



Механизм подачи жалоб Группы ЕИБ
Инструмент общественной подотчетности

ШАГ 1: Жалоба

Кто может подать жалобу?

Любое лицо, которое считает себя затронутым деятельностью Группы ЕИБ.

На что можно подавать жалобы?

Жалобы можно подавать на действия или решения, которые, по вашему мнению, Группа ЕИБ не смогла выполнить или выполняет несправедливым образом. Жалобы могут касаться доступа к информации, экологического и социального воздействия проектов, найма персонала и т. д. Жалобы могут также касаться любого аспекта планирования, реализации или воздействия проектов ЕИБ.

Жалобу необходимо подать в течение одного года после того, как вам стало известно о соответствующих обстоятельствах.

Является ли моя информация конфиденциальной?

В рамках Механизма подачи жалоб ЕИБ (МПЖ ЕИБ) анонимные жалобы не рассматриваются. В то же время ваши персональные данные не будут раскрыты третьим лицам без вашего согласия.

Если вы не подадите заявление о конфиденциальности, содержание вашей жалобы (в том числе выдвинутые обвинения) будет считаться публичным. Подача жалобы не повлечет за собой никаких ответных мер, злоупотребления или дискриминации в любой форме. Группа ЕИБ проявляет нулевую терпимость к репрессивным мерам.

Как можно подать жалобу?

В письменном виде, заполнив бланк жалобы в режиме онлайн или направив жалобу по электронной почте, факсу или почтовым отправлением на адрес МПЖ ЕИБ (см. контактные данные) или в любой офис Группы ЕИБ.

Жалобу можно подать на любом из официальных языков ЕС. МПЖ ЕИБ прилагает все усилия для того, чтобы рассматривать жалобы, поданные на официальных национальных языках страны, в которой реализуется проект.



Форма для представления жалобы
доступна на интернет-странице по адресу:
<http://www.eib.org/complaints/form>

ШАГ 2: Регистрация

Как узнать, является ли моя жалоба приемлемой?

МПЖ ЕИБ подтверждает получение жалобы в течение 10 рабочих дней.

Если ваша жалоба не является приемлемой, МПЖ ЕИБ сообщит вам причины.

Если ваша жалоба приемлема, МПЖ ЕИБ представит вам подробную информацию о процессе рассмотрения и сообщит, когда можно ожидать ответа.

ШАГ 3: Процедура

Что ожидается от меня на данном этапе?

Процесс рассмотрения жалоб будет варьироваться в зависимости от типа жалобы, выбранных процедур, начальной оценки и сложности обвинений или выявленных фактов.

МПЖ ЕИБ может связаться с вами для получения дополнительной информации. МПЖ ЕИБ может провести собственное расследование.

Посредничество: Посредничество может быть организовано МПЖ ЕИБ при условии согласия всех заинтересованных сторон. В данном случае в процесс могут быть вовлечены национальные власти или службы Группы ЕИБ.

Вы можете подать запрос о посредничестве.





ШАГ 4: Итог

Каковы возможные итоги?

- Проблема решена
- Руководству Группы ЕИБ даны рекомендации
- Предложены корректировочные меры
- Дальнейшие действия предприниматься не будут
- Утверждения отклонены

Как я узнаю о результатах рассмотрения жалобы?

МПЖ ЕИБ проинформирует вас о принятом решении, направив вам официальный ответ. Срок предоставления ответа зависит от процесса рассмотрения жалобы и может составлять от 25 до 240 рабочих дней с момента подтверждения приемлемости жалобы. *Более подробная информация представлена в блок-схеме.*

Что происходит потом?

ЕИБ предпринимает действия по уменьшению последствий и выполняет рекомендации, если таковые были указаны в ответе. Решение, принятое по делу, публикуется на [веб-сайте ЕИБ](#) с учетом требований к конфиденциальности.

Если вы не удовлетворены решением, вы можете подать жалобу против Группы ЕИБ в бюро Европейского омбудсмена.

ШАГ 1: Жалоба

ШАГ 2: Регистрация

Подтверждение получения

10 рабочих дней

В пределах компетенции?
Приемлема?

нет

Вопрос закрыт

Если возможно, сообщить о других способах правовой защиты.

да

ШАГ 3: Процедура

Стандартная
процедура

Упрощенная
процедура

Превентивная
процедура

Расширенная
процедура
Жалобы с
элементами
«Э» и «Ф»*

Расследо-
вание
40 рабочих
дней

Передача
службам
Группы ЕИБ

Первоначаль-
ная оценка
60 рабочих
дней

ШАГ 4: Итог

Итоговый отчет
140 рабочих
дней

Письмо
25 рабочих
дней

Заявитель
проинфор-
мирован в
письменном
виде

Итоговый /
Посредне-
ческий отчет
240 рабочих
дней

Принятие мер и мониторинг

* «Э» относится к экологическому и социальному воздействию проектов, а «Ф» относится к управлению финансовыми операциями.

Группа ЕИБ состоит из Европейского инвестиционного банка (ЕИБ) и Европейского инвестиционного фонда (ЕИФ).

Европейский инвестиционный банк является кредитным учреждением Европейского союза. ЕИБ предоставляет финансирование и экспертные знания для осуществления устойчивых проектов, содействующих реализации политики ЕС. Акционерами ЕИБ являются государства – члены ЕС.

Европейский инвестиционный фонд оказывает поддержку малым и средним предприятиям (МСП), предоставляя им дополнительные возможности доступа к финансированию через многочисленных финансовых посредников. Его мажоритарным акционером является ЕИБ, а остальные акции принадлежат ЕС и другим государственным и частным финансовым учреждениям.

Бюро **Европейского омбудсмена** является независимым органом, который привлекает к ответственности администрацию ЕС. Омбудсмен рассматривает жалобы на случаи некомпетентного управления в учреждениях ЕС, включая Группу ЕИБ. Любое лицо, столкнувшееся с проблемами, касающимися администрации ЕС, и не добившееся успеха в попытке решить данную проблему с соответствующим учреждением, может подать жалобу Омбудсмену.



**Европейский
инвестиционный банк** | Группа

Механизм подачи жалоб Группы ЕИБ
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg (Люксембург)
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Более подробная информация доступна:
www.eib.org/complaints