

CORPORATE

EIB grupa

Sūdzību izskatīšanas mehānisma procedūras

2018. gada novembris



EIB GRUPAS SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS MEHĀNISMA PROCEDŪRAS

Satura rādītājs

EIB SIM PROCEDŪRAS	2
1. Standarta procedūra	2
1.1 Pieņemamības pārbaude / sūdzības reģistrācija	2
1.2 Paziņošana EIB grupas dienestiem	2
1.3 Paziņošana sūdzību iesniedzējiem	2
1.4 Izmeklēšana	3
1.5 Secinājumu ziņojuma projekts	3
1.6 Apspriešanās	4
1.7 Gala secinājumu ziņojums	4
1.8 EIB Vadības komiteja / EIF izpilddirektors	4
1.9 Atbilde sūdzības iesniedzējam	4
1.10 Turpmākie pasākumi un īstenošanas uzraudzība	5
1.11 Laika grafiks	5
2. Paplašinātā procedūra	5
2.1 Vispārīga informācija	5
2.2 Sākotnējā novērtējuma posms	6
2.3 Lēmums par turpmākā darba veidu, ja nepieciešams	7
2.4 Izmeklēšanas posms	7
2.5 Mediācijas posms	8
2.6 Laika grafiks	9
3. Preventīvā (PR) procedūra	10
4. Vienkāršotā procedūra	10
5. EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas (EIB SIM) darbinieku rīcības noteikumi	11

EIB SIM PROCEDŪRAS

1. Standarta procedūra

1.1 Pieņemamības pārbaude / sūdzības reģistrācija

- 1.1.1 Par pieņemamības pārbaudi atbild EIB SIM vadītājs. Pieņemamības pārbaudē netiek lemts par sūdzības pamatotību.
- 1.1.2 Pieņemamības pārbaude saskaņā ar politikas 4.3. pantu principā tiek veikta 10 darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas. Vajadzības gadījumā (piemēram, ja ir vajadzīga papildu informācija no ieinteresētajām pusēm) šo termiņu var pagarināt līdz ne vairāk kā 20 darbdienu laikā.
- 1.1.3 Pēc pieņemamības pārbaudes EIB SIM reģistrē sūdzību. Ja sūdzība ir pieņemama, tiek veikts sūdzības izskatīšanas process. Pieņemamības pārbaudes ietvaros pieņemtais lēmums neliedz EIB SIM pārskatīt sūdzības (pilnīgu vai daļēju) pieņemamību, pamatojoties uz vēlākā posmā iegūto informāciju.
- 1.1.4 Ja pieņemamās sūdzības satur vairākus viena veida apgalvojumus, tos visus apstrādā saskaņā ar vienu un to pašu sūdzību izskatīšanas procedūru. Ja viena sūdzība ietver dažādu veidu apgalvojumus, tiek uzsāktas atsevišķas sūdzību izskatīšanas procedūras saskaņā ar EIB SIM politikas 4.2. panta noteikumiem. Ja sūdzības iesniedzēji iesniedz papildu apgalvojumus pirms sākotnējā novērtējuma posma pabeigšanas, EIB SIM izlemj, vai izskatīt tos vienas un tās pašas sūdzību izskatīšanas procedūras ietvaros vai uzsākt atsevišķu procedūru. Papildu apgalvojumi, kas iesniegti pēc sākotnējā novērtējuma posma pabeigšanas, tiek izskatīti atsevišķā sūdzību izskatīšanas procesā.
- 1.1.5 Ja sūdzības iesniedzēji pēc sūdzības iesniegšanas pamato sūdzībā ietverto apgalvojumu, jaunā informācija tiek izskatīta esošās sūdzību izskatīšanas procedūras ietvaros. Atkarībā no jaunās informācijas sarežģītības/apjoma lietas izskatīšanas termiņu var pagarināt.

1.2 Paziņošana EIB grupas dienestiem

- 1.2.1 Ja sūdzība ir pieņemama, pirms par to tiek paziņots sūdzības iesniedzējam, tiek nosūtīts paziņojums direktoriem, kuri atbild par sūdzībā norādīto darbību, informējot tos, ka sūdzība ir atzīta par pieņemamu un ka EIB SIM uzsāks sūdzības pamatotības izvērtēšanu.
- 1.2.2 Šāds paziņojums ietver pilnīgu sūdzību (vēstuli, e-pasta vēstuli vai veidlapu). Gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs ir lūdzis ievērot konfidencialitāti, EIB grupas dienestiem tiks atgādināts par šādu konfidencialitātes prasību. Ļoti ārkārtējos un problemātiskos gadījumos, kad pastāv pretdarbības risks, sūdzības iesniedzēja identitāte netiek izpausta un sūdzība tiek rediģēta, lai izvairītos no iespējamās sūdzības izcelsmes identifikācijas.

1.3 Paziņošana sūdzību iesniedzējiem

- 1.3.1 Sūdzības iesniedzējam tiek nosūtīts saņemšanas apstiprinājums 10 darbdienu laikā pēc sūdzības saņemšanas. Ja lēmums par pieņemamību jau ir pieņemts, tas tiks paziņots vienlaicīgi.
- 1.3.2 Ja sūdzība tiek atzīta par pieņemamu, sūdzības iesniedzēji tiek informēti i) par sūdzības reģistrāciju, ii) reģistrācijas numuru, iii) ka ir uzsākta izmeklēšana/novērtēšana un iv) par datumu, līdz kuram var gaidīt atbildi.
- 1.3.3 Ja kādā no sūdzības izskatīšanas posmiem sūdzība tiek pasludināta par pilnīgi vai daļēji nepieņemamu, sūdzības iesniedzēji tiek informēti par nepieņemamības iemesliem un, ja nepieciešams, tiek sniegti ieteikumi par to, kam adresēt viņu bažas.

1.4 Izmeklēšana

- 1.4.1 Pirmais izmeklēšanas posms ir sākotnējais novērtējums, lai noteiktu sūdzības pamatotību. Tas ietver sākotnēju sanākumi ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem, kas tiek izziņota 5 darbdienu laikā pēc paziņošanas par sūdzību, bet notiek 20 darbdienu laikā, un uz šo sanākumi dienesti vajadzības gadījumā rakstveidā sagatavo sākotnējo reakciju. EIB SIM arī pārskata pieejamo informāciju/dokumentāciju, kam seko tikšanās ar ārējām ieinteresētajām pusēm, ja tas tiek uzskatīts par nepieciešamu. Ja bažas šķiet pamatotas, tiek veikta izmeklēšana, tostarp atbilstības pārbaude. Ja tas tiek uzskatīts par nepieciešamu un lietderīgu, izmeklēšanu / atbilstības pārbaudi var aizstāt ar kopīgu risināšanas metodi, lai pienācīgi risinātu izvirzītos jautājumus. Tā var izpausties kā "informācijas apmaiņas veicināšana"¹ un/vai "dialogs/sarunas".²
- 1.4.2 EIB SIM apņemas uzturēt būtiskas informācijas plūsmas un apspriešanos ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem, lai nodrošinātu konstruktīvu sadarbību. Tas ir īpaši svarīgi, ņemot vērā, ka var rasties iespējamās viedokļu atšķirības saistībā ar EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma būtību un kompetenci.
- 1.4.3 Novērtējuma/izmeklēšanas mērķis ir ļaut EIB SIM izveidot neatkarīgu un pamatotu atzinumu par sūdzības iesniedzēja paustajām bažām. Šī procesa iznākums var būt viens no šādiem rezultātiem vai vairāku šādu rezultātu kombinācija:
- apgalvojumi tiek noraidīti;
 - problēma tiek atrisināta sūdzības izskatīšanas procesa gaitā;
 - nav nepieciešams veikt turpmākas darbības;
 - tiek sniegts(-ti) ieteikums(-mi) vadībai;
 - tiek ieteikti korektīvi mazināšanas pasākumi.
- 1.4.4 Gadījumā, ja EIB SIM identificē jautājumus, kuriem nepieciešama Vadības komitejas un dienestu uzmanība, bet kas a) nav tieši saistīti ar apgalvojumu, b) neietilpst citādi pieņemamas sūdzības pieņemamības prasību jomā vai c) parasti attiecas uz trešo pušu jautājumiem vai darbībām, par kurām Banka nav atbildīga, EIB SIM risina savas bažas iekšēji, vēršoties pie attiecīgajiem EIB dienestiem un Vadības komitejas konsultatīvās funkcijas ietvaros.
- 1.4.5 EIB SIM pārbaudes ietvaros netiek pieņemts lēmums par darbībām, par kurām ir atbildīgas tikai trešās personas, jo īpaši projekta virzītāja vai aizņēmēja darbībām, vai arī vietējā, reģionālā vai valsts līmeņa iestāžu, Eiropas iestāžu vai starptautisku organizāciju darbībām. Ja Eiropas Komisija vai kompetenta tiesu iestāde nav konstatējusi ES tiesību aktu pārkāpumu, EIB SIM pārbaude nekalpo par pamatu tam, lai apšaubītu ES tiesību aktu pareizu transponēšanu ES dalībvalstu tiesību aktos. Nopietnu bažu gadījumā EIB SIM nodod jautājumu Eiropas Komisijai un attiecīgi informē Vadības komiteju.

1.5 Secinājumu ziņojuma projekts

- 1.5.1 Secinājumu ziņojuma projekts, kas ir sūdzību izskatīšanas procesa iznākums, jāpagatavo, iekļaujot šādu informāciju:
- sūdzība (apgalvojumi un prasības);
 - pamatinformācija;
 - tiesiskais regulējums;
 - izmeklēšanas/mediācijas metodes;
 - paveiktais darbs;
 - konstatējumi;
 - secinājumi;
 - ieteikumi (saistībā ar konstatējumiem un secinājumiem).

Nodaļa "Secinājumi" un, ja tāda ir, nodaļa "Ieteikumi" konsolidē EIB SIM profesionālo atzinumu par nodaļā "Konstatējumi" izklāstītajiem faktiem. Ja nepieciešams, tiek sagatavots kopsavilkums.

¹ Informācijas apmaiņas veicināšanas ietvaros EIB SIM nodrošina, ka sūdzības iesniedzējam(-iem) tiek sniegta pietiekama un atbilstoša informācija, kā arī papildu skaidrojums, lai veicinātu labāku izpratni par projekta ietekmi un efektīvi risinātu izvirzītās problēmas.

² Dialoga/sarunu ietvaros EIB SIM veicina dialogu starp pusēm, kurā puses apņemas risināt sarunas, lai panāktu vispārpieņemtu risinājumu.

1.6 Apspriešanās

- 1.6.1 Secinājumu ziņojuma projekts vispirms tiek nosūtīts attiecīgajiem EIB grupas dienestiem piezīmju izteikšanai. Visas piezīmes jāsniedz 10–15 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas atkarībā no sarežģītības. Pēc tam projekts tiek iesniegts attiecīgajam(-iem) EIB ģenerāldirektoram(-iem) vai EIF riska pārvaldības vadītājam piezīmju izteikšanai. Visas piezīmes jāsniedz 5 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas.
- 1.6.2 Ja nepieciešams (parasti E un F tipa lietās), pēc tam, kad EIB SIM ir pienācīgi ņēmusi vērā iekšējās apspriešanās laikā saņemtās piezīmes, secinājumu ziņojuma projekts tiek nekavējoties nosūtīts sūdzību izskatīšanas procesā (novērtēšanā, izmeklēšanā / atbilstības pārbaudē vai mediācijā) iesaistītajām ārējām ieinteresētajām pusēm piezīmju izteikšanai. Šādas piezīmes jāsniedz saprātīgā termiņā (parasti 10 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas), ņemot vērā ziņojuma sarežģītību. Apspriešanās ar sūdzības iesniedzējiem termiņu var pagarināt pēc sūdzības iesniedzēju pamatota pieprasījuma. Kopējais EIB atbildes sniegšanas termiņš tiks attiecīgi pagarināts. Šis projekts ir atzīmēts ar ūdenszīmi kā "Konfidenciāls projekts — neizpaust — paredzēts tikai saņēmēju piezīmju izteikšanai" (*Confidential Draft – do not disclose – for recipient comments purpose only*). Ja rodas domstarpības ar dienestiem, ģenerālinspektors nekavējoties iesniedz secinājumu ziņojuma projektu EIB Vadības komitejai vai EIF izpilddirektoram / izpilddirektora vietniekam (ID/IDV), lai izteiktu piezīmes, kas parasti tiek sniegtas 15 darbdienu laikā pirms ārējas apspriešanās.

1.7 Gala secinājumu ziņojums

- 1.7.1 Pēc visu piezīmju saņemšanas EIB SIM sagatavo gala secinājumu ziņojumu, ko nosūta attiecīgajam(-iem) EIB ģenerāldirektoram(-iem) vai EIF riska pārvaldības vadītājam. Attiecīgajam(-iem) ģenerāldirektoram(-iem) vai EIF riska pārvaldības vadītājam ir iespēja sniegt ģenerālinspektoram oficiāli noformētu dienestu atbildi, kurā izklāstīta to nostāja un piezīmes, reaģējot uz gala secinājumu ziņojumu. Dienestu atbilde jāsniedz ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā pēc gala secinājumu ziņojuma nosūtīšanas.
- 1.7.2 Pēc piezīmju izteikšanas termiņa beigām EIB SIM vadītājs nekavējoties nosūta secinājumu ziņojumu kopā ar dienestu atbildi, ja tāda sniegta, attiecīgajiem EIB Vadības komitejas locekļiem vai EIF ID/IDV ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā.
- 1.7.3 Ja ģenerālinspektors to uzskata par nepieciešamu, pamatojoties uz Vadības komitejas locekļu vai attiecīgi EIF ID/IDV reakciju un dienestu atbildi, viņš vai viņa var pieprasīt EIB SIM pārskatīt tās gala secinājumu ziņojumu.
- 1.7.4 Šī procesa beigās gala secinājumu ziņojumu paraksta EIB SIM vadītājs un par sūdzību atbildīgā amatpersona.

1.8 EIB Vadības komiteja / EIF izpilddirektors

- 1.8.1 Ja tiek panākta vienošanās ar attiecīgajiem dienestiem, EIB ģenerālinspektors iesniedz gala secinājumu ziņojumu EIB Vadības komitejai vai EIF ID/IDV informatīvā nolūkā.
- 1.8.2 Ja rodas domstarpības ar attiecīgajiem dienestiem vai ja to pieprasa attiecīgais(-ie) EIB ģenerāldirektors(-i) vai EIF riska pārvaldības vadītājs, pēc piezīmju izteikšanas termiņa beigām EIB ģenerālinspektors nekavējoties iesniedz gala secinājumu ziņojumu un dienestu atbildi EIB Vadības komitejai vai EIF ID/IDV lēmuma pieņemšanai. EIB Vadības komiteja vai EIF ID/IDV izlemj, vai piemērot EIB SIM ieteikumus un korektīvos pasākumus, ja tādi pastāv, kā arī to, kā šie pasākumi būtu jāīsteno.
- 1.8.3 Ja EIB Vadības komiteja vai EIF ID/IDV nolemj neapstiprināt EIB SIM konstatējumus un nepiemērot EIB SIM ieteikumus, gala secinājumu ziņojumam tiek pievienota vadības atbilde.³

1.9 Atbilde sūdzības iesniedzējam

- 1.9.1 Galīgā atbilde sūdzības iesniedzējam tiek sniegta vēstulē no EIB ģenerālsekretāra vai EIF izpilddirektora, kurš paziņo EIB grupas galīgo lēmumu/nostāju un nosūta gala secinājumu ziņojumu.

³ Neskarot EIB grupas pārredzamības politikas noteikumus.

1.10 Turpmākie pasākumi un īstenošanas uzraudzība

1.10.1 EIB SIM sadarbībā ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem uzrauga turpmākās norises un saskaņoto korektīvo pasākumu un ieteikumu īstenošanu, kad nepieciešams, bet jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 24 mēnešus pēc secinājumu ziņojuma izdošanas datuma.

1.11 Laika grafiks

1.11.1 Galīgā atbilde jānosūta sūdzības iesniedzējam ne vēlāk kā 40 darbdienu laikā no dienas, kad tika paziņots par sūdzības pieņemamību. Saskaņā ar politikas 4.4.2. pantu šo termiņu var pagarināt par ne vairāk kā 100 papildu darbdienu.

1.11.2 Nākamajā tabulā ir sniegts kopsavilkums par galvenajām darbībām un laika grafiku, kas piemērojams, īstenojot standarta procedūru.

1.1. tabula Vispārīgais laika grafiks

Darbība	Maksimālais termiņa kavējums	Turpmākā rīcība
Saņemšanas apstiprinājums	10 darbdienu	EIB SIM saņem sūdzību
Atbilde sūdzības iesniedzējam	40 darbdienu	Paziņojums par sūdzības pieņemamību
Atbilde sūdzības iesniedzējam termiņa pagarināšanas gadījumā	140 darbdienu	Paziņojums par sūdzības pieņemamību

1.2. tabula Citi termiņi

Darbība	Maksimālais termiņa kavējums	Turpmākā rīcība
Piezīmju saņemšana no ārējām ieinteresētajām pusēm, kuras ir iesaistītas sūdzību izskatīšanas procesā	10 darbdienu, ņemot vērā ziņojuma sarežģītību	Secinājumu ziņojuma projekta nosūtīšana ārējām ieinteresētajām pusēm

2. Paplašinātā procedūra

2.1 Vispārīga informācija

2.1.1 "Paplašinātā procedūra" tiek piemērota sūdzībām par EIB grupas finansēto darbību/projektu ietekmi uz vidi, sociālo ietekmi vai pārvaldības aspektiem (E un F tipa sūdzības).

2.1.2 Sūdzības, kas saistītas ar finansēto darbību/projektu ietekmi uz vidi, sociālo ietekmi vai pārvaldības aspektiem, parasti izvirza sarežģītus jautājumus. Šī iemesla dēļ un saistībā ar sensitivitāti, kas piemīt attiecībām starp projekta īstenošanu, valsts iestādēm, pilsoniskās sabiedrības organizācijām un projekta skartajiem cilvēkiem, īpaša uzmanība jāpievērš konkrētajiem procesiem, kas saistīti ar šāda tipa sūdzībām.

2.1.3 "Paplašinātās procedūras" administratīvās darbības ir tādas pašas kā standarta procedūrai, izņemot izmeklēšanu (kas aprakstīta sadaļas "Standarta procedūra" 1.4. pantā), ko aizstāj ar plašāku un oficiālāku procesu, kas izklāstīts 2.2. līdz 2.5. pantā. Šāda tipa sūdzībām parasti piemērotais process ir oficiāli sadalīts divos posmos — sākotnējā novērtējuma posmā un mediācijas vai izmeklēšanas posmā.

2.1.4 EIB SIM veiktā pārbaude attiecas uz darbībām, par kurām banka uzņemas atbildību. Ja sūdzības iesniegtas par ietekmi uz vidi vai sociālo ietekmi, EIB SIM pārbaudes galvenā uzmanība tiek pievērsta projektiem vai projektu komponentiem, ko finansē EIB vai kuri ietilpst projekta ietekmes zonā, kas iekļauta kopējos projekta novērtējumos vai uzticamības pārbaudē, kā bija noteikts attiecīgajā brīdī saskaņā ar EIB ziņojumu par vides un sociālajiem principiem un standartiem (*EIB Statement of Environmental and Social Principles and Standards*) un Vides un sociālās prakses rokasgrāmatu (*Environmental and Social Practices Handbook*).

2.2 Sākotnējā novērtējuma posms

2.2.1 EIB SIM darbs pie pieņemamas sūdzības apstrādes sākas ar sākotnējo novērtējumu. Sākotnējais novērtējums ir vērst uz faktu konstatēšanu, un tam ir šādi mērķi:

- precizēt sūdzības iesniedzēja paustās bažas, lai labāk izprastu sūdzības iesniedzēja nostāju, kā arī citu projekta ieinteresēto pušu (projekta virzītāja, valsts iestāžu u. c.) viedokļus;
- izprast pausto bažu pamatošību;
- izvērtēt, vai un kā projekta ieinteresētās puses (piemēram, sūdzības iesniedzējs, attiecīgie EIB grupas dienesti un projekta virzītājs) varētu censties atrisināt sūdzībā minētās problēmas;
- noteikt, vai ir nepieciešams un/vai iespējams turpmāks EIB SIM darbs (izmeklēšana, atbilstības pārbaude vai mediācija starp pusēm), lai izskatītu sūdzībā pausto apgalvojumu vai atrisinātu sūdzības iesniedzēja izvirzītās problēmas.

2.2.2 Novērtējumu sagatavošanas process ietver sanāksmes ar EIB grupas dienestiem, kuri iesaistīti projektā/darbībā, par kuru iesniegta sūdzība (ieskaitot projekta komandu), un tās tiek organizētas elastīgā veidā un var ietvert jebkuru šādu darbību kombināciju:

- EIB grupas dokumentācijas pārbaude;
- ārējās informācijas un dokumentācijas pārbaude;
- tikšanās ar sūdzības iesniedzēju, citām skartajām personām un kopienu pārstāvjiem, projekta virzītāju, tās valsts iestādēm, kurā projekts tiek īstenots, un ieinteresētajām pilsoniskās sabiedrības organizācijām;
- projekta īstenošanas vietas apmeklējumi faktu konstatēšanas nolūkos.

2.2.3 Plānojot apmeklējumu, EIB SIM informē EIB grupas dienestus, projekta virzītāju, sūdzības iesniedzēju un citas attiecīgās ieinteresētās puses par saviem plāniem.

Galvenie risināmie jautājumi

2.2.4 Attiecībā uz sūdzībām, kas rada nopietnas bažas par ietekmi uz vidi vai sociālo ietekmi un/vai attiecas uz nopietnām pārvaldības problēmām EIB grupas darbībā:

- jāsaprot, kā attiecīgie EIB grupas dienesti ir i) pārbaudījuši atbilstību piemērojamajam tiesiskajam regulējumam, tostarp grupas politikai, procedūrām un standartiem, un ii) veikuši atbilstošu projekta īstenošanas uzraudzību;
- jāizvērtē iespējamās norādes, ka EIB grupas politika, procedūras un standarti nav nodrošinājuši pienācīgu aizsardzības līmeni un drošības pasākumus;
- jākonstatē pamatotas pazīmes, ja tādas pastāv, par neatbilstību piemērojamajam tiesiskajam regulējumam, ieskaitot EIB grupas politiku, procedūras un standartus.

2.2.5 Būtu jāizvērtē kopīgas problēmu risināšanas iespējas:

- apzinot attiecīgās ieinteresētās puses, kuras jāiesaista iespējamā alternatīvā strīda izšķiršanā;
- izprotot šo pušu uzskatus un gatavību atrisināt problēmas;
- nosakot optimālos procesus (esošos un jaunus), ja tādi pastāv, lai skaidri formulētu sūdzībā norādītās problēmas un veidu, kā EIB SIM var palīdzēt un sniegt atbalstu attiecīgajām projekta ieinteresētajām pusēm diskusiju foruma nodrošināšanā un iespējamā risinājuma veicināšanā;
- izvērtējot iespēju oficiāli vienoties par procesu, kā mēģināt novērst sūdzības iesniedzēja paustās bažas un jebkādas citas konstatētās problēmas.

Ziņojumu sagatavošana

2.2.6 Sākotnējais novērtējums tiek pabeigts 60 darbdienu laikā pēc tam, kad sūdzības iesniedzējam paziņots par sūdzības pieņemamību.

2.2.7 Sākotnējā novērtējuma pārskata projektu vispirms iesniedz attiecīgajiem EIB grupas dienestiem piezīmju izteikšanai. Visas piezīmes jāiesniedz ne vēlāk kā 5 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas (10 darbdienu laikā, ja lieta/pārskats ir sarežģīts). Domstarpību gadījumā EIB SIM vadītājs iesniedz sākotnējā novērtējuma pārskata projektu ģenerālinšpektoram un attiecīgajam(-iem) ģenerāldirektoram(-iem) piezīmju izteikšanai. Attiecīgais(-ie) ģenerāldirektors(-i) ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas sniedz ģenerālinšpektoram oficiālu dienestu atbildi, kas ietver to nostāju un piezīmes, reaģējot uz sākotnējā novērtējuma ziņojuma projektu. Domstarpību gadījumā un pēc piezīmju iesniegšanas termiņa beigām ģenerālinšpektors nekavējoties iesniedz sākotnējā novērtējuma pārskatu EIB Vadības komitejai vai EIF ID/IDV, lai izteiktu piezīmes, kas parasti tiek sniegtas 15 darbdienu laikā. Kad nepieciešams, sākotnējā novērtējuma pārskata projekts nekavējoties tiek nosūtīts sūdzību izskatīšanas procesā iesaistītajām ārējām ieinteresētajām pusēm. Visas piezīmes jāsniedz ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā pēc projekta nosūtīšanas. Apspriešanās ar

sūdzību iesniedzējiem termiņu var pagarināt pēc sūdzības iesniedzēju pamatota pieprasījuma. Kopējais EIB atbildes sniegšanas termiņš tiek attiecīgi pagarināts. Pēc apspriešanās procesa sākotnējā novērtējuma pārskats tiek izplatīts dažādām projekta ieinteresētajām pusēm un publicēts EIB SIM tīmekļa vietnē.

2.3 Lēmums par turpmākā darba veidu, ja nepieciešams

- 2.3.1 Sākotnējā novērtējuma pārskatā tiek iekļauts lēmums par to, vai pāriet uz nākamo posmu (sadarbības procesu vai izmeklēšanu / atbilstības pārbaudi), skaidri izklāstot ierosināto darbību norisi, tostarp visus darba uzdevumus. Oficiālu mediāciju nevar veikt vienlaikus ar izmeklēšanu / atbilstības pārbaudi, un to nevar uzsākt pēc sūdzības slēgšanas.
- 2.3.2 EIB SIM vadītāja lēmums izskatīt sūdzību, kura var pretendēt uz izmeklēšanu / atbilstības pārbaudi, sadarbības procesu vai oficiālu mediāciju, tiek pieņemts, vienojoties ar EIB ģenerālinspektoru saskaņā ar sākotnējā novērtējuma pārskatu un dienestu atbildi, ja tāda sniegta.
- 2.3.3 Ja i) EIB SIM uzreiz var sagatavot neatkarīgu un pamatotu atzinumu par sūdzības iesniedzēja paustajām bažām, ii) kopīga atrisināšana nav iespējama vai tiek uzskatīta par nevajadzīgu un iii) turpmāka atbilstības pārbaude nav pamatota, sūdzība tiek slēgta, sagatavojot secinājumu ziņojumu.

2.4 Izmeklēšanas posms

2.4.1 Kopumā izmeklēšanas sākumpunkts ir atbilstības pārbaude. Izmeklēšanas iznākums noteiks, vai:

- pastāv pazīmes, kas liecina par atbilstību vai neatbilstību EIB grupas politikai, procedūrām un standartiem, kas bija spēkā attiecīgajā brīdī;
- nespēja novērst sūdzības iesniedzēja paustās bažas bija pretrunā ar EIB grupas piemērojamo tiesisko regulējumu, tostarp attiecīgo politiku, procedūrām un standartiem;
- ietekme uz vidi un sociālā ietekme tiek pienācīgi mazināta saskaņā ar EIB grupas piemērojamo tiesisko regulējumu, tostarp attiecīgo politiku, procedūrām un standartiem;
- attiecīgā EIB grupas politika, procedūras un standarti nesniedza pietiekamu aizsardzības līmeni un drošības pasākumus saistībā ar sūdzības iesniedzēja paustajām bažām.

EIB SIM izmeklēšanā vai atbilstības pārbaudē tiek izskatīts, kā EIB grupa ir pārliecinājusies, ka projekta virzītājs ievēro līgumsaistības. Tomēr jāatzīmē, ka EIB SIM nav tiesību piemērošanas mehānisms un neaizstāj kompetentu tiesu iestāžu spriedumus. Ja tiek konstatēta EIB grupas administratīva kļūme, tas pats par sevi nenozīmē vai nenorāda uz to, ka EIB/EIF vai to darījumu partneri ir pārkāpuši līgumu.

2.4.2 Misijas vēstule

Ja tiek nolemts veikt izmeklēšanas misiju, EIB SIM vadītājs nosūta misijas vēstuli attiecīgajam(-iem) ģenerāldirektoram(-iem) un sākotnējā novērtējumā iesaistītajām projekta ieinteresētajām pusēm (sūdzības iesniedzējam, skarto kopienu pārstāvjiem, projekta virzītājam, valsts iestādēm un attiecīgajiem EIB grupas dienestiem), informējot tos par misijas uzsākšanu un paziņojot tās darba uzdevumus.

2.4.3 Darba uzdevumi

Izmeklēšanas gaitu nosaka darba uzdevumi, kas tiek pievienoti sākotnējā novērtējuma pārskatam. Tie ietver:

- projekta aprakstu;
- sūdzībā pausto apgalvojumu;
- attiecīgās politikas, procedūru un standartu noteikšanu;
- attiecīgo ieinteresēto pušu noteikšanu;
- mērķus un darbības jomu;
- izmeklēšanas pieeju (kritērijus un metodes);
- veicamā izmeklēšanas darba aprakstu, ko varētu pielāgot izmeklēšanas laikā;
- apspriešanās procesa aprakstu;
- informāciju par objektu apmeklējumiem pārbaudes veikšanai;
- informāciju par ekspertu pakalpojumu izmantošanu;
- lomu un pienākumu aprakstu;
- informāciju par iesniedzamajiem dokumentiem (ziņojumu sagatavošanu);
- laika grafiku;

2.4.4 informāciju par ekspertu pakalpojumu izmantošanu.

Vienam EIB SIM darbiniekam (sūdzību izskatīšanas amatpersonai) tiek uzticēta galvenā atbildība par izmeklēšanas procesa pārvaldību EIB SIM vadītāja uzraudzībā. Ja nepieciešams, tiek piesaistītas personas ar īpašām zināšanām un EIB SIM vadītājs nosaka izmeklēšanas veikšanai nepieciešamās zināšanas un prasmes. Eksperti tiek atlasīti, pamatojoties uz viņu zināšanām un pieredzi, kompetenci, neatkarību un starptautiski gūto atzinību. Ja nav (potenciālu) interešu konfliktu, var izmantot iekšējo ekspertu pakalpojumus. EIB SIM vadītājs uzņemas galīgo atbildību par ārējo vai iekšējo ekspertu izvēli.

2.4.5 Objektu apmeklējumi

EIB SIM darbinieki un eksperti veic objektu apmeklējumus pārbaudes nolūkā saskaņā ar darba uzdevumiem (2.4.3. pantu).

2.4.6 Neatkarīgs atzinums un iznākums

Izmeklēšanas mērķis ir palīdzēt EIB SIM sagatavot neatkarīgu un pamatotu atzinumu par EIB grupas administratīvajām kļūmēm, kuras norādījis sūdzības iesniedzējs, un tas jāizstrādā neatkarīgi no vadības un dienestiem, kuri ir atbildīgi par sūdzības iesniedzēja apstrīdētajām darbībām. Šāda procesa iznākums var būt viens vai vairāki tālāk minētie rezultāti:

- apgalvojumi tiek noraidīti;
- problēmu izdodas atrisināt sūdzības izskatīšanas procesa laikā;
- nav nepieciešams veikt turpmākas darbības;
- tiek sagatavots(-i) ieteikums(-i) EIB grupas vadībai un/vai EIF ID/IDV;
- tiek ieteikti korektīvi mazināšanas pasākumi.

2.5 Mediācijas posms

2.5.1 Atbilstības prasības

Ja pastāv acīmredzama iespēja īstenot oficiālu mediācijas procesu⁴, sākotnējā novērtējuma pārskatā būs ieteikts EIB SIM saņemt oficiālu piekrišanu no attiecīgajām projekta ieinteresētajām pusēm (sūdzības iesniedzēja, skarto kopienu pārstāvjiem, projekta virzītāja, valsts iestādēm un attiecīgajiem EIB grupas dienestiem, ja nepieciešams) mediācijas procesa uzsākšanai. Parasti mediācija tiek īstenota starp sūdzības iesniedzēju, no vienas puses, un projekta virzītāju, no otras puses, piedaloties valsts iestādēm un/vai EIB vadībai/dienestiem, EIF ID/IDV, kad vien iespējams. Jebkura no pusēm var jebkurā brīdī pārtraukt vai atsaukt mediācijas procesu.

2.5.2 Darba uzdevumi

Oficiālā mediācijas procesa gaitu nosaka darba uzdevumi, kas tiek pievienoti sākotnējā novērtējuma pārskatam. Ar attiecīgajiem dienestiem notiek apspriešanās par darba uzdevumiem, un EIB SIM informēs dienestus visa procesa laikā. Darba uzdevumi ietver:

- projekta aprakstu;
- attiecīgo ieinteresēto pušu noteikšanu;
- mērķus un darbības jomu;
- mediācijas pieeju (kritērijus un metodes);
- veicamā mediācijas darba izklāstu, ko varētu pielāgot izmeklēšanas laikā;
- apspriešanās procesa aprakstu;
- informāciju par objektu apmeklējumiem pārbaudes veikšanai;
- informāciju par ekspertu pakalpojumu izmantošanu;
- informāciju par iesniedzamajiem dokumentiem (ziņojumu sagatavošanu);
- orientējošu laika grafiku.

2.5.3 Misijas vēstule

Pēc sākotnējā novērtējuma pārskata sagatavošanas, ja ir panākta vienošanās par mediāciju, EIB SIM vadītājs nosūta misijas vēstuli attiecīgajam(-iem) ģenerāldirektoram(-iem) un sākotnējā novērtējumā iesaistītajām ieinteresētajām pusēm, kas ir pieņēmušas uzaicinājumu iesaistīties kopīgajā risināšanas procesā. Šī vēstule informē par procesa sākumu, un tajā ir izteikti priekšlikumi par turpmākajām mediācijas darbībām.

⁴ Oficiāla mediācija/samierināšana — gadījumos, kad neuzticēšanās un konfrontācija ir izraisījusi būtisku pušu attiecību pasliktināšanos, EIB SIM var pārvaldīt un veicināt oficiālu un sarežģītāku procesu, lai panāktu samierināšanu ar mērķi atrisināt problēmas.

2.5.4 Ārēju mediācijas ekspertu pakalpojumu izmantošana

Vienam EIB SIM darbiniekam (mediācijas īstenošanas amatpersonai) tiek uzticēta atbildība par mediācijas procesa pārvaldību EIB SIM vadītāja uzraudzībā. Ja nepieciešams, lielākoties oficiālā mediācijas procesa vajadzībām un, nepastāvot interešu konfliktam, tiek izmantoti ārējie eksperti–mediatori, un EIB SIM vadītājs nosaka mediācijas veikšanai nepieciešamās zināšanas un prasmes. Ārējie mediācijas eksperti tiek atlasīti, pamatojoties uz viņu zināšanām un pieredzi, kompetenci un neatkarību.

2.5.5 Oficiāla vienošanās

Mediācijas procesa sākumā (piemēram, noslēdzot vienošanos veikt mediāciju) dažādās mediācijā iesaistītās puses panāk vienošanos veikt mediāciju, nosakot turpmāko virzību un definējot skaidrus iesaistīšanās noteikumus ar precīzi noteiktiem termiņiem.

2.5.6 Iznākums

Ja mediācijas procesa rezultātā puses noteiktajos termiņos rod savstarpēji pieņemamus un ilgtspējīgus risinājumus, process tiek slēgts, pusēm parakstot mediācijas nolīgumu. Jebkuram mediācijas nolīgumam būtībā jāatbilst EIB grupas finansēšanas lēmumam, ja vien EIB Vadības komiteja un EIF ID/IDV nelemj citādi. Ja puses nenoslēdz mediācijas nolīgumu, process tiek slēgts, un tam var sekot ieteikums par izmeklēšanu vai citām konkrētām EIB grupas darbībām.

2.5.7 Ziņojumu sagatavošana

EIB SIM sagatavo mediācijas ziņojumu, iekļaujot iznākumu, kas tiek paziņots mediācijas pusēm, kā arī EIB Vadības komitejai un EIF ID/IDV.

2.6 Laika grafiks

2.6.1 Galīgās atbildes iesniegšanas termiņš ir ne vairāk kā 240 darbdienas pēc paziņošanas par sūdzības pieņemamību.

2.6.2 Šajā tabulā ir sniegts kopsavilkums par galvenajām darbībām un laika grafiku, kas piemērojams, īstenojot paplašināto procedūru.

2.1. tabula *Vispārīgais laika grafiks*

Darbība	Maksimālais termiņa kavējums	Turpmākā rīcība
Pieņemamības pārbaude / saņemšanas apstiprinājums	10 darbdienas	EIB SIM saņem sūdzību
Sākotnējā novērtējuma pārskata sagatavošana, ja nepieciešams	60 darbdienas	Paziņojums par sūdzības pieņemamību
Atbilde sūdzības iesniedzējam	240 darbdienas	Paziņojums par sūdzības pieņemamību

2.2. tabula *Sākotnējā novērtējuma pārskats*

Darbība	Maksimālais termiņa kavējums	Turpmākā rīcība
Piezīmju saņemšana no ārējām ieinteresētajām pusēm, kuras ir iesaistītas sūdzību izskatīšanas procesā	10 darbdienas	Sākotnējā novērtējuma pārskata nosūtīšana ārējām ieinteresētajām pusēm

3. Preventīvā (PR) procedūra

3.1 “E” un “F” tipa sūdzības

- 3.1.1 Pirms EIB grupas pārvaldības struktūras pieņem lēmumu par finansēšanu, administratīvās kļūmes saistībā ar projekta ietekmi uz vidi un sociālo ietekmi vai pārvaldības aspektiem nav tehniski iespējamas. EIB SIM galvenā loma šajā posmā ir i) nodrošināt, lai sūdzību iesniedzēju bažas tiktu pienācīgi ņemtas vērā, ii) novērst turpmākas pamatotas sūdzības un iii) veicināt konsekventu un visaptverošu novērtējumu.
- 3.1.2 EIB SIM darbs saistībā ar sūdzībām par EIB grupas projektiem, kas ir izvērtēšanas procesā, tiek īstenots kādā no tālāk izklāstītajiem veidiem.
- A. **Vispārēja rakstura gadījums:** Ja sūdzības iesniedzēji vēl nav sazinājušies ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem vai ja novērtēšanas grupai vēl nav bijusi iespēja tikties ar sūdzības iesniedzējiem vai izskatīt viņu bažas, sūdzība tiek nodota novērtēšanas grupai un slēgta. Sūdzības iesniedzēji tiek rakstiski informēti, ka viņu bažas izskatīs novērtēšanas grupa un ka, ja novērtēšanas procesa beigās viņi uzskatīs, ka viņu bažas nav pienācīgi izskatītas, viņi var apsvērt jaunas sūdzības iesniegšanu. EIB SIM veic iekšējus turpmākus pasākumus, lai nodrošinātu, ka paustās bažas tiek pienācīgi izskatītas (novērtēšanas grupa ir vismaz sazinājusies/tikusies ar sūdzības iesniedzējiem un izanalizējusi viņu paustās bažas).
- B. **Izņēmuma gadījumi:** izņēmuma gadījumos tikai tad, ja novērtēšanas grupa jau ir atteikusies vai atsakās sadarboties ar sūdzības iesniedzējiem vai sūdzības iesniedzēju bažas jau ir izskatītas un noraidītas, EIB SIM var nolemt, dokumentējot lēmuma iemeslus, veikt sākotnējo novērtējumu (sadarbībā ar novērtēšanas grupu) EIB Vadības komitejas vai EIF ID/IDV ievērošanai/informēšanai tajā brīdī, kad tiek iesniegts finansēšanas priekšlikums vai pirms tā iesniegšanas. Šāda darba, kam nav izmeklēšanas rakstura⁵, mērķis ir sniegt ieteikumus EIB Vadības komitejai vai EIF ID/IDV par turpmāko EIB SIM darbu, ja to uzskata par nepieciešamu. Šajā posmā EIB SIM izmeklēšanas darbu un/vai mediāciju var īstenot tikai tad, ja to ir apstiprinājusi vai pieprasījusi EIB Vadības komiteja.
- 3.1.3 Līdzīga pieeja, veicot nepieciešamos pielāgojumus EIF specifiskās pārvaldības dēļ, tiek piemērota sūdzībām, kas attiecas uz EIF.

4. Vienkāršotā procedūra

- 4.1 “Vienkāršotā procedūra” tiek piemērota sūdzībām, kas to priekšmeta dēļ (piemēram, atbildes nesniegšana, negodīga attieksme) ir viegli un ātri atrisināmas. Standarta procedūras administratīvās darbības nav piemērojamas vienkāršotās procedūras ietvaros, izņemot saskaņā ar 1.1., 1.2. un 1.3. pantu.
- 4.2 Ja starp attiecīgajiem EIB grupas dienestiem pastāv vienprātība par atbildi uz sūdzību, kā arī lai efektīvi izmantotu EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma resursus, EIB grupas atbilde tiek sniegta, nosūtot vēstuli no EIB SIM, nevis EIB ģenerāļsekretāra vēstuli ar pielikumā pievienotu secinājumu ziņojumu.
- 4.3 Gadījumā, ja rodas domstarpības ar attiecīgajiem EIB grupas dienestiem par EIB grupas atbildi uz sūdzību, tiek piemērota standarta procedūra. Ja EIB SIM veiktajā sākotnējā izvērtējumā norādīts, ka sūdzība ir sarežģīta apgalvojumu sarežģītības dēļ vai tāpēc, ka tās risināšanai nepieciešama EIB grupas sadarbība ar trešām pusēm (piemēram, finanšu starpniekiem), var piemērot standarta procedūru.
- 4.4 Atbildes sniegšanas termiņš saskaņā ar vienkāršoto procedūru tiek samazināts līdz 25 darbdienām pēc paziņošanas par pieņemamību. Atbildes projekts tiek nosūtīts tikai EIB grupas dienestu līmenī.

⁵ Šī “faktu konstatēšanas” darba ietvaros tiek pārskatīti daudzi jautājumi, kas ir daļa no tipiskām EIB SIM pēcnovērtēšanas darbībām, saskaņā ar tādiem pašiem iesaistīšanās noteikumiem, bet izmantojot vieglāku rīcības formu.

5. EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas (EIB SIM) darbinieku rīcības noteikumi

(Darbiniekiem, kuri strādā EIB SIM ietvaros vai pārrauga tās darbu, saskaņā ar EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politiku un procedūrām)

Preambula

Darbiniekiem, kuri strādā EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma nodaļas ietvaros (turpmāk — EIB SIM darbinieki), jāpieņem un jāievēro tālāk izklāstītie rīcības noteikumi.

Tiesības un pienākumi, kas paredzēti EIB SIM darbiniekiem EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politikā un procedūrās, kā arī šajos noteikumos, jāievēro saskaņā ar principiem, noteikumiem un kārtību, kāda izklāstīta EIB personāla rīcības kodeksā un citos politikas virzienos un noteikumos, kas attiecas uz EIB personālu.

Rīcības noteikumi

1. Neatkarība

Pildot savus pienākumus, kas izklāstīti EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politikā un procedūrās vai šajos noteikumos, EIB SIM darbinieki rīkojas pilnīgi neatkarīgi no dienestiem, kuri ir atbildīgi par darbībām, kas ir sūdzības pamatā, neskarot pārējiem bankas dienestiem piešķirto kompetenci. Viņiem ir visas tiesības apstrādāt jebkuru sūdzību bez citu personu vai organizāciju nepamatotas iejaukšanās.

2. Objektivitāte

Pildot savas funkcijas EIB SIM ietvaros, EIB SIM darbiniekiem jānodrošina visaugstākais profesionālās objektivitātes līmenis informācijas apkopošanā, novērtēšanā un paziņošanā, kā arī sadarbībā ar ieinteresētajām pusēm. EIB SIM darbinieki pieņem pamatotu spriedumu un sagatavo atzinumus, balstoties uz visas attiecīgās informācijas novērtējumu, un spriedumu pieņemšanā viņus nedrīkst nepamatoti ietekmēt viņu pašu vai citu personu intereses.

EIB SIM darbiniekiem jāievēro šādi nosacījumi:

- 2.1 neiesaisīties nekādās darbībās vai sakaros, attiecībā uz kuriem var pamatoti uzskatīt, ka tie apdraud objektīva sprieduma pieņemšanu;
- 2.2 nepieņemt neko, kas var apdraudēt vai attiecībā uz ko var pamatoti uzskatīt, ka tas var apdraudēt profesionāla sprieduma pieņemšanu;
- 2.3 atklāt visus saistītos un būtiskos viņiem zināmos faktus, lai nodrošinātu, ka ziņojumos par izskatāmajām sūdzībām netiek sagrozīta informācija.

3. Konfidencialitāte

EIB SIM darbiniekiem ir pienākums:

- 3.1 ievērot piesardzību, lietojot un aizsargājot trešo personu informāciju, kas iegūta, apstrādājot un izskatot sūdzības;
- 3.2 ja vien sūdzības iesniedzēji nepieprasa citādi vai to nenosaka piemērojamie normatīvie akti, nodrošināt sūdzības iesniedzēju datu pilnīgu konfidencialitāti, lai aizsargātu viņu tiesības uz privātumu un izvairītos no iespējamās pretdarbības;
- 3.3 neizmantojot informāciju, lai gūtu personīgu labumu vai jebkādā veidā, kas būtu pretrunā ar likumu vai kaitētu organizācijas likumīgajiem un ētiskajiem mērķiem.

4. Profesionālā kompetence

EIB SIM darbiniekiem ir pienākums:

- 4.1 izskatīt sūdzības saskaņā ar EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisma politiku un procedūrām;
- 4.2 iesaistīties tikai tādu pakalpojumu sniegšanā, attiecībā uz kuriem viņiem ir nepieciešamās zināšanas, prasmes un pieredze;
- 4.3 ja EIB SIM nav pietiekamas pieredzes, atrast un izmantot atbilstošus ārējo ekspertu pakalpojumus specializētu novērtējumu sagatavošanai;
- 4.4 pastāvīgi censties uzlabot savas prasmes, kā arī sniegto pakalpojumu efektivitāti un kvalitāti.

CORPORATE

EIB grupa

Sūdzību izskatīšanas mehānisma procedūras

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