



Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI
Instrument odpowiedzialności publicznej

KROK 1: Skarga

Kto może złożyć skargę?

Każdy, kto czuje się poszkodowany w wyniku działań Grupy EBI.

Co może być przedmiotem skargi?

Można się z nami kontaktować w sprawie działań lub decyzji Grupy EBI, które Państwa zdaniem nie zostały podjęte bądź zostały podjęte niesprawiedliwie. Skarga może dotyczyć dostępu do informacji, oddziaływania projektów na środowisko i społeczeństwo, rekrutacji itp., jak również dowolnego aspektu planowania, wdrażania lub oddziaływania projektów EBI.

Skargę należy złożyć przed upływem roku od momentu, w którym skarżący dowiedział się o problemie.

Czy moje dane są poufne?

Mechanizm rozpatrywania skarg EBI (EIB-CM) nie może przetwarzać anonimowych skarg. Niemniej Państwa dane osobowe nie będą udostępniane innym osobom bez Państwa pisemnej zgody.

Treść Państwa skargi (np. zarzuty) będzie uznawana za publiczną, chyba że zażądają Państwo, aby uznano ją za poufną. Państwa skarga nie może spowodować działań odwetowych, niegodziwego traktowania ani żadnych form dyskryminacji. Grupa EBI wyznaje zasadę braku tolerancji dla działań odwetowych.

W jaki sposób można złożyć skargę?

Pisemnie – za pomocą internetowego formularza skargi lub pocztą elektroniczną, faksem albo pocztą tradycyjną na adres EIB-CM (zob. dane do kontaktu) lub dowolnego biura zewnętrznego Grupy EBI.

Skargę można złożyć w dowolnym oficjalnym języku UE. EIB-CM stara się rozpatrywać złożone skargi w oficjalnych językach narodowych kraju, w którym realizowany jest dany projekt.



Formularz skargi jest dostępny online pod adresem:
<http://www.eib.org/complaints/form>

KROK 2: Rejestracja

Jak mogę się dowiedzieć, czy moja skarga jest dopuszczalna?

EIB-CM potwierdzi otrzymanie skargi w ciągu 10 dni roboczych.

Jeśli Państwa skarga jest niedopuszczalna, EIB-CM poinformuje Państwa o powodach jej odrzucenia.

Jeśli Państwa skarga jest dopuszczalna, EIB-CM poda Państwu więcej informacji dotyczących procesu rozpatrywania skargi oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi.

KROK 3: Proces rozpatrywania

Czego oczekuje się ode mnie na tym etapie?

Proces rozpatrywania jest różny w zależności od rodzaju skargi, zastosowanych procedur, wstępnej oceny oraz złożoności zarzutów lub ujawnionych faktów.

EIB-CM może zażądać od Państwa dodatkowych informacji. EIB-CM może przeprowadzić misję informacyjną.

Mediacja: EIB-CM może, za zgodą wszystkich zaangażowanych stron, zorganizować mediację z ewentualnym udziałem organów krajowych lub służb Grupy EBI.

Mogą Państwo zażądać mediacji.





KROK 4: Rezultat

Jakie są możliwe rezultaty?

- Rozwiązanie problemu
- Przedstawienie zaleceń dla kierownictwa Grupy EBI
- Zaproponowanie działań naprawczych
- Brak dalszych działań
- Odrzucenie zarzutów

Jak uzyskam informacje o rezultacie?

EIB-CM poinformuje Państwa o rezultacie w oficjalnej odpowiedzi. Termin udzielenia odpowiedzi jest uzależniony od procesu rozpatrywania reklamacji i może wynosić od 25 do 240 dni roboczych od daty powiadomienia o dopuszczalności. *Więcej informacji znajduje się na schemacie blokowym.*

Co dzieje się potem?

EBI wdraża działania łagodzące i zalecenia, jeśli są one uwzględnione w odpowiedzi. Rezultaty dotyczące poszczególnych spraw zostaną opublikowane w [serwisie internetowym EBI](#), z zastrzeżeniem poufności.

W przypadku niezadowolenia z rezultatu mogą Państwo złożyć skargę przeciwko Grupie EBI do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.

KROK 1: Skarga

KROK 2: Rejestracja

Potwierdzenie otrzymania
10 dni roboczych

Czy wchodzi w zakres?
Czy jest dopuszczalna?

nie

Zamknięcie sprawy

→ W miarę możliwości przedstawienie
innych środków zaradczych

tak

KROK 3: Proces rozpatrywania

Procedura
standardowa

Zapytanie
40 dni
roboczych

Procedura
uproszczona

Procedura
prewencyjna

Przekazanie
do służb
Grupy EBI

Procedura
rozszerzona
Skargi „Ś” i „F”*

Ocena
wstępna
60 dni
roboczych

KROK 4: Rezultat

Sprawozdanie
z wnioskami
140 dni
roboczych

Pismo
25 dni
roboczych

Skarżący
poinformowany
na piśmie

Sprawozdanie
z wnioskami /
z mediacji
240 dni
roboczych

Działania następcze i monitorowanie

* „Ś” odnosi się do oddziaływania projektów na środowisko i społeczeństwo,
a „F” odnosi się do zarządzania finansowanymi operacjami

Grupa EBI składa się z Europejskiego Banku Inwestycyjnego (EBI) i Europejskiego Funduszu Inwestycyjnego (EFI).

Europejski Bank Inwestycyjny (EBI) jest pożyczkodawcą Unii Europejskiej. EBI zapewnia finansowanie i wiedzę specjalistyczną dla zrównoważonych projektów, które przyczyniają się do realizacji polityki unijnej. Udziałowcami EBI są państwa członkowskie UE.

Europejski Bank Inwestycyjny pomaga małym i średnim przedsiębiorstwom (MŚP) poprzez zwiększanie ich dostępu do finansowania za pomocą wielu różnych pośredników finansowych. Głównym udziałowcem Grupy jest EBI, a pozostały kapitał należy do UE oraz innych publicznych i prywatnych instytucji finansowych.

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich to niezależny organ rozpatrujący sprawy związane z administracją UE. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich rozpatruje skargi dotyczące przypadków niewłaściwego administrowania w działaniach instytucji UE, w tym Grupy EBI. Każdy, kto napotkał problemy związane z administrowaniem w UE i bezskutecznie próbuje rozwiązać problem dotyczący danej instytucji, może złożyć skargę do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich.



**Europejski
Bank Inwestycyjny** | Grupa

Mechanizm rozpatrywania skarg Grupy EBI

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxembourg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

complaints@eib.org



Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod adresem
www.eib.org/complaints