



Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností

Nástroj verejnej
zodpovednosti



**Európska
investičná
banka**

banka EÚ



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

KROK 1: Sťažnosť

Kto môže podať sťažnosť?

Každý, kto sa cíti byť postihnutý konaním skupiny EIB.

Na čo môžem podať sťažnosť?

Môžete sa na nás obrátiť v súvislosti s konaním alebo rozhodnutiami, o ktorých sa domnievate, že ich skupina EIB nevykonala alebo ich vykonala nespravodlivým spôsobom. Môžete podať sťažnosť voči prístupu k informáciám, environmentálnym a sociálnym vplyvom projektov, nábora zamestnancov atď. Vaša sťažnosť môže zahŕňať všetky aspekty plánovania, realizácie alebo vplyvu projektov EIB.

Svoju sťažnosť musíte podať do jedného roka, odkedy ste sa o probléme dozvedeli.

Sú moje informácie dôverné?

Mechanizmus EIB na vybavovanie sťažností, známy ako EIB-CM, nemôže spracovávať anonymné sťažnosti. Vaše osobné informácie sa však bez vášho písomného súhlasu nebudú poskytovať ostatným stranám.

Obsah vašej sťažnosti (ako napríklad tvrdenia) sa bude považovať za verejný, pokiaľ nepožiadate o jeho dôvernosť. Výsledkom vašej sťažnosti nemôže byť odвета, zneužitie alebo akákoľvek forma diskriminácie. Skupina EIB netoleruje žiadne represívne opatrenia.

Ako môžem podať sťažnosť?

Písomne, prostredníctvom online formulára na podávanie sťažností alebo e-mailom, faxom alebo poštou na adresu EIB-CM (pozri kontaktné údaje), alebo prostredníctvom akejkoľvek externej kancelárie skupiny EIB.

Sťažnosť môžete podať v ktoromkoľvek úradnom jazyku EÚ. EIB-CM sa snaží riešiť sťažnosti podané v úradných štátnych jazykoch krajiny, v ktorej sa realizuje projekt.



Formulár na podávanie sťažností je k dispozícii online na:

<http://www.eib.org/complaints/form>

KROK 2: Zaevidovanie sťažnosti

Ako sa dozviem, že je moja sťažnosť prípustná?

V rámci mechanizmu EIB-CM sa do 10 pracovných dní potvrdí prijatie vašej sťažnosti.

Ak bude sťažnosť neprípustná, budete informovaný o dôvodoch.

Ak je vaša sťažnosť prípustná, EIB-CM vám poskytne viac informácií o procese vybavovania sťažnosti a vysvetlí, kedy môžete očakávať doručenie odpovede.

KROK 3: Proces riešenia

Čo sa odo mňa v tejto fáze očakáva?

Proces vybavovania sťažnosti sa líši podľa typu sťažnosti, uplatňovaných postupov, počiatočného posúdenia a zložitosti tvrdení alebo odhalených skutočností.

EIB-CM sa môže na vás obrátiť so žiadosťou o ďalšie informácie. EIB-CM môže vykonať vyšetrovaciu misiu.

Mediácia: Ak všetky zúčastnené strany súhlasia, EIB-CM môže sprostredkovať mediáciu. Mohlo by to zahŕňať účasť vnútroštátnych orgánov alebo útvarov skupiny EIB.

O mediáciu môžete požiadať.





KROK 4: Výsledok

Aké sú možné výsledky?

- vyriešený problém
- odporúčania vedeniu skupiny EIB
- navrhnuté nápravné opatrenia
- žiadne ďalšie kroky
- zamietnuté tvrdenia

Ako sa dozviem o výsledku?

EIB-CM vás bude informovať o výsledku v oficiálnej odpovedi. Časový rámec v súvislosti s odpoveďou závisí od procesu vybavovania sťažnosti a môže trvať 25 až 240 pracovných dní od dátumu oznámenia prípustnosti. *Viac informácií nájdete v schéme priebehu.*

Čo bude nasledovať?

EIB vykoná zmierňujúce opatrenia a odporúčania, ak sú súčasťou odpovede. Výsledky prípadov budú podľa dôvernosti zverejnené na [webovom sídle EIB](#).

Ak nie ste s výsledkom spokojný, môžete podať sťažnosť proti skupine EIB u Európskeho ombudsmana.

KROK 1: Sťažnosť

KROK 2: Zaevidovanie sťažnosti

Potvrdenie prijatia
10 pracovných dní

Je v príslušnom rozsahu?
Prípustná?

nie →

Prípud uzatvorený
Ak je to možné, odporúčanie
na ďalšie nápravné opatrenia

áno ↓

KROK 3: Proces riešenia

Štandardný
postup

Zjednodušený
postup

Preventívny
postup

Rozšírený
postup
Sťažnosti typu
„E“ a „F“*

Skúmanie
40 pracovných
dní

Postúpenie
útvárom
skupiny EIB

Počiatkové
posúdenie
60 pracovných
dní

KROK 4: Výsledok

Správa so
závermi
140 pracovných
dní

List
25 pracovných
dní

Sťažovateľ
informovaný
písomne

Správa so
závermi/z
mediácie
240 pracovných
dní

Následné opatrenia a monitorovanie

* Písmeno E odkazuje na environmentálne a sociálne vplyvy projektov
a písmeno F odkazuje na riadenie financovaných operácií

Skupina EIB sa skladá z Európskej investičnej banky (EIB) a Európskeho investičného fondu (EIF).

Európska investičná banka je úverovým ramenom Európskej únie. EIB zabezpečuje financie a odborné znalosti pre udržateľné projekty, ktoré prispievajú k napĺňaniu politiky EÚ. Akcionármi EIB sú členské štáty EÚ.

Európsky investičný fond pomáha malým a stredným podnikom (MSP) pri zlepšovaní ich prístupu k financovaniu prostredníctvom širokej škály finančných sprostredkovateľov. Väčšinovým akcionárom je EIB, pričom zostávajúce vlastné imanie je v rukách EÚ a ostatných verejných a súkromných finančných inštitúcií.

Európsky ombudsman je nezávislý orgán, ktorému sa zodpovedá správa EÚ. Ombudsman vedie vyšetrovanie sťažností na nesprávny úradný postup inštitúcií EÚ vrátane skupiny EIB. Každý, kto sa stretol s problémami týkajúcimi sa úradných postupov EÚ a neúspešne sa ich usiloval vyriešiť s príslušnou inštitúciou, môže predložiť sťažnosť Ombudsmanovi.



Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxemburg

☎ +352 4379 – 14005

☎ +352 4379 – 63362

✉ complaints@eib.org

Viac informácií nájdete na www.eib.org/complaints