



Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností  
Nástroj verejnej zodpovednosti

# 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, náboru 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 dôvernú. Výsledkom vašej sťažnosti nemôže byť odvetá, 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  
útvorom  
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.



**Európska investičná banka** | Skupina

### **Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností**

98-100 Boulevard Konrad Adenauer

L-2950 Luxemburg

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

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



Viac informácií nájdete na [www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)