatočné tvrdenia pred ukončením fázy počiatočného posúdenia, EIB-CM rozhodne, či ich bude riešiť v rámci rovnakého postupu riešenia sťažnosti, alebo začne samostatný postup. Dodatočné tvrdenia podané po skončení fázy počiatočného posúdenia sa budú riešiť v rámci samostatného procesu riešenia sťažnosti.
- 1.1.5 Ak sťažovatelia odôvodnia tvrdenie nachádzajúce sa v sťažnosti po podaní sťažnosti, nové poskytnuté informácie sa považujú za súčasť prebiehajúceho postupu riešenia sťažnosti. V závislosti od zložitosti/množstva nových informácií sa môže časový rámec na riešenie prípadu predĺžiť.

#### **1.2 Oznámenie útvarom skupiny EIB**

- 1.2.1 V prípade prípustných sťažností a pred nadviazaním komunikácie so sťažovateľom sa odošle riaditeľstvám zodpovedným za konanie v rámci vybavovania sťažnosti oznámenie, že sťažnosť je uznaná za prípustnú a že EIB-CM začne s posúdením dôvodnosti sťažnosti.
- 1.2.2 Súčasťou tohto oznámenia bude kompletná sťažnosť (list, e-mail alebo formulár). V prípade, že sťažovateľ požiadal o zachovanie dôvernosti, útvary skupiny EIB budú upozornené na túto požiadavku na zachovanie dôvernosti. V každom výnimočnom a citlivom prípade, ak existuje riziko odvety, nebude zverejnená totožnosť sťažovateľa a sťažnosť bude skoncipovaná tak, aby sa zabránilo prípadnému určeniu jej pôvodu.

#### **1.3 Komunikácia so sťažovateľom**

- 1.3.1 Do 10 pracovných dní od doručenia sťažnosti sa sťažovateľovi pošle potvrdenie o jej doručení. Ak už bolo prijaté rozhodnutie o prípustnosti, oznámi sa to spolu s potvrdením o doručení.
- 1.3.2 Ak je sťažnosť vyhlásená za prípustnú, sťažovateľom bude oznámené i) zaevidovanie sťažnosti, ii) evidenčné číslo sťažnosti, iii) začatie skúmania/posúdenia a iv) dátum, kedy môžu očakávať odpoveď.
- 1.3.3 Ak bude v ktorejkoľvek fáze procesu riešenia sťažnosti vyhlásená sťažnosť za úplne alebo čiastočne neprípustnú, sťažovatelia budú informovaní o dôvodoch neprípustnosti a prípadne im budú poskytnuté návrhy, na koho sa môžu so svojou sťažnosťou obrátiť.

#### **1.4 Skúmanie**

- 1.4.1 Prvým krokom skúmania je počiatočné posúdenie s cieľom stanoviť dôvodnosť sťažnosti. Bude zahŕňať počiatočné stretnutie s príslušnými útvarmi skupiny EIB, ktoré bude zvolané do 5 pracovných dní od oznámenia sťažnosti, a v priebehu nasledujúcich 20 pracovných dní útvary, v prípade potreby, pripraví prvotnú reakciu v písomnej podobe. EIB-CM posúdi dostupné informácie/dokumentáciu, na čo bude podľa potreby nadväzovať stretnutie s externými zainteresovanými stranami. Ak sa budú javiť obavy ako opodstatnené, uskutoční sa vyšetrovanie vrátane posúdenia dodržania postupov. Ak to bude potrebné a užitočné, vyšetrovanie/posúdenie dodržania postupov sa môže nahradiť technikou spoločného riešenia s cieľom náležite vyriešiť vzniknuté problémy. Môže mať formu „uľahčenia výmeny informácií“<sup>1</sup> a/alebo „dialógu/rokovania“.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> V rámci uľahčenia výmeny informácií EIB-CM zaisťuje, aby boli sťažovateľovi (sťažovateľom) poskytnuté náležité a príslušné informácie, ako aj dodatočné objasnenia s cieľom uľahčiť lepšie pochopenie vplyvov projektu a účinne vyriešiť uvedené obavy.

<sup>2</sup> V rámci dialógu/rokovania uľahčuje EIB-CM dialóg medzi stranami, pri ktorom sa strany zaväzujú rokovať na účely dosiahnutia spoločne prijateľného riešenia.

- 1.4.2 EIB-CM sa usiluje zachovávať toky podstatných informácií a konzultácie s príslušnými útvarmi skupiny EIB na zaistenie konštruktívnej spolupráce. Je to mimoriadne dôležité vzhľadom na to, že sa môžu vyskytnúť prípadné odchýlky v názoroch, čo sa týka povahy a právomoci mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností.
- 1.4.3 Cieľom posúdenia/vyšetrovania je umožniť EIB-CM vytvoriť si nezávislý a odôvodnený názor na obavy vznesené sťažovateľom. Výsledok takéhoto procesu môže byť jeden alebo kombinácia viacerých výstupov:
- zamietnuté tvrdenia,
  - problém bol vyriešený v rámci procesu riešenia problému,
  - nie sú potrebné žiadne ďalšie kroky,
  - odporúčanie (odporúčania) pre vedenie,
  - návrh nápravných, zmierňujúcich opatrení.
- 1.4.4 Ak EIB-CM odhalí záležitosti, ktoré spadajú do pôsobnosti predstavenstva a útvarov, ale ktoré a) priamo nesúvisia s tvrdením, b) spadajú mimo prípustný rozsah inak prípustnej sťažnosti alebo c) sa vo všeobecnosti týkajú prípadov alebo konania tretích strán, za ktoré banka nebola zodpovedná, EIB-CM postúpi v rámci svojej poradnej funkcie tieto obavy interne príslušnému útvaru EIB a predstavenstvu.
- 1.4.5 Na základe posúdenia nevynesie EIB-CM rozsudok v súvislosti s opatreniami, za ktoré výhradne zodpovedajú tretie strany, najmä strany predkladateľa alebo dlžníka, alebo orgány na miestnej, regionálnej alebo vnútroštátnej úrovni, európske inštitúcie alebo medzinárodné organizácie. Pokiaľ nedošlo k porušeniu právnych predpisov EÚ zo strany Európskej komisie alebo príslušným súdnym orgánom, posúdením EIB-CM sa nebude spochybňovať správnosť transpozície právnych predpisov EÚ do vnútroštátnych právnych predpisov členskými štátmi EÚ. Ak ide o závažné tvrdenia, EIB-CM postúpi prípad Európskej komisii a bude náležite informovať predstavenstvo.

## 1.5 Návrh správy so závermi

- 1.5.1 Návrh správy so závermi by mal byť ako výsledok procesu riešenia sťažnosti vypracovaný podľa týchto položiek:
- sťažnosť (tvrdenia a požiadavky),
  - všeobecné informácie,
  - regulačný rámec,
  - metódy vyšetrovania/mediácie,
  - vykonané úkony,
  - zistenia,
  - závery,
  - odporúčania (v súvislosti s jeho zisteniami a závermi).

V kapitole „Závery“ a prípadne v kapitole „Odporúčania“ sa zjednocuje odborné stanovisko EIB-CM ku skutočnostiam odhaleným v kapitole „Zistenia“. Vždy, keď to bude vhodné, bude poskytnutá správa so zhrnutím.

## 1.6 Konzultácia

- 1.6.1 Návrh správy so závermi bude najprv rozoslaný na pripomienkovanie príslušným útvarom skupiny EIB. Všetky pripomienky musia byť doručené do 10 až 15 pracovných dní od rozoslania, v závislosti od zložitosti. Následne bude návrh predložený na pripomienkovanie príslušnému generálnemu riaditeľovi (riaditeľom) EIB alebo vedúcemu pre riadenie rizík EIF. Všetky pripomienky sa musia doručiť do 5 pracovných dní od rozoslania.
- 1.6.2 Podľa potreby (zvyčajne v prípade sťažností typu E a F) bude návrh správy so závermi po náležitom zohľadnení pripomienok doručených v rámci internej konzultácie zo strany EIB-CM bez ďalšieho odkladu rozoslaný na pripomienkovanie externým zainteresovaným stranám zapojeným do procesu vybavovania sťažnosti (posúdenie, vyšetrovanie/kontrola súladu alebo mediácia). Tieto pripomienky sa poskytnú v primeranej lehote (zvyčajne do 10 pracovných dní od rozoslania) s prihliadnutím na zložitosť správy. Časový rámec konzultácie so sťažovateľmi môže byť na základe odôvodnenej žiadosti sťažovateľov predĺžený. Podľa toho sa predĺži celkový časový rámec na odpoveď EIB. Tento návrh bude chránený vodotlačou v tomto znení „Confidential Draft – do not disclose – for recipient comments purpose only“ (Dôverný návrh – nezverejňovať – len na účely vyjadrenia príjemcu). V prípade nesúhlasu s útvarmi generálny inšpektor bezodkladne predloží návrh správy so závermi Predstavenstvu EIB alebo generálnemu riaditeľovi EIF (CE/DCE), ktorí sa zvyčajne vyjadria do 15 pracovných dní pred začatím externej konzultácie.

## 1.7 Konečná správa so závermi

- 1.7.1 Po doručení všetkých pripomienok vypracuje EIB-CM konečnú správu so závermi, ktorú odošle príslušnému generálnemu riaditeľovi (riaditeľom) EIB alebo vedúcemu pre riadenie rizík EIF. Generálny riaditeľ (riaditelia) EIB alebo vedúci pre riadenie rizík EIF budú mať možnosť, v reakcii na konečnú správu so závermi, poskytnúť generálnemu inšpektorovi oficiálnu odpoveď útvarov so stanoviskom a pripomienkami. Odpoveď útvarov musí byť poskytnutá najneskôr 10 pracovných dní od rozoslania konečnej správy so závermi.
- 1.7.2 Po uplynutí konečného termínu na zaslanie pripomienok a bez zbytočného odkladu zašle vedúci EIB-CM maximálne do 10 pracovných dní správu so závermi spolu s prípadnou odpoveďou útvarov príslušným členom Predstavenstva EIB alebo EIF CE/DCE.
- 1.7.3 Ak to bude generálny inšpektor považovať za vhodné a na základe odpovede členov predstavenstva alebo EIF CE/DCE a odpovede útvarov môže požiadať EIB-CM o posúdenie jeho konečnej správy so závermi.
- 1.7.4 Na konci tohto procesu podpíše vedúci EIB-CM a úradník poverený vyriešením sťažnosti konečnú správu so závermi.

## 1.8 Predstavenstvo EIB / generálny riaditeľ EIF

- 1.8.1 V prípade dohody s príslušnými útvarmi predloží generálny inšpektor EIB konečnú správu so závermi pre informáciu Predstavenstvu EIB alebo generálnemu riaditeľovi EIF.
- 1.8.2 V prípade nesúhlasu s príslušnými útvarmi alebo ak si to vyžaduje príslušný generálny riaditeľ (riaditelia) EIB alebo vedúci pre riadenie rizík EIF, po uplynutí termínu na predkladanie pripomienok a bez zbytočného odkladu, predloží generálny inšpektor EIB konečnú správu so závermi a odpoveď útvarov na rozhodnutie Predstavenstvu EIB alebo EIF CE/DCE. Predstavenstvo EIB alebo EIF CE/DCE rozhodnú, či sa majú alebo nemajú uplatňovať prípadné odporúčania a nápravné opatrenia, ako aj spôsob ich uskutočnenia.
- 1.8.3 V prípade, že sa Predstavenstvo EIB alebo EIF CE/DCE rozhodnú nepodporiť zistenia EIB-CM a neuskutočniť odporúčania EIB-CM, ku konečnej správe so závermi bude pripojená odpoveď vedenia.<sup>3</sup>

## 1.9 Odpoveď sťažovateľovi

- 1.9.1 Konečná odpoveď sťažovateľovi bude mať formu listu od generálneho tajomníka EIB alebo generálneho riaditeľa EIF, ktorý oznámi konečné rozhodnutie/stanovisko skupiny EIB a odošle konečnú správu so závermi.

## 1.10 Sledovanie/monitorovanie uplatňovania

- 1.10.1 V spolupráci s príslušnými útvarmi skupiny EIB bude EIB-CM sledovať ďalší vývoj a uplatňovanie dohodnutých nápravných opatrení a odporúčaní podľa potreby a v každom prípade nie neskôr ako 24 mesiacov od dátumu vydania správy so závermi.

## 1.11 Časový rámeč

- 1.11.1 Konečná odpoveď sa sťažovateľovi musí zaslať najneskôr do 40 pracovných dní od dňa oznámenia o prípustnosti. Tento termín sa môže v súlade s článkom 4.4.2 politiky predĺžiť na dodatočné maximálne obdobie 100 pracovných dní.
- 1.11.2 V nasledujúcej tabuľke je uvedené zhrnutie hlavných činností a časový rámeč vzťahujúci sa na štandardný postup.

Tabuľka 1.1 Všeobecný časový rámeč

Činnosť	Maximálne omeškanie	Po
Potvrdenie prijatia sťažnosti	10 pracovných dní	Prijatie sťažnosti EIB- CM
Odpoveď sťažovateľovi	40 pracovných dní	Oznámenie o prípustnosti
Odpoveď sťažovateľovi v prípade predĺženia	140 pracovných dní	Oznámenie o prípustnosti

<sup>3</sup> Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia Politiky transparentnosti skupiny EIB.

Tabuľka 1.2 Ostatné termíny

Činnosť	Maximálne omeškanie	Po
Pripomienky externých zainteresovaných strán zapojených do procesu riešenia sťažnosti	10 pracovných dní, podľa zložitosti správy	Rozoslanie návrhu správy so závermi externým zainteresovaným stranám

## 2. Rozšírený postup

### 2.1 Vo všeobecnosti

- 2.1.1 „Rozšírený postup“ sa uplatňuje na sťažnosti týkajúce sa environmentálnych a sociálnych vplyvov alebo aspektov v oblasti riadenia operácií/projektov financovaných skupinou EIB (sťažnosti typu E a F).
- 2.1.2 Sťažnosťami týkajúcimi sa environmentálnych a sociálnych vplyvov alebo aspektov v oblasti riadenia operácií/projektov sa nastoľujú zložité otázky. Z tohto dôvodu a pre citlivosť vzťahov medzi predkladateľom projektu, vnútroštátnymi orgánmi, organizáciami občianskej spoločnosti a osobami dotknutými projektom si vyžadujú osobitnú pozornosť, čo sa týka špecifických procesov vzťahujúcich sa na tieto typy sťažností.
- 2.1.3 Administratívne kroky „rozšíreného postupu“ sú rovnaké ako pri štandardnom postupe s výnimkou skúmania (opísaného v článku 1.4 k štandardnému postupu), ktoré nahrádza rozsiahlejší a formálny proces načrtnutý v článkoch 2.2 až 2.5. Pri týchto typoch sťažností sa bežný proces formálne člení na dve fázy: fáza počiatočného posúdenia a fáza mediácie alebo vyšetrovania.
- 2.1.4 Posúdenie zo strany EIB-CM sa vzťahuje na činnosti, za ktoré sa môže brať na zodpovednosť banka. V prípade sťažností týkajúcich sa environmentálnych a sociálnych vplyvov sa bude preto posúdenie zo strany EIB-CM zameriavať na projekty alebo zložky projektu, ktoré sú financované bankou alebo ktoré sú v oblasti vplyvu projektu zahrnutého do všeobecných posúdení alebo hĺbkovej kontroly projektu, ako sa požadovalo v tom čase podľa Vyhlásenia EIB o environmentálnych a sociálnych zásadách a Príručky environmentálnych a sociálnych postupov EIB.

### 2.2 Fáza počiatočného posúdenia

- 2.2.1 Práca EIB-CM, čo sa týka prípustnosti sťažnosti, začne počiatočným posúdením. Počiatočné posúdenie je zamerané na vyhľadávanie faktov a má tieto ciele:
- objasniť obavy vznesené sťažovateľom na lepšie pochopenie stanoviska sťažovateľa, ako aj názorov ostatných zainteresovaných strán v projekte (predkladateľ projektu, vnútroštátne orgány atď.);
  - pochopiť platnosť vznesených obáv;
  - posúdiť, ako môžu zainteresované strany v projekte (napr. sťažovateľ, príslušný útvar skupiny EIB a predkladateľ projektu) hľadať riešenie problémov vznesených v rámci sťažnosti;
  - stanoviť, či sa na riešenie tvrdenia alebo vyriešenie otázok vznesených sťažovateľom vyžadujú alebo sú možné ďalšie úkony zo strany EIB-CM (vyšetrovanie, kontrola súladu alebo mediácia medzi stranami).
- 2.2.2 Posúdenia budú zahŕňať stretnutia s útvarmi skupiny EIB zapojenými do projektu/operácie v rámci sťažnosti (vrátane projektového tímu) a budú vykonané flexibilným spôsobom a môžu zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto činností:
- posúdenie dokumentácie skupiny EIB;
  - posúdenie externých informácií a dokumentácie;
  - stretnutia so sťažovateľom, inými dotknutými osobami a komunitami, predkladateľom projektu, vnútroštátnymi orgánmi krajiny, kde sa projekt realizuje a organizáciami občianskej spoločnosti, ktoré prejavili záujem;
  - návštevy miest, kde sa projekt realizuje z dôvodu vyhľadávania faktov.
- 2.2.3 Pri plánovaní návštevy bude o svojich plánoch EIB-CM informovať útvary EIB, predkladateľa projektu, sťažovateľa a ostatné príslušné zainteresované strany.



### Kľúčové otázky, ktoré sa majú riešiť

- 2.2.4 V prípade tých sťažností, ktoré uvádzajú závažné obavy týkajúce sa environmentálnych a sociálnych vplyvov a/alebo vážnych problémov súvisiacich s riadením v rámci fungovania skupiny EIB:
- pochopiť spôsob, akým príslušné útvary skupiny EIB i) overili súlad s platným regulačným rámcom vrátane jej politik, postupov a štandardov a ii) vykonali náležité monitorovanie realizácie projektu;
  - posúdiť potenciálne náznaky, že politiky, postupy a štandardy skupiny EIB neposkytli náležitú úroveň ochrany a záruky;
  - identifikovať prípadné primerané náznaky nesúladu s platným regulačným rámcom vrátane vlastných politik, postupov a štandardov skupiny EIB.
- 2.2.5 Mali by sa zhodnotiť príležitosti na spoločné riešenie problémov:
- určiť príslušné zainteresované strany, ktoré sa zapoja do prípadného alternatívneho riešenia sporu;
  - pochopiť ich názory a ochotu vyriešiť problémy;
  - určiť prípadné optimálne postupy (existujúce a nové) na jasné formulovanie problémov v rámci sťažnosti a spôsob, akým môže EIB-CM pomôcť a asistovať príslušným zainteresovaným stranám v projekte pri zaisťovaní fóra na diskusiu a uľahčení možného riešenia;
  - posúdiť možnosť formálnej dohody o procese v súvislosti so snahou vyriešiť obavy vznesené sťažovateľom a akékoľvek ďalšie problémy, ktoré sú identifikované v rámci sťažnosti.

### Podávanie správ

- 2.2.6 Počiatkové posúdenie sa dokončí do 60 pracovných dní od oznámenia prípustnosti sťažovateľovi.
- 2.2.7 Verzia návrhu správy z počiatkového posúdenia sa najprv predloží príslušným útvarom skupiny EIB na pripomienkovanie. Všetky pripomienky musia byť doručené najneskôr do 5 pracovných dní od rozoslania (10 pracovných dní v prípade, že je prípad/správa zložitá). Ak sa strany nedohodnú, vedúci EIB-CM postúpi verziu návrhu správy z počiatkového posúdenia generálnemu inšpektorovi a príslušnému generálnemu riaditeľovi (riaditeľom) na pripomienkovanie. Príslušný generálny riaditeľ (riaditelia) poskytne generálnemu inšpektorovi v reakcii na návrh správy z počiatkového posúdenia najneskôr do 10 pracovných dní od rozoslania formálnu odpoveď útvarov so stanoviskom a pripomienkami. Ak sa strany nedohodnú a po uplynutí termínu na poskytnutie pripomienok predloží generálny inšpektor správu z počiatkového posúdenia bez zbytočného odkladu Predstavenstvu EIB alebo EIF CE/DCE na pripomienkovanie, ktoré sa má za bežných okolností uskutočniť do 15 pracovných dní. Podľa potreby sa návrh správy z počiatkového posúdenia bez zbytočného odkladu rozošle externým zainteresovaným stranám zapojeným do procesu riešenia sťažnosti. Všetky pripomienky musia byť doručené najneskôr 10 pracovných dní od rozoslania. Časový rámec konzultácie so sťažovateľmi môže byť na základe odôvodnenej žiadosti sťažovateľov predĺžený. Náležite sa predĺži celkový časový rámec na odpoveď EIB. Na konci procesu konzultácií sa správa z počiatkového posúdenia rozošle rôznym zainteresovaným stranám v projekte a bude zverejnená na webovom sídle EIB-CM.

## **2.3 Rozhodnutie o prípadných ďalších úkonoch, ktoré sa majú vykonať**

- 2.3.1 Súčasťou správy z počiatkového posúdenia bude rozhodnutie, či pokračovať alebo nepokračovať v ďalšej fáze (proces spolupráce alebo vyšetrovania/kontrola súladu), s jasným načrtnutím priebehu navrhovaného konania vrátane referenčného rámca. Formálnu mediáciu nie je možné vykonávať súčasne s vyšetrovaním/kontrolou súladu a nemôže sa začať po uzatvorení sťažnosti.
- 2.3.2 Rozhodnutie vedúceho EIB-CM považovať sťažnosť za vhodnú na vyšetrovanie/posúdenie dodržiavania postupov, proces spolupráce alebo na formálnu mediáciu sa prijme po dohode s generálnym inšpektorom EIB na základe správy z počiatkového posúdenia a prípadnej odpovede útvarov.
- 2.3.3 Keď je i) EIB-CM už schopné zaujať nezávislé a odôvodnené stanovisko v súvislosti s obavami vznesenými sťažovateľom, ii) nie je možné spoločné riešenie alebo sa nepovažuje za potrebné a iii) ďalšia kontrola súladu nie je odôvodnená, sťažnosť bude uzavretá a bude vypracovaná správa so závermi.

## 2.4 Fáza vyšetrovania

2.4.1 Vo všeobecnosti, východiskovým bodom pre vyšetrovanie je kontrola súladu. Podľa výsledku vyšetrovania sa stanoví, či:

- existujú náznaky súladu alebo nesúladu s platnými politikami, postupmi a štandardami skupiny EIB v danom čase;
- nevyriešenie obáv vznesených sťažovateľom bolo v nesúlade s platným regulačným rámcom skupiny EIB vrátane príslušných politík, postupov a štandardov;
- environmentálne a sociálne vplyvy sú náležite zmiernené v súlade s platným regulačným rámcom skupiny EIB vrátane príslušných politík, postupov a štandardov;
- príslušnými politikami, postupmi a štandardami skupiny EIB sa neposkytla náležitá úroveň ochrany a záruky, čo sa týka obáv vznesených sťažovateľom.

Na základe vyšetrovania alebo kontroly súladu EIB-CM zväži, ako sa skupina EIB uistila o dodržaní zmluvných povinností predkladateľom. Je však potrebné pripomenúť, že EIB-CM nie je mechanizmus na presadzovanie práva a nebude náhradou za rozsudok príslušných súdnych orgánov. Zistenie nesprávneho úradného postupu na strane skupiny EIB samo osebe neznamená ani nenaznačuje porušenie zmluvy zo strany EIB/EIF alebo jej protistranami.

### 2.4.2 Poverenie

Ak sa rozhodne o vyšetrovacej misii, vedúci EIB-CM zašle poverenie príslušnému generálnemu riaditeľovi (riaditeľom) a zainteresovaným stranám v projekte zapojeným do počiatočného posúdenia (sťažovateľ, dotknuté komunity, predkladateľ projektu, vnútroštátne orgány a príslušné útvary skupiny EIB), v ktorej ich bude informovať o začiatku misie a oznámi im jej referenčný rámec.

### 2.4.3 Referenčný rámec

Vyšetrovanie sa bude riadiť referenčným rámcom, ktorý bude pripojený k správe z počiatočného posúdenia. Bude zahŕňať:

- opis projektu,
- tvrdenie,
- stanovenie príslušných politík, postupov a štandardov,
- určenie príslušných zainteresovaných strán,
- ciele a rozsah,
- prístup k vyšetrovaniu (kritériá a metódy),
- opis vyšetrovacích úkonov, ktoré sa majú vykonať a ktoré možno počas skúmania upraviť,
- proces konzultácie,
- návštevy na mieste na účely kontroly,
- využívanie odborníkov,
- úlohy a zodpovednosti,
- výsledky (podávanie správ),
- časový harmonogram,

### 2.4.4 Využívanie odborníkov

Hlavnú zodpovednosť za riadenie procesu vyšetrovania bude mať jeden zamestnanec EIB-CM (úradník na vybavovanie sťažností) pod dohľadom vedúceho EIB-CM. Podľa potreby sa budú vyžadovať odborné znalosti a vedúci EIB-CM stanoví úroveň znalostí a schopností potrebných na vyšetrovanie. Odborníci budú vybratí podľa ich znalostí a skúseností, spôsobilosti, nezávislosti a medzinárodného uznania. Ak neexistuje žiadny (potenciálny) konflikt záujmov, môžu sa využiť interní odborníci. Vedúci EIB-CM má konečnú zodpovednosť za výber externých alebo interných odborníkov.

### 2.4.5 Návštevy na mieste

Zamestnanci a odborníci EIB-CM budú na účely kontroly vykonávať návštevy na mieste v súlade s referenčným rámcom (článok 2.4.3).

#### 2.4.6 Nezávislé stanovisko a výsledok

Cieľom vyšetrovania je umožniť EIB-CM vytvoriť si nezávislý a odôvodnený názor, čo sa týka obáv súvisiacich s nesprávnym úradným postupom vedenia a útvarov zodpovedných za činnosti napadnuté sťažovateľom. Výsledok takéhoto procesu môže byť jeden alebo kombinácia nasledujúcich výstupov:

- zamietnuté tvrdenia,
- problém bol vyriešený v rámci procesu riešenia sťažnosti,
- nie sú potrebné žiadne ďalšie úkony
- odporúčania vedeniu skupiny EIB a/alebo EIF CE/DCE
- návrh nápravných, zmierňujúcich opatrení.

### 2.5 Fáza mediácie

#### 2.5.1 Požiadavky na oprávnenosť

Ak existuje evidentná príležitosť na formálnu mediáciu<sup>4</sup>, v správe z počiatočného posúdenia sa odporučí, aby EIB-CM dosiahol formálnu dohodu s príslušnými zainteresovanými stranami v projekte (sťažovateľ, dotknuté komunity, predkladateľ projektu, vnútroštátne orgány a prípadne príslušné útvary skupiny EIB) na začatie procesu mediácie. Mediácia zvyčajne prebieha medzi sťažovateľom na jednej strane a predkladateľom projektu na druhej strane, podľa možnosti s účasťou vnútroštátnych orgánov a/alebo vedenia/útvarov EIB, EIF CE/DCE. Ktorákoľvek zo strán môže proces mediácie kedykoľvek prerušiť alebo odvolať.

#### 2.5.2 Referenčný rámec

Formálna mediácia sa bude riadiť referenčným rámcom, ktorý bude priložený k správe z počiatočného posúdenia. Referenčný rámec bude prekonzultovaný s dotknutými útvarmi a EIB-CM ich bude v priebehu celého procesu informovať. Bude zahŕňať:

- opis projektu,
- určenie príslušných zainteresovaných strán,
- ciele a rozsah pôsobnosti,
- prístup k mediácii (kritériá a metódy),
- opis mediačných úkonov, ktoré sa majú vykonať a ktoré možno počas skúmania upraviť,
- proces konzultácií,
- návštevy na mieste na účely kontroly,
- využívanie odborníkov
- výsledky (podávanie správ),
- predbežný časový harmonogram,

#### 2.5.3 Poverenie

Po správe z počiatočného posúdenia a dohode o mediácii zašle vedúci EIB-CM poverenie príslušnému generálnemu riaditeľovi (riaditeľom) a zainteresovaným stranám v projekte zapojeným do počiatočného posúdenia, ktoré prijali pozvanie na účasť v procese spoločného riešenia. V poverení sa bude informovať o začatí procesu a navrhovaných ďalších krokoch mediácie.

#### 2.5.4 Využívanie externých odborníkov na mediáciu

Zodpovednosť za riadenie procesu mediácie bude mať jeden zamestnanec EIB-CM (úradník pre mediáciu) pod dohľadom vedúceho EIB-CM. Podľa potreby, najmä v procese formálnej mediácie a ak neexistuje konflikt záujmov, sa využijú externí odborníci na mediáciu a vedúci EIB-CM stanoví úroveň znalostí a schopností potrebných k mediácii. Externí odborníci na mediáciu sa vyberajú podľa ich znalostí a skúseností, spôsobilosti a nezávislosti.

#### 2.5.5 Formálna dohoda

Na začiatku mediácie sa dosiahne formálna dohoda o mediácii medzi rôznymi stranami zapojenými do mediácie (napr. vo forme dohody o mediácii), ktorou sa stanoví spôsob a jasné pravidlá zapojenia s presne vymedzeným harmonogramom.

---

<sup>4</sup>Formálna mediácie/zmier – v prípadoch, keď nedôvera a konfrontácia viedli k výraznému zhoršeniu vzťahu medzi stranami, môže EIB-CM riadiť a umožniť formálnejší a komplexnejší proces na dosiahnutie zmiernosti s cieľom vyriešiť problém.

## 2.5.6 Výsledok

Ak budú výsledkom procesu mediácie medzi stranami obojstranne prijateľné a udržateľné riešenia v rámci stanoveného harmonogramu, strany uzavru dohodu o mediácii a proces sa uzavrie. Každá dohoda o mediácii by mala byť v súlade s rozhodnutím skupiny EIB o financovaní, pokiaľ Predstavenstvo EIB a EIF CE/DCE nerozhodli inak. Ak strany nedosiahnu dohodu o mediácii, proces sa uzavrie a môže nasledovať odporúčanie na vyšetrovanie alebo iné osobitné konanie skupiny EIB.

## 2.5.7 Podávanie správ

EIB-CM pripraví správu z mediácie vrátane výsledku, ktoré sa oznámia stranám mediácie a Predstavenstvu EIB a EIF CE/DCE.

## 2.6 Časový rámec

2.6.1 Konečný termín na konečnú odpoveď je maximálne 240 pracovných dní od oznámenia o prípustnosti.

2.6.2 V nasledujúcej tabuľke je uvedené zhrnutie hlavných činností a časový rámec vzťahujúci sa na rozšírený postup.

Tabuľka 2.1 Všeobecný časový rámec

Činnosť	Maximálne omeškanie	Po
Kontrola prípustnosti/Potvrdenie prijatia sťažnosti	10 pracovných dní	Prijatie sťažnosti EIB-CM
Správa z počiatočného posúdenia, ak sa požaduje	60 pracovných dní	Oznámenie o prípustnosti
Odpoveď sťažovateľovi	240 pracovných dní	Oznámenie o prípustnosti

Tabuľka 2.2 Správa z počiatočného posúdenia

Činnosť	Maximálne omeškanie	Po
Pripomienky externých zainteresovaných strán zapojených do procesu riešenia sťažnosti	10 pracovných dní	Rozoslanie správy z počiatočného posúdenia externým zainteresovaným stranám

## 3. Preventívny (PR) postup

### 3.1 Sťažnosti typu „E“ a „F“

3.1.1 Skôr, ako príjmu riadiace orgány skupiny EIB rozhodnutie o financovaní operácie, k nesprávnemu úradnému postupu, čo sa týka environmentálnych a sociálnych vplyvov projektu alebo aspektov v oblasti riadenia, technicky nemôže dôjsť. V tejto fáze je kľúčovou úlohou EIB-CM i) zaistiť, aby boli náležite zohľadnené obavy sťažovateľa, ii) zabrániť ďalším opodstatneným sťažnostiam a iii) prispieť ku konzistentnému a komplexnému hodnoteniu.

3.1.2 Práca EIB-CM bude mať v súvislosti so sťažnosťami na projekty skupiny EIB v rámci hodnotenia jednu z nasledujúcich foriem:

A. **Všeobecný prípad:** Ak sa sťažovateľ ešte neobrátil na príslušný útvar skupiny EIB, alebo ak hodnotiaci tím ešte nemal príležitosť stretnúť sa so sťažovateľmi alebo zvážiť ich obavy, sťažnosť je postúpená hodnotiacemu tímu a uzavretá. Sťažovatelia budú písomne informovaní o tom, že ich obavy posúdi hodnotiaci tím a že v prípade, ak sa budú na konci procesu hodnotenia domnievať, že ich obavy neboli náležite zohľadnené, môžu uvažovať o podaní novej sťažnosti. EIB-CM bude tento proces sledovať interne s cieľom zaistiť, aby boli obavy náležite zohľadnené (prinajmenšom či sa hodnotiaci tím spojil/stretol so sťažovateľmi a analyzoval ich obavy).

B. **Výnimka:** Vo výnimočných prípadoch, len keď hodnotiaci tím už odmietol alebo odmieta zapojiť do procesu sťažovateľov, alebo obavy sťažovateľov už boli preskúmané a zamietnuté, EIB-CM sa môže rozhodnúť, že vykoná počiatočné posúdenie (v spolupráci s hodnotiacim tímom), pričom dôvody svojho rozhodnutia zdokumentuje) a v čase predloženia návrhu na financovanie informuje o tom Predstavenstvo EIB alebo EIF/CE/DCE. Cieľom takejto činnosti<sup>5</sup>, ktorá nemá povahu vyšetrovania, je vypracovať odporúčania pre Predstavenstvo EIB alebo EIF CE/DCE v súvislosti s ďalšími úkonmi EIB-CM, ak sú potrebné. V tejto fáze môže EIB-CM uskutočniť vyšetrovaciu činnosť a/alebo mediáciu, len ak to požaduje a odsúhlasí Predstavenstvo EIB.

3.1.3 Podobný prístup, s prípadným prispôbením podľa osobitnému charakteru riadenia EIF, sa prijme pre sťažnosti týkajúce sa EIF.

#### 4. Zjednodušený postup

4.1 „Zjednodušený postup“ sa uplatňuje na sťažnosti, ktoré sa dajú vzhľadom na ich predmet (napr. nezodpovedanie podania, nespravodlivé zaobchádzanie) jednoducho a rýchlo vyriešiť. Na zjednodušený postup sa nevzťahujú administratívne kroky štandardného postupu, okrem článkov 1.1, 1.2 a 1.3.

4.2 Ak nastane medzi príslušnými útvarmi skupiny EIB zhoda, čo sa týka odpovede na sťažnosť, a s cieľom efektívne využívať zdroje mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, bude mať odpoveď skupiny EIB namiesto správy so závermi priloženej k listu generálneho tajomníka EIB podobu listu od EIB-CM.

4.3 V prípade, že sa príslušné útvary skupiny EIB nedohodnú na odpovedi skupiny EIB na sťažnosť, uplatní sa štandardný postup. Ak sa na základe predbežného posúdenia EIB-CM ukáže, že je sťažnosť zložitá z dôvodu komplexnosti tvrdení alebo si vyžaduje súčinnosť skupiny EIB s tretími stranami (napr. finančných sprostredkovateľov), môže sa uplatniť štandardný postup.

4.4 Termín na odpoveď je v rámci zjednodušeného postupu skrátený na 25 pracovných dní od oznámenia o prípustnosti. Rozoslanie návrhu odpovede sa uskutoční len na úrovni útvarov skupiny EIB.

#### 5. Pravidlá správania pre zamestnancov oddelenia mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností (EIB-CM)

(Pre zamestnancov pracujúcich na oddelení EIB-CM alebo vykonávajúcich nad ním dohľad, v súlade s Politikou a postupmi mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností)

##### Preambula

Od zamestnancov, ktorí pôsobia v rámci oddelenia mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, ďalej len zamestnanci EIB-CM, sa očakáva, že budú uplatňovať a dodržiavať nasledujúce pravidlá správania.

Práva a povinnosti stanovené pre zamestnancov EIB-CM v Politike a postupoch mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, ako aj v súčasných pravidlách sa musia plniť v súlade so zásadami, pravidlami a postupmi uvedenými v Kódexe správania zamestnancov EIB a iných politikách a nariadeniach vzťahujúcich sa na zamestnancov banky.

##### Pravidlá správania

###### 1. Nezávislosť:

Ako sa uvádza v Politike a postupoch mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností alebo v súčasných pravidlách, zamestnanci EIB-CM sú pri plnení svojich povinností úplne operačne nezávislí od útvarov zodpovedných za činnosti, ktoré sú predmetom sťažnosti, bez toho, aby boli dotknuté právomoci pridelené iným útvarom banky. Majú plnú právomoc vybavovať akékoľvek sťažnosti bez neoprávneného zásahu zo strany iných osôb alebo subjektov.

<sup>5</sup>Týmto „vyhľadávaním faktov“ sa preskúmajú mnohé otázky, ktoré typicky tvoria súčasť konania EIB-CM po hodnotení, s rovnakými pravidlami zapojenia, ale v ľahšej forme.

## 2. Objektívnosť:

Zamestnanci EIB-CM prejavujú najvyšší stupeň odbornej nezávislosti pri získavaní, hodnotení a oznamovaní informácií a pri zapájaní zainteresovaných strán do vykonávania ich funkcií v rámci EIB-CM. Zamestnanci EIB-CM si vytvárajú odôvodnený úsudok a formujú názory po posúdení všetkých príslušných informácií a pri tvorbe rozhodnutí nie sú nadmieru ovplyvnení ich vlastnými záujmami alebo záujmami iných.

Zamestnanci EIB-CM:

- 2.1 sa nezapájajú do žiadnych aktivít alebo vzťahov, o ktorých by sa mohlo odôvodnene predpokladať, že ovplyvňujú ich nezaujatý úsudok;
- 2.2 neprijímajú nič, o čom by sa mohlo alebo dalo odôvodnene predpokladať, že ovplyvňuje ich odborný úsudok;
- 2.3 nezvereňujú žiadne relevantné a podstatné skutočnosti, ktoré sú im známe, aby nedošlo ku skresleniu podávania správ o posudzovaných sťažnostiach.

## 3. Dôvernosť:

Zamestnanci EIB-CM:

- 3.1 sú opatrní pri využívaní a ochrane informácií tretích strán získaných pri zaobchádzaní so sťažnosťami a ich riešení;
- 3.2 pokiaľ to sťažovatelia nepožadujú inak alebo sa to nevyžaduje na základe platných regulačných ustanovení, zabezpečujú plné zachovanie dôvernosti údajov sťažovateľov s cieľom chrániť ich práva na súkromie a predchádzať prípadnej odвете;
- 3.3 nepoužívajú informácie na získanie osobného prospechu alebo akýmkoľvek spôsobom, ktorý by bol v rozpore so zákonom alebo by poškodzoval oprávnené a etické ciele organizácie.

## 4. Odborná spôsobilosť:

Zamestnanci EIB-CM:

- 4.1 zaobchádzajú so sťažnosťami v súlade s Politikou a postupmi mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností;
- 4.2 zapájajú sa len do tých činností, na ktoré majú potrebné znalosti, zručnosti a skúsenosti;
- 4.3 ak nie sú k dispozícii príslušné odborné znalosti v rámci EIB-CM, pri špecializovaných posúdeniach identifikujú a využívajú vhodné externé odborné znalosti;
- 4.4 neustále sa usilujú zlepšovať svoju odbornosť ako aj efektívnosť a kvalitu svojich služieb.



CORPORATE

Skupina EIB

# Postupy mechanizmu na vybavovanie sťažností

November 2018



**Európska  
investičná  
banka**



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

**Európska investičná banka**  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxemburg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)