

CORPORATE

Група на ЕИБ


Процедури на Механизма за подаване на жалби

Ноември 2018 г.



Група на
Европейската
инвестиционна банка



банката на  EC



ПРОЦЕДУРИ НА МЕХАНИЗМА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ НА ГРУПАТА НА ЕИБ

Съдържание

ПРОЦЕДУРИ на МПЖ на ЕИБ.....	2
1. Стандартна процедура	2
1.1 Проверка за допустимост/регистрация	2
1.2 Уведомяване на службите от Групата на ЕИБ	2
1.3 Уведомяване на жалбоподателите	2
1.4 Проверка	3
1.5 Проектодоклад със заключения.....	3
1.6 Консултиране.....	4
1.7 Окончателен доклад със заключения	4
1.8 Управителен комитет на ЕИБ /Гл. изп. директор на ЕИФ	4
1.9 Отговор до жалбоподателя.....	5
1.10 Последващ контрол/Наблюдение на изпълнението.....	5
1.11 Срокове	5
2. Разширена процедура	5
2.1 Общи положения	5
2.2 Фаза на първоначална оценка	6
2.3 Решение за вида допълнителни действия, при необходимост	7
2.4 Фаза на разследване	7
2.5 Фаза на медиация	9
2.6 Срокове	10
3. Процедура по превенция (ПП)	10
4. Опростена процедура	11
5. Правила за поведение на членовете на отдел „Механизъм за подаване на жалби” (МПЖ) на Групата на ЕИБ	12

ПРОЦЕДУРИ на МПЖ на ЕИБ

1. Стандартна процедура

1.1 Проверка за допустимост/регистрация

- 1.1.1 Ръководителят на МПЖ на ЕИБ носи отговорност за проверката за допустимост. Проверката за допустимост не се произнася по същество относно жалбата.
- 1.1.2 Проверката за допустимост, в съответствие с член 4.3 от политиката, по принцип се извършва в рамките на 10 работни дни от получаването на жалбата. Когато е необходимо (напр. когато се изисква допълнителна информация от заинтересованите страни), този срок може да бъде удължен до не повече от 20 работни дни.
- 1.1.3 След извършване на проверката за допустимост, жалбата се регистрира от МПЖ на ЕИБ. Ако са допустими, жалбите следват процедурата за разглеждане на жалби. Решението, взето при проверката за допустимостта, не възпрепятства МПЖ на ЕИБ да преразгледа допустимостта (пълна или частична) на жалбата въз основа на информация, получена на по-късен етап.
- 1.1.4 Когато допустими жалби съдържат няколко твърдения от един и същ тип, всички те се обработват по същата процедура за разглеждане на жалби. Ако една и съща жалба съдържа различни видове твърдения, отделни процедури за разглеждане на жалбата се откриват в съответствие с разпоредбите на член 4.2 от политиката на МПЖ на ЕИБ. Когато жалбоподателите представят допълнителни твърдения преди завършването на фазата на първоначалната оценка, МПЖ на ЕИБ решава дали да ги обработи в рамките на една и съща процедура за разглеждане на жалби или да открие отделна процедура. Допълнителни твърдения, представени след приключване на фазата на първоначалната оценка, се разглеждат в отделен процедура за разглеждане на жалби.
- 1.1.5 Когато жалбоподателите обосноват съдържащо се в жалбата твърдение, след подаването на жалбата, новата предоставена информация се третира като част от текущата процедура за разглеждане на жалби. В зависимост от сложността/количеството на новата информация, срокът за разглеждане на случая може да бъде удължен.

1.2 Уведомяване на службите от Групата на ЕИБ

- 1.2.1 В случаите на допустими жалби, преди жалбоподателя да бъде уведомен, се изпраща уведомление до дирекциите, които отговарят за дейността по жалбата, в което ги информират, че жалбата е обявена за допустима и че МПЖ на ЕИБ ще започне процедура за оценка на жалбата по същество.
- 1.2.2 Това уведомление включва цялата жалба (писмо, съобщение по електронна поща или формуляр). В случай че жалбоподателят е пожелал поверителност, на службите от Групата на ЕИБ ще бъде напомнено за изискването за поверителност. В много изключителни и деликатни случаи, когато има опасност от отмъщение, самоличността на жалбоподателя няма да се разкрива и жалбата ще бъде редактирана, за да се избегне евентуално установяване на нейния източник.

1.3 Уведомяване на жалбоподателите

- 1.3.1 В рамките на 10 работни дни от получаването на жалбата, до жалбоподателя се изпраща потвърждение за нейното получаване. Ако вече е взето решение за нейната допустимост, то ще бъде съобщено същевременно.
- 1.3.2 Ако жалбата е обявена за допустима, жалбоподателите се уведомяват (i), че жалбата е регистрирана, (ii) за нейния входящ номер, (iii) че е започнала проверка/оценка и (iv) за датата, до която те могат да очакват отговор.
- 1.3.3 Ако на някой етап от процеса на разглеждане на жалби жалбата бъде обявена за напълно или частично недопустима, жалбоподателите се уведомяват за причините за недопустимост и им се предлага възможност да се обърнат към друга инстанция, ако това е приложимо.

1.4 Проверка

- 1.4.1 Първата стъпка от проверката е първоначалната оценка на жалбата по същество. Това включва първоначална среща със съответните служби от Групата на ЕИБ, която се свиква в рамките на 5 работни дни от уведомяването за жалбата и се провежда в рамките на 20 работни дни, през които службите изготвят писмен първоначален отговор, ако това е необходимо. Също така, МПЖ на ЕИБ прави преглед на наличната информация/документация, последван от срещи с външни заинтересовани страни, ако сметне това за необходимо. Ако твърденията изглеждат обосновани, се провежда разследване, включително преглед за съответствие. Ако се сметне за необходимо и полезно, разследването/прегледът за съответствие може да се замени с метод за взаимно разрешаване на спорове, с оглед правилното уреждане на повдигнатите въпроси. Това ще се извърши под формата на „Съдействие при обмена на информация“¹ и/или „Диалог/Договаряне“.²
- 1.4.2 МПЖ на ЕИБ се ангажира да поддържа значителен информационен обмен и консултации със съответните служби от Групата на ЕИБ, за да гарантира конструктивно сътрудничество. Това има особено значение, предвид различията в становищата, които могат да възникнат поради естеството и правомощията на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби.
- 1.4.3 Целта на оценката/разследването е да се даде възможност на МПЖ на ЕИБ да изготви независимо и обосновано становище относно проблемите, посочени от жалбоподателя. Резултатът от този процес може да се изразява в едно от следните или съчетание от тях :
- отхвърляне на твърденията;
 - решаване на проблема по време на разглеждане на жалбата;
 - липса на необходимост за по-нататъшни действия;
 - препоръка(-и) към ръководството;
 - предложение за коригиращи, смекчаващи мерки.
- 1.4.4 В случай че МПЖ на ЕИБ идентифицира въпроси, които заслужават вниманието на Управителния комитет и службите, но които (а) не са пряко свързани с твърдението, (б) попадат извън допустимия обхват на иначе допустима жалба, или (в) като цяло се отнасят до въпроси или действия на трети страни, за които банката не носи отговорност, МПЖ на ЕИБ ще разгледа проблемите си вътрешно със съответните служби на ЕИБ и Управителния комитет, като част от своята консултантска функция.
- 1.4.5 Прегледът на ЕИБ-СМ не подлага на оценка дейности, които са изключителна отговорност на трети страни, особено дейности на организатора на проекта или кредитополучателя, или на органи на местно, регионално или национално ниво, на европейски институции или международни организации. Освен ако Европейската комисия или компетентен съдебен орган не установи нарушение на правото на ЕС, прегледът на МПЖ на ЕИБ не поставя под въпрос правилността на транспонирането на правото на ЕС в националното законодателство от държавите членки на ЕС. В случай на сериозни съмнения, МПЖ на ЕИБ ще отнесе въпроса до Европейската комисия и ще информира съответно Управителния комитет.

1.5 Проектодоклад със заключения

- 1.5.1 Проектодокладът със заключения в резултат на процеса на разглеждане на жалби, следва да съдържа следното:
- Жалба (твърдения и претенции)
 - Общи сведения
 - Правна уредба
 - Методи на разследване/медиация
 - Извършена дейност
 - Констатации
 - Заключение
 - Препоръки (във връзка с направените констатации и изводи)

¹ В рамките на съдействието при обмена на информация, МПЖ на ЕИБ полага усилия на жалбоподателя(-ите) да се предоставя адекватна и подходяща информация, както и допълнителни разяснения, с цел да се придобие по-добра представа за въздействието на проекта и да бъдат ефективно разрешени посочените проблеми.

² В рамките на диалога/договарянето, МПЖ на ЕИБ улеснява диалога между страните, като страните се ангажират да постигнат взаимно приемливо решение чрез преговори.

Глава „Изводи“ и, ако е приложимо, глава „Препоръки“, обобщават професионалното становище на МПЖ на ЕИБ относно фактите, изложени в глава „Констатации“. Винаги, когато това е уместно, ще се представя и кратко резюме.

1.6 Консултиране

- 1.6.1 Проектодокладът със заключения първо се изпраща до съответните служби от Групата на ЕИБ за коментар. Всички коментари се представят в рамките на 10-15 работни дни от изпращането, в зависимост от сложността. След това проектодокладът се изпраща за коментар на съответния(-ите) генерален(-и) директор(-и) на ЕИБ или на отговарящия за управление на риска в ЕИФ. Всички коментари се представят в рамките на 5 работни дни от изпращането.
- 1.6.2 Винаги, когато е уместно (обикновено в случаи, свързани с околна среда и финансиране), след като МПЖ на ЕИБ се е запознал обстойно с коментарите, получени по време на вътрешните консултации, проектодокладът със заключенията незабавно се изпраща за коментар на външните заинтересовани страни, включени в процеса на разглеждане на жалбите (оценка, разследване/преглед за съответствие или медиация). ТКоментарите се представят в разумен срок (обикновено 10 работни дни от изпращането), като се отчита сложността на доклада. Сроковете за консултиране с жалбоподателите могат да се удължат при мотивирано искане от страна на жалбоподателите. Крайният срок за отговор от страна на ЕИБ съответно също се удължава. Този проектодоклад се класифицира като „Поверителен проект - да не се оповестява - само с цел коментари от получателите“. В случай на несъгласие със службите, проектодокладът със заключения се внася незабавно от Главния инспектор в Управителния комитет на ЕИБ или пред Главния изпълнителен директор/заместник изпълнителния директор (ГИД/ЗИД) на ЕИФ за коментари, които обикновено се предоставят в рамките на 15 работни дни преди външната консултация.

1.7 Окончателен доклад със заключения

- 1.7.1 След получаване на всички коментари, МПЖ на ЕИБ изготвя окончателен доклад със заключения, който се изпраща до съответния(-те) генерален(-и) директор(-и) на ЕИБ или до отговарящия за управление на риска в ЕИФ. Съответният(-ите) генерален(-и) директор(-и), или отговарящият за управление на риска в ЕИФ може да представи на главния инспектор официален отговор от службите с тяхната позиция и коментари в отговор на окончателния доклад със заключения. Отговорът от службите се предоставя не по-късно от 10 работни дни от изпращането на окончателния доклад със заключения.
- 1.7.2 След изтичане на крайния срок за коментари и без допълнително забавяне, ръководителят на МПЖ на ЕИБ изпраща доклада със заключения заедно с отговора от службите, ако има такъв, до съответните членове на Управителния комитет на ЕИБ или на ГИД/ЗИД на ЕИФ в срок не по-дълъг от 10 работни дни .
- 1.7.3 Ако той/тя счита за уместно и въз основа на отговора от членовете на Управителния комитет, съответно на ГИД/ЗИД на ЕИФ, и на отговора на службите, главният инспектор може да поиска от МПЖ на ЕИБ да преразгледа окончателния си доклад със заключения.
- 1.7.4 В края на този процес окончателният доклад със заключения ще бъде подписан от ръководителя на МПЖ на ЕИБ и от служителя, отговарящ за жалбата.

1.8 Управителен комитет на ЕИБ /Гл. изп. директор на ЕИФ

- 1.8.1 При съгласие със съответните служби, главният инспектор на ЕИБ представя окончателния доклад със заключения пред Управителния комитет на ЕИБ или пред ГИД/ЗИД на ЕИФ за сведение.
- 1.8.2 При несъгласие със съответните служби или ако това бъде поискано от съответния(-ите) генерален(-и) директор(-и) на ЕИБ или от отговарящия за управление на риска в ЕИФ, след изтичане на крайния срок за коментари, главният инспектор на ЕИБ незабавно представя окончателния доклад със заключения и отговора на службите пред Управителния комитет на ЕИБ или пред ГИД/ЗИД на ЕИФ за вземане на решение. Управителният комитет на ЕИБ или ГИД/ЗИД на ЕИФ решават дали да приложат или не препоръките на МПЖ на ЕИБ и корективните действия, ако има такива, както и начина на изпълнение.

1.8.3 В случай че Управителният комитет на ЕИБ или ГИД/ЗИД на ЕИФ реши да не одобри заключенията на МПЖ на ЕИБ и да не изпълни препоръките на МПЖ на ЕИБ, към окончателния доклад със заключения се прилага отговор от Управителния комитет.³

1.9 Отговор до жалбоподателя

1.9.1 Окончателният отговор до жалбоподателя се предоставя чрез писмо от генералния секретар на ЕИБ или от главния изпълнителен директор на ЕИФ, който съобщава окончателното решение/позиция на Групата на ЕИБ и изпраща окончателния доклад със заключения.

1.10 Последващ контрол/Наблюдение на изпълнението

1.10.1 МПЖ на ЕИБ, в сътрудничество със съответните служби от Групата на ЕИБ, ще проследява по-нататъшното развитие и изпълнението на договорените корективни мерки и препоръки, винаги, когато е уместно, но при всички случаи не по-късно от 24 месеца след датата на доклада със заключения.

1.11 Срокове

1.11.1 Окончателният отговор трябва да се изпрати на жалбоподателя не по-късно от 40 работни дни след датата на съобщаване за допустимостта на жалбата. В съответствие с член 4.4.2 от политиката, този срок може да бъде удължен за допълнителен максимален срок от 100 работни дни.

1.11.2 Следната таблица представя обобщение на основните действия и срокове, приложими при стандартната процедура.

Таблица 1.1 Общи срокове

Стъпка	Максимално закъснение	След
Потвърждение за получаване	10 работни дни	Получаване на жалбата от МПЖ на ЕИБ
Отговор до жалбоподателя	40 работни дни	Уведомление за допустимост на жалбата
Отговор до жалбоподателя в случай на удължаване на срока	140 работни дни	Информирание за допустимост на жалбата

Таблица 1.2 Други срокове

Стъпка	Максимално закъснение	След
Коментари от външни заинтересовани страни, участващи в процеса на разглеждане на жалби	10 работни дни в зависимост от сложността на доклада	Изпращане на проектодоклада със заключения до външните заинтересовани страни

2. Разширена процедура

2.1 Общи положения

2.1.1 „Разширената процедура“ се прилага за жалби, свързани с екологично социално въздействие или аспекти на управлението на операции/проекти, финансирани от групата на ЕИБ (тип Е и Ф).

2.1.2 Жалбите, свързани с екологично и социално въздействие или аспекти на управлението на финансираните операции/проекти, обикновено поставят сложни въпроси. По тази причина и поради деликатността на отношенията между организатора на проекта, националните власти, организациите на гражданското общество и засегнати от проекта лица, особено внимание следва да се обърне на конкретните процеси по отношение на тези типове жалби.

³Без да се засягат разпоредбите на Политиката за прозрачност на Групата на ЕИБ.

- 2.1.3 Административните стъпки на „Разширената процедура” са същите, както при стандартната процедура с изключение на проверката (описана в член 1.4 за „Стандартната процедура”), която се заменя от по-разширен и формализиран процес, посочен в членове 2.2 - 2.5. За тези видове жалби стандартният процес е формално структуриран в две фази: фаза на първоначална оценка и фаза на медиация или разследване.
- 2.1.4 Прегледът, извършван от МПЖ на ЕИБ, се прилага за дейности, за които банката може да носи отговорност. В случай на жалби, свързани с екологично или социално въздействие, прегледът на МПЖ на ЕИБ се съсредоточава върху проекти или компоненти от проект, които се финансират от банката или които са в сферата на влияние на проекта и са включени в цялостната оценка на проекта или във финансово-правния анализ, предвидени към момента съгласно Заявлението на ЕИБ за екологичните и социалните принципи и Наръчника на ЕИБ за екологични и социални практики.

2.2 Фаза на първоначална оценка

- 2.2.1 Работата на МПЖ на ЕИБ по отношение на допустима жалба започва с първоначална оценка. Първоначалната оценка е насочена към установяване на фактите и има следните цели:
- Да изясни проблемите, посочени от жалбоподателя, с цел по-добро разбиране на позицията на жалбоподателя, както и на мненията на други заинтересовани страни по проекта (организатора на проекта, националните власти и т.н.);
 - Да прецени обосноваването на посочените проблеми;
 - Да оцени дали и как заинтересованите страни по проекта (напр. жалбоподателят, съответните служби от Групата на ЕИБ и организаторът на проекта) биха могли да потърсят разрешаване на въпросите по жалбата;
 - Да прецени дали са необходими и/или възможни по-нататъшни действия на МПЖ на ЕИБ (разследване, преглед за съответствие или медиация между страните) за споразумение по твърденията или за решаване на повдигнатите от жалбоподателя въпроси.
- 2.2.2 Оценките включват срещи със службите от Групата на ЕИБ, участващи в проекта/операцията по разглежданата жалба (включително екипа по проекта) и се извършват по гъвкав начин, като могат да бъдат съчетание от всяка от следните дейности:
- Преглед на документацията на Групата на ЕИБ;
 - Преглед на външна информация и документация;
 - Срещи с жалбоподателя, други засегнати лица и общности, организатора на проекта, национални органи на държавата, в която се изпълнява проекта и заинтересовани организации на гражданското общество;
 - Посещения на място на проекта с цел установяване на факти.
- 2.2.3 При планиране на посещение, МПЖ на ЕИБ уведомява за намеренията си службите от Групата на ЕИБ, организатора на проекта, жалбоподателя и други заинтересовани страни.

Ключови теми за разглеждане

- 2.2.4 За жалби, които посочват съществени проблеми относно екологично или социално въздействие и/или засягат сериозни управленски въпроси работата на Групата на ЕИБ:
- Да се установи по какъв начин съответните служби от Групата на ЕИБ (i) са проверили съответствието с приложимата регулаторна рамка, включително нейните политики, процедури и стандарти и (ii) са извършили съответното наблюдение на изпълнението на проекта;
 - Да се оценят потенциални признаци, че политиките, процедурите и стандартите на Групата на ЕИБ не са успели да осигурят адекватно ниво на защита и предпазни мерки;
 - Да се установят, ако има такива, основателни признаци за несъответствие с приложимата регулаторна рамка, включително собствени политики, процедури и стандарти на Групата на ЕИБ.

2.2.5 Да се оценят възможностите за съвместно разрешаване на проблеми:

- Да се идентифицират съответните заинтересовани страни, които да участват в евентуално алтернативно разрешаване на спорове;
- Да се придобие представа за техните мнения и готовност за разрешаване на проблемите;
- Да се идентифицират оптимални процеси (съществуващи и нови), ако има такива, за формулиране на проблемите по жалбата и начина, по който МПЖ на ЕИБ може да помогне и да съдейства на съответните заинтересовани страни по проекта да участват в обсъждания и да търсят възможно решение;
- Да се прецени възможността за официално споразумение с опит за разрешаване на проблемите, посочени от жалбоподателя, и всички други свързани въпроси.

Изготвяне на доклади

2.2.6 Първоначалната оценка ще бъде завършена в рамките на 60 работни дни след известяване на жалбоподателя за допустимостта на жалбата.

2.2.7 Проект на доклада за първоначална оценка първо се представя на съответните служби от Групата на ЕИБ за коментари. Всички коментари се представят не по-късно от 5 работни дни от изпращането (10 работни дни при сложност на случая/доклада). В случай на несъгласие, ръководителят на МПЖ на ЕИБ представя проект на доклада за първоначална оценка на главния инспектор и на съответния(-те) генерален(-и) директор(-и) за коментари. Съответният(-те) генерален(-и) директор(-и) представя на главния инспектор официалния отговор на службите с тяхната позиция и коментари по проектодоклада за първоначална оценка не по-късно от 10 работни дни от изпращането. В случай на несъгласие и след изтичане на крайния срок за коментари, докладът за първоначална оценка незабавно се внася от главния инспектор в Управителния комитет на ЕИБ или пред ГИД/ЗИД на ЕИФ за коментари, които обикновено се представят в рамките на 15 работни дни. Когато е уместно, проектодокладът за първоначална оценка незабавно се изпраща до външните заинтересовани страни, които участват в процеса на разглеждане на жалби. Всички коментари се представят не по-късно от 10 работни дни след изпращането. Сроковете за консултиране с жалбоподателите могат да се удължат при мотивирано искане от страна на жалбоподателите. Общият срок за отговора от ЕИБ се удължава съответно. В края на процеса на консултации, докладът за първоначална оценка се предоставя на различните заинтересовани страни по проекта и се публикува на уебсайта на МПЖ на ЕИБ.

2.3 Решение за вида допълнителни действия, при необходимост

2.3.1 Докладът за първоначална оценка ключва решението дали да се премине към следващата фаза (процес на сътрудничество или разследване/преглед за съответствие), с ясно очертан план за действие, включващ официално работно задание. Официална медиация не може да се извършва едновременно с разследване/преглед за съответствие и не може да се пристъпи към нея след приключване на разглеждането на жалбата.

2.3.2 Решението на ръководителя на МПЖ на ЕИБ за разглеждане на жалбата при условията на разследване/преглед за съответствие, процес на сътрудничество или официална медиация се взема със съгласието на главния инспектор на ЕИБ въз основа на доклада за първоначална оценка и на отговора от службите, ако има такъв.

2.3.3 Когато (i) МПЖ на ЕИБ може да изготви независимо и обосновано становище относно повдигнатите от жалбоподателя проблеми, (ii) решение по взаимно съгласие не е възможно или се счита за ненужно и (iii) по-обстоен преглед на съответствието не е обоснован, разглеждането на жалбата приключва с доклад със заключения.

2.4 Фаза на разследване

2.4.1 По принцип, прегледът за съответствие е начална точка на разследването. Резултатът от разследването определя дали:

- Има признаци за съответствие или несъответствие с политиките, процедурите и стандартите на Групата на ЕИБ, които са в сила към съответния момент;
- Нерешаването на повдигнатите от жалбоподателя проблеми е в разрез с приложимата регулаторна рамка на Групата на ЕИБ, включваща съответните политики, процедури и стандарти;

- Последиците от екологичното и социалното въздействие са адекватно смекчени в съответствие с приложимата регулаторна рамка на Групата на ЕИБ, включваща съответните политики, процедури и стандарти;
- Съответните политики, процедури и стандарти на Групата на ЕИБ не са успели да осигурят адекватно ниво на защита и предпазни мерки по отношение на повдигнатите от жалбоподателя проблеми.

Разследването или прегледът за съответствие на МПЖ на ЕИБ преценява по какъв начин Групата на ЕИБ си е гарантирала спазването на договорните задължения от страна на организатора на проекта. Въпреки това, трябва да се отбележи, че МПЖ на ЕИБ не е правоприлагащ механизъм и не замества решенията на компетентните съдебни органи. Констатация за лошо управление от страна на Групата на ЕИБ сама по себе си не означава или не предполага нарушение на договора от страна на ЕИБ/ЕИФ или техните контрагенти.

2.4.2 Възлагателно писмо

Ако се вземе решение за провеждане на разследване, ръководителят на МПЖ на ЕИБ изпраща възлагателно писмо до съответния генерален(-и) директор(-и) и до заинтересованите страни по проекта, които участват в първоначалната оценка (жалбоподател, засегнати общности, организатор на проекта, национални органи и съответните служби от Групата на ЕИБ), с което ги информира за започването на тази дейност и описва работното задание.

2.4.3 Работно задание

Разследването протича в съответствие с работното задание, което се прилага към доклада за първоначална оценка. То включва:

- Описание на проекта
- Твърдение
- Позоваване на съответните политики, процедури и стандарти
- Посочване на съответните заинтересовани страни
- Цели и обхват
- Подход на разследването (критерии и методи)
- Описание на действията по разследването, които следва да се извършат, и които могат да подлежат на промяна по време на проверката
- Процес на консултации
- Посещения за проверка на място
- Използване на експерти
- Роли и отговорности
- Крайни резултати (отчитане)
- График

2.4.4 Използване на експерти

На един член на екипа на МПЖ на ЕИБ (служител в отдела по жалби) се възлага основната отговорност за управлението на процеса на разследване под надзора на ръководителя на МПЖ на ЕИБ. При необходимост се търси експертен опит като ръководителят на МПЖ на ЕИБ определя какви знания и умения са необходими за провеждане на разследването. Експертите се подбират въз основа на техните познания и опит, компетентност, самостоятелност и международно признание. При липса на (потенциален) конфликт на интереси, могат да се ползват вътрешни експерти. Ръководителят на МПЖ на ЕИБ носи пълната отговорност за подбора на външни или вътрешни експерти.

2.4.5 Посещения на място

Посещенията за проверка на място се извършват в съответствие с работното задание (член 2.4.3) от екипа и експертите на МПЖ на ЕИБ.

2.4.6 Независимо становище и резултат

Целта на разследването е да се позволи на МПЖ на ЕИБ да изготви независимо и обосновано становище относно посочените в жалбата твърдения за лошо управление от страна на Групата на ЕИБ, което е независимо от ръководството и службите, отговорни за дейностите, срещу които възразява жалбоподателя. Резултатът от този процес може да се изразява в един от следните варианти или съчетание от тях:

- Отхвърляне на твърденията
- Отстраняване на проблема по време на процеса на разглеждане на жалби

- Липса на необходимост за по-нататъшни действия
- Препоръка(-и) към ръководството на Групата на ЕИБ или ГИД/ЗИД на ЕИФ
- Предложение за коригираща(-и), смекчаваща(-и) мярка (мерки).

2.5 Фаза на медиация

2.5.1 Изисквания за допустимост

При наличие на очевидна възможност за формална медиация⁴, докладът за първоначална оценка ще препоръча МПЖ на ЕИБ да получи официално съгласие от съответните заинтересовани страни по проекта (жалбоподател, засегнати общности, организатор на проекта, национални органи и съответните служби от Групата на ЕИБ, когато е уместно), да започне процес на медиация. Обикновено медиацията се осъществява между жалбоподателя, от една страна, и организатора на проекта, от друга страна, с участието на националните органи и/или ръководството/службите от ЕИБ, ГИД/ЗИД на ЕИФ, когато е възможно. Всяка от страните може да прекъсне или да прекрати процеса на медиация по всяко време.

2.5.2 Работно задание

Формалната медиация се ръководи от работното задание, което е приложено към доклада за първоначална оценка. Съответните служби се консултират за работното задание и се информират през целия процеса от МПЖ на ЕИБ. Това включва:

- Описание на проекта
- Установяване на съответните заинтересовани страни
- Цели и обхват
- Подход на медиацията (критерии и методи)
- Описание на дейността по медиация, която следва да се извърши и може да се промени по време на проверката
- Процес на консултации
- Посещения за проверка на място
- Използване на експерти
- Крайни резултати (отчитане)
- Предварителен график

2.5.3 Възлагателно писмо

След доклада за първоначална оценка и ако бъде постигнато съгласие за медиация, ръководителят на МПЖ на ЕИБ изпраща възлагателно писмо до съответния(-те) генерален(-) директор(-и) и до заинтересованите страни по проекта, които участват в първоначалната оценка и които са приели поканата за участие в процес на съвместно разрешаване на проблемите. Писмото съдържа информация за началото на процеса и предлага следващите стъпки за медиация.

2.5.4 Използване на външни експерти по медиация

На един член на екипа на МПЖ на ЕИБ (специалист по медиация) се възлага отговорността за управлението на процеса по медиация под надзора на ръководителя на МПЖ на ЕИБ. Когато е уместно, най-вече за формалния процес на медиация и при липса на конфликт на интереси, се използват външни експерти-медиатори, а ръководителят на МПЖ на ЕИБ определя необходимите познания и умения за осъществяване на медиацията. Външните експерти-медиатори се подбират въз основа на техните познания и опит, компетентност и самостоятелност.

2.5.5 Официално съгласие

В началото на медиацията (напр. под формата на споразумение за медиация) се получава официално съгласие за медиация от различните страни, участващи в процеса по медиация, като се посочват по-нататъшните стъпки и се определят ясни правила за участие с изрично посочени срокове.

⁴ Формална медиация/помирение - тогава, когато, поради недоверие и конфронтация, отношенията между страните са се влошили съществено, МПЖ на ЕИБ може да уреди и съдейства за по-официален и сложен помирителен процес с цел разрешаване на проблемите.

2.5.6 Резултат

Ако чрез процеса на медиация страните стигнат до взаимно приемливи и устойчиви решения в съответствие с определените срокове, процесът завършва с подписване между страните на споразумение за медиация. Всяко споразумение за медиация по принцип следва да бъде в съответствие с решението за финансиране на Групата на ЕИБ, освен ако Управителният комитет на ЕИБ и ГИД/ЗИД на ЕИФ не са решили друго. Ако страните не постигнат договореност за споразумение за медиация, процесът се прекратява и може да последва препоръка за разследване или други конкретни действия от страна на Групата на ЕИБ.

2.5.7 Изготвяне на доклад

МПЖ на ЕИБ изготвя доклад за медиация, включващ резултатите, който се изпраща на страните по процеса на медиация и на Управителния комитет на ЕИБ и на ГИД/ЗИД на ЕИФ.

2.6 Срокове

2.6.1 Крайният срок за окончателния отговор е не по-дълъг от 240 работни дни след уведомлението за допустимост.

2.6.2 Следната таблица представя обобщение на основните действия и срокове, приложими при удължена процедура.

Таблица 2.1 Общ срок

Стъпка	Максимално закъснение	След
Проверка за допустимост/Потвърждение за получаване	10 работни дни	Получаване на жалбата от МПЖ на ЕИБ
Доклад за първоначална оценка, ако е необходим	60 работни дни	Уведомление за допустимост на жалбата
Отговор до жалбоподателя	240 работни дни	Уведомление за допустимост на жалбата

Таблица 2.2 Доклад за първоначална оценка

Стъпка	Максимално закъснение	След
Коментари от външни заинтересовани страни, участващи в процеса на разглеждане на жалби	10 работни дни	Изпращане на доклада за първоначална оценка до външните заинтересовани страни

3. Процедура по превенция (ПП)

3.1 Жалби по смисъла на Е и Ф

3.1.1 Преди вземане на решение за финансиране на операция от ръководните органи на Групата на ЕИБ, технически не е възможно лошо управление по отношение на екологично и социално въздействие на проект или аспекти на управлението. Основната роля на МПЖ на ЕИБ на този етап е (i) да гарантира, че проблемите, посочени от жалбоподателите се разглеждат надлежно, (ii) да предотвратява бъдещи обосновани жалби и (iii) да допринесе за последователна и всеобхватна оценка.

3.1.2 Работата на МПЖ на ЕИБ по отношение на жалби по проекти на Групата на ЕИБ в процес на оценка ще бъде под една от следните форми:

А. **В общия случай:** Ако жалбоподателите все още не са се свързали със съответните служби от Групата на ЕИБ или ако оценяващият екип все още не е имал възможността да се срещне с жалбоподателите или да разгледа техните проблеми, жалбата се прехвърля на екипа за оценка и се приключва. Жалбоподателите се уведомяват в писмена форма, че техните проблеми ще бъдат разгледани от оценяващия екип и ако в края на процеса на оценка те сметнат, че на техните опасения не е било обърнато нужното внимание, те могат да обмислят да подадат нова жалба; МПЖ на ЕИБ проследява това вътрешноведомствено, за да се гарантира, че проблемите са били взети под внимание (най-малкото, че оценяващият екип се е свързал/срещнал с жалбоподателите и е анализирал техните проблеми).

В. **Изключения:** В изключителни случаи, само когато оценяващият екип вече е отказал или отказва да се ангажира с жалбоподателите, или изложените от жалбоподателите въпроси вече са били разгледани и отхвърлени, МПЖ на ЕИБ може да реши, при условие че се документират основанията за такова решение, да извърши първоначална оценка (в сътрудничество с оценяващия екип) за представяне на вниманието/информиране на Управителния комитет на ЕИБ или на ГИД/ЗИД на ЕИФ по повод или преди внасяне на предложението за финансиране. Целта на такава дейност⁵, която не е от разследващ характер, е да се отправят препоръки към Управителния комитет на ЕИБ или към ГИД/ЗИД на ЕИФ за по-нататъшната работа на МПЖ на ЕИБ, ако се сметне за необходимо. На този етап разследване и/или медиация от страна на МПЖ на ЕИБ може да се извършва само когато това е съгласувано или поискано от Управителния комитет на ЕИБ.

3.1.3 Подобен подход с необходимите корекции, поради специфичното управленско устройство на ЕИФ, се прилага за свързани с ЕИФ жалби.

4. Опростена процедура

4.1 Опростената процедура се отнася до жалби, които, поради техния предмет (напр. липса на отговор, несправедливо отношение) са лесни и бързи за разрешаване. За опростената процедура не се прилагат административните стъпки от стандартната процедура, с изключение на членове 1.1, 1.2 и 1.3.

4.2 Когато има съгласие между съответните служби от Групата на ЕИБ относно отговора на жалбата и с оглед на ефективното използване на ресурсите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, отговорът на Групата на ЕИБ е под формата на писмо от МПЖ на ЕИБ вместо доклад със заключения, приложен към писмото на генералния секретар на ЕИБ.

4.3 В случай на несъгласие между съответните служби от Групата на ЕИБ относно отговора на жалбата от Групата на ЕИБ, се прилага стандартната процедура. Ако предварителната оценка, извършена от МПЖ на ЕИБ показва, че жалбата е с утежнен характер поради сложността на твърденията или защото изисква взаимодействие на Групата на ЕИБ с трети страни (напр. финансови посредници), може да се приложи стандартната процедура.

4.4 Крайният срок за отговор по опростената процедура се намалява на 25 работни дни от уведомлението за допустимост. Изпращането на проекта на отговор се извършва само на ниво служби от Групата на ЕИБ.

⁵Тази дейност по установяване на факти обхваща много от въпросите, които ще бъдат част от типична последваща оценка на МПЖ на ЕИБ, която се подчинява на същите правила за намеса, но в по-лека форма.

5. Правила за поведение на членовете на отдел „Механизъм за подаване на жалби” (МПЖ) на Групата на ЕИБ

(За служителите, които работят за МПЖ на ЕИБ или осъществяват надзор над него, в съответствие с политиката и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби)

Преамбюл

Очаква се членовете на екипа, които работят към отдел „Механизъм за подаване на жалби” на Групата на ЕИБ, наричани по-долу служители на МПЖ на ЕИБ, да прилагат и спазват правилата за поведение, посочени по-долу.

Правата и задълженията на служителите на МПЖ на ЕИБ, уредени в политиката и процедурите на Механизма за подаване на жалби на Групата на ЕИБ, както и в настоящия правилник, трябва да се изпълняват в съответствие с принципите, правилата и процедурите, изложени в Етичния кодекс на служителите на ЕИБ и в други политики и разпоредби, приложими за служителите на банката.

Правила за поведение

1. Самостоятелност:

При изпълнение на своите задължения, в съответствие с политиката и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, или с настоящите правила, служителите на МПЖ на ЕИБ се ползват с пълна оперативна самостоятелност от службите, които отговарят за дейностите, предмет на дадена жалба, без да се засягат компетенциите, възложени на другите служби на банката. Те имат пълни правомощия да обработват всякакви жалби без ненужна намеса от страна на други лица или субекти.

2. Обективност:

Служителите на МПЖ на ЕИБ проявяват най-висока степен на професионална обективност при събиране, оценяване и съобщаване на информация и в работата си със заинтересовани страни при изпълнението на своите функции в рамките на МПЖ на ЕИБ. Служителите на МПЖ на ЕИБ вземат обосновани решения и изготвят становища въз основа на оценката на цялата относима информация, и не се влияят неоправдано от собствените си интереси или от други лица при извършване на преценките.

Служителите на МПЖ на ЕИБ:

- 2.1 Не извършват дейност или нямат взаимоотношения, за които логично може да се допусне, че опорочават тяхната безпристрастна преценка;
- 2.2 Не приемат нещо, за което логично може да се допусне или би могло да се допусне, че опорочава тяхната безпристрастна преценка;
- 2.3 Не разгласяват никакви относими и съществени факти, които са им известни, за да не опорочат докладването по жалбите в процес на разглеждане.

3. Поверителност:

Служителите на МПЖ на ЕИБ:

- 3.1 Се отнасят с дължимата грижа към използването и опазването на информация, получена от трети лица при работата с жалби и тяхната обработка;
- 3.2 Ако друго не е поискано от жалбоподателите или не се изисква съгласно приложимите нормативни разпоредби, гарантират пълна поверителност на данните на жалбоподателите, за да се защити неприкосновеността на личния живот на жалбоподателите и да се избегне евентуална репресия;
- 3.3 Не използват информация за лично облагодетелстване или по начин, който би противоречал на закона или би навредил на законните и етични цели на организацията.

4. Професионална компетентност:

Служителите на МПЖ на ЕИБ:

- 4.1 Обработват жалбите в съответствие с политиката и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби;
- 4.2 Предоставят само услуги, за които притежават необходимите познания, умения и опит;
- 4.3 Когато няма подходящ експертен опит за специализирани оценки в рамките на МПЖ на ЕИБ , намират и използват подходящ външен експертен опит;
- 4.4 Стремят се непрекъснато да повишават своята подготовка, както и ефективността и качеството на предоставяните от тях услуги.

CORPORATE

Група на ЕИБ

Процедури на Механизма за подаване на жалби

Ноември 2018 г.



Европейска
инвестиционна
банка



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Европейска инвестиционна банка
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org