



Механизъм на Групата на ЕИБ
за подаване на жалби
Средство за отчетност на публичните органи

СТЪПКА 1: Жалба

Кой може да подаде жалба?

Всеки, който се счита за засегнат от дейността на Групата на ЕИБ.

Кои теми могат да бъдат предмет на жалбата?

Можете да ни уведомите за действия или решения на Групата на ЕИБ, които според Вас не са били изпълнени или са били изпълнени по несправедлив начин. Можете да подадете жалба във връзка с достъпа до информация, екологично или социално въздействие на проектите, набиране на кадри и др. Жалбата Ви може да засяга всеки аспект на планирането, изпълнението или въздействието на проектите на ЕИБ.

Жалбата трябва да бъде подадена до една година, след като сте разбрали за проблема.

Поверителна ли е моята информация?

Според механизма на ЕИБ за подаване на жалби, анонимни сигнали не се разглеждат. В същото време, личните Ви данни няма да бъдат предоставяни на други лица без писменото Ви съгласие.

Съдържанието на Вашата жалба (напр. твърдения) се разглежда като публично достояние, освен ако не желаете то да остане поверително. Жалбата Ви не може да поражда актове на отмъщение, оскърбление или дискриминация. Групата на ЕИБ се придържа към нулева търпимост спрямо актове на репресия.

Как да подам жалба?

В **писмен вид** чрез формуляра за подаване на жалби он-лайн или по електронна поща, факс или по пощата на адреса на Механизма (вж. данните за връзка) или до всяко външно представителство на Групата на ЕИБ.

Жалбата може да бъде подадена на всеки от официалните езици на ЕС. Механизмът на ЕИБ полага усилия да обработва внесените жалби на официалния език на държавата, в която се изпълнява проекта.



Формулярът за жалбите се намира в интернет на:

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

СТЪПКА 2: Регистрация

Как да разбера дали жалбата ми е допустима?

Механизмът ще Ви уведоми за получаване на жалбата до десет работни дни.

В случай, че жалбата е недопустима, Механизмът ще Ви осведоми за основанията за това.

В случай, че жалбата е допустима, Механизмът ще Ви осведоми по-подробно за процедурата за обработка и за срока за получаване на отговор.

СТЪПКА 3: Процедура за обработка

Какво се очаква от мен на този етап?

Обработката зависи от естеството на жалбата, приложимата процедура, първоначалната оценка и сложността на твърденията или разкритите факти.

От Механизма могат да се свържат с Вас за допълнителна информация. Механизмът може да предприеме и проучвателна мисия.

Медиация: При съгласие на всички засегнати страни, Механизмът на ЕИБ може да пристъпи към медиация. Това може да включва участие на национални органи или прибягване до услугите на Групата на ЕИБ.

Можете да поискате медиация.





СТЪПКА 4: Резултат

Какви могат да бъдат резултатите?

- Разрешаване на проблема
- Отправяне на препоръки към ръководството на Групата на ЕИБ
- Предложение за коригиращи действия
- Без последващи действия
- Оттегляне на твърденията

Как ще разбере какъв е резултатът?

Механизмът ще Ви информира относно резултата по официален път. Крайният срок за отговор зависи от процедурата за обработка и може да е от 25 до 240 работни дни от датата на уведомлението за допустимост. *За повече подробности вж. диаграмата.*

Какво става след това?

ЕИБ предвижда мерки за преодоляване на пропуските и препоръки, в случай че те са предвидени в отговора. Резултатите по казусите се публикуват [на сайта на ЕИБ](#), съобразно правилата за поверителност.

В случай, че не сте удовлетворени от отговора, можете да подадете жалба срещу ЕИБ пред Европейския омбудсман.

СТЪПКА 1: Жалба

СТЪПКА 2: Регистрация

Потвърждение за получаване
10 работни дни

Съобразно приложното поле?
Допустима?

не

Приключване на случая
При възможност,
предложение за други мерки

да

СТЪПКА 3: Процедура за обработка

Стандартна
процедура

Опростена
процедура

Процедура по
превенция

Разширена
процедура
Жалби по сми-
съла на Е и Ф*

Проверка
40 работни
дни

Пренасоч-
ване към
службите на
Групата на
ЕИБ

Първоначал-
на оценка
60 работни
дни

СТЪПКА 4: Резултат

Доклад със
заключения
140 работни
дни

Писмо
25 работни
дни

Писмено
уведомление
до жалбо-
подателя

Заключения/
доклад за
медиация
240 работни
дни

Последващи стъпки и контрол

*„Е“ означава екологично и социално въздействие на проектите, а „Ф“ означава управление на финансираните дейности

Групата на ЕИБ се състои от Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) и Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ).

Европейската инвестиционна банка е кредитната институция на Европейския съюз. ЕИБ осигурява финансови средства и консултации за устойчиви проекти, които допринасят за политиката на ЕС. Акционерите на ЕИБ са държавите членки.

Европейският инвестиционен фонд подпомага малки и средни предприятия (МСП), като улеснява достъпа им до финансиране чрез богат избор от финансови посредници. Мажоритарният собственик на фонда е ЕИБ, а останалата част от собствения капитал е собственост на ЕС и на други публични и частни финансови институции.

Европейският омбудсман е независим орган, който упражнява контрол над администрацията на ЕС. Омбудсманът проверява жалби за лошо администриране в институциите на ЕС, в т.ч. и в Групата на ЕИБ. Всеки, който се е сблъскал с проблеми от страна на администрацията на ЕС и който се е опитал неуспешно да ги разреши в съответната институция, може да подаде жалба до Омбудсмана.



**Европейска
инвестиционна банка** | Група

Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

complaints@eib.org



Допълнителна информация можете да получите на

www.eib.org/complaints