



# EIB ग्रुप शिकायत प्रणाली का प्रतिशोध से बचाव और संबोधन के प्रति दृष्टिकोण

## परिचय

शिकायत प्रणाली (EIB-CM)<sup>1</sup> यूरोपीय निवेश बैंक ग्रुप (EIB ग्रुप) का नागरिक-चालित जवाबदेही प्रकार्य है। अपना कार्य करते हुए, EIB-CM का सामना उन शिकायतकर्ताओं से हो सकता है जो प्रतिशोध के जोखिम से डरते हैं या जो पहले से ही प्रतिशोध के शिकार हुए हों

EIB-CM शिकायतकर्ताओं या शिकायत से जुड़े हुए लोगों के विरुद्ध प्रतिशोध के संभावित जोखिमों को रोकने और उसे संबोधित करने हेतु उपाय करने के लिए प्रतिबद्ध है। EIB-CM नीति<sup>2</sup> के अनुच्छेद 2.6 के अनुसार, EIB-CM के शिकायतकर्ता अपने शिकायत के अधिकार का प्रयोग करने के कारण किसी भी प्रकार के प्रतिशोध, दुर्व्यवहार या भेदभाव के अधीन नहीं होने चाहिए। यह पूरे EIB ग्रुप और उस प्रत्येक काउंटरपार्टी पर लागू होता है जिसके EIB ग्रुप के किसी भी भाग के साथ व्यावसायिक संबंध हैं।

इस दस्तावेज़ का उद्देश्य उन प्रयासों के प्रति EIB-CM के दृष्टिकोण को प्रस्तुत करना है। यह एक जीवंत दस्तावेज़ है और इसे EIB-CM नीति और प्रक्रियाओं<sup>3</sup>, EIB ग्रुप की नीतियों और EIB स्टाफ पर लागू नियमों को ध्यान में रखकर पढ़ा जाना चाहिए।

## प्रयोजनीयता और सीमाएं

यह दस्तावेज़ प्रतिशोध के उदाहरणों पर लागू होता है। प्रतिशोध जीवित व्यक्तियों (उनके रिश्तेदारों, साथी या पति, पत्नी सहित) और संगठनों और/या उनकी संपत्ति के विरुद्ध EIB-CM<sup>4</sup> के साथ चल रहे या पिछले सहयोग के कारण प्रतिशोध के कार्य हैं। इस दृष्टिकोण के प्रयोजन के लिए, बदला और प्रतिशोध शब्दों का उपयोग एक-दूसरे के स्थान पर किया जाएगा।

EIB-CM शिकायतकर्ताओं और EIB-CM से जुड़े अन्य व्यक्तियों की सुरक्षा को गंभीरता से लेता है। हालाँकि, EIB-CM जो कर सकता है, उसकी सीमाएँ हैं। EIB-CM के पास कोई कानून प्रवर्तन शक्तियाँ नहीं हैं और, परिणामस्वरूप, शिकायतकर्ताओं और संबंधित व्यक्तियों को शारीरिक सुरक्षा प्रदान करने की कोई संभावना नहीं होती है। इसलिए, यह दस्तावेज़ आकलन और रोकथाम पर केंद्रित है।

1 EIB-CM, स्वतंत्र इंस्पेक्टर जनरल का भाग है, जिसके प्रमुख इंस्पेक्टर जनरल हैं।

2 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf)

3 <https://www.eib.org/en/publications/complaints-mechanism-procedures>

4 यह परिभाषा लंबे समय से चली आ रही प्रथाओं से उभरी है, जो कि संयुक्त राष्ट्र मानवाधिकार परिषद द्वारा 2009 के संकल्प 12/2 में शुरू किया गया था।, [https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A\\_HRC\\_RES\\_12\\_2.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_12_2.pdf)

## सिद्धांत

निम्नलिखित सिद्धांत EIB-CM स्टाफ़ द्वारा किए जाने वाले कार्य के सार को दर्शाते हैं जब वे प्रतिशोध की घटनाओं को रोकने, उनका आकलन करने और उन्हें संबोधित करने की कोशिश करते हैं:

- 1. EIB-CM तक सुरक्षित पहुंच:** इसमें EIB-CM के लिए खुली और सुरक्षित पहुंच की संस्कृति को बढ़ावा देना शामिल है। हालांकि बोलना हर किसी के लिए आसान नहीं होता, EIB-CM का उद्देश्य शिकायतकर्ताओं का समर्थन करना और उन्हें सरल, सीधी और सुरक्षित पहुंच प्रदान करना है।
- 2. शून्य सहिष्णुता:** EIB-CM किसी भी प्रकार के प्रतिशोध को बर्दाश्त नहीं करता है, जो कथित गंभीरता, प्रभाव, नुकसान के प्रकार, अपराधी के प्रकार, या स्थान की परवाह किए बिना होता है।
- 3. पीड़ित अभिविन्यस्त दृष्टिकोण:** प्रतिशोध की घटनाओं को संबोधित करते समय पीड़ित का परिप्रेक्ष्य और जरूरतें विश्लेषण और निर्णय लेने के केंद्र में होती हैं।
- 4. नुकसान न पहुंचाएं:** EIB को प्रस्तुत की गई शिकायत का परिणाम किसी शिकायतकर्ता, शिकायतकर्ता से संबंधित व्यक्तियों या संगठनों, और EIB-CM के साथ सहयोग करने वाले इच्छुक किसी अन्य अंगज व्यक्ति या संगठन के प्रति जोखिम में वृद्धि, नहीं होना चाहिए।
- 5. गोपनीयता:** प्रत्येक मामले में, शिकायतकर्ताओं को अपने संप्रेषण में यह सूचित करने का अधिकार है कि उनकी शिकायत को गोपनीय<sup>5</sup> माना जायेगा। शिकायतों से निपटने के दौरान, यदि EIB-CM प्रतिशोध के जोखिमों की पहचान करता है, तो वह ऐसी प्रत्येक शिकायत को गोपनीय मानता है। इन मामलों में, EIB-CM बाहरी हितधारकों से जुड़े व्यक्तियों की पहचान को सक्षम करने वाली जानकारी तब तक साझा नहीं करेगा, जब तक कि यह कानून<sup>6</sup> द्वारा आवश्यक न हो।

## प्रतिशोध के जोखिम से बचाव

EIB-CM का उद्देश्य प्रतिशोध की सभी संभावित घटनाओं पर अग्र सक्रिय और उचित रूप से विचार करना है। इसका प्रयास वो इस प्रकार करता है:

### 1. प्रत्येक मामले में प्रतिशोध जोखिम आकलन करना

अपने प्रारंभिक चरण में और शिकायत से निपटने की पूरी प्रक्रिया में, EIB-CM के स्टाफ़ उपलब्ध जानकारी के आधार पर किसी विशिष्ट शिकायत के संदर्भ में प्रतिशोध के जोखिम का आकलन करते हैं। यदि EIB-CM प्रतिशोध के जोखिमों की पहचान करता है या यदि प्रतिशोध होता है, तो EIB-CM का उद्देश्य मामले की विशिष्ट परिस्थितियों के अनुकूल उपयुक्त निवारक उपायों की पहचान करना और जोखिमों को कम करना होगा। EIB-CM किसी भी संभावित घटना के घटित होने से पहले शिकायतकर्ता के साथ यथासंभव कार्रवाई की योजना बनाने की कोशिश करेगा।

5 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf)

6 हर हालत में, EIB-CM डेटा सुरक्षा के संबंध में EIB-CM नीति और लागू कानूनी ढांचे के प्रावधानों के अनुरूप व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करता है।

## 2. प्राप्त की गई प्रासंगिक जानकारी और दस्तावेजों की गोपनीयता सुनिश्चित करना

यदि EIB-CM किसी मामले में प्रतिशोध के जोखिमों की पहचान कर लेता है, तो यह बाहरी हितधारकों के साथ उस जानकारी को साझा नहीं करेगा जिससे शिकायतकर्ता की पहचान होती हो। इसके अलावा, EIB सेवाओं के साथ संप्रेषण करते समय, EIB-CM शिकायतकर्ता की पहचान को अनावृत नहीं करेगा और शिकायत को संपादित करेगा ताकि संभावित कारण की पहचान को टाला जा सके।<sup>7</sup>

गोपनीयता के प्रति यह प्रतिबद्धता सभी प्रासंगिक सूचनाओं और दस्तावेजों तक विस्तृत है, चाहे उनका प्रारूप या माध्यम कुछ भी हो।

EIB-CM तब जाकर शिकायतकर्ताओं को EIB-CM के काम पर गोपनीयता के प्रभावों के बारे में बताएगा। गोपनीय प्रबंध शिकायत को संभालने की EIB-CM की क्षमता को बहुत अधिक सीमित कर सकता है, और कुछ मामलों में, EIB-CM के लिए बाहरी हित धारकों के सामने शिकायतकर्ताओं और/या संबंधित व्यक्तियों के बारे में जानकारी अनावृत करना कानूनन आवश्यक हो सकता है।

## 3. शिकायतकर्ताओं और अन्य संबंधित हितधारकों के साथ सुरक्षित संप्रेषण सुनिश्चित करना

EIB-CM हित धारकों के साथ संप्रेषण को संरक्षित रखने के लिए उपलब्ध सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने का प्रयास करता है।

शिकायत से निपटने के लिए प्रभारी कर्मचारी प्रक्रिया की अखंडता की रक्षा के लिए संचार के सबसे उपयुक्त साधनों को अपनाना चाहते हैं। संचार माध्यम का चुनाव शिकायतकर्ताओं और अन्य संबद्ध व्यक्तियों के साथ-साथ देश के संदर्भ में चर्चा की गई प्राथमिकताओं को ध्यान में रखेगा ताकि अवरोधन के जोखिम को कम किया जा सके। संचार साधनों को समय के साथ रूपांतरित भी करना पड़ सकता है।

## 4. मिशन प्लानिंग में प्रतिशोध के जोखिम पर विशेष ध्यान देना, शिकायतकर्ताओं और अन्य संबंधित हितधारकों के साथ बैठकों की तैयारी, और आउटरीच कार्यक्रम

मिशन की योजना बनाते समय, EIB-CM जोखिम आकलन के परिणामों के अनुसार प्रत्येक व्यक्तिगत मामले में विशिष्ट उपाय करता है। यह जमीन से और शिकायतकर्ताओं और अन्य संबद्ध व्यक्तियों से नवीनतम उपलब्ध अद्यतनीकरण को भी ध्यान में रखता है।

जब आमने-सामने की बैठक होती है, तो EIB-CM का उद्देश्य गोपनीयता सुनिश्चित करना होता है। EIB-CM बैठकों की ऑडियो या वीडियो रिकॉर्डिंग तब तक नहीं करता है, जब तक कि सभी प्रतिभागियों द्वारा सहमति न दी जाए। दूसरों द्वारा की गई किसी भी रिकॉर्डिंग के विरुद्ध EIB-CM विशेषतः सलाह देगा।

आउटरीच कार्यक्रमों का आयोजन करते समय, EIB-CM संदर्भ के आधार पर उन्हें अनुकूलित करेगा। सबसे पहला, EIB-CM देश संदर्भ का प्रतिशोध प्रकरण में, जोखिम के प्रति प्रतिभागियों का सामान्य खुलासा, उनके बीच के संबंध और आयोजनों के दौरान आयोजकों की गोपनीयता बनाए रखने की क्षमता जैसे तत्वों की तुलना करेगा। दूसरा, EIB-CM प्रमुख स्थानीय प्रयोक्ताओं और मानवाधिकार विशेषज्ञों की पहचान करेगा जो आवश्यकता होने पर सहायता प्रदान कर सकते हैं।

कुछ मामलों में, EIB-CM अपने काम में सहयोग करने के लिए अनुवादकों, दुभाषियों, समन्वयकों और सलाहकारों पर निर्भर करता है। EIB-CM को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि वे गोपनीयता के वचन का पालन करें जो कि EIB-CM के साथ उनके काम पर लागू होता है।

7 यह परिभाषा लंबे समय से चली आ रही प्रथाओं से उभरी है, जो कि संयुक्त राष्ट्र मानवाधिकार परिषद द्वारा 2009 के संकल्प 12/2 में शुरू किया गया था।, [https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A\\_HRC\\_RES\\_12\\_2.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_12_2.pdf)

## घटनाओं पर प्रतिक्रिया

यदि शिकायत पर कार्य करने के दौरान धमकी देने या प्रतिशोध की घटनाएं होती हैं, तो EIB-CM मामले को तत्काल प्राथमिकता देता है, जहां तक संभव हो सूचना की पुष्टि करता है और शिकायतकर्ताओं और अन्य संबंधित व्यक्तियों के साथ मिलकर विकसित किए गए नयाचार लागू करता है। किसी भी कार्यविधि को मामला-दर-मामला आधार पर लागू किया जायेगा और घटनाओं की प्रतिक्रियाओं को "नुकसान न पहुंचाएं" के सिद्धांत पर मार्ग दर्शित किया जाएगा, उन लोगों की भलाई और सुरक्षा को प्राथमिकता देते हुए जो जोखिम में हों। स्थिति का नियमित रूप से पुनर्आकलन और निगरानी की जाती है, और जब आवश्यक हो कार्रवाई को संशोधित किया जाता है।

विशेष रूप से गंभीर मामलों में, EIB-CM, प्रबंधन समिति सहित बैंक के प्रबंधन को सूचित कर सकता है।

## रिपोर्टिंग

EIB-CM ने अपनी गतिविधि रिपोर्ट में सांख्यिकीय डेटा शामिल करने की परिकल्पना की है जैसे कि अज्ञात और समग्र तरीके से प्रतिशोध के संबंध में EIB-CM वार्षिक रिपोर्ट।

EIB-CM अपने प्रारंभिक आकलन में प्रतिशोध से संबंधित जानकारी और प्रासंगिक समझे जाने पर निष्कर्ष रिपोर्ट भी शामिल कर सकता है।

