

CORPORATE

Όμιλος ΕΤΕπ

Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών

Νοέμβριος 2018



Όμιλος
Ευρωπαϊκής Τράπεζας
Επενδύσεων



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΕΠ

Περιεχόμενα

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ του ΕΤΕπ-ΜΚ	2
1. Κανονική διαδικασία	2
1.1 Εξέταση του παραδεκτού/καταχώριση.....	2
1.2 Γνωστοποίηση στις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ	2
1.3 Ενημέρωση του καταγγέλλοντος	2
1.4 Διερεύνηση.....	3
1.5 Σχέδιο Έκθεσης Πορισμάτων	3
1.6 Διαβούλευση	4
1.7 Τελική Έκθεση Πορισμάτων	4
1.8 Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ / Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ.....	4
1.9 Απάντηση στον καταγγέλλοντα.....	5
1.10 Παρακολούθηση της υλοποίησης	5
1.11 Χρονοδιάγραμμα	5
2. Διευρυμένη διαδικασία	5
2.1 Γενικά	5
2.2 Φάση Αρχικής Αξιολόγησης.....	6
2.3 Απόφαση για το είδος των περαιτέρω ενεργειών που πρέπει να πραγματοποιηθούν, εάν απαιτείται	7
2.4 Φάση έρευνας	7
2.5 Φάση διαμεσολάβησης	9
2.6 Χρονοδιάγραμμα	10
3. Διαδικασία Πρόληψης.....	10
4. Απλοποιημένη διαδικασία	11
5. Κανόνες δεοντολογίας για τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ του Ομίλου ΕΤΕπ	12

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ του ΕΤΕπ-ΜΚ

1. Κανονική διαδικασία

1.1 Εξέταση του παραδεκτού/καταχώριση

- 1.1.1 Αρμόδιος για την εξέταση του παραδεκτού είναι ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ. Η εξέταση του παραδεκτού δεν περιλαμβάνει κρίση επί της ουσίας της καταγγελίας.
- 1.1.2 Η εξέταση του παραδεκτού, συμφώνως προς το άρθρο 4.3 της Πολιτικής, διενεργείται κατά κανόνα εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της καταγγελίας. Όποτε κρίνεται απαραίτητο (π.χ. εάν απαιτούνται πρόσθετες πληροφορίες από τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη), η εν λόγω προθεσμία δύναται να παραταθεί έως 30 εργάσιμες ημέρες κατ' ανώτατο όριο.
- 1.1.3 Ύστερα από την εξέταση του παραδεκτού, η καταγγελία καταχωρίζεται από το ΕΤΕπ-ΜΚ. Στις καταγγελίες που κρίνονται παραδεκτές εφαρμόζεται η διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών. Η απόφαση που λαμβάνεται κατά την εξέταση του παραδεκτού δεν εμποδίζει το ΕΤΕπ-ΜΚ να επανεξετάσει το παραδεκτό (του συνόλου ή μέρους) της καταγγελίας βάσει πληροφοριών που αποκτώνται σε μεταγενέστερο στάδιο.
- 1.1.4 Όταν παραδεκτές καταγγελίες περιέχουν περισσότερους του ενός ισχυρισμούς του ίδιου είδους, η διαχείρισή τους γίνεται με μία και την αυτή διαδικασία διαχείρισης καταγγελιών. Εάν μια καταγγελία περιέχει διάφορα είδη ισχυρισμών, εφαρμόζονται ξεχωριστές διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 4.2 της Πολιτικής Διαχείρισης Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ. Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων υποβάλει πρόσθετους ισχυρισμούς πριν από την ολοκλήρωση της φάσης της Αρχικής Αξιολόγησης, το ΕΤΕπ-ΜΚ αποφασίζει αν θα τους διαχειριστεί στο πλαίσιο της ίδιας διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών ή αν θα κινήσει ξεχωριστή διαδικασία. Σε περίπτωση που πρόσθετοι ισχυρισμοί υποβληθούν μετά την ολοκλήρωση της φάσης της Αρχικής Αξιολόγησης, η διαχείρισή τους γίνεται στο πλαίσιο ξεχωριστής διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών.
- 1.1.5 Εάν ο καταγγέλλων τεκμηριώσει κάποιον από τους ισχυρισμούς της καταγγελίας του μετά την υποβολή της καταγγελίας, οι νέες πληροφορίες που παρέχει εντάσσονται στην εν εξελίξει διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας. Ανάλογα με την πολυπλοκότητα/την ποσότητα των νέων πληροφοριών, η προθεσμία για τον χειρισμό της υπόθεσης δύναται να παραταθεί.

1.2 Γνωστοποίηση στις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ

- 1.2.1 Όταν μια καταγγελία κρίνεται παραδεκτή, προτού ενημερωθεί ο καταγγέλλων αποστέλλεται στις Διευθύνσεις που είναι υπεύθυνες για την καταγγελλόμενη δραστηριότητα ειδοποίηση, με την οποία τους γνωστοποιείται ότι η καταγγελία κρίθηκε παραδεκτή και ότι το ΕΤΕπ-ΜΚ θα κινήσει διαδικασία αξιολόγησης της ουσίας της καταγγελίας.
- 1.2.2 Η εν λόγω ειδοποίηση περιλαμβάνει την πλήρη καταγγελία (επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή έντυπο). Εάν ο καταγγέλλων έχει ζητήσει την τήρηση εμπιστευτικότητας, το εν λόγω αίτημα εμπιστευτικότητας επισημαίνεται στις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ. Σε πολύ εξαιρετικές και ευαίσθητες υποθέσεις, όταν υφίσταται κίνδυνος αντιποίνων, η ταυτότητα του καταγγέλλοντος δεν γνωστοποιείται και αποκρύπτονται ορισμένα σημεία της καταγγελίας, ούτως ώστε να μην είναι δυνατή η ταυτοποίηση του καταγγέλλοντος.

1.3 Ενημέρωση του καταγγέλλοντος

- 1.3.1 Στον καταγγέλλοντα αποστέλλεται βεβαίωση παραλαβής εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη λήψη της καταγγελίας. Εάν έχει ήδη ληφθεί απόφαση περί του παραδεκτού, του γνωστοποιείται ταυτόχρονα και αυτή.
- 1.3.2 Όταν μια καταγγελία κρίνεται παραδεκτή, ο καταγγέλλων ενημερώνεται για (i) την καταχώριση της καταγγελίας, (ii) τον αριθμό καταχώρισης, (iii) την έναρξη διερεύνησης/αξιολόγησης και (iv) την ημερομηνία μέχρι την οποία αναμένεται να λάβει απάντηση.
- 1.3.3 Εάν, σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας διαχείρισής της, μια καταγγελία κριθεί εν όλω ή εν μέρει απαράδεκτη, ο καταγγέλλων ενημερώνεται για τους λόγους του απαράδεκτου και του υποδεικνύονται άλλες δυνατότητες προσφυγής, εφόσον υφίστανται.

1.4 Διερεύνηση

- 1.4.1 Το πρώτο στάδιο της διερεύνησης συνίσταται στη διενέργεια μιας Αρχικής Αξιολόγησης του βασίμου της καταγγελίας. Η αξιολόγηση αυτή συμπεριλαμβάνει μια αρχική συνάντηση με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ, η οποία συγκαλείται εντός 5 εργάσιμων ημερών αφότου τους γνωστοποιήθηκε η καταγγελία και λαμβάνει χώρα εντός 20 εργάσιμων ημερών, και για την οποία οι υπηρεσίες συντάσσουν μια έγγραφη αρχική απάντηση, εφόσον απαιτείται. Το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει επίσης τις διαθέσιμες πληροφορίες/τεκμηρίωση και εν συνεχεία πραγματοποιεί συναντήσεις με εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, εφόσον κρίνεται απαραίτητο. Εάν οι αιτιάσεις φαίνονται να είναι βάσιμες, πραγματοποιείται έρευνα, συμπεριλαμβανομένου ελέγχου συμμόρφωσης. Όποτε κρίνεται αναγκαίο και σκόπιμο, η έρευνα και ο έλεγχος συμμόρφωσης δύνανται να αντικαθίστανται από μια προσέγγιση συνεργατικής επίλυσης με σκοπό την κατάλληλη αντιμετώπιση των τιθέμενων ζητημάτων. Η εν λόγω προσέγγιση περιλαμβάνει «Διευκόλυνση της Ανταλλαγής Πληροφοριών»¹ και/ή «Διάλογο/Διαπραγμάτευση».²
- 1.4.2 Το ΕΤΕπ-ΜΚ επιδιώκει ενεργά να διατηρεί σημαντικές ροές πληροφόρησης και διαβουλεύσεις με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ, με σκοπό τη διασφάλιση επικοινωνιακής συνεργασίας. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία δεδομένου ότι, λόγω της φύσης και της αποστολής του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, μπορεί να ανακύπτει διάσταση απόψεων.
- 1.4.3 Ο στόχος της αξιολόγησης/έρευνας είναι να επιτρέψει στο ΕΤΕπ-ΜΚ να διαμορφώνει ανεξάρτητη και αιτιολογημένη γνώμη σχετικά με τα ζητήματα που θέτει ο καταγγέλλων. Η έκβαση της εν λόγω διαδικασίας μπορεί να είναι ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα:
- απόρριψη των ισχυρισμών·
 - επίλυση του προβλήματος κατά τη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας·
 - διαπίστωση ότι δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες·
 - υποβολή σύστασης/-ων στη Διοίκηση·
 - εισήγηση διορθωτικών ενεργειών και/ή ενεργειών μετριασμού.
- 1.4.4 Όταν το ΕΤΕπ-ΜΚ εντοπίζει ζητήματα που αξίζουν την προσοχή της Διευθύνουσας Επιτροπής και των υπηρεσιών, αλλά α) δεν σχετίζονται άμεσα με τα καταγγελλόμενα, β) περιλαμβάνονται στο απαράδεκτο μέρος μιας κατά τα άλλα παραδεκτής καταγγελίας ή γ) αφορούν γενικώς θέματα ή ενέργειες τρίτων για τα οποία δεν είναι υπεύθυνη η Τράπεζα, το ΕΤΕπ-ΜΚ υποβάλλει τους προβληματισμούς του εσωτερικά στις αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΤΕπ και στη Διευθύνουσα Επιτροπή, στο πλαίσιο της συμβουλευτικής του λειτουργίας.
- 1.4.5 Το ΕΤΕπ-ΜΚ, κατά την εξέταση που διενεργεί, δεν εκφέρει κρίση επί δραστηριοτήτων που υπάγονται στην αποκλειστική αρμοδιότητα τρίτων, και ιδίως επί δραστηριοτήτων του φορέα υλοποίησης του έργου ή του δανειολήπτη, τοπικών, περιφερειακών ή εθνικών αρχών, ευρωπαϊκών οργάνων ή διεθνών οργανισμών. Ο έλεγχος που διενεργεί το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν θέτει υπό αμφισβήτηση την ορθότητα της μεταφοράς του δικαίου της ΕΕ στο εθνικό δίκαιο από τα κράτη μέλη της ΕΕ, εκτός εάν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή αρμόδια δικαστική αρχή έχει διαπιστώσει παράβαση του δικαίου της ΕΕ. Σε περίπτωση σοβαρών ανησυχιών, το ΕΤΕπ-ΜΚ παραπέμπει το θέμα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ενημερώνει σχετικά τη Διευθύνουσα Επιτροπή.

1.5 Σχέδιο Έκθεσης Πορισμάτων

- 1.5.1 Το σχέδιο της Έκθεσης Πορισμάτων, που είναι η κατάληξη της διαδικασίας διαχείρισης της καταγγελίας, περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
- Καταγγελία (ισχυρισμοί και αιτήματα)
 - Γενικές πληροφορίες
 - Κανονιστικό πλαίσιο
 - Μέθοδοι έρευνας/διαμεσολάβησης
 - Πραγματοποιηθείσες εργασίες
 - Διαπιστώσεις
 - Πορίσματα
 - Συστάσεις (σε σχέση με τις διαπιστώσεις και τα πορίσματα)

Το κεφάλαιο «Πορίσματα» και, εάν υπάρχει, το κεφάλαιο «Συστάσεις» αποκρυσταλλώνουν την επαγγελματική γνώμη του ΕΤΕπ-ΜΚ ως προς τα πραγματικά περιστατικά που εκτίθενται στο κεφάλαιο «Διαπιστώσεις». Όποτε αυτό ενδείκνυται, παρέχεται Περίληψη.

¹ Στο πλαίσιο της Διευκόλυνσης της Ανταλλαγής Πληροφοριών, το ΕΤΕπ-ΜΚ διασφαλίζει ότι παρέχονται στον/στους καταγγέλλοντα/-ες επαρκείς και συναφείς πληροφορίες καθώς και πρόσθετες διευκρινίσεις, ώστε να διευκολύνεται η καλύτερη κατανόηση των επιπτώσεων του έργου και να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά τα τιθέμενα ζητήματα..

² Στο πλαίσιο της διαδικασίας Διαλόγου/Διαπραγμάτευσης, το ΕΤΕπ-ΜΚ διευκολύνει την ανάπτυξη ενός διαλόγου μεταξύ των μερών, στο πλαίσιο του οποίου τα μέρη δεσμεύονται να προβούν σε διαπραγμάτευση με σκοπό την εξεύρεση μιας κοινώς αποδεκτής λύσης.

1.6 Διαβούλευση

- 1.6.1 Το σχέδιο της Έκθεσης Πορισμάτων διανέμεται αρχικά στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ προς υποβολή παρατηρήσεων. Οι παρατηρήσεις πρέπει να υποβάλλονται εντός 10-15 εργάσιμων ημερών από τη διανομή του σχεδίου, ανάλογα με την πολυπλοκότητά του. Το σχέδιο υποβάλλεται στη συνέχεια στον/στους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές της ΕΤΕπ ή στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του ΕΤαΕ προς υποβολή παρατηρήσεων. Οι παρατηρήσεις πρέπει να υποβάλλονται εντός 5 εργάσιμων ημερών από τη διανομή του σχεδίου.
- 1.6.2 Εφόσον ενδείκνυται (κατά κανόνα σε υποθέσεις καταγγελιών τύπου «Π» και «Χ»), μετά τη δέουσα εξέταση από το ΕΤΕπ-ΜΚ των παρατηρήσεων που έλαβε κατά την εσωτερική διαβούλευση, διανέμεται χωρίς καθυστέρηση στα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη που συμμετέχουν στη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας (αξιολόγηση, έρευνα/έλεγχο συμμόρφωσης ή διαμεσολάβηση) το σχέδιο της Έκθεσης Πορισμάτων, προς υποβολή παρατηρήσεων. Οι παρατηρήσεις αυτές υποβάλλονται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (κατά κανόνα εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη διανομή), ανάλογα με την πολυπλοκότητα της έκθεσης. Η προθεσμία όσον αφορά τη διαβούλευση με τους καταγγέλλοντες μπορεί να παραταθεί κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος των καταγγελλόντων. Η συνολική προθεσμία για την απάντηση της ΕΤΕπ παρατείνεται αναλόγως. Το σχέδιο της Έκθεσης Πορισμάτων φέρει το υδατογράφημα «Απόρρητο – απαγορεύεται η κοινοποίηση – αποκλειστικά για υποβολή παρατηρήσεων από τον παραλήπτη». Σε περίπτωση διαφωνίας με τις υπηρεσίες, το σχέδιο της Έκθεσης Πορισμάτων υποβάλλεται χωρίς καθυστέρηση από τον Γενικό Επιθεωρητή στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ προς υποβολή παρατηρήσεων, οι οποίες πρέπει κατά κανόνα υποβάλλονται το αργότερο 15 εργάσιμες ημέρες πριν από την εξωτερική διαβούλευση.

1.7 Τελική Έκθεση Πορισμάτων

- 1.7.1 Ύστερα από τη λήψη όλων των παρατηρήσεων, το ΕΤΕπ-ΜΚ συντάσσει τελική Έκθεση Πορισμάτων, η οποία διαβιβάζεται στον/στους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές της ΕΤΕπ ή στον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του ΕΤαΕ. Ο/Οι αρμόδιοι/-οι Γενικοί/-οί Διευθυντές/-ές της ΕΤΕπ ή ο Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του ΕΤαΕ έχουν τη δυνατότητα να διαβιβάσουν στον Γενικό Επιθεωρητή επίσημη Απάντηση των Υπηρεσιών, στην οποία αυτές διατυπώνουν τη θέση τους και τις παρατηρήσεις τους επί της τελικής Έκθεσης Πορισμάτων. Η Απάντηση των Υπηρεσιών υποβάλλεται το αργότερο 10 εργάσιμες ημέρες από τη διανομή της τελικής Έκθεσης Πορισμάτων.
- 1.7.2 Μετά τη παρέλευση της προθεσμίας για την υποβολή παρατηρήσεων, ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ διαβιβάζει χωρίς καθυστέρηση την Έκθεση Πορισμάτων, μαζί με την τυχόν Απάντηση των Υπηρεσιών, στα αρμόδια μέλη της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ, για μέγιστο χρονικό διάστημα 10 εργάσιμων ημερών.
- 1.7.3 Εφόσον το κρίνει σκόπιμο, και με βάση την αντίδραση των μελών της Διευθύνουσας Επιτροπής ή, αντίστοιχα, του Γενικού Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή του ΕΤαΕ, καθώς και την Απάντηση των Υπηρεσιών, ο Γενικός Επιθεωρητής μπορεί να ζητήσει από το ΕΤΕπ-ΜΚ να επανεξετάσει την τελική Έκθεση Πορισμάτων του.
- 1.7.4 Στο τέλος αυτής της διαδικασίας, η τελική Έκθεση Πορισμάτων υπογράφεται από τον Προϊστάμενο του ΕΤΕπ-ΜΚ και από τον υπάλληλο που είναι υπεύθυνος για τον χειρισμό της καταγγελίας.

1.8 Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ / Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ

- 1.8.1 Εάν υπάρχει σύγκλιση απόψεων με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες, ο Γενικός Επιθεωρητής της ΕΤΕπ υποβάλλει την τελική Έκθεση Πορισμάτων στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ προς ενημέρωσή τους.
- 1.8.2 Σε περίπτωση διαφωνίας με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες ή εάν ζητηθεί από τον/τους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές της ΕΤΕπ ή τον Επικεφαλής Διαχείρισης Κινδύνων του ΕΤαΕ, μόλις λήξει η προθεσμία για την υποβολή παρατηρήσεων ο Γενικός Επιθεωρητής της ΕΤΕπ υποβάλλει χωρίς καθυστέρηση την τελική Έκθεση Πορισμάτων και την Απάντηση των Υπηρεσιών στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ για τη λήψη απόφασης. Η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ αποφασίζουν αν θα εφαρμόσουν ή όχι τις τυχόν συστάσεις και διορθωτικές ενέργειες που προτείνει το ΕΤΕπ-ΜΚ, καθώς και τον τρόπο υλοποίησής τους.

1.8.3 Εάν η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ αποφασίσει να μην αποδεχθεί τα πορίσματα του ΕΤΕπ-ΜΚ και να μην υλοποιήσει τις συστάσεις του, στην τελική Έκθεση Πορισμάτων επισυνάπτεται Απάντηση της Διοίκησης.³

1.9 Απάντηση στον καταγγέλλοντα

1.9.1 Ο Γενικός Γραμματέας της ΕΤΕπ ή ο Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ ενημερώνει με επιστολή τον καταγγέλλοντα σχετικά με την τελική απόφαση/θέση του Ομίλου ΕΤΕπ και του διαβιβάζει την τελική Έκθεση Πορισμάτων.

1.10 Παρακολούθηση της υλοποίησης

1.10.1 Το ΕΤΕπ-ΜΚ, σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ, παρακολουθεί τις περαιτέρω εξελίξεις και την υλοποίηση των συμφωνηθεισών διορθωτικών ενεργειών και συστάσεων κατά τον ενδεδειγμένο χρόνο και πάντως εντός 24 μηνών από την ημερομηνία της Έκθεσης Πορισμάτων.

1.11 Χρονοδιάγραμμα

1.11.1 Η τελική απάντηση πρέπει να αποσταλεί στον καταγγέλλοντα το αργότερο 40 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία γνωστοποίησης του παραδεκτού της καταγγελίας. Σύμφωνα με το άρθρο 4.4.2 της Πολιτικής, η προθεσμία αυτή δύναται να παραταθεί για μέγιστο διάστημα 100 εργάσιμων ημερών.

1.11.2 Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά οι βασικές ενέργειες και οι ισχύουσες προθεσμίες στο πλαίσιο της Κανονικής διαδικασίας.

Πίνακας 1.1 Γενικό χρονοδιάγραμμα

Ενέργεια	Μέγιστη προθεσμία	Ύστερα από
Βεβαίωση παραλαβής	10 εργάσιμες ημέρες	Λήψη της καταγγελίας από το ΕΤΕπ-ΜΚ
Απάντηση στον καταγγέλλοντα	40 εργάσιμες ημέρες	Γνωστοποίηση του παραδεκτού
Απάντηση στον καταγγέλλοντα σε περίπτωση παράτασης	140 εργάσιμες ημέρες	Γνωστοποίηση του παραδεκτού

Πίνακας 1.2 Άλλες προθεσμίες

Ενέργεια	Μέγιστη προθεσμία	Ύστερα από
Παρατηρήσεις από τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη που συμμετέχουν στη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας	10 εργάσιμες ημέρες, ανάλογα με την πολυπλοκότητα της έκθεσης	Διανομή του σχεδίου της Έκθεσης Πορισμάτων στα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

2. Διευρυμένη διαδικασία

2.1 Γενικά

2.1.1 Η Διευρυμένη διαδικασία εφαρμόζεται σε καταγγελίες σχετικές με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ή πτυχές διακυβέρνησης πράξεων/έργων που χρηματοδοτούνται από τον Όμιλο ΕΤΕπ (καταγγελίες τύπου «Π» και «Χ»).

2.1.2 Οι καταγγελίες που αφορούν περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ή πτυχές διακυβέρνησης των χρηματοδοτούμενων πράξεων/έργων συνήθως θέτουν πολύπλοκα ζητήματα. Για τον λόγο αυτόν και εξαιτίας του ευαίσθητου χαρακτήρα των σχέσεων με τον φορέα υλοποίησης του έργου, με εθνικές αρχές, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και πρόσωπα που επηρεάζονται από το έργο, πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή στις συγκεκριμένες διαδικασίες που εφαρμόζονται στις καταγγελίες αυτού του τύπου.

2.1.3 Τα διοικητικά βήματα της Διευρυμένης διαδικασίας είναι τα ίδια με αυτά της Κανονικής διαδικασίας, με εξαίρεση την έρευνα (που περιγράφεται στο άρθρο 1.4 για την Κανονική διαδικασία), η οποία αντικαθίσταται από μια εκτενέστερη και πιο επίσημη διαδικασία που περιγράφεται στα άρθρα 2.2 έως 2.5. Η Κανονική διαδικασία για τις καταγγελίες αυτού του τύπου αποτελείται τυπικά από δύο φάσεις: τη φάση Αρχικής Αξιολόγησης και τη φάση διαμεσολάβησης ή έρευνας.

³ Με την επιφύλαξη των διατάξεων της Πολιτικής Διαφάνειας του Ομίλου ΕΤΕπ.

2.1.4 Ο έλεγχος που διενεργείται από το ΕΤΕπ-ΜΚ αφορά δραστηριότητες για τις οποίες η Τράπεζα μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη. Ως εκ τούτου, στις περιπτώσεις καταγγελιών που αφορούν περιβαλλοντικές ή κοινωνικές επιπτώσεις, ο έλεγχος του ΕΤΕπ-ΜΚ επικεντρώνεται σε έργα ή μέρη έργων τα οποία χρηματοδοτούνται από την Τράπεζα ή τα οποία βρίσκονται εντός της ζώνης επιρροής έργου και συμπεριλήφθηκαν στις συνολικές αξιολογήσεις του έργου ή στη διαδικασία δέουσας επιμέλειας όπως απαιτείτο κατά τον κρίσιμο χρόνο σύμφωνα με τη δήλωση της ΕΤΕπ σχετικά με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές αρχές της (EIB Statement of Environmental and Social Principles) και το Περιβαλλοντικό και κοινωνικό εγχειρίδιο της ΕΤΕπ (EIB Environmental and Social Handbook).

2.2 Φάση Αρχικής Αξιολόγησης

2.2.1 Το έργο του ΕΤΕπ-ΜΚ σχετικά με μια παραδεκτή καταγγελία ξεκινά με τη διενέργεια Αρχικής Αξιολόγησης. Η Αρχική Αξιολόγηση επικεντρώνεται στην εξακρίβωση των πραγματικών περιστατικών και έχει τους ακόλουθους στόχους:

- να αποσαφηνιστούν οι αιτιάσεις που προβάλλει ο καταγγέλλων, ώστε να γίνουν καλύτερα κατανοητές η θέση του καταγγέλλοντος και οι απόψεις των λοιπών ενδιαφερομένων μερών του έργου (του φορέα υλοποίησης του έργου, των εθνικών αρχών κ.λπ.)·
- να αξιολογηθεί το βάσιμο των προβαλλόμενων αιτιάσεων·
- να αξιολογηθεί κατά πόσο και με ποιον τρόπο μπορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου (π.χ. ο καταγγέλλων, οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ και ο φορέας υλοποίησης του έργου) να επιδιώξουν επίλυση των ζητημάτων που θέτει η καταγγελία·
- να προσδιοριστεί κατά πόσο είναι αναγκαίο και/ή δυνατόν να προβεί το ΕΤΕπ-ΜΚ σε περαιτέρω ενέργειες (έρευνα, έλεγχο συμμόρφωσης ή διαμεσολάβηση ανάμεσα στα μέρη), για να επιλυθούν τα ζητήματα που θέτει ο καταγγέλλων.

2.2.2 Οι αξιολογήσεις περιλαμβάνουν συναντήσεις με τις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ οι οποίες εμπλέκονται στο έργο/πράξη που αφορά η καταγγελία (συμπεριλαμβανομένης της ομάδας που είναι υπεύθυνη για το έργο) και διεξάγονται με ευέλικτο τρόπο, μπορεί δε να περιλαμβάνουν οποιονδήποτε συνδυασμό των παρακάτω ενεργειών:

- εξέταση εγγράφων του Ομίλου ΕΤΕπ·
- εξέταση εξωτερικών πληροφοριών και εγγράφων·
- συναντήσεις με τον καταγγέλλοντα, άλλα θιγόμενα πρόσωπα και κοινότητες, τον φορέα υλοποίησης του έργου, εθνικές αρχές της χώρας όπου πραγματοποιείται το έργο και ενδιαφερόμενες οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών·
- επιτόπιες επισκέψεις στο έργο για σκοπούς εξακρίβωσης των πραγματικών περιστατικών.

2.2.3 Όταν προγραμματίζει επίσκεψη, το ΕΤΕπ-ΜΚ γνωστοποιεί τα σχέδιά του στις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ, τον φορέα υλοποίησης του έργου, τον καταγγέλλοντα και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη.

Βασικά θέματα προς εξέταση

2.2.4 Στην περίπτωση καταγγελιών οι οποίες εγείρουν σοβαρές ανησυχίες σχετικά με περιβαλλοντικές ή κοινωνικές επιπτώσεις και/ή αφορούν σοβαρά θέματα διακυβέρνησης στη λειτουργία του Ομίλου ΕΤΕπ, πρέπει:

- να εξακριβώνεται με ποιον τρόπο οι αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ (i) επαλήθευσαν τη συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων του και (ii) διενέργησαν την προσήκουσα παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου·
- να αξιολογούνται τυχόν ενδείξεις ότι οι πολιτικές, οι διαδικασίες και τα πρότυπα του Ομίλου ΕΤΕπ δεν παρείχαν επαρκή βαθμό προστασίας και επαρκείς διασφαλίσεις·
- να εντοπίζονται τυχόν εύλογες ενδείξεις μη συμμόρφωσης με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων του ίδιου του Ομίλου ΕΤΕπ.

2.2.5 Πρέπει να διερευνώνται οι δυνατότητες συνεργατικής επίλυσης των προβλημάτων:

- να εντοπίζονται τα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία θα συμμετάσχουν σε μια πιθανή εναλλακτική επίλυση της διαφοράς·
- να κατανοούνται οι απόψεις τους και να αξιολογείται η προθυμία τους να επιλύσουν τα προβλήματα·
- να εντοπίζονται οι βέλτιστες διαδικασίες (υπάρχουσες ή νέες) για τη σαφή διατύπωση των ζητημάτων που τίθενται στην καταγγελία και να προσδιορίζεται ο τρόπος με τον οποίο το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί να βοηθήσει και να συνδράμει τα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου παρέχοντάς τους ένα πλαίσιο για συζήτηση και διευκολύνοντας πιθανή επίλυση·

- να αξιολογείται κατά πόσο είναι δυνατόν να συμφωνηθεί επίσημα μια διαδικασία απόπειρας επίλυσης των ζητημάτων που τίθενται από τον καταγγέλλοντα και την επίλυση τυχόν άλλων ζητημάτων που εντοπίζονται.

Υποβολή εκθέσεων

- 2.2.6 Η Αρχική Αξιολόγηση ολοκληρώνεται εντός 60 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία γνωστοποιήθηκε στον καταγγέλλοντα το παραδεκτό της καταγγελίας.
- 2.2.7 Σχέδιο της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης διαβιβάζεται αρχικά στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ προς υποβολή παρατηρήσεων. Οι παρατηρήσεις πρέπει να υποβάλλονται το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες από τη διανομή του εγγράφου (10 εργάσιμες ημέρες στην περίπτωση πολύπλοκης υπόθεσης/έκθεσης). Σε περίπτωση διαφωνίας, ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ διαβιβάζει το σχέδιο της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης στον Γενικό Επιθεωρητή και στον/στους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές στον αρμόδιο ΓΔ/τους αρμόδιους ΓΔ προς υποβολή παρατηρήσεων. Ο/Οι αρμόδιο/-οι Γενικός/-οί Διευθυντής/-ές υποβάλλει/-ουν στον Γενικό Επιθεωρητή επίσημη Απάντηση των Υπηρεσιών, στην οποία αυτές διατυπώνουν τη θέση τους και τις παρατηρήσεις τους επί του σχεδίου της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης, το αργότερο 10 εργάσιμες ημέρες από τη διανομή του. Σε περίπτωση διαφωνίας, μόλις λήξει η προθεσμία για την υποβολή παρατηρήσεων η Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης διαβιβάζεται χωρίς καθυστέρηση από τον Γενικό Επιθεωρητή στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ προς υποβολή παρατηρήσεων εντός προθεσμίας κατά κανόνα 15 εργάσιμων ημερών. Εφόσον ενδείκνυται, το σχέδιο της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης διανέμεται χωρίς καθυστέρηση στα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται στη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας. Οι παρατηρήσεις πρέπει να υποβάλλονται το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών από τη διανομή του εγγράφου. Η προθεσμία όσον αφορά τη διαβούλευση με τους καταγγέλλοντες μπορεί να παραταθεί κατόπιν αιτιολογημένου αιτήματος των καταγγελλόντων. Η συνολική προθεσμία για την απάντηση της ΕΤΕπ παρατείνεται αναλόγως. Στο τέλος της διαδικασίας διαβούλευσης, η Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης διανέμεται στα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου και δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο του ΕΤΕπ-ΜΚ.

2.3 Απόφαση για το είδος των περαιτέρω ενεργειών που πρέπει να πραγματοποιηθούν, εάν απαιτείται

- 2.3.1 Η Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης περιλαμβάνει την απόφαση σχετικά με το αν θα προχωρήσει ή όχι η διαδικασία στην επόμενη φάση (συνεργατική διαδικασία ή έρευνα/έλεγχο συμμόρφωσης), περιγράφοντας με σαφήνεια την προτεινόμενη πορεία δράσης, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών Όρων Αναφοράς. Επίσημη διαμεσολάβηση δεν μπορεί να λάβει χώρα ταυτόχρονα με έρευνα/έλεγχο συμμόρφωσης και δεν μπορεί να κινηθεί ύστερα από την περάτωση της καταγγελίας.
- 2.3.2 Η απόφαση του Προϊσταμένου του ΕΤΕπ-ΜΚ με την οποία η καταγγελία κρίνεται επιλέξιμη για τη διεξαγωγή έρευνας/ελέγχου συμμόρφωσης, συνεργατικής διαδικασίας ή επίσημης διαμεσολάβησης λαμβάνεται σε συμφωνία με τον Γενικό Επιθεωρητή της ΕΤΕπ βάσει της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης και της Απάντησης των Υπηρεσιών, εάν υπάρχει.
- 2.3.3 Εάν (i) το ΕΤΕπ-ΜΚ είναι ήδη σε θέση να σχηματίσει ανεξάρτητη και αιτιολογημένη γνώμη επί των ζητημάτων που θέτει ο καταγγέλλων, (ii) η συνεργατική επίλυση δεν είναι δυνατή ή κρίνεται μη αναγκαία και (iii) δεν δικαιολογείται η διεξαγωγή περαιτέρω ελέγχου συμμόρφωσης, η καταγγελία περατώνεται με την Έκθεση Πορισμάτων.

2.4 Φάση έρευνας

- 2.4.1 Γενικά, η έρευνα ξεκινά με τη διενέργεια ελέγχου συμμόρφωσης. Η έκβαση της έρευνας θα καθορίσει κατά πόσο:
- υπάρχουν ενδείξεις συμμόρφωσης ή μη συμμόρφωσης με τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα πρότυπα του Ομίλου ΕΤΕπ που ίσχυαν κατά τον κρίσιμο χρόνο·
 - η μη αντιμετώπιση των ζητημάτων που θέτει ο καταγγέλλων δεν ήταν σε συμμόρφωση με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο του Ομίλου ΕΤΕπ, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων·
 - οι περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις μετριάζονται επαρκώς σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο του Ομίλου ΕΤΕπ, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων·
 - οι σχετικές πολιτικές, διαδικασίες και πρότυπα του Ομίλου ΕΤΕπ δεν παρείχαν επαρκή βαθμό προστασίας και επαρκείς διασφαλίσεις σε σχέση τα ζητήματα που θέτει ο καταγγέλλων.

Στο πλαίσιο της έρευνας και του ελέγχου συμμόρφωσης, το ΕΤΕπ-ΜΚ εξετάζει κατά ποιον τρόπο ο Όμιλος ΕΤΕπ βεβαιώθηκε για τη συμμόρφωση του φορέα υλοποίησης του έργου με τις συμβατικές υποχρεώσεις του. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι το ΕΤΕπ-ΜΚ δεν αποτελεί μηχανισμό νομικού καταναγκασμού και δεν υποκαθιστά την κρίση αρμόδιων δικαστικών αρχών. Η διαπίστωση κακοδιοίκησης από πλευράς του Ομίλου ΕΤΕπ από μόνη της δεν συνιστά ούτε συνεπάγεται παράβαση συμβατικών υποχρεώσεων είτε από την ΕΤΕπ/το ΕΤαΕ είτε από τους αντισυμβαλλομένους τους.

2.4.2 Επιστολή ανάθεσης αποστολής (mission letter)

Εάν αποφασιστεί η διεξαγωγή έρευνας, ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ αποστέλλει στον/στους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές και στα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου που συμμετείχαν στην Αρχική Αξιολόγηση (καταγγέλλων, θιγόμενες κοινότητες, φορέας υλοποίησης του έργου, εθνικές αρχές και εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ) επιστολή ανάθεσης αποστολής, με την οποία τους ενημερώνει για την έναρξη της έρευνας και τους γνωστοποιεί τους Όρους Αναφοράς της.

2.4.3 Όροι Αναφοράς

Η έρευνα διέπεται από Όρους Αναφοράς (Terms of Reference), οι οποίοι επισυνάπτονται στην Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης. Οι Όροι Αναφοράς περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- περιγραφή του έργου
- το αντικείμενο της καταγγελίας
- προσδιορισμό των σχετικών πολιτικών, διαδικασιών και προτύπων
- προσδιορισμό των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών
- τον σκοπό και το αντικείμενο
- την προσέγγιση που θα ακολουθηθεί για την έρευνα (κριτήρια και μέθοδοι)
- περιγραφή των εργασιών που θα εκτελεστούν στο πλαίσιο της έρευνας (οι οποίες μπορεί να προσαρμόζονται κατά τη διάρκεια της διερεύνησης)
- τη διαδικασία διαβούλευσης
- τις αυτοψίες ελέγχου
- τη χρήση εμπειρογνομόνων
- τους ρόλους και τα καθήκοντα
- τα παραδοτέα (υποβολή εκθέσεων)
- το χρονοδιάγραμμα.

2.4.4 Χρήση εμπειρογνομόνων

Ένα μέλος του προσωπικού του ΕΤΕπ-ΜΚ (Υπεύθυνος Καταγγελιών), ορίζεται κύριος υπεύθυνος για τη διαχείριση της διαδικασίας έρευνας υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του ΕΤΕπ-ΜΚ. Όποτε κρίνεται σκόπιμο, ζητείται η συνδρομή εμπειρογνομόνων και ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ καθορίζει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη διεξαγωγή της έρευνας. Οι εμπειρογνώμονες επιλέγονται βάσει των γνώσεων και της εμπειρίας τους, της ικανότητας, της ανεξαρτησίας και της διεθνούς αναγνώρισής τους. Εφόσον δεν υφίσταται καμία (δυναμική) σύγκρουση συμφερόντων, είναι δυνατή η χρήση εσωτερικών εμπειρογνομόνων. Ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ έχει την τελική ευθύνη για την επιλογή των εξωτερικών ή εσωτερικών εμπειρογνομόνων έχει.

2.4.5 Επιτόπιες επισκέψεις

Επιτόπιες επισκέψεις-αυτοψίες του έργου διενεργούνται σύμφωνα με τους Όρους Αναφοράς (άρθρο 2.4.3) από μέλη του προσωπικού του ΕΤΕπ-ΜΚ και εμπειρογνώμονες.

2.4.6 Ανεξάρτητη γνώμη και έκβαση

Ο στόχος της έρευνας είναι να επιτρέψει στο ΕΤΕπ-ΜΚ να διαμορφώσει ανεξάρτητη και αιτιολογημένη γνώμη σχετικά με τους περιεχόμενους στην καταγγελία ισχυρισμούς περί κακοδιοίκησης εκ μέρους του Ομίλου ΕΤΕπ, ενεργώντας με ανεξαρτησία από τη διοίκηση και τις υπηρεσίες που είναι υπεύθυνες για τις προσβαλλόμενες με την καταγγελία δραστηριότητες. Η έκβαση της εν λόγω διαδικασίας μπορεί να είναι ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα:

- απόρριψη των ισχυρισμών
- επίλυση του προβλήματος κατά τη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας
- διαπίστωση ότι δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες
- υποβολή σύστασης/-ων στη Διοίκηση του Ομίλου ΕΤΕπ και/ή στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ
- εισήγηση διορθωτικών ενεργειών και/ή ενεργειών μετριασμού

2.5 Φάση διαμεσολάβησης

2.5.1 Κριτήρια επιλεξιμότητας

Εάν υπάρχει εμφανής δυνατότητα διεξαγωγής επίσημης διαμεσολάβησης⁴, η Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης εισηγείται όπως το ΕΤΕπ-ΜΚ λάβει την επίσημη συγκατάθεση των ενδιαφερόμενων μερών του έργου (καταγγέλλοντος, θιγόμενων κοινοτήτων, φορέα υλοποίησης του έργου, εθνικών αρχών και εμπλεκόμενων υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ, κατά περίπτωση) για την κίνηση διαδικασίας διαμεσολάβησης. Κατά κανόνα, η διαμεσολάβηση λαμβάνει χώρα μεταξύ αφενός του καταγγέλλοντος και αφετέρου του φορέα υλοποίησης του έργου, με τη συμμετοχή των εθνικών αρχών και/ή της Διοίκησης/των υπηρεσιών της ΕΤΕπ και/ή του Γενικού Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή του ΕΤαΕ, όποτε είναι δυνατόν. Οποιοδήποτε από τα μέρη μπορεί να διακόψει ή να ακυρώσει τη διαδικασία διαμεσολάβησης ανά πάσα στιγμή.

2.5.2 Όροι Αναφοράς

Η επίσημη διαμεσολάβηση διέπεται από Όρους Αναφοράς οι οποίοι επισυνάπτονται στην Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης. Οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες γνωμοδοτούν επί των Όρων Αναφοράς και το ΕΤΕπ-ΜΚ τις τηρεί ενήμερες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Οι Όροι Αναφοράς περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- περιγραφή του έργου
- προσδιορισμό των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών
- τον σκοπό και το αντικείμενο
- την προσέγγιση που θα ακολουθηθεί για την έρευνα (κριτήρια και μέθοδοι)
- περιγραφή των εργασιών που θα εκτελεστούν στο πλαίσιο της έρευνας (οι οποίες μπορεί να προσαρμόζονται κατά τη διάρκεια της διερεύνησης)
- τη διαδικασία διαβούλευσης
- τις αυτοψίες ελέγχου
- τη χρήση εμπειρογνωμών
- τα παραδοτέα (υποβολή εκθέσεων)
- το προσωρινό χρονοδιάγραμμα

2.5.3 Επιστολή ανάθεσης αποστολής (mission letter)

Ύστερα από την Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης, και εφόσον συμφωνείται η διεξαγωγή διαμεσολάβησης, ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ αποστέλλει επιστολή ανάθεσης αποστολής στον/στους αρμόδιο/-ους Γενικό/-ούς Διευθυντή/-ές και στα ενδιαφερόμενα μέρη του έργου που συμμετείχαν στην Αρχική Αξιολόγηση και τα οποία αποδέχθηκαν την πρόσκληση να συμμετάσχουν σε διαδικασία συνεργατικής επίλυσης. Η εν λόγω επιστολή γνωστοποιεί την έναρξη της διαδικασίας και προτείνει τα επόμενα στάδια της διαμεσολάβησης.

2.5.4 Χρήση εξωτερικών εμπειρογνωμών σε θέματα διαμεσολάβησης

Ένα μέλος του προσωπικού του ΕΤΕπ-ΜΚ ορίζεται υπεύθυνο για τη διαχείριση της διαδικασίας διαμεσολάβησης (Υπεύθυνος Διαμεσολάβησης), υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του ΕΤΕπ-ΜΚ. Όποτε κρίνεται σκόπιμο, και κυρίως για την επίσημη διαδικασία διαμεσολάβησης, και εφόσον δεν υφίσταται καμία σύγκρουση συμφερόντων, χρησιμοποιούνται εξωτερικοί εμπειρογνώμονες σε θέματα διαμεσολάβησης και ο Προϊστάμενος του ΕΤΕπ-ΜΚ καθορίζει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης. Οι εξωτερικοί εμπειρογνώμονες επιλέγονται βάσει των γνώσεων και της εμπειρίας τους, της ικανότητάς τους και της ανεξαρτησίας τους.

2.5.5 Επίσημη συμφωνία

Κατά την έναρξη της διαμεσολάβησης συνάπτεται μεταξύ των διαφόρων συμμετεχόντων μερών επίσημη συμφωνία αποδοχής της διεξαγωγής διαμεσολάβησης (συμφωνία για διαμεσολάβηση), στην οποία περιγράφονται τα επόμενα βήματα και καθορίζονται σαφείς κανόνες επικοινωνίας και σαφές χρονοδιάγραμμα.

⁴ Επίσημη διαμεσολάβηση/συνδιαλλαγή: σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η δυσπιστία και η αντιπαράθεση έχουν οδηγήσει σε σημαντική επιδείνωση της σχέσης μεταξύ των μερών, το ΕΤΕπ-ΜΚ μπορεί να διαχειριστεί και να διευκολύνει μια πιο επίσημη και σύνθετη διαδικασία για την επίτευξη συνδιαλλαγής με σκοπό την επίλυση του προβλήματος.

2.5.6 Έκβαση

Εάν η διαδικασία διαμεσολάβησης καταλήξει σε αμοιβαίως αποδεκτές και βιώσιμες λύσεις, εντός του καθορισμένου χρονοδιαγράμματος, η διαδικασία περατώνεται με την υπογραφή συμφωνίας διαμεσολάβησης από τα μέρη. Η συμφωνία διαμεσολάβησης πρέπει καταρχήν να είναι συμβατή με τη χρηματοδοτική απόφαση του Ομίλου ΕΤΕπ, εκτός αν η Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και ο Γενικός Διευθυντής/Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής του ΕΤαΕ αποφασίσουν άλλως. Εάν τα μέρη δεν καταλήξουν σε συμφωνία διαμεσολάβησης, η διαδικασία περατώνεται και μπορεί να στη συνέχεια να διατυπωθεί σύσταση για διεξαγωγή έρευνας ή άλλης συγκεκριμένης ενέργειας από τον Όμιλο ΕΤΕπ.

2.5.7 Υποβολή εκθέσεων

Το ΕΤΕπ-ΜΚ συντάσσει έκθεση διαμεσολάβησης, στην οποία αναφέρεται η έκβαση και η οποία κοινοποιείται στα μέρη της διαμεσολάβησης καθώς και στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ και στον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ.

2.6 Χρονοδιάγραμμα

2.6.1 Η μέγιστη προθεσμία για την τελική απάντηση είναι 240 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία γνωστοποίησης του παραδεκτού της καταγγελίας.

2.6.2 Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά οι βασικές ενέργειες και οι ισχύουσες προθεσμίες στο πλαίσιο της Διευρυμένης διαδικασίας.

Πίνακας 2.1 Γενικό χρονοδιάγραμμα

Ενέργεια	Μέγιστη προθεσμία	Ύστερα από
Εξέταση του παραδεκτού/Βεβαίωση παραλαβής	10 εργάσιμες ημέρες	Λήψη της καταγγελίας από το ΕΤΕπ-ΜΚ
Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης, εάν απαιτείται	60 εργάσιμες ημέρες	Γνωστοποίηση του παραδεκτού
Απάντηση στον καταγγέλλοντα	240 εργάσιμες ημέρες	Γνωστοποίηση του παραδεκτού

Πίνακας 2.2 Έκθεση Αρχικής Αξιολόγησης

Ενέργεια	Μέγιστη προθεσμία	Ύστερα από
Παρατηρήσεις από τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη που συμμετέχουν στη διαδικασία διαχείρισης της καταγγελίας	10 εργάσιμες ημέρες	Διανομή της Έκθεσης Αρχικής Αξιολόγησης στα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

3. Διαδικασία Πρόληψης

3.1 Καταγγελίες τύπου «Π» και «Χ»

3.1.1 Όσο τα Διοικητικά Όργανα του Ομίλου ΕΤΕπ δεν έχουν ακόμη αποφασίσει τη χρηματοδότηση ενός έργου, πρακτικά δεν μπορεί να συντρέξει περίπτωση κακοδιοίκησης όσον αφορά τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις ή τις πτυχές διακυβέρνησης του έργου. Σε αυτό το στάδιο, ο βασικός ρόλος του ΕΤΕπ-ΜΚ είναι (i) να διασφαλίζει ότι εξετάζονται δεόντως τα ζητήματα που θέτουν οι καταγγέλλοντες, (ii) να προλαμβάνει μελλοντικές αιτιολογημένες καταγγελίες και (iii) να συμβάλλει ώστε η αξιολόγηση του έργου να είναι συνεπής και διεξοδική.

3.1.2 Στην περίπτωση καταγγελιών που αφορούν έργα του Ομίλου ΕΤΕπ τα οποία τελούν υπό αξιολόγηση, το έργο του ΕΤΕπ-ΜΚ λαμβάνει μία από τις παρακάτω μορφές:

A. **Γενική περίπτωση:** Εάν οι καταγγέλλοντες δεν έχουν ακόμη επικοινωνήσει με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ ή εάν η ομάδα αξιολόγησης του έργου δεν είχε ακόμη την ευκαιρία να συναντήσει τους καταγγέλλοντες ή να εξετάσει τις ανησυχίες τους, η καταγγελία διαβιβάζεται στην ομάδα αξιολόγησης του έργου και τίθεται στο αρχείο. Οι καταγγέλλοντες ενημερώνονται εγγράφως ότι οι ανησυχίες τους θα εξεταστούν από την ομάδα αξιολόγησης του έργου και ότι εάν, μετά το τέλος της διαδικασίας αξιολόγησης, θεωρήσουν ότι οι ανησυχίες τους δεν ελήφθησαν δεόντως υπόψη, έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν νέα καταγγελία· το ΕΤΕπ-ΜΚ παρακολουθεί εσωτερικά τη διαδικασία, για να διασφαλίζει ότι οι ανησυχίες λαμβάνονται δεόντως υπόψη (κατ' ελάχιστον, ότι η ομάδα αξιολόγησης επικοινωνεί/συναντάται με τους καταγγέλλοντες και αναλύει τα ζητήματα που θέτουν).

B. **Εξαιρέση:** Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, και μόνον εφόσον η ομάδα αξιολόγησης του έργου έχει ήδη αρνηθεί ή αρνείται να συνδιαλεχθεί με τους καταγγέλλοντες ή εάν οι αιτιάσεις των καταγγελλόντων έχουν ήδη εξεταστεί και απορριφθεί, το ΕΤΕπ-ΜΚ δύναται, με δεόντως αιτιολογημένη απόφασή του, να διενεργήσει μια Αρχική Αξιολόγηση (σε συνεργασία με την ομάδα αξιολόγησης του έργου) η οποία τίθεται υπόψη της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ ή του Γενικού Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ, ταυτόχρονα με από την υποβολή της πρότασης χρηματοδότησης ή πριν από αυτήν. Σκοπός των εν λόγω εργασιών,⁵ οι οποίες δεν έχουν χαρακτήρα έρευνας, είναι η υποβολή εισήγησης στη Διευθύνουσα Επιτροπή της ΕΤΕπ ή τον Γενικό Διευθυντή/Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του ΕΤαΕ για περαιτέρω ενέργειες του ΕΤΕπ-ΜΚ, εάν κρίνονται αναγκαίες. Σε αυτό το στάδιο, η διενέργεια έρευνας από το ΕΤΕπ-ΜΚ και/ή διαμεσολάβησης είναι δυνατή μόνο με τη συγκατάθεση ή κατόπιν αιτήματος της Διευθύνουσας Επιτροπής της ΕΤΕπ.

3.1.3 Στις καταγγελίες που σχετίζονται με το ΕΤαΕ ακολουθείται παρόμοια προσέγγιση, με τις απαραίτητες προσαρμογές στις ιδιαιτερότητες της διακυβέρνησης του ΕΤαΕ.

4. Απλοποιημένη διαδικασία

4.1 Η Απλοποιημένη διαδικασία εφαρμόζεται σε καταγγελίες οι οποίες λόγω του θέματός τους (π.χ. παράλειψη απάντησης, άδικη μεταχείριση) επιδέχονται εύκολη και ταχεία επίλυση. Τα διοικητικά βήματα της Κανονικής διαδικασίας δεν εφαρμόζονται στην Απλοποιημένη διαδικασία, πλην εκείνων που περιγράφονται στα τα άρθρα 1.1, 1.2 και 1.3.

4.2 Εάν υπάρχει ομοφωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ ως προς την απάντηση στην καταγγελία, και με σκοπό την αποδοτική χρήση των πόρων του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ, η απάντηση του Ομίλου ΕΤΕπ παρέχεται μέσω επιστολής από το ΕΤΕπ-ΜΚ, αντί μέσω επιστολής του Γενικού Γραμματέα της ΕΤΕπ στην οποία επισυνάπτεται η Έκθεση Πορισμάτων.

4.3 Σε περίπτωση διαφωνίας με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ ως προς την απάντηση του Ομίλου ΕΤΕπ στην καταγγελία, εφαρμόζεται η Κανονική διαδικασία. Όταν η προκαταρκτική αξιολόγηση που διενεργείται από το ΕΤΕπ-ΜΚ υποδεικνύει ότι η καταγγελία είναι πολύπλοκη λόγω της πολυπλοκότητας των ζητημάτων που θέτει ή επειδή απαιτείται συνεργασία του Ομίλου ΕΤΕπ με τρίτα μέρη (π.χ. ενδιάμεσους χρηματοπιστωτικούς φορείς), μπορεί να εφαρμόζεται η Κανονική διαδικασία.

4.4 Η προθεσμία για απάντηση στο πλαίσιο της Απλοποιημένης διαδικασίας μειώνεται στις 25 εργάσιμες ημέρες από τη γνωστοποίηση του παραδεκτού της καταγγελίας. Το σχέδιο απάντησης διανέμεται μόνο σε υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ.

⁵ Στο πλαίσιο αυτών των εργασιών «εξακρίβωσης πραγματικών περιστατικών» εξετάζονται πολλά από τα ζητήματα τα οποία αποτελούν μέρος των ενεργειών που τυπικά αναλαμβάνει το ΕΤΕπ-ΜΚ μετά τη φάση αξιολόγησης του έργου, και ισχύουν οι ίδιοι κανόνες επικοινωνίας, αλλά σε ηπιότερη μορφή.

5. Κανόνες δεοντολογίας για τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ του Ομίλου ΕΤΕπ

(Ισχύουν για τα μέλη του προσωπικού που απασχολούνται στο ΕΤΕπ-ΜΚ του Ομίλου ΕΤΕπ ή ασκούν την επίβλεψή του, σύμφωνα με την Πολιτική και τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ)

Προοίμιο

Τα μέλη του προσωπικού που απασχολούνται στο ΕΤΕπ-ΜΚ του Ομίλου ΕΤΕπ (εφεξής μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ), οφείλουν να εφαρμόζουν και να τηρούν τους παρακάτω κανόνες δεοντολογίας.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που ορίζονται για τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ στην Πολιτική και τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ καθώς και στους παρόντες Κανόνες, πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τις αρχές, τους κανόνες και τις διαδικασίες που προβλέπονται στον κώδικα συμπεριφοράς του προσωπικού της ΕΤΕπ και σε άλλες πολιτικές και κανονισμούς που ισχύουν για το προσωπικό της Τράπεζας.

Κανόνες δεοντολογίας

1. Ανεξαρτησία:

Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, όπως ορίζονται στην Πολιτική και τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ και στους παρόντες Κανόνες, τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ απολαύουν πλήρους λειτουργικής ανεξαρτησίας από τις υπηρεσίες που είναι αρμόδιες για τις δραστηριότητες που αποτελούν αντικείμενο καταγγελίας, με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων των άλλων υπηρεσιών της Τράπεζας. Έχουν πλήρη εξουσία να διαχειρίζονται οποιαδήποτε καταγγελία χωρίς αθέμιτες παρεμβάσεις από άλλα πρόσωπα ή οντότητες.

2. Αντικειμενικότητα:

Τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλουν να επιδεικνύουν τη μέγιστη δυνατή επαγγελματική αντικειμενικότητα κατά τη συλλογή, αξιολόγηση και κοινοποίηση πληροφοριών και κατά τις επαφές τους με ενδιαφερόμενα μέρη στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων τους στο ΕΤΕπ-ΜΚ. Τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλουν να προβαίνουν σε αιτιολογημένες κρίσεις και να σχηματίζουν γνώμη με βάση την αξιολόγηση όλων των σχετικών πληροφοριών και δεν πρέπει να επηρεάζονται αθέμιτα από προσωπικά τους συμφέροντα ή από άλλους κατά τη διαμόρφωση της κρίσης τους.

Τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλουν:

- 2.1 να απέχουν από οποιαδήποτε δραστηριότητα ή σχέση η οποία θα μπορούσε εύλογα να θεωρηθεί ότι βλάπτει την αμερόληπτη κρίση τους·
- 2.2 να αρνούνται να δεχθούν οτιδήποτε θα μπορούσε εύλογα να θεωρηθεί ότι βλάπτει την επαγγελματική κρίση τους·
- 2.3 να γνωστοποιούν όλα τα σχετικά και ουσιώδη γεγονότα τα οποία γνωρίζουν, ώστε να αποφεύγεται η αναφορά ανακριβειών σχετικά με υπό εξέταση καταγγελίες.

3. Εμπιστευτικότητα:

Τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλουν:

- 3.1 να επιδεικνύουν σύνεση όσον αφορά τη χρήση και προστασία πληροφοριών τρίτων οι οποίες αποκτώνται κατά την επεξεργασία και τον χειρισμό καταγγελιών·
- 3.2 εκτός αν άλλως ζητηθεί από τους καταγγέλλοντες ή απαιτείται βάσει οποιωνδήποτε κανονιστικών διατάξεων, να διασφαλίζουν την πλήρη εμπιστευτικότητα των δεδομένων των καταγγελλόντων, ώστε να προστατεύεται το δικαίωμά τους για ιδιωτικότητα και να αποφεύγονται πιθανά αντίποινα·
- 3.3 να μη χρησιμοποιούν πληροφορίες για οποιοδήποτε προσωπικό όφελος ή με οποιονδήποτε τρόπο ο οποίος αντίκειται στον νόμο ή βλάπτει τους νόμιμους και ηθικούς σκοπούς του οργανισμού.

4. Επαγγελματική επάρκεια:

Τα μέλη του ΕΤΕπ-ΜΚ οφείλουν:

- 4.1 να διαχειρίζονται τις καταγγελίες σύμφωνα με την Πολιτική και τις Διαδικασίες του Μηχανισμού Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ·
- 4.2 να αναλαμβάνουν μόνο εργασίες για τις οποίες διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία·
- 4.3 όταν δεν υπάρχει η απαραίτητη εμπειρογνώσσια εντός του ΕΤΕπ-ΜΚ, να εξευρίσκουν και να χρησιμοποιούν κατάλληλους εξωτερικούς εμπειρογνώμονες για αξιολογήσεις που απαιτούν ειδικές γνώσεις·
- 4.4 να επιδιώκουν συνεχώς να βελτιώνουν την επάρκειά τους καθώς και την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

CORPORATE

Όμιλος ΕΤΕπ
**Διαδικασίες του
Μηχανισμού Καταγγελιών**

Νοέμβριος 2018



Ευρωπαϊκή
Τράπεζα
Επενδύσεων



Η τράπεζα της ΕΕ



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

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