

CORPORATE

EIB grupė

Skundų nagrinėjimo politika

2018 m. lapkritis



EIB GRUPĖS SKUNDŲ NAGRINĖJIMO POLITIKA

2018 m. lapkritis

Turinys

Vartojamos sąvokos	3
PREAMBULĖ	5
POLITIKA.....	6
1. Taikymo sritis	6
2. Pagrindiniai principai	6
3. Netinkamas administravimas	7
4. Skundas	7
4.1 Bendrieji kriterijai.....	7
4.2 Skundų kategorijos ir procedūrų tipai	8
4.3 Skundų priimtumas	8
4.4 Skundų nagrinėjimo terminai	9
4.5 Perdavimas Europos ombudsmenui.....	10
4.6 Informacijos atskleidimo ir paskelbimo tvarka	10
4.7 Duomenų apsauga.....	10
5. EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius	11
5.1 EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyriaus vaidmuo	11
5.2 Įgaliojimai ir atsakomybė.....	12
5.3 Funkcijos.....	12
5.4 Reguliarus ataskaitų teikimas	13
6. Skundų nagrinėjimas.....	13
6.1 Užduotys	13
6.2 Tyrimo metodika.....	14
6.3 Konsultavimasis	15
7. Išorės ryšiai	16
8. Skelbimas ir žinomumas	16
9. Peržiūra ir konsultavimasis	17
1 priedas EUROPOS OMBUDSMENAS	18
1. Kas gali teikti skundą.....	18
2. Kaip pateikti skundą	18
3. Skundo objektas.....	18
a. Tinkamumas.....	18
b. Skundų teikimo terminai.....	18
c. Europos ombudsmeno tyrimo rezultatai.....	19

Vartojamos sąvokos

PVO –	pilietinės visuomenės organizacijos.
Išvadų ataskaita –	ataskaita, kurioje pateikiama EIB Skundų nagrinėjimo skyriaus (EIB SN) tyrimo eiga, nustatyti faktai ir išvados tais atvejais, kai buvo atliekama atitikties patikra.
EIB SN –	EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius.
EIB grupė –	2000 m. įkurta grupė, kurią sudaro EIB ir EIF.
EIB –	Europos investicijų bankas.
EIB grupės valdymo organai –	priklausomai nuo to, dėl kurio EIB grupės nario gautas skundas, šis terminas gali reikšti EIB Direktorių valdybą ir EIB Valdymo komitetą (EIB) arba EIF vykdomąjį direktorių / vykdomojo direktoriaus pavaduotoją (EIF) ir EIF Direktorių valdybą.
EIB grupės vadovai –	priklausomai nuo to, dėl kurio EIB grupės nario gautas skundas, šis terminas gali reikšti EIB Valdymo komitetą (EIB) ir (arba) EIF vykdomąjį direktorių (EIF).
EIB grupės darbuotojai –	visi EIB grupės darbuotojai, sudarę darbo sutartį su EIB arba EIF.
EIB projektas –	projektas, kuriam skirta EIB finansinė parama.
EIF –	Europos investicijų fondas.
EIF VD/VDP –	EIF vykdomasis direktorius / vykdomojo direktoriaus pavaduotojas.
EO –	Europos ombudsmenas.
EDAPP –	Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas.
Pirminio vertinimo ataskaita –	ataskaita, kurioje pateikiamas i) pirminis skundo pateikėjo iškeltų problemų, susijusių su EIB grupės operacijų ar finansuojamų projektų poveikiu aplinkai ir socialiniu poveikiu arba jų valdymo aspektų vertinimas ir ii) konkretūs pasiūlymai, kaip toliau bendradarbiauti arba vykdyti tyrimą ar atitikties patikrą.
Tarpininkavimo ataskaita –	ataskaita, kurioje i) aprašomas tarpininkavimo procesas ir ii) jo rezultatai; ataskaita siunčiama tarpininkavimo šalims ir EIB vadovams ir (arba) EIF VD / VDP.
Bendradarbiavimu pagrįstas sprendimo procesas –	procesas, kurio laikosi EIB Skundų nagrinėjimo skyrius, kad šalys priimtų visoms priimtinus tvarius sprendimus, apimantis keletą dalykų: pagalbą dalijantis informacija, dialogą ar derybas, bendrai nustatomus faktus ir oficialų tarpininkavimą arba taikinimą.
Tarpininkavimo susitarimas –	sutartis, apimanti susitarimo punktus ir įsipareigojimus, kuriuos prisiima tarpininkavimo šalys; kai pastarosios ją pasirašo, EIB SN vadovaujamas tarpininkavimo procesas baigiasi.
Netinkamas administravimas –	kaip apibrėžta 3 punkte.
Personalas –	atitinkami EIB grupės žmogiškųjų išteklių departamentai.
„Politika“ –	EIB grupės dokumentas, parodantis, kaip EIB grupė siekia vykdyti savo misiją konkrečioje srityje, nustatydamą standartus.
„Procedūros“ –	EIB grupės dokumentas (aprašas), kuriame aprašomi operacijoms pritaikomi standartai, nustatant veiksmų eigą ar pateikiant nurodymus, kurių reikia laikytis siekiant užtikrinti, kad EIB grupė atitiktų savo standartus.
Projektų „įtakos teritorija“ –	teritorijos, asmenys ir bendruomenės, patiriančios didesnę negu numatytą projekto ar veiklos poveikį dėl tolesnės planuojamo projekto plėtros ar kitų šaltinių bendro poveikio arba panašaus poveikio geografinėje teritorijoje, kitame egzistuojančiame projekte ar kitomis sąlygomis ir dėl kitų su projektu susijusių pokyčių, kurių realiai galima tikėtis tuo metu, kai vykdomas išsamus patikrinimas. Be įtakos geografini ar erdvinei teritorijai, turėtų būti nustatyta ir įtaka laiko atžvilgiu.
Reglamentai –	antriniai ES teisės šaltiniai; šie dokumentai yra privalomojo teisinio pobūdžio.

Darbo diena – bet kuri diena (išskyrus šeštadienius ir sekmadienius, Liuksemburgo Didžiojoje Hercogystėje teisiškai nustatytas ne darbo dienas arba švenčių dienas), kurią EIB grupė gali vykdyti veiklą.

Standartai – minimalūs kokybės reikalavimai, keliami EIB grupės veiklai (pvz., dėl EIB finansuojamų projektų poveikio aplinkai ir socialinio poveikio savo operacijoms EIB nustato aplinkosaugos ir socialinius standartus).

SESV – Sutartis dėl Europos Sąjungos veikimo.

PREAMBULĖ

EIB grupę sudaro Europos investicijų bankas (EIB)¹ ir Europos investicijų fondas (EIF)². EIB yra Europos Sąjungos finansavimo institucija, jos kapitalą yra pasirašiusios ES valstybės narės. EIB statusas yra vienas iš prie Europos Sąjungos sutarties ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo pridėtų protokolų. Vykdydama savo veiklą EIB grupė yra sąistoma šių sutarčių, EIB ir EIF statutų, taip pat susijusių Europos Sąjungos teisės ir reglamentavimo aktų. Todėl EIB grupė veikia taip, kad įvairi jos veikla padėtų remti ir įgyvendinti ES politiką. Grupės viduje EIB daugiau teikia ilgalaikes ir vidutinės trukmės paskolas, o EIF vykdo privačiojo nuosavo kapitalo operacijas ir teikia garantijas bei priešpriešines garantijas mažųjų ir vidutinių įmonių (MVĮ) naudai. EIB ir EIF politikos dokumentų sąrašas, nors neišsamus, pateikiamas EIB interneto svetainėje <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> ir EIF interneto svetainėje http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Kaip ES institucinės sistemos dalis, Sutartyse nustatyta apimtimi, EIB ir EIF priklauso Europos Sąjungos Teisingumo Teismo jurisdikcijai, o EIB grupės valdomų ES lėšų naudojimą tikrina Europos Audito Rūmai. Be to, EIB grupės veikla patenka į Europos kovos su sukčiavimu tarnybos (OLAF) įgaliojimų sritį, kaip nustatyta EB reglamente Nr. 883/2013, ir yra pavaldi Europos ombudsmenui (EO) ir Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnui (EDAPP). EIB elgesį galima skųsti ir Orhuso konvencijos atitikties komitetui.

Sutartyse ir EIB statute nustatyta EIB veiklos ir finansinė autonomija, kad jis galėtų efektyviai veikti kaip finansų įstaiga. Finansų sektoriuje EIB yra svarbus partneris, ypač kaip emitentas kapitalo rinkose ir projektų finansuotojas. EIB glaudžiai bendradarbiauja ir su kitomis tarptautinėmis finansavimo įstaigomis, daugiašaliais ir dvišaliais plėtros bankais, ypač teikdamas pagalbą vystymuisi ir padedamas įgyvendinti ES išorinio bendradarbiavimo politiką.

EIF yra pagrindinis ES rizikos finansavimo mažosioms ir vidutinėms įmonėms teikėjas, pagrindinė jo funkcija – padėti joms gauti lėšų. EIF kuria ir tobulina rizikos ir augimo kapitalo produktus, garantijas ir mikrofinansavimo priemones specialiai šiam rinkos segmentui. Taip jis padeda įgyvendinti ES tikslus remti inovacijas, mokslinius tyrimus ir technologinę plėtrą, skatinti verslumą, augimą ir užimtumą.

EIB grupė užtikrina, kad jos veikla būtų grindžiama ES teise ir politikos nuostatomis. Šalyse, kuriose jos netaikomos, EIB savo veiklą grindžia ES politikos nuostatomis ir teise kaip geriausia praktika. Savo kasdienėje veikloje EIB grupė taip pat atsižvelgia į bankų ir finansų sektoriuje taikomus standartus ir praktiką, ypač tose srityse, kurių ES teisė tiesiogiai nereglementuoja.

Bet kokios rūšies skundų nagrinėjimas yra visos EIB grupės atsakomybė, nes padeda jai gerinti savo veiklos rezultatus ir produktus. Šiuo tikslu ir remiantis susitarimo memorandumu, pasirašytu su Europos ombudsmenu, EIB grupė turi dviejų lygių skundų nagrinėjimo tvarką, kurią sudaro vidinis lygmuo – Skundų nagrinėjimo skyrius, ir išorinis lygmuo – Europos ombudsmenas. Dėl tokios dviejų lygių sistemos, kai yra ir išorinis nepriklausomas organas, EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka tarp daugiašalių plėtros institucijų yra unikali.

Siekdama stiprinti ir formalizuoti savo skundų nagrinėjimo tvarką, EIB grupė skelbia atitinkamus politikos ir procedūrų dokumentus dėl visuomenės narių, kurie patyrė arba jaučiasi patyrę neigiamą EIB grupės sprendimų, veiksmų ar neveikimo poveikį, teikiamų skundų nagrinėjimo. Skundų nagrinėjimo politika ir procedūros parengtos EIB grupei.

EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka yra viešo atskaitingumo priemonė, Europos Sąjungos institucinio konteksto dalis. Ji suteikia alternatyvaus ir išankstinio skundo pateikėjų ir EIB grupės ginčų sprendimo galimybę. Be to, dėl bendro gero administravimo tikslo Skundų nagrinėjimo skyrius padeda EIB grupei konsultuodamas dėl galimo geresnio jos veiklos įgyvendinimo.

Vienas iš pagrindinių EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarkos tikslų – užtikrinti teisę būti išklausytam, o EIB grupės suinteresuotiesiems subjektams – ir teisę skųstis, taip suteikiant galimybę išdėstyti savo nusiskundimus dėl netinkamo administravimo.

Šis dokumentas nelaikomas suteikiančiu jokių papildomų teisių kreiptis į teismą pagal jame nustatytą procedūrą skundą teikiantiems asmenims.

Pasibaigus viešoms konsultacijoms, 2018 m. lapkričio 12 ir 13 d. EIB ir EIF Direktorių valdybos patvirtino šią EIB grupės skundų nagrinėjimo politikos versiją.

¹ Europos investicijų bankas (EIB) – www.eib.org

² Europos investicijų fondas (EIF) – www.eif.org

POLITIKA

1. Taikymo sritis

- 1.1. EIB grupės skundų nagrinėjimo politika ir procedūros taikomos skundams dėl įtariamo netinkamo administravimo, teikiamiems prieš EIB grupę.
- 1.2. Įgyvendindamas savo teisę teikti skundą prieš EIB grupę, kiekvienas visuomenės narys gali pasinaudoti dvių lygių procedūra: viena yra vidinė – skundas teikiamas Skundų nagrinėjimo skyriui (EIB SN), o kita išorinė – skundas teikiamas Europos ombudsmenui (EO). Šiuo tikslu EIB ir EO 2008 m. pasirašė susitarimo memorandumą.
- 1.3. EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka – tai visų suinteresuotųjų šalių veiksmus apimantis procesas, kuriam vadovauja EIB SN.
- 1.4. Skundus gali teikti ir visuomenės nariai, nesusipažinę su EIB grupei taikomomis politikos nuostatomis, procedūromis ar standartais. Jiems nereikia aiškintis, kurią konkrečią politikos nuostatą, procedūrą ar standartą taikyti, ar nurodyti, kurios konkrečios politikos nuostatos, procedūros ar standartų nesilaiko EIB grupė.
- 1.5. EIB grupės draudžiamo elgesio ir atgrasymo nuo jo politika EIB ir EIF veikloje taikoma esant įtarimui dėl sukčiavimo, korupcijos, slaptų susitarimų, turto prievartavimo, trukdymo tyrimui, pinigų plovimo ir teroristų finansavimo (draudžiamas elgesys). Daugiau informacijos apie tai, kaip pranešti apie tokius įtarimus, pateikiama EIB interneto svetainėje³ ir EIF interneto svetainėje⁴
- 1.6. Skundą teikiant EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyriui nepažeidžiamos taisyklės, pagal kurias skundo pateikėjui gali būti leista inicijuoti teisminį nagrinėjimą ES Teisingumo Teisme pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo nuostatas.
- 1.7. Be to, kaip nustatyta EIB statuto 27 straipsnyje, ginčus tarp EIB ir jo kreditorių, skolininkų arba bet kurio kito asmens sprendžia kompetentingi nacionaliniai teismai, išskyrus atvejus, kai jurisdikcija suteikta Europos Sąjungos Teisingumo Teismui.

2. Pagrindiniai principai

- 2.1. Atsižvelgdamas į galiojančius teisinius suvaržymus, EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius veikia ir sprendimus priima *skaidriai*.
- 2.2. EIB SN yra *nepriklausomas* nuo kitų EIB grupės tarnybų, atsakingų už skundo pateikėjo skunde nurodytą veiklą.
- 2.3. EIB SN turi dirbti efektyviai, kad *laiku* reaguotų į asmenų, patiriančių arba manančių, kad patiria, neigiamą EIB grupės sprendimų poveikį, skundus dėl netinkamo administravimo.
- 2.4. Į EIB SN *gali kreiptis* neigiamą Banko sprendimų poveikį patiriantys žmonės, jų atstovai ir (arba) suinteresuotos organizacijos ar asmenys. Pagrindinis jo tikslas – patikrinti ir išnagrinėti skundus siekiant laiku parengti išsamius atsakymus.
- 2.5. Atsižvelgiant į šiuos principus, EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarkos pakeitimai daromi tik po viešų EIB konsultacijų su įvairiais EIB grupės suinteresuotaisiais subjektais.
- 2.6. EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyriui skundus teikiantys asmenys negali patirti kerštavimo, užgauliojimo ar diskriminavimo dėl to, kad jie pasinaudojo savo teise skųstis. Tai taikoma EIB grupei ir visiems partneriams, turintiems verslo santykių su EIB grupe. EIB grupė įsipareigojo imtis priemonių, kad būtų užkirstas kelias ir sumažinta galimo atkirčio skundų teikėjams ir su skundais susijusiems asmenims rizika.

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. Netinkamas administravimas

- 3.1. Netinkamas administravimas – tai prastas administravimas arba nesėkmingas administravimas. Tai yra tokie atvejai, kai EIB grupė elgiasi ne pagal jai taikomą taisyklę ar principą, įskaitant jos pačios politiką, standartus ir procedūras. Tokio netinkamo administravimo pavyzdžiai yra administraciniai tvarkos pažeidimai, neteisėta diskriminacija, nepateisinamas atsisakymas suteikti informaciją, piktnaudžiavimas įgaliojimais, nereikalingas vilkinimas, taip pat EIB grupės nesilaikymas savo pačios įsipareigojimų vertinant EIB grupės finansuojamus projektus ir vykdant jų stebėseną.
- 3.2. Netinkamo administravimo sąvoka apima ir atvejus, kai EIB grupė pažeidžia žmogaus teises⁵, nesilaiko taikomų teisės aktų ir gero administravimo principų.
- 3.3. Be to, netinkamas administravimas gali būti susijęs su EIB grupės veiklos poveikiu aplinkai arba socialiniu poveikiu, su projekto ciklu ir kitais EIB grupei taikomais politikos principais. EIB grupės įsipareigojimai dėl projektų atitikties nacionalinei ir ES teisei apibrėžti jos politikos ir procedūrų dokumentuose.
- 3.4. Netinkamas administravimas visada siejamas su įstaiga (EIB grupės nare), bet ne su atskirais įstaigų darbuotojais.

4. Skundas

4.1 Bendrieji kriterijai

- 4.1.1 Skundas apibrėžiamas kaip raštiškas pranešimas apie įtariamą netinkamą EIB grupės administravimą; jis turėtų paskatinti EIB grupę imtis priemonių padėčiai ištaisyti ir tinkamai administravimo praktikai užtikrinti⁶.
- 4.1.2 Skundai skiriasi savo pobūdžiu, todėl turi būti teikiami konkrečioms institucijoms ar įstaigoms, priklausomai nuo skundo temos.
- 4.1.3 Skundą galima teikti raštu, adresuojant EIB grupei, pageidautina – elektroniniu laišku specialiai tam skirtu el. pašto adresu complaints@eib.org, užpildant elektroninę formą, kurią galima rasti šiuo adresu: <http://www.eib.org/complaints/form>, faksu arba pristatant tiesiai į EIB Skundų nagrinėjimo skyrių, į bet kurį vietinį EIB grupės atstovybės biurą arba bet kuriam EIB grupės darbuotojui.
- 4.1.4 Skundų pateikėjai gali rašyti bet kuria oficialiaja Europos Sąjungos kalba ir turi teisę gauti atsakymą ta pačia kalba. Skundų pateikėjai, parašę skundą ne viena iš oficialiųjų kalbų, turi būti informuojami apie šią nuostatą ir paprašyti pateikti skundo egzempliorių viena iš oficialiųjų ES kalbų. Jei skundas teikiamas dėl skolinimo operacijų už ES ribų, EIB SN stengsis, jei bus įmanoma, išnagrinėti skundus ir dokumentus tos šalies, kurioje vykdomas projektas, oficialiaja valstybine kalba.
- 4.1.5 Skundo objektas (pageidautina, įtraukiant ir įtarimus dėl netinkamo administravimo) turi būti aiškiai išdėstytas, kaip ir, jeigu įmanoma, skundo pateikėjo reikalavimai, t. y. ko skundo pateikėjas tikisi pasiekti savo skundu. Skunde turi būti nurodyta visa svarbi informacija. Skundo pateikėjas gali prašyti tyrimo, atitikties patikros ar tarpininkavimo. Kai reikia, EIB SN toliau susirašinėdamas gali siekti išsiaiškinti skundo pateikėjo problemas esmę. Jeigu skundas išdėstytas labai plačiai, EIB SN gali pats nustatyti visus elementus, kurie, jo nuomone, turėtų būti suprantami kaip įtarimai netinkamu administravimu, patenkančiu į EIB SN įgaliojimų sritį.
- 4.1.6 Visuomenės nariai raginami siųsti prašymus suteikti informacijos, taip pat visas užklausas dėl EIB ir EIF finansavimo priemonių, programų, veiklos, organizavimo ir tikslų atitinkamai adresu infodesk@eib.org arba info@eif.org.

⁵ Finansuodama projektus EIB grupė laikosi teisėmis grindžiamo požiūrio, atitinkančio ES pagrindinių teisių chartijos ir JT visuotinės žmogaus teisių deklaracijos principus.

⁶ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

4.2 Skundų kategorijos ir procedūrų tipai

4.2.1 EIB grupės skundų nagrinėjimo procedūrų apraše išsamiai aprašyti šie procedūrų tipai:

- **standartinė procedūra** – taikoma visiems skundams, jeigu EIB grupės skundų nagrinėjimo procedūrų apraše nenurodyta kitaip.
- **išplėstinė procedūra** – taikoma A ir F tipo skundams.
- **supaprastinta procedūra** – taikoma skundams, kuriuos galima išspręsti lengvai ir greitai. Paprastai tai tokie skundai, kurie dėl juose keliamos problemos pobūdžio greičiau ir veiksmingiau patenkinami atsakant laišku negu laikantis visų standartinės procedūros etapų.

4.2.2 Be to, A ir F tipo skundams taikoma **prevencijos (PR) procedūra**, kai įtariama veikla susijusi su sprendimu arba veiksmu, kurie dar nėra priimti, arba, neveikimo atveju, dar nepraėjo laikas, per kurį EIB grupė gali imtis veiksmų, taigi šia procedūra EIB grupės tarnyboms suteikiama galimybė imtis spęsti skundo pateikėjo iškeltas problemas.

	Skundų tipai
Skundai, susiję su projektais ar operacijomis	I – dėl teisės gauti informaciją
	A – dėl finansuotų projektų ar operacijų poveikio aplinkai ir socialinio poveikio
	F – dėl finansuotų operacijų valdymo aspektų

	Skundų tipai
Skundai, nesusiję su projektais ar operacijomis	I – dėl teisės gauti informaciją
	K – dėl kliento ir investuotojo santykių
	V – dėl savo valdymo ar administravimo, įskaitant viešuosius pirkimus
	Ž – dėl žmogiškųjų išteklių

4.3 Skundų priimtinumas

4.3.1 Kiekvienas fizinis ar juridinis asmuo, įtariantis, kad EIB grupėje gali būti netinkamo administravimo atvejis priimant sprendimus, vykdant veiklą ir (arba) jos nevykdant, gali pateikti skundą.

Skundai, nepatenkantys į EIB SN politikos sritį

4.3.2 EIB SN nenagrinėja skundų dėl tarptautinių organizacijų, EIB grupės partnerių, pavyzdžiui, paskolų gavėjų ar projekto vykdytojų, ES institucijų ir organų, nacionalinių, regioninių ar vietos valdžios įstaigų (pvz., vyriausybės departamentų, valstybės agentūrų ir vietos tarybų) veiklos. Tokiais atvejais EIB SN gali informuoti skundo teikėją apie galimybę teikti skundą kitai institucijai, kuri yra kompetentinga nagrinėti jo atvejį.

4.3.3 Skundų, kuriuose ginčijamas EIB (EIF) politikos, nustatytos EIB (EIF) valdymo organų sprendimais, teisėtumas, EIB SN nenagrinėja, bet juos patikrins atitinkamai EIB generalinis sekretorius arba EIF VD / VDP.

4.3.4 Skundų dėl EIB grupės investavimo įgaliojimų, investicijų finansavimo ar investicinių sprendimų *per se*, jos kreditavimo politikos ar kitų susijusių, išimtinai komercinių ar bankinių sprendimų, priimamų savo nuožiūra, EIB SN nenagrinėja.

4.3.5 EIB SV nenagrinėja ir EIB grupės darbuotojų skundų. Tokie atvejai bus nagrinėjami pagal atitinkamus kitus vidaus dokumentus, už kuriuos atsakingi, pavyzdžiui, Personalo skyrius ir EIF Žmogiškųjų išteklių skyrius, jei skundas pateiktas dėl darbo santykių, ir (arba) Atitikties direktoratas ir EIF Atitikties skyrius, jeigu skundai susiję su EIB grupės elgesio kodeksu.

4.3.6 EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius negali nagrinėti skundų dėl projektų viešųjų pirkimų – pastarieji patenka į EIB projektų viešųjų pirkimų skundų sistemos nagrinėjimo sritį.

- 4.3.7 EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius negali nagrinėti skundų dėl tariamai draudžiamo elgesio, kaip jis apibrėžtas EIB grupės kovos su sukčiavimu politikoje⁷; šiuos skundus tvarko EIB grupės kompetentingos tarnybos. Jeigu atliekant tyrimą paaiškėja, kad kai kurie įtarimai susiję su draudžiamu elgesiu, atitinkama skundo dalis perduodama EIB grupės kompetentingoms tarnyboms pagal taikomas EIB grupės politikos nuostatas ir procedūras.
- 4.3.8 Jeigu skundas i) jau buvo pateiktas ar ii) yra pateiktas kitoms administracinėms ar teisminėms tyrimų tarnyboms arba iii) jį jau išnagrinėjo kitos administracinės ar teisminės tyrimų tarnybos, EIB Skundų nagrinėjimo skyrius jo tirti negali. Tačiau dar neišnagrinėti arba jau ištirti skundai prieš trečiąją šalį, pateikti kitoms administracinėms ar teisminėms tyrimų tarnyboms, gali būti peržiūrėti EIB SN skyriaus, siekiant nustatyti EIB grupės netinkamo administravimo faktus.
- 4.3.9 Jeigu skundas nepatenka į EIB SN politikos sritį, o kitas EIB vidaus departamentas yra kompetentingas nagrinėti tokį skundą, EIB SN perduoda skundą atitinkamam departamentui pagal EIB darbuotojų gero administracinio elgesio santykiuose su visuomene kodeksą.

Priimtumo kriterijai

- 4.3.10 Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo tos dienos, kai skundo pateikėjas sužinojo apie faktus, kuriais grindžia savo skundą.
- 4.3.11 Anoniminių šalių skundai, skundai, kuriuose nenurodyti kontaktiniai duomenys, pvz., skundo pateikėjo pašto ar elektroninio pašto adresas, arba skundai, kuriais siekiama įgyti konkurencinį ekonominį pranašumą, arba skundai, kurie pasikartoja ir kurių atsiunčiama labai daug, kurie yra aiškiai nepagrįsti ar piktavališki, yra nepriimami.
- 4.3.12 Skundai dėl skolinimo operacijos, patenkantys į A arba F tipo kategoriją, yra priimtini, jeigu EIB grupė operaciją (projektą) finansavo, patvirtino arba bent jau aktyviai svarsto jos finansavimą.

Skundai, susiję su projektais

- 4.3.13 Nors skundai gali būti priimtini, pateiktus skundus nagrinėjant gali būti apribojimų, jeigu paskolos gavėjo ar projekto vykdytojo nebesieja sutartiniai santykiai (pvz., visiškai išmokėjus paskolą), nes EIB neturi jokios galimybės ištaisyti padėtį.
- 4.3.14 Už tarptautinių, ES, nacionalinių ar vietos standartų laikymąsi projekte atsako projekto vykdytojas ir vietos valdžios įstaigos. Tačiau EIB grupė privalo tikrinti, ar laikomasi taikomų politikos nuostatų, procedūrų arba standartų. Skundai gali būti teikiami dėl bet kokio EIB grupės projektų planavimo, įgyvendinimo ar jų poveikio aspekto, įskaitant, be kita ko:
- projekto išsamų patikrinimą;
 - projekto socialinio poveikio ir poveikio aplinkai mažinimo priemonių tinkamumą;
 - susitarimus dėl poveikį patiriančių bendruomenių, mažumų ir pažeidžiamų grupių įtraukimo į projektą;
 - projekto stebėseną.

4.4 Skundų nagrinėjimo terminai

- 4.4.1 EIB grupė stengsis atsakyti kaip įmanoma greičiau ir užtikrins, kad būtų laikomasi nustatyto ir (arba) susitaro terminų pratęsimo ir informavimo apie tai.
- 4.4.2 Galutinio atsakymo terminas priklauso nuo skundo tipo ir yra nustatytas procedūrų apraše. Dėl pateisinamų priežasčių terminą galima pratęsti, apie tai informavus skundo pateikėją. Kitomis nei EIB darbo kalbos (prancūzų ir anglų) ES kalbomis pateiktų skundų nagrinėjimas gali trukti ilgiau dėl vertimui skiriamą laiką.
- 4.4.3 Visais atvejais, kai EIB SN negalės atsakyti skundo pateikėjui per nustatytą laiką, EIB SN apie tai praneš skundo pateikėjui nepasibaigus terminui ir paaiškins vėlavimo priežastis.
- 4.4.4 Tarpininkavimo, susijusio su A ir F tipo skundais, atveju terminai bus pratęsti pasitarus su skundo pateikėju, kad būtų įtraukti suinteresuotieji subjektai ir atsižvelgta į teisėtus lūkesčius.

⁷ Draudžiamam elgesiui priskiriama korupcija, sukčiavimas, slapti susitarimai, turto prievartavimas, trukdymas tyrimui, pinigų plovimas ir teroristų finansavimas. Žr. EIB kovos su sukčiavimu politiką: http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf ir EIF kovos su sukčiavimu politiką: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

4.4.5 Atsižvelgdamas į specifines skundų dėl teisės gauti informaciją (I tipo skundai) ypatybes, EIB SN stengiasi išnagrinėti užklausą per trumpiausią laiką. Jei įmanoma, EIB SN nustatys terminus pasitaręs su skundo pateikėju.

4.5 **Perdavimas Europos ombudsmeniui**

4.5.1 Skundų pateikėjai, nepatenkinti EB SN nagrinėjimo baigtimi arba EIB grupės atsakymu, gali teikti skundą prieš EIB grupę dėl netinkamo administravimo Europos ombudsmeniui.

4.5.2 Savo galutiniame atsakyme EIB grupė užtikrina, kad skundų pateikėjai būtų informuoti apie galimybę teikti skundą Europos ombudsmeniui.

4.5.3 Europos ombudsmeno institucija buvo sukurta 1992 m. Maastrichto sutartimi skundams dėl įtariamo netinkamo administravimo Europos Bendrijos institucijose ir įstaigose nagrinėti. Todėl ES piliečiai ir (arba) gyventojai gali teikti skundus EO prieš EIB grupę dėl įtariamo netinkamo administravimo, jeigu manytų, kad EIB grupės atsakymas yra nepatenkinamas.

4.5.4 Siekiant stiprinti galimybę pasinaudoti EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka ne ES piliečiams, negyvenantiems ES valstybėse narėse, EIB ir EO pasirašė susitarimo memorandumą, kuriame nustatyta, kad jeigu skundas yra nepriimtinas vieninteliu pagrindu – pagal EB sutarties 195 straipsnį (dabar – SESV 228 straipsnis)⁸, EO įsipareigoja sistemingai savo paties iniciatyva nagrinėti skundus, pateiktus ES negyvenančių asmenų.

4.5.5 Be to, susitarimo memorandume nustatyta darbo tvarka, t. y. EO tyrimo pradžia, EO patikros apimtis ir EIB vidaus tvarkos, kaip pirminio administracinio patikrinimo, kurio reikalaujama pagal Europos ombudsmeno statuto⁹ 2.4 straipsnį pripažinimas. Daugiau informacijos apie EO pateikiama 1 priede.

4.6 **Informacijos atskleidimo ir paskelbimo tvarka**

4.6.1 Siekiant skaidrumo, skundai laikomi nekonfidencialiais. Neconfidencialus skundų traktavimas reiškia, kad EIB grupei leidžiama skundo nagrinėjimo tikslais atskleisti bet kokiū būdu jai perduotą informaciją atitinkamiems vidaus ir išorės subjektams.

4.6.2 Tačiau skundų pateikėjai turi teisę nurodyti, kad jų skundas būtų nagrinėjamas konfidencialiai. Konfidencialus nagrinėjimas gali gerokai sumažinti EIB SN galimybes ištirti skundą, bet negali atleisti EIB grupės nuo pareigos su skundu leisti susipažinti ES kompetentingoms institucijoms.

4.6.3 Patvirtindamas, kad skundas gautas, EIB SN kreipiasi į skundo pateikėjus, kad jie nurodytų, ar sutinka, kad EIB SN perduotų jų pavardes išorės suinteresuotiesiems subjektams.

4.6.4 Išskyrus atvejus, kai skundo pateikėjas prašo visiško konfidencialumo, kiekvienas priimtinas skundas paskelbiamas EIB svetainėje kartu su skundo santrauka, EIB SN išvadomis ir susijusiomis ataskaitomis. Asmens tapatybė bus nurodyta tik tuo atveju, jeigu skundo pateikėjas su tuo sutiko (4.6.3 punktas).

4.6.5 Galimybė gauti informaciją apie bet kurį su skundu susijusį dokumentą reglamentuojama EIB grupės skaidrumo politikos nuostatomis.

4.6.6 Prašymų suteikti informaciją, kurie suformuluojami kaip skundo dalis arba pateikiami skundo pateikėjo (-ų) tolesniame susirašinėjime, vykdymas gali užtrukti ilgiau negu prašymų, pateiktų tiesiogiai EIB grupės kompetentingoms tarnyboms pagal EIB grupės skaidrumo politikoje nustatytas procedūras.

4.7 **Duomenų apsauga**

4.7.1 Skunduose gali būti skundo pateikėjo (-ų) ar trečiosios šalies asmens duomenų. EIB grupė tvarko asmens duomenis laikydamasi atitinkamų ES teisės sistemoje nustatytų duomenų apsaugos taisyklių.

⁸ Skundo pateikėjas nėra vienos iš Europos Sąjungos valstybių narių pilietis ar gyventojas arba, jei tai juridinis asmuo, neturi joje registruotos buveinės.

⁹ 1994 m. kovo 9 d. Europos Parlamento sprendimas dėl ombudsmeno pareigų atlikimą reglamentuojančių nuostatų ir bendrųjų sąlygų (OL L 113, 1994, p. 15).

5. EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyrius

5.1 EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyriaus vaidmuo

- 5.1.1 Skundų nagrinėjimo skyrius (EIB SN) yra EIB grupės tarnyba, atsakinga už Skundų nagrinėjimo politikos ir procedūrų, įskaitant tarnybos statusą, įgaliojimus, pareigas, elgesio taisykles ir ryšius su EO ir kitomis EIB grupės tarnybomis, įgyvendinimą.
- 5.1.2 EIB SN yra nepriklausomos generalinės inspekcijos, vadovaujamos generalinio inspektoriaus, padalinys. EIB SN vadovas – EIB grupės Skundų nagrinėjimo skyriaus direktorius, pagal nepriklausomo generalinio inspektoriaus įgaliojimus atsakingas už vadovavimą skundų nagrinėjimui, skundų nagrinėjimo tvarkos kūrimą, įgyvendinimą ir stebėseną.
- 5.1.3 EIB SN kaip vidaus skyriaus misija – centralizuotai ir objektyviai tvarkyti visus išorinius skundus dėl įtariamo EIB grupės netinkamo administravimo. Be to, EIB SN nagrinėja skundus prieš EIB grupę, pateiktus EO ir visus kitus ne teismo tvarka sprendžiamus skundus, pateiktus tarptautinėms institucijoms ar įstaigoms ir tiesiogiai ar netiesiogiai susijusius su EIB grupe.
- 5.1.4 EIB SN yra nepriklausomas nuo veiklos operacijų, siekiant užtikrinti, kad kiekvienas skundas būtų tvarkomas taikant aukščiausius objektyvumo standartus, saugant visų EIB grupės vidaus ir išorės suinteresuotųjų subjektų interesus. EIB SN kaip generalinės inspekcijos padalinio veiklos nepriklausomumą ir veiksmingumą užtikrina EIB SN vadovas, atsakingas už i) skundų priimtinumą, ii) tarpininkavimo ir (arba) tyrimo, kurį reikia atlikti, būdą ir iii) sprendimą dėl galutinės EIB SN ataskaitų versijos.
- 5.1.5 EIB SN teikia savo galutines nagrinėtų atvejų ataskaitas (išvadų ataskaitas ir tarpininkavimo ataskaitas, kaip nustatyta pagal procedūrų aprašą) EIB Valdymo komitetui arba su EIF susijusiais atvejais – EIF vykdomajam direktoriui.
- 5.1.6 Be skundų, kuriuos pateikia suinteresuotieji išorės subjektai, EIB SN nagrinėjimas (vertinimas, tyrimas ar tarpininkavimo procesas) gali būti pradėtas:
 - specialiu pirmininko, EIB Valdymo komiteto arba EIF vykdomojo direktoriaus prašymu;
 - generalinio inspektoriaus prašymu, jo paties iniciatyva arba pagal pagrįstą EIB SN skyriaus vadovo pasiūlymą.
- 5.1.7 EIB SN savo funkcijas vykdo nešališkai, kartu pripažindamas kitoms EIB grupės tarnyboms priskiriamas kompetencijų ir atsakomybės sritis.
- 5.1.8 EIB SN išklausomas visais klausimais, susijusiais su jo įgaliojimais, ir gali atskleisti ar sutikti atskleisti savo nustatytus faktus pagal EIB grupei taikomas taisykles ir standartus.
- 5.1.9 EIB SN padeda EIB grupei konsultuodamas dėl galimo jos veiklos vykdymo siekiant bendro gero administravimo tikslo.
- 5.1.10 EIB SN padeda rengti strategijas, politikos nuostatas ir procedūras, susijusias su skundų nagrinėjimu, ir atsako už jų įgyvendinimą ir informavimą apie jas.
- 5.1.11 Dėl skundų nagrinėjimo tvarkos pobūdžio EIB SN bendradarbiauja su visomis EIB grupės tarnybomis, išlaikydamas savo veiklos nepriklausomumą. EIB SN rengia ir skelbia savo viešas ataskaitas ir kitus dokumentus be vidinio ir išorinio įsikišimo, nepažeisdamas atitinkamų EIB grupės valdymo organų kompetencijos.
- 5.1.12 Kad užkirstų kelią galimiems skundams ateityje, EIB SN peržiūri atitinkamus dokumentus ir stebi EIB grupės operacijų atžvilgiu aktyvių išorės suinteresuotųjų subjektų veiklą.
- 5.1.13 EIB SN teikiama tinkama parama iš biudžeto, kad būtų užtikrintas jo veiklos veiksmingumas ir savalaikiškumas.

5.2 Įgaliojimai ir atsakomybė

- 5.2.1 Nepažeisdamas savo pareigos gerbti tarnybinę paslaptį pagal Europos Sąjungos teisės aktus, ypač pagal SESV 339 straipsnį ir taikomus ES teisės aktus (visų pirma Piktnaudžiavimo rinka reglamentą ir direktyvą ir atitinkamas EIB grupės politikos nuostatas), vykdydamas savo pareigas EIB SN turi teisę gauti visų rūšių informaciją, būtiną jo pareigoms atlikti. Todėl EIB grupės darbuotojai privalo bendradarbiauti su EIB SN greitai, visiškai ir veiksmingai, atsižvelgdami į EIB grupės skundų nagrinėjimo politiką ir procedūras, ypač siekiant laikytis nustatytų terminų ir laikantis EIB grupės standartų ir politikos nuostatų. Gavę skundą, EIB grupės darbuotojai turi nedelsdami jį perduoti EIB SN.
- 5.2.2 Siekiant stiprinti EIB SN veiklos nepriklausomumą tikimasi, kad EIB grupės darbuotojai taikys konkrečias elgesio taisykles ir jų laikysis patys. Šiomis taisyklėmis nustatytas teises ir pareigas reikia vykdyti remiantis principais, taisyklėmis ir procedūromis, nustatytomis EIB ir EIF darbuotojų elgesio kodeksuose ir kitose EIB ir EIF darbuotojams taikomose politikos nuostatose ir taisyklėse.
- 5.2.3 Atsižvelgiant į EIB SN pobūdį ir įgaliojimus, EIB SN yra įsipareigojęs konsultuotis ir keistis informacija su atitinkamais suinteresuotaisiais subjektais, įskaitant socialiai atskirtas bendruomenes ir pažeidžiamas grupes, kad būtų užtikrintas konstruktyvus bendradarbiavimas.

5.3 Funkcijos

5.3.1 EIB SN atlieka keturias pagrindines funkcijas:

- Skundų tyrimo funkcija. EIB SN yra atsakingas už skundų prieš EIB grupę tyrimus (atitikties patikras).
- Tarpininkavimo funkcija. EIB SN vykdo įvairių formų tarpininkavimą tarp skundų pateikėjo ir (arba) projekto vykdytojo, dalyvaujant nacionalinėms valdžios įstaigoms ir (arba) atitinkamoms EIB grupės tarnyboms, jeigu reikia.
- Konsultavimo funkcija. (Pagal savo atsakomybės sritį) EIB SN raštu konsultuoja EIB vadovus ir (arba) EIF VD / VDP platesniais ir sisteminiiais klausimais, susijusiais su politika, standartais, procedūromis, gairėmis, ištekliais ir sistemomis, remdamasis skunduose pateikiama informacija.
- Stebėsenos funkcija. EIB SN vykdo tolesnę sutartų taisomųjų veiksmų ir rekomendacijų vykdymo ir jų įgyvendinimo pagal išnagrinėtus skundus, įskaitant susitarimus, pasiektus tarpininkaujant, taip pat EIB grupės atsako į jo patariamąją nuomonę stebėseną.

5.3.2 Vykdydamas savo funkcijas, EIB SN:

- vertina skundų pateikėjo (-ų) iškeltas netinkamo administravimo problemas;
- vertina ir informuoja apie EIB grupės atitiktį atitinkamam reguliavimo sistemos aktui pagal kiekvieną priimtą skundą;
- užkerta kelią potencialiam netinkamo administravimo pasireiškimui padėdamas spręsti nustatytas problemas;
- bendradarbiaudamas su atitinkamais vidaus ir išorės suinteresuotaisiais subjektais stengiasi išspręsti skundų pateikėjo (-ų) iškeltas problemas bendro sutarimo būdu, veikdamas kaip problemų sprendimo arba išankstinio ginčų sprendimo padalinys;
- teikia konsultacijas ir rekomendacijas EIB vadovams ir (arba) EIF VD / VDP;
- reikalui esant, vertina tolesnius veiksmus ir informuoja apie pastangas taisyti padėtį.

5.3.3 Siekdamas užtikrinti šių funkcijų vykdymą, EIB SN daugiausia dėmesio skiria atitikties užtikrinimui. EIB SN atitikties patikra nebūtinai apsiriboja esamų politikos nuostatų ir procedūrų atitikties tyrimu (jis labiau panašus į varnelių žymėjimą), bet gali apimti ir esminę standartų laikymosi patikrą, ypač jeigu skundai susiję su poveikiu aplinkai ir socialiniu poveikiu.

EIB SN patikrina Banko ir EIF veiklą, siekdamas nustatyti, ar pasitvirtina Bankui arba Fondui priskiriamas netinkamo administravimo atvejis. EIB SN tikrina, ar EIB tarnybos nuosekliai ir protingai išaiškino savo poziciją ir ar ji grindžiama visa, tikslia ir patikima tuo metu turima informacija. Kai reikia, naudodamasis savo technine patirtimi EIB SN patikrina faktus, kad susidarytų nepriklausomą nuomonę, ar padaryta akivaizdi klaida Banko pozicijos požiūriu arba akivaizdus tuo metu tarnyboms taikytų taisyklių pažeidimas. EIB SN atliekamomis netinkamo administravimo patikromis nesiekama pakeisti tarnybų profesionalaus vertinimo.

Tokios patikros taikomos, be kita ko, situacijose, kai:

- yra didelių neatitikimų tarp skundo pateikėjo nurodytos informacijos arba apskritai viešai žinomos informacijos ir informacijos, kurią pateikia susijusios EIB grupės tarnybos ir (arba) projekto vykdytojas;
- yra aiškių požymių, kad vykdydamos EIB grupės išsamų patikrinimą ar stebėseną susijusios EIB grupės tarnybos neperžiūrėjo projekto vykdytojo ar kitų svarbių tarptautinių, nacionalinių ar vietos valdžios institucijų pateiktos informacijos.

5.3.4 EIB SN turi įgaliojimus prireikus *spręsti problemas ir (arba) tarpininkauti* – tai gali būti patikima išsamaus tyrimo alternatyva. Vykdydamas problemų sprendimo ar ginčų sprendimo funkciją, EIB SN padeda siekti dialogo ieškant tinkamų visoms šalims priimtinių sprendimų.

5.3.5 Aiškus tarpininkavimo veiklos atskyrimas nuo tyrimo veiklos, kurią vykdo kiti darbuotojai, užtikrina, kad tyrimą vykdo nepriklausoma ir nešališka EIB SN grupė, turinti reikiamos problemų sprendimo patirties ir išteklių.

5.4 Reguliarus ataskaitų teikimas

5.4.1 EIB SN teikia EIB Valdymo komitetui, EIB Audito komiteto pirmininkui ir EIF vykdomajam direktoriui ketvirčio ataskaitas, kuriose pateikiami šie sąrašai:

- naujai užregistruotų skundų;
- nagrinėjamų skundų;
- baigtų nagrinėti skundų.

Kiekvieno skundo atveju EIB SN trumpai aprašo i) keliamas problemas, ii) atliktą darbą ir iii) tolesnius veiksmus.

5.4.2 Kartą per metus EIB SN susitinka su EIB Valdymo komitetu ir EIF vykdomuoju direktoriumi, kad, atsižvelgdami į prieš EIF gautus skundus, persvarstytų savo darbo programą ir įsitikintų, jog vienodai supranta skundų nagrinėjimo tikslus, vaidmenį, poreikius ir veikimą.

5.4.3 Metinė EIB skundų nagrinėjimo skyriaus ataskaita, į kurią įtraukiami ir priimti sprendimai dėl EIB SN arba EO rekomendacijų, teikiama EIB Valdymo komitetui ir EIF vykdomajam direktoriui, kad jie susipažintų su ataskaitos turiniu. EIB Valdymo komitetas ir EIF vykdomasis direktorius ją teikia atitinkamai EIB Direktorių valdybai ir EIF Direktorių valdybai, kad jos susipažintų su ataskaitos turiniu ir aptartų kilusius klausimus. Metinė ataskaita skelbiama EIB interneto svetainėje, atsižvelgiant į apribojimus dėl konfidencialumo.

5.4.4 Du kartus per metus EIB SN informuoja EIB Direktorių valdybą arba EIF Direktorių valdybą apie EIB SN pateiktų skundų būseną ir rezultatus, taip pat apie skundus prieš EIB grupę, pateiktus EO.

5.4.5 EIB SN, kaip savo atsiskaitymo dalį, rengia metodiką ir procedūras, skirtas išorės suinteresuotųjų subjektų ir EIB grupės tarnybų pasitenkinimui pasiekti rezultatais, t. y. rezultatui ir, kur įmanoma, atitikties patikroms ar tarpininkavimo procesų poveikiui skundų teikėjui ir kitiems suinteresuotiesiems subjektams nustatyti.

6. Skundų nagrinėjimas

6.1 Užduotys

6.1.1 Nagrinėdamas skundą EIB SN vykdo šias užduotis:

- a) priima sprendimus dėl skundo priimtino pagal veiklos procedūras;
- b) praneša apie užregistruotą skundą atitinkamoms EIB grupės tarnyboms;
- c) informuoja apie tai, kad EIB grupei pateiktas skundas gautas;
- d) renka ir peržiūri esamą informaciją skundo tema;
- e) stengiasi išspręsti problemas, dėl kurių atsiranda skundai, bendradarbiaudamas su vidaus ir išorės suinteresuotaisiais subjektais;
- f) nustato, kokia EIB grupės politikos nuostata, procedūra, standartas ar taikomas reglamentavimo sistemos aktas tariamai buvo pažeistas;
- g) siekdamas nustatyti, ar EIB grupė laikosi taikomų reglamentavimo sistemos aktų, įskaitant savo pačios politikos nuostatas, procedūras ar standartus, atlieka atitinkamą tyrimą;
- h) surenka visą įmanomą vidaus informaciją ir nuomones apie skundą iš įvairių susijusių tarnybų;

- i) jeigu reikia, renka faktus, tarpininkauja, stengiasi sutaikyti ir padeda siekti dialogo, užtikrindamas tinkamą suinteresuotųjų subjektų dalyvavimą;
- j) jeigu reikia, derina veiklą su kitomis Europos institucijomis (pvz., Europos Komisija, EO, Europos Parlamento Peticijų komitetu) ir tarptautinėmis organizacijomis (pvz., Orhuso konvencijos atitikties komitetu);
- k) teikia išvadų ataskaitas, rengia siūlymus dėl taisomųjų veiksmų ir (arba) rekomendacijų dėl galimo esamų procedūrų gerinimo, jeigu šios rekomendacijos kyla nustačius netinkamo administravimo faktus, ir rengia ataskaitas teikti svarstyti EIB Valdymo komitetui arba EIF vykdomajam direktoriui;
- l) rengia tinkamų atsakymų skundų pateikėjui arba, kai nagrinėja kitoms institucijoms ar organams (pvz., EO, EDAPP) pateiktus skundus prieš EIB grupę, atitinkamai institucijai projektus;
- m) užtikrina, kad būtų laikomasi sutartų terminų ir pranešimų;
- n) kai reikia, vykdo sutartų rekomendacijų įgyvendinimo stebėseną.

6.1.2 Skundą užregistravus, jo nagrinėjimo procesas vyksta tokiais etapais:

- **pirminis įvertinimas;**
- **tyrimas**, jeigu po pirminio įvertinimo laikoma, kad jo reikia;
- **tarpininkavimas**, jeigu reikia ir jeigu susijusios šalys sutinka;
- **ataskaitos rengimas;**
- **konsultavimasis** dėl ataskaitų projektų;
- **tyrimo užbaigimas** ir galutinės ataskaitos parengimas;
- **stebėjimas**, kaip vykdomos rekomendacijos (jeigu reikia).

6.1.3 Siekiant užtikrinti veiksmingą ir našų išteklių naudojimą, skirtingi skundų tvarkymo proceso etapai keičiami priklausomai nuo i) skundo sudėtingumo, ii) perspėjimo ženklų („raudonų vėliavėlių“), rodančių, kad skundas gali būti pagrįstas, buvimo ir iii) atliekant įvertinimą ar tyrimą nustatytų faktų. Todėl skirtingi etapai pritaikomi pagal konkrečią vykdomą užduotį, vykdomo tyrimo gylį, suinteresuotųjų subjektų įsitraukimą ir skirtų išteklių kiekį.

6.1.4 EIB SN pateikti skundai neturi stabdomojo poveikio skundžiamų veiksmų ar neveikimo ir sprendimų atžvilgiu. Vis dėlto tvarkant skundą, jeigu manoma, kad reikia, EIB SN gali kreiptis į EIB Valdymo komitetą ar EIF vykdomąjį direktorių su konkrečiomis rekomendacijomis, jei taikytinos.

6.2 Tyrimo metodika

6.2.1 Dažniausiai EIB SN tyrimus atlieka rašytine forma, suinteresuotosioms šalims susirašinėjant ir peržiūrint tyrimo medžiagą vidaus tvarka.

6.2.2 Atsižvelgdamas į konkretaus skundo pobūdį, EIB SN gali naudotis įvairiais papildomais tyrimo metodais, įskaitant, be kita ko, šiuos metodus:

- susisiekti su skundo pateikėju, poveikį patyrusiais asmenimis, vyriausybių pareigūnais ir asmenimis, atsakingais už projektus šalyje, kurioje vykdomas projektas, EIB grupės finansuojamų projektų ar operacijų vykdytojais ir vietos bei tarptautinių nevyriausybinų organizacijų atstovais;
- apsilankyti projekto vykdymo vietoje;
- kreiptis į skundo pateikėją, poveikį patyrusius asmenis, nepriklausomus ekspertus, vyriausybių pareigūnus ir už projektus atsakingus asmenis, EIB grupės finansuojamų projektų ar operacijų vykdytojus, EIB grupės darbuotojus ir vietos bei tarptautines nevyriausybinės organizacijas, kad jie raštu arba žodžiu paaiškintų konkrečius klausimus;
- samdyti nepriklausomus ekspertus konkrečioms klausimams, susijusiems su skundu, iširti.

6.2.3 EIB SN yra įsipareigojęs įtraukti skundo pateikėją ir visus susijusius vidaus ir išorės suinteresuotuosius subjektus apskritai į struktūrinį dialogą, kad būtų galima gauti skundo nagrinėjimui papildomų duomenų ir informacijos. Vykdydamas veiklą EIB SN taiko savo procedūras, įskaitant, kai reikia, suinteresuotųjų subjektų įtraukimą, priklausomai nuo skundo ir skundo pateikėjo tipo. Svarbu, kad nagrinėjant tokius skundus būtų tinkamai atsižvelgta į ryšius tarp EIB grupės ir projekto vykdytojo, kuriuos, jeigu kitaip nesusitarta, reguliuoja kompetentinga EIB grupės tarnyba. Be to, procedūros ir išvados turėtų būti i) laiku skelbiamos, aiškios ir tvirtos tyrimo trukmės ar atitikties patikros arba tarpininkavimo požiūriu; ii) įtraukiančios EIB grupės tarnybas ir iii) nekeičiamos.

- 6.2.4 Kai tik įmanoma, tinkamai atsižvelgdamas į skundo tipą, EIB SN nustato bendradarbiavimu pagrįsto sprendimo procesą, kad ginčas būtų išspręstas i) pasiekiant geresnį bendrą supratimą; ii) didinant pasitikėjimą tarp šalių ir iii) siekiant surasti visiems priimtina sprendimą.
- 6.2.5 Kiekvieno priimtino skundo atveju EIB SN registruoja nustatytus faktus ir išvadas. Prireikus jie pateikiami išvadų ataskaitose arba tarpininkavimo ataskaitose, kaip nustatyta procedūrų apraše.
- 6.2.6 Išvadų ataskaitoje EIB SN gali pasiūlyti veiklos taisomuosius veiksmus ir įtraukti rekomendacijas dėl esamų politikos nuostatų ir (arba) procedūrų gerinimo, jeigu tos rekomendacijos parengtos nustačius netinkamo administravimo faktus. Taisomiesiems veiksams, dėl kurių susitariama su tarnybomis ir kuriuos patvirtina EIB Valdymo komitetas (atitinkamai dėl EIF klausimų – EIF vykdomasis direktorius), privaloma parengti įgyvendinimo planą ir smulkų grafiką. Prireikus ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip po 24 mėnesių nuo išvadų ataskaitos parengimo, EIB SN, bendradarbiaudamas su atitinkamomis EIB grupės tarnybomis, tikrina suderintų taisomųjų veiksmų ir rekomendacijų įgyvendinimą.
- 6.2.7 Jeigu skunde nurodyti įtarimai susiję su ES teisės aktų pažeidimu įgyvendinant projektus ES viduje, EIB SN gali rekomenduoti, kad EIB grupė apie skundą informuotų Europos Komisijos generalinį sekretorių ir nusiųstų jam išvadų ataskaitą.
- 6.2.8 Jeigu skundo pateikėjas mano, kad sutarti taisomieji veiksmai įgyvendinami netinkamai arba nesilaikoma nustatyto grafiko, jis gali pateikti skundą ir EIB SN patikrins tą atvejį.

Projekto ciklas

- 6.2.9 Jeigu skundas dėl projekto gaunamas prieš jo vertinimą¹⁰, nurodytos problemos perduodamos atitinkamoms tarnyboms. Skundai dėl techninės pagalbos operacijų įgyvendinant projektą, kurio finansavimo galimybę EIB galėtų svarstyti, nagrinėjami atsižvelgiant į jų pobūdį ir tik administracine tvarka.
- 6.2.10 Jeigu skundas dėl projekto gaunamas jo vertinimo etape¹¹ ir veiksmų, dėl kurių pateiktas skundas, dar nebuvo imtasi (arba, neveikimo atveju, dar nesibaigęs laikas, per kurį EIB grupė turi imtis veiksmų, apie skundą informuojamos atitinkamos tarnybos, o jį nagrinėja EIB SN nustatyta tvarka. EIB Valdymo komitetui arba, atitinkamai, EIF Direktorių valdybai patvirtinus siūlymą finansuoti projektą, inicijuojamas atitinkamas skundo nagrinėjimo procesas priklausomai nuo skundo tipo.¹²

6.3 Konsultavimasis

- 6.3.1 EIB SN darbas grindžiamas konsultavimusi su atitinkamais suinteresuotaisiais subjektais. Konsultavimosi proceso tikslas:

- pašalinti faktines klaidas ir (arba) neveikimo atvejus;
- išaiškinti klausimus, kurie buvo netinkamai suprasti;
- suteikti įtikinamų ir reikšmingų naujų įrodymų;
- įtraukti jau priimtus sprendimus (jei jų yra), grindžiamus nustatytais faktais ir turimomis išvadomis;
- išreikšti nuomonę dėl įtarimų esmės.

- 6.3.2 Konsultavimasis reiškia i) kvietimą teikti komentarus ir ii) jų aptarimą.

i punkto atveju neatsakymas į kvietimą konsultuotis proceso sustabdyti negali. Jei komentarai negaunami iki nurodyto termino, EIB SN automatiškai pradeda kitą tyrimo etapą.

ii punkto atveju EIB SN turi atsakyti į kritines pastabas dėl savo nustatytų faktų ir rekomendacijų, bet jam nereikia gauti šalių, su kuriomis konsultuojamasi, sutikimo prieš pradedant kitą proceso etapą.

¹⁰ Prieš EIB Valdymo komitetui priimant sprendimą projektą įvertinti.

¹¹ EIB Valdymo komitetui priėmus sprendimą projektą įvertinti.

¹² Daugeliu atvejų projektas patvirtinamas, nurodant įvairias sąlygas, kurias turi įvykdyti paskolos gavėjas prieš EIB pervedant lėšas. Tokiais atvejais EIB SN sustiprina bendradarbiavimą su tarnybomis, siekdamas užtikrinti, kad tarnybų nuolatinis darbas ir EIB SN veikla būtų gerai suderinti.

7. Išorės ryšiai

- 7.1 Visais atvejais, kai skundas teikiamas dėl EIB projekto arba EIF operacijos, kurioje dalyvauja kitos finansavimo įstaigos, turinčios atsiskaitomumo mechanizmą, EIB SN informuoja kitos bendrai finansuojančios įstaigos skundų nagrinėjimo skyrių apie skundo priimtinumą ir stengiasi su juo bendradarbiauti. Bendradarbiavimas apima keitimąsi informacija, be to, reikia atsižvelgti į šių tarnybų skirtumus įgaliojimų, skundų nagrinėjimo politikos ir procedūrų atžvilgiu, profesinės paslapties, konfidencialumo reikalavimus ir duomenų apsaugos įsipareigojimus. Vis dėlto EIB SN nustatyti faktai ir išvados yra nepriklausomos.
- 7.2 EIB SN yra tarptautinių finansų įstaigų Nepriklausomų atskaitingumo tarnybų tarpusavio pagalbos grupės narys ir dalyvauja reguliariuose grupės susirinkimuose.
- 7.3 EIB SN palaiko aktyvius bendradarbiavimo kontaktus su visomis svarbiomis išorės įstaigomis, organais ir nevalstybiniais veikėjais, įskaitant, be kita ko, EO, kitus skundų nagrinėjimo skyrius, išorės ekspertus ir PVO.

8. Skelbimas ir žinomumas

- 8.1 EIB grupės skundų nagrinėjimo politika ir procedūros paskelbtos visomis oficialiosiomis Europos Sąjungos kalbomis tiek EIB, tiek EIF svetainėse ir spausdinta forma.
- 8.2 EIB grupės svetainėje jau pirmajame puslapyje yra tiesioginė nuoroda į EIB SN svetainę (www.eib.org/complaints), kur visomis oficialiosiomis Europos Sąjungos kalbomis pateikiama išsami naujausia informacija apie EIB grupės skundų nagrinėjimo vaidmenį ir procedūras, taip pat bendra statistinė informacija. Visuomenės nariams, neturintiems galimybės pasinaudoti internetu, parengtas bukletas ir skundo forma, platinami per EIB grupės išorės biurus vietos pilietinės visuomenės organizacijoms ir kitiems visuomenės nariams.
- 8.3 Daugiau informacijos apie EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarką galima rasti informaciniuose leidiniuose, kuriuos platina visos oficialios EIB grupės delegacijos ES ir už jos ribų, pavyzdžiui, visuomenei skirtuose projektų dokumentuose arba informaciniuose pranešimuose išorės suinteresuotiesiems subjektams per konsultacijas dėl projektų.
- 8.4 EIB grupė yra įsipareigojusi didinti žinomumą apie EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarką visose savo veiklos srityse. Viena iš priemonių – EIB SN įsipareigojimas organizuoti informuotumo didinimo renginius su pilietinės visuomenės organizacijomis ir plačiąja visuomene EIB grupės veiklos regionuose. Be to, siekdamas didinti bendrą supratimą apie EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarką EIB SN yra įsipareigojęs periodiškai organizuoti vidaus informavimo susitikimus su EIB grupės tarnybų darbuotojais.
- 8.5 Siekiant užtikrinti didžiausią informuotumą apie EIB grupės politiką atskaitomybės srityje šias priemones gali papildyti kitos komunikacinės iniciatyvos.
- 8.6 Atsižvelgiant į skundo pateikėjo atžvilgiu taikomus konfidencialumo reikalavimus ir į trečiosios šalies asmens duomenų apsaugą, konkrečioje EIB svetainės vietoje bus pateikta ir reguliariai atnaujinama tokia informacija (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- kaip pasinaudoti skundų nagrinėjimo tvarka;
 - skundų formos;
 - politika ir procedūros;
 - skundai:
 - pagrindinė informacija (pvz., įtarimai, santrauka, būklė),
 - pirminio vertinimo ataskaitos (galutinės versijos),
 - išvadų ataskaitos (galutinės versijos);
 - metinės ataskaitos;
 - kita.
- 8.7 EIB SN svetainėje skelbiamas viešas skundų registras, kuriame pateikiama išsami atnaujinama informacija apie visas bylas, įskaitant tolesnius veiksmus ir priežastis, dėl kurių kiekviena byla buvo nutraukta. Atskleidžiant informaciją atsižvelgiama į taikomus konfidencialumo reikalavimus.

9. Peržiūra ir konsultavimasis

- 9.1 Bent kartą per penkerius metus EIB SN apsveria šios politikos peržiūros, įskaitant konsultacijų su suinteresuotaisiais subjektais, poreikį. Atsižvelgdama į EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarkos sandarą, kurią sudaro vidinis lygmuo ir išorinis lygmuo, EIB grupė peržiūri savo skundų nagrinėjimo tvarką glaudžiai bendradarbiaudama su EO.
- 9.2 Įvertinamos PVO reiškiamos problemos, taip pat tarptautiniu mastu garsių konsultavimo agentūrų, kurių specializacija – apskaita, ir EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka atitinkamai atnaujinama, siekiant į ją įtraukti tinkamus pasiūlymus.
- 9.3 EIB grupės skundų nagrinėjimo politiką EIB Valdymo komiteto ir EIF VD / VDP siūlymu tvirtina EIB ir EIF Direktorių valdybos. Kai reikia, EIB Valdymo komitetas ir EIF VD / VDP gali iš dalies keisti EIB grupės skundų nagrinėjimo procedūras EIB SN siūlymu, konsultuodamiesi su EIB grupės tarnybomis ir po konsultacijų su EO, siekdami užtikrinti kad pakeitimai neprieštarautų politikos nuostatom.

1 priedas EUROPOS OMBUDSMENAS

1. Kas gali teikti skundą

- 1.1. Jei ES piliečiai ar kiti fiziniai ar juridiniai asmenys, gyvenantys ar turintys registruotą buveinę vienoje iš ES valstybių narių, mano, kad EIB ne laiku ir (arba) netinkamai išnagrinėjo jų skundą, jie gali, remdamiesi Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 228 straipsniu, pateikti skundą Europos ombudsmenui netgi tais atvejais, kai skundo pateikėjas nėra tiesiogiai susijęs su įtariamo netinkamo administravimo atveju.
- 1.2. Be to, EIB grupė ir Europos ombudsmenas pasirašė susitarimo memorandumą, kuriame Europos ombudsmenas įsipareigoja sistemingai savo iniciatyva nagrinėti skundus prieš EIB, pateiktus asmenų, kurie neturi teisės juos teikti.

2. Kaip pateikti skundą

- 2.1 Skundą Europos ombudsmenui galima teikti bet kuria oficialiaja Europos Sąjungos kalba, aiškiai nurodant skundo pateikėjo tapatybę ir skundo teikimo priežastis. Skundą galima pateikti laišku, faksu ar elektroniniu paštu. Siekiant užtikrinti, kad būtų pateikta visa reikiama informacija, Europos ombudsmeno biure galima gauti skundo formą, taip pat ją galima rasti interneto svetainėje <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Skundo objektas

- 3.1. Skundai prieš EIB grupę gali būti teikiami dėl įtariamo netinkamo administravimo EIB grupės sprendimų, veiksmų ir (arba) neveikimo atvejais. Kaip parodė Europos ombudsmeno praktika, iki šiol dažniausiai buvo skundžiamasi dėl administracinių tvarkos pažeidimų, neatsakymo į paklausimus, nereikalingo vilkinimo, atsisakymo suteikti informaciją, neobjektyvumo, diskriminacijos ir piktnaudžiavimo įgaliojimais.

a. Tinkamumas

Europos ombudsmenas negali tirti skundų prieš Europos Sąjungos valstybių narių nacionalines, regionines ar vietos valdžios institucijas, net kai skunde nurodomos EIB grupės veiklos sritys. Tokie skundai perduodami konkrečioms šalies, regiono ar vietos ombudsmenams arba nacionalinio ar regioninio parlamento skundų nagrinėjimo komitetams.

Europos ombudsmenas negali tirti bylų, kurias jau nagrinėja teismas arba kurias teismas jau išnagrinėjo.

Prieš pateikdami skundą Europos ombudsmenui skundų pateikėjai turi būti išnaudoję EIB grupės skundų nagrinėjimo galimybes. Europos ombudsmenas laikosi nuomonės, kad tinkamiausias būdas pradėti nagrinėti skundą yra patikrinti, kaip skunde išdėstyti klausimai buvo nagrinėjami EIB grupėje taikant jos vidaus taisykles ir procedūras. Todėl skunde turi būti paaiškinta, kodėl skundo pateikėjas nesutinka su EIB išvada ar joje išdėstyta pozicija.¹³

b. Skundų teikimo terminai

Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per dvejus metus nuo tos dienos, kai skundą pateikęs asmuo sužinojo apie faktus, kuriais jis grindžia savo skundą.

¹³ Europos ombudsmeno statuto 2.4 straipsnyje nustatyta, kad "skundas gali būti teikiamas tik po to, kai dėl to buvo kreiptasi į atitinkamas institucijas ir įstaigas". Taip pat žr. 2008 m. liepos mėn. Europos ombudsmeno ir Europos investicijų banko susitarimo memorandumą.

c. Europos ombudsmeno tyrimo rezultatai

Jei ombudsmenas mano, kad skundą galima išspręsti, jis stengsis rasti sprendimą su suinteresuotąja institucija. Be to, ombudsmenas gali pasiūlyti, kaip ištaisyti tyrime keliamas problemas. Jei ombudsmenas nustato, kad netinkamo administravimo fakto nebuvo, kad sprendimas rastas ar kad tolesnis tyrimas būtų nepateisinamas, tyrimas nutraukiamas sprendime nurodant nustatytus faktus.

Jei ombudsmenas nustato netinkamo administravimo faktą, jis parengia atitinkamai institucijai rekomendacijas ir prašo instituciją per tris mėnesius pateikti savo nuomonę. Ombudsmenas, išanalizavęs institucijos nuomonę ir skundo pateikėjo pateiktus komentarus, gali užbaigti tyrimą, išdėstydamas nustatytus faktus. Jei institucija nesutinka su ombudsmeno rekomendacijomis, ji gali parengti specialų pranešimą Europos Parlamentui.

CORPORATE

EIB grupė

Skundų nagrinėjimo politika

2018 m. lapkritis



**Europos
investicijų
bankas**



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

Europos investicijų bankas
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org