



Pritužbeni mehanizam

Grupacije EIB

Instrument  
javne odgovornosti



Europska  
investicijska  
banka



EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND

# 1. KORAK: Pritužba

## Tko može podnijeti pritužbu?

Svatko tko smatra da na njega utječu aktivnosti Grupacije EIB.

## Na što mogu podnijeti pritužbu?

Možete nam se obratiti u pogledu radnji ili odluka za koje smatrate da ih Grupacija EIB-a nije provela ili ih je provela na nepošten način. Možete podnijeti pritužbu na pristup informacijama, utjecaj projekata na okoliš i društvo, zapošljavanje itd. Vaša se pritužba može odnositi na bilo koji vid planiranja, provedbe ili utjecaja projekata EIB-a.

Svoju pritužbu morate podnijeti u roku od godinu dana od trenutka kada ste saznali za stvar na koju se odnosi.

## Jesu li moje informacije povjerljive?

Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB, koji se naziva EIB-CM, ne može obrađivati anonimne pritužbe. Međutim, vaši osobni podaci neće se iznositi drugima bez vaše pisane privole.

Sadržaj vaše pritužbe (poput navoda) smatrat će se javnim, osim ako ne zatražite povjerljivost u postupanju. Vaša pritužba ne može dovesti do odmazde, zlostavljanja ili bilo kakve diskriminacije. Grupacija EIB ima nultu toleranciju prema odmazdama.

## Kako da podnesem pritužbu?

**Pisanim putem** pomoću elektroničkog obrasca za pritužbe ili putem e-pošte, telefaksa ili redovne pošte na adresu EIB-CM-a (vidi podatke za kontakt) ili na bilo koji vanjski ured Grupacije EIB.

Svoju pritužbu možete podnijeti na bilo kojem službenom jeziku EU-a. EIB-CM nastoji rješavati podnesene pritužbe na službenom jeziku države u kojoj se projekt provodi.



Elektronički obrazac za pritužbe  
dostupan je na:  
<http://www.eib.org/complaints/form>

## 2. KORAK: Registracija

### Kako ću znati je li moja pritužba dopuštena?

EIB-CM potvrdit će primitak vaše pritužbe u roku od 10 radnih dana.

Ako vaša pritužba nije dopuštena, EIB-CM će vas obavijestiti o razlozima.

Ako je vaša pritužba dopuštena, EIB-CM će vam dati više informacija o postupku obrade i objasniti kada možete očekivati odgovor.

## 3. KORAK: Postupak obrade

### Što se od mene očekuje u ovoj fazi?

Postupak obrade razlikuje se ovisno o vrsti pritužbe, primijenjenim postupcima, početnoj ocjeni i složenosti navoda iz pritužbe ili otkrivenih činjenica.

EIB-CM vam se može javiti radi dodatnih informacija. EIB-CM može pokrenuti postupak utvrđivanja činjenica na licu mjesta.

**Posredovanje:** Ako se sve uključene stranke slažu, EIB-CM se može pobrinuti za postupak posredovanja. To može uključivati sudjelovanje nadležnih državnih tijela ili službi Grupacije EIB.

Posredovanje možete zatražiti sami.





## 4. KORAK: Ishod

### Koji su mogući ishodi?

- Problem je riješen
- Upravi Grupacije EIB dane su preporuke
- Predložene su korektivne mjere
- Nema daljnjeg postupanja
- Navodi iz pritužbe su odbačeni

### Kako ću saznati ishod?

EIB-CM će vas obavijestiti o ishodu u službenom odgovoru. Rok za odgovor ovisi o postupku obrade pritužbe te može trajati između 25 i 240 radnih dana od dana obavijesti o dopuštenosti pritužbe. *Za više pojedinosti, pogledajte dijagram toka.*

### Što slijedi nakon toga?

EIB provodi mjere ublažavanja i preporuke, ako su iste uključene u odgovor. Ishod predmeta objavljuje se na [mrežnoj stranici EIB-a](#), ovisno o povjerljivosti.

Ako niste zadovoljni ishodom, pritužbu protiv Grupacije EIB možete podnijeti Europskom ombudsmanu.

## 1. KORAK: Pritužba

## 2. KORAK: Registracija

Potvrda primitka  
10 radnih dana

Unutar djelokругa?  
Dopuštena?

ne →

Predmet zatvoren  
Ako je moguće, upute o drugim pravnim lijekovima

↓ da

## 3. KORAK: Postupak obrade

Redovni postupak

Pojednostavljeni postupak

Preventivni postupak

Produženi postupak  
Pritužbe "O" i "F"\*

Istraga  
40 radnih dana

Prijenos na službe  
Grupacije EIB

Početna ocjena  
60 radnih dana

## 4. KORAK: Ishod

Izvešće o zaključcima  
140 radnih dana

Pismo  
25 radnih dana

Podnositelj pritužbe obaviješten pisanim putem

Izvešće o zaključcima / posredovanju  
240 radnih dana

Praćenje i nadzor

\* O se odnosi na okolišni i društveni utjecaj projekata, a F se odnosi na upravljanje financiranim projektima

**Grupacija EIB** sastoji se od Europske investicijske banke (EIB) i Europskog investicijskog fonda (EIF).

**Europska investicijska banka** je kreditna institucija Europske unije. EIB osigurava sredstva i stručnu pomoć za održive projekte koji doprinose politici EU-a. Dioničari EIB-a su države članice EU-a.

**Europski investicijski fond** pomaže malim i srednjim poduzećima (MSP) tako što im olakšava pristup financijskim sredstvima preko široke lepeze financijskih posrednika. Njegov većinski dioničar je EIB, dok je ostatak kapitala u rukama EU-a i drugih javnih i privatnih financijskih institucija.

**Europski ombudsman** neovisno je tijelo kojem odgovaraju institucije i agencije EU-a. Ombudsman istražuje pritužbe na nepravilnosti u postupanju institucija EU-a, uključujući Grupaciju EIB. Svatko tko se suoči s nepravilnostima u postupanju institucija EU-a i tko je neuspješno pokušao riješiti problem s dotičnom institucijom može podnijeti pritužbu ombudsmanu.



### **Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg

☎ +352 4379 – 14005

☎ +352 4379 – 63362

✉ [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org)

Više informacija dostupno je na [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)