

CORPORATE

Grupa EIB-a

Politika pritužbenog mehanizma

Studeni 2018.



Grupa
Europske
investicijske banke



POLITIKA PRITUŽBENOG MEHANIZMA GRUPACIJE EIB

Studeni 2018.

Sadržaj

Pojmovnik	3
PREAMBULA	5
POLITIKA.....	7
1. Područje primjene	7
2. Osnovna načela	7
3. Nepravilnosti u postupanju	8
4. Pritužba	8
4.1 Opće odredbe	8
4.2 Vrste pritužbi i postupaka.....	9
4.3 Dopuštenost.....	9
4.4 Rok rješavanja pritužbe	10
4.5 Podnošenje pritužbe Europskom ombudsman kao tijelu višega stupnja.....	11
4.6 Sustav iznošenja i objave podatka.....	11
4.7 Zaštita podataka.....	12
5. Odsjek za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB.....	12
5.1 Uloga Odsjeka za pritužbeni mehanizam	12
5.2 Ovlast i odgovornost	13
5.3 Zadaće	13
5.4 Redovno izvješćivanje	14
6. Rješavanje pritužbi	14
6.1 Poslovi.....	14
6.2 Način provođenja istrage	15
6.3 Savjetovanje.....	16
7. Vanjski odnosi	17
8. Objavljivanje i podizanje osviještenosti	17
9. Preispitivanje Politike i savjetovanje	18
Prilog 1. EUROPSKI OMBUDSMAN.....	19
1. Tko može podnijeti pritužbu?	19
2. Kako podnijeti pritužbu?	19
3. Predmet pritužbe	19
a. Dopuštenost pritužbe	19
b. Rok podnošenja pritužbe	19
c. Ishod postupka pred Europskim ombudsmanom.....	20

Pojmovnik

OCD: Organizacije civilnog društva.

Izvešće o zaključcima: Izvešće koje sadrži zapisnik o istrazi EIB-CM-a, kao i o njegovim nalazima i zaključcima u predmetima koji su podvrgnuti ocjeni usklađenosti.

EIB-CM: Odsjek za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB.

Grupacija EIB: Grupacija osnovana 2000. godine, u čijem su sastavu EIB i EIF.

EIB: Europska investicijska banka.

Upravna tijela Grupacije EIB: Ovisno o članu Grupacije EIB na kojega se pritužba odnosi, ovaj izraz može upućivati na Upravno vijeće EIB-a i/ili Upravljački odbor EIB-a (EIB) odnosno na glavnog direktora/zamjenika glavnog direktora EIF-a i Upravni odbor EIF-a (EIF).

Rukovodstvo Grupacije EIB: Ovisno o članu Grupacije EIB na kojega se pritužba odnosi, ovaj izraz može upućivati na Upravljački odbor EIB-a i/ili generalne direktore EIB-a (EIB) odnosno na glavnog direktora EIF-a (EIF).

Osoblje Grupacije EIB: Svi članovi osoblja Grupacije EIB koji s EIB-om ili EIF-om imaju sklopljen ugovor o radu.

Projekt EIB-a: Projekt koji dobiva financijsku pomoć EIB-a.

EIF: Europski investicijski fond.

GD/ZGD EIF-a: Glavni direktor/zamjenik glavnog direktora EIF-a.

EO: Europski ombudsman.

ENZP: Europski nadzornik za zaštitu podataka.

Izvešće o početnoj ocjeni: Izvešće koje sadrži (i) početnu ocjenu spornih pitanja koja podnositelja pritužbe brinu u vezi s okolišnim i društvenim utjecajem ili upravljačkim vidovima poslova/projekata koje financira Grupacija EIB i (ii) konkretne prijedloge o tome kako proslijediti s postupkom rješavanja spornih pitanja na temelju suradnje odnosno s istragom/ocjenom usklađenosti.

Izvešće o posredovanju: Izvešće koje sadrži (i) opis postupka posredovanja i (ii) njegov ishod, a dostavlja se strankama u postupku posredovanja i Rukovodstvu EIB-a i/ili GD/ZGD-u EIF-a.

Postupak rješavanja spornih pitanja na temelju suradnje: Postupak koji EIB-CM provodi kako bi stranke doveo do obostrano prihvatljivih i održivih rješenja. Tu je riječ o više vrsta postupaka: omogućavanje razmjene podataka, dijaloga/pregovora, zajedničkog utvrđivanja činjenica i službenog posredovanja/mirenja.

Sporazum o posredovanju: Dogovor koji sadrži točka sporazuma i obveze koje su preuzele stranke u postupku posredovanja; nakon što ga ove potpišu, njime se zatvara postupak posredovanja koji je vodio EIB-CM.

Nepravilnost u postupanju: Kako je pobliže određeno člankom 3.

Kadrovska služba: Mjerodavni odjeli za ljudske potencijale u Grupaciji EIB.

Politika: Akt Grupacije EIB u kojem se opisuje način na koji Grupacija EIB nastoji ispuniti svoju zadaću na određenom području temeljem utvrđenih standarda.

Postupci: Akt Grupacije EIB u kojem se standardi tumače kao način postupanja temeljem utvrđenog slijeda radnji ili uputa koje treba slijediti kako bi se osiguralo da se Grupacija EIB pridržava svojih standarda.

„Područje utjecaja“ projekta: Područja, pojedinci i zajednice na koje neki projekt ili aktivnost ostavljaju traga i izvan granica svog djelovanja uslijed zbirnih posljedica proisteklih iz daljnjeg razvoja predviđenog u okviru projekta, drugih izvora ili sličnih učinaka na dotično zemljopisno područje, neki otprije postojeći projekt ili uvjet, kao i drugih zbivanja koja se mogu realno očekivati u trenutku provođenja dubinskoga snimanja. Osim područja zemljopisnog ili prostornog utjecaja, treba odrediti i vremenski utjecaj.

Propisi: Sekundarni izvori prava EU-a; riječ je o aktima obvezujuće zakonodavne naravi.

Radni dan: Bilo koji dan (osim subote i nedjelje, državnih blagdana u Velikom Vojvodstvu Luksemburg ili službenih neradnih dana) na koji Grupacija EIB može obavljati svoju poslovnu djelatnost.

Standardi: Minimalni kvalitativni zahtjevi u odnosu na djelovanje Grupacije EIB (npr. u pogledu okolišnog i društvenog utjecaja projekata koje financira svojim sredstvima, EIB utvrđuje društvene i okolišne standarde svojega poslovanja).

UFEU: Ugovor o funkcioniranju Europske unije.

PREAMBULA

Grupacija EIB sastoji se od Europske investicijske banke (EIB)¹ i Europskog investicijskog fonda (EIF)². EIB je financijska institucija Europske unije (EU), a njegov kapital upisuju države članice EU-a. Statut EIB-a sadržan je u Protokolu uz Ugovor o Europskoj uniji i Ugovor o funkcioniranju Europske unije. Pri obavljanju svojih djelatnosti, Grupacija EIB obvezana je odredbama Ugovora i Statuta EIB-a i EIF-a, kao i mjerodavnim zakonodavnim i regulatornim okvirom Europske unije. Stoga je Grupacija EIB dužna poslovati tako da vodi brigu o tome da svojim raznim djelatnostima podupire i provodi javne politike EU-a. Unutar Grupacije, EIB uglavnom odobrava dugoročne i srednjoročne bankovne zajmove, dok je EIF okrenut poslovima s privatnim kapitalom i izdavanju jamstava i protujamstava u korist malih i srednjih poduzeća (MSP). Popis akata s najvažnijim politikama EIB-a i EIF-a dostupan je na mrežnim stranicama EIB-a na adresi <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> odnosno mrežnim stranicama EIF-a na adresi http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Kao dio institucionalnog okvira EU-a i unutar granica utvrđenih Ugovorima, EIB i EIF potpadaju pod nadležnost Suda Europske unije, dok Europski revizorski sud ispituje uporabu sredstava EU-a kojima raspolaže Grupacija EIB. K tome, djelatnosti Grupacije ulaze u djelokrug Europskog ureda za borbu protiv prijevара (OLAF) sukladno Uredbi EK br. 883/2013 te potpadaju pod nadležnost Europskog ombudsmana (EO) i Europskog nadzornika za zaštitu podataka (ENZP). Na postupanje EIB-a može se prigovoriti i pred Odborom za praćenje usklađenosti s Aarhuškom konvencijom.

Ugovorima i Statutom EIB-a predviđena je poslovna i financijska samostalnost EIB-a kako bi mu se, kao financijskoj instituciji, omogućio djelotvoran rad. EIB je važan dionik financijskog sektora, napose kada se zadužuje na tržištima kapitala i financira projekte. EIB tijesno surađuje i s drugim međunarodnim financijskim institucijama (MFI), multilateralnim razvojnim bankama (MRB) i bilateralnim razvojnim bankama (BRB), osobito kada posluje u okviru politika razvojne pomoći i vanjske suradnje EU-a.

EIF je glavni izvor sredstava EU-a za rizično financiranje malih, srednjih i srednje kapitaliziranih poduzeća, a središnja mu je zadaća da im omogući lakši pristup financijskim sredstvima. EIF smišlja i razvija proizvode temeljene na rizičnom kapitalu i kapitalu za rast, jamstva i instrumente za rizično financiranje, koji su usmjereni upravo prema tom segmentu. U tom svojstvu, EIF promiče ciljeve EU-a radi potpore inovacijama, istraživanjima i razvoju, poduzetništvu, rastu i zapošljavanju.

Grupacija EIB vodi brigu o tome da njezine djelatnosti budu u skladu sa zakonodavstvom i politikama EU-a. U zemljama gdje se oni ne primjenjuju, EIB se zakonodavstvom i politikama EU-a služi kao najboljom referentnom točkom pri obavljanju svojih djelatnosti. U svojem svakodnevnom poslovanju, Grupacija EIB vodi računa i o standardima i običajima koje primjenjuje bankarska i financijska zajednica, napose na područjima koja nisu izravno obuhvaćena zakonodavstvom EU-a.

Upravljanje pritužbama svih vrsta odgovornost je svekolike Grupacije EIB jer joj pomaže u unapređivanju njezinoga rada i proizvoda. U tom smislu, a na temelju Memoranduma o razumijevanju (MoR) potpisanog s Europskim ombudsmanom, Grupacija EIB raspolaže dvorazinskim Pritužbenim mehanizmom koji čine unutarnja razina – tj. Odsjek za pritužbeni mehanizam – i vanjska razina – tj. Europski ombudsman. Zahvaljujući tom dvorazinskom sustavu s jednim vanjskim i neovisnim tijelom, Pritužbeni mehanizam jedinstven je među multilateralnim razvojnim institucijama.

Radi jačanja i formaliziranja svojeg Pritužbenog mehanizma, Grupacija EIB objavljuje mjerodavnu Politiku i Postupke vezane uz rješavanje pritužbi pripadnika javnosti koji su pogođeni ili smatraju da su pogođeni odlukama, radnjama ili propustima Grupacije EIB. Politika i Postupci pritužbenog mehanizma utvrđeni su na razini Grupacije EIB.

Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB sredstvo je promicanja javne odgovornosti i dio institucionalnog okvira Europske unije. Omogućuje alternativno i preventivno rješavanje sporova između podnositelja pritužbi i Grupacije EIB. Osim toga, u korist dobrog upravljanja kao zajedničkog cilja, Pritužbeni mehanizam pomaže Grupaciji EIB pružanjem savjeta o mogućim poboljšanjima u obavljanju njezinih djelatnosti.

Jedan od glavnih ciljeva Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB je osigurati dionicima Grupacije EIB pravo na saslušanje i pravo na pritužbu, te im tako omogućiti da iskažu sve što ih brine u pogledu nepravilnosti u postupanju.

¹ Europska investicijska banka (EIB) – www.eib.org

² Europski investicijski fond (EIF) – www.eif.org

Ovaj dokument ne tumači se na način da se njime daju bilo kakva dodatna prava na pristup pravosuđu u korist osoba koje ulažu pritužbu prema ovdje propisanom postupku.

Dana 12. i 13. studenog 2018. godine, slijedom postupka javnog savjetovanja, Upravno vijeće EIB-a i Upravni odbor EIF-a odobrili su ovaj tekst Politike pritužbenog mehanizma Grupacije EIB.

POLITIKA

1. Područje primjene

- 1.1. Politika i Postupci pritužbenog mehanizma Grupacije EIB primjenjuju se na pritužbe u pogledu navodnih nepravilnosti u postupanju, podnesene protiv Grupacije EIB.
- 1.2. Pri ostvarivanju prava na podnošenje pritužbe protiv Grupacije EIB, svakom pripadniku javnosti na raspolaganju je dvorazinski postupak, gdje je prva razina unutarnja – pred Odsjekom za pritužbeni mehanizam (EIB-CM) – a druga vanjska – pred EO-om. U tom smislu, EIB i EO su 2008. godine potpisali MoR.
- 1.3. Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB proces je koji podrazumijeva međusobnu spregu svih uključenih čimbenika, a vodi ga i usklađuje EIB-CM.
- 1.4. Pritužbe mogu podnositi i pripadnici javnosti koji nisu upoznati s politikama, postupcima ili standardima koji se primjenjuju na Grupaciju EIB. Oni se nisu dužni pozvati na točno određenu politiku, postupak ili standard, niti su dužni izravno prigovoriti da se Grupacija EIB ne pridržava točno određenih politika, postupaka ili standarda.
- 1.5. Na sumnje na prijevaru, korupciju, dosluh, prisilu, ometanje, pranje novca i financiranje terorizma („nedopušteno postupanje“) primjenjuje se Politika sprječavanja i odvratanja od nedopuštenih postupanja Grupacije EIB. Opširnije upute o tome kako prijaviti takve sumnje dostupne su na mrežnim stranicama EIB-a³ odnosno mrežnim stranicama EIF-a⁴.
- 1.6. Podnošenjem pritužbe Pritužbenom mehanizmu Grupacije EIB ne dovode se u pitanje propisi prema kojima je podnositelju (podnositeljima) pritužbe možda dopušteno pokretanje sudskog postupka pred Sudom EU-a sukladno i prema uvjetima utvrđenim Ugovorom o funkcioniranju Europske unije.
- 1.7. K tome, kako je propisano člankom 27. Statuta EIB-a, sporove između EIB-a s jedne strane i njegovih vjerovnika, dužnika ili trećih osoba s druge, rješavaju nadležni domaći sudovi, osim kada je nadležnost prenesena na Sud EU-a.

2. Osnovna načela

- 2.1. Ovisno o svim primjenjivim zakonskim ograničenjima, Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB mora biti *transparentan* u svojem radu i njegovim rezultatima.
- 2.2. EIB-CM mora biti *neovisan* od službi Grupacije EIB koje su nadležne za djelatnosti na koje podnositelj(i) pritužbe prigovaraju.
- 2.3. EIB-CM mora biti *djelotvoran* u *pravodobnom* odgovaranju na zabrinutost koju u pogledu nepravilnosti u postupanju izraze osobe koje su pogođene ili se smatraju pogođenim odlukama Grupacije EIB.
- 2.4. EIB-CM mora biti *dostupan* pogođenim osobama, njihovim predstavnicima i/ili zainteresiranim organizacijama ili pojedincima. Njegov glavni cilj mora biti razmatranje i ispitivanje pritužbi radi sastavljanja mjerodavnih i pravodobnih odgovora.
- 2.5. U svjetlu tih načela, razvoj Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB mora podlijegati otvorenom procesu javnog savjetovanja s raznim dionicima Grupacije EIB.
- 2.6. Podnositelji pritužbi Pritužbenom mehanizmu EIB-a ne smiju biti izvrgnuti nikakvom obliku osvete, zlostavljanja niti bilo kakve diskriminacije zbog činjenice da su ostvarili svoje pravo na pritužbu, što se primjenjuje kako na Grupaciju EIB, tako i na svaku stranku koja je u poslovnom odnosu s Grupacijom EIB. Grupacija EIB obvezna je poduzimati korake radi sprječavanja i otklanjanja možebitnih opasnosti od osvećivanja podnositeljima pritužbi i osobama povezanim s pritužbama.

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. Nepravilnosti u postupanju

- 3.1. Nepravilnost u postupanju odnosi se na neodgovarajuće ili izostalo postupanje. Nastaje kada Grupacija EIB ne postupi u skladu s nekim pravilom ili načelom koje je obvezuje, što uključuje i njezine vlastite politike, standarde i postupke. Primjeri nepravilnosti u postupanju obuhvaćaju nepravilnosti u upravnom postupku, protupravnu diskriminaciju, neopravdano uskraćivanje informacija, zlorabu ovlasti, nepotrebna odlaganja, kao i slučajeve kada se Grupacija EIB ne pridržava svojih vlastitih obveza u procjeni i praćenju projekata koje financira svojim sredstvima.
- 3.2. Pojam nepravilnosti u postupanju obuhvaća i slučajeve kada Grupacija EIB ne poštuje ljudska prava⁵, mjerodavne zakone ili načela dobrog upravljanja.
- 3.3. Nepravilnost u postupanju može se odnositi i na okolišni ili društveni utjecaj djelatnosti Grupacije EIB, kao i na njezine politike vezane uz projektni ciklus i druge mjerodavne politike. Obveze Grupacije EIB u pogledu usklađenosti projekta s pravom pojedinih država i EU-a pobliže su određene u njezinim politikama i postupcima.
- 3.4. Nepravilnost u postupanju uvijek se odnosi na određenu instituciju (članicu Grupacije EIB), a ne na pojedine članove osoblja te institucije.

4. Pritužba

4.1 Opće odredbe

- 4.1.1. Pritužbom se smatra pisano priopćenje u vezi s navodnom nepravilnošću u postupanju Grupacije EIB, koje može dovesti do toga da Grupacija EIB poduzme mjere radi ponovne uspostave usklađenosti i dobrog upravnog ponašanja⁶.
- 4.1.2. Pritužbe su po svojoj naravi različite, a treba ih podnositi točno određenim institucijama/službama, ovisno o predmetu pritužbe.
- 4.1.3. Pritužba se može podnijeti pisanim priopćenjem naslovljenim na Grupaciju EIB i to, po mogućnosti, elektroničkom poštom na za to predviđenu adresu complaints@eib.org, popunjavanjem elektroničkog obrasca dostupnog na adresi <http://www.eib.org/complaints/form>, telefaksom ili izravnom dostavom EIB-CM-u, bilo kojem predstavništvu Grupacije EIB ili bilo kojem članu osoblja Grupacije EIB.
- 4.1.4. Podnositelji pritužbi mogu pisati na jednom od službenih jezika EU-a i imaju pravo dobiti odgovor na tom istom jeziku. U slučaju pritužbi koje nisu uložene na jednom od službenih jezika EU-a, njihovi podnositelji moraju biti upućeni u ovu odredbu i zamoljeni da primjerak pritužbe dostave na jednom od službenih jezika EU-a. U slučaju pritužbi koje se odnose na kreditno poslovanje izvan EU-a, EIB-CM će, kad god je to moguće, nastojati obrađivati pritužbe i dokumente na službenom jeziku države u kojoj se predmetni projekt provodi.
- 4.1.5. Predmet pritužbe (uključujući, po mogućnosti, navode o nepravilnostima u postupanju) mora se jasno navesti, baš kao i zahtjevi njezinoga podnositelja, ako je to moguće, tj. što podnositelj točno očekuje da će postići svojom pritužbom. U okviru pritužbe treba iznijeti sve bitne podatke. Podnositelj pritužbe može tražiti istragu/ocjenu usklađenosti ili posredovanje. Kad god je to neophodno, EIB-CM može kroz daljnju prepisku zahtijevati pojašnjenje suštine pitanja koja brinu podnositelja. Kada je pritužba sročena općenito, EIB-CM može ustanoviti sve elemente koje u osnovi treba shvatiti kao navode o nepravilnostima u postupanju koje ulaze u nadležnost EIB-CM-a.
- 4.1.6. Pripadnici javnosti pozivaju se da zahtjeve za pristup informacijama, kao i sve upite o financijskim instrumentima, programima, djelatnostima, ustroju i ciljevima EIB-a ili EIF-a naslove na adresu infodesk@eib.org odnosno info@eif.org.

⁵ Za projekte koje financira, Grupacija EIB primjenjuje pristup utemeljen na pravima, u kojemu se ogledaju načela iz Povelje o temeljnim pravima EU-a i Opće deklaracije o ljudskim pravima UN-a.

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 Vrste pritužbi i postupaka

4.2.1. U nastavku slijede vrste postupaka, koje su u cijelosti opisane u Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB:

- „**Redovni postupak**“ – primjenjuje se na sve pritužbe osim ako drukčije nije predviđeno Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB.
- „**Produženi postupak**“ – primjenjuje se na pritužbe vrste O i F.
- „**Pojednostavljeni postupak**“ – primjenjuje se na pritužbe koje se rješavaju jednostavno i žurno. To su poglavito pritužbe koje se, zbog naravi pitanja istaknutih u njima, mogu brže i djelotvornije riješiti dopisom nego postupovnim koracima u okviru redovnog postupka.

4.2.2. K tome, „**preventivni (PR) postupak**“ – primjenjuje se na pritužbe O i F kada se navodna nepravilnost odnosi na odluku koja još nije donesena odnosno radnju koja još nije poduzeta ili, u slučaju propusta, kada rok u kojem je Grupacija EIB dužna poduzeti neku radnju još nije istekao, pa se službama Grupacije EIB stoga daje prilika da riješe pitanja koja brinu podnositelja pritužbe.

	Vrste pritužbe
Pritužbe vezane uz projekte/poslove	P – pristup informacijama
	O – okolišni i društveni utjecaj financiranih projekata/poslova
	F – pitanja upravljanja financiranim poslovima

	Vrste pritužbe
Pritužbe nevezane uz projekte/poslove	P – pristup informacijama
	K – Odnosi s klijentima i ulagačima
	U – Vlastiti upravljački/upravni sustav, uključujući vlastitu nabavu
	L – Ljudski potencijali

4.3 Dopuštenost

4.3.1. Pritužbu može uložiti svaka fizička ili pravna osoba koja posumnja na nepravilnost u postupanju Grupacije EIB u vezi s njezinim odlukama, radnjama i/ili propustima.

Pritužbe koje su izvan područja primjene Politike EIB-CM-a

4.3.2. EIB-CM ne rješava pritužbe protiv međunarodnih organizacija, poslovnih partnera Grupacije EIB poput zajmoprimaca/nositelja projekata, institucija i tijela EU-a, državnih, regionalnih ili lokalnih vlasti (npr. ministarstava, državnih agencija i tijela lokalne samouprave). U takvim slučajevima, EIB-CM može uputiti podnositelja da svoju pritužbu naslovi na neko drugo tijelo koje je možda nadležno za rješavanje njegovoga predmeta.

4.3.3. Pritužbe kojima se osporava zakonitost politika EIB-a/EIF-a donesenih odlukom upravnih tijela EIB-a/EIF-a ne rješava EIB-CM, već se njima bavi glavni tajnik EIB-a odnosno GD/ZGD EIF-a.

4.3.4. EIB-CM ne rješava pritužbe koje se odnose na investicijski mandat Grupacije EIB, njezine odluke o financiranju ili ulaganju kao takve, njezinu kreditnu politiku ili druge slične, čisto poslovne ili bankarske diskrecijske odluke.

4.3.5. EIB-CM ne rješava pritužbe koje podnose članovi osoblja Grupacije EIB. Takve predmete rješavaju drugi mjerodavni unutarnji mehanizmi poput onih koji su u nadležnosti Kadrovske službe EIB-a odnosno Odjela za ljudske potencijale EIF-a ako je riječ o radnim odnosima i/ili Uprava za zakonitost poslovanja (OCCO) EIB-a odnosno Odjel za zakonitost poslovanja EIF-a ako je riječ o slučajevima vezanim uz Kodeks ponašanja Grupacije EIB.

4.3.6. Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB ne može rješavati pritužbe na postupke nabave za potrebe projekata, koji spadaju u djelokrug EIB-ovog Sustava za pritužbe na postupke nabave za potrebe projekata.

- 4.3.7. Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB ne može rješavati sumnje na nedopušteno postupanje u smislu Politika suzbijanja prijevара⁷, kojima se bave nadležne službe Grupacije EIB. Ako se tijekom istrage ispostavi da se neki od navoda iz pritužbe odnose na nedopušteno postupanje, dotični dio pritužbe predat će se nadležnim službama Grupacije EIB u skladu s njezinim mjerodavnim politikama i postupcima.
- 4.3.8. EIB-CM ne može rješavati pritužbu protiv nekog člana Grupacije EIB kada je ova (i) već iznesena pred drugim upravnim ili sudskim žalbenim mehanizmima ili (ii) je tamo iznesena naknadno ili (iii) su je ti drugi upravni ili sudski žalbeni mehanizmi već riješili. No, ispitivanja pritužbi protiv trećih osoba koja su u tijeku ili su zaključena pred drugim upravnim ili sudskim žalbenim mehanizmima ne priječe EIB-CM u ispitivanju radnji Grupacije EIB ako se radi o nepravilnostima u postupanju.
- 4.3.9. Ako je pritužba izvan područja primjene Politike EIB-CM-a, a za njezino rješavanje nadležan je neki drugi unutarnji odjel EIB-a, EIB-CM će tu pritužbu proslijediti mjerodavnom odjelu u skladu s kodeksom dobrog upravnog ponašanja za osoblje EIB-a u njegovim odnosima s javnošću.

Kriteriji dopuštenosti

- 4.3.10. Pritužba se mora podnijeti u roku od godinu dana od dana kada je njezin podnositelj mogao razumno doći do spoznaja o činjenicama na kojima se temelje njegovi navodi iz iste.
- 4.3.11. Pritužbe anonimnih stranaka, pritužbe bez podataka za kontakt poput poštanske adrese podnositelja ili njegove adrese elektroničke pošte, kao i pritužbe kojima je cilj stjecanje konkurentne gospodarske prednosti ili su po svojoj naravi pretjerane, opetovane, očigledno neozbiljne ili zlonamjerne nisu dopuštene.
- 4.3.12. Pritužbe koje se odnose na neki kreditni posao ili pripadaju vrsti O ili F dopuštene su pod uvjetom da je Grupacija EIB financirala, odobrila ili da u najmanju ruku aktivno razmatra financiranje⁸ predmetnog posla/projekta.

Pritužbe vezane uz projekte

- 4.3.13. Premda je pritužba možda dopuštena, rješavanje pritužbe podnesene nakon što je ugovorni odnos sa zajmoprimcem/nositeljem projekta prestao (npr. po otplati čitavog iznosa zajma) može podlijegati ograničenjima jer EIB više nije u mogućnosti ponovno uspostaviti usklađenost.
- 4.3.14. Usklađenost projekta s međunarodnim, EU-ovim, državnim ili lokalnim standardima odgovornost je nositelja projekta i domaćih vlasti. No, Grupacija EIB dužna je provjeriti usklađenost sa svojim mjerodavnim politikama, postupcima ili standardima. Pritužbe se mogu odnositi na bilo koji vid planiranja, provedbe ili utjecaja projekata Grupacije EIB, što između ostalog uključuje:
- dubinsko snimanje u vezi s projektom;
 - prikladnost mjera za ublažavanje utjecaja projekta na društvo i okoliš;
 - stvaranje pretpostavki za uključivanje pogođenih zajednica, manjina i ranjivih skupina u projekt;
 - praćenje projekta.

4.4 Rok rješavanja pritužbe

- 4.4.1. Grupacija EIB nastojat će se očitovati što je brže moguće te osigurati poštivanje propisanih i/ili dogovorenih rokova ili obveza slanja prethodne obavijesti.
- 4.4.2. Rok za konačni odgovor ovisi o vrsti pritužbe i pobliže je određen u Postupcima. Rok se može produljiti iz opravdanih razloga, nakon što se o tome obavijesti podnositelja pritužbe. Rješavanje pritužbi podnesenih na jezicima EU-a različitim od radnih jezika EIB-a (tj. francuskog i engleskog) može iziskivati produljenje roka zbog dodatnoga vremena potrebnog za prevođenje.
- 4.4.3. Kad god EIB-CM podnositelju pritužbe nije u mogućnosti dostaviti odgovor u propisanom roku, EIB-CM će o tome obavijestiti podnositelja prije isteka roka i dati mu obrazloženje za odgodu.

⁷ Nedopušteno postupanje obuhvaća korupciju, prijevaru, dosluh, prisilu, ometanje, pranje novca i financiranje terorizma. Vidi Politiku suzbijanja prijevара EIB-a na http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf i Politiku suzbijanja prijevара EIF-a na http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Odluka Upravljačkog odbora o procjeni projekta smatra se službenom odlukom o aktivnom razmatranju financiranja projekta.

- 4.4.4. U slučaju posredovanja vezanog uz pritužbe koje pripadaju vrsti O i F, rokovi će se produljiti u dogovoru s njihovim podnositeljem kako bi se omogućilo sveobuhvatno uključivanje dionika i kako bi se moglo udovoljiti opravdanim očekivanjima.
- 4.4.5. S obzirom na posebnosti pritužbi koje se odnose na pristup informacijama (pritužbe „A“), EIB-CM će nastojati provesti istragu u najkraćem mogućem roku. Kad god je to moguće, EIB-CM će odrediti rokove u dogovoru s podnositeljem pritužbe.

4.5 Podnošenje pritužbe Europskom ombudsman kao tijelu višega stupnja

- 4.5.1. Podnositelj pritužbe koji nije zadovoljan s ishodom postupka pred EIB-CM-om ili s odgovorom Grupacije EIB, protiv potonje može podnijeti pritužbu EO-u na nepravilnosti u njezinom postupanju.
- 4.5.2. U svom konačnom odgovoru, Grupacija EIB pobrinut će se da podnositelj pritužbe bude upućen u mogućnost podnošenja pritužbe EO-u.
- 4.5.3. EO uveden je temeljem Ugovora iz Maastrichta 1992. godine radi rješavanja pritužbi na navodne nepravilnosti u postupanju institucija i tijela Europske zajednice. Sukladno tome, građani i/ili stanovnici EU-a mogu protiv Grupacije EIB uložiti pritužbu EO-u na nepravilnosti u njezinom postupanju ako njezin odgovor smatraju nezadovoljavajućim.
- 4.5.4. Radi povećanja dostupnosti Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB osobama koje nisu građani EU-a i nemaju prebivalište u jednoj od država članica EU-a, EIB i EO potpisali su [Memorandum o razumijevanju \(MoR\)](#) prema kojemu će, ako pritužba nije dopuštena isključivo na temelju članka 195. Ugovora o EZ-u (sadašnjeg članka 228. UFEU-a)⁹, EO pristupiti sustavnom izvršavanju svoje ovlasti samoinicijativnog postupanja radi rješavanja pritužbi koje su uložili podnositelji koji nisu iz EU-a.
- 4.5.5. K tome, MoR-om se utvrđuje način postupanja s obzirom na polazište istrage EO-a, obuhvat njegovog razmatranja i priznavanje unutarnjeg mehanizma EIB-a kao prethodnog administrativnog sredstva propisanog člankom 2. stavkom 4. Statuta EO-a¹⁰. Dodatne informacije o EO-u sadržane su u Prilogu 1.

4.6 Sustav iznošenja i objave podatka

- 4.6.1. Iz razloga transparentnosti, pritužbe se ne smatraju povjerljivima. To što se ne smatraju povjerljivima znači da je Grupaciji EIB dopušteno iznositi podatke dane u svim izjavama mjerodavnim unutarnjim i vanjskim strankama za potrebe rješavanja pritužbe.
- 4.6.2. Podnositelji pritužbi imaju pravo naznačiti u svojem priopćenju da se njihova pritužba mora smatrati povjerljivom. Kada se pritužba smatra povjerljivom, to može ozbiljno ograničiti sposobnost EIB-CM-a da je rješava, a Grupaciju EIB ne mora nužno osloboditi obveze da nadležnim tijelima EU-a omogućiti uvid u pritužbu.
- 4.6.3. U trenutku potvrde primitka, od podnositelja pritužbe bit će zatraženo da naznače daju li privolu za to da EIB-CM njihova imena iznosi vanjskim dionicima.
- 4.6.4. Osim ako podnositelj pritužbe nije zatražio potpunu povjerljivost, svaka dopuštena pritužba bit će objavljena na mrežnim stranicama EIB-a zajedno sa sažetim prikazom predmeta, zaključcima EIB-CM-a i mjerodavnim izvješćima. Identitet će biti objavljen jedino ako je podnositelj pritužbe dao privolu (točka 4.6.3).
- 4.6.5. Pristup informacijama u vezi s bilo kojim dokumentom koji se odnosi na pritužbu podliježe odredbama Politike transparentnosti Grupacije EIB.
- 4.6.6. Zahtjev za pristup informacijama, koji je sročten u okviru pritužbe ili u okviru daljnje prepiske podnositelja pritužbe, može iziskivati dulje rokove nego zahtjevi koji su nadležnim službama Grupacije EIB podneseni izravno, prema postupcima predviđenim Politikom transparentnosti Grupacije EIB.

⁹ Podnositelj pritužbe nije građanin/stanovnik (ili, u slučaju pravne osobe, nema registrirano sjedište na području) jedne od država članica Europske unije.

¹⁰ Odluka Europskog parlamenta 94/262 od 9. ožujka 1994. o propisima i općim uvjetima koji uređuju obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana, SL 1994, L 113, str. 15.

4.7 Zaštita podataka

- 4.7.1. Pritužbe mogu sadržavati osobne podatke o njihovim podnositeljima ili trećim osobama. Obrada osobnih podataka u Grupaciji EIB uređena je mjerodavnim odredbama pravnog okvira EU-a u vezi sa zaštitom podataka.

5. Odsjek za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB

5.1 Uloga Odsjeka za pritužbeni mehanizam

- 5.1.1. Odsjek za pritužbeni mehanizam (EIB-CM) služba je Grupacije EIB nadležna za provedbu Politike i Postupaka pritužbenog mehanizma, što uključuje njegov položaj, ovlasti, odgovornosti, pravila ponašanja i odnos s EO-om i drugim službama Grupacije EIB.
- 5.1.2. EIB-CM dio je neovisne Glavne inspekcije (IG) na čijem je čelu glavni inspektor. Voditelj EIB-CM-a nositelj je pritužbenog mehanizma Grupacije EIB te je, pod nadležnošću glavnog inspektora, odgovoran za vođenje, razvoj, provedbu i praćenje pritužbenog mehanizma.
- 5.1.3. Zadaća EIB-CM-a kao unutarnjeg mehanizma središnja je i objektivna obrada svih vanjskih pritužbi na navodne nepravilnosti u postupanju Grupacije EIB. EIB-CM bavi se i pritužbama koje su protiv Grupacije EIB uložene EO-u, kao i svim ostalim izvensudskim pritužbama podnesenim međunarodnim institucijama ili tijelima, a koje se (izravno ili posredno) odnose na Grupaciju EIB.
- 5.1.4. EIB-CM neovisan je od ostalih poslovnih djelatnosti kako bi se osiguralo da se svaka pritužba obrađuje primjenom najviših standarda objektivnosti, uz istodobnu zaštitu interesa svih unutarnjih i vanjskih dionika Grupacije EIB. Neovisnost i djelotvornost u radu EIB-CM-a, kao dijela Glavne inspekcije, osigurava njegov voditelj koji je nadležan za (i) dopuštenost pritužbi, (ii) vrstu posredovanja i/ili istrage koja će se provesti po određenoj pritužbi i (iii) odluku o konačnom tekstu izvješća EIB-CM-a.
- 5.1.5. Svoja konačna izvješća o predmetima (Izvješća o zaključcima i Izvješća o posredovanju, kako su pobliže određena u Postupcima) EIB-CM podnosi Upravljačkom odboru EIB-a odnosno, u slučaju stvari koje se odnose na EIF, glavnom direktoru EIF-a.
- 5.1.6. Osim po pritužbama koje podnose vanjski dionici, istraga EIB-CM-a (postupak ocjene, istrage ili posredovanja) može biti pokrenuta:
- po izričitom zahtjevu predsjednika, Upravljačkog odbora EIB-a ili glavnog direktora EIF-a;
 - po glavnom inspektoru, bilo na njegov vlastiti poticaj ili temeljem obrazloženog prijedloga voditelja EIB-CM-a.
- 5.1.7. EIB-CM svoje poslove obavlja nepristrano, uz uvažavanje nadležnosti i odgovornosti danih drugim službama Grupacije EIB.
- 5.1.8. EIB-CM mora biti saslušan u vezi sa svim pitanjima iz njegovoga djelokruga, a svoje nalaze može iznijeti ili pristati da ih iznese u skladu s pravilima i standardima koji se primjenjuju na Grupaciju EIB.
- 5.1.9. EIB-CM pomaže Grupaciji EIB pružanjem savjeta o mogućim poboljšanjima u obavljanju njezinih djelatnosti u korist dobrog upravljanja kao zajedničkog cilja.
- 5.1.10. EIB-CM doprinosi utvrđivanju strategija, politika i postupaka vezanih uz rješavanje pritužbi i odgovoran je za njihovu provedbu i objavu.
- 5.1.11. Zbog naravi pritužbenog mehanizma, EIB-CM surađuje sa svim službama Grupacije EIB, uz istodobno zadržavanje neovisnosti u svojem radu. EIB-CM ne smije biti izložen unutarnjem i vanjskom uplitanju u donošenje i objavu njegovih javnih izvješća i s njima povezanih dokumenata, čime se ne dovode u pitanje odgovarajuće nadležnosti upravnih tijela Grupacije EIB.
- 5.1.12. Radi sprječavanja možebitnih budućih pritužbi, EIB-CM razmatra mjerodavne dokumente i prati djelatnosti vanjskih dionika koji su aktivno povezani s poslovima Grupacije EIB.
- 5.1.13. EIB-CM će dobiti odgovarajuću proračunsku potporu kako bi se osigurala njegova djelotvornost u pravodobnom obavljanju njegovih poslova.

5.2 Ovlast i odgovornost

- 5.2.1. Ne dovodeći u pitanje njegovu obvezu čuvanja poslovne tajne u skladu s europskim propisima, a napose s člankom 339. UFEU-a i mjerodavnim zakonodavstvom EU-a (poglavito Uredbom i Direktivom o zlouporabi tržišta i mjerodavnim politikama Grupacije EIB), u ispunjavanju svojih odgovornosti EIB-CM ima pravo dobiti pristup svim informacijama neophodnim za izvršavanje svojih dužnosti. Shodno tome, osoblje Grupacije EIB dužno je osigurati žurnu, potpunu i učinkovitu suradnju s EIB-CM-om u skladu s Politikom i Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB, posebice radi poštivanja rokova, kao radi i pridržavanja standarda i politika Grupacije EIB. Po zaprimanju pritužbe, članovi osoblja Grupacije EIB moraju je odmah proslijediti EIB-CM-u.
- 5.2.2. Radi jačanja neovisnosti u radu EIB-CM-a, od osoblja Grupacije koje radi za EIB-CM ili ga nadzire očekuje se primjena i pridržavanje posebnih pravila ponašanja. Prava i obveze utvrđene tim pravilima moraju se izvršavati u skladu s načelima, pravilima i postupcima određenim u Kodeksu ponašanja osoblja EIB-a/EIF-a i u drugim politikama i propisima koji se primjenjuju na osoblje EIB-a/EIF-a.
- 5.2.3. S obzirom na svoju narav i djelokrug, EIB-CM obavezan je savjetovati se i razmjenjivati informacije s mjerodavnim dionicima, uključujući marginalizirane zajednice i ranjive skupine, kako bi se osigurala konstruktivna suradnja.

5.3 Zadaće

5.3.1. EIB-CM ima sljedeće četiri zadatake:

- Zadaća provođenja istraga po pritužbama – EIB-CM je odgovoran za istrage/ocjene usklađenosti u vezi s pritužbama protiv Grupacije EIB;
- Zadaća posredovanja – EIB-CM nudi različite oblike posredovanja između podnositelja pritužbe i/ili nositelja projekta, uz sudjelovanje državnih vlasti i/ili mjerodavnih službi Grupacije EIB kad god je to potrebno;
- Savjetodavna zadataka – (unutar područja svoje odgovornosti) – EIB-CM pruža pisane savjete Rukovodstvu EIB-a i/ili GD-u/ZGD-u EIF-a na unutarnjoj razini i u vezi s pitanjima koja su općenitija i bitna za svekoliki sustav i odnose se na politike, standarde, postupke, smjernice, resurse i sustave, na temelju pouka izvučenih iz pritužbi;
- Zadaća praćenja – EIB-CM prati daljnji razvoj događaja i provedbu dogovorenih korektivnih mjera i preporuka u svjetlu zatvorenih predmeta, uključujući sporazume postignute slijedom posredovanja, kao i odgovor Grupacije EIB na njegova savjetodavna mišljenja.

5.3.2. Pri izvršavanju svojih zadataka, EIB-CM će:

- ocijeniti pitanja koja podnositelja (podnositelje) pritužbe brinu u vezi nepravilnosti u postupanju;
- donijeti ocjenu i izvijestiti o pridržavanju mjerodavnog regulatornog okvira Grupacije EIB u vezi sa svakom dopuštenom pritužbom;
- spriječiti možebitnu pojavu (pojave) nepravilnosti u postupanju davanjem doprinosa rješavanju uočenih problema;
- u suradnji s mjerodavnim unutarnjim i vanjskim dionicima, nastojati da se problemi koje su istaknuli podnositelji pritužbi riješe na sporazumnoj osnovi, uz istodobno nastupanje u svojstvu tijela sa zadaćom rješavanja problema ili preventivnog rješavanja sporova;
- pružati savjete i preporuke Rukovodstvu EIB-a ili GD-u/ZGD-u EIF-a;
- pratiti napore uložene u poduzimanje korektivnih mjera i izvješćivati o njima kad god je to potrebno.

5.3.3. Radi osiguravanja provedbe tih zadataka, EIB-CM je pretežno usredotočen na usklađenost. Njegova ocjena usklađenosti ne svodi se nužno na istragu radi utvrđivanja usklađenosti s postojećim politikama i postupcima (što je više nalik „stavljanju kvačica“ na odrađene zadatke), već može obuhvaćati i temeljitu ocjenu usklađenosti sa standardima, napose u slučaju pritužbi koje se odnose na okolišni i društveni utjecaj.

EIB-CM ocjenjuje djelatnosti Banke i EIF-a kako bi utvrdio je li došlo do nepravilnosti u postupanju koja se može pripisati Banci ili Fondu. U tom smislu, EIB-CM ocjenjuje jesu li službe EIB-a dale suvislo i razumno obrazloženje svojega stajališta i temelji li se ono na potpunim, točnim i pouzdanim podacima do kojih se moglo doći u danome trenutku. Pribjegavajući stručnom vještačenju kada je to neophodno, EIB-CM razmatra činjenice kako bi donio neovisno mišljenje o tome je li došlo do očite pogreške u stajalištu Banke ili do očite povrede pravila koja su se u danom trenutku primjenjivala na njezine službe. EIB-CM-ove ocjene nepravilnosti u postupanju nisu zamišljene kako bi nadomjestile stručnu prosudbu mjerodavnih službi.

Te ocjene, između ostaloga, obuhvaćaju slučajeve u kojima:

- postoje znatne nepodudarnosti između podataka koje je iznio podnositelj pritužbe ili su inače javno dostupni s jedne strane i podatka koje su iznijele dotične službe Grupacije EIB i/ili nositelj projekta s druge strane;
- postoje jasne naznake da dotične službe Grupacije EIB nisu provjerile podatke koje su nositelj projekta ili druge mjerodavne međunarodne, državne ili lokalne vlasti iznijele u okviru dubinskog snimanja ili praćenja koje je obavila Grupacija EIB.

5.3.4. Kad god je to primjenjivo, EIB-CM također je nadležan za *rješavanje problema i/ili posredovanje*, koji mogu predstavljati vjerodostojnu zamjenu za cjelovite istrage. Pri izvršavanju zadaće rješavanja problema ili rješavanja sporova, EIB-CM olakšava dijalog radi pronalaženja odgovarajućih rješenja prihvatljivih za sve stranke.

5.3.5. Jasnim odvajanjem zadaće posredovanja od zadaće provođenja istrage, pri čemu svaku od njih obavlja posebno osoblje, osigurava se da se prvospomenutom zadaćom upravlja kao neovisnom i nepristranom službom koja unutar EIB-CM-a raspolaze neophodnim stručnim znanjem i sredstvima za rješavanje problema.

5.4 Redovno izvješćivanje

5.4.1. EIB-CM dostavlja Upravljačkom odboru EIB-a, predsjedniku Revizijskog odbora EIB-a i glavnom direktoru EIF-a tromjesečno izvješće koje sadrži popis:

- novozabilježenih pritužbi;
- pritužbi za koje je rješavanje predmeta u tijeku;
- pritužbi za koje je predmet zatvoren.

Za svaku pritužbu EIB-CM iznosi kratak opis (i) pitanja koje brinu podnositelja, (ii) izvršenih radnji i (iii) predstojećih koraka.

5.4.2. EIB-CM se jednom godišnje sastaje s Upravljačkim odborom EIB-a i, u vezi pritužbi koje se odnose na EIF, s glavnim direktorom EIF-a, radi razmatranja svojega programa rada i osiguravanja zajedničkog shvaćanja ciljeva, uloge, potreba i rada mehanizma.

5.4.3. Godišnje izvješće o EIB-CM-u, koje obuhvaća donesene odluke o preporukama EIB-CM-a ili EO-a, podnosi se Upravljačkom odboru EIB-a i glavnom direktoru EIF-a kako bi ih se upoznalo s njegovim sadržajem. Upravljački odbor EIB-a i glavni direktor EIF-a podnose ga Upravnom vijeću EIB-a odnosno Upravnom odboru EIF-a, kako bi ih se upoznalo s njegovim sadržajem i kako bi se razmotrile pouke koje iz njega proistječu. Godišnje izvješće objavljuje se na mrežnim stranicama EIB-a, uz vođenje računa o svim ograničenjima iz razloga povjerljivosti.

5.4.4. Dvaput godišnje EIB-CM obavješćuje Upravno vijeće EIB-a i Upravni odbor EIF-a o statusu i ishodu pritužbi koje su podnesene EIB-CM-u, kao i pritužbi koje su EO-u uložene protiv Grupacije EIB.

5.4.5. Kao dio svoje obveze izvješćivanja, EIB-CM razvija metodologiju i postupke za mjerenje zadovoljstva vanjskih dionika i službi Grupacije EIB s njegovim radom, tj. ishodom i, tamo gdje je to moguće, učinkom postupka ocjene usklađenosti ili posredovanja na podnositelja pritužbe i druge dionike.

6. Rješavanje pritužbi

6.1 Poslovi

6.1.1. U sklopu rješavanja pritužbe, EIB-CM obavlja sljedeće poslove:

- a) Odlučuje o dopuštenosti pritužbe u skladu s poslovnim postupcima;
- b) Obavješćuje mjerodavne službe Grupacije EIB o zabilježbi pritužbe;
- c) Potvrđuje primitak pritužbi uložene Grupaciji EIB;
- d) Prikuplja i razmatra podatke o predmetu pritužbe;
- e) Nastoji riješiti pitanja koja su dovela do pritužbi u suradnji s unutarnjim i vanjskim dionicima;
- f) Pronalazi politiku, postupak ili standard Grupacije EIB odnosno mjerodavni regulatorni okvir koji je navodno prekršen;
- g) Provodi odgovarajuće istražne radnje kako bi ocijenio pridržava li se Grupacija EIB mjerodavnog regulatornog okvira, uključujući njezine vlastite politike, postupke ili standarde;

- h) Pribavlja sve moguće unutarnje spoznaje i mišljenja o pritužbi od različitih službi uključenih u predmetu stvar;
- i) Vodi brigu o odgovarajućem sudjelovanju dionika kroz utvrđivanje činjenica, posredovanje, mirenje i olakšavanje dijaloga kad god je to primjereno;
- j) Usklađuje rad s drugim europskim institucijama (npr. Europskom komisijom, EO-om, Odborom za predstavke Europskoga parlamenta) i međunarodnim tijelima (npr. Odborom za praćenje usklađenosti s Aarhuškom konvencijom) kad god je to primjereno;
- k) Izvješćuje o nalazima, daje prijedloge korektivnih mjera i/ili preporuka za poboljšanje postojećih postupaka u slučaju da te preporuke proizlaze iz nalaza koji potvrđuju nepravilnosti u postupanju te donosi svoja izvješća radi njihovog podnošenja na razmatranje Upravljačkom odboru EIB-a ili glavnom direktoru EIF-a;
- l) Sastavlja primjerene odgovore za podnositelja pritužbe ili, kada se bavi pritužbama koje su protiv Grupacije EIB uložene drugim institucijama/tijelima, za mjerodavnu instituciju (npr. EO, ENZP);
- m) Vodi brigu o poštivanju propisanih i/ili dogovorenih rokova;
- n) Prati provedbu dogovorenih preporuka kad god je to neophodno.

6.1.2. Po zabilježbi pritužbe, postupak njezinog rješavanja obuhvaća sljedeće faze:

- **početnu ocjenu;**
- **istragu**, ako se smatra neophodnom slijedom početne ocjene;
- **posredovanje**, ako je primjenjivo i ako su na njega pristale uključene stranke;
- **izvješćivanje;**
- **savjetovanje** o sastavljanju nacрта izvješća;
- **zatvaranje** predmeta i donošenje konačnog izvješća;
- **praćenje provedbe** preporuka, ako je primjenjivo.

6.1.3. Radi osiguravanja djelotvornog i učinkovitog korištenja resursa, pojedine faze postupka rješavanja pritužbi prilagođavaju se ovisno o (i) složenosti pritužbe, (ii) postojanju naznaka da bi pritužba mogla biti osnovana i (iii) činjenicama utvrđenim u postupku ocjene/istrage. U tom smislu, pojedine faze prilagođavaju se s obzirom na poslove koje treba obaviti, dubinu ispitivanja koje treba provesti, razmjere sudjelovanja dionika i količinu raspoređenih resursa.

6.1.4. Pritužbe podnesene EIB-CM-u nemaju odgovorni učinak na sporne radnje/propuste i odluke. Međutim, tijekom rješavanja pritužbe i ako to smatra neophodnim, EIB-CM može se obratiti Upravljačkom odboru EIB-a ili glavnom direktoru EIF-a s konkretnim preporukama, ako je to primjenjivo.

6.2 Način provođenja istrage

6.2.1. Istražni postupak EIB-CM-a uglavnom se odvija u pisanom obliku, pri čemu se sastoji od prepiske između uključenih stranaka i obavljanja unutarnje ocjene.

6.2.2. Vodeći računa o naravi određene pritužbe, EIB-CM može posegnuti za nizom dodatnih istražnih radnji, među kojima su:

- obraćanje podnositelju pritužbe, pogođenim osobama, državnim dužnosnicima i tijelima vlasti nadležnim za projekt u zemlji u kojoj se ovaj i provodi, nositeljima projekata/poslova financiranih sredstvima Grupacije EIB i predstavnicima domaćih i međunarodnih nevladinih organizacija;
- obilasci lokacija projekata;
- traženje pisanih ili usmenih očitovanja o određenim pitanjima od podnositelja pritužbe, pogođenih osoba, neovisnih stručnjaka, državnih ili projektnih dužnosnika, nositelja projekata/poslova financiranih sredstvima Grupacije EIB, osoblja Grupacije EIB ili domaćih i međunarodnih nevladinih organizacija;
- angažiranje neovisnih stručnjaka radi istraživanja određenih pitanja vezanih uz pritužbu.

6.2.3. EIB-CM obavezan je surađivati s podnositeljem pritužbe i, općenito, svim mjerodavnim unutarnjim i vanjskim dionicima kroz strukturirani dijalog radi prikupljanja dodatnih podataka i spoznaja bitnih za obradu pritužbe. Pri obavljanju svojih poslova, EIB-CM primjenjuje svoje postupke ovisno o vrsti pritužbe i njezinog podnositelja, što se odnosi i na uključivanje dionika kad god je to neophodno. Pri rješavanju pritužbi važno je povesti odgovarajućeg računa o odnosu između Grupacije EIB i nositelja projekta, kojim – osim ako nije drukčije dogovoreno – upravlja nadležna služba Grupacije EIB. K tome, postupci i ishodi moraju (i) biti kako pravodobni, tako i jasni i pouzdani u smislu trajanja istrage/ocjene usklađenosti ili posredovanja; (ii) uključivati službe Grupacije EIB i (iii) ostati dosljedni tijekom vremena.

- 6.2.4. Kad god je to moguće i uz vođenje odgovarajućeg računa o vrsti pritužbe, EIB-CM provodi postupak rješavanja temeljen na suradnji kako bi se spor riješio (i) postizanjem boljeg i zajedničkog shvaćanja; (ii) podizanjem stupnja povjerenja između stranaka i (iii) nastojanjem da se pronađe zajedničko dogovorno rješenje.
- 6.2.5. U slučaju svake dopuštene pritužbe, EIB-CM bilježi svoje nalaze i zaključke. Kad god je to primjereno, oni poprimaju oblik Izvješća o zaključcima ili Izvješća o posredovanju, kako je opisano u Postupcima.
- 6.2.6. U svojem Izvješću o zaključcima, EIB-CM može predložiti operativne korektivne mjere i uključiti preporuke za poboljšanja postojećih politika i/ili postupaka u slučaju da te preporuke proizlaze iz nalaza koji potvrđuju nepravilnost u postupanju. Korektivne mjere dogovorene sa službama ili odobrene od Upravljačkog odbora EIB-a (odnosno glavnog direktora EIF-a u slučaju stvari koje se odnose ne EIF) moraju obuhvaćati provedbeni plan kao i točno određene rokove. EIB-CM, u suradnji s dotičnim službama Grupacije EIB, prati provedbu dogovorenih korektivnih mjera i preporuka kad god je to primjereno, a u svakom slučaju najkasnije 24 mjeseca nakon dana donošenja Izvješća o zaključcima.
- 6.2.7. U slučaju da se navodi iz pritužbe odnose na povredu zakonodavstva EU-a u projektima koji se provode na prostoru EU-a, EIB-CM može preporučiti da Grupacija EIB o pritužbi obavijesti glavnog tajnika Europske komisije i dostavi mu konačno Izvješće o zaključcima.
- 6.2.8. U slučaju da podnositelj pritužbe smatra da dogovorene korektivne mjere nisu provedene ispravno ili u propisanom roku, može podnijeti pritužbu EIB-CM-u koji će razmotriti predmetnu stvar.

Projektni ciklus

- 6.2.9. Ako je pritužba u vezi s nekim projektom zaprimljena u fazi prije njegove procjene¹¹, pitanja koja brinu njezinog podnositelja prosljeđuju se mjerodavnim službama. Pritužbe na poslove tehničke pomoći u sklopu nekog projekta koji bi EIB mogao uzeti u razmatranje ispitivat će se zasebno, isključivo iz administrativnih razloga.
- 6.2.10. Ako je pritužba u vezi s nekim projektom zaprimljena u fazi njegove procjene¹², a osporavana radnja još nije poduzeta (ili, u slučaju propusta, rok u kojem Grupacija EIB mora poduzeti neku radnju još nije istekao), o pritužbi se obavješćuju dotične službe, a EIB-CM u skladu sa svojim postupcima prati što se po njoj poduzima. Čim Upravljački odbor EIB-a, odnosno Upravni odbor EIF-a, prihvati prijedlog za financiranje, primijenit će se odgovarajući postupak rješavanja pritužbe, ovisno o njenoj vrsti¹³.

6.3 Savjetovanje

- 6.3.1. Rad EIB-CM-a temelji se na savjetovanju s mjerodavnim dionicima. Ciljevi postupka savjetovanja su:

- otkloniti činjenične greške i/ili propuste;
- pojasniti pitanja koja su pogrešno shvaćena;
- iznijeti nove značajne i materijalne dokaze, ako ih ima;
- uključiti odluke donesene na temelju donesenih nalaza i zaključaka, ako ih ima
- izraziti gledišta o sadržaju navoda iz pritužbe.

- 6.3.2. Savjetovanje podrazumijeva (i) poziv na očitovanja i (ii) njihovo razmatranje.

Što se tiče točke (i), postupak ne može biti zaustavljen zbog toga što se netko nije odazvao na savjetovanje. Ako do isteka roka nije zaprimljeno nikakvo očitovanje, EIB-CM će pristupiti sljedećoj fazi na temelju prešutnog pristanka.

Što se tiče točke (ii), EIB-CM mora odgovoriti na očitovanja u kojima se iznose zamjerke na račun njegovih nalaza i preporuka, ali prije prelaska na sljedeću fazu ne mora dobiti pristanak stranaka s kojima se savjetovao.

¹¹ Prije nego što Upravljački odbor EIB-a donese odluku o procjeni projekta.

¹² Nakon što Upravljački odbor EIB-a donese odluku o procjeni projekta.

¹³ U mnogim slučajevima projekt biva odobren iako postoji cijeli niz uvjeta koje je zajmoprimac dužan ispuniti prije nego što mu EIB isplati sredstva. U takvim slučajevima, EIB-CM surađuje sa službama što je više moguće kako bi osigurao odgovarajuću koordinaciju između njihovoga tekućeg rada i svojih vlastitih djelatnosti.

7. Vanjski odnosi

- 7.1. Kad god se pritužba odnosi na neki projekt EIB-a ili posao EIF-a u kojem sudjeluju druge međunarodne financijske institucije koje imaju neovisni mehanizam osiguranja odgovornosti, EIB-CM će pritužbene mehanizme drugih institucija koje sudjeluju u sufinanciranju obavijestiti o dopuštenosti te pritužbe i nastojati surađivati s tim mehanizmima. Suradnja podrazumijeva razmjenu informacija, pri čemu treba voditi računa o razlikama između mehanizama kada je riječ o ovlastima, politikama i postupcima primjenjivim na rješavanje pritužbi, obvezu čuvanja profesionalne tajne, obveze čuvanja povjerljivosti i zaštitu podataka. Međutim, nalazi i zaključci EIB-CM-a bit će neovisni.
- 7.2. EIB-CM član je sustručnjačke skupine neovisnih mehanizama odgovornosti međunarodnih financijskih institucija i sudjeluje na njezinim redovnim sastancima.
- 7.3. EIB-CM održava proaktivne i suradničke odnose sa svim mjerodavnim vanjskim institucijama i nedržavnim čimbenicima kao što su, između ostalih, EO, druge službe za pritužbene mehanizme, vanjski stručnjaci i OCD-i.

8. Objavljivanje i podizanje osviještenosti

- 8.1. Politika i Postupci pritužbenog mehanizma Grupacije EIB dostupni su na svim službenim jezicima Europske unije, kako na mrežnim stranicama EIB-a i EIF-a, tako i u tiskanom izdanju.
- 8.2. Na početnim mrežnim stranicama Grupacije EIB nalazi se izravna poveznica na mrežne stranice EIB-CM-a (www.eib.org/complaints), gdje se na svim službenim jezicima Europske unije objavljuju sveobuhvatne upute i novosti o ulozi i postupcima Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB, uključujući i opće statističke podatke. Za pripadnike javnosti koji nemaju pristup internetu, objavljen je letak s priloženim obrascem pritužbe, koji se preko vanjskih ureda Grupacije EIB dijeli domaćim OCD-ima i drugim pripadnicima javnosti.
- 8.3. Dodatne upute o Pritužbenom mehanizmu Grupacije EIB dostupne su u informativnim materijalima koji se dijele posredstvom službenih izaslanstava Grupacije EIB izvan i unutar EU-a, kao što su javno dostupni projektni dokumenti ili kratka izvješća koja vanjski dionici dobivaju tijekom savjetovanja o projektima.
- 8.4. Grupacija EIB zalaže se za podizanje osviještenosti o svojem pritužbenom mehanizmu na svim područjima svoje djelatnosti. Kao jedan od načina za postizanje toga cilja, EIB-CM dužan je priređivati skupove radi podizanja osviještenosti među organizacijama civilnoga društva i pripadnicima široke javnosti na područjima gdje posluje Grupacija EIB. K tome, radi što boljeg zajedničkog shvaćanja Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB, EIB-CM je s vremena na vrijeme dužan priređivati unutarnje sastanke radi dopiranja do osoblja službi Grupacije EIB.
- 8.5. Ove mjere mogu se nadopuniti i drugim komunikacijskim djelatnostima kako bi se osiguralo da politike Grupacije EIB na području odgovornosti dopru do što šireg kruga ljudi.
- 8.6. Vodeći računa o primjenjivim obvezama čuvanja povjerljivosti u odnosu na podnositelja pritužbe, kao i o zaštiti osobnih podataka trećih strana, sljedeći podaci objavljuvat će se i redovno obnavljati u posebnom dijelu mrežnih stranica EIB-a (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
 - Kako se služiti mehanizmom;
 - Obrazac za pritužbe;
 - Politika i Postupci;
 - Pritužbe:
 - Ključni podaci (npr. navodi, sažetak, status);
 - Izvješća o početnoj ocjeni (konačni tekstovi);
 - Izvješća o zaključcima (konačni tekstovi);
 - Godišnja izvješća;
 - Drugo.
- 8.7. Mrežne stranice EIB-CM-a sadržavat će Javni upisnik pritužbi s potankim i najnovijim podacima o svim predmetima, uključujući djelatnosti praćenja i obrazloženje zatvaranja svakog predmeta. Pri iznošenju podataka, vodit će se računa o primjenjivim obvezama čuvanja povjerljivosti.

9. Preispitivanje Politike i savjetovanje

- 9.1. Barem jednom u svakih pet godina EIB-CM razmotrit će potrebu pokretanja postupka preispitivanja ove Politike, što će uključivati i savjetovanje s dionicima Grupacije EIB. U skladu s radnim ustrojem Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB (koji se sastoji od jedne unutarnje i jedne vanjske razine), Grupacija EIB preispituje svoj pritužbeni mehanizam u tijesnoj suradnji s EO-om.
- 9.2. Ocjenjuju se pitanja koja brinu OCD-e kao i prijedlozi međunarodno priznatih savjetodavnih tvrtki koje se ponajprije bave pitanjima odgovornosti, a Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB se sukladno tome prilagođuje kako bi se u njega ugradili odgovarajući savjeti i preporuke.
- 9.3. Politiku pritužbenog mehanizma Grupacije EIB odobravaju Upravno vijeće EIB-a i Upravni odbor EIF-a na prijedlog Upravljačkog odbora EIB-a i GD-a/ZGD-a EIF-a. Kada je to neophodno, Upravljački odbor EIB-a i GD/ZGD EIF-a mogu izmijeniti i dopuniti Postupke pritužbenog mehanizma Grupacije EIB na temelju prijedloga EIB-CM-a, u dogovoru sa službama Grupacije EIB i slijedom savjetovanja s EO-om, uz vođenje brige o tome da ta promjena bude u skladu s odredbama Politike.

Prilog 1. EUROPSKI OMBUDSMAN

1. Tko može podnijeti pritužbu?

- 1.1. Ako smatraju da Grupacija EIB njihovu pritužbu nije obradila na pravodoban i/ili ispravan način, građani EU-a ili svaka fizička ili pravna osoba s prebivalištem odnosno sjedištem u nekoj državi članici EU-a mogu protiv Grupacije EIB uložiti pritužbu Europskom ombudsmanu u skladu s člankom 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i bez obzira na to ima li navodna nepravilnost u postupanju izravan utjecaj na njih.
- 1.2. K trome, slijedom Memoranduma o razumijevanju koji su potpisali Grupacija EIB i Europski ombudsman, potonji se obvezuje na sustavno izvršavanje svoje ovlasti samoinicijativnog postupanja radi rješavanja pritužbi koje su protiv EIB-a uložili podnositelji koji ne ispunjavaju gore navedene uvjete.

2. Kako podnijeti pritužbu?

- 2.1. Pritužba Europskom ombudsmanu može se uložiti na bilo kojem od službenih jezika Europske unije, a u njoj treba jasno navesti identitet njezinoga podnositelja i razloge za njezino podnošenje. Pritužbe se mogu uložiti poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom. Kako bi se osiguralo iznošenje svih neophodnih podataka, od ureda Europskog ombudsmana može se dobiti obrazac pritužbe, a isti je dostupan i na mrežnim stranicama na adresi <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Predmet pritužbe

- 3.1. Pritužbe protiv Grupacije EIB mogu se odnositi na navodne nepravilnosti u njezinom postupanju u vezi s njezinim odlukama, radnjama i/ili propustima. Kako to pokazuje dosadašnja praksa Europskog ombudsmana, najčešće su pritužbe na nepravilnosti u upravnom postupku, izostanak odgovora, nepotrebno odlaganje, uskraćivanje informacija, nepošteno postupanje, diskriminaciju i zlouporabu ovlasti.

a. Dopuštenost pritužbe

Europski ombudsman ne može provoditi istrage po pritužbama protiv tijela državne, regionalne ili lokalne uprave u državama članicama Europske unije, čak i kada se pritužbe odnose na područje djelatnosti Grupacije EIB. Takve pritužbe treba uputiti državnim/lokalnim/posebnim pravobraniteljima ili odborima u državnim/regionalnim parlamentima.

Europski ombudsman ne može se baviti stvarima koje su trenutačno pred nekim sudom ili ih je neki sud već riješio.

Prije obraćanja Europskom ombudsmanu, podnositelji pritužbe imaju mogućnost pribjeći Pritužbenom mehanizmu Grupacije EIB. Europski ombudsman smatra da zapisnik o tome kako se Grupacija EIB svojim vlastitim unutarnjim mehanizmima i postupcima bavila pitanjima istaknutim u pritužbi predstavlja odgovarajuće polazište za njegovu vlastitu ocjenu. Pritužbe stoga moraju sadržavati objašnjenje razloga iz kojih njihovi podnositelji osporavaju zapisnik ili u njemu izneseno stajalište Grupacije EIB¹⁴.

b. Rok podnošenja pritužbe

Pritužba se mora podnijeti u roku od dvije godine od dana kada je osoba koja je podnosi saznala za činjenice na kojima se pritužba temelji.

¹⁴ Člankom 2. stavkom 4. Statuta Europskog ombudsmana predviđa se da pritužbi moraju „*prethoditi odgovarajuća administrativna sredstva pri dotičnim institucijama i tijelima*“. Vidi također Memorandum o razumijevanju između Europskog ombudsmana i Europske investicijske banke iz srpnja 2008. godine.

c. Ishod postupka pred Europskim ombudsmanom

Ako Ombudsman smatra da je pritužbu moguće riješiti, rješenje traži zajedno s predmetnom institucijom. Ombudsman može davati i prijedloge za poboljšanja u pogledu pitanja vezanih uz istragu. Kada Ombudsman utvrdi da nije bilo nepravilnosti u postupanju, da je rješenje pronađeno ili da nisu opravdane nikakve daljnje istražne radnje, istraga se zatvara donošenjem odluke u kojoj se iznose nalazi.

Kada Ombudsman utvrdi da je bilo nepravilnosti u postupanju, predmetnoj instituciji daje odgovarajuću preporuku (preporuke) i traži da mu u roku od tri mjeseca dostavi svoje mišljenje. Po razmatranju mišljenja institucije i svih očitovanja dobivenih od podnositelja pritužbe, Ombudsman može zatvoriti istragu iznošenjem konačnih nalaza. Ako predmetna institucija ne prihvaća preporuke Ombudsmana, ovaj može sastaviti posebno izvješće koje podnosi Europskome parlamentu.

CORPORATE

Grupa EIB-a
**Politika pritužbenog
mehanizma**

Studeni 2018.



**Europska
investicijska
banka**



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

Europska investicijska banka
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org