

CORPORATE

Όμιλος ΕΤΕπ

**Πολιτική διαχείρισης
καταγγελιών**

Νοέμβριος 2018



Όμιλος
Ευρωπαϊκής Τράπεζας
Επενδύσεων



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΕΠ

Νοέμβριος 2018

Περιεχόμενα

Γλωσσάριο.....	3
ΠΡΟΟΙΜΙΟ	5
ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	7
1. Πεδίο εφαρμογής.....	7
2. Κατευθυντήριες αρχές	7
3. Κακοδιοίκηση.....	8
4. Η καταγγελία.....	8
4.1 Γενικά	8
4.2 Κατηγορίες καταγγελιών και είδη διαδικασίας.....	9
4.3 Παραδεκτό.....	9
4.4 Χρονοδιάγραμμα για τη διαχείριση της καταγγελίας	11
4.5 Προσφυγή στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή	11
4.6 Κανόνες γνωστοποίησης και δημοσίευσης.....	12
4.7 Προστασία δεδομένων.....	12
5. Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ	12
5.1 Ο ρόλος του Τμήματος Μηχανισμού Καταγγελιών	12
5.2 Εξουσίες και αρμοδιότητες	13
5.3 Λειτουργίες	14
5.4 Τακτική υποβολή εκθέσεων	15
6. Διαχείριση των καταγγελιών	16
6.1 Καθήκοντα.....	16
6.2 Μεθοδολογία διερεύνησης	17
6.3 Διαβούλευση	18
7. Εξωτερικές σχέσεις	18
8. Δημοσίευση και ευαισθητοποίηση.....	19
9. Αναθεώρηση και διαβούλευση	19
Παράρτημα 1 Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ.....	21
1. Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;	21
2. Πώς υποβάλλεται καταγγελία;.....	21
3. Αντικείμενο της καταγγελίας	21
α) Παραδεκτό	21
β) Προθεσμία για την υποβολή καταγγελίας	22
γ) Έκβαση της διαδικασίας ενώπιον του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή	22

Γλωσσάριο

Έκθεση Πορισμάτων: Η έκθεση που καταγράφει τη διερεύνηση που διεξήγαγε το ΕΤΕπ-ΜΚ καθώς και τις διαπιστώσεις και τα πορίσματά του σχετικά με υποθέσεις για τις οποίες έχει διενεργηθεί έλεγχος συμμόρφωσης.

ΕΤΕπ-ΜΚ: Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ.

Όμιλος ΕΤΕπ: Δημιουργήθηκε το 2000 και αποτελείται από την ΕΤΕπ και το ΕΤαΕ.

ΕΤΕπ: Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων.

Διοικητικά όργανα του Ομίλου ΕΤΕπ: Ανάλογα με το ποιο μέλος του Ομίλου ΕΤΕπ αφορά η καταγγελία, με τον όρο αυτόν μπορεί να νοούνται το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΤΕπ και/ή η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ (για την ΕΤΕπ) ή ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ (για το ΕΤαΕ) και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΤαΕ.

Διοίκηση του Ομίλου ΕΤΕπ: Ανάλογα με το ποιο μέλος του Ομίλου ΕΤΕπ αφορά η καταγγελία, με τον όρο αυτόν μπορεί να νοούνται η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και/ή οι Γενικοί Διευθυντές της ΕΤΕπ (για την ΕΤΕπ) ή ο Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ (για το ΕΤαΕ).

Προσωπικό του Ομίλου ΕΤΕπ: Όλα τα μέλη του προσωπικού του Ομίλου ΕΤΕπ τα απασχολούνται με σύμβαση εργασίας στην ΕΤΕπ ή στο ΕΤαΕ.

Έργο της ΕΤΕπ: Έργο το οποίο λαμβάνει χρηματοδοτική στήριξη από την ΕΤΕπ.

ΕΤαΕ: Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων.

Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης: Η έκθεση που περιέχει (i) αρχική αξιολόγηση των ανησυχιών που εκφράζουν οι καταγγέλλοντες όσον αφορά περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ή πτυχές διακυβέρνησης πράξεων ή έργων που χρηματοδοτεί ο Όμιλος ΕΤΕπ και (ii) συγκεκριμένες προτάσεις σχετικά με τον τρόπο χειρισμού της υπόθεσης μέσω συνεργατικής διαδικασίας ή μέσω έρευνας/ελέγχου συμμόρφωσης.

Έκθεση διαμεσολάβησης: Η έκθεση που περιέχει (i) περιγραφή της διαδικασίας διαμεσολάβησης και (ii) την έκβασή της διαδικασίας αυτής και η οποία διαβιβάζεται στα μέρη της διαμεσολάβησης καθώς και στη Διοίκηση της ΕΤΕπ και/ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ.

Συνεργατική διαδικασία επίλυσης: Η διαδικασία την οποία ακολουθεί το ΕΤΕπ-ΜΚ προκειμένου τα μέρη να καταλήξουν σε βιώσιμες και αμοιβαίως αποδεκτές λύσεις. Λαμβάνει διάφορες μορφές: διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών, διάλογο/διαπραγμάτευση, από κοινού εξακρίβωση των πραγματικών περιστατικών και επίσημη διαμεσολάβηση/συνδιαλλαγή.

Συμφωνία Διαμεσολάβησης: Συμφωνητικό το οποίο περιέχει τα σημεία συμφωνίας και τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνουν τα μέρη της διαμεσολάβησης· μόλις υπογραφεί από τα μέρη, περατώνεται η διαδικασία διαμεσολάβησης την οποία διαχειρίζεται το ΕΤΕπ-ΜΚ.

Κακοδιοίκηση: Όπως ορίζεται στην παράγραφο 3.

Προσωπικό: Οι αρμόδιες υπηρεσίες ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου ΕΤΕπ.

Πολιτική: Έγγραφο του Ομίλου ΕΤΕπ το οποίο περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ο Όμιλος ΕΤΕπ επιδιώκει την εκπλήρωση της αποστολής του σε έναν συγκεκριμένο τομέα μέσω του καθορισμού προτύπων.

Διαδικασίες: Έγγραφο του Ομίλου ΕΤΕπ που μεταφράζει τα πρότυπα σε λειτουργικούς όρους καθορίζοντας την αλληλουχία ενεργειών ή οδηγιών που πρέπει να ακολουθείται για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση του Ομίλου ΕΤΕπ με τα πρότυπά του.

«Ζώνη επιρροής» έργου: Περιοχές, άτομα και κοινότητες που επηρεάζονται πέρα από το απούπωμα του έργου ή της δραστηριότητας, από τις σωρευτικές επιπτώσεις που προέρχονται από την περαιτέρω σχεδιαζόμενη ανάπτυξη του έργου ή από άλλες πηγές ή παρόμοιες επιπτώσεις στη γεωγραφική περιοχή, οποιοδήποτε υφιστάμενο έργο ή κατάσταση και άλλες εξελίξεις σχετικές με το έργο οι οποίες μπορούν ρεαλιστικά να αναμένονται κατά τον χρόνο διεξαγωγής της διαδικασίας δέουσας επιμέλειας. Εκτός από τη γεωγραφική ή χωρική ζώνη επιρροής, θα πρέπει να προσδιορίζεται επίσης η χρονική επιρροή.

Κανονισμοί: Πηγές παράγωγου δικαίου της ΕΕ· αποτελούν νομοθετικά κείμενα δεσμευτικού χαρακτήρα.

Εργάσιμη ημέρα: Οποιαδήποτε ημέρα (εκτός Σαββάτου και Κυριακής, νόμιμων αργιών στο Μεγάλο Δουκάτο του Λουξεμβούργου και τραπεζικών αργιών) κατά την οποία ο Όμιλος ΕΤΕπ δύναται να λειτουργεί.

Πρότυπα: Ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας τις οποίες πρέπει να πληρούν οι δραστηριότητες του Ομίλου ΕΤΕπ (π.χ. όσον αφορά τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις των έργων που χρηματοδοτεί, η ΕΤΕπ θεσπίζει περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα για τις δραστηριότητές της).

ΣΛΕΕ: Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Ο Όμιλος ΕΤΕπ αποτελείται από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ)¹ και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ)². Η ΕΤΕπ είναι το χρηματοδοτικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και το κεφάλαιό της αναλαμβάνεται από τα κράτη μέλη της ΕΕ. Το καταστατικό της ΕΤΕπ είναι πρωτόκολλο προσαρτημένο στη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση και στη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων του, ο Όμιλος ΕΤΕπ δεσμεύεται από τις Συνθήκες και τα καταστατικά της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ, καθώς και από το σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συνεπώς, ο Όμιλος ΕΤΕπ οφείλει να λειτουργεί κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζει ότι οι διάφορες δραστηριότητές του στηρίζουν και εφαρμόζουν τις πολιτικές της ΕΕ. Εντός του Ομίλου, η ΕΤΕπ χορηγεί κυρίως μακροπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα τραπεζικά δάνεια, ενώ το ΕΤαΕ ειδικεύεται στη διενέργεια πράξεων με ιδιωτικά επενδυτικά κεφάλαια και στην παροχή εγγυήσεων και αντεγγυήσεων για τη στήριξη μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ). Μη εξαντλητικός κατάλογος των εγγράφων που περιγράφουν τις πολιτικές της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ διατίθεται στους αντίστοιχους δικτυακούς τόπους των δύο οργανισμών, στη διεύθυνση <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, για την ΕΤΕπ, και στη διεύθυνση http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm, για το ΕΤαΕ.

Βάσει του θεσμικού πλαισίου της ΕΕ και εντός των ορίων που καθορίζονται από τις Συνθήκες, η ΕΤΕπ και το ΕΤαΕ υπάγονται στη δικαιοδοσία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο εξετάζει τη χρήση των πόρων της ΕΕ τους οποίους διαχειρίζεται ο Όμιλος ΕΤΕπ. Επιπλέον, οι δραστηριότητες του Ομίλου ΕΤΕπ εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιότητας της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF), όπως καθορίζεται στον κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 883/2013, καθώς και στο πεδίο αρμοδιότητας του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή (ΕΔ) και του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ). Κατά της συμπεριφοράς της ΕΤΕπ είναι δυνατόν να ασκηθεί προσφυγή ενώπιον της Επιτροπής Συμμόρφωσης της Σύμβασης του Ωρχους.

Οι Συνθήκες και το Καταστατικό της ΕΤΕπ παρέχουν στην ΕΤΕπ λειτουργική και οικονομική αυτονομία, ώστε να μπορεί να επιτελεί αποτελεσματικά το έργο της ως χρηματοπιστωτικού οργανισμού. Η ΕΤΕπ είναι σημαντικός εταίρος του χρηματοπιστωτικού τομέα, ιδίως ως δανειολήπτης στις κεφαλαιαγορές και ως χρηματοδότης επενδυτικών σχεδίων. Η ΕΤΕπ συνεργάζεται επίσης στενά με άλλους διεθνείς χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, πολυμερείς και διμερείς αναπτυξιακές τράπεζες, ιδίως στις δραστηριότητες που αναπτύσσει στο πλαίσιο των πολιτικών αναπτυξιακής βοήθειας και εξωτερικής συνεργασίας της ΕΕ.

Το ΕΤαΕ είναι ο κυριότερος πάροχος κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και επιχειρήσεις μεσαίας κεφαλαιοποίησης στην ΕΕ και βασική αποστολή του είναι να διευκολύνει την πρόσβαση των εν λόγω επιχειρήσεων σε χρηματοδότηση. Το ΕΤαΕ σχεδιάζει και αναπτύσσει προϊόντα για την παροχή επιχειρηματικών κεφαλαίων και κεφαλαίων ανάπτυξης, εγγυήσεις και εργαλεία μικροχρηματοδότησης, ειδικά για αυτό το τμήμα της αγοράς. Με τον ρόλο του αυτόν, το ΕΤαΕ προάγει τους στόχους της ΕΕ για τη στήριξη της καινοτομίας, της έρευνας και ανάπτυξης, της επιχειρηματικότητας, της οικονομικής μεγέθυνσης και της απασχόλησης.

Ο Όμιλος ΕΤΕπ διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητές του συμμορφώνονται με το δίκαιο και τις πολιτικές της ΕΕ. Στις χώρες όπου δεν ισχύουν, η ΕΤΕπ χρησιμοποιεί και πάλι το δίκαιο και τις πολιτικές της ΕΕ ως το βέλτιστο σημείο αναφοράς, κατά τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της. Στις καθημερινές εργασίες του, ο Όμιλος ΕΤΕπ λαμβάνει επίσης υπόψη τα πρότυπα και τις πρακτικές που εφαρμόζονται στην τραπεζική και χρηματοπιστωτική κοινότητα, ιδίως στους τομείς που δεν καλύπτονται άμεσα από το δίκαιο της ΕΕ.

Η διαχείριση πάσης φύσεως καταγγελιών αποτελεί ευθύνη του Ομίλου ΕΤΕπ συνολικά, καθώς βοηθά τον Όμιλο να βελτιώνει τις επιδόσεις και τα προϊόντα του. Προς τον σκοπό αυτόν, και βάσει μνημονίου συνεργασίας που έχει υπογραφεί με τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, ο Όμιλος ΕΤΕπ διαθέτει Μηχανισμό Καταγγελιών ο οποίος περιλαμβάνει δύο βαθμίδες δικαιοδοσίας: μια εσωτερική βαθμίδα – το Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών – και μια εξωτερική – τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή. Το εν λόγω σύστημα δύο βαθμίδων δικαιοδοσίας, το οποίο περιλαμβάνει και ένα εξωτερικό και ανεξάρτητο όργανο, καθιστά τον Μηχανισμό Καταγγελιών μοναδικό μεταξύ των πολυμερών αναπτυξιακών οργανισμών.

Με σκοπό να ενισχύσει και να τυποποιήσει τον Μηχανισμό Καταγγελιών του, ο Όμιλος ΕΤΕπ δημοσιεύει την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζει στη διαχείριση καταγγελιών υποβαλλόμενων από μέλη του κοινού τα οποία θίγονται ή θεωρούν ότι θίγονται από αποφάσεις, πράξεις ή παραλείψεις του Ομίλου ΕΤΕπ. Η πολιτική και οι διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών έχουν θεσπιστεί για το σύνολο του Ομίλου ΕΤΕπ.

¹ Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) – www.eib.org

² Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ) – www.eif.org

Ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ αποτελεί μέσο δημόσιας λογοδοσίας και εντάσσεται στο θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Καθιστά δυνατή την εναλλακτική και προληπτική επίλυση διαφορών μεταξύ των καταγγελλόντων και του Ομίλου ΕΤΕπ. Επιπλέον, το Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών επικουρεί τον Όμιλο ΕΤΕπ, στο πλαίσιο του κοινού σκοπού της χρηστής διοίκησης, παρέχοντας συμβουλές για πιθανές βελτιώσεις στη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων του.

Ένας από τους κύριους σκοπούς του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ είναι να διασφαλίζει στα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) του Ομίλου ΕΤΕπ το δικαίωμα ακρόασης και το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας, παρέχοντάς τους κατ' αυτόν τον τρόπο τη δυνατότητα να εκφράζουν τις ανησυχίες τους περί κακοδιοίκησης.

Το παρόν έγγραφο δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι παρέχει οποιοδήποτε επιπρόσθετο δικαίωμα πρόσβασης στη δικαιοσύνη στα πρόσωπα που υποβάλλουν καταγγελία στο πλαίσιο της διαδικασίας που περιγράφεται σε αυτό.

Στις 12 και 13 Νοεμβρίου 2018, κατόπιν διαδικασίας δημόσιας διαβούλευσης, τα Διοικητικά Συμβούλια της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ ενέκριναν την παρούσα έκδοση της Πολιτικής Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ

1. Πεδίο εφαρμογής

- 1.1. Η Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ και οι διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του εφαρμόζονται σε καταγγελίες κακοδιοίκησης που υποβάλλονται κατά του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 1.2. Κατά την άσκηση του δικαιώματος υποβολής καταγγελίας κατά του Ομίλου ΕΤΕπ, κάθε πολίτης έχει πρόσβαση σε μια διαδικασία που περιλαμβάνει δύο βαθμίδες δικαιοδοσίας, μια εσωτερική – ενώπιον του Τμήματος Μηχανισμού Καταγγελιών (ΕΤΕπ-ΜΚ) – και μια εξωτερική – ενώπιον του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Για τον σκοπό αυτόν, η ΕΤΕπ και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής υπέγραψαν μνημόνιο συνεργασίας το 2008.
- 1.3. Ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ είναι μια διαδικασία που βασίζεται στη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων, υπό τη διαχείριση και τον συντονισμό του ΕΤΕπ-ΜΚ.
- 1.4. Δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες έχουν και τα μέλη του κοινού που δεν γνωρίζουν τις πολιτικές, τις διαδικασίες ή τα πρότυπα του Ομίλου ΕΤΕπ. Δεν είναι απαραίτητο να προσδιορίζουν τη συγκεκριμένη πολιτική, διαδικασία ή πρότυπο ούτε να αμφισβητούν ευθέως τη συμμόρφωση του Ομίλου ΕΤΕπ με συγκεκριμένες πολιτικές, διαδικασίες ή πρότυπα.
- 1.5. Για τις καταγγελίες που αφορούν απάτη, διαφθορά, συμπαιγνία, καταναγκασμό, παρεμπόδιση, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας («απαγορευμένες συμπεριφορές»), εφαρμόζεται η πολιτική του Ομίλου ΕΤΕπ για την πρόληψη και την αποτροπή απαγορευμένων συμπεριφορών στις δραστηριότητες της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πώς υποβάλλονται τέτοιες καταγγελίες διατίθενται στους δικτυακούς τόπους της ΕΤΕπ3 και του ΕΤαΕ4 αντίστοιχα.
- 1.6. Η υποβολή καταγγελίας στο πλαίσιο του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ δεν θίγει τους κανόνες βάσει των οποίων ο καταγγέλλων έχει το δικαίωμα να ασκήσει ένδικη προσφυγή ενώπιον του Δικαστηρίου της ΕΕ, σύμφωνα με τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και υπό τους όρους που προβλέπονται σε αυτήν.
- 1.7. Επιπλέον, όπως προβλέπεται στο άρθρο 27 του καταστατικού της ΕΤΕπ, οι διαφορές μεταξύ της ΕΤΕπ αφενός και των δανειστών της, οφειλετών της ή των τρίτων αφετέρου επιλύονται από τα αρμόδια εθνικά δικαστήρια, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2. Κατευθυντήριες αρχές

- 2.1 Με την επιφύλαξη τυχόν ισχύοντος νομικού περιορισμού, ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ οφείλει να χαρακτηρίζεται από *διαφάνεια* στη λειτουργία και τα αποτελέσματά του.
- 2.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι *ανεξάρτητο* από τις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ οι οποίες είναι αρμόδιες για τις δραστηριότητες που αφορά η καταγγελία.
- 2.3 Το ΕΤΕπ-ΜΚ απαντά αποτελεσματικά και *εγκαιρώς* στις αιτιάσεις περί κακοδιοίκησης τις οποίες προβάλλουν πρόσωπα που θίγονται ή θεωρούν ότι θίγονται από αποφάσεις του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 2.4 Το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι *προσβάσιμο* στα θιγόμενα πρόσωπα, τους εκπροσώπους τους και/ή σε ενδιαφερόμενους οργανισμούς ή φυσικά πρόσωπα. Κύριος σκοπός του είναι να εξετάζει και να αναλύει τις καταγγελίες κατά τρόπο ώστε να παρέχει ουσιαστικές και έγκαιρες απαντήσεις.
- 2.5 Υπό το φως των αρχών αυτών, η εξέλιξη του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ υπόκειται σε ανοικτή διαδικασία δημόσιας διαβούλευσης με τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 2.6 Οι καταγγέλλοντες που προσφεύγουν στον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ δεν πρέπει να υφίστανται καμίας μορφής αντίποινα, κακομεταχείριση ή διάκριση εκ του γεγονότος ότι άσκησαν το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελία. Η αρχή αυτή ισχύει για τον Όμιλο ΕΤΕπ, καθώς και για κάθε αντισυμβαλλόμενο που συνάπτει επιχειρηματική σχέση με τον Όμιλο ΕΤΕπ. Ο Όμιλος ΕΤΕπ δεσμεύεται να λαμβάνει μέτρα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση δυνητικών κινδύνων αντιποίνων κατά των καταγγελλόντων και των προσώπων που σχετίζονται με την καταγγελία.

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. Κακοδιοίκηση

- 3.1. Κακοδιοίκηση σημαίνει ανεπαρκής ή πλημμελής διοίκηση. Περίπτωση κακοδιοίκησης συντρέχει όταν ο Όμιλος ΕΤΕπ δεν ενεργεί σύμφωνα με δεσμευτικό κανόνα ή δεσμευτική αρχή, συμπεριλαμβανομένων των δικών του πολιτικών, προτύπων και διαδικασιών. Ενδεικτικά παραδείγματα κακοδιοίκησης είναι, μεταξύ άλλων, τα εξής: διοικητικές παρατυπίες, παράνομες διακρίσεις, αδικαιολόγητη άρνηση παροχής πληροφοριών, κατάχρηση εξουσίας, αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, καθώς και μη συμμόρφωση του Ομίλου ΕΤΕπ με τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την αξιολόγηση και την παρακολούθηση των έργων που χρηματοδοτεί.
- 3.2. Η έννοια της κακοδιοίκησης συμπεριλαμβάνει την παράλειψη συμμόρφωσης του Ομίλου ΕΤΕπ προς τα ανθρώπινα δικαιώματα⁵, το εφαρμοστέο δίκαιο ή τις αρχές της χρηστής διοίκησης.
- 3.3. Η κακοδιοίκηση μπορεί επίσης να σχετίζεται με τις περιβαλλοντικές ή κοινωνικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του Ομίλου ΕΤΕπ, καθώς και με τις πολιτικές του που αφορούν τον κύκλο των έργων που χρηματοδοτεί και άλλες ισχύουσες πολιτικές του. Οι υποχρεώσεις του Ομίλου ΕΤΕπ όσον αφορά τη συμμόρφωση των έργων με το εθνικό και το ενωσιακό δίκαιο καθορίζονται στις πολιτικές και τις διαδικασίες του.
- 3.4. Η κακοδιοίκηση αποδίδεται πάντοτε στον οργανισμό (μέλος του Ομίλου ΕΤΕπ) και όχι σε μεμονωμένα μέλη του προσωπικού του οργανισμού.

4. Η καταγγελία

4.1 Γενικά

- 4.1.1 Ως καταγγελία ορίζεται μια έγγραφη αναφορά σχετικά με εικαζόμενη κακοδιοίκηση από την πλευρά του Ομίλου ΕΤΕπ, η οποία μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη λήψη μέτρων από τον Όμιλο ΕΤΕπ με σκοπό την αποκατάσταση της συμμόρφωσης και της καλής διοικητικής συμπεριφοράς⁶.
- 4.1.2 Οι καταγγελίες ποικίλλουν ως προς τη φύση τους και πρέπει να υποβάλλονται σε συγκεκριμένα όργανα/οργανισμούς/υπηρεσίες ανάλογα με το αντικείμενό τους,.
- 4.1.3 Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται γραπτώς στον Όμιλο ΕΤΕπ, κατά προτίμηση μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση complaints@eib.org, μέσω του ηλεκτρονικού εντύπου καταγγελίας που είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.eib.org/complaints/form>, με φαξ ή με απευθείας επίδοση στο ΕΤΕπ-ΜΚ ή σε οποιοδήποτε τοπικό γραφείο αντιπροσωπείας του Ομίλου ΕΤΕπ ή σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 4.1.4 Οι καταγγέλλοντες μπορούν να συντάσσουν την καταγγελία τους σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της ΕΕ και έχουν δικαίωμα να λαμβάνουν απάντηση στην ίδια γλώσσα. Προκειμένου για καταγγελίες που δεν υποβάλλονται σε μία από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, οι καταγγέλλοντες ενημερώνονται σχετικά με την παρούσα διάταξη και τους ζητείται να παράσχουν αντίγραφο της καταγγελίας σε μια από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Προκειμένου για καταγγελίες που αφορούν χρηματοδοτικές πράξεις εκτός ΕΕ, το ΕΤΕπ-ΜΚ προσπαθεί, όποτε είναι εφικτό, να διαχειρίζεται τις καταγγελίες αυτές και τα σχετικά έγγραφα στην επίσημη εθνική γλώσσα της χώρας στην οποία υλοποιείται το σχετικό έργο.
- 4.1.5 Στην καταγγελία πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια το αντικείμενο της καταγγελίας (κατά προτίμηση συμπεριλαμβανομένων των ισχυρισμών περί κακοδιοίκησης) καθώς και, εφόσον είναι δυνατόν, τα αιτήματα του καταγγέλλοντος, δηλαδή το συγκεκριμένο αποτέλεσμα που αναμένει ο καταγγέλλων από την καταγγελία. Η καταγγελία πρέπει να περιέχει όλες τις συναφείς πληροφορίες. Ο καταγγέλλων μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια έρευνας/ελέγχου συμμόρφωσης ή διαμεσολάβηση. Οσάκις είναι αναγκαίο, το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί να επιδιώξει, μέσω περαιτέρω αλληλογραφίας, να αποσαφηνίσει την ουσία των αιτιάσεων του καταγγέλλοντος. Σε περίπτωση που η καταγγελία είναι διατυπωμένη με γενικό τρόπο, το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί να εντοπίζει όλα τα στοιχεία τα οποία, κατ' ουσίαν, πρέπει να νοηθούν ως ισχυρισμοί περί κακοδιοίκησης που εμπíπτουν στη αρμοδιότητα του ΕΤΕπ-ΜΚ.
- 4.1.6 Το κοινό ενθαρρύνεται να απευθύνει τα αιτήματα πρόσβασης σε πληροφορίες, καθώς και οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με τα χρηματοδοτικά μέσα, τα προγράμματα, τις δραστηριότητες, την οργάνωση και τους στόχους της ΕΤΕπ ή του ΕΤΑΕ, στη διεύθυνση infodesk@eib.org ή info@eif.org αντίστοιχα.

⁵Στο πλαίσιο των έργων που χρηματοδοτεί, ο Όμιλος ΕΤΕπ ακολουθεί μια προσέγγιση βασιζόμενη στα δικαιώματα, η οποία αντικατοπτρίζει τις αρχές του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου του ΟΗΕ.

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 Κατηγορίες καταγγελιών και είδη διαδικασίας

4.2.1 Τα είδη διαδικασίας, τα οποία περιγράφονται εκτενώς στις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, είναι τα εξής:

- «**Κανονική διαδικασία**» – εφαρμόζεται σε όλες τις καταγγελίες εκτός εάν προβλέπεται άλλως στις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ.
- «**Διευρυμένη διαδικασία**» – εφαρμόζεται σε καταγγελίες τύπου «Π» και «Χ».
- «**Απλοποιημένη διαδικασία**» – εφαρμόζεται σε καταγγελίες που επιδέχονται εύκολη και ταχεία επίλυση. Πρόκειται κυρίως για καταγγελίες οι οποίες, ως εκ της φύσεως των προβαλλόμενων αιτιάσεων, μπορούν να διεκπεραιωθούν μέσω αλληλογραφίας ταχύτερα και αποτελεσματικότερα από ό,τι μέσω των διαδικαστικών βημάτων της κανονικής διαδικασίας.

4.2.2 Επιπλέον, υπάρχει μια «**διαδικασία Πρόληψης**», η οποία εφαρμόζεται σε καταγγελίες τύπου «Π» και «Χ» όταν αντικείμενο της καταγγελίας είναι απόφαση που δεν έχει ακόμη ληφθεί ή ενέργεια που δεν έχει ακόμη πραγματοποιηθεί ή, προκειμένου για παράλειψη, όταν η προθεσμία που έχει στη διάθεσή του ο Όμιλος ΕΤΕπ για να ενεργήσει δεν έχει παρέλθει και, συνεπώς, οι υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ έχουν τη δυνατότητα να λάβουν υπόψη τους τις ανησυχίες που εκφράζει ο καταγγέλλων.

	Είδη καταγγελίας
Καταγγελίες που αφορούν έργα/πράξεις	A – Πρόσβαση σε πληροφορίες
	Π – Περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις χρηματοδοτούμενων έργων/πράξεων
	Χ – Πτυχές διακυβέρνησης χρηματοδοτούμενων πράξεων

	Είδη καταγγελίας
Καταγγελίες που δεν αφορούν έργα/πράξεις	A – Πρόσβαση σε πληροφορίες
	Σ – Σχέσεις με πελάτες και επενδυτές
	Δ – Ιδία διακυβέρνηση/διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων των ιδίων προμηθειών
	E – Ανθρώπινο δυναμικό

4.3 Παραδεκτό

4.3.1 Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που θεωρεί ότι συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης από πλευράς του Ομίλου ΕΤΕπ στο πλαίσιο αποφάσεων, ενεργειών και/ή παραλείψεων του μπορεί να υποβάλει καταγγελία.

Καταγγελίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ

4.3.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ της ΕΤΕπ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών κατά διεθνών οργανισμών, αντισυμβαλλομένων του Ομίλου ΕΤΕπ όπως δανειοληπτών/φορέων υλοποίησης έργων, θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ ή εθνικών, περιφερειακών ή τοπικών αρχών (π.χ. δημόσιων υπηρεσιών, κρατικών φορέων και τοπικών συμβουλίων). Στις περιπτώσεις αυτές, το ΕΤΕπ-ΜΚ ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για την τυχόν δυνατότητα να απευθύνει την καταγγελία του σε άλλη αρχή, η οποία είναι πιθανόν αρμόδια για να επιληφθεί της υπόθεσής του.

4.3.3 Καταγγελίες οι οποίες αμφισβητούν τη νομιμότητα πολιτικών της ΕΤΕπ ή του ΕΤαΕ που έχουν αποφασιστεί από τα διοικητικά όργανα της ΕΤΕπ ή του ΕΤαΕ δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του ΕΤΕπ-ΜΚ. Των καταγγελιών αυτών επιλαμβάνεται ο Γενικός Γραμματέας της ΕΤΕπ ή ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ, αντίστοιχα.

4.3.4 Το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών οι οποίες αφορούν την επενδυτική εντολή του Ομίλου ΕΤΕπ, τις χρηματοδοτικές ή επενδυτικές αποφάσεις του αυτές καθαυτές, την πιστωτική πολιτική του ή άλλες σχετικές αποφάσεις, αμιγώς εμπορικής ή τραπεζικής φύσης, που λαμβάνονται κατά διακριτική ευχέρεια.

- 4.3.5 Το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών οι οποίες υποβάλλονται από το προσωπικό του Ομίλου ΕΤΕπ. Των καταγγελιών αυτών επιλαμβάνονται άλλοι σχετικοί εσωτερικοί μηχανισμοί, όπως αυτοί που υπάγονται στην αρμοδιότητα των υπηρεσιών Προσωπικού της ΕΤΕπ ή του ΕΤαΕ, κατά περίπτωση, για θέματα που αφορούν εργασιακές σχέσεις, και/ή στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΕΤΕπ (ΟCCO) ή των υπηρεσιών κανονιστικής συμμόρφωσης του ΕΤαΕ, κατά περίπτωση, για θέματα που αφορούν με τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 4.3.6 Ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών που αφορούν την ανάθεση συμβάσεων στο πλαίσιο έργων· αυτές εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του συστήματος της ΕΤΕπ για τη διαχείριση καταγγελιών σχετικών με την ανάθεση συμβάσεων στο πλαίσιο έργων (EIB Project Procurement Complaints System).
- 4.3.7 Ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών για απαγορευμένες συμπεριφορές, όπως αυτές ορίζονται στις πολιτικές του Ομίλου ΕΤΕπ κατά της απάτης⁷ των καταγγελιών αυτών επιλαμβάνονται οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ. Εάν κατά τη διάρκεια της έρευνας διαπιστωθεί ότι ορισμένοι ισχυρισμοί αφορούν απαγορευμένες συμπεριφορές, το σχετικό μέρος της καταγγελίας διαβιβάζεται στις αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ σύμφωνα με τις ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 4.3.8 Το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών κατά μέλους του Ομίλου ΕΤΕπ οι οποίες (i) έχουν ήδη υποβληθεί ενώπιον άλλων μηχανισμών διοικητικού ή δικαστικού ελέγχου ή (ii) υποβάλλονται μεταγενέστερα σε τέτοιους μηχανισμούς ή (iii) έχουν ήδη διευθετηθεί από άλλους μηχανισμούς διοικητικού ή δικαστικού ελέγχου. Ωστόσο, εκκρεμείς ή περατωθείσες καταγγελίες κατά τρίτων που έχουν υποβληθεί ενώπιον άλλων μηχανισμών διοικητικού ή δικαστικού ελέγχου δεν εμποδίζουν το ΕΤΕπ-ΜΚ να προβεί σε έλεγχο των ενεργειών του Ομίλου ΕΤΕπ για πράξεις κακοδιοίκησης.
- 4.3.9 Εάν μια καταγγελία δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Πολιτικής Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ και αρμόδια για τον χειρισμό της είναι άλλη εσωτερική υπηρεσία της ΕΤΕπ, το ΕΤΕπ-ΜΚ παραπέμπει την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία, σύμφωνα με τον κώδικα καλής υπηρεσιακής συμπεριφοράς του προσωπικού της ΕΤΕπ στις σχέσεις του με το κοινό.

Κριτήρια παραδεκτού

- 4.3.10 Οι καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται εντός ενός έτους από την ημερομηνία κατά την οποία τα πραγματικά περιστατικά που αποτελούν τη βάση της καταγγελίας ήταν ευλόγως δυνατόν να είναι γνωστά στον καταγγέλλοντα.
- 4.3.11 Ανώνυμες καταγγελίες, καταγγελίες χωρίς στοιχεία επικοινωνίας όπως ταχυδρομική διεύθυνση ή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του καταγγέλλοντος και καταγγελίες που αποσκοπούν στην απόκτηση ανταγωνιστικού οικονομικού πλεονεκτήματος ή οι οποίες είναι υπερβολικές, επαναλαμβανόμενες, προδήλως επιπόλαιες ή κακόβουλες δεν είναι παραδεκτές.
- 4.3.12 Καταγγελίες που αφορούν χρηματοδοτική πράξη και είναι τύπου «Π» ή «Χ» είναι παραδεκτές αν ο Όμιλος ΕΤΕπ έχει χρηματοδοτήσει, έχει εγκρίνει ή, τουλάχιστον, εξετάζει ενεργά το ενδεχόμενο χρηματοδότησης⁸ της πράξης/του έργου.

Καταγγελίες σχετικά με έργα

- 4.3.13 Ακόμη και αν μια καταγγελία είναι παραδεκτή, ενδέχεται να υπάρχουν περιορισμοί στη διαχείρισή της, αν κατά τον χρόνο υποβολής της η συμβατική σχέση με τον δανειολήπτη/τον φορέα υλοποίησης του έργου έχει παύσει να υφίσταται (π.χ. αν το δάνειο έχει πλήρως εξοφληθεί), καθώς η ΕΤΕπ αδυνατεί να προβεί σε αποκατάσταση της συμμόρφωσης.

⁷ Ο όρος «απαγορευμένη συμπεριφορά» περιλαμβάνει τη διαφθορά, την απάτη, τη συμπαιγνία, τον καταναγκασμό, τη παρεμπόδιση, τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας. Βλ. Πολιτική της ΕΤΕπ κατά της απάτης στη διεύθυνση: http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_el.pdf και Πολιτική του ΕΤαΕ κατά της απάτης στη διεύθυνση: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Η απόφαση της Διευθύνουσας Επιτροπής να προχωρήσει σε αξιολόγηση ενός έργου αποτελεί την επίσημη απόφαση για ενεργό εξέταση του ενδεχομένου χρηματοδότησης του έργου.

4.3.14 Η συμμόρφωση ενός έργου με τα διεθνή, ενωσιακά, εθνικά ή τοπικά πρότυπα αποτελεί ευθύνη του φορέα υλοποίησης του έργου και των τοπικών αρχών. Ωστόσο, ο Όμιλος ΕΤΕπ έχει καθήκον να επαληθεύει τη συμμόρφωση με τις ισχύουσες πολιτικές και διαδικασίες του και τα ισχύοντα πρότυπα του. Οι καταγγελίες μπορούν να αφορούν οποιαδήποτε πτυχή του προγραμματισμού, της υλοποίησης ή των επιπτώσεων έργων του Ομίλου ΕΤΕπ, όπως ενδεικτικά:

- τον διαδικασία δέουσας επιμέλειας του έργου ·
- την επάρκεια των μέτρων μετριασμού των κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων του έργου·
- τις ρυθμίσεις για τη συμμετοχή των θιγόμενων κοινοτήτων, μειονοτήτων και ευάλωτων ομάδων στο έργο·
- την παρακολούθηση του έργου.

4.4 Χρονοδιάγραμμα για τη διαχείριση της καταγγελίας

4.4.1 Ο Όμιλος ΕΤΕπ προσπαθεί να απαντά όσο το δυνατόν ταχύτερα και μεριμνά ώστε να τηρούνται οι ταχθείσες ή συμφωνούμενες προθεσμίες και περίοδοι προειδοποίησης.

4.4.2 Η προθεσμία για την τελική απάντηση εξαρτάται από το είδος της καταγγελίας και καθορίζεται στις Διαδικασίες. Εάν συντρέχουν βάσιμοι λόγοι, η προθεσμία μπορεί να παραταθεί, αφού ειδοποιηθεί σχετικά ο καταγγέλλων. Για τη διαχείριση καταγγελιών που υποβάλλονται σε άλλες γλώσσες της ΕΕ εκτός από τις γλώσσες εργασίας της ΕΤΕπ (γαλλικά και αγγλικά) μπορεί να απαιτείται διευρυμένο χρονικό πλαίσιο, λόγω του χρόνου που απαιτείται για τη μετάφραση.

4.4.3 Εάν το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν είναι σε θέση να δώσει απάντηση στον καταγγέλλοντα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, ενημερώνει σχετικά τον καταγγέλλοντα πριν από τη λήξη της προθεσμίας και αναφέρει τους λόγους της καθυστέρησης.

4.4.4 Σε περίπτωση διαμεσολάβησης σε σχέση με καταγγελιών τύπου «Π» ή «Χ», οι προθεσμίες μπορούν να παρατείνονται σε συνεννόηση με τον καταγγέλλοντα, ώστε να καθίσταται δυνατή η πλήρης συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών και η διαχείριση των εύλογων προσδοκιών.

4.4.5 Λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των καταγγελιών που αφορούν πρόσβαση σε πληροφορίες (καταγγελίες τύπου «Α»), το ΕΤΕπ-ΜΚ προσπαθεί να διεκπεραιώνει τη διερεύνησή τους το συντομότερο δυνατόν. Όταν είναι δυνατόν, το ΕΤΕπ-ΜΚ ορίζει τα χρονοδιαγράμματα σε συνεννόηση με τον καταγγέλλοντα.

4.5 Προσφυγή στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

4.5.1 Εάν ο καταγγέλλων κρίνει μη ικανοποιητική την έκβαση της διαδικασίας ενώπιον του ΕΤΕπ-ΜΚ ή την απάντηση του Ομίλου ΕΤΕπ, έχει το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή κατά του Ομίλου ΕΤΕπ για κακοδιοίκηση.

4.5.2 Στην τελική του απάντηση, ο Όμιλος ΕΤΕπ μεριμνά ώστε οι καταγγέλλοντες να ενημερωθούν για το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.

4.5.3 Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή θεσπίστηκε το 1992 με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, με σκοπό να επιλαμβάνεται καταγγελιών σχετικά με εικαζόμενη κακοδιοίκηση από πλευράς θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας. Συνεπώς, οι πολίτες και/ή οι κάτοικοι της ΕΕ μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή κατά του Ομίλου ΕΤΕπ για εικαζόμενη κακοδιοίκηση, εφόσον κρίνουν την απάντηση του Ομίλου ΕΤΕπ ως μη ικανοποιητική.

4.5.4 Για να διευκολύνουν την πρόσβαση των προσώπων που δεν είναι πολίτες της ΕΕ και δεν κατοικούν σε κάποιο από τα κράτη μέλη της ΕΕ στον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, η ΕΤΕπ και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής υπέγραψαν μνημόνιο συνεργασίας βάσει του οποίου, σε περίπτωση που ο μόνος λόγος απόρριψης μιας καταγγελίας ως απαράδεκτης είναι το άρθρο 195 της Συνθήκης ΕΚ (νυν άρθρο 228 της ΣΛΕΕ)⁹, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεσμεύεται να κάνει συστηματικά χρήση της εξουσίας του να ενεργεί αυτεπαγγέλτως για να επιλαμβάνεται των καταγγελιών που υποβάλλονται από καταγγέλλοντες εκτός ΕΕ.

⁹ Ο καταγγέλλων δεν είναι πολίτης/κάτοικος (ή, στην περίπτωση νομικού προσώπου, δεν έχει την καταστατική του έδρα) σε κάποιο από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4.5.5 Επιπλέον, το μνημόνιο συνεργασίας καθορίζει ρυθμίσεις εργασίας όσον αφορά το σημείο εκκίνησης της έρευνας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, το πεδίο του ελέγχου του και την αναγνώριση του εσωτερικού μηχανισμού της ΕΤΕπ ως του προηγούμενου διοικητικού διαβήματος που απαιτείται από το άρθρο 2.4 του καταστατικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή¹⁰. Στο Παράρτημα 1 παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.

4.6 Κανόνες γνωστοποίησης και δημοσίευσης

4.6.1 Για λόγους διαφάνειας, οι καταγγελίες θεωρούνται μη εμπιστευτικές. Η μη εμπιστευτική μεταχείριση συνεπάγεται ότι ο Όμιλος ΕΤΕπ επιτρέπεται να γνωστοποιεί τις παρεχόμενες πληροφορίες σε οποιοδήποτε επικοινωνίες με τα αρμόδια εσωτερικά και εξωτερικά όργανα για τη διαχείριση της καταγγελίας.

4.6.2 Οι καταγγέλλοντες έχουν το δικαίωμα να δηλώσουν στην επικοινωνία τους ότι η καταγγελία τους θα πρέπει να αντιμετωπιστεί ως εμπιστευτική. Η εμπιστευτική μεταχείριση μπορεί να περιορίσει σημαντικά την ικανότητα του ΕΤΕπ-ΜΚ να διαχειριστεί την καταγγελία και δεν απαλλάσσει τον Όμιλο ΕΤΕπ από την υποχρέωση να παρέχει στις αρμόδιες αρχές της ΕΕ πρόσβαση στην καταγγελία.

4.6.3 Ταυτόχρονα με τη βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας, ζητείται από τους καταγγέλλοντες να δηλώσουν αν επιτρέπουν στο ΕΤΕπ-ΜΚ να κοινοποιήσει το όνομά τους σε εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.

4.6.4 Εκτός εάν ο καταγγέλλων έχει ζητήσει πλήρη εμπιστευτικότητα, κάθε παραδεκτή καταγγελία δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο της ΕΤΕπ μαζί με περίληψη της υπόθεσης, τα πορίσματα του ΕΤΕπ-ΜΚ και τις σχετικές εκθέσεις. Η ταυτότητα του καταγγέλλοντος γνωστοποιείται μόνο εφόσον ο τελευταίος έχει δώσει τη συγκατάθεσή του (άρθρο 4.6.3).

4.6.5 Η πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με οποιοδήποτε έγγραφο συνδεδεμένο με την καταγγελία διέπεται από τις διατάξεις της Πολιτικής Διαφάνειας του Ομίλου ΕΤΕπ.

4.6.6 Η διαχείριση αιτημάτων παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται ως μέρος της καταγγελίας ή στο πλαίσιο μεταγενέστερης αλληλογραφίας με τον καταγγέλλοντα μπορεί να απαιτεί περισσότερο χρόνο από ό,τι η διαχείριση αιτημάτων που υποβάλλονται απευθείας στις αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ μέσω των διαδικασιών που προβλέπονται από την Πολιτική Διαφάνειας του Ομίλου ΕΤΕπ.

4.7 Προστασία δεδομένων

4.7.1 Οι καταγγελίες είναι δυνατόν να περιέχουν προσωπικά δεδομένα σχετικά με τον/τους καταγγέλλοντα/-ες ή κάποιον τρίτο. Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τον Όμιλο ΕΤΕπ διέπεται από τους σχετικούς κανόνες του νομικού πλαισίου της ΕΕ σχετικά με την προστασία δεδομένων.

5. Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ

5.1 Ο ρόλος του Τμήματος Μηχανισμού Καταγγελιών

5.1.1 Το Τμήμα Μηχανισμού Καταγγελιών (ΕΤΕπ-ΜΚ) είναι η υπηρεσία του Ομίλου ΕΤΕπ που είναι αρμόδια για την εφαρμογή της Πολιτικής και των Διαδικασιών του Μηχανισμού Καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων του καθεστώτος του, της εξουσίας του, των αρμοδιοτήτων του, των κανόνων δεοντολογίας του και της σχέσης του με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και με τις άλλες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ.

5.1.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ υπάγεται στη Γενική Επιθεώρηση, ανεξάρτητη υπηρεσία της οποίας προϊστάται ο Γενικός Επιθεωρητής. Ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ είναι ο επικεφαλής του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ και υπό την αιγίδα του ανεξάρτητου Γενικού Επιθεωρητή έχει την ευθύνη της διαχείρισης, ανάπτυξης, εφαρμογής και παρακολούθησής του.

¹⁰ Απόφαση 94/262/ΕΚΑΧ, ΕΚ, Ευρατόμ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 9ης Μαρτίου 1994 σχετικά με το καθεστώς του ευρωπαϊκού διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ 1994, L 113, σ. 15.

- 5.1.3 Αποστολή του ΕΤΕπ-ΜΚ ως εσωτερικού μηχανισμού είναι να διαχειρίζεται κεντρικά και αντικειμενικά όλες τις εξωτερικές καταγγελίες που αφορούν εικαζόμενη κακοδιοίκηση από την πλευρά του Ομίλου ΕΤΕπ. Το ΕΤΕπ-ΜΚ επιλαμβάνεται, επίσης, των καταγγελιών κατά του Ομίλου ΕΤΕπ οι οποίες υποβάλλονται στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, καθώς και όλων των λοιπών, πλην δικαστικών, καταγγελιών που υποβάλλονται σε διεθνή όργανα ή οργανισμούς και οι οποίες αφορούν (άμεσα ή έμμεσα) τον Όμιλο ΕΤΕπ.
- 5.1.4 Το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι ανεξάρτητο από τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι ο χειρισμός κάθε καταγγελίας γίνεται σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα αντικειμενικότητας και κατά τρόπο ώστε να διαφυλάσσονται τα συμφέροντα όλων των εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών του Ομίλου ΕΤΕπ. Η λειτουργική ανεξαρτησία και αποτελεσματικότητα του ΕΤΕπ-ΜΚ, ως μέρους της Γενικής Επιθεώρησης, διασφαλίζονται από τον Προϊστάμενό του, ο οποίος έχει αρμοδιότητα επί (i) του παραδεκτού των καταγγελιών, (ii) του είδους της διαμεσολάβησης και/ή της έρευνας που πρέπει να διεξαχθεί για μια συγκεκριμένη καταγγελία και (iii) της απόφασης για την τελική έκδοση των εκθέσεων του ΕΤΕπ-ΜΚ.
- 5.1.5 Το ΕΤΕπ-ΜΚ υποβάλλει τις τελικές του εκθέσεις σχετικά με την καταγγελία (Έκθεση Πορισμάτων και Έκθεση Διαμεσολάβησης, όπως ορίζονται στις Διαδικασίες) στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ για ζητήματα που αφορούν το ΕΤαΕ.
- 5.1.6 Εκτός από τη διαχείριση καταγγελιών που υποβάλλονται από εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί επίσης να κληθεί να παρέμβει (αξιολόγηση, έρευνα ή διαμεσολάβηση):
- κατόπιν ειδικού αιτήματος του Προέδρου, της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ ή του Γενικού Διευθυντή του ΕΤαΕ·
 - από τον Γενικό Επιθεωρητή, είτε με δική του πρωτοβουλία είτε βάσει αιτιολογημένης πρότασης του Προϊσταμένου του ΕΤΕπ-ΜΚ.
- 5.1.7 Το ΕΤΕπ-ΜΚ επιτελεί τις λειτουργίες του με αμεροληψία και αναγνωρίζοντας τις εξουσίες και αρμοδιότητες των λοιπών υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 5.1.8 Η γνώμη του ΕΤΕπ-ΜΚ λαμβάνεται επί όλων των θεμάτων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του και το ΕΤΕπ-ΜΚ δύναται να γνωστοποιεί ή να συναινεί στη γνωστοποίηση των διαπιστώσεων του σύμφωνα με τους κανόνες και τα πρότυπα που ισχύουν στον Όμιλο ΕΤΕπ.
- 5.1.9 Το ΕΤΕπ-ΜΚ επικουρεί τον Όμιλο ΕΤΕπ παρέχοντας συμβουλές για πιθανές βελτιώσεις στη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων του, στο πλαίσιο του κοινού σκοπού της χρηστής διοίκησης.
- 5.1.10 Το ΕΤΕπ-ΜΚ συμβάλλει στη θέσπιση στρατηγικών, πολιτικών και διαδικασιών σχετικά με τη διαχείριση των καταγγελιών και είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή τους και τη γνωστοποίησή τους.
- 5.1.11 Λόγω της φύσης του Μηχανισμού Καταγγελιών, το ΕΤΕπ-ΜΚ συνεργάζεται με όλες τις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ διατηρώντας ταυτόχρονα τη λειτουργική του ανεξαρτησία. Το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν υπόκειται σε εσωτερικές ή εξωτερικές παρεμβάσεις κατά την έκδοση και τη δημοσίευση των δημόσιων εκθέσεων του και συναφών εγγράφων, με την επιφύλαξη των αντίστοιχων αρμοδιοτήτων των διοικητικών οργάνων του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 5.1.12 Για την αποφυγή τυχόν μελλοντικών καταγγελιών, το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει σχετικά έγγραφα και παρακολουθεί τις δραστηριότητες εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών που δραστηριοποιούνται σε σχέση με πράξεις του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 5.1.13 Στο ΕΤΕπ-ΜΚ διατίθενται επαρκείς πόροι, ώστε να είναι σε θέση να διεξάγει τις εργασίες του αποτελεσματικά και έγκαιρα.

5.2 Εξουσίες και αρμοδιότητες

- 5.2.1 Με την επιφύλαξη του καθήκοντός του να τηρεί το επαγγελματικό απόρρητο, όπως απαιτεί η ευρωπαϊκή νομοθεσία, και ιδίως το άρθρο 339 της ΣΛΕΕ και το εφαρμοστέο δίκαιο της ΕΕ (ειδικότερα ο κανονισμός και η οδηγία για την κατάχρηση της αγοράς και οι σχετικές πολιτικές του Ομίλου ΕΤΕπ), το ΕΤΕπ-ΜΚ δικαιούται, κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, να έχει πρόσβαση σε όλες ανεξαιρέτως τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των καθηκόντων του. Ως εκ τούτου, το προσωπικό του Ομίλου ΕΤΕπ οφείλει να συνεργάζεται με το ΕΤΕπ-ΜΚ αμέσως, πλήρως και αποτελεσματικά, σύμφωνα με την Πολιτική και τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, ιδίως για να διασφαλίζεται η τήρηση των προθεσμιών και η εφαρμογή των προτύπων και πολιτικών του Ομίλου ΕΤΕπ. Όταν μέλος του προσωπικού του Ομίλου ΕΤΕπ λαμβάνει μια καταγγελία, οφείλει να την προωθεί πάραυτα στο ΕΤΕπ-ΜΚ.

- 5.2.2 Για την ενίσχυση της λειτουργικής ανεξαρτησίας του ΕΤΕπ-ΜΚ, τα μέλη του προσωπικού του Ομίλου ΕΤΕπ που εργάζονται σε αυτό ή ασκούν την επίβλεψή του οφείλουν να τηρούν και να εφαρμόζουν συγκεκριμένους κανόνες δεοντολογίας. Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που θεσπίζονται με τους εν λόγω κανόνες πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες που προβλέπονται στον κώδικα συμπεριφοράς του προσωπικού της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ και σε άλλες πολιτικές και κανονισμούς που ισχύουν για το προσωπικό της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ.
- 5.2.3 Ως εκ της φύσης του και των αρμοδιοτήτων του, το ΕΤΕπ-ΜΚ επιδιώκει ενεργά να διαβουλευτεί και να ανταλλάσσει πληροφορίες με τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των περιθωριοποιημένων κοινοτήτων και των ευάλωτων ομάδων, με σκοπό τη διασφάλιση εποικοδομητικής συνεργασίας.

5.3 Λειτουργίες

5.3.1 Το ΕΤΕπ-ΜΚ της ΕΤΕπ επιτελεί τις εξής τέσσερις λειτουργίες:

- Λειτουργία διερεύνησης καταγγελιών – το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι αρμόδιο για τη διενέργεια ερευνών/ελέγχων συμμόρφωσης σχετικά με καταγγελίες κατά του Ομίλου ΕΤΕπ·
- Λειτουργία διαμεσολάβησης – το ΕΤΕπ-ΜΚ προτείνει διάφορες μορφές διαμεσολάβησης μεταξύ του καταγγέλλοντος και/ή του φορέα υλοποίησης του έργου με συμμετοχή των εθνικών αρχών και/ή των αρμόδιων υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ, όπου κρίνεται σκόπιμο·
- Συμβουλευτική λειτουργία – (εντός του πεδίου των αρμοδιοτήτων του) – το ΕΤΕπ-ΜΚ υποβάλλει εσωτερικά, στη Διοίκηση της ΕΤΕπ και/ή τον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ, γραπτές εισηγήσεις επί ευρύτερων και συστημικών ζητημάτων που σχετίζονται με πολιτικές, πρότυπα, διαδικασίες, κατευθυντήριες γραμμές, πόρους και συστήματα, με βάση τα διδάγματα που αντλούνται από τις καταγγελίες·
- Λειτουργία παρακολούθησης – το ΕΤΕπ-ΜΚ παρακολουθεί τις περαιτέρω εξελίξεις και την υλοποίηση των διορθωτικών ενεργειών που έχουν συμφωνηθεί και των συστάσεων που έχουν διατυπωθεί στο πλαίσιο περατωθεισών καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των συμφωνιών που έχουν συναφθεί κατόπιν διαμεσολάβησης, καθώς και την ανταπόκριση του Ομίλου ΕΤΕπ στις συμβουλευτικές γνωμοδοτήσεις του.

5.3.2 Κατά την επιτέλεση των λειτουργιών του, το ΕΤΕπ-ΜΚ:

- αξιολογεί τις αιτιάσεις περί κακοδιοίκησης που προβάλλονται από τον/τους καταγγέλλοντα/-ες·
- αξιολογεί τη συμμόρφωση προς το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο του Ομίλου ΕΤΕπ και υποβάλλει σχετικές εκθέσεις για κάθε παραδεκτή καταγγελία·
- συμβάλλοντας στην επίλυση των προβλημάτων που διαπιστώνονται, προλαμβάνει δυνητικές περιπτώσεις κακοδιοίκησης·
- σε συνεργασία με τα σχετικά εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη επιχειρεί να επιλύει τα ζητήματα που τίθενται από τους καταγγέλλοντες μέσω συναινετικής διαδικασίας, ενεργώντας με στόχο την επίλυση των προβλημάτων ή την προληπτική επίλυση διαφορών·
- παρέχει συμβουλές και συστάσεις στη Διοίκηση της ΕΤΕπ και/ή τον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ·
- παρακολουθεί τις προσπάθειες που καταβάλλονται για τη λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου απαιτούνται, και υποβάλλει σχετικές αναφορές.

5.3.3 Για να διασφαλίζει την επιτέλεση των εν λόγω λειτουργιών, το ΕΤΕπ-ΜΚ επικεντρώνεται κυρίως στα θέματα συμμόρφωσης. Ο έλεγχος συμμόρφωσης που διενεργεί το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν περιορίζεται απαραίτητως στην απλή εξέταση της συμμόρφωσης προς τις υφιστάμενες πολιτικές και διαδικασίες (με την έννοια μιας τυποποιημένης διαδικασίας), αλλά μπορεί να περιλαμβάνει και ουσιαστικό έλεγχο της συμμόρφωσης προς τα πρότυπα, ιδίως στην περίπτωση καταγγελιών που αφορούν περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις.

Το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει τις δραστηριότητες της Τράπεζας και του ΕΤαΕ προκειμένου να διαπιστώσει αν συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης καταλογιστέας στην Τράπεζα ή το Ταμείο. Προς τον σκοπό αυτόν, το ΕΤΕπ-ΜΚ ελέγχει αν οι υπηρεσίες της ΕΤΕπ έχουν παράσχει συνεπή και εύλογη αιτιολόγηση της θέσης τους και αν η θέση τους βασίζεται σε πλήρεις, ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες, ταυτοποιήσιμες κατά τον κρίσιμο χρόνο. Χρησιμοποιώντας, όποτε χρειάζεται, τεχνική εμπειρογνωμοσύνη, το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει τα πραγματικά περιστατικά, για να διαμορφώσει ανεξάρτητη γνώμη σχετικά με το αν υπάρχει πρόδηλο σφάλμα στη θέση της Τράπεζας ή πρόδηλη παράβαση των κανόνων που ίσχυαν για τις υπηρεσίες κατά τον κρίσιμο χρόνο. Οι έλεγχοι κακοδιοίκησης τους οποίους διενεργεί το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν έχουν ως στόχο να υποκαταστήσουν την επαγγελματική κρίση των υπηρεσιών.

Οι εν λόγω έλεγχοι αφορούν, ενδεικτικά, περιπτώσεις κατά τις οποίες:

- υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ αφενός των πληροφοριών που παρέχονται από τον καταγγέλλοντα ή που είναι άλλως διαθέσιμες στο κοινό και αφετέρου των πληροφοριών που παρέχονται από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ και/ή τον φορέα υλοποίησης του έργου·
- υπάρχουν σαφείς ενδείξεις ότι οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ δεν εξέτασαν τις πληροφορίες που παρασχέθηκαν από τον φορέα υλοποίησης του έργου ή από άλλες αρμόδιες διεθνείς, εθνικές ή τοπικές αρχές στο πλαίσιο της διαδικασίας δέουσας επιμέλειας ή της παρακολούθησης που διενεργεί ο Όμιλος ΕΤΕπ.

5.3.4 Το ΕΤΕπ-ΜΚ έχει επίσης αρμοδιότητα επίλυσης προβλημάτων και/ή διαμεσολάβησης και οι δύο αυτές μέθοδοι μπορούν να αποτελέσουν αξιόπιστη εναλλακτική λύση αντί της διεξοδικής έρευνας. Κατά την επιτέλεση της λειτουργίας επίλυσης προβλημάτων ή επίλυσης διαφορών, το ΕΤΕπ-ΜΚ διευκολύνει τον διάλογο με σκοπό την εξεύρεση κατάλληλων λύσεων που ικανοποιούν όλα τα μέρη.

5.3.5 Ο σαφής διαχωρισμός της λειτουργίας διαμεσολάβησης από τη λειτουργία διερεύνησης, με διαφορετική στελέχωση, διασφαλίζει τη διαχείρισή της ως ανεξάρτητης και αμερόληπτης λειτουργίας εντός του ΕΤΕπ-ΜΚ και με την τεχνογνωσία και τους πόρους που απαιτούνται για την επίλυση προβλημάτων.

5.4 Τακτική υποβολή εκθέσεων

5.4.1 Το ΕΤΕπ-ΜΚ υποβάλλει στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ, στον Πρόεδρο της Ελεγκτικής Επιτροπής της ΕΤΕπ και στον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ τριμηνιαία έκθεση, η οποία περιλαμβάνει κατάλογο των εξής:

- νέες καταγγελίες που καταχωρίστηκαν·
- εκκρεμούσες καταγγελίες·
- περατωθείσες καταγγελίες.

Για κάθε καταγγελία, το ΕΤΕπ-ΜΚ παρέχει σύντομη περιγραφή (i) των προβαλλόμενων αιτιάσεων, (ii) των εργασιών που πραγματοποιήθηκαν και (iii) των επόμενων βημάτων.

5.4.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ πραγματοποιεί ετήσια συνάντηση με τη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και με τον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ για τις καταγγελίες που αφορούν το ΕΤαΕ, με σκοπό την εξέταση του προγράμματος εργασιών του και τη διασφάλιση κοινής κατανόησης των στόχων, του ρόλου, των αναγκών και της λειτουργίας του Μηχανισμού.

5.4.3 Κάθε χρόνο υποβάλλεται προς ενημέρωση στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και στον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ ετήσια έκθεση σχετικά με τον Μηχανισμό Καταγγελιών της ΕΤΕπ, η οποία περιέχει τις αποφάσεις που λήφθηκαν βάσει των συστάσεων του ΕΤΕπ-ΜΚ ή του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και ο Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ υποβάλλουν την εν λόγω έκθεση στο Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΤΕπ και στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΤαΕ, προκειμένου να λάβουν γνώση του περιεχομένου της και να εξετάσουν συζητήσουν τα διδάγματα που προκύπτουν. Η ετήσια έκθεση δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο της ΕΤΕπ, τηρουμένων τυχόν περιορισμών λόγω εμπιστευτικότητας.

5.4.4 Δύο φορές ετησίως το ΕΤΕπ-ΜΚ ενημερώνει το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΤΕπ και το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΤαΕ σχετικά με την κατάσταση και την έκβαση των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, καθώς και εκείνων που υποβλήθηκαν στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή κατά του Ομίλου ΕΤΕπ.

5.4.5 Στο πλαίσιο της υποβολής εκθέσεων, το ΕΤΕπ-ΜΚ αναπτύσσει μεθοδολογία και διαδικασίες για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των εξωτερικών ενδιαφερομένων μερών και των υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ από τις επιδόσεις του, δηλαδή την έκβαση και, στο μέτρο του δυνατού, τον αντίκτυπο του ελέγχου συμμόρφωσης ή των διαδικασιών διαμεσολάβησης στον καταγγέλλοντα και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

6. Διαχείριση των καταγγελιών

6.1 Καθήκοντα

6.1.1 Στο πλαίσιο της διαχείρισης μιας καταγγελίας, το ΕΤΕπ-ΜΚ εκτελεί τα ακόλουθα καθήκοντα:

- α) αποφασίζει επί του παραδεκτού της καταγγελίας σύμφωνα με τον κανονισμό λειτουργίας·
- β) γνωστοποιεί στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ την καταχώριση της καταγγελίας·
- γ) βεβαιώνει την παραλαβή των καταγγελιών που υποβάλλονται στον Όμιλο ΕΤΕπ·
- δ) συγκεντρώνει και εξετάζει τις υπάρχουσες πληροφορίες σχετικά με το θέμα που αφορά η καταγγελία·
- ε) προσπαθεί να επιλύει τα ζητήματα που οδηγούν σε καταγγελίες, σε συνεργασία με εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη·
- στ) εντοπίζει την πολιτική, τη διαδικασία ή το πρότυπο του Ομίλου ΕΤΕπ ή το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο που φέρεται να έχει παραβιαστεί·
- ζ) διεξάγει κατάλληλες έρευνες για να αξιολογήσει κατά πόσον ο Όμιλος ΕΤΕπ συμμορφώνεται με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των δικών του πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων·
- η) συλλέγει από τις διάφορες εμπλεκόμενες υπηρεσίες όλες τις δυνατές εσωτερικές ή πληροφορίες και γνώμες όσον αφορά την καταγγελία·
- θ) όπου ενδείκνυται, διασφαλίζει την κατάλληλη συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών, μέσω διερεύνησης των πραγματικών περιστατικών, διαμεσολάβησης, συνδιαλλαγής και διευκόλυνσης του διαλόγου·
- ι) συντονίζεται με άλλα ευρωπαϊκά όργανα (π.χ. την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου) και με διεθνείς οργανισμούς (π.χ. την Επιτροπή Συμμόρφωσης της Σύμβασης του Όρκου), κατά περίπτωση·
- ια) υποβάλλει εκθέσεις πορισμάτων, διατυπώνει προτάσεις για διορθωτικές ενέργειες και/ή συστάσεις για πιθανές βελτιώσεις υφιστάμενων διαδικασιών (εφόσον οι συστάσεις αυτές απορρέουν από τη διαπίστωση κακοδιοίκησης) και εκδίδει εκθέσεις οι οποίες υποβάλλονται προς εξέταση στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ·
- ιβ) συντάσσει κατάλληλες απαντήσεις προς τον καταγγέλλοντα ή, όταν πρόκειται για καταγγελίες κατά του Ομίλου ΕΤΕπ που υποβάλλονται ενώπιον άλλων οργάνων/φορέων, προς το αντίστοιχο όργανο (π.χ. τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή ή τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων)·
- ιγ) διασφαλίζει την τήρηση των ταχθεισών και/ή συμφωνούμενων προθεσμιών και των περιόδων προειδοποίησης·
- ιδ) όποτε απαιτείται, παρακολουθεί την υλοποίηση των συμφωνηθεισών συστάσεων.

6.1.2 Μετά την καταχώριση μιας καταγγελίας, η διαδικασία διαχείρισής της περιλαμβάνει τις ακόλουθες φάσεις:

- **Αρχική Αξιολόγηση**·
- **Έρευνα**, εφόσον θεωρηθεί αναγκαία σε συνέχεια της αρχικής αξιολόγησης·
- **Διαμεσολάβηση**, εφόσον συντρέχει περίπτωση και συμφωνείται από τα εμπλεκόμενα μέρη·
- **Υποβολή εκθέσεων**·
- **Διαβούλευση** επί των σχεδίων των εκθέσεων·
- **Περάτωση** της υπόθεσης και έκδοση της τελικής έκθεσης·
- **Παρακολούθηση** της υλοποίησης των συστάσεων, εφόσον συντρέχει περίπτωση.

6.1.3 Για να διασφαλίζεται αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των πόρων, οι διάφορες φάσεις της διαδικασίας διαχείρισης της καταγγελίας προσαρμόζονται ανάλογα με (i) την πολυπλοκότητα της καταγγελίας, (ii) την ύπαρξη προειδοποιητικών σημείων που υποδηλώνουν ότι η καταγγελία μπορεί να είναι βάσιμη και (iii) τα πραγματικά περιστατικά που αποκαλύπτονται κατά τη διαδικασία αξιολόγησης/έρευνας. Υπό αυτή την έννοια, οι διάφορες φάσεις προσαρμόζονται όσον αφορά τις εργασίες που πραγματοποιούνται, το βάθος της ανάλυσης που διενεργείται, τον βαθμό συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών και το ύψος των πόρων που διατίθενται.

6.1.4 Οι καταγγελίες που υποβάλλονται στον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ δεν έχουν ανασταλτικό αποτέλεσμα επί των προσβαλλόμενων πράξεων/παραλείψεων και αποφάσεων. Ωστόσο, κατά τον χειρισμό της καταγγελίας, το ΕΤΕπ-ΜΚ δύναται, αν κρίνεται αναγκαίο, να απευθύνει συγκεκριμένες συστάσεις στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή τον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ.

6.2 Μεθοδολογία διερεύνησης

- 6.2.1 Η έρευνα του ΕΤΕπ-ΜΚ διεξάγεται κυρίως με γραπτή διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει την ανταλλαγή αλληλογραφίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών και τη διενέργεια εσωτερικού ελέγχου.
- 6.2.2 Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της εκάστοτε καταγγελίας, το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί να χρησιμοποιεί διάφορες άλλες μεθόδους διερεύνησης, όπως, μεταξύ άλλων:
- να επικοινωνεί με τον καταγγέλλοντα ή με θιγόμενα πρόσωπα, κρατικούς υπαλλήλους και αρχές υπεύθυνες για το έργο στη χώρα όπου αυτό πραγματοποιείται, φορείς υλοποίησης έργων/πράξεων που χρηματοδοτούνται από τον Όμιλο ΕΤΕπ και εκπροσώπους τοπικών και διεθνών μη κυβερνητικών οργανώσεων·
 - να διενεργεί επιτόπιες επισκέψεις σε έργα·
 - να ζητεί έγγραφες ή προφορικές απαντήσεις σε συγκεκριμένα θέματα από τον καταγγέλλοντα ή από θιγόμενα πρόσωπα, ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες, κρατικούς υπαλλήλους ή υπεύθυνους έργων, φορείς υλοποίησης έργων/πράξεων που χρηματοδοτούνται από τον Όμιλο ΕΤΕπ, μέλη του προσωπικού του Ομίλου ΕΤΕπ ή τοπικές ή διεθνείς μη κυβερνητικές οργανώσεις·
 - να προσλαμβάνει ανεξάρτητους εμπειρογνώμονες, για να εξετάσουν συγκεκριμένα θέματα σχετικά με την καταγγελία.
- 6.2.3 Το ΕΤΕπ-ΜΚ επιδιώκει ενεργά να τη συμμετοχή του καταγγέλλοντος και, γενικά, όλων των εσωτερικών και εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, μέσω δομημένου διαλόγου με σκοπό τη συγκέντρωση πρόσθετων στοιχείων και πληροφοριών που μπορούν να χρησιμεύσουν στη διαχείριση της καταγγελίας. Κατά την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του, το ΕΤΕπ-ΜΚ της ΕΤΕπ εφαρμόζει τις διαδικασίες του, συμπεριλαμβανομένης, όπου απαιτείται, της συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών, ανάλογα με το είδος της καταγγελίας και του καταγγέλλοντος. Κατά τη διαχείριση των καταγγελιών, είναι σημαντικό να λαμβάνεται δεόντως υπόψη η σχέση μεταξύ του Ομίλου ΕΤΕπ και του φορέα υλοποίησης του έργου, την οποία, εκτός εάν συμφωνείται διαφορετικά, διαχειρίζεται η αρμόδια υπηρεσία του Ομίλου ΕΤΕπ. Επιπλέον, οι διαδικασίες και η έκβαση καθεμιάς πρέπει (i) να είναι έγκαιρες καθώς και σαφείς και σταθερές όσον αφορά τη διάρκεια της έρευνας, του ελέγχου συμμόρφωσης και της διαμεσολάβησης· (ii) να περιλαμβάνουν τη συμμετοχή των υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ και (iii) να είναι διαχρονικά συνεπείς.
- 6.2.4 Όποτε είναι δυνατόν, και λαμβάνοντας δεόντως υπόψη το είδος της καταγγελίας, το ΕΤΕπ-ΜΚ κινεί συνεργατική διαδικασία επίλυσης με σκοπό την επίλυση της διαφοράς μέσω (i) της επίτευξης καλύτερης και κοινής κατανόησης· (ii) της ενίσχυσης της εμπιστοσύνης μεταξύ των μερών και (iii) της αναζήτησης μιας από κοινού συμφωνούμενης λύσης.
- 6.2.5 Για κάθε παραδεκτή καταγγελία το ΕΤΕπ-ΜΚ της ΕΤΕπ καταγράφει τις διαπιστώσεις και τα πορίσματα του. Κατά περίπτωση, η εν λόγω καταγραφή λαμβάνει τη μορφή Έκθεσης Πορισμάτων ή Έκθεσης Διαμεσολάβησης, όπως περιγράφεται στις Διαδικασίες.
- 6.2.6 Στην Έκθεση Πορισμάτων του, το ΕΤΕπ-ΜΚ δύναται να προτείνει διορθωτικές ενέργειες και να διατυπώνει συστάσεις για τη βελτίωση υφιστάμενων πολιτικών και/ή διαδικασιών, εφόσον οι εν λόγω συστάσεις απορρέουν από τη διαπίστωση κακοδιοίκησης. Οι διορθωτικές ενέργειες που συμφωνούνται με τις υπηρεσίες ή εγκρίνονται από τη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ (ή από τον Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ για ζητήματα που σχετίζονται με το ΕΤαΕ) πρέπει να περιλαμβάνουν σχέδιο υλοποίησης καθώς και λεπτομερές χρονοδιάγραμμα. Το ΕΤΕπ-ΜΚ, σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ, παρακολουθεί την υλοποίηση των συμφωνηθεισών διορθωτικών ενεργειών και συστάσεων, κατά τον ενδεδειγμένο χρόνο και πάντως εντός 24 μηνών από την ημερομηνία της Έκθεσης Πορισμάτων.
- 6.2.7 Σε περίπτωση που οι προβαλλόμενοι στην καταγγελία ισχυρισμοί αφορούν παράβαση της νομοθεσίας της ΕΕ σε έργα που πραγματοποιούνται εντός της ΕΕ, το ΕΤΕπ-ΜΚ δύναται να εισηγηθεί όπως ο Όμιλος ΕΤΕπ ενημερώσει τον Γενικό Γραμματέα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την καταγγελία και του διαβιβάσει την τελική Έκθεση Πορισμάτων.
- 6.2.8 Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων θεωρεί ότι οι συμφωνηθείσες διορθωτικές ενέργειες δεν υλοποιούνται σωστά ή εντός των ταχθεισών προθεσμιών, δύναται να υποβάλει καταγγελία και το ΕΤΕπ-ΜΚ θα εξετάσει την υπόθεση.

Κύκλος έργου

- 6.2.9 Εάν μια καταγγελία σχετικά με ένα έργο υποβάλλεται κατά το στάδιο πριν από την αξιολόγηση του έργου¹¹, οι ανησυχίες που εκφράζονται σε αυτήν προωθούνται στις αρμόδιες υπηρεσίες. Οι καταγγελίες που αφορούν πράξεις τεχνικής βοήθειας στο πλαίσιο έργου για το οποίο η ΕΤΕπ θα μπορούσε να εξετάσει το ενδεχόμενο χρηματοδότησης, εξετάζονται αυτοτελώς και μόνο ως προς τη διοικητική πλευρά.
- 6.2.10 Εάν μια καταγγελία σχετικά με ένα έργο υποβάλλεται κατά το στάδιο της αξιολόγησης του έργου¹² και η προσβαλλόμενη πράξη δεν έχει ακόμη πραγματοποιηθεί (ή, προκειμένου για παράλειψη, η προθεσμία που έχει στη διάθεσή του ο Όμιλος ΕΤΕπ για να ενεργήσει δεν έχει παρέλθει), η καταγγελία γνωστοποιείται στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες και παρακολουθείται από το ΕΤΕπ-ΜΚ σύμφωνα με τις διαδικασίες του. Μόλις εγκριθεί η πρόταση χρηματοδότησης από τη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή, αντιστοίχως, από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΤαΕ, ακολουθείται η εφαρμοστέα διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας, ανάλογα με το είδος της καταγγελίας¹³.

6.3 Διαβούλευση

- 6.3.1 Το έργο του ΕΤΕπ-ΜΚ βασίζεται στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι στόχοι της διαδικασίας διαβούλευσης είναι οι εξής:

- η εξάλειψη σφαλμάτων και/ή παραλείψεων ως προς τα πραγματικά περιστατικά·
- η διευκρίνιση θεμάτων σχετικά με τα οποία υπάρχουν παρανοήσεις·
- η παροχή σημαντικών και ουσιωδών νέων αποδεικτικών στοιχείων, αν υπάρχουν·
- η ενσωμάτωση τυχόν αποφάσεων που λαμβάνονται βάσει των γνωστοποιούμενων διαπιστώσεων και πορισμάτων·
- η έκφραση απόψεων επί της ουσίας των αιτιάσεων.

- 6.3.2 Διαβούλευση σημαίνει (i) πρόσκληση για υποβολή παρατηρήσεων και (ii) συνεκτίμηση των υποβαλλόμενων παρατηρήσεων.

Όσον αφορά το σημείο (i) η μη ανταπόκριση στη διαβούλευση δεν μπορεί να αναστείλει τη διαδικασία. Εάν μέχρι τη λήξη της προθεσμίας δεν έχουν ληφθεί παρατηρήσεις, το ΕΤΕπ-ΜΚ προχωρεί στο επόμενο στάδιο, θεωρώντας την έλλειψη απάντησης ως σιωπηρή συναίνεση.

Όσον αφορά το σημείο (ii), το ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλει να απαντά στις επικριτικές παρατηρήσεις επί των πορισμάτων και των συστάσεών του, αλλά δεν υποχρεούται να λαμβάνει τη συγκατάθεση των μερών της διαβούλευσης για να προχωρήσει η διαδικασία στο επόμενο στάδιο.

7. Εξωτερικές σχέσεις

- 7.1 Εάν μια καταγγελία αφορά έργο της ΕΤΕπ ή πράξη του ΕΤαΕ στα οποία συμμετέχουν και άλλοι διεθνείς χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί που διαθέτουν ανεξάρτητους μηχανισμούς λογοδοσίας, το ΕΤΕπ-ΜΚ ενημερώνει τους μηχανισμούς αυτούς σχετικά με το παραδεκτό της καταγγελίας και επιδιώκει να συνεργαστεί μαζί τους. Η συνεργασία μπορεί να περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών και στο πλαίσιο αυτό πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τυχόν υπάρχουσες διαφορές μεταξύ των μηχανισμών ως προς τις αρμοδιότητες, τις πολιτικές και τις διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών και τις υποχρεώσεις όσον αφορά τον σεβασμό του επαγγελματικού απορρήτου, την τήρηση εμπιστευτικότητας και την προστασία των δεδομένων. Ωστόσο, οι διαπιστώσεις και τα πορίσματά του ΕΤΕπ-ΜΚ είναι ανεξάρτητα.
- 7.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι μέλος του δικτύου Ανεξάρτητων Μηχανισμών Λογοδοσίας (Independent Accountability Mechanisms) διεθνών χρηματοπιστωτικών οργανισμών και συμμετέχει στις τακτικές συνελεύσεις των μελών του δικτύου.
- 7.3 Το ΕΤΕπ-ΜΚ διατηρεί ενεργά επαφές και συνεργασία με όλους τους συναφείς εξωτερικούς οργανισμούς, όργανα και μη κρατικούς φορείς, όπως ενδεικτικά τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, άλλους φορείς διαχείρισης καταγγελιών, εξωτερικούς εμπειρογνώμονες και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών.

¹¹ Πριν από την απόφαση της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ για υποβολή του έργου σε αξιολόγηση.

¹² Μετά από την απόφαση της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ για υποβολή του έργου σε αξιολόγηση.

¹³ Σε πολλές περιπτώσεις, το έργο εγκρίνεται υπό ορισμένους όρους, οι οποίοι πρέπει να εκπληρωθούν από τον δανειολήπτη πριν από την εκταμίευση των κεφαλαίων από την ΕΤΕπ. Στις περιπτώσεις αυτές, το ΕΤΕπ-ΜΚ μεγιστοποιεί τη συνεργασία του με τις υπηρεσίες, ούτως ώστε να διασφαλίζεται καλός συντονισμός μεταξύ των εν εξελίξει εργασιών των υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων του ΕΤΕπ-ΜΚ.

8. Δημοσίευση και ευαισθητοποίηση

- 8.1 Η Πολιτική και οι Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ διατίθενται σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τόσο στον δικτυακό τόπο της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ όσο και σε έντυπη μορφή.
- 8.2 Οι αρχικές ιστοσελίδες του δικτυακού τόπου του Ομίλου ΕΤΕπ περιέχουν απευθείας σύνδεσμο στον δικτυακό τόπο του Μηχανισμού Καταγγελιών του (www.eib.org/complaints), όπου δημοσιεύονται σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης πλήρεις και επικαιροποιούμενες πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο και τις διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, συμπεριλαμβανομένων συνολικών στατιστικών στοιχείων. Για τα τους πολίτες που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, έχει εκδοθεί ένα φυλλάδιο, στο οποίο επισυνάπτεται έντυπο υποβολής καταγγελίας. Το φυλλάδιο διανέμεται μέσω των εξωτερικών γραφείων του Ομίλου ΕΤΕπ σε τοπικές οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και άλλα πρόσωπα.
- 8.3 Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ παρέχονται με πληροφοριακά μέσα που διατίθενται από τις επίσημες αντιπροσωπείες του Ομίλου ΕΤΕπ εντός και εκτός ΕΕ (π.χ. διάθεση στο κοινό εγγράφων σχετικών με έργα, παρουσιάσεις για την ενημέρωση των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών κατά τη διάρκεια των διαδικασιών διαβούλευσης για κάποιο έργο κ.ά.).
- 8.4 Ο Όμιλος ΕΤΕπ επιδιώκει ενεργά να καταστήσει ευρύτερα γνωστό τον Μηχανισμό Καταγγελιών του, σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς του. Προς τον σκοπό αυτόν, το ΕΤΕπ-ΜΚ οργανώνει συναντήσεις ενημέρωσης με οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και, γενικότερα, το κοινό στις περιοχές όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος ΕΤΕπ. Επιπλέον, το ΕΤΕπ-ΜΚ της ΕΤΕπ οργανώνει σε περιοδική βάση εσωτερικές ενημερωτικές παρουσιάσεις στο προσωπικό των υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ, με σκοπό την προώθηση μιας κοινής αντίληψης σχετικά με τον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ.
- 8.5 Τα μέτρα αυτά μπορούν να συμπληρώνονται από άλλες επικοινωνιακές πρωτοβουλίες, με σκοπό να γίνουν όσο το δυνατόν ευρύτερα γνωστές οι πολιτικές του Ομίλου ΕΤΕπ στον τομέα της λογοδοσίας.
- 8.6 Λαμβανομένων υπόψη αιτημάτων εμπιστευτικότητας που έχει υποβάλει ο καταγγέλλων καθώς και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων τρίτων, οι παρακάτω πληροφορίες διατίθενται και επικαιροποιούνται τακτικά σε ειδική ενότητα του δικτυακού τόπου της ΕΤΕπ (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Πώς χρησιμοποιείται ο μηχανισμός
 - Έντυπο καταγγελίας
 - Πολιτική και Διαδικασίες
 - Καταγγελίες:
 - ο Βασικές πληροφορίες (π.χ. αιτιάσεις, περίληψη, κατάσταση)·
 - ο Εκθέσεις Αρχικής Αξιολόγησης (τελική έκδοση)·
 - ο Εκθέσεις Πορισμάτων (τελική έκδοση)·
 - Ετήσιες Εκθέσεις·
 - Άλλες πληροφορίες.
- 8.7 Ο δικτυακός τόπος του ΕΤΕπ-ΜΚ περιλαμβάνει Δημόσιο Μητρώο Καταγγελιών με λεπτομερείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με όλες τις υποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την παρακολούθηση των υποθέσεων και τον λόγο περάτωσης κάθε υπόθεσης. Στις γνωστοποιούμενες πληροφορίες έχουν ληφθεί υπόψη οι ισχύουσες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας.

9. Αναθεώρηση και διαβούλευση

- 9.1 Τουλάχιστον ανά πενταετία, το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει αν απαιτείται αναθεώρηση της παρούσας Πολιτικής, συμπεριλαμβανομένης διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου ΕΤΕπ. Λόγω της λειτουργικής δομής του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ (ο οποίος περιλαμβάνει μια εσωτερική και μια εξωτερική βαθμίδα δικαιοδοσίας), ο Όμιλος ΕΤΕπ διενεργεί την αναθεώρησή του σε στενή συνεργασία με τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή.
- 9.2 Οι ανησυχίες που εκφράζονται από οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών καθώς και οι συστάσεις συμβούλων διεθνούς φήμης ειδικευμένων στον τομέα της λογοδοσίας αξιολογούνται και ο Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ προσαρμόζεται αναλόγως ώστε να ενσωματώνει τις κατάλληλες υποδείξεις.

- 9.3 Η Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ εγκρίνεται από τα Διοικητικά Συμβούλια της ΕΤΕπ και του ΕΤαΕ κατόπιν πρότασης της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ και του Γενικού Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή του ΕΤαΕ. Όποτε απαιτείται, η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ δύνανται, βάσει πρότασης του ΕΤΕπ-ΜΚ, σε συνεννόηση με τις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ και κατόπιν διαβούλευσης με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, να τροποποιούν τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, φροντίζοντας ταυτόχρονα ώστε η τροποποίηση να είναι συνεπής με τις διατάξεις της Πολιτικής.

Παράρτημα 1 Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

1. Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

- 1.1. Οποιοσδήποτε πολίτης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε κράτος μέλος της ΕΕ θεωρεί ότι ο Όμιλος ΕΤΕπ δεν χειρίστηκε την καταγγελία του έγκαιρα και/ή ορθά, έχει το δικαίωμα, σύμφωνα με το άρθρο 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ανεξάρτητα από το αν θίγεται άμεσα από την εικαζόμενη κακοδιοίκηση, να υποβάλει καταγγελία κατά του Ομίλου ΕΤΕπ στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.
- 1.2. Επιπλέον, κατόπιν του μνημονίου συνεργασίας που υπεγράφη μεταξύ του Ομίλου ΕΤΕπ και του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ο τελευταίος δεσμεύεται να κάνει συστηματικά χρήση της εξουσίας του να ενεργεί αυτεπαγγέλτως, για να διαχειρίζεται καταγγελίες που υποβάλλονται κατά της ΕΤΕπ από καταγγέλλοντες οι οποίοι δεν πληρούν τα απαιτούμενα κριτήρια.

2. Πώς υποβάλλεται καταγγελία;

- 2.1 Οι καταγγελίες στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή μπορούν να υποβάλλονται σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην καταγγελία πρέπει να προσδιορίζονται σαφώς η ταυτότητα του καταγγέλλοντος και οι λόγοι της καταγγελίας. Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται μέσω επιστολής, φαξ ή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Για να διασφαλίζεται η παροχή όλων των απαραίτητων πληροφοριών, συνιστάται η χρήση του εντύπου καταγγελίας που διατίθεται από το γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή ή στον ακόλουθο δικτυακό τόπο: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Αντικείμενο της καταγγελίας

- 3.1. Οι καταγγελίες κατά του Ομίλου ΕΤΕπ μπορούν να αφορούν εικαζόμενη κακοδιοίκηση από πλευράς του Ομίλου ΕΤΕπ σε επίπεδο αποφάσεων, ενεργειών και/ή παραλείψεων του. Σύμφωνα με τη μέχρι σήμερα εμπειρία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, οι πλέον συνήθεις καταγγελίες είναι αυτές που αφορούν διοικητικές παρατυπίες, παράλειψη απάντησης, αδικαιολόγητη καθυστέρηση, άρνηση παροχής πληροφοριών, άδικη μεταχείριση, διακρίσεις και κατάχρηση εξουσίας.

α) Παραδεκτό

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να διερευνήσει καταγγελίες κατά εθνικών, περιφερειακών ή τοπικών αρχών των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ακόμα και αν οι καταγγελίες αυτές άπτονται του πεδίου δραστηριοτήτων του Ομίλου ΕΤΕπ. Οι εν λόγω καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται στους εθνικούς ή τοπικούς ή ειδικούς διαμεσολαβητές ή στις επιτροπές αναφορών των εθνικών ή περιφερειακών κοινοβουλίων.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον δικαστηρίου ή που έχουν ήδη κριθεί από δικαστήριο.

Οι καταγγέλλοντες, πριν απευθυνθούν στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, οφείλουν να προσφεύγουν στον Μηχανισμό Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι το ιστορικό των ενεργειών στις οποίες έχει προβεί ο Όμιλος ΕΤΕπ, μέσω των μηχανισμών και των διαδικασιών του, για τον χειρισμό των θεμάτων που θίγονται στην καταγγελία, αποτελεί το ενδεδειγμένο σημείο έναρξης για τη δική του έρευνα. Κατά συνέπεια, στις καταγγελίες πρέπει να εκτίθενται οι λόγοι για τους οποίους ο καταγγέλλων αμφισβητεί το ιστορικό των ενεργειών του Ομίλου ΕΤΕπ ή τη θέση που έχει λάβει ο Όμιλος ΕΤΕπ, όπως αυτή περιγράφεται στο εν λόγω ιστορικό¹⁴.

¹⁴ Σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του καταστατικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, πριν από την υποβολή της καταγγελίας πρέπει «να έχουν πραγματοποιηθεί τα ενδεδειγμένα διοικητικά διαβήματα προς τα ενδιαφερόμενα θεσμικά και άλλα όργανα». Βλ. επίσης μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων, Ιούλιος 2008.

β) Προθεσμία για την υποβολή καταγγελίας

Η καταγγελία πρέπει να υποβάλλεται εντός δύο ετών από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταγγέλλων έλαβε γνώση των πραγματικών περιστατικών που αποτελούν τη βάση της καταγγελίας του.

γ) Έκβαση της διαδικασίας ενώπιον του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Εάν ο Διαμεσολαβητής κρίνει ότι η καταγγελία μπορεί να επιλυθεί, αναζητεί λύση σε συνεργασία με το οικείο όργανο ή οργανισμό. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να διατυπώσει συστάσεις βελτίωσης για ζητήματα σχετικά με την έρευνα. Εφόσον ο Διαμεσολαβητής διαπιστώσει ότι δεν συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης, ότι έχει βρεθεί λύση ή ότι δεν δικαιολογείται η διεξαγωγή περαιτέρω ερευνών, η υπόθεση περατώνεται με απόφαση στην οποία αναλύονται τα πορίσματα.

Όταν ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει κρούσμα κακοδιοίκησης, υποβάλλει στο οικείο όργανο τη δέουσα ή τις δέουσες συστάσεις και του ζητεί να γνωμοδοτήσει επ' αυτών εντός τριών μηνών. Αφού αναλύσει τη γνώμη του οικείου οργάνου και τις τυχόν παρατηρήσεις που υπέβαλε ο καταγγέλλων, ο Διαμεσολαβητής δύναται να περατώσει την έρευνα ανακοινώνοντας τα οριστικά πορίσματα. Εάν το όργανο δεν αποδέχεται τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή, ο τελευταίος δύναται να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

CORPORATE

Όμιλος ΕΤΕπ
Πολιτική διαχείρισης
καταγγελιών

Νοέμβριος 2018



Ευρωπαϊκή
Τράπεζα
Επενδύσεων



Η τράπεζα της ΕΕ



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org