

CORPORATE

Skupina EIB

Postopki pritožbenega mehanizma

november 2018



Skupina Evropske
investicijske
banke



POSTOPKI PRITOŽBENEGA MEHANIZMA SKUPINE EIB

november 2018

Kazalo

POSTOPKI PM-EIB	2
1. Standardni postopek	2
1.1 Preverjanje dopustnosti/registracija	2
1.2 Obvestilo službam skupine EIB	2
1.3 Sporočilo pritožnikom	2
1.4 Preiskava	2
1.5 Osnutek sklepnega poročila	3
1.6 Posvetovanje	3
1.7 Končno sklepno poročilo	4
1.8 Upravni odbor EIB/izvršni direktor EIF	4
1.9 Odgovor pritožniku	4
1.10 Nadaljnje ukrepanje/spremljanje izvajanja	4
1.11 Časovni okvir	4
2. Razširjeni postopek	5
2.1 Splošno	5
2.2 Faza začetne presoje	5
2.3 Odločitev o vrsti morebitnega nadaljnjega dela	6
2.4 Faza preiskave	6
2.5 Faza mediacije	7
2.6 Časovni okvir	8
3. Preprečevalni postopek	9
4. Poenostavljeni postopek	9
5. Pravila ravnanja za člane divizije mehanizma pritožb skupine EIB (PM-EIB)	10

POSTOPKI PM-EIB

1. Standardni postopek

1.1 Preverjanje dopustnosti/registracija

- 1.1.1 Za preverjanje dopustnosti je odgovoren vodja PM-EIB. Preverjanje dopustnosti ni presoja o utemeljenosti pritožbe.
- 1.1.2 Preverjanje dopustnosti v skladu s členom 4.3 politike se načeloma izvede v 10 delovnih dneh po prejemu pritožbe. Kadar koli je to potrebno (npr. če se od zadevnih deležnikov zahtevajo dodatne informacije), se to obdobje lahko podaljša za največ 20 delovnih dni.
- 1.1.3 PM-EIB po preverjanju dopustnosti registrira pritožbo. Če je pritožba dopustna, se vključi v postopek obravnave pritožb. Odločitev, sprejeta med preverjanjem dopustnosti, ne preprečuje PM-EIB, da bi ponovno proučil (v celoti ali delno) dopustnost pritožbe na podlagi naknadno pridobljenih informacij.
- 1.1.4 Če dopustne pritožbe vsebujejo več očitkov iste vrste, se vsi obravnavajo v okviru istega postopka obravnave pritožbe. Če ista pritožba vsebuje različne vrste očitkov, se sprožijo ločeni postopki obravnave pritožbe v skladu z določbami člena 4.2 politike PM-EIB. Če pritožniki pred zaključkom faze začetne presoje predložijo dodatne očitke, se PM-EIB odloči, ali jih bo obravnaval v istem postopku obravnave pritožbe ali bo sprožil ločen postopek. Dodatni očitki, predloženi po zaključku faze začetne presoje, se obravnavajo v ločenem postopku obravnave pritožbe.
- 1.1.5 Če pritožniki utemeljijo očitek iz pritožbe po njeni vložitvi, se nove predložene informacije obravnavajo kot del tekočega postopka obravnave pritožbe. Glede na zahtevnost/količino novih informacij se lahko časovni okvir za obravnavo primera podaljša.

1.2 Obvestilo službam skupine EIB

- 1.2.1 Pred obvestilom pritožniku se za dopustne pritožbe direktoratom, pristojnim za dejavnost, ki je predmet pritožbe, pošlje obvestilo, da je pritožba razglašena za dopustno in da bo PM-EIB sprožil presojo utemeljenosti pritožbe.
- 1.2.2 V takšno obvestilo se vključi celotna pritožba (pismo, e-sporočilo ali obrazec). Če je pritožnik zahteval zaupnost, so službe skupine EIB na to opozorjene. V zelo izjemnih in občutljivih primerih, ko obstaja tveganje povračilnih ukrepov, identiteta pritožnika ni razkrita in pritožba je ustrezno prekrita, da se prepreči morebitno prepoznanje njenega izvora.

1.3 Sporočilo pritožnikom

- 1.3.1 Pritožniku se v 10 delovnih dneh od prejema pritožbe pošlje potrdilo o prejemu. Če je odločitev o dopustnosti že sprejeta, se sporoči ob tej priložnosti.
- 1.3.2 Če je pritožba razglašena za dopustno, se pritožniki obvestijo o (i) registraciji pritožbe, (ii) številki registracije, (iii) sproženi preiskavi/presoji in (iv) datumu, ko lahko pričakujejo odgovor.
- 1.3.3 Če se pritožba v kateri koli fazi postopka obravnave v celoti ali delno razglasi za nedopustno, se pritožnike obvesti o razlogih za nedopustnost in po potrebi o tem, na koga lahko naslovijo svoje pomisleke.

1.4 Preiskava

- 1.4.1 Prvi korak preiskave je začetna presoja, s katero se ugotovi utemeljenost pritožbe. Ta vključuje začetni sestanek z zadevnimi službami skupine EIB, ki se skliče v 5 delovnih dneh in izvede v 20 delovnih dneh po obvestilu o pritožbi, zanj pa službe po potrebi pripravijo začetni odziv v pisni obliki. PM-EIB pregleda tudi razpoložljive informacije/dokumentacijo, čemur po potrebi sledijo sestanki z zunanji deležniki. Če se zdi, da so pomisleki utemeljeni, se izvede preiskava, vključno s pregledom skladnosti. Če je potrebno in koristno, lahko preiskavo/pregled skladnosti nadomesti tehnika sodelovalnega reševanja, da se zagotovi ustrezna obravnava izpostavljenih zadev. Ta ima obliko »omogočanja izmenjave informacij«¹ in/ali »dialoga/pogajanj«.²

¹ Omogočanje izmenjave informacij pomeni, da PM-EIB zagotavlja, da pritožniki dobijo primerne in ustrezne informacije kot tudi dodatna pojasnila, kar omogoča boljše razumevanje vplivov projekta in učinkovitost obravnave izpostavljenih zadev.

² Dialog/pogajanja pomenijo, da PM-EIB omogoča dialog med strankami, ki se tako zavežejo, da se bodo pogajale s ciljem priti do rešitve, ki bo sprejemljiva za vse.

- 1.4.2 PM-EIB je zavezan vzdrževanju pretoka vsebinskih informacijskih in posvetovanju z ustreznimi službami skupine EIB, da bi zagotovil konstruktivno sodelovanje. To je zlasti pomembno, ker se lahko glede na naravo in pristojnost pritožbenega mehanizma skupine EIB mnenja razhajajo.
- 1.4.3 Izid tega postopka je lahko ena ali več naslednjih možnosti:
- očitki se ovržejo;
 - problem se reši v postopku obravnave pritožbe;
 - nadaljnji ukrepi niso potrebni;
 - upravi se izdajo priporočila;
 - predlagajo se korektivni in blažilni ukrepi.
- 1.4.4 Če PM-EIB naleti na zadeve, ki zaslužijo pozornost upravnega odbora in služb, ki pa (a) niso neposredno povezane z očitkom, (b) ne spadajo v dopustni obseg sicer dopustne pritožbe ali (c) se na splošno nanašajo na zadeve ali dejanja tretjih oseb, za katere banka ni bila odgovorna, PM-EIB svoje pomisleke naslovi na ustrezne službe EIB in upravni odbor v okviru svoje svetovalne funkcije.
- 1.4.5 Pregled PM-EIB ne presoja o dejavnostih, ki so v izključni pristojnosti tretjih oseb, zlasti o dejavnostih nosilca projekta ali posojilojemalca oziroma organov na lokalni, regionalni ali nacionalni ravni, evropskih ustanov ali mednarodnih organizacij. Če Evropska komisija ali pristojni pravosodni organ ne ugotovi kršitve prava EU, pregled PM-EIB ne izpodbija pravilnosti prenosa zakonodaje EU v nacionalno zakonodajo s strani držav članic EU. PM-EIB zadevo v primeru resnih pomislekov pošlje Evropski komisiji in o tem obvesti upravni odbor.

1.5 Osnutek sklepnega poročila

- 1.5.1 Osnutek sklepnega poročila, ki je izid postopka obravnave pritožbe, je treba pripraviti v skladu z naslednjimi smernicami:
- pritožba (očitki in trditve)
 - osnovne informacije
 - regulativni okvir
 - metode preiskave/mediacije
 - opravljeno delo
 - ugotovitve
 - zaključki
 - priporočila (v zvezi z ugotovitvami in zaključki)

V poglavju »Zaključki« in, če je primerno, poglavju »Priporočila« je izraženo strokovno mnenje PM-EIB o dejstvih, ki so izpostavljena v poglavju »Ugotovitve«. Po potrebi se pripravi povzetek.

1.6 Posvetovanje

- 1.6.1 Osnutek sklepnega poročila se najprej pošlje ustreznim službam skupine EIB s prošnjo za pripombe. Morebitne pripombe se predložijo v roku 10–15 delovnih dni po pošiljanju osnutka poročila, odvisno od zahtevnosti. Nato se osnutek predloži zadevnim generalnim direktorjem EIB ali vodji obvladovanja tveganj pri EIF s prošnjo za pripombe. Vse pripombe se predložijo v 5 delovnih dneh po pošiljanju osnutka.
- 1.6.2 Kadar je to primerno (običajno v primerih O in F) in potem, ko je PM-EIB ustrezno upošteval pripombe, prejete med notranjim posvetovanjem, se osnutek sklepnega poročila s prošnjo za pripombe brez odlašanja pošlje zunanjim deležnikom, vključenim v postopek obravnave pritožbe (presojo, preiskavo/pregled skladnosti ali mediacijo). Pripombe se predložijo v razumnem roku (običajno v 10 delovnih dneh po pošiljanju) ob upoštevanju zapletenosti poročila. Rok za posvetovanje s pritožniki se lahko podaljša na utemeljeno zahtevo pritožnikov. Skupni časovni okvir za odgovor EIB se ustrezno podaljša. Osnutek se označi z vodnim žigom kot »Zaupni osnutek – ne razkrivati – samo za namen prejemnikovih pripomb«. V primeru nestrinjanja s službami generalni inšpektor osnutek sklepnega poročila brez odlašanja predloži upravnemu odboru EIB ali izvršnemu direktorju/namestniku izvršnega direktorja (ID/NID) EIF s prošnjo za pripombe z običajnim rokom 15 delovnih dni pred zunanjim posvetovanjem.

1.7 Končno sklepno poročilo

- 1.7.1 Po prejemu vseh pripomb PM-EIB pripravi končno sklepno poročilo, ki se pošlje zadevnim generalnim direktorjem EIB ali vodji obvladovanja tveganj pri EIF. Zadevni generalni direktorji ali vodja obvladovanja tveganj pri EIF imajo možnost, da generalnemu inšpektorju kot odziv na končno sklepno poročilo predložijo uradni odgovor skupaj s stališčem in pripombami služb. Odgovor služb se predloži najpozneje 10 delovnih dni po objavi končnega sklepnega poročila.
- 1.7.2 Vodja PM-EIB po izteku roka za predložitev pripomb in brez odlašanja sklepno poročilo skupaj z morebitnim odgovorom služb pošlje ustreznim članom upravnega odbora EIB ali ID/NID EIF za največ 10 delovnih dni.
- 1.7.3 Če meni, da je to primerno, in na podlagi odziva članov upravnega odbora oziroma ID/NID EIF in odgovora služb, lahko generalni inšpektor zaprosi PM-EIB za ponovni pregled končnega sklepnega poročila.
- 1.7.4 Ob koncu tega postopka končno sklepno poročilo podpiše vodja PM-EIB in uradnik, odgovoren za pritožbo.

1.8 Upravni odbor EIB/izvršni direktor EIF

- 1.8.1 V primeru strinjanja z zadevnimi službami generalni inšpektor EIB končno sklepno poročilo predloži v vednost upravnemu odboru EIB ali ID/NID EIF.
- 1.8.2 V primeru nestrinjanja z zadevnimi službami ali na zahtevo ustreznega generalnega direktorja EIB ali vodje obvladovanja tveganj pri EIF generalni inšpektor EIB po izteku roka za pripombe in brez odlašanja končno sklepno poročilo in odgovor služb predloži v odločanje upravnemu odboru EIB ali ID/NID EIF. Upravni odbor EIB ali ID/NID EIF se odloči, ali bo uporabil priporočila PM-EIB in morebitne korektivne ukrepe, pa tudi o načinu njihove izvedbe.
- 1.8.3 Če se upravni odbor EIB ali ID/NID EIF odloči, da ne bo potrdil ugotovitev PM-EIB in ne bo izvajal priporočil PM-EIB, se končnemu sklepnemu poročilu priloži odgovor vodstva.³

1.9 Odgovor pritožniku

- 1.9.1 Končni odgovor pritožniku je v obliki pisma generalnega sekretarja EIB ali izvršnega direktorja EIF, ki sporoči končno odločitev/stališče skupine EIB in posreduje končno sklepno poročilo.

1.10 Nadaljnje ukrepanje/spremljanje izvajanja

- 1.10.1 PM-EIB v sodelovanju z ustreznimi službami skupine EIB po potrebi spremlja nadaljnje dogajanje in izvajanje dogovorjenih korektivnih ukrepov in priporočil, v vsakem primeru pa največ 24 mesecev po datumu sklepnega poročila.

1.11 Časovni okvir

- 1.11.1 Končni odgovor je treba pritožniku poslati najpozneje 40 delovnih dni po datumu obvestila o dopustnosti. V skladu s členom 4.4.2 politike se lahko ta rok podaljša za največ 100 delovnih dni.
- 1.11.2 V naslednji preglednici so povzeti glavni koraki in časovni okvir, ki se uporabljajo v standardnem postopku.

Preglednica 1.1 Splošni časovni okvir

Korak	Največ dni po dogodku
Potrdilo o prejemu	10 delovnih dni	Prejem pritožbe s strani PM-EIB
Odgovor pritožniku	40 delovnih dni	Obvestilo o dopustnosti
Odgovor pritožniku v primeru podaljšanja	140 delovnih dni	Obvestilo o dopustnosti

³ Brez poseganja v določbe Politike preglednosti skupine EIB.

Preglednica 1.2 Drugi roki

Korak	Največ dni po dogodku
Pripombe zunanjih deležnikov, vključenih v postopek obravnave pritožbe	10 delovnih dni, ob upoštevanju zapletenosti poročila	Pošiljanje osnutka sklepnega poročila zunanjim deležnikom

2. Razširjeni postopek

2.1 Splošno

- 2.1.1 »Razširjeni postopek« se uporablja za pritožbe v zvezi z okoljskimi in socialnimi vplivi ali vidiki upravljanja poslov/projektov, ki jih financira skupina EIB (vrste O in F).
- 2.1.2 Pritožbe, povezane z okoljskimi in socialnimi vplivi ali vidiki upravljanja financiranih poslov/projektov, se običajno nanašajo na zapletene zadeve. Zaradi tega in zaradi občutljivosti odnosov, ki vključujejo nosilca projekta, nacionalne organe, organizacije civilne družbe in ljudi, ki jih zadeva projekt, je treba posebno pozornost nameniti posebnim procesom v zvezi s temi vrstami pritožb.
- 2.1.3 Upravni koraki »razširjenega postopka« so enaki kot pri standardnem postopku, z izjemo preiskave (opisane v členu 1.4 za »standardni postopek«), ki se nadomesti z obsežnejšim in formalnim postopkom, opisanim v členih 2.2 do 2.5. Za te vrste pritožb je običajni postopek formalno sestavljen iz dveh faz: faze začetne presoje in faze mediacije ali preiskave.
- 2.1.4 Pregled, ki ga opravi PM-EIB, velja za dejavnosti, za katere odgovarja banka. V primeru pritožb v zvezi z okoljskimi ali socialnimi vplivi se bo pregled PM-EIB zato osredotočil na projekte ali komponente projekta, ki jih financira banka ali ki so v območju vpliva projekta, vključenega v splošno presojo ali skrbni pregled projekta, odvisno od vsakokratnih zahtev iz izjave EIB o okoljskih in socialnih načelih ter okoljskega in socialnega priručnika EIB.

2.2 Faza začetne presoje

- 2.2.1 Delo PM-EIB v zvezi z dopustno pritožbo se začne z začetno presojo. Začetna presoja je usmerjena v ugotavljanje dejstev in ima naslednje cilje:
- razjasniti pomisleke pritožnika, da bi bolje razumeli njegova stališča in stališča drugih deležnikov projekta (nosilca projekta, nacionalnih organov itd.);
 - razumeti veljavnost izraženih pomislekov;
 - oceniti, ali in kako bi lahko deležniki projekta (npr. pritožnik, ustrezne službe skupine EIB in nosilec projekta) poiskali rešitev za zadeve, ki so predmet pritožbe;
 - ugotoviti, ali je nadaljnje delo PM-EIB potrebno in/ali možno (preiskava, pregled skladnosti ali mediacija med strankami) za obravnavo očitkov ali reševanje zadev, ki jih je izpostavil pritožnik.
- 2.2.2 Presoje vključujejo sestanke s službami skupine EIB, vključenimi v projekt/posel, ki je predmet pritožbe (vključno s projektno skupino), izvedene so na prilagodljiv način in lahko vključujejo katero koli kombinacijo naslednjih dejavnosti:
- pregled dokumentacije skupine EIB;
 - pregled zunanjih informacij in dokumentacije;
 - srečanja s pritožnikom, drugimi prizadetimi ljudmi in skupnostmi, nosilcem projekta, nacionalnimi organi države, v kateri se projekt nahaja, ter zainteresiranimi organizacijami civilne družbe;
 - obiski na lokaciji projekta zaradi ugotavljanja dejstev.
- 2.2.3 Ob načrtovanju obiska PM-EIB obvesti službe skupine EIB, nosilca projekta, pritožnika in druge ustrezne deležnike o svojih načrtih.
- Ključna vprašanja, ki jih je treba obravnavati
- 2.2.4 Za pritožbe, ki vzbujajo resne pomisleke glede okoljskih ali socialnih vplivov in/ali so povezane z resnimi pomisleki glede upravljanja poslovanja skupine EIB, je treba:
- razumeti, kako so zadevne službe skupine EIB (i) preverile skladnost z veljavnim regulativnim okvirom, vključno z lastnimi politikami, postopki in standardi, ter (ii) izvedle ustrezno spremljanje izvajanja projekta;
 - oceniti možne znake, da politike, postopki in standardi skupine EIB niso zagotovili ustrezne ravni zaščite in zaščitnih ukrepov;

- opredeliti morebitne utemeljene znake neskladnosti z veljavnim regulativnim okvirom, vključno s politikami, postopki in standardi skupine EIB same.

2.2.5 Oceniti je treba priložnosti za sodelovalno reševanje problemov:

- opredeliti ustrezne deležnike, ki se vključijo v morebitno alternativno reševanje sporov;
- razumeti njihove poglede in pripravljenost za reševanje zadev;
- opredeliti optimalne postopke (obstoječe in nove) za formulacijo zadev, ki so predmet pritožbe, in načina, na katerega PM-EIB lahko pomaga in koristi ustreznim deležnikom projekta z zagotavljanjem foruma za razpravo in podporo pri iskanju možne rešitve;
- oceniti možnost formalnega dogovora o postopku za poskus reševanja pomislekov pritožnika in morebitnih drugih ugotovljenih zadev.

Poročanje

2.2.6 Začetna presoja se zaključi v 60 delovnih dneh po tem, ko se pritožnika obvesti o dopustnosti.

2.2.7 Osnutek poročila o začetni presoji se najprej predloži ustreznim službam skupine EIB s prošnjo za pripombe. Pripombe se predložijo najpozneje 5 delovnih dni po pošiljanju osnutka poročila (10 delovnih dni v primeru zapletenosti primera/poročila). V primeru nestrinjanja vodja PM-EIB osnutek poročila o začetni presoji predloži generalnemu inšpektorju in zadevnim generalnim direktorjem s prošnjo za pripombe. Zadevni generalni direktorji generalnemu inšpektorju kot odziv na osnutek poročila o začetni presoji predložijo uradni odgovor skupaj s stališčem in pripombami služb, in sicer najpozneje 10 delovnih dni po pošiljanju. V primeru nestrinjanja in po izteku roka za predložitev pripomb generalni inšpektor poročilo o začetni presoji brez odlašanja predloži upravnemu odboru EIB ali ID/NID EIF, s prošnjo za pripombe z običajnim rokom 15 delovnih dni. Osutek poročila o začetni presoji se brez odlašanja pošlje zunanjim deležnikom, vključenim v postopek obravnave pritožb. Vse pripombe se predložijo najpozneje 10 delovnih dni po pošiljanju. Rok za posvetovanje s pritožniki se lahko podaljša na utemeljeno zahtevo pritožnikov. Skupni časovni okvir za odgovor EIB se ustrezno podaljša. Po zaključku postopka posvetovanja se poročilo o začetni presoji pošlje različnim deležnikom projekta in objavljeno na spletni strani PM-EIB.

2.3 **Odločitev o vrsti morebitnega nadaljnjega dela**

2.3.1 Poročilo o začetni presoji vključuje odločitev o tem, ali naj se nadaljuje z naslednjo fazo (postopkom sodelovalnega reševanja ali preiskavo/pregledom skladnosti), z jasnim opisom poteka predlaganega dela, vključno z morebitnimi formalnimi pogoji. Formalne mediacije ni mogoče izvesti hkrati s preiskavo/pregledom skladnosti, prav tako se formalna mediacija ne more začeti po zaključku pritožbe.

2.3.2 Odločitev vodje PM-EIB, da se pritožba obravnava kot primerna za preiskavo/pregled skladnosti, postopek sodelovalnega reševanja ali formalno mediacijo, se sprejme v soglasju z generalnim inšpektorjem EIB na podlagi poročila o začetni presoji in morebitnega odgovora služb.

2.3.3 Kadar (i) PM-EIB že lahko oblikuje neodvisno in utemeljeno mnenje o pomislekih pritožnika, (ii) sodelovalno reševanje ni možno ali se šteje za nepotrebno in (iii) nadaljnji pregled skladnosti ni upravičen, se pritožba zaključi s sklepnim poročilom.

2.4 **Faza preiskave**

2.4.1 Izhodišče preiskave je praviloma pregled skladnosti. Z izidom preiskave se ugotovi, ali:

- obstajajo znaki skladnosti ali neskladnosti s politikami, postopki in standardi skupine EIB, ki so veljali v času dejanskega stanja;
- neupoštevanje pomislekov pritožnika ni bilo skladno z veljavnim regulativnim okvirom skupine EIB, vključno z ustreznimi politikami, postopki in standardi;
- so okoljski in socialni vplivi ustrezno ublaženi v skladu z veljavnim regulativnim okvirom skupine EIB, vključno z ustreznimi politikami, postopki in standardi;
- ustrezne politike, postopki in standardi skupine EIB niso zagotovili ustreznih ravni zaščite in zaščitnih ukrepov v zvezi s pomisleki pritožnika.

PM-EIB v preiskavi ali pregledu skladnosti prouči, kako se je skupina EIB prepričala, da je nosilec projekta izpolnil pogodbene obveznosti. Vendar je treba opozoriti, da PM-EIB ni mehanizem izvrševanja zakonodaje in ne nadomešča presoje pristojnih sodnih organov. Ugotovitev nepravilnosti s strani skupine EIB sama po sebi ne pomeni ali nakazuje kršitve pogodbe s strani EIB/EIF ali njunih nasprotnih strank.

2.4.2 Obvestilo o misiji

Če se sprejme odločitev za preiskovalno misijo, vodja PM-EIB zadevnim generalnim direktorjem in deležnikom projekta, vključenim v začetno presojo (pritožniku, prizadetim skupnostim, nosilcu projekta, nacionalnim organom in ustreznim službam EIB), pošlje obvestilo o misiji z navedbo začetka in formalnih pogojev misije.

2.4.3 Formalni pogoji

Preiskava je urejena s formalnimi pogoji, ki so priloženi poročilu o začetni presoji. Ti vključujejo:

- opis projekta,
- očitek,
- opredelitev ustreznih politik, postopkov in standardov,
- določitev ustreznih deležnikov,
- cilje in obseg dela,
- preiskovalni pristop (merila in metode),
- opis preiskovalnega dela, ki ga je treba opraviti, kar pa se med preiskavo lahko še prilagodi,
- postopek posvetovanja,
- obiske na kraju samem zaradi preverjanja,
- uporabo strokovnjakov,
- vloge in odgovornosti,
- rezultate (poročanje),
- časovni raspored.

2.4.4 Uporaba strokovnjakov

Eden od zaposlenih PM-EIB (uradnik za pritožbe) je primarno odgovoren za vodenje preiskovalnega postopka pod nadzorom vodje PM-EIB. Po potrebi se išče strokovno znanje in izkušnje, vodja PM-EIB pa določi znanja in spretnosti, potrebne za izvedbo preiskave. Strokovnjaki se izberejo na podlagi njihovega znanja in izkušenj, usposobljenosti, neodvisnosti in mednarodnega ugleda. Če ni nobenega (potencialnega) navzkrižja interesov, se lahko uporabijo notranji strokovnjaki. Vodja PM-EIB je končno odgovoren za izbiro zunanjih ali notranjih strokovnjakov.

2.4.5 Obiski na kraju samem

Obiske na kraju samem zaradi preverjanja izvajajo v skladu s formalnimi pogoji (člen 2.4.3) zaposleni in strokovnjaki PM-EIB.

2.4.6 Neodvisno mnenje in izid

Namen preiskave je omogočiti PM-EIB, da oblikuje neodvisno in utemeljeno mnenje o domnevnih nepravilnostih skupine EIB, izraženih v pritožbi, pri čemer je takšno mnenje neodvisno od vodstva in služb, odgovornih za dejavnosti, nad katerimi se pritožujejo pritožniki. Izid tega postopka je lahko ena ali več naslednjih možnosti:

- očitki se ovržejo;
- problem se reši v postopku obravnave pritožbe;
- nadaljnji ukrepi niso potrebni;
- vodstvu skupine EIB in/ali ID/NID EIF se izdajo priporočila;
- predlagajo se korektivni in blažilni ukrepi.

2.5 Faza mediacije

2.5.1 Zahteve za upravičenost

Če obstaja očitna priložnost za formalno mediacijo⁴, se v poročilu o začetni presoji priporoči, naj PM-EIB pridobi formalni sporazum ustreznih deležnikov projekta (pritožnika, prizadetih skupnosti, nosilca projekta, nacionalnih organov in po potrebi ustreznih služb skupine EIB) za začetek postopka mediacije. Mediacija običajno poteka med pritožnikom na eni strani in nosilcem projekta na drugi strani, s sodelovanjem nacionalnih organov ter/ali vodstva/služb EIB in ID/NID EIF, če je le mogoče. Vsaka stranka lahko kadar koli prekine ali odpove postopek mediacije.

⁴ Formalna mediacija/sprava – če se je odnos med strankami zaradi nezaupanja in sporov bistveno poslabšal, lahko PM-EIB vodi in omogoči bolj formalen in zapleten postopek, da se doseže sprava in s tem reši problem.

2.5.2 Formalni pogoji

Formalno mediacijo urejajo formalni pogoji, ki so priloženi poročilu o začetni presoji. Za mnenje o formalnih pogojih se zaprosi zadevne službe, ki jih PM-EIB obvešča ves čas postopka. Ti vključujejo:

- opis projekta,
- določitev ustreznih deležnikov,
- cilje in obseg dela,
- pristop mediacije (merila in metode),
- oris mediacijskega dela, ki ga je treba opraviti, kar pa se med preiskavo lahko še prilagodi,
- postopek posvetovanja,
- obiske na kraju samem zaradi preverjanja,
- uporabo strokovnjakov,
- rezultate (poročanje),
- okvirni časovni razpored.

2.5.3 Obvestilo o misiji

Po poročilu o začetni presoji in dogovoru o mediaciji vodja PM-EIB pošlje obvestilo o misiji zadevnim generalnim direktorjem in deležnikom projekta, vključenim v začetno presojo, ki so sprejeli povabilo k sodelovanju v postopku sodelovalnega reševanja. Obvestilo vsebuje navedbo o začetku postopka in predloge o nadaljnjih korakih mediacije.

2.5.4 Uporaba zunanjih strokovnjakov za mediacijo

Eden od zaposlenih PM-EIB (uradnik za mediacijo) je odgovoren za vodenje postopka mediacije pod nadzorom vodje PM-EIB. Kadar koli je primerno, večinoma pa za formalni postopek mediacije, in če ni nobenega navzkrižja interesov, se uporabijo zunanji strokovnjaki, vodja PM-EIB pa določi znanja in spretnosti, potrebne za izvedbo mediacije. Zunanji strokovnjaki za mediacijo se izberejo na podlagi znanja in izkušenj, usposobljenosti in neodvisnosti.

2.5.5 Formalni sporazum

Od različnih vpletenih strani je treba pridobiti formalni sporazum za začetek mediacije (npr. v obliki dogovora za mediacijo), v katerem se določijo nadaljnji koraki in opredelijo jasna pravila sodelovanja z natančno določenimi roki.

2.5.6 Izid

Če proces mediacije stranke v določenih rokih privede do vzajemno sprejemljivih in trajnostnih rešitev, se postopek zaključi s podpisom sporazuma o mediaciji s strani pogodbenic. Načeloma bi moral biti vsak mediacijski sporazum skladen s sklepom o financiranju skupine EIB, razen če upravni odbor EIB in ID/NID EIF ne odločita drugače. Če stranki ne dosežeta sporazuma o mediaciji, se postopek zaključi, sledi pa lahko priporočilo za preiskavo ali druge posebne ukrepe skupine EIB.

2.5.7 Poročanje

PM-EIB pripravi poročilo o mediaciji, vključno z izidom, ki se posreduje strankam v mediaciji ter upravnemu odboru EIB in ID/NID EIF.

2.6 Časovni okvir

2.6.1 Rok za končni odgovor je največ 240 delovnih dni po obvestilu o dopustnosti.

2.6.2 V naslednji preglednici so povzeti glavni ukrepi in časovni okvir, ki se uporablja v razširjenem postopku.

Preglednica 2.1 Splošni časovni okvir

Korak	Največ dni po dogodku
Preverjanje dopustnosti/potrditev prejema	10 delovnih dni	Prejem pritožbe s strani PM-EIB
Poročilo o začetni presoji, če je potrebno	60 delovnih dni	Obvestilo o dopustnosti
Odgovor pritožniku	240 delovnih dni	Obvestilo o dopustnosti

Preglednica 2.2 Poročilo o začetni presoji

Korak	Največ dni po dogodku
Pripombe zunanjih deležnikov, vključenih v postopek obravnave pritožbe	10 delovnih dni	Pošiljanje osnutka sklepnega poročila zunanjim deležnikom

3. Preprečevalni postopek

3.1 Pritožbe »O« in »F«

3.1.1 Preden organi upravljanja skupine EIB sprejmejo odločitev o financiranju posla, nepravilnosti glede okoljskih in socialnih vplivov projekta ali vidikov upravljanja tehnično gledano ne morejo nastati. Ključna vloga PM-EIB na tej stopnji je, da (i) zagotovi, da se pomisleki pritožnikov ustrezno obravnavajo, (ii) prepreči prihodnje utemeljene pritožbe ter (iii) prispeva k dosledni in celoviti oceni.

3.1.2 Delo PM-EIB v zvezi s pritožbami nad projekti skupine EIB v ocenjevanju poteka v eni od naslednjih oblik:

A. **Splošni primer:** Če pritožniki še niso stopili v stik s pristojnimi službami skupine EIB ali če ocenjevalna skupina še ni imela priložnosti, da bi se sestala s pritožniki ali da bi obravnavala njihove pomisleke, se pritožba prenese na ocenjevalno skupino in konča. Pritožniki se pisno obvestijo, da bo njihove pomisleke pregledala ocenjevalna skupina in da bodo ob koncu ocenjevanja projekta, če bodo mnenja, da njihovi pomisleki niso bili ustrezno obravnavani, lahko vložili novo pritožbo; PM-EIB interno spremlja dogajanje, da bi se prepričal o ustrezni obravnavi pomislekov (najmanj, da je ocenjevalna skupina stopila v stik/se sestala s pritožniki in analizirala njihove pomisleke).

B. **Izjema:** V izjemnih primerih, ko je ocenjevalna skupina že zavrnila ali zavrne sodelovanje s pritožniki, ali če so pritožnikovi pomisleki že bili obravnavani in ovrženi, se lahko PM-EIB odloči – pri čemer dokumentira razloge za odločitev – da izvede začetno presojo (v sodelovanju z ocenjevalno skupino) in z njo seznanji upravni odbor EIB ali ID/NID EIF med ali pred predstavitvijo predloga za financiranje. Cilj takšnega dela⁵, ki ni preiskovalne narave, je dati morebiti potrebna priporočila upravnemu odboru EIB ali ID/NID EIF za nadaljnje delo PM-EIB. Na tej stopnji lahko PM-EIB opravi preiskovalno delo in/ali mediacijo le, če se s tem strinja ali to zahteva upravni odbor EIB.

3.1.3 Podoben pristop, a s potrebnimi prilagoditvami, se zaradi posebnosti upravljanja EIF uporablja za pritožbe v zvezi z EIF.

4. Poenostavljeni postopek

4.1 »Poenostavljeni postopek« se uporablja za pritožbe, ki so zaradi svojega predmeta (npr. opustitve odgovora, nepošteno obravnave) enostavno in hitro rešljive. Upravni koraki standardnega postopka se za poenostavljeni postopek ne uporabljajo, razen členov 1.1, 1.2 in 1.3.

4.2 Kadar so zadevne službe skupine EIB soglasne glede odgovora na pritožbo in da se zagotovi učinkovita uporaba virov mehanizma za pritožbe skupine EIB, se odgovor skupine EIB poda kot pismo PM-EIB in ne kot zaključno poročilo, priloženo pismu generalnega sekretarja EIB.

4.3 Če zadevne službe skupine EIB niso soglasne glede odgovora skupine EIB na pritožbo, se uporablja standardni postopek. Če predhodna ocena, ki jo izvede PM-EIB, pokaže, da je pritožba zapletena zaradi zapletenosti očitkov ali ker zahteva povezavo skupine EIB s tretjimi osebami (npr. finančnimi posredniki), se lahko uporabi standardni postopek.

4.4 Rok za odgovor po poenostavljenem postopku se skrajša na 25 delovnih dni od obvestila o dopustnosti. Osutek odgovora se razpošlje le na ravni služb skupine EIB.

⁵ S takšnim »ugotavljanjem dejstev« se pregleda številne zadeve, ki so del tipičnega ukrepanja PM-EIB po ocenjevanju projekta, in sicer v skladu z istimi pravili, le v omiljeni obliki.

5. Pravila ravnanja za člane divizije mehanizma pritožb skupine EIB (PM-EIB)

(Za zaposlene, ki delajo v PM-EIB ali ga nadzorujejo, v skladu s politiko in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB)

Uvod

Zaposleni, ki delajo v diviziji pritožbenega mehanizma skupine EIB, v nadaljevanju člani PM-EIB, morajo uporabljati in spoštovati v nadaljevanju navedena pravila ravnanja.

Pravice in obveznosti, ki jih za člane PM-EIB določajo politika in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB, kot tudi ta pravila, se morajo izvrševati v skladu z načeli, pravili in postopki, določenimi v kodeksu ravnanja zaposlenih EIB ter v drugih politikah in predpisih, ki veljajo za zaposlene banke.

Pravila ravnanja

1. Neodvisnost:

Člani PM-EIB pri opravljanju svojih dolžnosti, kot so določene v politiki in postopkih pritožbenega mehanizma skupine EIB ali v teh pravilih, uživajo popolno operativno neodvisnost od služb, odgovornih za dejavnosti, ki so predmet pritožbe, kar pa ne vpliva na pristojnosti drugih služb banke. Imajo polna pooblastila za obravnavanje vseh pritožb brez neupravičenega vmešavanja drugih oseb ali subjektov.

2. Objektivnost:

Člane PM-EIB odlikuje najvišja stopnja strokovne objektivnosti pri zbiranju, ocenjevanju in posredovanju informacij ter pri sodelovanju z deležniki pri izvajanju svoje funkcije v okviru PM-EIB. Člani PM-EIB utemeljeno presojujejo in oblikujejo mnenja, zasnovana na oceni vseh ustreznih informacij, na njihovo presojo pa ne smejo neupravičeno vplivati njihovi lastni interesi ali drugi.

Člani PM-EIB:

- 2.1 Ne sodelujejo v nobeni dejavnosti ali razmerju, za katero bi se lahko upravičeno domnevalo, da škoduje njihovi nepristranski presoji;
- 2.2 Ne sprejmejo ničesar, za kar bi se lahko upravičeno domnevalo, da škodi njihovi strokovni presoji;
- 2.3 Razkrijejo vsa relevantna in pomembna dejstva, ki so jim znana, da ne bi prišlo do izkrivljanja poročanja o pregledovanih pritožbah.

3. Zaupnost:

Člani PM-EIB:

- 3.1 So previdni pri uporabi in zaščiti podatkov tretjih oseb, pridobljenih pri obdelavi in obravnavi pritožb;
- 3.2 Če pritožniki ne zahtevajo drugače ali če tega ne zahtevajo veljavni predpisi, zagotovijo popolno zaupnost pritožnikovih podatkov, da bi zaščitili njihove pravice do zasebnosti in se izognili morebitnim povračilnim ukrepom;
- 3.3 Ne uporabljajo informacij za kakršno koli osebno korist ali na kakršen koli način, ki bi bil v nasprotju z zakonom ali škodljiv za legitimne in etične cilje organizacije.

4. Strokovna usposobljenost:

Člani PM-EIB:

- 4.1 Obravnavajo pritožbe v skladu s politiko in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB;
- 4.2 Sodelujejo le pri tistih storitvah, za katere imajo potrebno znanje, spretnosti in izkušnje;
- 4.3 Kadar v okviru PM-EIB ni na voljo ustrezno strokovno znanje in izkušnje, poiščejo in uporabijo ustrezno zunanje strokovno znanje in izkušnje za specializirane ocene;
- 4.4 Nenehno si prizadevajo za izboljšanje svoje usposobljenosti, pa tudi učinkovitosti in kakovosti svojih storitev.

CORPORATE

Skupina EIB
**Postopki pritožbenega
mehanizma**

november 2018



**Evropska
investicijska
banka**

banka Evropske unije



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

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