

CORPORATE

Skupina EIB

Zásady mechanismu pro vyřizování stížností

Listopad 2018



Skupina Evropské
investiční
banky



ZÁSADY MECHANISMU SKUPINY EIB PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Listopad 2018

Obsah

Slovník pojmů	3
ÚVODNÍ USTANOVENÍ	5
ZÁSADY	7
1. Rozsah působnosti	7
2. Hlavní zásady	7
3. Nesprávný úřední postup	8
4. Stížnost	8
4.1 Obecná ustanovení	8
4.2 Kategorie stížností a druhy postupů	9
4.3 Přípustnost	9
4.4 Lhůta pro vyřízení stížnosti	10
4.5 Předání evropskému veřejnému ochránci práv	11
4.6 Režim sdělení a zveřejnění	11
4.7 Ochrana údajů	12
5. Divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností	12
5.1 Úloha divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností	12
5.2 Oprávnění a odpovědnost	13
5.3 Funkce	13
5.4 Pravidelné podávání zpráv	14
6. Vyřizování stížností	14
6.1 Úkoly	14
6.2 Metodika šetření	15
6.3 Připomínky	16
7. Vnější vztahy	17
8. Publikace a povědomí	17
9. Přezkoumání a konzultace	18
Příloha 1 - EVROPSKÝ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV	19
1. Kdo může podat stížnost?	19
2. Jak podat stížnost?	19
3. Předmět stížnosti	19
a. Způsobnost	19
b. Lhůta pro podání stížnosti	19
c. Výsledek řízení před evropským veřejným ochráncem práv	20

Slovník pojmů

OOS: organizace občanské společnosti

Zpráva o závěrech: zpráva obsahující záznam o šetření divize EIB-CM, jakož i jejích zjištěních a závěrech v případech, kdy proběhlo přezkoumání souladu s příslušnými požadavky (*compliance*)

EIB-CM: divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností (*EIB Group Complaints Mechanism*)

Skupina EIB: vytvořena v roce 2000, sestává z EIB a EIF

EIB: Evropská investiční banka

Řídící orgány skupiny EIB: v závislosti na tom, který ze členů skupiny EIB je dotčen předmětnou stížností, může tento pojem odkazovat na správní radu EIB či řídicí výbor EIB (EIB) nebo na generálního ředitele/zástupce generálního ředitele EIF či správní radu EIF (EIF)

Vedení skupiny EIB: v závislosti na tom, který ze členů skupiny EIB je dotčen předmětnou stížností, může tento pojem odkazovat na řídicí výbor EIB nebo generálního ředitele EIB (EIB) či generálního ředitele EIF (EIF)

Zaměstnanci skupiny EIB: všichni zaměstnanci skupiny EIB, kteří mají pracovní smlouvu uzavřenou s EIB nebo EIF

Projekt EIB: projekt, pro nějž byla poskytnuta finanční pomoc EIB

EIF: Evropský investiční fond

GŘ/ZGŘ EIF: generální ředitel/zástupce generálního ředitele EIF

EVOP: evropský veřejný ochránce práv

EIOÚ: evropský inspektor ochrany údajů

Zpráva o úvodním posouzení: zpráva obsahující (i) úvodní posouzení, jehož předmětem jsou obavy vyjádřené stěžovateli ohledně dopadů na životní prostředí nebo sociálních dopadů či aspektů řízení operací/projektů financovaných skupinou EIB a (ii) konkrétní návrhy dalšího postupu v rámci procesu společného řešení či vyšetřování/přezkoumání souladu

Zpráva o mediaci: zpráva obsahující (i) popis procesu mediace a (ii) jeho výstup, který je sdělen účastníkům mediace a vedení EIB či GŘ/ZGŘ EIF

Proces společného řešení: proces využívaný divizí EIB-CM k nalezení řešení, které bude udržitelné a všestranně přijatelné pro účastníky. Existuje několik různých druhů tohoto procesu: zprostředkování výměny informací, dialog/jednání, společný nalézací proces a formální proces mediace/dohodovací proces

Mediační dohoda: ujednání obsahující dohodnuté body a závazky účastníků mediace; podpisem uvedené dohody je proces mediace řízený divizí EIB-CM ukončen

Nesprávný úřední postup: pojem vymezený v bodě 3

Zaměstnanci: relevantní oddělení lidských zdrojů v rámci skupiny EIB

Politika či zásady: dokument skupiny EIB, který dokládá, jakým způsobem skupina EIB přistupuje k naplňování svého poslání v konkrétní oblasti, a to ve formě stanovení určitých norem

Postupy: dokument skupiny EIB, jímž jsou stanovené normy převedeny do praxe ve formě určitého sledu kroků či pokynů, kterými je třeba se řídit ke splnění vlastních norem ze strany skupiny EIB

„Oblast vlivu“ projektu: oblasti, osoby a komunity, které jsou nad rámec stopy určitého projektu či činnosti dotčeny kumulativními dopady dalšího plánovaného provádění projektu nebo jinými zdroji nebo obdobnými dopady v dané zeměpisné oblasti, a to ve vztahu k jakémukoli stávajícímu projektu či situaci nebo jinému vývoji souvisejícímu s projektem, který lze realisticky očekávat v době provedení prověrky due diligence. Kromě oblasti zeměpisného či prostorového vlivu je třeba určit také časové dopady

Právní předpisy: sekundární prameny unijního práva; tyto dokumenty jsou závazné legislativní povahy

Pracovní den: jakýkoli den (kromě sobot a nedělí, státních svátků v Lucemburském velkovévodství či bankovních svátků), kdy může skupina EIB vykonávat svou činnost

Normy: minimální kvalitativní požadavky na činnost skupiny EIB (např. pokud jde o dopady projektů financovaných EIB na životní prostředí a sociální dopady takových projektů, skupina EIB stanoví environmentální a sociální normy pro své operace)

SFEU: Smlouva o fungování Evropské unie.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Skupina EIB se skládá z Evropské investiční banky (EIB)¹ a Evropského investičního fondu (EIF)². EIB je financujícím subjektem Evropské unie (EU) a její základní kapitál je upsán členskými státy EU. Statut EIB je připojen formou protokolu ke Smlouvě o Evropské unii a ke Smlouvě o fungování Evropské unie. Skupina EIB je při provádění svých aktivit vázána Smlouvami a statutem EIB a stanovami EIF, jakož i příslušným legislativním a předpisovým rámcem Evropské unie. Skupina EIB proto funguje tak, aby svými jednotlivými činnostmi podporovala a prováděla politiky EU. V rámci skupiny poskytuje EIB dlouhodobé a střednědobé bankovní úvěry, zatímco EIF se specializuje na operace v oblasti soukromého kapitálu a poskytuje záruky a protizáruky malým a středním podnikům (MSP). Příkladné výčty strategických dokumentů EIB a EIF jsou uvedeny na stránkách EIB na adrese <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> a na stránkách EIF na adrese http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Jako součást institucionálního rámce EU a v rámci omezení stanovených Smlouvami podléhají EIB a EIF působnosti Soudního dvora Evropské unie a použití prostředků EU spravovaných skupinou EIB přezkoumává Evropský účetní dvůr. Činnost skupiny EIB kromě toho spadá do mandátu Evropského úřadu pro boj proti podvodům (OLAF), jak stanoví nařízení ES č. 883/2013, a do působnosti evropského veřejného ochránce práv (EVOP) a evropského inspektora ochrany údajů (EIOÚ). Činnost EIB lze rovněž napadnout u Výboru pro dohled nad dodržováním Aarhuské úmluvy.

Smlouvy a statut EIB zaručují bance operační a finanční autonomii, která jí umožňuje fungovat efektivně jako finanční instituce. EIB je významným partnerem finančního sektoru, zejména pokud jde o získávání zdrojů financování na kapitálových trzích a financování projektů. EIB rovněž úzce spolupracuje s dalšími mezinárodními finančními institucemi, mezinárodními rozvojovými bankami a dvoustrannými rozvojovými bankami, zejména vyvíjí-li činnost v rámci politik EU v oblasti rozvojové pomoci a vnější spolupráce.

EIF je hlavním poskytovatelem rizikového financování pro malé a střední podniky a podniky se střední tržní kapitalizací v EU a jeho hlavním posláním je usnadnit jim přístup k finančním prostředkům. EIF vytváří a vyvíjí produkty v oblasti rizikového a růstového kapitálu, záruky a nástroje mikrofinancování, jež se zaměřují konkrétně na tento segment trhu. V rámci této své funkce EIF sleduje cíle EU na podporu inovací, výzkumu a vývoje, podnikání, růstu a zaměstnanosti.

Skupina EIB zajišťuje, aby její činnosti byly v souladu s právními předpisy a politikami EU. V zemích, v nichž nejsou tyto předpisy a politiky použitelné, používá EIB při provádění svých aktivit politiky a právní předpisy EU jako osvědčenou referenci. Ve své každodenní činnosti skupina EIB rovněž zohledňuje standardy a postupy používané v bankovním a finančním sektoru, zejména v oblastech, na které se přímo nevztahuje unijní právo.

Odpovědnost za řešení stížností všeho druhu připadá celé skupině EIB, neboť takový přístup jí umožňuje zlepšovat svou činnost a produkty. Za tímto účelem a na základě memoranda o porozumění (MoU) podepsaného s evropským veřejným ochráncem práv zavedla skupina EIB dvoustupňový mechanismus pro vyřizování stížností, který sestává z vnitřní úrovně – divize Mechanismus pro vyřizování stížností, a úrovně vnější – evropského veřejného ochránce práv. Díky tomuto dvoustupňovému systému, jehož součástí je i nezávislý vnější orgán, má tento mechanismus pro vyřizování stížností jedinečné postavení mezi mnohostrannými rozvojovými institucemi.

S cílem posílit a zformalizovat svůj mechanismus vyřizování stížností zveřejňuje skupina EIB relevantní zásady a postupy, jimiž se řídí vyřizování stížností osob z řad veřejnosti, které jsou nebo se cítí dotčeny rozhodnutími, jednáním či nečinností skupiny EIB. Pro skupinu EIB tak byly přijaty tyto Zásady a postupy mechanismu pro vyřizování stížností.

Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností je nástroj veřejné odpovědnosti, který tvoří součást institucionálního kontextu Evropské unie. Umožňuje alternativní a včasné řešení sporů mezi stěžovateli a skupinou EIB. Ve společném zájmu zajištění řádné správy pomáhá navíc divize Mechanismus pro vyřizování stížností skupině EIB tím, že jí poskytuje poradenství ohledně možných zlepšení jejich činností.

Jedním z hlavních cílů mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností je zajistit subjektům zainteresovaným na aktivitách skupiny EIB právo být vyslechnuty a právo podat stížnost, a tedy možnost vyjádřit jejich obavy ohledně nesprávného úředního postupu.

¹ Evropská investiční banka (EIB) – www.eib.org

² Evropský investiční fond (EIF) – www.eif.org

Tento dokument nebude vykládán tak, že by uděloval osobám podávajícím stížnost v rámci níže stanoveného postupu jakákoli dodatečná práva na přístup ke spravedlnosti.

Dne 12. a 13. listopadu 2018, po skončení veřejného připomínkového procesu, schválila správní rada EIB a správní rada EIF toto znění Zásad mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností.

ZÁSADY

1. Rozsah působnosti

- 1.1 Zásady a postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností se použijí na všechny stížnosti podané vůči skupině EIB ve věci údajného nesprávného úředního postupu.
- 1.2 Při uplatňování práva na podání stížnosti vůči skupině EIB může každá osoba z řad veřejnosti využít dvoustupňový postup: vnitřní – u divize Mechanismus pro vyřizování stížností (EIB-CM), a vnější – u evropského veřejného ochránce práv (EVOP). EIB a EVOP podepsali v tomto smyslu v roce 2008 memorandum o porozumění (MoU).
- 1.3 Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností je proces, jehož součástí jsou vzájemné interakce mezi všemi účastníky a který je řízen a koordinován divizí EIB-CM.
- 1.4 Stížnost mohou podat i osoby z řad veřejnosti, které nejsou seznámeny se zásadami, postupy či normami, jež platí pro skupinu EIB. Nemusí přitom uvést žádnou konkrétní zásadu, postup či normu ani nemusí přímo napadnout nedodržování určitých zásad, postupů či norem ze strany skupiny EIB.
- 1.5 V případech údajného podvodu, korupce, nekalých praktik, nátlaku, obstrukcí, legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu („zakázané jednání“) se uplatní politika skupiny EIB týkající se předcházení protiprávnímu jednání při činnosti EIB a EIF. Další informace o tom, jak oznámit takové údajné jednání, lze nalézt na internetových stránkách EIB³ a internetových stránkách EIF⁴.
- 1.6 Podáním stížnosti adresované mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností nejsou dotčena pravidla, podle nichž může stěžovatel zahájit soudní řízení před Soudním dvorem Evropské unie za podmínek stanovených ve Smlouvě o fungování Evropské unie.
- 1.7 Kromě toho článek 27 statutu EIB stanoví, že spory mezi EIB na jedné straně a jejími věřiteli, dlužníky nebo třetími stranami na straně druhé rozhodují příslušné vnitrostátní soudy, s výhradou pravomocí přiznaných Soudnímu dvoru Evropské unie.

2. Hlavní zásady

- 2.1 S výhradou příslušných právních omezení je mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností *transparentní* z hlediska jeho operací a výsledků.
- 2.2 Divize EIB-CM je *nezávislá* na útvech skupiny EIB odpovědných za činnosti, jež jsou předmětem stížnosti podané jedním či více stěžovateli.
- 2.3 Divize EIB-CM reaguje *efektivně* a *včas* na obavy ohledně nesprávného úředního postupu vyjádřené osobami, jež jsou nebo se cítí dotčeny rozhodnutími skupiny EIB.
- 2.4 Divize EIB-CM je *přístupná* dotčeným osobám, jejich zástupcům nebo zainteresovaným organizacím či jednotlivcům. Jejím hlavním úkolem je přezkoumat a analyzovat podané stížnosti a připravit tak věcnou a včasnou odpověď.
- 2.5 Ve světle těchto zásad je vytvoření mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností předmětem otevřeného připomínkového procesu, do nějž jsou zapojeny různé subjekty zainteresované na aktivitách skupiny EIB.
- 2.6 Stěžovatelé, kteří využijí mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností, nesmí být vystaveni žádné formě odvetných opatření, špatného zacházení či diskriminace na základě skutečnosti, že uplatnili právo podat stížnost. To platí jednak pro skupinu EIB a jednak pro jakýkoli subjekt, se kterým navázala skupina EIB obchodní vztah. Skupina EIB je odhodlána činit kroky směřující k předcházení a řešení možného nebezpečí odvetných opatření vůči stěžovatelům a osobám, jež mají nějaký vztah k podané stížnosti.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Nesprávný úřední postup

- 3.1 Nesprávným úředním postupem se rozumí nedostatečný nebo chybný úřední postup. Dochází k němu v případech, kdy skupina EIB nepostupuje v souladu s určitým pravidlem či zásadou, jež jsou pro ni závazné, včetně vlastních zásad, norem a postupů. Jako příklady nesprávného úředního postupu lze uvést administrativní nesrovnalosti, protiprávní diskriminaci, neoprávněné odpírání informací, zneužití pravomoci, neodůvodněné průtahy a také nedodržení vlastních závazků skupiny EIB ohledně hodnocení a sledování projektů, které financuje.
- 3.2 Pojem „nesprávný úřední postup“ zahrnuje také nerespektování lidských práv⁵, použitelných právních předpisů či zásad řádné správy ze strany skupiny EIB.
- 3.3 Nesprávný úřední postup se může dále týkat vlivů aktivit skupiny EIB na životní prostředí nebo na sociální oblast, jakož i politik týkajících se projektového cyklu a dalších příslušných politik skupiny EIB. Povinnosti skupiny EIB týkající se souladu projektů s vnitrostátními a unijními právními předpisy jsou vymezeny v jejich zásadách a postupech.
- 3.4 Odpovědnost za nesprávný úřední postup nese vždy instituce (člen skupiny EIB) jako celek, a nikoli jednotliví zaměstnanci instituce.

4. Stížnost

4.1 Obecná ustanovení

- 4.1.1 Stížností se rozumí písemné sdělení, které se týká údajného nesprávného úředního postupu skupiny EIB a může vést k přijetí opatření skupinou EIB, jež zajistí opětovné dodržování pravidel a zásad řádného úředního chování⁶.
- 4.1.2 Stížnosti mají různou povahu a podle jejich předmětu se předkládají konkrétním institucím nebo útvarům.
- 4.1.3 Stížnost lze podat písemným sdělením adresovaným skupině EIB, pokud možno elektronickou poštou na zvláštní e-mailovou adresu complaints@eib.org, vyplněním formuláře online, který je k dispozici na adrese <http://www.eib.org/complaints/form>, či faxem, nebo ji lze předat přímo divizi EIB-CM, kterémukoli místnímu zastoupení skupiny EIB nebo kterémukoli zaměstnanci skupiny EIB.
- 4.1.4 Stěžovatelé mohou psát v jednom z úředních jazyků EU a mají právo obdržet odpověď ve stejném jazyce. Není-li stížnost sepsána v žádném z úředních jazyků EU, je stěžovatel o výše uvedeném ustanovení informován a je požádán, aby svoji stížnost podal v některém úředním jazyce EU. Jde-li o stížnosti týkající se úvěrových operací mimo EU, divize EIB-CM se vynasnaží tyto stížnosti a související dokumenty pokud možno zpracovat v úředním jazyce země, v níž se projekt nachází.
- 4.1.5 Předmět stížnosti (pokud možno obsahující údajný nesprávný úřední postup) musí být uveden jasně, stejně tak jako, pokud možno, požadavky stěžovatele, tj. čeho chce stěžovatel svou stížností konkrétně dosáhnout. V rámci stížnosti je třeba poskytnout všechny relevantní informace. Stěžovatel může požádat o zahájení vyšetřování/přezkoumání souladu či mediace. V nezbytných případech si může divize EIB-CM v rámci další korespondence vyžádat další vyjasnění předmětu stížnosti. Je-li stížnost formulována široce, může divize EIB-CM určit veškeré její prvky, které je nutno považovat za tvrzení ohledně nesprávného úředního postupu, který spadá do oblastí působnosti divize EIB-CM.
- 4.1.6 Osoby z řad veřejnosti se vyzývají, aby zasílaly žádosti o přístup k informacím a veškeré další dotazy týkající se finančních nástrojů, programů, činnosti, organizace a cílů EIB či EIF na příslušné adresy, tedy infodesk@eib.org či info@eif.org.

⁵ Při financování projektů zaujímá skupina EIB přístup založený na lidských právech, který odráží zásady Listiny základních práv EU a Všeobecné deklarace lidských práv OSN.

⁶ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

4.2 Kategorie stížností a druhy postupů

4.2.1 Jednotlivé druhy postupů, které jsou podrobně popsány v dokumentu „Postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností“, jsou následující:

- „**Standardní postup**“ – použije se na všechny stížnosti, není-li v dokumentu „Postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností“ uvedeno jinak.
- „**Rozšířený postup**“ – použije se na stížnosti typu E a F.
- „**Zjednodušený postup**“ – použije se na stížnosti, jež lze snadno a rychle vyřídit. Jedná se zejména o stížnosti, které lze – vzhledem k povaze obav vyjádřených ve stížnosti – vyřídit rychleji a účinněji formou dopisu než uskutečněním procesních kroků, které se používají v rámci standardního postupu.

4.2.2 Kromě toho existuje takzvaný „**preventivní postup (PR)**“, který se použije u stížností typu E a F, pokud se relevantní tvrzení týká rozhodnutí, která nebyla dosud přijata, nebo kroků, které nebyly dosud uskutečněny, či v případě nečinnosti, pokud dosud neuplynula lhůta pro provedení relevantních kroků ze strany skupiny EIB; útvary skupiny EIB tak mají možnost řešit obavy vyjádřené stěžovatelem již v této fázi.

Druhy stížností	
Stížnosti týkající se projektů/operací	A – Přístup k informacím
	E – Dopady na životní prostředí (environmentální dopady) a sociální dopady financovaných projektů/operací
	F – Aspekty řízení u financovaných operací

Druhy stížností	
Stížnosti, které se netýkají projektů/operací	A – Přístup k informacím
	C – Vztahy se zákazníky a investory
	G – Vlastní řízení/správa, včetně vlastního zadávání zakázek
	H – Lidské zdroje

4.3 Připustnost

4.3.1 Stížnost může podat jakákoliv fyzická či právnická osoba, která poukazuje na údajný nesprávný úřední postup ze strany skupiny EIB v rámci jejich rozhodnutí, kroků či nečinnosti.

Stížnosti nespádající do oblasti působnosti Zásad EIB-CM

4.3.2 Divize EIB-CM nevyřizuje stížnosti směřující proti mezinárodním organizacím, protistranám skupiny EIB, jako jsou příjemci úvěrů/organizátoři projektů, orgánům a institucím EU, vnitrostátním, regionálním nebo místním orgánům (např. ministerstvům, státním orgánům a místním zastupitelstvům). V takových případech může divize EIB-CM stěžovatele poučit o možnosti adresovat stížnost jinému orgánu, který bude mít případně pravomoc zabývat se danou věcí.

4.3.3 Stížnosti, které poukazují na protiprávnost zásad či politik EIB/EIF stanovených řídicími orgány EIB/EIF, nevyřizuje divize EIB-CM, nýbrž budou adresovány generálnímu tajemníkovi EIB nebo případně GŘ/ZGŘ EIF.

4.3.4 Divize EIB-CM nevyřizuje stížnosti týkající se investičního mandátu skupiny EIB, samotných rozhodnutí skupiny EIB o financování či investicích, její úvěrové politiky či jiných souvisejících, čistě obchodních či bankovních rozhodnutí, která skupina EIB přijímá dle svého uvážení.

4.3.5 Divize EIB-CM nevyřizuje stížnosti podané zaměstnanci skupiny EIB. Takové případy řeší jiné relevantní vnitřní mechanismy, jako jsou mechanismy spadající do oblasti působnosti personálního oddělení EIB či případně oddělení lidských zdrojů EIF, pokud jde o pracovní vztahy, nebo případně ředitelství pro otázky compliance (OCCO) a útvar pro otázky compliance v rámci EIF, v případech týkajících se etického kodexu skupiny EIB.

- 4.3.6 Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností nemůže řešit stížnosti týkající se zadávání zakázek souvisejících s projekty, které spadají do oblasti působnosti systému EIB pro vyřizování stížností týkajících se zadávání zakázek.
- 4.3.7 Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností se nemůže zabývat tvrzeními, která se týkají údajného zakázaného jednání vymezeného v politikách skupiny EIB v oblasti boje proti podvodům⁷; taková tvrzení budou řešit příslušné útvary skupiny EIB. Vyjde-li v průběhu šetření najevo, že se určitá tvrzení týkají patrně zakázaného jednání, bude daná část stížnosti předána příslušným útvarům skupiny EIB v souladu s použitelnými zásadami a postupy skupiny EIB.
- 4.3.8 Divize EIB-CM se nemůže zabývat stížností směřující proti členovi skupiny EIB, která (i) byla podána v rámci jiného mechanismu správního nebo soudního přezkumu, nebo (ii) bude takto podána později, nebo (iii) již byla vyřešena v rámci jiného mechanismu správního nebo soudního přezkumu. Na překážku přezkoumání určitého jednání skupiny EIB z hlediska existence nesprávného úředního postupu ze strany divize EIB-CM však není probíhající nebo ukončený přezkum stížností proti třetím osobám v rámci jiného mechanismu správního nebo soudního přezkumu.
- 4.3.9 Nespadá-li stížnost do oblasti působnosti divize EIB-CM a k vyřízení takové stížnosti je příslušné jiné vnitřní oddělení EIB, předá divize EIB-CM danou stížnost příslušnému oddělení, a to v souladu s kodexem řádného úředního chování zaměstnanců EIB ve vztazích s veřejností.

Podmínky přípustnosti

- 4.3.10 Stížnost je třeba podat do jednoho roku ode dne, kdy se stěžovatel mohl seznámit se skutečností, na nichž se tvrzení zakládá.
- 4.3.11 Anonymní stížnosti, stížnosti, ve kterých nejsou uvedeny kontaktní údaje, jako je zasílací či e-mailová adresa stěžovatele, a stížnosti, jejichž cílem je získat soutěžní hospodářskou výhodu nebo které jsou nepřiměřené, opakující se, zjevně šikanózní či nepoctivé povahy, nejsou přípustné.
- 4.3.12 Stížnosti, které se týkají úvěrové operace a spadají do kategorie E či F, jsou přípustné, pokud skupina EIB financovala, schválila či přinejmenším aktivně uvažovala o financování⁸ operace/projektu.

Stížnosti týkající se projektů

- 4.3.13 I když je podaná stížnost jinak přípustná, mohou nicméně existovat určitá omezení pro její vyřízení, pokud již neexistuje smluvní vztah s příjemcem úvěru/organizátorem projektu (např. po úplném splacení úvěru), neboť EIB nemá žádné nástroje, jak zpětně zajistit soulad s příslušnými požadavky.
- 4.3.14 Zajištění souladu projektu s mezinárodními, unijními, vnitrostátními či místními normami je odpovědností organizátora projektu a místních orgánů. Skupina EIB má však povinnost ověřit, zda je projekt v souladu s jejími použitelnými zásadami, postupy či normami. Stížnosti se mohou dále týkat jakéhokoli aspektu plánování a realizace projektů skupiny EIB nebo dopadů těchto projektů, zejména:
- prověrky due diligence pro daný projekt;
 - přiměřenosti opatření ke zmírnění sociálních dopadů projektu a jeho dopadů na životní prostředí;
 - opatření k zapojení dotčených komunit, menšin a zranitelných skupin do projektu;
 - sledování projektu.

4.4 Lhůta pro vyřízení stížnosti

- 4.4.1 Skupina EIB se vynasnaží reagovat co možná nejrychleji a zajistí dodržení stanovených nebo dohodnutých lhůt.
- 4.4.2 Lhůta pro konečnou odpověď závisí na druhu stížnosti a je vymezena v dokumentu nazvaném „Postupy“. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena, přičemž stěžovatel musí být o takovém prodloužení předem informován. Vyřízení stížností sepsaných v jazyce EU, který není pracovním jazykem EIB (francouzština a angličtina), může trvat déle vzhledem k prodávám způsobeným překladem.

⁷ Zakázaným jednáním se rozumí korupce, podvod, nekalé praktiky, nátlak, obstrukce, legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Viz politika EIB v oblasti boje proti podvodům http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf a politika EIF v oblasti boje proti podvodům http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Za formální rozhodnutí, že skupina EIB bude aktivně uvažovat o financování projektu, se považuje rozhodnutí řídicího výboru o provedení hodnocení projektu.

- 4.4.3 Není-li divize EIB-CM schopna poskytnout stěžovateli odpověď ve stanovených lhůtách, musí o tom stěžovatele informovat před uplynutím dané lhůty a prodlení odůvodnit.
- 4.4.4 V případě mediace týkající se stížností typu E a F budou po poradě se stěžovatelem příslušné lhůty prodlouženy, aby bylo možné zajistit plné zapojení zainteresovaných subjektů a naplnit legitimní očekávání.
- 4.4.5 S ohledem na zvláštní povahu stížností týkajících se přístupu k informacím (stížnosti typu „A“) usiluje divize EIB-CM vždy o zpracování požadavku v co možná nejkratší lhůtě. Kdykoli je to možné, stanoví divize EIB-CM příslušné lhůty po poradě se stěžovatelem.

4.5 Předání evropskému veřejnému ochránci práv

- 4.5.1 Stěžovatel, který není spokojen s výsledkem postupu u divize EIB-CM nebo s odpovědí skupiny EIB, může podat stížnost týkající se nesprávného úředního postupu skupiny EIB k evropskému veřejnému ochránci práv (EVOP).
- 4.5.2 Skupina EIB v rámci své konečné odpovědi zajistí, aby byli stěžovatelé informováni o možnosti podat stížnost k EVOP.
- 4.5.3 Funkce EVOP vznikla v roce 1992 na základě Maastrichtské smlouvy a veřejnému ochránci byl dán úkol vyřizovat stížnosti týkající se údajného nesprávného úředního postupu orgánů a institucí Evropského společenství. Občané Unie nebo fyzické osoby s bydlištěm v EU mají takto možnost podat k EVOP stížnost vůči skupině EIB týkající se údajného nesprávného úředního postupu, domnívají-li se, že odpověď EIB je neuspokojivá.
- 4.5.4 Ve snaze zlepšit přístupnost mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností občanům či rezidentům třetích zemí, kteří nemají bydliště v jednom z členských států EU, podepsali EIB a EVOP [memorandum o porozumění \(MoU\)](#), podle něhož se EVOP v případech, kdy je stížnost nepřijatelná pouze na základě článku 195 Smlouvy o ES (nynější článek 228 SFEU)⁹, zavazuje, že se bude systematicky a z vlastní iniciativy zabývat každou takovou stížností podanou stěžovateli z třetích zemí.
- 4.5.5 Memorandum o porozumění dále obsahuje pracovní ujednání týkající se výchozího bodu vyšetřování EVOP, rozsahu jeho přezkumu a uznání vnitřního mechanismu EIB jako předchozích administrativních kroků požadovaných čl. 2 odst. 4 statutu evropského veřejného ochránce práv¹⁰. Další informace o EVOP jsou uvedeny v příloze 1.

4.6 Režim sdělení a zveřejnění

- 4.6.1 Pro účely zajištění transparentnosti se stížnosti nepovažují za důvěrné. Skupina EIB je tedy oprávněna zpřístupnit informace uvedené v jakémkoli sdělení příslušným vnitřním i vnějším subjektům za účelem vyřízení stížnosti.
- 4.6.2 Stěžovatelé mají právo ve svém sdělení uvést, že jejich stížnost má být považována za důvěrnou. Důvěrným zacházením může být podstatně omezena schopnost divize EIB-CM danou stížnost vyřídit a skupina EIB jím zároveň nemůže být zproštěna povinnosti poskytnout přístup ke stížnosti příslušným orgánům EU.
- 4.6.3 Stěžovatelé budou při potvrzení přijetí stížnosti vyzváni, aby uvedli, zda souhlasí s tím, aby divize EIB-CM sdělila jejich jména vnějším zainteresovaným subjektům.
- 4.6.4 Pokud stěžovatel nepožádá o zachování plné důvěrnosti, bude každá přípustná stížnost zveřejněna na internetových stránkách EIB společně se shrnutím věci, závěry divize EIB-CM a relevantními zprávami. Totožnost stěžovatele bude zveřejněna jen s jeho souhlasem (čl. 4.6.3).
- 4.6.5 Přístup k informacím, jež se týkají jakéhokoli dokumentu souvisejícího se stížností, se řídí ustanoveními politiky transparentnosti skupiny EIB.
- 4.6.6 Jsou-li v rámci stížnosti nebo další korespondence stěžovatele či stěžovatelů vneseny žádosti o informace, může být doba nezbytná pro vyřízení takové žádosti delší než v případě, kdy je žádost předložena příslušným útvarům skupiny EIB na základě postupů stanovených v politice transparentnosti skupiny EIB.

⁹ Stěžovatel není občanem nebo rezidentem jednoho z členských států Evropské unie (nebo, v případě právnických osob, nemá statutární sídlo v jednom z členských států Evropské unie).

¹⁰ Rozhodnutí Evropského parlamentu č. 94/262 ze dne 9. března 1994 o pravidlech a obecných podmínkách pro výkon funkce veřejného ochránce práv, Úř. věst. 1994, L 113, s. 15; Zvl. vyd. 01/01, s. 283.

4.7 Ochrana údajů

- 4.7.1 Stížnosti mohou obsahovat osobní údaje vztahující se ke stěžovateli (stěžovatelům) nebo ke třetí osobě. Zpracování osobních údajů skupinou EIB se řídí příslušnými pravidly unijního právního rámce ochrany údajů.

5. Divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností

5.1 Úloha divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností

- 5.1.1 Divize Mechanismus pro vyřizování stížností (EIB-CM) je útvar skupiny EIB odpovědný za provádění Zásad a postupů mechanismu pro vyřizování stížností, včetně jeho postavení, oprávnění, povinností, pravidel jednání a vztahu s EVOP a jinými útvary skupiny EIB.
- 5.1.2 Divize EIB-CM je součástí nezávislého generálního inspektorátu, v jehož čele stojí generální inspektor. Vedoucí divize EIB-CM odpovídá za mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností a jeho posláním, uskutečňovaným pod záštitou nezávislého generálního inspektora, je zajistit jeho řízení, rozvoj, provádění a sledování.
- 5.1.3 Posláním divize EIB-CM jako vnitřního mechanismu je centrálně a objektivně vyřizovat veškeré vnější stížnosti podané veřejností ve věci údajného nesprávného úředního postupu skupiny EIB. Divize EIB-CM se rovněž zabývá stížnostmi podanými vůči skupině EIB k EVOP a veškerými dalšími mimosoudními stížnostmi podanými k mezinárodním institucím či orgánům, které se (přímo či nepřímo) týkají skupiny EIB.
- 5.1.4 Divize EIB-CM je nezávislá na operacích, neboť jen tak lze zajistit, že každá stížnost bude vyřízena maximálně objektivně a že budou současně chráněny zájmy všech vnějších a vnitřních subjektů zainteresovaných na aktivitách skupiny EIB. Operační nezávislost a efektivitu divize EIB-CM, jako součásti generálního inspektorátu, zajišťuje vedoucí divize EIB-CM, který je odpovědný za rozhodnutí týkající se (i) přípustnosti stížností, (ii) druhu mediace či vyšetřování, jež mají být provedeny pro danou stížnost, a (iii) konečné verze zpráv divize EIB-CM.
- 5.1.5 Divize EIB-CM předává své závěrečné zprávy týkající se jednotlivých případů (zprávy o závěrech a zprávy o mediaci dle dokumentu nazvaného „Postupy“) řídicímu výboru EIB nebo generálnímu řediteli EIF, v případě záležitostí týkajících se EIF.
- 5.1.6 Kromě stížností podaných vnějšími zainteresovanými subjekty může být šetření divize EIB-CM (posouzení, vyšetřování nebo mediace) zahájeno:
- na základě konkrétní žádosti prezidenta, řídicího výboru EIB nebo generálního ředitele EIF;
 - generálním inspektorem, buď z jeho podnětu nebo na základě odůvodněné žádosti vedoucího divize EIB-CM.
- 5.1.7 Divize EIB-CM vykonává své funkce nestranně, při respektování pravomocí a odpovědnosti jiných útvarů skupiny EIB.
- 5.1.8 Divize EIB-CM se vyjadřuje ke všem otázkám souvisejícím s jejím posláním a může své nálezy zveřejňovat nebo souhlasit s jejich zveřejněním v souladu s pravidly a normami, jež platí pro skupinu EIB.
- 5.1.9 Divize EIB-CM pomáhá skupině EIB tím, že jí poskytuje poradenství ohledně možných zlepšení jejich činností, a to pro společný účel spočívající v řádné správě.
- 5.1.10 Divize EIB-CM přispívá ke stanovení strategií, zásad a postupů týkajících se vyřizování stížností a odpovídá za jejich provádění a sdělování.
- 5.1.11 Vzhledem k povaze mechanismu pro vyřizování stížností je divize EIB-CM v kontaktu se všemi útvary skupiny EIB, přičemž zachovává svou operační nezávislost. Do procesu vydávání a zveřejňování veřejných zpráv a souvisejících dokumentů divize EIB-CM nesmí být nijak zasahováno, ať už ve formě vnitřních či vnějších vlivů, aniž by tím však byly dotčeny odpovídající pravomoci řídicích orgánů skupiny EIB.
- 5.1.12 Ve snaze předcházet dalším možným stížnostem podaným v budoucnosti přezkoumává divize EIB-CM relevantní dokumenty a sleduje činnost vnějších zainteresovaných subjektů, které vyvíjejí činnost se zřetelem na operace skupiny EIB.

5.1.13 Divize EIB-CM bude disponovat přiměřeným rozpočtem, který umožní účinné a včasné provádění její činnosti.

5.2 Oprávnění a odpovědnost

5.2.1 Aniž by tím byla dotčena její povinnost respektovat profesní mlčenlivost v souladu s evropskými právními předpisy, zejména článkem 339 SFEU a použitelnými unijními právními předpisy (zejména nařízením a směrnicí o zneužívání trhu a relevantními zásadami skupiny EIB), má divize EIB-CM v rámci své oblasti odpovědnosti právo na přístup ke všem informacím nezbytným pro plnění jejích povinností. Zaměstnanci skupiny EIB mají proto povinnost s divizí EIB-CM bezodkladně, plně a efektivně spolupracovat v souladu s dokumentem nazvaným „Zásady a postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností“, zejména aby byly dodrženy lhůty, jakož i normy a zásady skupiny EIB. Zaměstnanci skupiny EIB jsou povinni neprodleně předat stížnost, kterou obdrží, divizi EIB-CM.

5.2.2 Pro zvýšení operační nezávislosti divize EIB-CM se od všech zaměstnanců skupiny EIB vyvíjejících činností pro tuto divizi nebo provádějících dohled nad touto divizí očekává, že budou uplatňovat a dodržovat přesná pravidla jednání. Práva a povinnosti stanovené těmito pravidly je třeba vykonávat či plnit v souladu se zásadami, pravidly a postupy stanovenými v etickém kodexu zaměstnanců EIB/EIF a v dalších politikách a předpisech platných pro zaměstnance EIB/EIF.

5.2.3 S ohledem na povahu a oblast působnosti divize EIB-CM je tato divize povinna uskutečňovat konzultace a sdílet informace s relevantními zainteresovanými subjekty, včetně marginalizovaných komunit a zranitelných skupin, a to s cílem zajistit konstruktivní spolupráci.

5.3 Funkce

5.3.1 Divize EIB-CM plní tyto čtyři funkce:

- Vyšetřovací funkce – divize EIB-CM je odpovědná za vyšetřování/přezkoumání souladu ohledně stížností podaných vůči skupině EIB;
- Mediační funkce – divize EIB-CM zajišťuje různé formy mediace mezi stěžovatelem a organizátorem projektu, případně za účasti vnitrostátních orgánů či relevantních útvarů skupiny EIB;
- Poradní funkce - (v rámci své odpovědnosti) – divize EIB-CM poskytuje písemné poradenství vedení EIB či GŘ/ZGŘ EIF, a to vnitřně, ohledně širších či systémových otázek týkajících se zásad, norem, postupů, pokynů, zdrojů a systémů, na základě zkušeností získaných při vyřizování stížností;
- Funkce sledování – divize EIB-CM sleduje další vývoj a provádění sjednaných nápravných opatření a doporučení v rámci uzavřených stížností, včetně dohod dosažených prostřednictvím mediace, jakož i reakce skupiny EIB na její poradní stanoviska.

5.3.2 Divize EIB-CM má při plnění svých funkcí tyto úkoly:

- řeší obavy vyjádřené stěžovatelem či stěžovateli ohledně nesprávného úředního postupu;
- u každé přípustné stížnosti vyhodnocuje soulad relevantního předpisového rámce skupiny EIB s příslušnými požadavky a podává v tomto ohledu zprávu;
- předchází možnému výskytu či možným výskytům nesprávného úředního postupu tím, že přispívá k řešení zjištěných problémů;
- ve spolupráci s relevantními vnitřními a vnějšími zainteresovanými subjekty se pokouší rozptýlit obavy stěžovatelů navržením řešení problému, přičemž plní funkci řešení problémů či včasného řešení sporů;
- poskytuje poradenství a doporučení vedení EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF;
- sleduje plnění případných nápravných opatření a podává o něm zprávu.

5.3.3 S cílem zajistit plnění těchto funkcí se divize EIB-CM zaměřuje především na přezkoumávání souladu s příslušnými požadavky (compliance). Při tomto přezkoumávání se divize EIB-CM neomezuje nutně jen na ověření souladu se stávajícími zásadami a postupy (kde jde spíše o zaškrťování políček na kontrolním seznamu), nýbrž může také zkoumat z věcného hlediska soulad s relevantními normami, zejména v případě stížností týkajících se dopadů na životní prostředí a sociálních dopadů.

Divize EIB-CM přezkoumává aktivity banky a EIF s cílem určit, zda nedošlo k nesprávnému úřednímu postupu, který by byl přičitatelný bance či fondu. V tomto směru divize EIB-CM přezkoumává, zda útvary EIB poskytly konzistentní a přiměřené vysvětlení pro svůj postoj a zda tento jejich postoj vychází z úplných, přesných a spolehlivých informací, které bylo možné v dané době zjistit. S případným využitím technických podkladů v podobě znaleckého posudku přezkoumává divize EIB-CM relevantní

skutečnosti, aby si utvořila nezávislý názor na to, zda došlo ke zjevné chybě v postoji banky nebo ke zjevnému porušení pravidel, která se v dané době vztahovala na příslušné útvary. Přezkoumáním existence možného nesprávného úředního postupu ze strany divize EIB-CM nemá být nahrazen odborný úsudek příslušných útvarů.

Taková přezkoumání se vztahují zejména k situacím, kdy:

- existují podstatné rozpory mezi informacemi poskytnutými stěžovatelem nebo jinak veřejně dostupnými informacemi na jedné straně a informacemi poskytnutými dotčenými útvary skupiny EIB nebo organizátorem projektu na straně druhé;
- existují jasné náznaky, že dotčené útvary skupiny EIB nepřezkoumaly informace poskytnuté organizátorem projektu nebo jinými relevantními mezinárodními, vnitrostátními či místními orgány v rámci prověrky due diligence či sledování ze strany skupiny EIB.

5.3.4 Přichází-li to v úvahu, do působnosti divize EIB-CM spadá rovněž řešení problémů či mediace, jež mohou představovat vhodnou alternativu k plnohodnotnému vyšetřování. Při plnění funkce řešení problémů či sporů napomáhá divize EIB-CM dialogu směřujícímu k nalezení vhodných řešení přijatelných pro všechny strany.

5.3.5 Jasně oddělení mediační funkce od funkce vyšetřovací, včetně oddělení příslušných zaměstnanců, zajišťuje, aby prvně jmenovaná funkce byla v rámci divize EIB-CM pojmána jako nezávislá a nestranná funkce s odbornými znalostmi a zdroji potřebnými k řešení daných problémů.

5.4 Pravidelné podávání zpráv

5.4.1 Divize EIB-CM předkládá řídicímu výboru EIB, předsedovi výboru pro audit EIB a generálnímu řediteli EIF čtvrtletní zprávy obsahující výčet:

- nově registrovaných stížností;
- vyřizovaných stížností;
- uzavřených stížností.

U každé stížnosti poskytne divize EIB-CM stručný popis (i) obav vyjádřených ve stížnosti, (ii) provedené činnosti a (iii) dalších plánovaných kroků.

5.4.2 Divize EIB-CM se schází jednou ročně s řídicím výborem EIB a generálním ředitelem EIF, pokud jde o stížnosti týkající se EIF, za účelem vyhodnocení svého programu činnosti a nalezení shody ohledně cílů, úloh, potřeb a fungování mechanismu.

5.4.3 Řídicímu výboru EIB a generálnímu řediteli EIF se pro jejich informaci předkládá výroční zpráva o činnosti divize EIB-CM, včetně rozhodnutí přijatých na základě doporučení vydaných ze strany divize EIB-CM či EVOP. Řídicí výbor EIB a generální ředitel EIF předkládají dále tuto zprávu správní radě EIB a správní radě EIF, a to pro jejich informaci a k projednání získaných zkušeností. Výroční zpráva je zveřejňována na internetových stránkách EIB s přihlédnutím k případným omezením z hlediska zachování důvěrnosti.

5.4.4. Divize EIB-CM dvakrát ročně informuje správní radu EIB či správní radu EIF o stavu a výsledcích vyřizování stížností, které byly předloženy této divizi, a také stížností proti skupině EIB, které byly podány EVOP.

5.4.5 V rámci přípravy svých zpráv vyvíjí divize EIB-CM metodiku a postupy měření spokojenosti vnějších zainteresovaných subjektů a útvarů EIB s její prací, tedy s výsledky a případně dopady přezkoumávání souladu či procesů mediace na stěžovatele a jiné zainteresované subjekty.

6. Vyřizování stížností

6.1 Úkoly

6.1.1 V rámci vyřizování stížnosti plní divize EIB-CM následující úkoly:

- a) rozhoduje o přípustnosti stížnosti v souladu s operačními postupy;
- b) oznamuje příslušným útvarům skupiny EIB, že byla provedena registrace stížnosti;
- c) potvrzuje přijetí stížností podaných skupině EIB;
- d) shromažďuje a přezkoumává stávající informace o předmětu stížnosti;

- e) usiluje o řešení otázek, které jsou zdrojem stížností, ve spolupráci s vnitřními a vnějšími zainteresovanými subjekty;
- f) identifikuje v jednotlivých případech zásadu, postup či normu skupiny EIB nebo použitelný předpisový rámec skupiny EIB, k jejichž porušení mělo údajně dojít;
- g) provádí přiměřená šetření s cílem posoudit, zda skupina EIB dodržuje použitelný předpisový rámec, včetně vlastních zásad, postupů a norem;
- h) opatřuje si veškeré dostupné vnitřní informace a stanoviska týkající se stížnosti od různých dotčených útvarů;
- i) v případě potřeby zajišťuje vhodné zapojení zainteresovaných subjektů formou shromažďování informací, mediace, dohodovacího procesu a zprostředkování dialogu;
- j) v případě potřeby zajišťuje koordinaci s ostatními evropskými orgány a institucemi (např. Evropská komise, EVOP, petiční výbor Evropského parlamentu) a mezinárodními organizacemi (např. Výbor pro dohled nad dodržováním Aarhuské úmluvy);
- k) podává zprávy o svých zjištěních, předkládá návrhy na přijetí nápravných opatření nebo doporučení ohledně možných zlepšení stávajících postupů v případě, že daná doporučení vycházejí ze zjištění o existenci nesprávného úředního postupu, a vydává zprávy, jež se předkládají řídicímu výboru EIB nebo generálnímu řediteli EIF k projednání;
- l) koncipuje odpovědi stěžovatelům nebo, jde-li o stížnosti podané proti skupině EIB k jiným institucím/orgánům, odpovědi příslušnému subjektu (např. EVOP, EIOU);
- m) zajišťuje, aby byly dodrženy stanovené nebo dohodnuté lhůty;
- n) sleduje případně provádění dohodnutých doporučení.

6.1.2 Po registraci stížnosti pokračuje proces jejího vyřizování těmito fázemi:

- **Úvodní posouzení;**
- **Vyšetřování**, považuje-li se za nezbytné po provedení úvodního posouzení;
- **Mediace**, přichází-li v úvahu a dohodnou-li se na ní dotčené strany;
- **Podání zpráv;**
- **Přípomínky** k návrhům zpráv;
- **Uzavření** věci a vydání závěrečné zprávy;
- **Sledování** provádění případných doporučení.

6.1.3 K zajištění účinného a efektivního využívání zdrojů se jednotlivé fáze procesu vyřizování stížností přizpůsobují s ohledem na (i) složitost stížnosti, (ii) existenci „varovných signálů“, že by stížnost mohla být odůvodněná, a (iii) skutečnosti zjištěné během procesu posouzení/vyšetřování. V tomto smyslu jsou jednotlivé fáze uzpůsobovány s ohledem na prováděné úkoly, hloubku prováděné analýzy, rozsah zapojení zainteresovaných subjektů a objem vyčleněných zdrojů.

6.1.4. Stížnosti podané k divizi EIB-CM nemají odkladný účinek, pokud jde o sporné jednání či nečinnost a sporná rozhodnutí. Po dobu vyřizování stížnosti však může divize EIB-CM případně, bude-li to považovat za nutné, oslovit řídicí výbor EIB či generálního ředitele EIF s konkrétními doporučeními.

6.2 Metodika šetření

6.2.1 Hlavním vyšetřovacím postupem divize EIB-CM je písemný postup, který zahrnuje výměnu dopisů mezi dotčenými osobami a vnitřní přezkum.

6.2.2 Divize EIB-CM může s přihlédnutím k povaze jakékoli konkrétní stížnosti použít celou řadu dalších metod šetření, zejména:

- navázání kontaktu se stěžovatelem, dotčenými osobami, státními úředníky a orgány pověřenými projektem v zemi, v níž se projekt nachází, jakož i s organizátory projektů/operací financovaných skupinou EIB a se zástupci místních a mezinárodních nevládních organizací;
- návštěvy míst, kde se projekty nacházejí;
- výzvy stěžovatelům, dotčeným osobám, nezávislým odborníkům, státním úředníkům nebo úředníkům pověřeným projektem, organizátorům projektů/operací financovaných skupinou EIB, zaměstnancům skupiny EIB nebo místním či mezinárodním nevládním organizacím, aby se písemně či ústně vyjádřili ke konkrétním otázkám;
- využití služeb nezávislých odborníků, kteří prozkoumají konkrétní otázky týkající se stížnosti.

- 6.2.3 Divize EIB-CM se zavazuje, že za účelem shromáždění dodatečných údajů a informací nezbytných pro vyřízení stížnosti povede strukturovaný dialog se stěžovatelem a obecně se všemi příslušným vnitřními a vnějšími zainteresovanými subjekty. Ve své činnosti uplatňuje divize EIB-CM vlastní postupy a, vyžaduje-li to typ stížnosti nebo stěžovatele, navazuje kontakty se zainteresovanými subjekty. Je důležité, aby při vyřizování takových stížností bylo přiměřeně přihlíženo ke vztahu mezi skupinou EIB a organizátorem projektu; není-li sjednáno jinak, je tento vztah řízen příslušným útvarem skupiny EIB. Postupy a výstupy by navíc měly (i) být včasné a zároveň jasné a pevné, pokud jde o dobu trvání vyšetřování / přezkoumávání souladu či mediace; (ii) zajišťovat zapojení útvarů skupiny EIB a (iii) být dlouhodobě konzistentní.
- 6.2.4 Kdykoli to bude možné a s řádným přihlédnutím k druhu stížnosti, zahájí divize EIB-CM proces společného řešení s cílem dosáhnout řešení sporu ve formě (i) dosažení lepšího společného porozumění, (ii) zvýšení míry vzájemné důvěry mezi stranami sporu a (iii) snahy o nalezení společně dojednaného řešení.
- 6.2.5 U každé přípustné stížnosti eviduje divize EIB-CM svá zjištění a závěry. Kdykoli to bude vhodné, bude mít výše uvedené formu zprávy o závěrech nebo zprávy o mediaci popsané v dokumentu „Postupy“.
- 6.2.6 Ve své zprávě o závěrech může divize EIB-CM navrhnout nápravná operační opatření a uvést doporučení ke zlepšení stávajících zásad či postupů v případech, kdy daná doporučení vycházejí ze zjištění o existenci nesprávného úředního postupu. Nápravná opatření dojednaná s útvary nebo schválená řídicím výborem EIB (či případně generálním ředitelem EIF v záležitostech týkajících se EIF) musí zahrnovat plán realizace včetně podrobného harmonogramu. Divize EIB-CM ve spolupráci s dotčenými útvary skupiny EIB sleduje provádění dojednaných nápravných opatření a doporučení, kdykoli to je vhodné a v každém případě nejpozději do 24 měsíců od data vydání zprávy o závěrech.
- 6.2.7 Je-li předmětem stížnosti údajné porušení právních předpisů EU v souvislosti s projekty nacházejícími se v EU, může divize EIB-CM navrhnout, aby skupina EIB o podání této stížnosti informovala generálního tajemníka Evropské komise a zaslala mu závěrečnou zprávu o závěrech.
- 6.2.8 Pokud má stěžovatel za to, že dojednaná nápravná opatření nebyla řádně provedena nebo nebyla provedena ve stanovených lhůtách, může podat v tomto směru stížnost a divize EIB-CM danou věc přezkoumá.

Projektový cyklus

- 6.2.9 Je-li stížnost týkající se projektu podána ve fázi před zahájením hodnocení¹¹, předají se informace o obavách vyjádřených ve stížnosti příslušným útvarům. Stížnosti týkající se operací technické pomoci v rámci projektu, o kterém by mohla EIB uvažovat, budou přezkoumány ve věci samé pouze na základě administrativních důvodů.
- 6.2.10 Je-li stížnost týkající se projektu podána ve fázi hodnocení¹² a sporné kroky nebyly dosud přijaty (nebo v případě tvrzené nečinnosti dosud neuplynula lhůta pro jednání ze strany skupiny EIB), bude stížnost oznámena dotčeným útvarům a následně řešena divizí EIB-CM v souladu s jejími postupy. Jakmile návrh na financování schválí řídicí výbor EIB, nebo případně správní rada EIF, použije se relevantní proces vyřizování stížností, a to v závislosti na druhu stížnosti¹³.

6.3 Přípomínky

- 6.3.1 Činnost divize EIB-CM je založena na konzultacích s dotčenými zainteresovanými subjekty a jejich připomínkách. Cílem připomínkového procesu je:
- vyloučit faktické chyby či opomenutí;
 - vyjasnit případná nedorozumění;
 - zajistit případně důležité a podstatné nové důkazy;
 - zapracovat případná již přijatá rozhodnutí na základě poskytnutých zjištění a závěrů;
 - vyjádřit stanovisko k podstatě tvrzení.

¹¹ Před rozhodnutím řídicího výboru EIB o provedení hodnocení.

¹² Poté, co řídicí výbor EIB vydá rozhodnutí o provedení hodnocení.

¹³ V mnoha případech je projekt schválen s řadou podmínek, které musí příjemce úvěru splnit před vyplacením prostředků ze strany EIB. V takových případech zintenzivní divize EIB-CM v co možná největší míře svou spolupráci s příslušnými útvary, aby zajistila vhodnou koordinaci mezi probíhající činností daných útvarů a činností divize EIB-CM.

6.3.2 Konzultací (připomínkovým procesem) se rozumí (i) výzva k podání připomínek a (ii) jejich posouzení. Pokud jde o bod (i), není možné, aby absence odpovědi na žádost o připomínky vedla k zablokování celého procesu. Nebudou-li v dané lhůtě předloženy žádné připomínky, přikročí divize EIB-CM k další fázi na základě konkludentního souhlasu.

Co se týče bodu (ii), divize EIB-CM se musí sice vyjádřit ke kritickým připomínkám ke svým zjištěním a doporučením, nemusí však před přikročením k další fázi procesu získat souhlas stran, s nimiž jsou konzultace vedeny.

7. Vnější vztahy

7.1 Týká-li se stížnost projektu EIB nebo operace EIF, do nichž jsou zapojeny další mezinárodní finanční instituce s nezávislými orgány pro otázky odpovědnosti, informuje divize EIB-CM tyto orgány o přípustnosti stížnosti a snaží se s nimi spolupracovat. V rámci této spolupráce, která zahrnuje sdílení informací, je třeba zohlednit rozdílný mandát těchto orgánů, zásady a postupy pro vyřizování stížností a povinnost k zachování profesní mlčenlivosti, požadavky na zachování důvěrnosti a ochrany údajů. Divize EIB-CM však provádí zjištění a vyvozuje závěry zcela nezávisle.

7.2 Divize EIB-CM je členem skupiny odborníků mezinárodních finančních institucí v rámci nezávislých mechanismů pro otázky odpovědnosti a účastní se pravidelných schůzek skupiny.

7.3 Divize EIB-CM aktivně spolupracuje se všemi příslušnými vnějšími orgány, institucemi a nestátními aktéry, zejména s EVOP, dalšími subjekty pověřenými vyřizováním stížností, vnějšími odborníky či OOS.

8. Publikace a povědomí

8.1 Zásady a postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností jsou k dispozici ve všech úředních jazycích Evropské unie na internetových stránkách EIB a EIF i v tištěné podobě.

8.2 Na domovské stránce skupiny EIB je uveden přímý odkaz na internetové stránky divize EIB-CM (www.eib.org/complaints), kde jsou publikovány úplné a aktuální informace o úloze a postupech mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností, včetně všeobecných statistických údajů, a to ve všech úředních jazycích Evropské unie. Pokud jde o osoby z řad veřejnosti, které nemají přístup k internetu, skupina EIB vydala leták, jenž obsahuje formulář pro podání stížnosti, který je distribuován místním OOS a široké veřejnosti prostřednictvím vnějších kanceláří EIB.

8.3 Další informace o mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností jsou k dispozici ve formě informačních materiálů distribuovaných prostřednictvím oficiálních zastoupení skupiny EIB v Evropské unii i mimo ni, jako je veřejně přístupná projektová dokumentace či údaje poskytované vnějším zainteresovaným subjektům během procesů konzultací v rámci projektu.

8.4 Skupina EIB se zavázala ke zvyšování povědomí o mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností ve všech oblastech své činnosti. Pro dosažení tohoto cíle se divize EIB-CM zavázala, že bude mimo jiné pořádat informační schůzky pro organizace občanské společnosti, jakož i pro širokou veřejnost v regionech, v nichž skupina EIB vyvíjí činnost. Dále, a s cílem zlepšit obecné porozumění fungování mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností, je divize EIB-CM odhodlána organizovat pravidelné vnitřní informační schůzky se zaměstnanci útvarů skupiny EIB.

8.5 Uvedená opatření mohou doplnit další komunikační iniciativy, které přispějí k vytvoření maximálního povědomí o politikách skupiny EIB v oblasti odpovědnosti.

8.6 S přihlédnutím k relevantním požadavkům stěžovatele na zachování důvěrnosti, jakož i k ochraně osobních údajů třetích stran, budou ve zvláštní části internetových stránek EIB poskytnuty a pravidelně aktualizovány následující informace (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):

- Jak využívat mechanismus;
- Formulář pro podání stížnosti;
- Zásady a postupy;
- Stížnosti;
 - Klíčové informace (např. tvrzení, shrnutí, status);
 - Zprávy o úvodním posouzení (konečné verze);
 - Zprávy o závěrech (konečné verze);
- Výroční zprávy;
- Jiné.

8.7 Na internetových stránkách divize EIB-CM bude umístěn veřejný rejstřík stížností s uvedením podrobných a aktuálních informací o všech případech, včetně následných činností a důvodu uzavření každého jednotlivého případu. Zveřejňované informace odpovídají relevantním požadavkům na zachování důvěrnosti.

9. Přezkoumání a konzultace

9.1 Alespoň jednou za pět let zváží divize EIB-CM, zda by nebylo namístě přezkoumat tyto Zásady, a to včetně konzultací se zainteresovanými subjekty skupiny EIB. V souladu s operačním nastavením mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností (sestavujícího z vnitřní a vnější úrovně) přezkoumává skupina EIB svůj mechanismus pro vyřizování stížností v úzké spolupráci s EVOP.

9.2 Posouzeny jsou přitom obavy vyjádřené ze strany OOS, jakož i návrhy mezinárodně uznávaných poradenských firem specializujících se na otázky odpovědnosti, a mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností je náležitě uzpůsoben, aby integroval příslušné vstupy.

9.3 Zásady mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností schvaluje správní rada EIB a EIF na návrh řídicího výboru EIB a GŘ/ZGŘ EIF. V případě potřeby jsou řídicí výbor EIB a GŘ/ZGŘ EIF oprávněni upravit dokument „Postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností“ na návrh divize EIB-CM a po projednání s útvary skupiny EIB a s EVOP, s tím, že je nutné zajistit, aby dané úpravy byly v souladu s ustanoveními těchto Zásad.

Příloha 1 - EVROPSKÝ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

1. Kdo může podat stížnost?

- 1.1 Pokud se občan EU nebo kterákoli fyzická osoba s bydlištěm nebo právnická osoba se statutárním sídlem v členském státě EU domnívá, že se skupina EIB stížností nezabývala řádně nebo včas, může v souladu s článkem 228 Smlouvy o fungování Evropské unie a bez ohledu na bezprostřední souvislost s údajným nesprávným úředním postupem podat vůči skupině EIB stížnost k evropskému veřejnému ochránci práv.
- 1.2 Podpisem memoranda o porozumění mezi skupinou EIB a evropským veřejným ochráncem práv se evropský veřejný ochránce práv dále zavazuje systematicky využívat své pravomoci z vlastního podnětu prošetřovat stížnosti podané vůči EIB nezpůsobilými stěžovateli.

2. Jak podat stížnost?

- 2.1 Stížnost k evropskému veřejnému ochránci práv, která se podává v kterémkoli úředním jazyce Evropské unie, musí jasně uvádět totožnost stěžovatele a důvody stížnosti. Stížnost lze zaslat poštou, faxem nebo e-mailem. Aby bylo zajištěno sdělení všech nezbytných informací, doporučuje se použít formulář stížnosti, který je k dispozici v kanceláři evropského veřejného ochránce práv nebo na této internetové stránce: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Předmět stížnosti

- 3.1 Stížnosti vůči skupině EIB se mohou týkat nesprávného úředního postupu, jehož se skupina EIB údajně dopustila ve svých rozhodnutích, při svém jednání nebo svou nečinností. Dosavadní praxe evropského veřejného ochránce práv ukazuje, že nejběžnějším předmětem stížností jsou administrativní nesrovnalosti, nezodpovězení dotazu, zbytečné průtahy, odmítnutí informací, nepoctivost, diskriminace a zneužití pravomoci.

a. Způsobilost

Evropský veřejný ochránce práv nemůže prošetřovat stížnosti vůči vnitrostátním, regionálním nebo místním orgánům členských států Evropské unie, a to ani v případě, že se týkají oblasti činnosti skupiny EIB. Takové stížnosti by měly být adresovány národním, místním či zvláštním veřejným ochráncům práv nebo petičním výborům národních či regionálních parlamentů.

Evropský veřejný ochránce práv nemůže řešit záležitosti, které projednává soud nebo o nichž soud již rozhodl.

Předtím, než se stěžovatelé obrátí na evropského veřejného ochránce práv, musejí využít mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností. Evropský veřejný ochránce práv má za to, že vhodným východiskem pro jeho vlastní přezkum jsou záznamy o způsobu, kterým skupina EIB řešila skutečnosti uplatněné ve stížnosti v rámci svých vlastních vnitřních mechanismů a postupů. Stížnosti by proto měly obsahovat vysvětlení, proč stěžovatel zpochybňuje tyto záznamy nebo postoj skupiny EIB, který je v nich uveden¹⁴.

b. Lhůta pro podání stížnosti

Stížnost je třeba podat do dvou let ode dne, kdy se stěžovatel seznámil se skutečnostmi, na nichž se stížnost zakládá.

¹⁴ Podle čl. 2 odst. 4 statutu evropského veřejného ochránce práv musí stížnosti „předcházet vhodné administrativní kroky uplatněné u dotyčných orgánů a institucí“. Viz také memorandum o porozumění mezi evropským veřejným ochráncem práv a Evropskou investiční bankou z července roku 2008.

c. Výsledek řízení před evropským veřejným ochráncem práv

Má-li EVOP za to, že stížnost lze vyřídit, pokusí se věc vyřešit s dotčeným orgánem či institucí. EVOP může rovněž předložit návrhy na zlepšení ve věcech, jichž se šetření týkalo. Dojde-li EVOP k závěru, že nedošlo k nesprávnému úřednímu postupu, že bylo nalezeno řešení nebo že další šetření není odůvodněné, bude šetření uzavřeno rozhodnutím s uvedením příslušných zjištění.

Dojde-li EVOP k závěru, že došlo k nesprávnému úřednímu postupu, předloží dotčenému orgánu či instituci jakákoli vhodná doporučení a orgán či instituci vyzve, aby se k nim vyjádřil ve lhůtě tří měsíců. Po posouzení vyjádření daného orgánu či instituce a jakýchkoli připomínek předložených stěžovatelem může EVOP šetření uzavřít s uvedením konečných zjištění. Nepřijme-li orgán či instituce doporučení EVOP, může EVOP předložit zvláštní zprávu Evropskému parlamentu.

CORPORATE

Skupina EIB

Zásady mechanismu pro vyřizování stížností

Listopad 2018



**Evropská
investiční
banka**

banka EU



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Evropská investiční banka
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Lucembursko
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org