

CORPORATE

EIB-gruppen

Förfaranden för mekanismen för klagomålshantering

November 2018



Europeiska
investeringsbanken



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

EIB-GRUPPENS FÖRFARANDEN FÖR MEKANISMEN FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Innehållsförteckning

1.	Standardförfarande	2
1.1	Kontroll av tillåtlighet/registrering	2
1.2	Meddelande till EIB-gruppens avdelningar	2
1.3	Meddelande till klagande	2
1.4	Undersökning	3
1.5	Utkast till rapport med slutsatser	3
1.6	Samråd	4
1.7	Slutrapport med slutsatser	4
1.8	EIB:s direktion / EIF:s vd	4
1.9	Svar till den klagande	4
1.10	Uppföljning/övervakning av genomförande	5
1.11	Tidsfrist	5
2.	Utökat förfarande.....	5
2.1	Allmänt	5
2.2	Inledande bedömning	6
2.3	Beslut om typ av ytterligare arbete som vid behov ska utföras	7
2.4	Utredningsfas	7
2.5	Medlingsfas	8
2.6	Tidsfrist.....	9
3.	Förfarande för förebyggande	10
4.	Förenklat förfarande	10
5.	Uppföranderegler för medlemmar av EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering (EIB-CM).....	10

FÖRFARANDE för EIB-CM

1. Standardförfarande

1.1 Kontroll av tillåtlighet/registrering

- 1.1.1 EIB-CM:s chef är ansvarig för att kontrollera tillåtlighet. Kontrollen av tillåtlighet innebär ingen bedömning av klagomålets grund.
- 1.1.2 Kontrollen av tillåtlighet genomförs i princip, i enlighet med artikel 4.3 i policyn, inom tio arbetsdagar från mottagandet av klagomålet. Vid behov (t.ex. om ytterligare information krävs från berörda intressenter) kan perioden förlängas, upp till högst 20 arbetsdagar.
- 1.1.3 Efter kontroll av tillåtligheten registrerar EIB-CM klagomålet. Om klagomålet är tillåtligt följs processen för behandling av klagomål. Beslutet som fattas vid kontroll av tillåtlighet hindrar inte EIB-CM från att på nytt överväga (hela eller delar av) klagomålets tillåtlighet på grundval av information som erhållits i ett senare skede.
- 1.1.4 Om tillåtliga klagomål innehåller flera anklagelser av samma typ behandlas de alla enligt samma förfarande för behandling av klagomål. Om samma klagomål innehåller olika typer av anklagelser inleds separata förfaranden för behandling av klagomålet, i enlighet med bestämmelserna i artikel 4.2 i EIB-CM:s policy. Om de klagande lämnar in ytterligare anklagelser innan den inledande bedömningsfasen är avslutad beslutar EIB-CM om de ska behandlas inom samma förfarande för behandling av klagomål eller om separata förfaranden ska inledas. Ytterligare anklagelser som lämnas in efter att den inledande bedömningsfasen har avslutats behandlas i en separat process för behandling av klagomål.
- 1.1.5 Om de klagande underbygger en anklagelse i klagomålet efter att det lämnats in behandlas den nya informationen som en del av det pågående förfarandet för behandling av klagomål. Beroende på hur komplicerad/omfattande den nya informationen är kan tidsfristen för behandling av ärendet förlängas.

1.2 Meddelande till EIB-gruppens avdelningar

- 1.2.1 Vid tillåtliga klagomål, och innan den klagande informeras, skickas ett meddelande till de direktorat som är ansvariga för den verksamhet som klagomålet gäller. De informeras om att klagomålet förklarats tillåtligt och att EIB-CM kommer att inleda en bedömning av klagomålets grund.
- 1.2.2 Anmälan innehåller det fullständiga klagomålet (brev, e-post eller formulär). Om den klagande har krävt sekretess påminns EIB-gruppens avdelningar om detta sekretesskrav. I mycket exceptionella och känsliga ärenden, när det finns risk för vedergällning, avslöjas inte den klagandes identitet och klagomålet redigeras så att dess ursprung inte kan identifieras.

1.3 Meddelande till klagande

- 1.3.1 Ett mottagningsbevis sänds till den klagande inom tio arbetsdagar efter mottagande av klagomålet. Om beslutet om tillåtlighet redan har fattats meddelas det samtidigt.
- 1.3.2 Om ett klagomål förklarats tillåtligt informeras de klagande om (i) att klagomålet har registrerats, (ii) registreringsnumret, (iii) att en undersökning/bedömning har inletts och (iv) datum för när de kan förvänta sig ett svar.
- 1.3.3 Om ett klagomål under behandlingen i något stadium av processen förklarats helt eller delvis otillåtligt informeras de klagande om skälen till detta, och får i förekommande fall förslag på vem de i stället kan lämna sitt klagomål till.

1.4 Undersökning

- 1.4.1 Det första steget i undersökningen är en inledande bedömning för att fastställa klagomålets grund. Detta innefattar ett inledande möte med EIB-gruppens berörda avdelningar. Kallelse till mötet ska ske inom fem arbetsdagar från meddelandet om klagomålet och genomföras inom 20 arbetsdagar, och vid behov ska avdelningarna ha utarbetat ett skriftligt inledande svar. EIB-CM ser också över tillgänglig information/dokumentation, som följs av möten med externa intressenter om det bedöms nödvändigt. Om angelägenheterna förefaller välgrundade genomförs en utredning, inklusive en översyn av regelefterlevnad. Om det bedöms som nödvändigt och användbart kan utredningen/översynen av regelefterlevnad ersättas av en process för lösning genom samarbete i syfte att hantera de uppkomna frågorna på korrekt sätt. Dessa har formen av "Underlättande av informationsdelning"¹ och/eller "Dialog/Förhandling".²
- 1.4.2 EIB-CM försöker bibehålla betydande informationsflöden och samråd med relevant avdelningar inom EIB-gruppen, för att trygga ett konstruktivt samarbete. Detta är särskilt viktigt med tanke på att det kan uppstå olika åsikter, mot bakgrund av utformning och uppgifter för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering.
- 1.4.3 Målet med bedömningen/utredningen är att EIB-CM ska kunna lämna ett oberoende och motiverat yttrande om de angelägenheter som den klagande tar upp. Processen kan ge ett eller flera av följande resultat:
- Anklagelserna avvisas.
 - Problemet har löst under behandlingen av klagomålet.
 - Ingen ytterligare åtgärd krävs.
 - Rekommendationer till ledningen.
 - Förslag på korrigerings- och reduceringsåtgärder.
- 1.4.4 Om EIB-CM identifierar frågor som kräver direktionens och avdelningarnas uppmärksamhet, men som (a) inte är direkt relaterade till anklagelsen, (b) faller utanför den tillåtliga omfattningen av ett klagomål som annars är tillåtligt eller (c) generellt gäller en tredje parts frågor eller åtgärder som banken inte var ansvarig för, kommer EIB-CM att hantera angelägenheterna internt med lämpliga EIB-avdelningar och direktionen, som en del av sin rådgivande funktion.
- 1.4.5 EIB-CM:s översyn bedömer inte verksamhet som tredje part ensam är ansvarig för, i synnerhet initiativtagarens eller låntagarens verksamhet, eller verksamhet inom myndigheter på lokal, regional eller nationell nivå, vid EU-institutionerna eller internationella organisationer. Om ingen överträdelse av EU-lagstiftningen fastställs av Europeiska kommissionen eller behörig rättslig myndighet ifrågasätter EIB-CM:s översyn inte korrektheten i EU-medlemsstaternas införlivande av EU-lagstiftning i nationell lag. EIB-CM hänvisar frågan till Europeiska kommissionen vid allvarliga angelägenheter och informerar direktionen om detta.

1.5 Utkast till rapport med slutsatser

- 1.5.1 Utkastet till rapport med slutsatser ska, som resultat av behandlingen av klagomålet, utarbetas enligt följande linjer:
- Klagomål (anklagelser och krav).
 - Bakgrundsinformation.
 - Regelverk.
 - Utrednings/medlingsmetoder.
 - Utfört arbete.
 - Resultat.
 - Slutsatser.
 - Rekommendationer (beroende på resultat och slutsatser).

Kapitlet "Slutsatser" och, i förekommande fall, kapitlet "Rekommendationer" befäster EIB-CM:s professionella yttrande om de fakta som tas upp i kapitlet "Resultat". När så är lämpligt lämnas en sammanfattning.

¹ Vid underlättande av informationsdelning säkerställer EIB-CM att lämplig och relevant information lämnas till de(n) klagande, liksom kompletterande klargöranden, för att skapa bättre förståelse av påverkan från projekt och effektivt hantera de angelägenheter som tagits upp.

² Vid dialog/förhandling underlättar EIB-CM en dialog mellan parterna där de förbinder sig att förhandla i syfte att uppnå en gemensamt accepterad lösning.

1.6 Samråd

- 1.6.1 Utkastet till rapport med slutsatser sänds först till relevanta avdelningar inom EIB-gruppen för kommentarer. Eventuella kommentarer ska lämnas inom 10–15 arbetsdagar från utskicket, beroende på hur komplicerat ärendet är. Därefter lämnas utkastet till EIB:s berörda generaldirektör(er) eller EIF:s chef för riskhantering för kommentarer. Eventuella kommentarer ska lämnas inom fem arbetsdagar från utskicket.
- 1.6.2 När så är lämplig (normalt i M- och S-ärenden), och efter att EIB-CM vederbörligen har beaktat de kommentarer som mottagits under det interna samrådet, sänds utkastet till rapport med slutsatser utan ytterligare dröjsmål till de externa intressenter som är involverade i klagomålsförfarandet (bedömning, utredning/översyn av regelefterlevnad eller medling) för kommentarer. Dessa kommentarer ska lämnas inom rimlig tid (normalt tio arbetsdagar från utsändandet), beroende på hur komplex rapporten är. Tidsfristen för samråd med de klagande kan förlängas efter de klagandes skäliga begäran. Den totala tidsfristen för EIB:s svar förlängs då också. Detta utkast vattenstämplas med "Konfidentiellt utkast – får ej spridas – endast för mottagarens kommentarer". Om avdelningarna är av en annan uppfattning lämnar generalinspektören utkastet till rapport med slutsatser till EIB:s direktion eller EIF:s vd/vvd utan ytterligare dröjsmål för kommentarer. Dessa ska normalt lämnas inom 15 arbetsdagar före ett externt samråd.

1.7 Slutrapport med slutsatser

- 1.7.1 Efter att ha mottagit samtliga kommentarer utarbetar EIB-CM en slutrapport med slutsatser som sänds till EIB:s berörda generaldirektör(er) eller EIF:s chef för riskhantering. Berörd(a) generaldirektör(er) eller EIF:s chef för riskhantering får möjlighet att lämna ett formellt svar från avdelningarna till generalinspektören med sin ståndpunkt och sina kommentarer till slutrapporten med slutsatser. Svaret från avdelningarna ska lämnas senast tio arbetsdagar efter utsändandet av slutrapporten med slutsatser.
- 1.7.2 Efter att tidsfristen för kommentarer har löpt ut, och utan ytterligare dröjsmål, sänder EIB-CM:s chef rapporten med slutsatser, i förekommande fall tillsammans med svaret från avdelningarna, till berörda medlemmar av EIB:s direktion eller till EIF:s vd/vvd inom högst tio arbetsdagar.
- 1.7.3 Om generalinspektören anser det lämpligt och på grundval av en reaktion från direktionens ledamöter, respektive EIF:s vd/vvd, samt svaren från avdelningarna, kan han eller hon be EIB-CM att se över slutrapporten med slutsatser.
- 1.7.4 Efter att denna process har avslutats undertecknas slutrapporten med slutsatser av chefen för EIB-CM och av den tjänsteman som är ansvarig för klagomålet.

1.8 EIB:s direktion / EIF:s vd

- 1.8.1 Vid en överenskommelse med de berörda avdelningarna lämnar EIB:s generalinspektör slutrapporten med slutsatser till EIB:s direktion eller till EIF:s vd/vvd för information.
- 1.8.2 I det fall de berörda avdelningarna har en annan uppfattning, eller om EIB:s berörda generaldirektör(er) eller EIF:s chef för riskhantering begär det, efter att tidsfristen för att lämna kommentarer löpt ut och utan ytterligare dröjsmål, lämnar EIB:s generalinspektör slutrapporten med slutsatser och avdelningarnas svar till EIB:s direktion eller till EIF:s vd/vvd för beslut. EIB:s direktion eller EIF:s vd/vvd beslutar huruvida EIB-CM:s eventuella rekommendationer och korrigeringsåtgärder ska tillämpas, liksom hur de ska genomföras.
- 1.8.3 I den händelse att EIB:s direktion eller EIF:s vd/vvd beslutar att inte stödja EIB-CM:s resultat och inte genomföra rekommendationerna bifogas ett svar från ledningen till slutrapporten med slutsatser.³

1.9 Svar till den klagande

- 1.9.1 Det slutliga svaret till den klagande lämnas per brev från EIB:s generalsekreterare eller EIF:s vd, som meddelar EIB-gruppens slutliga beslut/ståndpunkt och sänder slutrapporten med slutsatser.

³ Utan att det påverkar tillämpningen av bestämmelserna i EIB-gruppens öppenhetspolitik.

1.10 Uppföljning/övervakning av genomförande

1.10.1 Tillsammans med EIB-gruppens berörda avdelningar följer EIB-CM upp fortsatt utveckling och genomförande av överenskomna korrigeringsåtgärder och rekommendationer, när så är lämpligt och i vilket fall som helst senast 24 månader efter datumet för rapporten med slutsatser.

1.11 Tidsfrist

1.11.1 Det slutliga svaret måste sändas till den klagande senast 40 arbetsdagar efter att denna informerats om att klagomålet är tillåtligt. I enlighet med artikel 4.4.2 i policyn kan denna tidsfrist förlängas med högst ytterligare 100 arbetsdagar.

1.11.2 Tabellen nedan visar en sammanfattning av de huvudsakliga åtgärderna och tillämplig tidsfrist i ett standardförfarande.

Tabell 1.1. *Generell tidsfrist*

Åtgärd	Maximal tidsfrist	Efter
Mottagningsbevis	10 arbetsdagar	EIB-CM:s mottagande av klagomålet
Svar till den klagande	40 arbetsdagar	Meddelande om tillåtighet
Svar till den klagande vid förlängning	140 arbetsdagar	information om tillåtighet

Tabell 1.2 *Andra tidsfrister*

Åtgärd	Maximal tidsfrist	Efter
Kommentarer från externa intressenter som är delaktiga i processen för behandlingen av klagomålet	10 arbetsdagar, beroende på hur komplex rapporten är	Utsändande av utkastet till rapport med slutsatser till externa intressenter

2. Utökat förfarande

2.1 Allmänt

2.1.1 Det "Utökade förfarandet" tillämpas på klagomål som gäller miljömässig och social påverkan eller styrningsaspekter på transaktioner/projekt som finansieras av EIB-gruppen (typ M och S).

2.1.2 Klagomål gällande miljömässig och social påverkan eller styrningsaspekter på finansierade transaktioner/projekt ger vanligtvis upphov till komplexa frågor. Av det skälet, och på grund av de känsliga relationer som innefattar projektinitiativtagaren, nationella myndigheter, organisationer i civilsamhället och personer som påverkas av projekt behöver särskild uppmärksamhet ägnas åt de specifika processer som gäller dessa typer av klagomål.

2.1.3 De administrativa stegen i det "Utökade förfarandet" är desamma som för standardförfarandet med undantag för undersökningen (beskrivs i artikel 1.4 för "Standardförfarandet"), som ersätts av en mer omfattande och formell process som beskrivs i artiklarna 2.2–2.5. För dessa typer av klagomål är den normala processen formellt utformad i två steg. En inledande bedömning och en medlings- eller utredningsfas.

2.1.4 EIB-CM:s översyn tillämpas på verksamhet som banken kan hållas ansvarig för. Vid klagomål rörande miljömässig eller social påverkan fokuseras därför EIB-CM:s översyn på projekt eller projektinslag som finansieras av banken, eller som ligger inom projektets påverkansområde, och som ingår i den övergripande projektutvärderingen eller due diligence-granskningen, som krävdes vid tidpunkten enligt EIB:s förklaring om miljömässiga och sociala principer och EIB:s handbok för miljö och sociala frågor.

2.2 Inledande bedömning

2.2.1 EIB-CM:s arbete med ett tillåtligt klagomål inleds med en inledande bedömning. Den inledande bedömningen är inriktad på informationsinsamling och har följande mål:

- Klargöra de angelägenheter som den klagande tagit upp, för att bättre förstå den klagandes ståndpunkt samt andra projektintressenters synpunkter (projektinitiativtagare, nationella myndigheter, etc.).
- Förstå giltigheten i de angelägenheter som tagits upp.
- Bedöma om och hur projektets intressenter (dvs. den klagande, berörd avdelning inom EIB-gruppen och projektinitiativtagaren) kan försöka lösa de frågor som klagomålet gäller.
- Avgöra om ytterligare arbete för EIB-CM krävs och/eller är möjligt (utredning, översyn av regelefterlevnad eller medling mellan parterna) för att hantera anklagelsen eller lösa den fråga som den klagande tagit upp.

2.2.2 Bedömningen inbegriper möten med EIB-gruppens avdelningar som är delaktiga i projektet/transaktionen som klagomålet gäller (inbegripet projektteamet) och utförs på ett flexibelt sätt och kan innefatta en kombination av följande åtgärder:

- Översyn av EIB-gruppens handlingar.
- Översyn av extern information och handlingar.
- Möten med den klagande, andra berörda personer och samhällen, projektinitiativtagare, nationella myndigheter i det land där projektet är lokaliserat och berörda organisationer i civilsamhället.
- Besök på projektplatser för informationsinsamling.

2.2.3 Vid planering av ett besök informerar EIB-CM EIB-gruppens avdelningar, projektinitiativtagaren, den klagande och andra relevanta intressenter om sina planer.

Huvudsakliga frågor som ska tas upp

2.2.4 För de klagande som tar upp väsentliga angelägenheter rörande miljömässig eller social påverkan och/eller allvarliga styrningsfrågor som rör EIB-gruppens transaktion:

- Förstå hur de berörda avdelningarna inom EIB-gruppen har (i) kontrollerat efterlevnad av tillämpligt regelverk, inbegripet dess policyer, förfaranden och standarder och (ii) genomfört lämplig övervakning av projektgenomförande.
- Bedöma eventuella indikationer på att EIB-gruppens policyer, förfaranden och standarder inte har kunnat erbjuda en lämplig nivå av skydd och säkerhet.
- Identifiera eventuella rimliga indikationer på bristande efterlevnad av tillämpligt regelverk, inbegripet EIB:s egna policyer, förfaranden och standarder.

2.2.5 Möjligheterna till problemlösning genom samarbete bör bedömas på följande sätt:

- Identifiera berörda intressenter som ska involveras i en eventuell alternativ tvistlösning.
- Förstå deras synpunkter och vilja att lösa frågorna.
- Identifiera eventuella optimala processer (befintliga och nya) för att klargöra de frågor som klagomålet gäller och hur EIB-CM kan hjälpa och bistå berörda projektintressenter genom att tillhandahålla ett diskussionsforum och underlätta en möjlig lösning.
- Bedöma möjligheten till en formell överenskommelse om en process för att försöka lösa de angelägenheter som den klagande tagit upp och eventuella andra frågor som identifieras där.

Rapportering

2.2.6 Den inledande bedömningen ska avslutas inom 60 arbetsdagar efter att den klagande fått besked om att klagomålet är tillåtligt.

2.2.7 Ett utkast till rapport om inledande bedömning lämnas först till berörda avdelningar inom EIB-gruppen för kommentarer. Eventuella kommentarer ska lämnas senast fem arbetsdagar efter utsändandet (tio dagar om ärendet/rapporten är komplicerad). I händelse av oenighet lämnar chefen för EIB-CM utkastversionen av rapporten om inledande bedömning till generalinspektören och berörd(a) generaldirektör(er) för kommentarer. Berörd(a) generaldirektör(er) ska lämna ett formellt svar från avdelningarna till generalinspektören med sina ståndpunkter och kommentarer till utkastet till rapport om inledande bedömning, senast tio dagar efter utsändandet. I händelse av oenighet och efter att tidsfristen för kommentarer löpt ut lämnar generalinspektören rapporten om inledande bedömning utan ytterligare dröjsmål till EIB:s direktion eller till EIF:s vd/vvd för kommentarer, vilka normalt ska lämnas inom 15 arbetsdagar. När så är lämpligt kommer utkastet till rapport om inledande bedömning att utan ytterligare dröjsmål sändas till de externa intressenterna som är delaktiga i processen för hantering av

klagomålet. Eventuella kommentarer ska lämnas senast tio arbetsdagar efter utskicket. Tidsfristen för samråd med de klagande kan förlängas efter de klagandes motiverade begäran. Den totala tidsfristen för EIB:s svar förlängs då också. När samrådsprocessen har avslutats lämnas rapporten om inledande bedömning till projektets olika intressenter och offentliggörs på EIB-CM:s webbplats.

2.3 Beslut om typ av ytterligare arbete som vid behov ska utföras

- 2.3.1 Rapporten om inledande bedömning innehåller beslut om huruvida man ska gå vidare till nästa steg (en samarbetsprocess eller en utredning/översyn av regelefterlevnad) med tydligt angivande av vilka åtgärder som föreslås, inklusive eventuella anvisningar. Formell medling kan inte genomföras samtidigt med en utredning/översyn av regelefterlevnad och kan inte inledas efter att klagomålet har avslutats.
- 2.3.2 Beslutet av EIB-CM:s chef att bedöma klagomålet som tillåtligt för en utredning/översyn av regelefterlevnad, ett samarbetsförfarande eller formell medling fattas tillsammans med EIB:s generalinspektör på grundval av rapporten om inledande bedömning och eventuella svar från avdelningarna.
- 2.3.3 När (i) EIB-CM redan kan lämna ett oberoende och motiverat yttrande om de angelägenheter som den klagande tagit upp, (ii) en samarbetslösning inte är möjlig eller bedöms som onödig och (iii) ytterligare översyn av regelefterlevnad inte är motiverad, avslutas klagomålet med rapporten med slutsatser.

2.4 Utredningsfas

2.4.1 Vanligtvis inleds utredningen med en översyn av regelefterlevnad. Resultatet av utredningen visar om:

- det finns indikationer på efterlevnad eller bristande efterlevnad av EIB-gruppens gällande policyer, förfaranden och standarder vid tidpunkten,
- underlåtenheten att hantera de angelägenheter som den klagande tar upp inte var förenlig med EIB-gruppens tillämpliga regelverk, inbegripet relevanta policyer, förfaranden och standarder,
- den miljömässiga och sociala påverkan har reducerats i tillräcklig utsträckning i enlighet med EIB-gruppens tillämpliga regelverk, inbegripet relevanta policyer, förfaranden och standarder
- EIB-gruppens relevanta policyer, förfaranden och standarder inte kunde erbjuda en lämplig nivå av skydd och säkerhet när det gäller de angelägenheter som den klagande har tagit upp.

En EIB-CM-utredning eller översyn av regelefterlevnad beaktar hur EIB-gruppen har försäkrat sig om att projektinitiativtagaren har fullgjort sina avtalsskyldigheter. Det bör emellertid noteras att EIB-CM inte är en mekanism för rättsligt verkställande och därför inte ersätter bedömningen av behöriga rättsliga myndigheter. Om det visar sig att administrativa missförhållanden har förekommit inom EIB-gruppen innebär eller antyder det i sig inte att det är fråga om ett avtalsbrott från EIB/EIF eller deras motparter.

2.4.2 Uppdragsbeskrivning

Om det beslutas om ett utredningsuppdrag sänder chefen för EIB-CM en uppdragsbeskrivning till berörd(a) generaldirektör(er) och till de projektintressenter som är involverade i den inledande bedömningen (klagande, berörda samhällen, projektinitiativtagare, nationella myndigheter och berörda avdelningar inom EIB-gruppen) och informerar dem om att uppdraget har inletts samt lämnar sina anvisningar.

2.4.3 Anvisningar

Utredningen styrs av de anvisningar som bifogas rapporten om inledande bedömning. Dessa anvisningar innefattar:

- projektbeskrivning,
- anklagelse,
- identifiering av relevanta policyer, förfaranden och standarder,
- identifiering av relevanta intressenter,
- mål och omfattning,
- tillvägagångssätt för utredningen (kriterier och metoder),
- beskrivning av det utredningsarbete som ska utföras och som kan anpassas under utredningen,
- samrådsförfarande,
- kontrollbesök på plats,

- användning av experter,
- roller och ansvar,
- resultat (rapportering),
- tidsplan.

2.4.4 Användning av experter

En anställd vid EIB-CM (klagomålshandläggare) utses till primärt ansvarig för att hantera utredningsprocessen, under överinseende av EIB-CM:s chef. Vid behov tillkallas expertis och EIB-CM:s chef avgör vilken kunskap och vilken kompetens som krävs för att genomföra utredningen. Experter väljs ut på grundval av deras kunskap och erfarenhet, kompetens, oberoende och internationella erkännande. Om inga (potentiella) intressekonflikter föreligger kan interna experter användas. EIB-CM:s chef har det slutliga ansvaret vid val av externa eller interna experter.

2.4.5 Besök på plats

Kontrollbesök på plats utförs i linje med anvisningarna (artikel 2.4.3) av EIB-CM:s personal och experter.

2.4.6 Oberoende yttrande och resultat

Målet med utredningen är att EIB-CM ska kunna formulera ett oberoende och motiverat yttrande om de anklagelser om administrativa missförhållanden hos EIB-gruppen som den klagande tagit upp. Yttrandet ska vara oberoende av ledningen och de avdelningar som ansvarar för den verksamhet som den klagande ifrågasätter. Processen kan ge ett eller flera av följande resultat:

- Anklagelserna avvisas.
- Problemet har löst under behandlingen av klagomålet.
- Ingen ytterligare åtgärd krävs.
- Rekommendation(er) till EIB-gruppens ledning och/eller EIF:s vd/vvd.
- Förslag på korrigerings- och reduceringsåtgärd(er).

2.5 Medlingsfas

2.5.1 Krav för tillåtlighet

Om det finns en uppenbar möjlighet till formell medling⁴ rekommenderas i rapporten om inledande bedömning att EIB-CM erhåller formellt godkännande från berörda projektintressenter (klagande, berörda samhällen, projektinitiativtagare, nationella myndigheter och berörda avdelningar inom EIB-gruppen, i förekommande fall) för att inleda medlingsförfarandet. Normalt äger medlingen rum mellan den klagande, å ena sidan, och projektinitiativtagaren, å den andra, med deltagande från nationella myndigheter och/eller EIB:s ledning/avdelningar, EIF:s vd/vvd när så är möjligt. Vilken som helst av parterna kan när som helst avbryta eller ställa in medlingsprocessen.

2.5.2 Anvisningar

Den formella medlingen styrs av de anvisningar som bifogas rapporten om inledande bedömning. Berörda avdelningar kontaktas enligt anvisningarna och hålls informerade av EIB-CM under hela processen. Dessa anvisningar innefattar:

- projektbeskrivning,
- identifiering av relevanta intressenter.
- mål och omfattning,
- Tillvägagångssätt för medling (kriterier och metoder),
- Översikt för det medlingsarbete som ska utföras och som kan anpassas under utredningen,
- samrådsförfarande,
- kontrollbesök på plats,
- användning av experter,
- resultat (rapportering),
- preliminär tidsplan.

⁴ Formell medling/förlikning – i fall där bristande förtroende och konfrontation har lett till att relationen mellan parterna försämrats väsentligt kan EIB-CM genomföra och underlätta en mer formell och komplex process för att uppnå en förlikning som kan lösa problemet.

2.5.3 Uppdragsbeskrivning

Efter rapporten om inledande bedömning och om man är överens om att inleda medling sänder chefen för EIB-CM en uppdragsbeskrivning till berörd(a) generaldirektör(er) och till de projektintressenter som är involverade i den inledande bedömningen och som har accepterat inbjudan att delta i en process för lösning genom samarbete. Uppdragsbeskrivningen informerar om när processen startar och föreslår de kommande stegen i medlingen.

2.5.4 Anlitande av externa medlingsexperten

En anställd vid EIB-CM (klagomålshandläggare) utses till primärt ansvarig för att hantera medlingsprocessen, under överinseende av chefen för EIB-CM. När så är lämpligt, oftast vid den formella medlingsprocessen, och om ingen intressekonflikt föreligger, används externa medlingsexperten och chefen för EIB-CM avgör vilken kunskap och kompetens som krävs för att genomföra medlingen. Externa medlingsexperten väljs ut på grundval av deras kunskap och erfarenhet samt kompetens och oberoende.

2.5.5 Formell överenskommelse

En formell överenskommelse om medling mellan de olika involverade parterna ska träffas när medlingen inleds (t.ex. i form av en överenskommelse om att medla) där det fortsatta arbetet anges och där tydliga regler för deltagande fastställs tillsammans med tydligt definierade tidsfrister.

2.5.6 Resultat

Om medlingsprocessen inom den fastställda tidsfristen leder till hållbara lösningar som parterna kan acceptera avslutas processen i och med att parterna undertecknar en överenskommelse om medling. En överenskommelse om medling bör i princip vara förenlig med EIB-gruppens finansieringsbeslut, om inget annat beslutas av EIB:s direktion och EIF:s vd/vvd. Om parterna inte når en överenskommelse om medling avslutas processen och en rekommendation om utredning eller annan specifik åtgärd inom EIB-gruppen kan följa.

2.5.7 Rapportering

EIB-CM utarbetar en rapport om medling, där resultatet framgår, som kan lämnas till medlingsparterna och till EIB:s direktion och EIF:s vd/vvd.

2.6 Tidsfrist

2.6.1 Tidsfristen för det slutliga svaret är högst 240 arbetsdagar efter meddelandet om tillåtlighet.

2.6.2 Tabellen nedan visar en sammanfattning av de huvudsakliga åtgärderna och tillämplig tidsfrist i ett utvidgat förfarande.

Tabell 2.1. *Generell tidsfrist*

Åtgärd	Maximal tidsfrist	Efter
Kontroll av tillåtlighet/mottagningsbevis	10 arbetsdagar	EIB-CM:s mottagande av klagomålet
Rapport om inledande bedömning, vid behov	60 arbetsdagar	Meddelande om tillåtlighet
Svar till den klagande	240 arbetsdagar	Meddelande om tillåtlighet

Tabell 2.2 *Rapport om inledande bedömning*

Åtgärd	Maximalt dröjsmål	Efter
Kommentarer från externa intressenter som är delaktiga i processen för behandling av klagomålet	10 arbetsdagar	Utsändande av rapporten om inledande bedömning till externa intressenter

3. Förfarande för förebyggande

3.1 "M"- och "S"-klagomål

- 3.1.1 Innan EIB-gruppens beslutande organ fattar beslut om att finansiera en transaktion finns det tekniskt sett inga administrativa missförhållanden rörande projektets miljömässiga och sociala påverkan eller styrningsaspekter. EIB-CM:s huvudsakliga roll på detta stadium är att (i) se till att den klagandes angelägenheter tas i beaktande, (ii) förebygga framtida välgrundade klagomål och (iii) bidra till en konsekvent och omfattande utvärdering.
- 3.1.2 EIB-CM:s arbete gällande klagomål som rör EIB-gruppens projekt under utvärdering sker i någon av nedanstående former:
- A. **Generellt ärende:** Om de klagande ännu inte har kontaktat EIB-gruppens berörda avdelningar, eller om utvärderingsgruppen ännu inte har haft möjlighet att träffa de klagande eller överväga deras angelägenheter, överförs klagomålet till utvärderingsgruppen och avslutas. De klagande informeras skriftligen om att deras angelägenheter kommer att ses över av utvärderingsgruppen och om de, när utvärderingen har avslutats, anser att deras angelägenheter inte har beaktats kan de överväga att inleda ett nytt klagomål. EIB-CM följer upp internt för att säkerställa att angelägenheterna har beaktats (åtminstone att utvärderingsgruppen har kontaktat/träffat de klagande och analyserat deras angelägenheter).
- B. **Undantaget:** I exceptionella fall, endast när utvärderingsgruppen redan har vägrat, eller vägrar, att kontakta de klagande, eller de klagandes angelägenheter redan har granskats och avvisats, kan EIB-CM, under förutsättning att skälen till beslutet dokumenteras, besluta att genomföra en inledande bedömning (i samarbete med utvärderingsgruppen) avsedd för EIB:s direktion eller EIF:s vd/vvd i samband med, eller före, presentationen av finansieringsförslaget. Målet med detta arbete⁵, som inte är av utredningsnatur, är att lämna rekommendationer till EIB:s direktion eller EIF:s vd/vvd för ytterligare EIB-CM-arbete, om det bedöms som nödvändigt. På detta stadium kan EIB-CM:s utredningsarbete och/eller medling endast ske om det godkänts eller begärts av EIB:s direktion.
- 3.1.3 Ett liknande tillvägagångssätt, med nödvändiga anpassningar på grund av EIF:s specifika styrning, används för klagomål som gäller EIF.

4. Förenklat förfarande

- 4.1 Det "förenklade förfarandet" tillämpas på klagomål som, på grund av sitt ämne (t.ex. underlåtenhet att ge svar, orättvis behandling) är lätta att snabbt lösa. De administrativa stegen i standardförfarandet gäller inte för det förenklade förfarandet, med undantag för artiklarna 1.1, 1.2 och 1.3.
- 4.2 Om EIB-gruppens berörda avdelningar är överens om svaret på klagomålet och för att effektivt utnyttja resurserna inom EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering, blir svaret från EIB-gruppen en skrivelse från EIB-CM, i stället för en rapport om slutsatser som bifogas skrivelsen från EIB:s generalsekreterare.
- 4.3 Om uppfattningarna skiljer sig från de inom EIB-gruppens berörda avdelningar om EIB-gruppens svar på klagomålet kommer standardförfarandet att tillämpas. Om den preliminära bedömningen som utförs av EIB-CM visar att klagomålet är komplext på grund av att anklagelserna är komplexa eller på grund av att det kräver att EIB-gruppen har kontakt med tredje part (t.ex. finansiella mellanhänder) kan standardförfarandet tillämpas.
- 4.4 Tidsfristen för svar enligt det förenklade förfarandet är minskad till 25 arbetsdagar från och med meddelandet om tillåtlighet. Utkastet till svar skickas endast ut på avdelningsnivå inom EIB-gruppen.

5. Uppföranderegler för medlemmar av EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering (EIB-CM)

(För personal som arbetar för eller har tillsyn över EIB-CM, i linje med policy och förfaranden för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering)

⁵ Vid denna "informationsinsamling" ses många av de frågor över som ingår i en vanlig bedömning av en EIB-CM-åtgärd i efterskott, med beaktande av samma regler för delaktighet, men i en enklare form.

Inledning

Personal som arbetar vid EIB-gruppens enhet för mekanismen för klagomålshantering, nedan kallade EIB-CM-medlemmar, förväntas tillämpa och upprätthålla uppförandereglerne nedan.

De rättigheter och skyldigheter som fastställts för EIB-CM-medlemmar i policyn och förfarandena för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering, liksom föreliggande regler, måste uppfyllas i enlighet med de principer, regler och förfaranden som anges i EIB:s uppförandekoder för personalen och i andra policyer och förordningar som är tillämpliga på bankens personal.

Uppföranderegler

1. Oberoende

I utövandet av sina skyldigheter som anges i policyn och förfarandena för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering, eller i föreliggande regler, ska EIB-CM-medlemmarna åtnjuta fullständigt operativt oberoende från avdelningarna som är ansvariga för den verksamhet som är föremål för ett klagomål, utan att det påverkar de befogenheter som tilldelats bankens övriga avdelningar. De ska ha full befogenhet att behandla eventuella klagomål utan otillbörlig påverkan från varje annan person eller enhet.

2. Objektivitet

EIB-CM-medlemmar ska uppvisa högsta nivå av yrkesmässig objektivitet när det gäller att samla in, utvärdera och kommunicera information och ha kontakt med intressenter i utförandet av deras funktioner inom EIB-CM. EIB-CM-medlemmar ska göra en välgrundad bedömning och utforma yttranden baserade på bedömningen av all relevant information, och ska inte otillbörligt påverkas av sina egna eller andras intressen vid utformningen av bedömningen.

EIB-CM-medlemmarna ska:

- 2.1 inte delta i någon verksamhet eller ha någon relation som rimligen kan antas skada deras opartiska bedömning,
- 2.2 inte acceptera något som rimligen kan antas skada deras yrkesmässiga bedömning,
- 2.3 lämna ut alla relevanta och väsentliga uppgifter som de känner till för att inte förvränga rapporteringen av klagomål som ses över.

3. Sekretess:

EIB-CM-medlemmarna ska:

- 3.1 vara försiktiga vid användning och skydd av tredjepartsinformation som erhållits vid behandling och hantering av klagomål,
- 3.2 om inte de klagande begär annat, eller det krävs enligt någon tillämplig bestämmelse, säkerställa fullständig sekretess för de klagandes uppgifter för att skydda deras rätt till integritet och undvika risken för vedergällning,
- 3.3 inte använda information för personlig vinning eller på ett sätt som skulle strida mot lagstiftning eller vara skadlig för organisationens berättigade och etiska målsättningar.

4. Kompetens

EIB-CM-medlemmarna ska:

- 4.1 hantera klagomål i enlighet med policyn och förfarandena för EIB-gruppens mekanism för klagomålshantering,
- 4.2 enbart ägna sig åt de tjänster för vilka de har nödvändig kunskap, kompetens och erfarenhet,
- 4.3 identifiera och använda lämplig extern expertis för specialiserade bedömningar om lämplig expertis inte är tillgänglig inom EIB-CM,
- 4.4 kontinuerligt eftersträva att förbättra sina färdigheter liksom sina tjänsters effektivitet och kvalitet.

CORPORATE

EIB-gruppen

Förfaranden för mekanismen för klagomålshantering

November 2018



Europeiska
investeringsbanken



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Europeiska investeringsbanken
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org