

CORPORATE

Skupina EIB

Postupy mechanismu pro vyřizování stížností

Listopad 2018



Skupina Evropské
investiční
banky



banka Ell



POSTUPY MECHANISMU SKUPINY EIB PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Obsah

| | |
|--|----|
| POSTUPY divize EIB-CM..... | 2 |
| 1. Standardní postup..... | 2 |
| 1.1 Kontrola přípustnosti/registrace | 2 |
| 1.2 Oznámení útvarům skupiny EIB | 2 |
| 1.3 Sdělení stěžovatelům..... | 2 |
| 1.4 Šetření..... | 2 |
| 1.5 Návrh zprávy o závěrech | 3 |
| 1.6 Přípomínky | 3 |
| 1.7 Konečná zpráva o závěrech | 4 |
| 1.8 Řídící výbor EIB / generální ředitel EIF | 4 |
| 1.9 Odpověď stěžovateli | 4 |
| 1.10 Sledování dalšího vývoje a provádění | 4 |
| 1.11 Časový rámec | 5 |
| 2. Rozšířený postup | 5 |
| 2.1 Obecná ustanovení | 5 |
| 2.2 Fáze úvodního posouzení..... | 5 |
| 2.3 Rozhodnutí o případných dalších krocích..... | 7 |
| 2.4 Fáze vyšetřování..... | 7 |
| 2.5 Fáze mediace..... | 8 |
| 2.6 Časový rámec | 9 |
| 3. Postup prevence (PR) | 10 |
| 4. Zjednodušený postup | 10 |
| 5. Pravidla jednání pro zaměstnance divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností (EIB-CM) | 11 |

POSTUPY divize EIB-CM

1. Standardní postup

1.1 Kontrola přípustnosti/registrace

- 1.1.1 Odpovědnost za kontrolu přípustnosti přísluší vedoucímu divize EIB-CM. Kontrolou přípustnosti není nijak předjímáno rozhodnutí o stížnosti ve věci samé.
- 1.1.2 V souladu s čl. 4.3 Zásad se kontrola přípustnosti provádí zásadně ve lhůtě 10 pracovních dnů od obdržení stížnosti. V nezbytných případech (např. je-li třeba od zainteresovaných subjektů získat dodatečné informace) lze tuto lhůtu prodloužit, a to nejvíce na 20 pracovních dnů.
- 1.1.3 Po skončení kontroly přípustnosti provede divize EIB-CM registraci stížnosti. Je-li stížnost přípustná, následuje proces vyřizování stížnosti. Rozhodnutí vydané v rámci kontroly přípustnosti nebrání divizi EIB-CM v opětovném přezkoumání (úplné nebo částečné) přípustnosti stížnosti na základě později získaných informací.
- 1.1.4 Pokud přípustné stížnosti obsahují několik tvrzení téhož druhu, budou všechny zpracovány v rámci stejného postupu vyřizování stížnosti. Pokud jedna stížnost obsahuje různé druhy tvrzení, budou ve vztahu k nim zahájeny zvláštní postupy vyřizování stížnosti v souladu s ustanoveními čl. 4.2 Zásad EIB-CM. Pokud stěžovatelé doplní před skončením fáze úvodního posouzení další tvrzení, rozhodne divize EIB-CM, zda budou daná tvrzení řešena v rámci téhož postupu vyřizování stížnosti nebo pro ně bude zahájen samostatný postup. Další tvrzení předložená po skončení fáze úvodního posouzení budou řešena v rámci samostatného procesu vyřizování stížnosti.
- 1.1.5 Pokud stěžovatelé předloží odůvodnění určitého tvrzení obsaženého ve stížnosti až po jejím podání, nově poskytnuté informace budou považovány za součást probíhajícího postupu vyřizování stížnosti. V závislosti na složitosti/objemu nových informací může být prodloužena lhůta pro vyřízení věci.

1.2 Oznámení útvarům skupiny EIB

- 1.2.1 Je-li stížnost přípustná, bude předtím, než bude rozhodnutí o její přípustnosti sděleno stěžovateli, zasláno oznámení ředitelstvím odpovědným za spornou činnost, jímž budou tato ředitelství informována, že stížnost byla prohlášena za přípustnou a že divize EIB-CM přistoupí k posouzení stížnosti ve věci samé.
- 1.2.2 Takové oznámení bude obsahovat celé znění stížnosti (dopis, e-mail či formulář). V případě, že stěžovatel požádal o zachování důvěrnosti, bude útvarům skupiny EIB připomenut požadavek na zachování důvěrnosti. Ve zcela výjimečných a citlivých případech, kdy existuje nebezpečí odvetného opatření, nebude sdělena totožnost stěžovatele a stížnost bude upravena tak, aby bylo znemožněno určení jejího původu.

1.3 Sdělení stěžovatelům

- 1.3.1 Do 10 pracovních dnů od přijetí stížnosti se stěžovateli zašle potvrzení o jejím přijetí. Pokud již bylo rozhodnuto o přípustnosti stížnosti, bude toto rozhodnutí sděleno současně s potvrzením.
- 1.3.2 Je-li stížnost prohlášena za přípustnou, jsou stěžovatelé informováni (i) o registraci stížnosti, (ii) o čísle její registrace, (iii) o tom, že bylo zahájeno šetření/posouzení, a (iv) o předpokládaném termínu zaslání odpovědi.
- 1.3.3 Pokud bude stížnost ve kterékoli fázi procesu jejího vyřizování prohlášena v plném rozsahu či částečně za nepřípustnou, budou stěžovatelé informováni o důvodech nepřípustnosti a budou poučeni, na koho se mohou případně v dané věci obrátit.

1.4 Šetření

- 1.4.1 Prvním krokem v rámci šetření je úvodní posouzení směřující ke zjištění podstaty stížnosti. Součástí takového posouzení je úvodní schůzka s dotčenými útvary skupiny EIB, jež bude svolána do 5 pracovních dnů od oznámení stížnosti a bude se konat do 20 pracovních dnů; dotčené útvary si na tuto schůzku případně připraví své první písemné vyjádření. Divize EIB-CM rovněž přezkoumá dostupné informace/dokumenty; následují jednání s vnějšími zainteresovanými subjekty, bude-li to považováno za nezbytné. Jeví-li se obavy vyjádřené ve stížnosti důvodnými, bude zahájeno vyšetřování, včetně přezkoumání souladu s příslušnými požadavky (compliance). Bude-li to

považováno za nezbytné a užitečné, může být vyšetřování/přezkoumání souladu nahrazeno procesem společného řešení, jehož účelem je řádné projednání vznesených otázek. Tento proces bude mít podobu „zprostředkování výměny informací“¹ nebo „dialogu/jednání“.²

- 1.4.2 Divize EIB-CM je odhodlána zachovávat podstatné informační toky a konzultace s relevantními útvary skupiny EIB, a to za účelem zajištění konstruktivní spolupráce. To má význam zejména s ohledem na možnou rozdílnost názorů ve světle povahy a oblasti působnosti mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností.
- 1.4.3 Cílem posouzení/vyšetřování je umožnit divizi EIB-CM vytvořit si nezávislé a odůvodněné stanovisko ohledně obav vyjádřených stěžovatelem. Výstupem takového procesu může být některý z níže uvedených kroků či situací nebo jejich kombinace:
- odmítnutí tvrzení;
 - vyřešení problému v rámci procesu vyřizování stížností;
 - není třeba žádné další opatření;
 - doporučení adresované či adresovaná vedení;
 - navržení jednoho či více nápravných a zmírňujících opatření.
- 1.4.4 V případě, že divize EIB-CM zjistí problémy, které si zasluhují pozornost řídicího výboru a útvarů, ale které (a) nesouvisejí přímo s daným tvrzením, (b) spadají mimo přípustný rozsah jinak přípustné stížnosti nebo (c) se obecně týkají záležitostí či jednání třetích osob, za které nenese banka odpovědnost, bude divize EIB-CM tyto otázky adresovat vnitřně příslušným útvarům EIB a řídicímu výboru v rámci své poradenské funkce.
- 1.4.5 Přezkoumáním ze strany divize EIB-CM není předjímáno rozhodnutí o činnostech, které spadají do výlučné odpovědnosti třetích stran, zejména organizátora projektu nebo příjemce úvěru, či místních, regionálních nebo vnitrostátních orgánů, evropských orgánů a institucí či mezinárodních organizací. Nebude-li Evropskou komisí nebo příslušným soudním orgánem zjištěno porušení unijního práva, nebude přezkoumáním ze strany divize EIB-CM zpochybněna správnost provedení unijního práva do vnitrostátního práva členskými státy EU. V případě závažných podezření předloží divize EIB-CM věc Evropské komisi a informuje o tom řídicí výbor.

1.5 Návrh zprávy o závěrech

- 1.5.1 Návrh zprávy o závěrech, který je výsledkem procesu vyřizování stížnosti, by měl být vyhotoven podle následující osnovy:
- stížnost (tvrzení a nároky)
 - výchozí informace
 - předpisový rámec
 - metody vyšetřování/mediace
 - provedené činnosti
 - zjištění
 - závěry
 - doporučení (ve vztahu ke zjištěním a závěrům)

V kapitole „Závěry“ a případně v kapitole „Doporučení“ bude shrnuto odborné stanovisko divize EIB-CM ke skutečnostem zjištěným v kapitole „Zjištění“. V případě potřeby bude poskytnuto tzv. manažerské shrnutí.

1.6 Připomínky

- 1.6.1 Návrh zprávy o závěrech bude nejprve rozeslán k připomínce příslušným útvarům skupiny EIB. Případné připomínky je třeba předložit do 10-15 pracovních dnů od rozeslání návrhu, v závislosti na složitosti věci. Poté bude návrh předložen k připomínce dotčenému generálnímu řediteli či dotčeným generálním ředitelům EIB nebo vedoucímu oddělení řízení rizik EIF. Případné připomínky je třeba předložit do 5 pracovních dnů od rozeslání návrhu.

¹ V rámci zprostředkování výměny informací divize EIB-CM zajišťuje, aby byly stěžovateli či stěžovatelům poskytnuty dostatečné a relevantní informace a také další vysvětlení s cílem umožnit jim lépe porozumět dopadům projektu a účinně rozptýlit jimi vyjádřené obavy.

² V rámci procesu dialogu/jednání zprostředkovává divize EIB-CM dialog mezi stranami, v jehož rámci se strany zavazují jednat s cílem dosáhnout všestranně přijatelného řešení.

1.6.2 Kdykoli to bude vhodné (zpravidla ve věcech E a F), bude návrh zprávy o závěrech poté, co divize EIB-CM řádně zohlední připomínky obdržené v průběhu vnitřního připomínkového procesu, bez dalšího odkladu rozeslán k připomínkám vnějším zainteresovaným subjektům zapojeným do procesu vyřizování stížností (posouzení, vyšetřování/přezkoumání souladu nebo mediace). Tyto připomínky je třeba poskytnout v přiměřené lhůtě (zpravidla do 10 pracovních dnů od předložení návrhu), s přihlédnutím ke složitosti zprávy. Na základě odůvodněné žádosti stěžovatelů může být lhůta pro projednání se stěžovateli prodloužena. V takovém případě bude odpovídajícím způsobem prodloužena také celková lhůta pro odpověď ze strany EIB. Na návrhu bude vodoznakem uvedeno „Důvěrný návrh – nezveřejňovat – pouze k připomínkám příjemce“. V případě neshody s útvary předloží generální inspektor návrh zprávy o závěrech bez dalšího odkladu řídicímu výboru EIB nebo generálnímu řediteli/zástupci generálního ředitele (GŘ/ZGŘ) EIF k připomínkám, které je třeba zpravidla poskytnout do 15 pracovních dnů před začátkem vnějšího připomínkového procesu.

1.7 Konečná zpráva o závěrech

1.7.1 Po obdržení všech připomínek vypracuje divize EIB-CM konečnou zprávu o závěrech, jež bude zaslána dotčenému generálnímu řediteli či generálním ředitelům EIB či případně vedoucímu oddělení řízení rizik EIF. Dotčený generální ředitel či dotčení generální ředitelé nebo případně vedoucí oddělení řízení rizik EIF mohou předložit generálnímu inspektorovi formální odpověď útvarů s jejich stanoviskem a připomínkami ke konečné zprávě o závěrech. Odpověď útvarů bude předložena nejpozději do 10 pracovních dnů od rozeslání konečné zprávy o závěrech.

1.7.2 Po uplynutí lhůty pro podání připomínek zašle vedoucí divize EIB-CM bez dalšího odkladu zprávu o závěrech, společně s případnou odpovědí útvarů, relevantním členům řídicího výboru EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF na dobu nejvýše 10 pracovních dnů.

1.7.3 Generální inspektor může, bude-li to považovat za vhodné a na základě odpovědi členů řídicího výboru či případně GŘ/ZGŘ EIF, požádat divizi EIB-CM o přezkoumání její konečné zprávy o závěrech.

1.7.4 Po skončení tohoto procesu bude konečná zpráva o závěrech podepsána vedoucím divize EIB-CM a pracovníkem odpovědným za vyřízení stížnosti.

1.8 Řídicí výbor EIB / generální ředitel EIF

1.8.1 Dohodne-li se na tom generální inspektor EIB s dotčenými útvary, předloží konečnou zprávu o závěrech pro informaci řídicímu výboru EIB či případně GŘ/ZGŘ EIF.

1.8.2 V případě neshody s dotčenými útvary nebo vyžádá-li si to příslušný generální ředitel či příslušný generální ředitelé EIB nebo vedoucí oddělení řízení rizik EIF, předá generální inspektor EIB bez dalšího odkladu po uplynutí lhůty pro podání připomínek konečnou zprávu o závěrech a odpověď útvarů k rozhodnutí řídicímu výboru EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF. Řídicí výbor EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF rozhodne o provedení doporučení divize EIB-CM či případných nápravných opatření a rovněž o způsobu jejich provedení.

1.8.3 V případě, že se řídicí výbor EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF rozhodne neschválit zjištění divize EIB-CM a neprovést doporučení divize EIB-CM, bude ke konečné zprávě o závěrech připojena odpověď vedení.³

1.9 Odpověď stěžovateli

1.9.1 Konečná odpověď bude stěžovateli poskytnuta ve formě dopisu generálního tajemníka EIB nebo generálního ředitele EIF, který sdělí stěžovateli konečné rozhodnutí/postoj skupiny EIB a poskytne mu konečnou zprávu o závěrech.

1.10 Sledování dalšího vývoje a provádění

1.10.1 Divize EIB-CM bude ve spolupráci s relevantními útvary skupiny EIB sledovat další vývoj a provádění nápravných opatření a doporučení, kdykoli to bude vhodné a v každém případě nejpozději do 24 měsíců od data vydání zprávy o závěrech.

³ Aniž by tím byla dotčena ustanovení politiky transparentnosti skupiny EIB.

1.11 Časový rámeček

1.11.1 Konečná odpověď musí být stěžovateli zaslána nejpozději do 40 pracovních dnů od data sdělení přípustnosti. V souladu s ustanovením čl. 4.4.2 Zásad může být tato lhůta prodloužena nanejvýš o dalších 100 pracovních dnů.

1.11.2 V následující tabulce je uveden souhrn hlavních kroků a časového rámce standardního postupu.

Tabulka 1.1 Obecný časový rámeček

| Krok | Lhůta | Od |
|---|--------------------|---------------------------------|
| Potvrzení přijetí | 10 pracovních dnů | Přijetí stížnosti divizí EIB-CM |
| Odpověď stěžovateli | 40 pracovních dnů | Sdělení o přípustnosti |
| Odpověď stěžovateli v případě prodloužení lhůty | 140 pracovních dnů | Sdělení o přípustnosti |

Tabulka 1.2 Další lhůty

| Krok | Lhůta | Od |
|--|--|--|
| Připomínky vnějších zainteresovaných subjektů zapojených do procesu vyřizování stížnosti | 10 pracovních dnů, s přihlédnutím ke složitosti zprávy | Rozeslání návrhu zprávy o závěrech vnějším zainteresovaným subjektům |

2. Rozšířený postup

2.1 Obecná ustanovení

2.1.1. „Rozšířený postup“ se použije na stížnosti týkající se dopadů na životní prostředí a sociálních dopadů nebo různých aspektů řízení operací/projektů financovaných skupinou EIB (typy E a F).

2.1.2 Stížnosti týkající se dopadů na životní prostředí (environmentálních dopadů) a sociálních dopadů financovaných operací/projektů zahrnují zpravidla složité problémy. Z tohoto důvodu a vzhledem k citlivosti vztahů zahrnujících organizátora projektu, vnitrostátní orgány, organizace občanské společnosti a občany dotčené projektem je třeba věnovat zvláštní pozornost konkrétním procesům týkajícím se těchto druhů stížností.

2.1.3 Administrativní kroky v rámci „rozšířeného postupu“ jsou stejné jako v případě standardního postupu, s výjimkou šetření (tedy kroku popsaného v čl. 1.4 pro „standardní postup“), které je nahrazeno rozsáhlejším formálním procesem popsaným v čl. 2.2-2.5. U těchto druhů stížností je obvyklý proces formálně strukturován do dvou fází: fáze úvodního posouzení a fáze mediace či vyšetřování.

2.1.4 Přezkoumání prováděné divizí EIB-CM se použije u činností, za něž může nést banka odpovědnost. V případě stížností týkajících se dopadů na životní prostředí či sociálních dopadů bude tedy přezkoumání ze strany divize EIB-CM zaměřeno na projekty či součásti projektů, které jsou financovány bankou nebo které spadají do oblasti vlivu projektu a jsou součástí celkového posouzení projektu nebo prověrky due diligence, jež byly požadovány podle Prohlášení EIB o environmentálních a sociálních zásadách a Příručky EIB pro životní prostředí a sociální aspekty.

2.2 Fáze úvodního posouzení

2.2.1 Činnosti divize EIB-CM týkající se přípustné stížnosti začínají úvodním posouzením. Úvodní posouzení je nalézací proces, který sleduje následující cíle:

- vyjasnění obav vyjádřených stěžovatelem s cílem lépe porozumět postoji stěžovatele, jakož i stanoviskům dalších subjektů zainteresovaných na projektu (organizátor projektu, vnitrostátní orgány apod.);
- porozumění podstatě obav vyjádřených stěžovatelem;
- posouzení, zda a jakým způsobem se mohou subjekty zainteresované na projektu (např. stěžovatel, relevantní útvary skupiny EIB či organizátor projektu) domáhat řešení sporných otázek v rámci stížnosti;
- určení, zda jsou nezbytné či možné další činnosti ze strany divize EIB-CM (vyšetřování, přezkoumání souladu či mediace mezi stranami sporu) za účelem řešení dotčeného tvrzení či sporných otázek vznesených stěžovatelem.

2.2.2 Součástí posouzení budou jednání s útvary skupiny EIB zapojenými do projektu/operace, jehož se daná stížnost týká (včetně projektového týmu); posouzení bude provedeno flexibilně a může zahrnovat jakoukoli kombinaci následujících činností:

- přezkoumání dokumentace skupiny EIB;
- přezkoumání vnějších informací a dokumentace;
- jednání se stěžovatelem, dalšími dotčenými osobami a komunitami, organizátorem projektu, vnitrostátními orgány země, kde se projekt nachází, a zainteresovanými organizacemi občanské společnosti;
- návštěvy v místě projektu za účelem zjištění relevantních skutečností.

2.2.3 Při plánování návštěvy bude divize EIB-CM informovat o svých plánech útvary skupiny EIB, organizátora projektu, stěžovatele a další relevantní zainteresované subjekty.

Klíčové otázky, které je třeba řešit

2.2.4 U stížností, ve kterých jsou vyjádřeny podstatné obavy ohledně dopadů na životní prostředí či sociálních dopadů nebo které se týkají závažných otázek řízení v operacích skupiny EIB:

- zjistit, jakým způsobem relevantní útvary skupiny EIB (i) ověřovaly soulad s použitelným předpisovým rámcem, včetně svých zásad, postupů a norem, a (ii) sledovaly přiměřeně provádění projektu;
- posoudit možné náznaky, že zásady, postupy a normy skupiny EIB nezajišťují dostatečnou úroveň ochrany a záruk;
- určit případné přiměřené náznaky možného nedodržení použitelného předpisového rámce, včetně vlastních zásad, postupů a norem skupiny EIB.

2.2.5 Je třeba posoudit možné příležitosti ke společnému řešení problémů:

- určit relevantní zainteresované subjekty, které je třeba zapojit do možného alternativního řešení sporu;
- zjistit jejich stanoviska a ochotu řešit sporné otázky;
- určit případné optimální procesy (stávající a nové) k formulaci sporných otázek vyplývajících ze stížnosti a způsob, jak může divize EIB-CM pomoci relevantním subjektům zainteresovaným na projektu a poskytnout jim součinnost ve formě fóra pro jednání a zprostředkování možného řešení;
- posoudit možnost formální dohody o procesu možného řešení obav vyjádřených stěžovatelem a jakýchkoli dalších identifikovaných otázek.

Podání zpráv

2.2.6 Proces úvodního posouzení bude uzavřen do 60 pracovních dnů po sdělení přípustnosti stížnosti stěžovateli.

2.2.7 Návrh zprávy o úvodním posouzení bude nejprve předložen k připomínkám příslušným útvarům skupiny EIB. Případné připomínky budou předloženy nejpozději do 5 pracovních dnů od rozeslání návrhu zprávy (do 10 pracovních dnů, je-li to odůvodněno složitostí věci/zprávy). V případě neshody předloží vedoucí divize EIB-CM návrh zprávy o úvodním posouzení k připomínkám generálnímu inspektorovi a dotčenému generálnímu řediteli či dotčeným generálními řediteli. Dotčený generální ředitel či dotčení generální ředitelé předloží generálnímu inspektorovi formální odpověď útvarů s jejich stanoviskem a připomínkami k návrhu zprávy o úvodním posouzení nejpozději do 10 pracovních dnů od rozeslání. V případě neshody předloží generální inspektor bez dalšího odkladu po uplynutí lhůty pro podání připomínek návrh zprávy o úvodním posouzení řídicímu výboru EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF k připomínkám, které je třeba zpravidla poskytnout do 15 pracovních dnů. Ve vhodných případech bude návrh zprávy o úvodním posouzení rozeslán bez dalšího odkladu vnějším zainteresovaným subjektům zapojeným do procesu vyřizování stížnosti. Jakékoli připomínky je třeba předložit nejpozději do 10 pracovních dnů od rozeslání. Na základě odůvodněné žádosti stěžovatelů může být lhůta pro projednání se stěžovateli prodloužena. V takovém případě bude odpovídajícím způsobem prodloužena také celková lhůta pro odpověď ze strany EIB. Po skončení připomínkového procesu bude zpráva o úvodním posouzení zaslána jednotlivým subjektům zainteresovaným na projektu a publikována na internetových stránkách divize EIB-CM.

2.3 Rozhodnutí o případných dalších krocích

- 2.3.1 Součástí zprávy o úvodním posouzení bude rozhodnutí, zda přistoupit k další fázi (proces společného řešení nebo vyšetřování/přezkoumání souladu) či nikoli, s jasným popisem dalších navrhovaných kroků a včetně jakéhokoli zadání. Formální mediace nemůže probíhat současně s vyšetřováním/přezkoumáním souladu a nelze ji ani zahájit po uzavření stížnosti.
- 2.3.2 Rozhodnutí vedoucího divize EIB-CM o tom, že stížnost bude považována za způsobilou pro vyšetřování/přezkoumání souladu, proces společného řešení nebo formální mediaci, bude přijato ve shodě s generálním inspektorem EIB na základě zprávy o úvodním posouzení a případné odpovědi útvarů.
- 2.3.3 V případech, kdy (i) bude divize EIB-CM již schopna zformulovat nezávislé a odůvodněné stanovisko k obavám vyjádřeným stěžovatelem, (ii) společné řešení není možné nebo není považováno za nezbytné a (iii) není odůvodněno další přezkoumání souladu, bude stížnost uzavřena vyhotovením zprávy o závěrech.

2.4 Fáze vyšetřování

- 2.4.1 Výchozí bodem pro vyšetřování je obecně přezkoumání souladu. Vyšetřováním bude určeno, zda:
- existují nějaké náznaky o souladu či nesouladu se zásadami, postupy a normami skupiny EIB, které byly v platnosti v rozhodné době;
 - skutečnost, že nebyly nijak řešeny obavy vyjádřené stěžovatelem, byla v rozporu s použitelným předpisovým rámcem skupiny EIB, včetně relevantních zásad, postupů a norem;
 - dopady na životní prostředí a sociální dopady byly odpovídajícím způsobem zmírněny v souladu s použitelným předpisovým rámcem skupiny EIB, včetně relevantních zásad, postupů a norem;
 - relevantní zásady, postupy a normy skupiny EIB nezajišťovaly dostatečnou úroveň ochrany a záruky, pokud jde o obavy vyjádřené stěžovatelem.

Vyšetřováním či přezkoumáním souladu ze strany divize EIB-CM bude posouzeno, jakým způsobem se skupina EIB ujistila o splnění smluvních povinností organizátora projektu. Je však třeba mít na paměti, že divize EIB-CM není mechanismem pověřeným vymáháním právních povinností a její rozhodnutí nenahrazuje rozsudek vydaný příslušnými soudními orgány. Zjištění o existenci nesprávného úředního postupu ze strany skupiny EIB samo o sobě nedokládá ani nenaznačuje porušení smlouvy ze strany EIB/EIF či jejich protistran.

2.4.2 Dopis o zahájení vyšetřování

Bude-li rozhodnuto o zahájení vyšetřování, zašle vedoucí divize EIB-CM dotčenému generálnímu řediteli či dotčeným generálním ředitelům a subjektům zainteresovaným na projektu, které byly zapojeny do úvodního posouzení (stěžovatel, dotčené komunity, organizátor projektu, vnitrostátní orgány a relevantní útvary skupiny EIB), dopis o zahájení vyšetřování, v němž je bude informovat o zahájení tohoto procesu a seznámí je s jeho zadáním.

2.4.3 Zadání

Vyšetřování bude probíhat na základě zadání, které bude přiloženo ke zprávě o úvodním posouzení. Jeho součástí bude:

- popis projektu
- tvrzení stěžovatele
- vymezení relevantních zásad, postupů a norem
- vymezení relevantních zainteresovaných subjektů
- cíle a rozsah
- koncepce vyšetřování (kritéria a metody)
- popis vyšetřovacích úkonů, které mají být provedeny, jež lze během šetření upravovat
- připomínkové řízení
- návštěvy na místě za účelem ověření skutečností
- využití znalců
- úlohy a povinnosti
- výstupy (zprávy)
- harmonogram

2.4.4 Využití znalců

Hlavní odpovědnost za řízení procesu vyšetřování nese zaměstnanec divize EIB-CM (referent pro oblast stížností), a to pod dohledem vedoucího divize EIB-CM. Kdykoli to bude vhodné, budou do vyšetřování zapojeni znalci; rozhodnutí o tom, jaké znalosti a schopnosti jsou potřebné pro provedení vyšetřování, přísluší vedoucímu divize EIB-CM. Znalci budou vybíráni na základě jejich znalostí a zkušeností, kompetence, nezávislosti a mezinárodní pověsti. Nedojde-li tím k (možnému) střetu zájmů, lze využít i vnitřní znalce. Konečnou odpovědnost za volbu vnějších či vnitřních znalců nese vedoucí divize EIB-CM.

2.4.5 Návštěvy na místě

Zaměstnanci divize EIB-CM a znalci mohou na základě příslušného zadání (čl. 2.4.3) ověřit relevantní skutečnosti návštěvou na místě.

2.4.6 Nezávislé stanovisko a výstup

Cílem vyšetřování je umožnit divizi EIB-CM, aby si utvořila nezávislé a odůvodněné stanovisko ohledně tvrzení stěžovatele o existenci nesprávného úředního postupu ze strany skupiny EIB, jež bude nezávislé na vedení a útvech odpovědných za činnosti, proti nimž stížnost směřuje. Výsledkem takového procesu může být jeden či více níže uvedených kroků či situací:

- odmítnutí tvrzení
- vyřešení problému v rámci procesu vyřizování stížnosti
- není třeba žádné další opatření
- doporučení adresované či adresovaná vedení skupiny EIB či GŘ/ZGŘ EIF
- navržení nápravných a zmírňujících opatření.

2.5 Fáze mediace

2.5.1 Předpoklady

Existuje-li zjevná příležitost k uskutečnění formální mediace⁴, bude ve zprávě o úvodním posouzení navrženo, aby si divize EIB-CM vyžádala formální souhlas od relevantních subjektů zainteresovaných na projektu (stěžovatel, dotčené komunity, organizátor projektu, vnitrostátní orgány a případně relevantní útvary skupiny EIB) se zahájením procesu mediace. Mediace bude zpravidla probíhat mezi stěžovatelem na jedné straně a organizátorem projektu na straně druhé a, kde je to možné, také za účasti vnitrostátních orgánů či vedení/útvarů EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF. Kterýkoli z účastníků mediace ji může kdykoli přerušit či ukončit.

2.5.2 Zadání

Formální mediace bude probíhat na základě zadání, které bude přiloženo ke zprávě o úvodním posouzení. Zadání bude projednáno s dotčenými útvary, jež budou dále ze strany divize EIB-CM během celého procesu průběžně informovány. Jeho součástí bude:

- popis projektu
- vymezení relevantních zainteresovaných subjektů
- cíle a rozsah
- koncepce mediace (kritéria a metody)
- popis úkonů, které mají být provedeny v rámci mediace, jež lze během šetření upravovat
- připomínkové řízení
- návštěvy na místě za účelem ověření skutečností
- využití znalců
- výstupy (zprávy)
- orientační harmonogram

⁴ Formální mediace/dohodovací proces - v případech, kdy vzájemná nedůvěra a konfrontace vedly k podstatnému zhoršení vztahů mezi stranami, může divize EIB-CM řídit a zprostředkovat formálnější a složitější dohodovací proces směřující k řešení daného problému.

2.5.3 Dopis o zahájení mediace

Bude-li po vydání zprávy o úvodním posouzení uzavřena dohoda o provedení mediace, zašle vedoucí divize EIB-CM dotčenému generálnímu řediteli či dotčeným generálními řediteli a subjektům zainteresovaným na projektu, které byly zapojeny do úvodního posouzení a jež přijaly výzvu k účasti na procesu společného řešení, dopis o zahájení mediace. Tento dopis bude obsahovat informace o začátku procesu a návrh dalších kroků v rámci mediace.

2.5.4 Využití vnějších znalců při mediaci

Odpovědnost za řízení procesu mediace nese zaměstnanec divize EIB-CM (referent pro oblast mediace), a to pod dohledem vedoucího divize EIB-CM. Kdykoli to bude možné, a zejména v rámci procesu formální mediace, budou při neexistenci střetu zájmů využiti vnější znalci v oblasti mediace; rozhodnutí o tom, jaké znalosti a schopnosti jsou potřebné pro provedení mediace, přísluší vedoucímu divize EIB-CM. Vnější znalci v oblasti mediace budou vybíráni na základě jejich znalostí a zkušeností, kompetence a nezávislosti.

2.5.5 Formální dohoda

Na začátku mediace bude mezi jednotlivými stranami zapojenými do tohoto procesu uzavřena formální dohoda o mediaci (např. ve formě dohody o provedení mediace), v níž bude stanoven postup mediace a budou vymezena jasná pravidla společně s podrobným harmonogramem.

2.5.6 Výstup

Povede-li proces mediace k nalezení všestranně přijatelných a udržitelných řešení v rámci vymezených lhůt, bude proces uzavřen podpisem mediační dohody účastníky. Jakákoli mediační dohoda by měla v zásadě odpovídat rozhodnutí o financování přijatému skupinou EIB, nerozhodne-li řídicí výbor EIB a GR/ZGR EIF jinak. Nedosáhnou-li účastníci shody ohledně uzavření mediační dohody, bude proces ukončen a může být vydáno doporučení k provedení vyšetřování či jiných konkrétních kroků ze strany skupiny EIB.

2.5.7 Podání zpráv

Divize EIB-CM vyhotoví zprávu o mediaci obsahující příslušný výstup, který bude sdělen účastníkům mediace a řídicímu výboru EIB či GR/ZGR EIF.

2.6 Časový rámeček

2.6.1 Lhůta pro konečnou odpověď činí nejvíce 240 pracovních dnů po sdělení přípustnosti stížnosti.

2.6.2 V následující tabulce je uveden souhrn hlavních kroků a časového rámce rozšířeného postupu.

Tabulka 2.1 Obecný časový rámeček

| Krok | Lhůta | Od |
|---|--------------------|---------------------------------|
| Kontrola přípustnosti/Potvrzení přijetí | 10 pracovních dnů | Přijetí stížnosti divizí EIB-CM |
| Zpráva o úvodním posouzení, je-li třeba | 60 pracovních dnů | Sdělení o přípustnosti |
| Odpověď stěžovateli | 240 pracovních dnů | Sdělení o přípustnosti |

Tabulka 2.2 Zpráva o úvodním posouzení

| Krok | Lhůta | Od |
|--|-------------------|--|
| Připomínky vnějších zainteresovaných subjektů zapojených do procesu vyřizování stížnosti | 10 pracovních dnů | Rozeslání zprávy o úvodním posouzení vnějším zainteresovaným subjektům |

3. Postup prevence (PR)

3.1 Stížnosti „E“ a „F“

- 3.1.1 Před vydáním rozhodnutí o financování operace ze strany řídicích orgánů skupiny EIB nemůže technicky vzato dojít k nesprávnému úřednímu postupu, pokud jde o dopady projektu na životní prostředí a jeho sociální dopady či o aspekty řízení. Klíčovou úlohou divize EIB-CM v této fázi je (i) zajistit, aby byly řádně vzaty v úvahu obavy stěžovatelů, (ii) předejít podání odůvodněných stížností v budoucnosti a (iii) přispět k důkladnému a komplexnímu hodnocení.
- 3.1.2 Činnost divize EIB-CM týkající se stížností ohledně projektů skupiny EIB, u nichž právě probíhá proces hodnocení, bude mít jednu z následujících forem:
- A. **Obecně:** Pokud stěžovatelé dosud nekontaktovali relevantní útvary skupiny EIB nebo pokud hodnotící tým neměl dosud příležitost se se stěžovateli sejit nebo posoudit jejich obavy, bude stížnost předána hodnotícímu týmu a uzavřena. Stěžovatelé budou písemně informováni, že jejich obavy budou posouzeny hodnotícím týmem a budou-li mít po skončení procesu hodnocení za to, že jejich obavy nebyly vzaty řádně v potaz, mohou zvážit podání nové stížnosti; divize EIB-CM následně zajistí, aby byly dané obavy řádně zohledněny (přínejmenším se ujistí, že hodnotící tým kontaktoval stěžovatele a případně se s nimi sešel a vyhodnotil jejich obavy.
- B. **Výjimka:** Ve výjimečných případech a pouze pokud hodnotící tým již odmítl nebo odmítne zabývat se stížností podanou stěžovateli nebo pokud již byly obavy vyjádřené stěžovateli přezkoumány a odmítnuty, může divize EIB-CM rozhodnout, s uvedením příslušného odůvodnění, o provedení úvodního posouzení (ve spolupráci s hodnotícím týmem) a toto rozhodnutí bude dáno na vědomí či o něm bude informován řídicí výbor EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF, a to při příležitosti předložení návrhu na financování nebo dříve. Účelem takového kroku⁵, který nemá povahu vyšetřování, je vydat doporučení pro řídicí výbor EIB nebo GŘ/ZGŘ EIF, pokud jde o další činnost divize EIB-CM, je-li taková další činnost považována za nezbytnou. V této fázi může divize EIB-CM přistoupit k vyšetřování/mediaci pouze se souhlasem nebo na žádost řídicího výboru EIB.
- 3.1.3 Obdobný přístup, avšak s nezbytnými úpravami odpovídajícími specifickým aspektům řízení EIF, se použije i u stížností týkajících se EIF.

4. Zjednodušený postup

- 4.1 „Zjednodušený postup“ se použije u stížností, které lze s ohledem na jejich předmět (např. absence odpovědi, nespravedlivé zacházení) snadno a rychle vyřešit. Při zjednodušeném postupu se neuplatní administrativní kroky stanovené pro standardní postup, s výjimkou čl. 1.1, 1.2 a 1.3.
- 4.2 Bude-li mezi dotčenými útvary skupiny EIB dosaženo shody ohledně odpovědi na stížnost, bude mít odpověď skupiny EIB podobu dopisu vyhotoveného divizí EIB-CM namísto zprávy o závěrech přiložené k dopisu zaslanému generálním tajemníkem EIB, neboť takový postup zajišťuje efektivnější využití zdrojů mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností.
- 4.3 V případě neshody mezi dotčenými útvary skupiny EIB ohledně odpovědi skupiny EIB na stížnost se použije standardní postup. Pokud z předběžného posouzení provedeného divizí EIB-CM vyplývá, že řešení stížnosti bude složité s ohledem na složitost tvrzení nebo vzhledem k nutnosti navázání kontaktu mezi skupinou EIB a třetími osobami (např. finančními zprostředkovateli), lze použít standardní postup.
- 4.4 Lhůta pro odpověď v rámci zjednodušeného postupu se zkracuje na 25 pracovních dnů od sdělení přípustnosti. Návrh odpovědi bude rozeslán pouze na úrovni útvarů skupiny EIB.

⁵ Součástí této „nalézací“ činnosti bude přezkoumání celé řady otázek, které tvoří součást běžné činnosti divize EIB-CM po skončení hodnocení, a to na základě stejných pravidel, ale v mírnější podobě.

5. Pravidla jednání pro zaměstnance divize Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností (EIB-CM)

(Platí pro zaměstnance divize EIB-CM nebo pracovníky, kteří dohlížejí na fungování divize EIB-CM, a to v souladu se Zásadami a postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností)

Úvodní ustanovení

Očekává se, že zaměstnanci, kteří jsou přiděleni k divizi Mechanismus skupiny EIB pro vyřizování stížností, dále jen zaměstnanci EIB-CM, se budou řídit následujícími pravidly jednání a budou tato pravidla dodržovat.

Práva a povinnosti stanovené v Zásadách a postupech mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností a v těchto pravidlech pro zaměstnance EIB-CM je třeba vykonávat či plnit v souladu se zásadami, pravidly a postupy stanovenými v etickém kodexu zaměstnanců EIB a v dalších politikách a předpisech platných pro zaměstnance banky.

Pravidla jednání

1. Nezávislost:

Zaměstnanci EIB-CM požívají při plnění svých povinností stanovených v Zásadách a postupech mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností úplnou operační nezávislost na útvarech, které jsou odpovědné za činnosti, jež jsou předmětem stížností, aniž by tím však byly dotčeny pravomoci jiných útvarů banky. Mají plné oprávnění zpracovat jakékoli stížnosti bez zásahu jiných osob či subjektů.

2. Objektivita:

Zaměstnanci EIB-CM musí vykazovat nejvyšší míru profesní objektivitu při shromažďování, vyhodnocování a sdělování informací a v kontaktu se zainteresovanými subjekty při výkonu své funkce v rámci divize EIB-CM. Zaměstnanci EIB-CM si utvářejí odůvodněné úsudky a stanoviska na základě posouzení všech relevantních informací a nesmí se ve svých úsudcích nechat nevhodně ovlivnit svými vlastními zájmy či zájmy jiných.

Zaměstnanci EIB-CM:

- 2.1 nebudou zapojeni do žádné činnosti nebo vztahu, které by na základě přiměřené úvahy mohly ovlivnit jejich nezaujatý úsudek;
- 2.2 nepřijmou nic, co by na základě přiměřené úvahy mohlo ovlivnit jejich profesní úsudek;
- 2.3 sdělí veškeré relevantní a podstatné skutečnosti, které jsou jim známy, aby nebyly zkresleny zprávy o přezkoumávaných stížnostech.

3. Důvěrnost:

Zaměstnanci EIB-CM:

- 3.1 vynaloží řádnou péči při používání a ochraně informací třetích stran, které získají při řešení a vyřizování stížností;
- 3.2 zajistí plnou důvěrnost údajů stěžovatelů k ochraně jejich práv na soukromí a k zamezení možným odvetným opatřením, nevyžádají-li si stěžovatelé něco jiného nebo nestanoví-li něco jiného použitelné právní předpisy;
- 3.3 nepoužijí informace ke svému osobnímu prospěchu ani jiným způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy nebo na újmu legitimním a etickým cílům organizace.

4. Odborné znalosti:

Zaměstnanci EIB-CM:

- 4.1 vyřizují stížnosti v souladu se Zásadami a postupy mechanismu skupiny EIB pro vyřizování stížností;
- 4.2 zapojí se pouze do takových činností, pro něž mají potřebné znalosti, schopnosti a zkušenosti;
- 4.3 naleznou a využijí vhodné vnější znalce pro účely specializovaných posudků, pokud nemá divize EIB-CM sama potřebné znalosti;
- 4.4 rozšiřují průběžně svou kvalifikaci a také průběžně usilují o zvýšení efektivity a kvality své práce.

CORPORATE

Skupina EIB

Postupy mechanismu pro vyřizování stížností

Listopad 2018



**Evropská
investiční
banka**

banka EU



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Evropská investiční banka
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Lucembursko
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org