



EIB Grupi kaebuste lahendamise kord  
Avaliku aruandekohustuse vahend

# SAMM 1: Kaebus

## Kes võib kaebuse esitada?

Igäüks, kes tunneb, et EIP Grupi tegevus teda kahjustab.

## Mille üle võib kaevata?

Meiega võib ühendust võtta seoses tegevuse või otsusega, mille puhul te leiate, et EIP Grupp ei ole toiminud ettenähtud viisil või on toiminud ebaõiglaselt. Kaebuse võib esitada teabele juurdepääsu, projektide keskkonna- või sotsiaalse mõju, töötajate värbamise jm kohta. Kaebus võib olla seotud EIP projektide kavandamise, rakendamise või mõju aspektidega.

Kaebus tuleb esitada ühe aasta jooksul pärast probleemist teada saamist.

## Kas minu teave on konfidentsiaalne?

EIP kaebuste lahendamise korras, mida tuntakse tähisega EIB-CM (*complaints mechanism*), ei saa läbi vaadata anonüümseid kaebusi. Teie isikuandmeid ei jagata siiski teistega ilma teie kirjaliku nõusolekuta.

Kaebuse sisu (nt väiteid) loetakse avalikeks, välja arvatud juhul, kui te nõuate konfidentsiaalsust. Kaebus ei või põhjustada kättemaksu, kuritarvitust ega mingit laadi diskrimineerimist. EIP Grupis on surveavalduste suhtes nulltolerants.

## Kuidas kaebust esitada?

**Kirjalikult** kaebuse veebivormi kaudu või e-posti, faksi või posti teel EIB-CM aadressil (vt kontaktandmed) või mõne EIP Grupi välisesinduse kaudu.

Kaebusi võib esitada kõikides ELi ametlikes keeltes. EIB-CM püüab käsitleda esitatud kaebusi selle riigi ametlikes keeltes, kus on projekti asukoht.



Kaebuse vormi saab veebist:  
<http://www.eib.org/complaints/form>

## SAMM 2: Registreerimine

### Kuidas teada, kas kaebus on vastuvõetav?

EIB-CM kinnitab kaebuse kättesaamist 10 tööpäeva jooksul.

Kui kaebus ei ole vastuvõetav, teavitab EIB-CM teid selle põhjustest.

Kui kaebus on vastuvõetav, annab EIB-CM teile rohkem teavet käsitlemisprotsessi kohta ja selgitab, millal võib vastust oodata.

## SAMM 3: Käsitlemine

### Mida teilt selles etapis oodatakse?

Käsitlemisprotsess erineb olenevalt kaebuse liigist, kohaldatavast menetlusest, algsest hindamisest ja väidete või avaldatud faktide keerukusest.

EIB-CM võib täiendava teabe saamiseks teiega ühendust võtta. EIB-CM võib asuda fakte välja selgitama.

**Vahendamine** Kui kõik osapooled on nõus, võib EIB-CM korraldada vahendamise. See võib hõlmata riigiasutuste või EIP Grupi talituste osalemist.

Vahendamist võite teie taotleda.





## SAMM 4: Lahendus

### Millised on võimalikud lahendused?

- Probleem lahendatakse
- EIP Grupi juhtkonnale antakse soovitus
- Soovitatakse võtta parandusmeetmed
- Edasisi meetmeid ei võeta
- Väited lükatakse tagasi

### Kuidas lahenduse teada saab?

EIB-CM edastab teile lahenduse ametlikus vastuses. Vastamiseks ette nähtud aeg sõltub kaebuste käsitlemise protsessist ja võib olla 25 kuni 240 tööpäeva alates vastuvõetavusest teatamise kuupäevast. *Lisateavet vt vooskeemilt.*

### Järgmised sammud?

EIP rakendab leevendusmeetmeid ja soovitusi, kui need on vastuses märgitud. Juhtumite lahendused avaldatakse [EIP veebisaidil](#), kui konfidentsiaalsusnõuetest ei tulene teisiti.

Kui te ei ole lahendusega rahul, võite esitada EIP Grupi vastu kaebuse Euroopa Ombudsmanile.

## SAMM 1: Kaebus

## SAMM 2: Registreerimine

Vastuvõtmise kinnitus  
10 tööpäeva

Kas kaebus kuulub selle korra  
kohaldamisalasse?  
Kas kaebus on vastuvõetav?

Ei →

Juhtum lõpetatud  
Võimaluse korral nõustamine  
muude abinõude asjus

Jah ↓

## SAMM 3: Käsitlemine

Standard-  
menetlus

Lihtsustatud  
menetlus

Ennetus-  
menetlus

Pikendatud  
menetlus  
„K” ja „R”  
kaebused\*

Uurimine  
40 tööpäeva

Üleandmine  
EIP Grupi  
talitustele

Algne  
hindamine  
60 tööpäeva

## SAMM 4: Lahendus

Järelduste  
aruanne  
140 tööpäeva

Kirja teel  
25 tööpäeva

Kaebajat  
teavitatakse  
kirjalikult

Järelduste/  
vahendamise  
aruanne  
240 tööpäeva

Järeltegevus ja jälgimine

\* K tähistab projektide keskkonna- ja sotsiaalseid mõjusid ning R tähistab rahastatud tehingute juhtimist.

**EIP Grupi** moodustavad Euroopa Investeerimispank (EIP) ja Euroopa Investeerimisfond (EIF).

**Euroopa Investeerimispank** on Euroopa Liidu laenuandja. EIP pakub rahastamist ja asjatundlikku nõustamist jätkusuutlikele projektidele, mis aitavad kaasa ELi poliitikale. EIP aktsionärid on ELi liikmesriigid.

**Euroopa Investeerimisfond** aitab väikesi ja keskmise suurusega ettevõtteid (VKEd), parandades nende rahastamisvõimalusi laias valikus finantsvahendajate kaudu. Fondi enamusaktsionär on EIP, samas kui ülejäänud osa kapitalist kuulub Euroopa Liidule ning teistele avalik- ja eraõiguslikele finantsasutustele.

**Euroopa Ombudsman** on sõltumatu organ, mis teeb järelevalvet Euroopa Liidu haldussüsteemi üle. Ombudsman uurib kaebusi haldusomavoli kohta Euroopa Liidu institutsioonides, sealhulgas EIP Grupis. Igaüks, kellel on tekkinud probleeme ELi haldusasutustega ja kes on edutult püüdnud lahendada probleemi institutsiooniga, võib esitada kaebuse ombudsmanile.



**EIP Grupi kaebuste lahendamise kord**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luksemburg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

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



Lisateavet saab veebisaidilt [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)