

CORPORATE

EIB grupa

Sūdzību izskatīšanas mehānisma politika

2018. gada novembris



EIB GRUPAS SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS MEHĀNISMA POLITIKA

2018. gada novembris

Satura rādītājs

Glosārijs.....	3
PREAMBULA	5
POLITIKA.....	7
1. Darbības joma	7
2. Pamatprincipi.....	7
3. Administratīva kļūme	8
4. Sūdzība	8
4.1 Vispārīga informācija	8
4.2 Sūdzību kategorijas un procedūru veidi.....	9
4.3 Pieņemamība	9
4.4 Sūdzības izskatīšanas termiņš	10
4.5 Sūdzības nodošana izskatīšanai Eiropas Ombudam	11
4.6 Informācijas sniegšanas un publicēšanas režīms	11
4.7 Datu aizsardzība	11
5. EIB grupas Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa.....	12
5.1 Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas loma.....	12
5.2 Pilnvaras un pienākumi.....	13
5.3 Funkcijas	13
5.4 Regulāra ziņošana	14
6. Sūdzību izskatīšana	14
6.1 Uzdevumi	14
6.2 Izmeklēšanas metodika	15
6.3 Apspriešanās	16
7. Ārējās attiecības	17
8. Publikācijas un informētība	17
9. Pārskatīšana un apspriešanās	18
1. pielikums. EIROPAS OMBUDS	19
1. Kas var iesniegt sūdzību?	19
2. Kā iesniegt sūdzību?	19
3. Sūdzības priekšmets	19
a. Atbilstība.....	19
b. Sūdzību iesniegšanas termiņi	19
c. Eiropas Ombuda procedūras iznākums	19

Glosārijs

PSO:	pilsoniskās sabiedrības organizācijas.
Secinājumu ziņojums:	ziņojums, kas satur pārskatu par EIB Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas (EIB SIM) veiktu izmeklēšanu, kā arī tās konstatējumus un secinājumus gadījumos, kad ir veikta atbilstības pārbaude.
EIB SIM:	EIB grupas Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa.
EIB grupa:	izveidota 2000. gadā, ietver Eiropas Investīciju banku (EIB) un Eiropas Investīciju fondu (EIF).
EIB:	Eiropas Investīciju banka.
EIB grupas pārvaldības struktūras:	atkarībā no EIB grupas locekļa, uz kuru sūdzība attiecas, šis termins apzīmē EIB Direktoru padomi un/vai EIB Vadības komiteju (EIB) vai EIF izpilddirektoru / izpilddirektora vietnieku (EIF) un EIF Direktoru padomi.
EIB grupas vadība:	atkarībā no EIB grupas locekļa, uz kuru sūdzība attiecas, šis termins apzīmē EIB Vadības komiteju un/vai EIB ģenerāldirektoru (EIB) vai EIF izpilddirektoru (EIF).
EIB grupas darbinieki:	visi EIB grupas darbinieki, kuri ir noslēguši darba līgumu ar EIB vai EIF.
EIB projekts:	projekts, kas saņem EIB finanšu palīdzību.
EIF:	Eiropas Investīciju fonds.
EIF ID/IDV:	EIF izpilddirektors / izpilddirektora vietnieks.
EO:	Eiropas Ombuds.
EDAU:	Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītājs.
Sākotnējā novērtējuma pārskats:	pārskats satur i) sākotnēju novērtējumu par sūdzības iesniedzēja paustajām bažām attiecībā uz EIB grupas finansēto darbību/projektu ietekmi uz vidi, sociālo ietekmi vai pārvaldības aspektiem, ii) konkrētus priekšlikumus par sadarbības procesa vai izmeklēšanas / atbilstības pārbaudes veikšanu.
Mediācijas ziņojums:	ziņojums satur i) mediācijas procesa aprakstu un ii) informāciju par tā iznākumu, kas tiek darīts zināms mediācijas pusēm, kā arī EIB vadībai un/vai EIF ID/IDV.
Kopīgs risināšanas process:	process, ko EIB SIM izmanto, lai nodrošinātu, ka puses rod abpusēji pieņemamus un ilgtspējīgus risinājumus. Tas ietver dažādu veidu darbības — informācijas apmaiņas veicināšanu, dialogu/sarunas, kopīgu faktu konstatēšanu un formālu mediāciju/samierināšanu.
Mediācijas nolīgums:	pakts, kas satur vienošanās punktus un saistības, ko uzņēmušās mediācijas puses. Tiklīdz pēdējā no minētajām pusēm to ir parakstījusi, EIB SIM vadītais mediācijas process ir noslēgts.
Administratīva kļūme:	definīcija sniegta 3. punktā.
Personāls:	EIB grupas attiecīgās cilvēkresursu nodaļas.
Politika:	EIB grupas dokuments, kurā atainots, kā EIB grupa, ieviešot standartus, cenšas izpildīt savus uzdevumus konkrētā jomā.
Procedūra:	EIB grupas dokuments, kurā standarti tiek pārveidoti par darbības noteikumiem, nosakot darbību vai instrukciju secību, kas jāievēro, lai nodrošinātu EIB grupas atbilstību tās standartiem.
Projekta “ietekmes zona”:	apgabali, personas un kopienas, kuras skārusi ne tikai projekta vai darbības ietekme, bet kumulatīvā ietekme, ko rada projekta vai citu avotu turpmākā plānotā attīstība vai līdzīga ietekme ģeogrāfiskajā apgabalā, jebkurš esošais projekts vai stāvoklis un citi ar projektu saistīti notikumi, kas var būt reāli iespējami laikā, kad tiks veikta uzticamības pārbaude. Papildus ģeogrāfiskās vai telpiskās ietekmes zonai jānosaka arī īslaicīgā ietekme.
Regulas:	sekundāri ES tiesību avoti — šie ir saistoši likumdošanas dokumenti.

Darbdiena: jebkura diena (izņemot sestdienu un svētdienu, likumīgās Luksemburgas Lielhercogistes brīvdienas vai valsts svētku dienas), kurā EIB grupa var īstenot uzņēmējdarbību.

Standarti: EIB grupas darbības minimālās kvalitātes prasības (piemēram, attiecībā uz EIB finansēto projektu ietekmi uz vidi un sociālo jomu EIB nosaka savu darbību vides un sociālos standartus).

LESD: Līgums par Eiropas Savienības darbību.

PREAMBULA

Eiropas Investīciju bankas grupā ietilpst Eiropas Investīciju banka (EIB)¹ un Eiropas Investīciju fonds (EIF)². EIB ir Eiropas Savienības (ES) finanšu iestāde, un tās kapitālu ir parakstījušas ES dalībvalstis. EIB statūti ir sastādīti kā protokols, kas pievienots Līgumam par Eiropas Savienību un Līgumam par Eiropas Savienības darbību. Īstenojot savas darbības, EIB grupai jāievēro Līgumos un EIB un EIF statūtos noteiktās prasības, kā arī saistošie Eiropas Savienības tiesību akti. Tāpēc EIB grupai jāīsteno sava darbība tā, lai nodrošinātu, ka tās daudzveidīgās aktivitātes atbalsta un īsteno ES politiku. Grupas ietvaros EIB galvenokārt nodrošina ilgtermiņa un vidēja termiņa banku aizdevumus, bet EIF specializējas privātā kapitāla operācijās un sniedz garantijas un kontragarantijas mazo un vidējo uzņēmumu (MVU) atbalstam. Nepilni EIB un EIF politikas dokumentu saraksti ir pieejami attiecīgi EIB tīmekļa vietnē <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> un EIF tīmekļa vietnē http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Kā daļa no ES iestāžu sistēmas un saskaņā ar Līgumos noteiktajiem ierobežojumiem EIB un EIF ir pakļautas Eiropas Savienības Tiesas jurisdikcijai, savukārt Eiropas Revīzijas palāta pārbauda EIB grupas pārvaldīto ES fondu izmantošanu. Turklāt EIB grupas darbības ietilpst Eiropas Biroja krāpšanas apkarošanai (*OLAF*) atbildības jomā, kā noteikts EK Regulā Nr. 883/2013, un tai ir jāievēro Eiropas Ombuda (EO) spriedumi un Eiropas Datu aizsardzības uzraudzītāja (EDAU) atzinumi. EIB rīcību var apstrīdēt arī Orhūsas konvencijas Atbilstības komiteja.

Līgumos un EIB statūtos ir noteikts, ka EIB savā darbībā un finanšu jautājumos ir patstāvīga, tā ļaujot tai efektīvi darboties finanšu iestādes statusā. EIB ir svarīgs finanšu sektora partneris, sevišķi piesaistot līdzekļus kapitāla tirgos un finansējot projektus. EIB cieši sadarbojas arī ar citām starptautiskām finanšu iestādēm (*IFI*), daudzpusējām attīstības bankām (*MDB*) un divpusējām attīstības bankām (*BDB*), it īpaši attīstības palīdzības un ES ārējās sadarbības politikas jomās.

EIF ir ES galvenais riska finansējuma sniedzējs maziem un vidējiem uzņēmumiem un uzņēmumiem ar vidēji lielu kapitālu, un tā galvenais uzdevums ir atvieglot piekļuvi finansējumam. EIF izstrādā un pilnveido riska un izaugsmes kapitāla produktus, garantijas un mikrofinansēšanas instrumentus, kuri ir īpaši paredzēti šim tirgus segmentam. Veicot šos uzdevumus, EIF sekmē tādu ES mērķu sasniegšanu, kuri atbalsta inovāciju, pētniecību un attīstību, uzņēmējdarbību, izaugsmi un nodarbinātību.

EIB grupa nodrošina savu darbību atbilstību ES tiesību aktiem un politikas virzieniem. Valstīs, kur tie nav piemērojami, EIB savā darbībā izmanto ES tiesību aktus un politikas virzienus kā labāko atsauces punktu. Ikdienas darbībā EIB grupa ievēro arī banku un finanšu sektora standartus un praksi, it īpaši jomās, uz kurām tiešā veidā neattiecas ES tiesību akti.

Jebkāda veida sūdzību pārvaldība ir grupas mēroga atbildība, jo tā palīdz EIB grupai uzlabot tās darbību un produktus. Šim nolūkam un, pamatojoties uz saprašanās memorandu (SM), kas parakstīts ar Eiropas Ombudu, EIB grupai ir divlīmeņu sūdzību izskatīšanas mehānisms, kas sastāv no iekšējā līmeņa, kas ir Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa (EIB SIM), un ārējā līmeņa, kas ir Eiropas Ombuds. Šī divlīmeņu sistēma ar ārēju un neatkarīgu struktūru padara sūdzību izskatīšanas mehānismu unikālu daudzpusējo attīstības iestāžu vidū.

Lai nostiprinātu sūdzību izskatīšanas mehānismu un piešķirtu tam oficiālu statusu, EIB grupa publicē attiecīgo politiku un procedūras attiecībā uz tādu sūdzību izskatīšanu, ko iesnieguši sabiedrības locekļi, kurus ietekmē vai kuri uzskata, ka tos ietekmē EIB grupas lēmumi, darbības vai bezdarbība. EIB grupai ir noteikta sūdzību izskatīšanas mehānisma politika un procedūras.

EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisms ir publiskās atbildības instruments, kas ietilpst Eiropas Savienības institucionālajā kontekstā. Tas nodrošina alternatīvu un preventīvu strīdu risināšanu starp sūdzību iesniedzējiem un EIB grupu. Papildus tam Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa nodrošina atbalstu EIB grupai, lai palīdzētu sasniegt vienotu labas pārvaldības mērķi, sniedzot ieteikumus par iespējamiem uzlabojumiem bankas darbību īstenošanā.

Viens no EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma galvenajiem mērķiem ir nodrošināt tiesības tikt uzklautam un tiesības sūdzēties par EIB grupas ieinteresētajām pusēm, tādējādi ļaujot izteikt bažas par administratīvām kļūmēm.

¹ Eiropas Investīciju banka (EIB) — www.eib.org

² Eiropas Investīciju fonds (EIF) — www.eif.org

Ar šo dokumentu netiek piešķirtas nekādas papildu tiesības uz tiesu pieejamību personām, kuras iesniedz sūdzību saskaņā ar šajā dokumentā izklāstīto kārtību.

2018. gada 12. un 13. novembrī pēc sabiedriskās apspriešanas procesa EIB un EIF direktoru padomes apstiprināja šo EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politikas versiju.

POLITIKA

1. Darbības joma

- 1.1. EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politika un procedūras tiek piemērotas attiecībā uz sūdzībām par iespējamu administratīvu kļūmi, kas iesniegtas pret EIB grupu.
- 1.2. Izmantojot tiesības iesniegt sūdzību pret EIB grupu, jebkuram sabiedrības loceklim ir pieejama divu līmeņu sūdzību izskatīšanas kārtība — iekšējā procedūra, kad sūdzību izskata Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa, un ārējā procedūra, kad sūdzību izskata Eiropas Ombuds. Šim nolūkam EIB un EO 2008. gadā parakstīja saprašanās memorandu.
- 1.3. EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisms ir process, kas ietver visu iesaistīto dalībnieku mijiedarbību un ko vada un koordinē EIB SIM.
- 1.4. Arī sabiedrības locekļi, kuri nav informēti par EIB grupai piemērojamām politikas jomām, procedūrām vai standartiem, var iesniegt sūdzības. Viņiem nav jānorāda konkrētā politika, procedūra vai standarts, nedz arī tieši jāapšaubā EIB grupas darbību atbilstība konkrētām politikas jomām, procedūrām vai standartiem.
- 1.5. EIB grupas politika attiecībā uz aizliegtas rīcības novēršanu un izskaušanu EIB un EIF darbībās attiecas uz apgalvojumiem par krāpšanu, korupciju, slepenu vienošanos, spaidiem, šķēršļu likšanu, nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju un teroristu finansēšanu (turpmāk "aizliegta rīcība"). Vairāk informācijas par to, kā ziņot par šādiem apgalvojumiem, ir pieejama attiecīgi EIB tīmekļa vietnē³ un EIF tīmekļa vietnē⁴.
- 1.6. Saskaņā ar Līgumā par Eiropas Savienības darbību izklāstītajiem nosacījumiem, iesniedzot sūdzību EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma ietvaros, netiek ierobežoti noteikumi, atbilstoši kuriem sūdzības iesniedzējam(-iem) var būt atļauts celt prasību ES Tiesā.
- 1.7. Turklāt saskaņā ar EIB statūtu 27. pantu kompetentās valsts tiesas izšķir EIB domstarpības ar tās kreditoriem, debitoriem vai citām personām, izņemot gadījumus, kad jurisdikcija tiek nodota ES Tiesai.

2. Pamatprincipi

- 2.1 Saskaņā ar visiem piemērojamajiem juridiskajiem ierobežojumiem EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma darbībām un iznākumiem jābūt *pārredzamiem*.
- 2.2 EIB SIM nodaļa darbojas *neatkarīgi* no EIB grupas dienestiem, kas ir atbildīgi par sūdzības iesniedzēja(-ju) apstrīdētajām darbībām.
- 2.3 EIB SIM vienmēr *savlaicīgi* reaģē uz bažām par administratīvām kļūmēm, ko pauž personas, kuras skar vai kurām šķiet, ka tās skar EIB grupas lēmumi.
- 2.4 EIB SIM ir *pieejama* EIB grupas darbību rezultātā ietekmētajām personām, viņu pārstāvjiem un/vai ieinteresētajām organizācijām vai pusēm. Tās galvenais uzdevums ir izskatīt un analizēt sūdzības ar mērķi sagatavot savlaicīgas atbildes pēc būtības.
- 2.5 Ievērojot šos principus, EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma izveide notiek, īstenojot atklātu sabiedrisko apspriešanu ar dažādajām EIB grupas ieinteresētajām pusēm.
- 2.6 Sūdzību iesniedzēji, kuru sūdzības tiek izskatītas EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma ietvaros, netiek pakļauti nekāda veida pretpasākumiem, pāridarījumiem vai diskriminācijai, balstoties uz faktu, ka tie ir izmantojuši savas tiesības iesniegt sūdzību. Tas attiecas uz EIB grupu, kā arī jebkuru citu līdzīgu iestādi, kurai ir darījumu attiecības ar EIB grupu. EIB grupa ir apņēmusies veikt pasākumus, lai novērstu un risinātu iespējamās atriebības riskus attiecībā uz sūdzību iesniedzējiem un ar sūdzībām saistītiem cilvēkiem.

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. Administratīva kļūme

- 3.1. Administratīva kļūme norāda uz pārvaldes trūkumu vai nepilnīgumu. Tā rodas, ja EIB grupa nerīkojas saskaņā ar tai saistošu noteikumu vai principu, tostarp tās pašas politiku, standartiem un procedūrām. Kā administratīvas kļūmes piemēri ir minami administratīvi pārkāpumi, prettiesiska diskriminācija, nepamatoti atteikumi sniegt informāciju, ļaunprātīga pilnvaru izmantošana, nepamatoti kavējumi, kā arī EIB grupas nespēja pildīt tās pienākumus saistībā ar EIB grupas finansēto projektu novērtēšanu un uzraudzību.
- 3.2. Administratīvas kļūmes jēdziens sevī ietver EIB grupas veiktus cilvēktiesību⁵, piemērojamo tiesību aktu vai labas pārvaldības principu pārkāpumus.
- 3.3. Administratīva kļūme var arī attiekties uz EIB grupas darbību ietekmi uz vidi vai sociālo jomu un ar projektu cikliem saistītu politiku, kā arī citiem piemērojamiem EIB grupas politikas virzieniem. EIB grupas pienākumi attiecībā uz projektu atbilstību valstu un ES tiesību aktiem ir noteikti tās politikā un procedūrās.
- 3.4. Administratīvas kļūmes vienmēr attiecas uz iestādi (EIB grupas dalībnieci) kopumā, nevis atsevišķiem tās darbiniekiem.

4. Sūdzība

4.1 Vispārīga informācija

- 4.1.1 Sūdzība tiek definēta kā rakstisks paziņojums, kurā paustas aizdomas par EIB grupas administratīvu kļūmi un kura rezultātā EIB grupa var rīkoties, lai atjaunotu atbilstību un labas administratīvās pārvaldības praksi⁶.
- 4.1.2 Sūdzības atšķiras pēc to būtības, un tās jāiesniedz konkrētās iestādēs/nodaļās atkarībā no sūdzības priekšmeta.
- 4.1.3 Sūdzību var iesniegt, sagatavojot EIB grupai adresētu rakstisku paziņojumu, vēlams, nosūtot to uz īpaši šim nolūkam paredzētu e-pasta adresi complaints@eib.org, aizpildot tiešsaistē sūdzības veidlapu, kas ir pieejama <http://www.eib.org/complaints/form>, nosūtot pa faksu vai tiešā veidā nododot EIB SIM, jebkuram EIB grupas vietējam pārstāvniecības birojam vai jebkuram EIB grupas darbiniekam.
- 4.1.4 Sūdzību iesniedzēji var rakstīt kādā no Eiropas Savienības oficiālajām valodām un ir tiesīgi saņemt atbildi tajā pašā valodā. Attiecībā uz sūdzībām, kuras nav iesniegtas kādā no ES oficiālajām valodām, sūdzības iesniedzējus informē par šo noteikumu un aicina iesniegt sūdzības kopiju kādā no ES oficiālajām valodām. Attiecībā uz sūdzībām, kas saistītas ar aizdevumu operācijām ārpus ES, EIB SIM, kad vien iespējams, cenšas apstrādāt sūdzības un dokumentus projekta valsts oficiālajā valodā.
- 4.1.5 Sūdzības priekšmetam (vēlams, ietverot apgalvojumus par administratīvu kļūmi) jābūt skaidri norādītam tāpat kā, ja iespējams, sūdzības iesniedzēja prasībai, t. i., ko sūdzības iesniedzējs vēlas konkrēti panākt ar šo sūdzību. Iesniedzot sūdzību, jānorāda visa nepieciešamā informācija. Sūdzības iesniedzējs var pieprasīt veikt izmeklēšanu / atbilstības pārbaudi vai mediāciju. Vajadzības gadījumā EIB SIM ar papildu saraksti var censties noskaidrot sūdzības iesniedzēja bažu būtību. Ja sūdzība ir formulēta vispārīgi, EIB SIM var censties noskaidrot visus elementus, kuri būtībā jāsaprot kā apgalvojumi par administratīvām kļūmēm, kas ietilpst EIB SIM kompetencē.
- 4.1.6 Sabiedrības locekļi tiek aicināti vērsties ar pieprasījumiem par piekļuvi informācijai, kā arī ar jebkuru jautājumu attiecībā uz EIB vai EIF finansēšanas mehānismiem, programmām, darbību, organizāciju un mērķiem, nosūtot tos attiecīgi uz e-pasta adresi infodesk@eib.org vai info@eif.org.

⁵ Attiecībā uz tās finansētajiem projektiem EIB grupa izmanto uz tiesībām balstītu pieeju, kas aptver ES Pamattiesību hartas un ANO Vispārējās cilvēktiesību deklarācijas principus.

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 Sūdzību kategorijas un procedūru veidi

4.2.1 EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma procedūru dokumentācijā ir sniegts pilnīgs izklāsts par tālāk minētajiem procedūru veidiem:

- **“Standarta procedūra”** — piemēro visu sūdzību izskatīšanā, ja vien EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma procedūru dokumentācijā nav noteikts citādi.
- **“Paplašinātā procedūra”** — piemēro E un F tipa sūdzību izskatīšanā.
- **“Vienkāršotā procedūra”** — piemēro vienkāršu un ātri risināmu sūdzību izskatīšanā. Tās jo īpaši ir tādas sūdzības, kas sūdzībā pausto bažu būtības dēļ var tikt risinātas ar vēstules starpniecību ātrāk un efektīvāk nekā, izpildot standarta procedūras procesuālās darbības.

4.2.2 Papildus iepriekšminētajām pastāv arī **“preventīva (PR) procedūra”** — piemēro E un F tipa sūdzību izskatīšanā, ja konkrētā sūdzībā minētā darbība attiecas uz vēl nepieņemtu lēmumu vai nenotikušu rīcību vai, sūdzības par bezdarbību gadījumā, EIB grupai atvēlētais termiņš rīcības izpildei vēl nav beidzies, un tāpēc EIB grupas dienestiem ir iespēja risināt problēmas, par kurām sūdzības iesniedzējs ir paudis bažas.

	Sūdzību tipi
Ar projektiem/darbībām saistītas sūdzības	A — piekļuve informācijai.
	E — finansēto projektu/darbību ietekme uz vidi un sociālā ietekme.
	F — finansēto darbību pārvaldības aspekti.

	Sūdzību tipi
Sūdzības, kas nav saistītas ar projektiem/darbībām	A — piekļuve informācijai.
	C — klientu un ieguldītāju attiecības.
	G — pašu pārvaldība/administrēšana, ieskaitot pašu veiktos iepirkumus.
	H — cilvēkresursi.

4.3 Pieņemamība

4.3.1 Sūdzību var iesniegt jebkura fiziska vai juridiska persona, kas apgalvo, ka EIB grupa ir pieļāvusi administratīvu kļūmi tās lēmumos, rīcībā un/vai ar tās bezdarbību.

Sūdzības, kas neietilpst EIB SIM politikas darbības jomā

4.3.2 EIB SIM neizskata sūdzības pret starptautiskām organizācijām, EIB grupas sadarbības partneriem, piemēram, aizņēmējiem / projektu virzītājiem, ES institūcijām un struktūrām, kā arī valsts, reģionālām vai vietējām pārvaldes iestādēm (piemēram, valdības struktūrvienībām, valsts aģentūrām un vietējām padomēm). Šādos gadījumos EIB SIM var informēt sūdzības iesniedzēju par iespēju vērsties ar sūdzību citā iestādē, kuras kompetencē varētu būt attiecīgās lietas izskatīšana.

4.3.3 Sūdzības, kurās tiek apšaubīta tās EIB/EIF politikas likumība, par kuru lēmumus pieņem EIB/EIF pārvaldības struktūras, neizskata EIB SIM, bet gan attiecīgi EIB ģenerāls sekretārs vai EIF ID/IDV.

4.3.4 EIB SIM neizskata sūdzības par EIB grupas ieguldījumu pilnvarām, ar finansēšanu un ieguldījumiem saistītiem lēmumiem *per se*, tās kredītpolitiku vai citiem saistītiem, pilnībā komerciāliem vai banku nozares diskrecionāriem lēmumiem.

4.3.5 EIB SIM neizskata EIB grupas darbinieku iesniegtās sūdzības. Šādos gadījumos izskatīšana tiek veikta, izmantojot citus atbilstošus iekšējos mehānismus, piemēram, tādas, par kuru īstenošanu atbild personāls un EIF Cilvēkresursu nodaļa, ja sūdzība attiecas uz darba attiecībām, un/vai Atbilstības direktorāts (OCCO) un EIF Atbilstības nodaļa, ja sūdzība saistīta ar EIB grupas rīcības kodeksu.

- 4.3.6 EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma ietvaros nevar izskatīt sūdzības par projektu iepirkumiem, jo tās ietilpst EIB projektu iepirkumu sūdzību sistēmas kompetencē.
- 4.3.7 EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma ietvaros nevar izskatīt apgalvojumus par aizliegtu rīcību, kā noteikts EIB grupas krāpšanas apkarošanas politikā⁷, jo tos apstrādā EIB grupas kompetentie dienesti. Ja izmeklēšanas laikā izrādās, ka daži apgalvojumi attiecas uz aizliegtu rīcību, attiecīgā sūdzības daļa tiek nodota kompetentajiem EIB grupas dienestiem saskaņā ar piemērojamo EIB grupas politiku un procedūrām.
- 4.3.8 Ja sūdzība i) pret kādu EIB grupas dalībnieku jau ir iesniegta citiem administratīvajiem vai tiesu pārskatīšanas mehānismiem vai ii) tiek iesniegta pēc tam, vai arī iii) jau ir atrisināta, izmantojot citus administratīvus vai tiesu pārskatīšanas mehānismus, EIB SIM to nevar izskatīt. Tomēr nepabeigta vai pabeigta pret trešo pusi iesniegtas sūdzības izskatīšana, ja tā iesniegta citiem administratīviem vai tiesu pārskatīšanas mehānismiem, neliedz EIB SIM pārskatīt EIB grupas darbības attiecībā uz administratīvām kļūmēm.
- 4.3.9 Ja sūdzība neietilpst EIB SIM politikas darbības jomā un cita EIB iekšēja struktūrvienība ir kompetenta izskatīt šādu sūdzību, EIB SIM nodod sūdzību attiecīgajai struktūrvienībai saskaņā ar labas administratīvās prakses kodeksu, kas EIB darbiniekiem jāievēro attiecībās ar sabiedrību.

Pieņemamības kritēriji

- 4.3.10 Sūdzība jāiesniedz viena gada laikā no dienas, kurā ir pamats uzskatīt, ka sūdzības iesniedzējs varēja uzzināt faktus, uz kuriem ir balstīta sūdzība.
- 4.3.11 Anonīmu pušu sūdzības, sūdzības bez kontaktinformācijas, piemēram, sūdzības iesniedzēja pasta adreses vai e-pasta adreses, un sūdzības, kuru mērķis ir gūt konkurētspējīgu ekonomisku priekšrocību vai kuras ir pārmērīgas, atkārtotas, ir acīmredzami nenozīmīgas vai ļaunprātīgas, nav pieņemamas.
- 4.3.12 Sūdzības par aizdevuma operāciju, kas ir E vai F tipa sūdzības, ir pieņemamas tiktāl, ciktāl EIB grupa ir finansējusi, apstiprinājusi vai vismaz aktīvi apsver operācijas/projekta finansēšanu⁸.

Ar projektiem saistītas sūdzības

- 4.3.13 Lai gan sūdzības var būt pieņemamas, sūdzību izskatīšanai var būt ierobežojumi, ja sūdzības iesniegtas, kad līgumattiecības ar aizņēmēju / projekta virzītāju vairs nepastāv (piemēram, pēc pilnīgas aizdevuma atmaksāšanas), jo EIB nav iespējas atjaunot atbilstību.
- 4.3.14 Par projekta atbilstību starptautiskiem, ES, valsts vai vietējiem standartiem atbild projekta virzītājs un vietējās iestādes. Tomēr EIB grupai ir pienākums pārbaudīt atbilstību piemērojamajai politikai, procedūrām vai standartiem. Sūdzības var būt saistītas ar jebkuru EIB grupas projekta plānošanas, ieviešanas vai ietekmes aspektu, ieskaitot, bet ne tikai, tālāk minēto:
- projekta uzticamības pārbaude;
 - projekta ietekmes uz vidi un sociālo jomu mazināšanas pasākumu atbilstība;
 - pasākumi projekta skarto kopienu, minoritāšu un neaizsargāto grupu iesaistīšanai projektā;
 - projekta uzraudzība.

4.4 Sūdzības izskatīšanas termiņš

- 4.4.1 EIB grupa centīsies reaģēt pēc iespējas ātrāk un nodrošinās, ka tiek ievēroti noteiktie un/vai saskaņotie kavējumi un paziņojumi.
- 4.4.2 Galīgās atbildes iesniegšanas termiņš ir atkarīgs no sūdzības tipa un ir noteikts procedūru dokumentācijā. Termiņu var pagarināt pamatotu iemeslu dēļ, informējot par to sūdzības iesniedzēju. Lai izskatītu sūdzības, kas iesniegtas ES valodās, kuras nav EIB darba valodas (franču un angļu valoda), var tikt noteikti garāki termiņi sakarā ar tulkojumu veikšanu.
- 4.4.3 Ikreiz, kad EIB SIM nespēj sniegt atbildi sūdzības iesniedzējam noteiktajā termiņā, EIB SIM pirms termiņa beigām par to attiecīgi informē sūdzības iesniedzēju un norāda kavēšanās iemeslus.

⁷ Par aizliegtu rīcību tiek uzskatīta korupcija, krāpšana, slepena vienošanās, spaidi, šķēršļu likšana, nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācija un teroristu finansēšana. Skatīt EIB krāpšanas apkarošanas politiku http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf un EIF krāpšanas apkarošanas politiku http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf.

⁸ Vadības komitejas lēmums par novērtēšanu uzskatāms par oficiālu lēmumu aktīvi apsvērt projekta finansēšanu.

4.4.4 Ja jāveic mediācija saistībā ar E un F tipa sūdzībām, termiņi var tikt pagarināti, apspriežoties ar sūdzības iesniedzēju, lai nodrošinātu plašu ieinteresēto pušu iesaistīšanos un ievērotu tiesiskās paļāvības principu.

4.4.5 Ņemot vērā sūdzību par piekļuvi informācijai ("A" tipa sūdzību) īpašās iezīmes, EIB SIM cenšas veikt izmeklēšanu pēc iespējas īsākā termiņā. Kad vien iespējams, EIB SIM nosaka termiņus, apspriežoties ar sūdzības iesniedzēju.

4.5 Sūdzības nodošana izskatīšanai Eiropas Ombudam

4.5.1 Sūdzības iesniedzēji, kuri nav apmierināti ar EIB SIM veiktās procedūras iznākumu vai ar EIB grupas atbildi, var iesniegt Eiropas Ombudam (EO) sūdzību pret EIB grupu par administratīvu kļūmi.

4.5.2 Savā galīgajā atbildē EIB grupa nodrošina, ka sūdzības iesniedzēji tiek informēti par iespēju iesniegt sūdzību EO.

4.5.3 EO izveidoja 1992. gadā ar Māstrihtas līgumu, lai izskatītu sūdzības, kad pastāv aizdomas par Eiropas Kopienas iestāžu un organizāciju administratīvām kļūmēm. Tādējādi ES pilsoņi un/vai iedzīvotāji var iesniegt izskatīšanai Eiropas Ombudam pret EIB grupu vērstu sūdzību saistībā ar aizdomām par administratīvu kļūmi, ja viņi uzskata EIB grupas atbildi par neapmierinošu.

4.5.4 Lai stiprinātu EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma pieejamību tiem trešo valstu pilsoņiem, kuri nedzīvo nevienā no ES dalībvalstīm, EIB un EO ir parakstījuši saprašanās memorandu (SM), saskaņā ar kuru, ja sūdzība nav pieņemama, pamatojoties tikai uz EK līguma 195. pantu (tagad LESD 228. pants)⁹, EO apņemas sistemātiski izmantot savas iniciatīvas pilnvaras, lai izskatītu sūdzības, ko iesnieguši sūdzību iesniedzēji, kuri nav ES pilsoņi.

4.5.5 Turklāt saprašanās memorands paredz darba kārtību attiecībā uz EO izmeklēšanas sākumpunktu, EO pārbaudes darbības jomu un EIB iekšējā mehānisma atzīšanu kā galveno administratīvo pieeju, ko nosaka EO statūtu 2.4. pants¹⁰. Papildinformācija par EO ir sniegta 1. pielikumā.

4.6 Informācijas sniegšanas un publicēšanas režīms

4.6.1 Lai nodrošinātu pārredzamību, sūdzības netiek uzskatītas par konfidencialām. Nekonfidenciāls režīms nozīmē to, ka EIB grupai ir atļauta publiskot informāciju, kas sūdzības izskatīšanas nolūkā jebkādā veidā sniegta attiecīgajām iesaistītajām iekšējām vai ārējām pusēm.

4.6.2 Sūdzību iesniedzējiem ir tiesības savā saziņā norādīt, ka sūdzība būtu jāizskata konfidenciali. Konfidenciāls režīms var būtiski ierobežot EIB SIM spēju izskatīt sūdzību, un tas nedrīkst atbrīvot EIB grupu no pienākuma nodrošināt ES kompetentajām iestādēm piekļuvi sūdzībai.

4.6.3 Saņemšanas apstiprināšanas brīdī sūdzību iesniedzējiem lūgts norādīt, vai viņi piekrīt, ka EIB SIM paziņo viņu vārdus ārējām ieinteresētajām pusēm.

4.6.4 Ja vien sūdzības iesniedzējs nav pieprasījis pilnīgu konfidencialitāti, katra pieņemamā sūdzība tiek publicēta EIB tīmekļa vietnē kopā ar lietas kopsavilkumu, EIB SIM secinājumiem un attiecīgajiem ziņojumiem. Identitāte tiek publicēta tikai tad, ja sūdzības iesniedzējs ir devis piekrišanu (4.6.3. pants).

4.6.5 Piekļuvi jebkurai tāda dokumenta informācijai, kas attiecas uz sūdzības iesniedzēju, nosaka EIB grupas pārredzamības politikas noteikumi.

4.6.6 Informācijas pieprasījumiem, kas formulēti kā daļa no sūdzības vai no sūdzības iesniedzēja(-ju) turpmākās sarakstes, var būt vajadzīgi ilgāki termiņi nekā pieprasījumiem, kas tieši iesniegti kompetentajiem EIB grupas dienestiem, izmantojot EIB grupas pārredzamības politikā noteiktās procedūras.

4.7 Datu aizsardzība

4.7.1 Sūdzības var ietvert sūdzības iesniedzēja(-ju) vai trešās puses personas datus. EIB grupas veikto personas datu apstrādi reglamentē attiecīgie ES tiesiskā regulējuma noteikumi attiecībā uz datu aizsardzību.

⁹ Sūdzības iesniedzējs nav Eiropas Savienības dalībvalsts pilsonis/iedzīvotājs (vai, ja tā ir juridiskā persona, tās juridiskā adrese neatrodas nevienā no ES dalībvalstīm).

¹⁰ Eiropas Parlamenta 1994. gada 9. marta Lēmums 94/262 par noteikumiem un vispārējiem nosacījumiem, kas reglamentē ombuda pienākumu izpildi, OV L 113, 1994., 15. lpp.

5. EIB grupas Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa

5.1 Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas loma

- 5.1.1 Sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļa (EIB SIM) ir EIB grupas dienests, kas ir atbildīgs par sūdzību izskatīšanas mehānisma politikas un procedūru īstenošanu, tostarp dienesta statusu, pilnvarām, pienākumiem, rīcības noteikumiem un attiecībām ar EO un citiem EIB grupas dienestiem.
- 5.1.2 EIB SIM ir daļa no neatkarīgā Ģenerālinspektorāta (JG), kuru vada ģenerālinspektors. EIB SIM vadītājs ir EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma galvenā atbildīgā persona, kas neatkarīgā ģenerālinspektora aizbildnībā atbild par sūdzību izskatīšanas mehānisma pārvaldību, izstrādi, īstenošanu un uzraudzību.
- 5.1.3 EIB SIM kā iekšējā mehānisma misija ir centralizēti un objektīvi apstrādāt visas ārējās sūdzības, kad pastāv aizdomas par EIB grupas administratīvu kļūmi. EIB SIM arī izskata sūdzības pret EIB grupu, kas iesniegtas EO, un visas pārējās ārpusvietas sūdzības, kas iesniegtas starptautiskām iestādēm vai struktūrām un kas (tieši vai netieši) attiecas uz EIB grupu.
- 5.1.4 EIB SIM darbs noris neatkarīgi no bankas darbībām, lai nodrošinātu, ka katra sūdzība tiek izskatīta atbilstoši augstākajiem objektivitātes standartiem, vienlaicīgi aizsargājot visu iekšējo un ārējo EIB grupas ieinteresēto pušu intereses. EIB SIM darbības neatkarību un efektivitāti Ģenerālinspektorāta ietvaros nodrošina EIB SIM vadītājs, kas atbild par i) sūdzību pieņemamību, ii) mediācijas veidu un/vai izmeklēšanas veidu, ko veic konkrētas sūdzības risināšanai, un iii) lēmumu par EIB SIM ziņojumu galīgajām versijām.
- 5.1.5 EIB SIM iesniedz galīgos ar lietu saistītos ziņojumus (secinājumu un mediācijas ziņojumus, kā noteikts procedūru dokumentācijā) EIB Vadības komitejai vai, ar EIF saistītu jautājumu gadījumā, EIF izpilddirektoram.
- 5.1.6 Papildus tam, ka EIB SIM izmeklēšanu (novērtēšanas, izmeklēšanas vai mediācijas procesu) var uzsākt, balstoties uz ārēju ieinteresētu pušu iesniegtajām sūdzībām, tā var tikt uzsākta arī šādi:
- saskaņā ar ģenerālinspektora priekšsēdētāja, EIB Vadības komitejas vai EIF izpilddirektora pieprasījumu;
 - to var uzsākt ģenerālinspektors vai nu pēc savas iniciatīvas, vai pamatojoties uz EIB SIM vadītāja iesniegtu pamatotu priekšlikumu.
- 5.1.7 EIB SIM pilda savas funkcijas objektīvi, vienlaikus atzīstot citiem EIB grupas dienestiem piešķirtās kompetences un pienākumus.
- 5.1.8 EIB SIM tiek uzklautā visos jautājumos, kuri ietilpst tās kompetencē, un nodaļa var atklāt vai piekrist atklāt sava darba rezultātus atbilstoši noteikumiem un standartiem, kas attiecas uz EIB grupu.
- 5.1.9 EIB SIM nodrošina atbalstu EIB grupai, sniedzot ieteikumus par iespējamām uzlabojumiem bankas darbību īstenošanā un tādējādi palīdzot sasniegt vienotu labas pārvaldības mērķi.
- 5.1.10 EIB SIM palīdz izstrādāt stratēģijas, politiku un procedūras saistībā ar sūdzību izskatīšanu un atbild par to īstenošanu, kā arī informēšanu par tām.
- 5.1.11 Sūdzību izskatīšanas mehānisma rakstura dēļ EIB SIM sadarbojas ar visiem EIB grupas dienestiem, vienlaikus saglabājot tās darbības neatkarību. EIB SIM darbs notiek bez iekšējas un ārējas iejaukšanās publisko pārskatu un saistīto dokumentu izdošanā un publicēšanā, neskarot attiecīgās EIB grupas pārvaldības struktūru kompetences.
- 5.1.12 Lai novērstu iespējamās sūdzības nākotnē, EIB SIM pārskata attiecīgos dokumentus un seko līdzi tādu ārēju ieinteresēto pušu darbībām, kas ir iesaistītas EIB grupas operācijās.
- 5.1.13 EIB SIM tiek sniegts atbilstošs finansējums no budžeta, lai nodrošinātu, ka tā efektīvi un savlaicīgi īsteno savas darbības.

5.2 Pilnvaras un pienākumi

- 5.2.1 Neskarot tās pienākumu ievērot dienesta noslēpumu saskaņā ar Eiropas tiesību aktiem, jo īpaši LESD 339. pantu un piemērojamajiem ES tiesību aktiem (jo īpaši Tirdzniecības likuma izmantošanas regulu un direktīvu, kā arī attiecīgajiem EIB grupas politikas virzieniem), EIB SIM, pildot tās pienākumus, ir tiesības piekļūt jebkurai un visai informācijai, kas nepieciešama tās pienākumu veikšanai. Attiecīgi EIB grupas personālam ir pienākums ātri, pilnīgi un efektīvi sadarboties ar EIB SIM saskaņā ar EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politiku un procedūrām, jo īpaši lai ievērotu termiņus, kā arī EIB grupas standartus un politiku. Pēc sūdzības saņemšanas EIB grupas darbiniekiem tā nekavējoties jānosūta EIB SIM.
- 5.2.2 Lai veicinātu EIB SIM darbības neatkarību, visiem EIB grupas darbiniekiem, kuri strādā EIB SIM ietvaros vai pārrauga EIB SIM, jāpiemēro un jāievēro īpaši rīcības noteikumi. Šajos noteikumos paredzētās tiesības un pienākumi jāievēro saskaņā ar principiem, noteikumiem un kārtību, kāda noteikta EIB/EIF personāla rīcības kodeksā un citos politikas dokumentos un noteikumos, kas attiecas uz EIB/EIF personālu.
- 5.2.3 Ņemot vērā EIB SIM būtību un kompetenci, tā ir apņēmusies apspriesties un īstenot informācijas apmaiņu ar attiecīgajām ieinteresētajām pusēm, tostarp atstumtām kopienām un neaizsargātām grupām, lai nodrošinātu konstruktīvu sadarbību.

5.3 Funkcijas

5.3.1 EIB SIM veic tālāk minētās četras funkcijas.

- Sūdzību izmeklēšanas funkcija — EIB SIM atbild par izmeklēšanu / atbilstības pārbaudēm attiecībā uz sūdzībām, kas iesniegtas pret EIB grupu.
- Mediācijas funkcija — EIB SIM nodrošina dažādu veidu mediāciju starp sūdzības iesniedzēju un/vai projekta virzītāju, nepieciešamības gadījumā iesaistoties valsts iestādēm un/vai attiecīgajiem EIB grupas dienestiem.
- Konsultatīvā funkcija — (atbilstīgi nodaļas pienākumiem) — EIB SIM iekšēji sniedz rakstisku padomu EIB vadībai un/vai EIF ID/IDV par plašākiem un sistēmiskiem jautājumiem, kas saistīti ar politiku, standartiem, procedūrām, pamatnostādnēm, resursiem un sistēmām, pamatojoties uz pieredzi, kas gūta no sūdzībām.
- Uzraudzības funkcija — EIB SIM pārrauga turpmākas norises un saskaņoto korektīvo pasākumu un ieteikumu īstenošanu saistībā ar slēgtām sūdzībām, tostarp vienošanos, kas panākta ar mediācijas palīdzību, kā arī EIB grupas atbildi uz tās konsultatīvajiem atzinumiem.

5.3.2 Pildot savas funkcijas, EIB SIM:

- novērtē sūdzības iesniedzēja(-ju) paustās bažas par administratīvām kļūmēm;
- izvērtē katru pieņemamo sūdzību un ziņo par tās atbilstību saistošajam EIB grupas tiesiskajam regulējumam;
- novērš iespējamās administratīvās kļūmes, palīdzot atrisināt konstatētās problēmas;
- sadarbojoties ar attiecīgajām iekšējām un ārējām ieinteresētajām pusēm, mēģina atrisināt sūdzību iesniedzēju izvirzītās problēmas, izmantojot vienprātīgu procesu un vienlaikus pildot problēmu risināšanas vai preventīvu strīdu risināšanas funkciju;
- sniedz konsultācijas un ieteikumus EIB vadībai un/vai EIF ID/IDV;
- uzrauga centienus veikt korektīvus pasākumus attiecīgos gadījumos un ziņo par tiem.

5.3.3 Lai nodrošinātu šo funkciju īstenošanu, EIB SIM darbība galvenokārt ir koncentrēta uz atbilstību. EIB SIM atbilstības pārbaude ne vienmēr aprobežojas ar esošo politikas virzienu un procedūru atbilstības izmeklēšanu (kas vairāk līdzinās lodziņu atzīmēšanas uzdevumam), bet var ietvert arī padziļinātu pārbaudi attiecībā uz atbilstību standartiem, jo īpaši saistībā ar sūdzībām par ietekmi uz vidi un sociālo ietekmi.

EIB SIM pārskata EIB un EIF darbības, lai noteiktu, vai ir notikusi administratīva kļūme, kas ir attiecināma uz banku vai fondu. Šim nolūkam EIB SIM pārskata, vai EIB dienesti ir snieguši pamatotu un konsekventu skaidrojumu par savu nostāju un vai tas ir balstīts uz pilnīgu, precīzu un ticamu informāciju, kas identificējama attiecīgajā brīdī. Izmantojot tehniskās zināšanas, kad nepieciešams, EIB SIM pārskata faktus, lai izveidotu neatkarīgu atzinumu par to, vai ir pieļauta acīmredzama kļūda bankas nostājā un vai nepārprotami pārkāpti noteikumi, kas tajā laikā tika piemēroti attiecībā uz dienestiem. EIB SIM veiktā administratīvo kļūmju pārbaude nav paredzēta, lai aizstātu dienestu profesionālo spriedumu.

Šādas pārbaudes ietver, bet neaprobežojas ar gadījumiem, kad:

- pastāv ievērojamas atšķirības starp sūdzības iesniedzēja sniegto informāciju vai citā veidā publiski pieejamu informāciju, no vienas puses, un informāciju, ko sniedz attiecīgie EIB grupas dienesti un/vai projekta virzītājs;
- ir skaidras norādes, ka attiecīgie EIB grupas dienesti nav pārbaudījuši informāciju, ko sniedzis projekta virzītājs vai citas attiecīgas starptautiskas, valsts vai vietējas iestādes EIB grupas veiktās uzticamības pārbaudes vai uzraudzības ietvaros.

5.3.4 Attiecīgos gadījumos EIB SIM ir arī *problēmu risināšanas un/vai mediācijas īstenošanas pienākums*, kas var būt uzticama alternatīva pilnīgai izmeklēšanai. Veicot problēmu risināšanas vai strīdu izšķiršanas funkciju, EIB SIM veicina dialogu, lai rastu piemērotus risinājumus, kas būtu pieņemami visām pusēm.

5.3.5 Mediācijas funkcijas skaidra nodalīšana no izmeklēšanas funkcijas, izmantojot atsevišķu personālu, nodrošina to, ka pirmā no minētajām tiek pārvaldīta kā neatkarīga un objektīva funkcija EIB SIM iekšienē ar nepieciešamajām zināšanām un resursiem problēmu risināšanā.

5.4 Regulāra ziņošana

5.4.1 EIB SIM sniedz EIB Vadības komitejai, EIB Revīzijas komitejas priekšsēdētājam un EIF izpilddirektoram ceturkšņa ziņojumu, kas ietver sarakstu ar:

- jaunām reģistrētām sūdzībām;
- vēl neatrisinātām sūdzībām;
- slēgtām sūdzībām.

Attiecībā uz katru sūdzību EIB SIM sniedz īsu aprakstu par i) paustajām bažām, ii) paveikto darbu un iii) turpmākajām darbībām.

5.4.2 EIB SIM ik gadu tiek ar EIB Vadības komiteju un EIF izpilddirektoru saistībā ar sūdzībām par EIF, lai pārskatītu tās darba programmu un nodrošinātu vienotu izpratni par mehānisma mērķiem, lomu, vajadzībām un darbību.

5.4.3 EIB Vadības komitejai un EIF izpilddirektoram tiek iesniegts gada pārskats par EIB SIM, ieskaitot lēmumus par EIB SIM vai EO ieteikumiem, lai tie ņemtu vērā pārskata saturu. EIB Vadības komiteja un EIF izpilddirektors attiecīgi iesniedz to EIB Direktoru padomei un EIF Direktoru padomei, lai tās ņemtu vērā pārskata saturu un apspriestu gūto pieredzi. Gada pārskats tiek publicēts EIB tīmekļa vietnē, ņemot vērā jebkādas konfidencialitātes ierobežojumus.

5.4.4 Divreiz gadā EIB SIM informē EIB Direktoru padomi vai EIF Direktoru padomi par to, kāds statuss un iznākums ir gan sūdzībām, kuras iesniegtas EIB SIM, gan arī sūdzībām, kuras iesniegtas EO pret EIB grupu.

5.4.5 Ziņošanas ietvaros EIB SIM izstrādā metodiku un procedūras, lai novērtētu ārējo ieinteresēto pušu un EIB grupas dienestu apmierinātību ar darbības rezultātiem, t. i., iznākumu un, ja iespējams, atbilstības pārbaudes vai mediācijas procesu ietekmi uz sūdzības iesniedzēju un citām ieinteresētajām pusēm.

6. Sūdzību izskatīšana

6.1 Uzdevumi

6.1.1 Saistībā ar sūdzības izskatīšanu EIB SIM veic šādus uzdevumus:

- a) lemj par sūdzības pieņemamību saskaņā ar darba procedūrām;
- b) ziņo par sūdzības reģistrāciju attiecīgajiem EIB grupas dienestiem;
- c) apstiprina EIB grupai iesniegto sūdzību saņemšanu;
- d) apkopo un pārbauda esošo informāciju par sūdzības priekšmetu;
- e) sadarbībā ar iekšējām un ārējām ieinteresētajām pusēm cenšas risināt problēmas, kas kalpo par iemeslu sūdzībām;
- f) norāda EIB grupas politiku, procedūru vai standartu, vai piemērojamo tiesisko regulējumu, kas, iespējams, ir pārkāpts;
- g) veic atbilstošu izmeklēšanu, lai novērtētu, vai EIB grupa ievēro piemērojamo tiesisko regulējumu, tostarp tās politiku, procedūras un standartus;

- h) iegūst visu iespējamo iekšējo informāciju un atzinumus par sūdzību no dažādajiem iesaistītajiem dienestiem;
- i) nodrošina pienācīgu ieinteresēto pušu iesaistīšanos, nepieciešamības gadījumā izmantojot faktu konstatēšanu, mediāciju, samierināšanu un dialoga veicināšanu;
- j) ja nepieciešams, saskaņo darbību ar citām Eiropas iestādēm (piemēram, Eiropas Komisiju, EO, Eiropas Parlamenta Lūgumrakstu komiteju) un starptautiskām organizācijām (piemēram, Orhūsas Konvencijas atbilstības komiteju);
- k) ziņo par konstatējumiem, sagatavo priekšlikumus par korektīviem pasākumiem un/vai ieteikumiem par iespējamiem esošo procedūru uzlabojumiem gadījumā, ja šie ieteikumi izriet no administratīvu kļūmju konstatējumiem, un izdod ziņojumus, ko iesniegt izskatīšanai EIB Vadības komitejai vai EIF izpilddirektoram;
- l) sagatavo atbilstošas atbildes sūdzības iesniedzējam vai, ja tiek izskatītas sūdzības, kas pret EIB grupu iesniegtas citās iestādēs/struktūrās, tad attiecīgajai iestādei (piemēram, EO, EDAU);
- m) nodrošina, ka tiek ievēroti noteiktie un/vai saskaņotie termiņi un paziņojumi;
- n) vajadzības gadījumā veic saskaņoto ieteikumu īstenošanas uzraudzību.

6.1.2 Pēc reģistrācijas sūdzību izskatīšanas process ietver šādus posmus:

- **sākotnējais novērtējums;**
- **izmeklēšana**, ja tiek uzskatīta par nepieciešamu pēc sākotnējā novērtējuma veikšanas;
- **mediācija**, ja piemērojama un ja par to vienojušās iesaistītās puses;
- **ziņojumu sagatavošana;**
- ziņojumu projektu **apspriešana**;
- lietas **slēgšana** un gala ziņojuma sagatavošana;
- **turpmākie pasākumi** saskaņā ar ieteikumiem, ja nepieciešami.

6.1.3 Lai nodrošinātu resursu efektīvu un produktīvu izmantošanu, dažādie sūdzību izskatīšanas procesa posmi tiek modulēti atbilstoši i) sūdzības sarežģītībai, ii) tādu brīdinājuma zīmju esamībai, kas norāda, ka sūdzība var būt pamatota, un iii) novērtēšanas/izmeklēšanas procesā konstatētajiem faktiem. Tādējādi dažādie posmi ir pielāgoti īstenoto uzdevumu, veiktās analīzes padziļinātības, ieinteresēto pušu iesaistīšanās apmēra un piešķirto resursu apjoma ziņā.

6.1.4 EIB SIM iesniegtajām sūdzībām nav apturošas ietekmes attiecībā uz apstrīdētajām darbībām/bezdarbību un lēmumiem. Tomēr sūdzības izskatīšanas laikā, ja tas tiek uzskatīts par nepieciešamu, EIB SIM var vērsties pie EIB Vadības komitejas vai EIF izpilddirektora ar konkrētiem ieteikumiem.

6.2 Izmeklēšanas metodika

6.2.1 EIB SIM galveno izmeklēšanas kārtību veido rakstveida process, kas ietver saraksti starp iesaistītajām pusēm un iekšējo pārbaudi.

6.2.2 Ņemot vērā jebkuras konkrētas sūdzības būtību, EIB SIM var izmantot dažādas papildu izmeklēšanas metodes, tostarp, bet ne tikai šādas:

- sazināšanās ar sūdzības iesniedzēju, personām, kuras saskārušās ar attiecīgajām EIB darbības problēmām, valdības amatpersonām un par projektu atbildīgajām tās valsts iestādēm, kurā projekts tiek īstenots, EIB grupas finansēto projektu/darbību virzītājiem un vietējo un starptautisko nevalstisko organizāciju pārstāvjiem;
- projektu īstenošanas vietu apmeklēšana;
- mutvārdu vai rakstveida paskaidrojumu pieprasīšana par konkrētiem sūdzības iesniedzēja, personu, kuras saskārušās ar attiecīgajām EIB darbības problēmām, neatkarīgo ekspertu, valdības vai projektā iesaistīto amatpersonu, EIB grupas finansēto projektu/darbību virzītāju, EIB grupas personāla, vai arī vietējo vai starptautisko nevalstisko organizāciju iesniegtajiem jautājumiem;
- neatkarīgu ekspertu piesaistīšana konkrētu, ar sūdzību saistītu jautājumu izskatīšanai.

- 6.2.3 EIB SIM ir apņēmusies sadarboties ar sūdzības iesniedzēju un kopumā ar visām attiecīgajām iekšējām un ārējām ieinteresētajām pusēm, veidojot strukturētu dialogu ar sūdzības apstrādi saistītu papildu datu un informācijas apkopošanai. Īstenojot darbības, EIB SIM piemēro savu iekšējo kārtību, tostarp, ja nepieciešams, iesaista ieinteresētās puses, pamatojoties uz sūdzības un sūdzības iesniedzēja veidu. Ir svarīgi, lai šādu sūdzību izskatīšanā tiktu pienācīgi ņemtas vērā attiecības starp EIB grupu un projekta virzītāju, ko, ja vien nav panākta citāda vienošanās, pārvalda kompetentais EIB grupas dienests. Turklāt procedūrām un iznākumiem i) jābūt savlaicīgiem, kā arī skaidriem un pārliecinošiem attiecībā uz izmeklēšanas / atbilstības pārbaudes vai mediācijas ilgumu, ii) tajos jābūt iesaistītiem EIB grupas dienestiem, un iii) tiem laika gaitā jābūt konsekventiem.
- 6.2.4 Kad vien iespējams un, pienācīgi ņemot vērā sūdzības tipu, EIB SIM izveido kopīgu risināšanas procesu, lai atrisinātu strīdu, i) panākot labāku un vienotu izpratni, ii) uzlabojot pušu savstarpējās uzticības pakāpi un iii) cenšoties noteikt savstarpēji saskaņotu risinājumu.
- 6.2.5 Attiecībā uz katru pieņemamo sūdzību EIB SIM dokumentē tās konstatējumus un secinājumus. Vajadzības gadījumā tie tiek noformēti secinājumu ziņojuma vai mediācijas ziņojuma veidā, kā aprakstīts procedūru dokumentācijā.
- 6.2.6 Savā secinājumu ziņojumā EIB SIM var ierosināt operatīvus korektīvus pasākumus un iekļaut ieteikumus par esošās politikas un/vai procedūru uzlabojumiem gadījumā, ja šie ieteikumi izriet no administratīvu kļūmju konstatējumiem. Korektīvajiem pasākumiem, kuri saskaņoti ar dienestiem vai kurus apstiprinājusi EIB Vadības komiteja (attiecīgi EIF izpilddirektors ar EIF saistītu jautājumu gadījumā), jāietver īstenošanas plāns, kā arī detalizēts izpildes grafiks. EIB SIM sadarbībā ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem uzrauga saskaņoto korektīvo pasākumu un ieteikumu īstenošanu, kad nepieciešams un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 24 mēnešus pēc secinājumu ziņojuma izdošanas datuma.
- 6.2.7 Ja sūdzībā izteiktie apgalvojumi attiecas uz ES likumdošanas pārkāpumiem projektos, kas tiek īstenoti ES, EIB SIM var ieteikt EIB grupai informēt Eiropas Komisijas ģenerāļsekretāru par sūdzību un nosūtīt tam gala secinājumu ziņojumu.
- 6.2.8 Gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs uzskata, ka saskaņotie korektīvie pasākumi nav īstenoti pareizi vai noteiktajā termiņā, viņš vai viņa var iesniegt sūdzību, un EIB SIM izskatīs lietu.

Projektu cikls

- 6.2.9 Ja sūdzība par projektu tiek saņemta pirmsnovērtēšanas posmā¹¹, tad paustās bažas tiek nosūtītas attiecīgajiem dienestiem. Sūdzības par tehniskās palīdzības operācijām saistībā ar projektu, kuru varētu izskatīt EIB, tiks izvērtētas pēc to būtības, pamatojoties tikai uz administratīviem apsvērumiem.
- 6.2.10 Ja sūdzība par projektu tiek saņemta novērtēšanas posmā¹², un apstrīdētā rīcība vēl nav veikta (vai bezdarbības gadījumā termiņš, līdz kuram EIB grupai bija jārikojas, nav beidzies), par sūdzību tiek paziņots attiecīgajiem dienestiem, un EIB SIM veic turpmākas darbības saskaņā ar EIB SIM procedūrām. Tiklīdz EIB Vadības komiteja vai attiecīgi EIF direktoru padome apstiprina finansējuma priekšlikumu, tiek īstenots piemērojama sūdzību izskatīšanas process atkarībā no sūdzības tipa¹³.

6.3 Apspriešanās

- 6.3.1 EIB SIM darbs ir balstīts uz iesaistīto ieinteresēto pušu apspriešanos. Apspriešanās procesu mērķi ir šādi:
- novērst faktiskas kļūdas un/vai izlaidumus;
 - precizēt pārprastus jautājumus;
 - sniegt jaunus būtiskus pierādījumus, ja tādi pastāv;
 - iekļaut pieņemtos lēmumus, ja tādi ir, pamatojoties uz sniegtajiem konstatējumiem un secinājumiem;
 - izteikt viedokli par apgalvojumu būtību.

¹¹ Pirms EIB Vadības komiteja pieņem lēmumu par novērtēšanu.

¹² Pēc tam, kad EIB Vadības komiteja pieņem lēmumu par novērtēšanu.

¹³ Daudzos gadījumos projekts tiek apstiprināts ar vairākiem nosacījumiem, kas aizņēmējam jāizpilda, pirms EIB izmaksā līdzekļus. Šādos gadījumos EIB SIM maksimāli palielina sadarbību ar dienestiem, lai nodrošinātu, ka starp dienestu pašreizējo darbu un EIB SIM darbībām pastāv laba koordinācija.

6.3.2 Apspriešanās nozīmē i) uzaicinājumu izteikt piezīmes un ii) to izskatīšanu.

Attiecībā uz i) punktu procesu nevar bloķēt, nereaģējot uz uzaicinājumu veikt apspriešanos. Ja līdz noteiktajam termiņam nav saņemti komentāri, EIB SIM turpina ar nākamo posmu, pamatojoties uz klusu piekrišanu.

Attiecībā uz ii) punktu EIB SIM jāatbild uz kritiskiem komentāriem par tās konstatējumiem un ieteikumiem, bet tai nav jāsaņem pušu, ar kurām notika apspriešanās, piekrišana, pirms process pāriet uz nākamo posmu.

7. Ārējās attiecības

- 7.1 Ikreiz, kad sūdzība attiecas uz EIB projektu vai EIF operāciju, kurā ir iesaistītas citas starptautiskas finanšu iestādes ar neatkarīgu atbildības mehānismu, EIB SIM informē pārējo līdzfinansējumu sniedošo iestāžu sūdzību izskatīšanas mehānisma īstenotājus par sūdzības pieņemamību un cenšas sadarboties ar tiem. Sadarbības iespējas ietver informācijas apmaiņu un nepieciešamību ņemt vērā atšķirības starp mehānismiem attiecībā uz sūdzību izskatīšanas pilnvarām, politiku un procedūrām, kā arī uz pienākumu glabāt dienesta noslēpumu, konfidencialitātes prasībām un datu aizsardzības noteikumiem. Neskatoties uz to, EIB SIM konstatējumi un secinājumi ir neatkarīgi.
- 7.2 EIB SIM ir starptautisko finanšu iestāžu izveidotās grupas, kas paredzēta līdzīgiem neatkarīgajiem atbildības mehānismiem, dalībniece un piedalās grupas regulārajās sanāksmēs.
- 7.3 EIB SIM uztur aktīvus kontaktus un sadarbojas ar attiecīgajām ārējām iestādēm, struktūrām un nevalstiskiem dalībniekiem, ieskaitot, bet ne tikai, ar EO, citiem sūdzību izskatīšanas mehānisma īstenotājiem, ārējiem ekspertiem un PSO.

8. Publikācijas un informētība

- 8.1 EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politika un procedūras ir pieejamas visās oficiālajās Eiropas Savienības valodās gan EIB, gan EIF tīmekļa vietnē, kā arī papīra formātā.
- 8.2 EIB grupas sākotnējās tīmekļa lapas nodrošina tiešu saiti uz EIB SIM tīmekļa vietni (www.eib.org/complaints), kur tiek publicēta visaptveroša un aktuāla informācija par EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma lomu un procedūrām, ieskaitot vispārējo statistisko informāciju, visās oficiālajās Eiropas Savienības valodās. Tiem sabiedrības locekļiem, kuriem nav piekļuves internetam, ir publicēta skrejlapa ar pievienotu sūdzības veidlapu, ko izplata EIB grupas ārējie biroji vietējām PSO un citiem sabiedrības locekļiem.
- 8.3 Papildinformācija par EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānismu ir pieejama, izmantojot informācijas līdzekļus, ko Eiropas Savienībā un ārpus tās izplata EIB grupas oficiālās delegācijas, piemēram, sabiedrībai pieejamos projektu dokumentus vai brīfingus ārējām ieinteresētajām pusēm projektu apspriešanas gaitā.
- 8.4 EIB grupa ir apņēmusies palielināt informētību par EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānismu visās tās darbības jomās. Kā vienu no šī mērķa īstenošanas iespējām EIB SIM ir apņēmusies organizēt informētības palielināšanas sesijas, piedaloties pilsoniskās sabiedrības organizācijām un pārējai sabiedrībai, tajos reģionos, kur darbojas EIB grupa. Turklāt, lai veicinātu kopīgu izpratni par EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānismu, EIB SIM ir apņēmusies organizēt periodiskas iekšējās informatīvās sesijas ar EIB grupas dienestu darbiniekiem.
- 8.5 Šos pasākumus var papildināt ar citām komunikācijas iniciatīvām, lai panāktu, ka EIB grupas politikas virzieniem atbildības jomā ir maksimāla ietekme.

8.6 Ņemot vērā piemērojamās sūdzības iesniedzēja konfidencialitātes prasības, kā arī trešo pušu personas datu aizsardzību, īpaši šim nolūkam paredzētā EIB tīmekļa vietnes daļā (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>) regulāri tiks sniegta un atjaunināta šāda informācija:

- kā izmantot mehānismu;
- sūdzības veidlapa;
- politika un procedūras;
- sūdzības:
 - pamatinformācija (piemēram, apgalvojumi, kopsavilkums, statuss);
 - sākotnējo novērtējumu pārskati (galīgās versijas);
 - secinājumu ziņojumi (galīgās versijas);
- gada pārskati;
- cita informācija.

8.7 EIB SIM tīmekļa vietnē būs pieejams publisks sūdzību reģistrs ar detalizētu un aktuālu informāciju par visām lietām, ieskaitot turpmākās darbības un iemeslu, kāpēc katra lieta tika slēgta. Izpaužot informāciju, tiek ņemtas vērā piemērojamās konfidencialitātes prasības.

9. Pārskatīšana un apspriešanās

9.1 Vismaz reizi piecos gados EIB SIM apsver nepieciešamību uzsākt šīs politikas pārskatīšanu, tostarp apspriežoties ar EIB grupas ieinteresētajām pusēm. Saskaņā ar EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma darbības struktūru (ietver gan iekšēju, gan ārēju līmeni) EIB grupa pārskata savu sūdzību izskatīšanas mehānismu ciešā sadarbībā ar EO.

9.2 PSO izteiktās bažas, kā arī tādu starptautiski pazīstamu konsultāciju uzņēmumu ierosinājumi, kuri specializējas atbildības jomā, ir izvērtēti, un EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisms ir attiecīgi pielāgots ar mērķi iekļaut nepieciešamos uzlabojumus.

9.3 EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politiku apstiprina EIB un EIF Direktoru padome pēc EIB Vadības komitejas un EIF ID/IDV priekšlikuma. Vajadzības gadījumā EIB Vadības komiteja un EIF ID/IDV var grozīt EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma procedūras, pamatojoties uz EIB SIM priekšlikumu, konsultējoties ar EIB grupas dienestiem un pēc apspriešanās ar EO, vienlaikus nodrošinot, ka grozījumi atbilst politikas noteikumiem.

1. pielikums. EIROPAS OMBUDS

1. Kas var iesniegt sūdzību?

- 1.1. Ja ES pilsoņiem vai fiziskām vai juridiskām personām, kuru pastāvīgā dzīvesvieta vai juridiskā adrese ir ES dalībvalstī, šķiet, ka EIB grupa nav savlaicīgi un/vai pareizā veidā izskatījusi viņu sūdzību, saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību 228. pantu un, neskatoties uz to, vai iespējamā administratīvā kļūme skārusi viņus tiešā veidā, viņi var iesniegt Eiropas Ombudam sūdzību pret EIB grupu.
- 1.2. Turklāt, ievērojot starp EIB grupu un Eiropas Ombudu parakstīto saprašanās memorandu, Eiropas Ombuds apņemas regulāri izmantot savas iniciatīvas pilnvaras, lai izskatītu tādu personu sūdzības pret EIB, kuras neatbilst prasībām, kas izvirzītas sūdzību iesniedzējiem.

2. Kā iesniegt sūdzību?

- 2.1 Sūdzību var iesniegt Eiropas Ombudam jebkurā Eiropas Savienības oficiālajā valodā, skaidri norādot sūdzības iesniedzēja identitāti un sūdzības pamatojumu. Sūdzību var nosūtīt pa pastu, faksu vai e-pastu. Lai nodrošinātu, ka ir sniegta visa nepieciešamā informācija, sūdzības veidlapa ir pieejama Eiropas Ombuda birojā vai šādā tīmekļa vietnē: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Sūdzības priekšmets

- 3.1. Sūdzības pret EIB grupu var attiekties uz iespējamu EIB grupas administratīvu kļūmi, ko radījuši tās lēmumi, darbības un/vai bezdarbība. Līdz šim Eiropas Ombuda praksē ir novērots, ka visbiežāk tiek izteikti apgalvojumi par administratīviem pārkāpumiem, atbildes nesniegšanu, nepamatotu kavēšanos, atteikšanos sniegt informāciju, negodīgumu, diskrimināciju un ļaunprātīgu pilnvaru izmantošanu.

a. Atbilstība

Eiropas Ombuds nevar izmeklēt sūdzības pret Eiropas Savienības dalībvalstu valsts, reģionālajām vai vietējām pārvaldes iestādēm, pat ja sūdzības attiecas uz EIB grupas darbības jomu. Šādas sūdzības jāiesniedz valstu, vietējiem vai īpašiem ombudiem vai lūgumrakstu komitejām valstu vai reģionālajos parlamentos.

Eiropas Ombuds neizskata lietas, kuras pašreiz tiek izskatītas vai jau tikušas izskatītas tiesā.

Pirms vērsties Eiropas Ombudā, sūdzības iesniedzējiem jāvēršas pēc palīdzības EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma ietvaros. Eiropas Ombuds uzskata, ka protokolā ietvertā informācija par to, kā EIB grupa ir risinājusi sūdzībās izvirzītos jautājumus ar savu iekšējo mehānismu un procedūru starpniecību, ir piemērots sākumpunkts Eiropas Ombuda veiktajai pārbaudei. Tādēļ sūdzībām jāietver skaidrojums, kādēļ sūdzību iesniedzēji apstrīd protokolēto ierakstu vai EIB grupas nostāju, kas izklāstīta attiecīgajā ierakstā.

b. Sūdzību iesniegšanas termiņi

Sūdzība jāiesniedz divu gadu laikā no dienas, kad sūdzības iesniedzējs ir konstatējis faktus, uz kuriem sūdzība ir balstīta.

c. Eiropas Ombuda procedūras iznākums

Ja Ombuds uzskata, ka sūdzību var atrisināt, Ombuds meklē risinājumu kopā ar attiecīgo iestādi. Ombuds var arī sniegt ieteikumus par uzlabojumiem attiecībā uz jautājumiem, kas saistīti ar izmeklēšanu. Ja Ombuds konstatē, ka nav pieļauta administratīva kļūme, ka ir rasts risinājums vai ka turpmāka izmeklēšana nav pamatota, izmeklēšana tiek slēgta ar lēmumu, kurā izklāstīti konstatējumi.

Savukārt, ja Ombuds konstatē, ka ir pieļauta administratīva kļūme, Ombuds attiecīgajai iestādei sniedz atbilstīgu(-us) ieteikumu(-us) un lūdz tai sniegt atzinumu trīs mēnešu laikā. Pēc iestādes atzinuma un jebkādu sūdzības iesniedzēja iesniegto komentāru izskatīšanas Ombuds var slēgt izmeklēšanu, izklāstot galīgos konstatējumus. Ja iestāde nepieņem Ombuda ieteikumus, Ombuds var sagatavot īpašu ziņojumu Eiropas Parlamentam.

CORPORATE

EIB grupa

Sūdzību izskatīšanas mehānisma politika

2018. gada novembris



**Eiropas
Investīciju
banka**



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

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