

CORPORATE

Grupa EBI

Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg

listopad 2018 r.



Grupa
Europejskiego
Banku Inwestycyjnego



PROCEDURY MECHANIZMU ROZPATRYWANIA SKARG GRUPY EBI

listopad 2018 r.

Spis treści

PROCEDURY EIB-CM	2
1. Procedura standardowa.....	2
1.1 Sprawdzenie dopuszczalności / rejestracja	2
1.2 Powiadomienie służb Grupy EBI.....	2
1.3 Komunikacja ze skarżącymi.....	2
1.4 Badanie	3
1.5 Projekt sprawozdania z wnioskami	3
1.6 Konsultacje.....	4
1.7 Końcowe sprawozdanie z wnioskami	4
1.8 Komitet Zarządzający EBI / dyrektor generalny EFI	4
1.9 Udzielenie odpowiedzi skarżącemu.....	5
1.10 Kontakt następczy / monitorowanie wdrożenia.....	5
1.11 Ramy czasowe.....	5
2. Procedura rozszerzona.....	5
2.1 Ogólne informacje	5
2.2 Faza oceny wstępnej	6
2.3 Decyzja dotycząca rodzaju ewentualnych dalszych prac.....	7
2.4 Etap dochodzenia	7
2.5 Etap mediacji.....	8
2.6 Ramy czasowe	10
3. Procedura prewencyjna	10
4. Procedura uproszczona.....	11
5. Zasady postępowania dla członków wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI (EIB-CM) ..	12

PROCEDURY EIB-CM

1. Procedura standardowa

1.1 Sprawdzenie dopuszczalności / rejestracja

- 1.1.1 Za sprawdzenie dopuszczalności odpowiada dyrektor EIB-CM. W ramach sprawdzenia dopuszczalności nie wydaje się osądu dotyczącego istoty skargi.
- 1.1.2 Sprawdzenie dopuszczalności zgodnie z pkt 4.3 Polityki odbywa się zasadniczo w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania skargi. W razie konieczności (np. gdy od zainteresowanych stron wymaga się podania dodatkowych informacji) okres ten może zostać wydłużony do maksymalnie 20 dni roboczych.
- 1.1.3 Po sprawdzeniu dopuszczalności skarga zostaje zarejestrowana przez EIB-CM. Skargi uznane za dopuszczalne rozpatruje się w ramach procesu rozpatrywania skarg. Decyzja podjęta na etapie sprawdzenia dopuszczalności skargi nie uniemożliwia EIB-CM ponownego rozważenia (pełnej lub częściowej) dopuszczalności danej skargi na podstawie informacji uzyskanych na późniejszym etapie.
- 1.1.4 Wszystkie skargi dopuszczalne, które zawierają kilka zarzutów tego samego rodzaju, rozpatruje się w ramach jednej procedury rozpatrywania skarg. W przypadku gdy jedna skarga zawiera różne zarzuty, wówczas uruchamia się odrębne procedury rozpatrywania skarg zgodnie z postanowieniami zawartymi w pkt 4.2 Polityki EIB-CM. Jeśli skarżący przedstawią dodatkowe zarzuty przed zakończeniem etapu wstępnej oceny, EIB-CM podejmuje decyzję, czy rozpatrzyć je w ramach tej samej procedury rozpatrywania skarg, czy też rozpocząć osobną procedurę. Dodatkowe zarzuty wniesione po zakończeniu etapu oceny wstępnej będą rozpatrywane w odrębnym procesie rozpatrywania skarg.
- 1.1.5 Jeśli skarżący przedstawią uzasadnienie zarzutu zawartego w skardze po zgłoszeniu skargi, nowo przekazane informacje uwzględnia się w ramach toczącej się procedury rozpatrywania skargi. W zależności od stopnia złożoności lub ilości nowych informacji termin rozpatrzenia sprawy może zostać przedłużony.

1.2 Powiadomienie służb Grupy EBI

- 1.2.1 W przypadku skarg uznanych za dopuszczalne, przed powiadomieniem skarżącego, do dyrekcji odpowiedzialnych za działania, które są przedmiotem skargi, wysyłane jest powiadomienie o tym, że dana skarga jest uznana za dopuszczalną i że EIB-CM rozpocznie ocenę jej podstaw.
- 1.2.2 Powiadomienie będzie zawierać pełną treść skargi (pismo, e-mail lub formularz). Jeśli skarżący poprosił o zachowanie poufności, wówczas służby Grupy EBI otrzymają przypomnienie o takim wymogu. W wyjątkowych i delikatnych przypadkach, gdy istnieje ryzyko działań odwetowych, tożsamość skarżącego nie zostaje ujawniona, a skarga zostaje zredagowana w celu uniknięcia ewentualnej identyfikacji jej pochodzenia.

1.3 Komunikacja ze skarżącymi

- 1.3.1 W ciągu 10 dni roboczych od otrzymania skargi do skarżących wysyła się potwierdzenie. Jeśli decyzja o dopuszczalności została już podjęta, informacja o tym zostaje przekazana razem z potwierdzeniem.
- 1.3.2 Jeśli skarga zostaje uznana za dopuszczalną, wówczas skarżący otrzymują informację o: i) zarejestrowaniu skargi, ii) numerze skargi, iii) rozpoczęciu badania/oceny sprawy oraz iv) terminie udzielenia odpowiedzi.
- 1.3.3 Jeśli na którymkolwiek etapie procesu rozpatrywania skarga zostaje uznana za całkowicie lub częściowo niedopuszczalną, skarżący otrzymują informację o przyczynach stwierdzenia niedopuszczalności oraz sugestie dotyczące tego, gdzie można zgłosić ewentualne wątpliwości.

1.4 Badanie

- 1.4.1 Pierwszym etapem badania jest ocena wstępna w celu ustalenia podstaw skargi. Obejmuje ona wstępne spotkanie ze stosownymi służbami Grupy EBI, które jest zwoływane w ciągu pięciu dni roboczych od powiadomienia o skardze i odbywa się w ciągu 20 dni roboczych. W razie potrzeby do celów tego spotkania służby przygotowują wstępną odpowiedź w formie pisemnej. EIB-CM dokonuje również przeglądu dostępnych informacji/dokumentów, a następnie w razie potrzeby organizuje spotkania z zewnętrznymi interesariuszami. Jeśli poruszone kwestie wydają się uzasadnione, wówczas przeprowadza się dochodzenie obejmujące sprawdzenie zgodności. Jeśli zostanie to uznane za konieczne i użyteczne, zamiast dochodzenia/sprawdzenia zgodności w celu właściwego rozstrzygnięcia kwestii poruszonych w skardze można zastosować technikę wspólnego rozwiązywania problemów. Może ona polegać na „ułatwieniu udostępnienia informacji”¹ i/lub „dialogu/negocjacjach”.²
- 1.4.2 EIB-CM ma obowiązek utrzymania przepływów istotnych informacji oraz konsultacji ze stosownymi służbami Grupy EBI w celu zapewnienia konstruktywnej współpracy. Jest to szczególnie ważne z uwagi na możliwość wystąpienia rozbieżności opinii wynikającą z charakteru i zakresu kompetencji mechanizmu rozpatrywania skarg grupy EBI.
- 1.4.3 Celem oceny/dochodzenia jest umożliwienie EIB-CM sformułowania niezależnej i uzasadnionej opinii dotyczącej kwestii podniesionych przez skarżącego. Rezultatem takiego procesu może być jeden z poniższych elementów lub ich połączenie:
- odrzucenie zarzutów,
 - rozwiązanie problemu w procesie rozpatrywania skargi,
 - stwierdzenie braku konieczności podjęcia dalszych działań,
 - przedstawienie zalecenia (zaleceń) dla Kierownictwa,
 - przedstawienie propozycji działań naprawczych, łagodzących.
- 1.4.4 W przypadku wskazania przez EIB-CM kwestii wymagających uwagi Komitetu Zarządzającego i służb, które a) nie są związane bezpośrednio z danym zarzutem, b) wykraczają poza zakres dopuszczalności skargi lub c) ogółem dotyczą spraw lub działań stron trzecich, za które Bank nie jest odpowiedzialny, EIB-CM kieruje powyższe kwestie wewnątrz do odpowiednich służb EBI i Komitetu Zarządzającego w ramach swojej funkcji doradczej.
- 1.4.5 W ramach przeglądu EIB-CM nie wydaje osądów w sprawie działań stanowiących wyłączną odpowiedzialność stron trzecich, w szczególności działań promotora lub kredytobiorcy, lub organów na szczeblu lokalnym, regionalnym lub krajowym, instytucji unijnych lub organizacji międzynarodowych. O ile Komisja Europejska lub właściwy organ sądowy nie stwierdzi naruszenia prawa UE, przegląd EIB-CM nie podważa prawidłowości transpozycji prawa UE do prawa krajowego przez państwa członkowskie UE. W razie poważnych wątpliwości EIB-CM przekazuje sprawę do Komisji Europejskiej i informuje o tym Komitet Zarządzający.

1.5 Projekt sprawozdania z wnioskami

- 1.5.1 Projekt sprawozdania z wnioskami, jako rezultat procesu rozpatrywania skarg, powinien składać się z następujących elementów:
- Skarga (zarzuty i roszczenia)
 - Dodatkowe informacje
 - Ramy prawne
 - Metody dochodzenia/mediacji
 - Zrealizowane działania
 - Ustalenia
 - Wnioski
 - Zalecenia (związane z ustaleniami i wnioskami)

W rozdziale „Wnioski” oraz, jeśli dotyczy, w rozdziale „Zalecenia” znajduje się skonsolidowana profesjonalna opinia EIB-CM na temat faktów ujawnionych w rozdziale „Ustalenia”. W stosownych przypadkach przedstawia się streszczenie.

¹W ramach ułatwienia udostępnienia informacji EIB-CM pilnuje, by skarżącemu (skarżącym) dostarczono odpowiednie i istotne informacje, a także dodatkowe wyjaśnienia, w celu ułatwienia zrozumienia skutków projektu i skutecznego rozwiązania zgłoszonych kwestii.

²W ramach dialogu/negocjacji EIB-CM ułatwia dialog między stronami, które zobowiązują się do podjęcia negocjacji w celu wypracowania wspólnego rozwiązania.

1.6 Konsultacje

- 1.6.1 Projekt sprawozdania z wnioskami jest najpierw przesyłany do odpowiednich służb Grupy EBI, które zgłaszają swoje uwagi. Termin zgłoszenia ewentualnych uwag wynosi 10–15 dni roboczych od udostępnienia projektu sprawozdania, w zależności od jego złożoności. Następnie projekt przedkłada się do zaopiniowania przez właściwego dyrektora generalnego (lub właściwych dyrektorów generalnych) EBI lub dyrektora ds. zarządzania ryzykiem EFI, który zgłasza ewentualne uwagi w ciągu pięciu dni roboczych od przesłania dokumentu.
- 1.6.2 W stosownych przypadkach (zwykle w przypadku skarg „S” i „F”), po należyтым uwzględnieniu przez EIB-CM uwag otrzymanych podczas konsultacji wewnętrznych, projekt sprawozdania z wnioskami zostaje niezwłocznie rozesłany do zewnętrznych interesariuszy uczestniczących w procesie rozpatrywania skargi (ocena, dochodzenie/sprawdzenie zgodności lub mediacja), którzy zgłaszają swoje uwagi w rozsądnym terminie (zwykle w ciągu 10 dni roboczych od przesłania dokumentu), dostosowanym do stopnia złożoności sprawozdania. Termin konsultacji ze skarżącymi może zostać przedłużony na uzasadniony wniosek skarżących. Całkowite ramy czasowe udzielenia odpowiedzi przez EBI zostaną wówczas odpowiednio wydłużone. Projekt sprawozdania opatruje się znakiem wodnym o treści „Poufna wersja robocza – nie ujawniać – tylko w celu zgłoszenia uwag przez odbiorców”. W przypadku braku porozumienia ze służbami przed przekazaniem do konsultacji zewnętrznej Inspektor Generalny niezwłocznie składa projekt sprawozdania z wnioskami Komitetowi Zarządzającemu EBI lub dyrektorowi generalnemu EFI, lub jego zastępcy (DG/ZDG), w celu zaopiniowania, w zwykłym terminie 15 dni roboczych.

1.7 Końcowe sprawozdanie z wnioskami

- 1.7.1 Po otrzymaniu wszystkich uwag EIB-CM opracowuje końcowe sprawozdanie z wnioskami, które następnie przesyła do właściwego dyrektora generalnego (dyrektorów generalnych) EBI lub do dyrektora ds. zarządzania ryzykiem EFI. Właściwy dyrektor generalny (dyrektorzy generalni) lub dyrektor ds. zarządzania ryzykiem EFI może przekazać Inspektorowi Generalnemu formalną odpowiedź służb, w której przedstawiają one swoje stanowisko i uwagi do końcowego sprawozdania z wnioskami. Służby udzielają odpowiedzi w ciągu 10 dni roboczych od przesłania końcowego sprawozdania z wnioskami.
- 1.7.2 Po upływie terminu zgłoszenia uwag dyrektor EIB-CM niezwłocznie przesyła sprawozdanie z wnioskami wraz z ewentualną odpowiedzią służb do odpowiednich członków Komitetu Zarządzającego EBI lub do DG/ZDG EFI na czas maksymalnie 10 dni roboczych.
- 1.7.3 Według własnego uznania oraz na podstawie odpowiedzi członków Komitetu Zarządzającego, odpowiednio DG/ZDG EFI, i odpowiedzi służb Inspektor Generalny może zażądać od EIB-CM przeglądu końcowego sprawozdania z wnioskami.
- 1.7.4 Na ostatnim etapie procesu końcowe sprawozdanie z wnioskami podpisują dyrektor EIB-CM i urzędnik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi.

1.8 Komitet Zarządzający EBI / dyrektor generalny EFI

- 1.8.1 W przypadku osiągnięcia porozumienia ze stosownymi służbami Inspektor Generalny EBI przedkłada do wglądu ostateczne sprawozdanie z wnioskami Komitetowi Zarządzającemu EBI lub DG/ZDG EFI.
- 1.8.2 W przypadku braku porozumienia ze stosownymi służbami bądź jeśli zażąda tego właściwy dyrektor generalny (dyrektorzy generalni) EBI lub dyrektor ds. zarządzania ryzykiem EFI, niezwłocznie po upływie terminu zgłoszenia uwag Inspektor Generalny EBI przedkłada końcowe sprawozdanie z wnioskami i odpowiedź służb Komitetowi Zarządzającemu EBI lub DG/ZDG EFI w celu podjęcia decyzji. Komitet Zarządzający EBI lub DG/ZDG EFI podejmuje decyzję dotyczącą wdrożenia bądź niewdrożenia ewentualnych zaleceń EIB-CM i działań naprawczych oraz sposobu, w jaki należy je wdrożyć.
- 1.8.3 Jeśli Komitet Zarządzający EBI lub DG/ZDG EFI podejmie decyzję o niezatwierdzeniu ustaleń EIB-CM i niewdrożeniu zaleceń EIB-CM, odpowiedź kierownictwa zostaje dołączona do końcowego sprawozdania z wnioskami.³

³ Odbywa się to bez uszczerbku dla postanowień polityki przejrzystości Grupy EBI.

1.9 Udzielenie odpowiedzi skarżącemu

1.9.1 Skarżący otrzymuje ostateczną odpowiedź w formie pisma od sekretarza generalnego EBI lub dyrektora wykonawczego EFI, które zawiera ostateczną decyzję lub ostateczne stanowisko Grupy EBI wraz z końcowym sprawozdaniem z wnioskami.

1.10 Kontakt następczy / monitorowanie wdrożenia

1.10.1 EIB-CM we współpracy z odpowiednimi służbami Grupy EBI śledzi dalszy rozwój sytuacji oraz wdrożenie uzgodnionych działań naprawczych i zaleceń w odpowiednim czasie, ale nie później niż w ciągu 24 miesięcy od daty sprawozdania z wnioskami.

1.11 Ramy czasowe

1.11.1 Skarżący otrzymuje ostateczną odpowiedź przed upływem 40 dni roboczych od daty powiadomienia o dopuszczalności skargi. Zgodnie z pkt 4.4.2 Polityki termin ten można przedłużyć o dodatkowych 100 dni roboczych.

1.11.2 Poniższa tabela przedstawia podsumowanie głównych działań i ram czasowych obowiązujących w standardowej procedurze.

Tabela 1.1 Ogólne ramy czasowe

Działanie	Maksymalne opóźnienie	Kiedy
Potwierdzenie otrzymania	10 dni roboczych	Po otrzymaniu skargi przez EIB-CM
Udzielenie odpowiedzi skarżącemu	40 dni roboczych	Po powiadomieniu o dopuszczalności
Udzielenie odpowiedzi skarżącemu w przypadku przedłużenia terminu	140 dni roboczych	Po powiadomieniu o dopuszczalności

Tabela 1.2 Pozostałe terminy

Działanie	Maksymalne opóźnienie	Kiedy
Uwagi od zewnętrznych interesariuszy zaangażowanych w proces rozpatrywania skargi	10 dni roboczych, w zależności od stopnia złożoności sprawozdania	Po przesłaniu projektu sprawozdania z wnioskami do zewnętrznych interesariuszy

2. Procedura rozszerzona

2.1 Ogólne informacje

2.1.1 „Procedura rozszerzona” ma zastosowanie do skarg związanych ze skutkami środowiskowymi lub społecznymi lub z aspektami dotyczącymi zarządzania operacjami/projektami finansowanymi przez Grupę EBI (skargi „S” i „F”).

2.1.2 Skargi związane ze skutkami środowiskowymi lub społecznymi lub z aspektami dotyczącymi zarządzania operacjami/projektami dotyczą zwykle złożonych problemów. W związku z tym – oraz z uwagi na wrażliwy charakter relacji obejmujących promotora projektu, organy krajowe, organizacje społeczeństwa obywatelskiego i osoby, których dotyczy dany projekt – szczególną uwagę należy poświęcić konkretnym procesom dotyczącym tego typu skarg.

2.1.3 Kroki administracyjne „Procedury rozszerzonej” są takie same jak w przypadku procedury standardowej, z wyjątkiem etapu Badania (opisanego w pkt 1.4 dotyczącym „Procedury standardowej”), który zostaje zastąpiony szerszym i bardziej formalnym procesem przedstawionym w pkt 2.2–2.5. W przypadku tego typu skarg zwykły proces dzieli się formalnie na dwie fazy: faza oceny wstępnej oraz faza mediacji lub dochodzenia.

2.1.4 Przegląd dokonywany przez EIB-CM dotyczy działań, za które Bank może ponosić odpowiedzialność. W przypadku skarg dotyczących oddziaływania środowiskowego lub społecznego przegląd EIB-CM dotyczy projektów lub ich elementów, które są finansowane przez Bank lub które znajdują się w obszarze oddziaływania projektu uwzględnionym w ogólnych ocenach lub badaniu due diligence projektu, wymaganych w okresie istotnym dla okoliczności sprawy zgodnie z oświadczeniem w sprawie zasad i norm polityki środowiskowej i społecznej EBI oraz podręcznikiem praktyk środowiskowych i społecznych EBI.

2.2 Faza oceny wstępnej

2.2.1 EIB-CM rozpoczyna działania w zakresie dopuszczalnej skargi od oceny wstępnej. Ocena wstępna ma służyć ustaleniu faktów oraz osiągnięciu następujących celów:

- wyjaśnienie wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego, aby lepiej zrozumieć jego stanowisko, a także opinii innych interesariuszy projektu (promotora projektu, organów krajowych itp.);
- zrozumienie zasadności zgłoszonych wątpliwości;
- ocena tego, czy i w jaki sposób interesariusze projektu (np. skarżący, odpowiednie służby Grupy EBI i promotor projektu) mogą dążyć do rozwiązania problemów będących przedmiotem skargi;
- określenie, czy w celu odniesienia się do zarzutów lub rozwiązania problemów zgłoszonych przez skarżącego EIB-CM musi i/lub może podjąć dalsze działania (dochodzenie, sprawdzenie zgodności lub mediacja między stronami).

2.2.2 Oceny mają formę spotkań ze służbami Grupy EBI zaangażowanymi w projekt/operację będącą przedmiotem skargi (w tym z zespołem projektowym), będą przeprowadzane w elastyczny sposób i mogą obejmować dowolną kombinację następujących działań:

- przegląd dokumentacji Grupy EBI;
- przegląd informacji i dokumentów zewnętrznych;
- spotkania ze skarżącym, innymi zainteresowanymi osobami i społecznościami, promotorem projektu, organami krajowymi w kraju, w którym projekt jest realizowany, oraz z zainteresowanymi organizacjami społeczeństwa obywatelskiego;
- wizyty w miejscu realizacji projektu w celu ustalenia faktów.

2.2.3 Planując wizytę, EIB-CM poinformuje o swoich planach służby Grupy EBI, promotora projektu, skarżącego i inne zainteresowane strony.

Kluczowe kwestie wymagające uwagi

2.2.4 W przypadku skarg, które budzą poważne obawy dotyczące oddziaływania środowiskowego lub społecznego i/lub odnoszą się do poważnych problemów związanych z zarządzaniem w działalności Grupy EBI:

- zrozumienie, w jaki sposób odpowiednie służby Grupy EBI dokonały i) sprawdzenia zgodności z ramami prawnymi, w tym z jej politykami, procedurami i standardami oraz ii) przeprowadziły odpowiedni monitoring realizacji projektu;
- ocena potencjalnych przesłanek, że zasady, procedury i standardy Grupy EBI nie zapewniają odpowiedniego poziomu ochrony i zabezpieczeń;
- identyfikacja ewentualnych uzasadnionych przesłanek dotyczących niezgodności z obowiązującymi ramami prawnymi, w tym z własnymi politykami, procedurami i standardami Grupy EBI.

2.2.5 Należy ocenić możliwości wspólnego rozwiązania problemów:

- określenie stosownych interesariuszy, którzy będą zaangażowani w ewentualne pozasądowe rozstrzygnięcie sporów;
- zrozumienie ich poglądów oraz tego, jak bardzo zależy im na rozwiązaniu problemów;
- identyfikacja optymalnych procesów (dotychczasowych i nowych), jeśli takie istnieją, aby określić problemy będące przedmiotem skargi oraz sposób, w jaki EIB-CM może pomóc odpowiednim interesariuszom projektu w zapewnieniu forum do dyskusji i ułatwieniu znalezienia możliwego rozwiązania;
- ocena możliwości osiągnięcia formalnego porozumienia w sprawie procesu rozwiązywania problemów zgłoszonych przez skarżącego i wszelkich innych zidentyfikowanych problemów.

Sprawozdania

2.2.6 Ocena wstępną przeprowadza się w terminie 60 dni roboczych od przesłania skarżącemu informacji o dopuszczalności skargi.

2.2.7 Wersja robocza sprawozdania z oceną wstępną jest najpierw przekazywana do odpowiednich służb Grupy EBI w celu uzyskania opinii. Wszelkie uwagi przekazywane są najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych od przesłania powiadomienia (10 dni roboczych, w zależności od stopnia złożoności sprawy/sprawozdania). W przypadku braku porozumienia dyrektor EIB-CM przekazuje wersję roboczą sprawozdania z oceną wstępną Inspektorowi Generalnemu i właściwemu dyrektorowi generalnemu (dyrektorom generalnym) do zaopiniowania. Właściwy dyrektor generalny (dyrektorzy generalni) przedkłada(-ją) Inspektorowi Generalnemu formalną odpowiedź służb, w której przedstawia(-ją) swoje stanowisko oraz uwagi do wersji roboczej sprawozdania z oceną wstępną, najpóźniej w ciągu 10 dni roboczych od przesłania dokumentu. W przypadku braku porozumienia i po upływie terminu przedstawienia uwag Inspektor Generalny przekazuje sprawozdanie z oceną wstępną Komitetowi Zarządzającemu EBI lub DG/ZDG EFI w celu uzyskania jego opinii; termin na zgłoszenie uwag wynosi zwykle 15 dni roboczych. W stosownych przypadkach wersja robocza sprawozdania z oceną wstępną jest niezwłocznie przesyłana do zewnętrznych interesariuszy zaangażowanych w proces rozpatrywania skarg, który zgłaszają ewentualne uwagi w ciągu 10 dni roboczych od przesłania dokumentu. Termin konsultacji ze skarżącymi może zostać przedłużony na uzasadniony wniosek skarżących. Całkowite ramy czasowe udzielenia odpowiedzi przez EBI zostaną wówczas odpowiednio wydłużone. Pod koniec procesu konsultacji sprawozdanie z oceną wstępną zostaje rozesłane do różnych interesariuszy projektu i opublikowane w serwisie internetowym EIB-CM.

2.3 Decyzja dotycząca rodzaju ewentualnych dalszych prac

2.3.1 Sprawozdanie z oceną wstępną zawiera decyzję o ewentualnym przejściu do następnego etapu (proces wspólnego rozwiązywania problemu lub badanie/sprawdzenie zgodności), z jasnym zarysem proponowanego sposobu działania, w tym zakresu działania. Formalnej procedury mediacji nie można przeprowadzić w tym samym czasie co dochodzenia/sprawdzenia zgodności ani nie można jej wszcząć po zamknięciu skargi.

2.3.2 Dyrektor EIB-CM podejmuje decyzję o uznaniu skargi za kwalifikującą się do dochodzenia/sprawdzenia zgodności, procesu wspólnego rozwiązywania problemu lub formalnej mediacji w porozumieniu z Inspektorem Generalnym EBI na podstawie sprawozdania z oceną wstępną i ewentualnej odpowiedzi służb.

2.3.3 Kiedy i) EIB-CM jest już w stanie sformułować niezależną i uzasadnioną opinię w sprawie wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego, ii) wspólne rozwiązanie nie jest możliwe lub nie jest konieczne i iii) dalsze sprawdzenie zgodności nie jest uzasadnione, skarga zostaje zamknięta wraz ze sprawozdaniem z wnioskami.

2.4 Etap dochodzenia

2.4.1 Ogólnie rzecz biorąc, punktem wyjścia dla dochodzenia jest sprawdzenie zgodności. Wynik dochodzenia służy do ustalenia, czy:

- istnieją przesłanki zgodności bądź niezgodności z zasadami, procedurami i standardami Grupy EBI obowiązującymi w okresie istotnym dla okoliczności sprawy;
- brak rozstrzygnięcia wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego był niezgodny z obowiązującymi ramami prawnymi Grupy EBI, w tym z jej odpowiednimi politykami, procedurami i standardami;
- skutki środowiskowe i społeczne zostały odpowiednio złagodzone zgodnie z obowiązującymi ramami prawnymi Grupy EBI, w tym z jej odpowiednimi politykami, procedurami i standardami;
- stosowne polityki, procedury i standardy Grupy EBI nie zapewniły odpowiedniego poziomu ochrony i zabezpieczeń w odniesieniu do wątpliwości zgłoszonych przez skarżącego.

Dochodzenie EIB-CM lub sprawdzenie zgodności służy do oceny tego, w jaki sposób Grupa EBI dopilnowała wypełnienia obowiązków umownych przez promotora. Należy jednak pamiętać, że EIB-CM nie jest mechanizmem egzekwowania prawa i jego opinia nie zastępuje orzeczenia właściwych organów sądowych. Samo stwierdzenie niewłaściwego administrowania po stronie Grupy EBI nie oznacza naruszenia umowy przez EBI/EFI lub ich kontrahentów.

2.4.2 Pismo dotyczące misji

W przypadku podjęcia decyzji o wszczęciu dochodzenia dyrektor EIB-CM przesyła pismo dotyczące misji do właściwego dyrektora generalnego (dyrektorów generalnych) i do interesariuszy projektu zaangażowanych w ocenę wstępną (skarżący, pokrzywdzone społeczności, promotor projektu, organy krajowe i stosowne służby Grupy EBI). Pismo zawiera informację o rozpoczęciu misji i o zakresie działania.

2.4.3 Zakres działania

Dochodzenie odbywa się zgodnie z zakresem działania dołączonym do sprawozdania z oceną wstępną. Zakres ten obejmuje następujące elementy:

- Opis projektu
- Zarzut
- Identyfikacja istotnych zasad, procedur i standardów
- Identyfikacja istotnych interesariuszy
- Cele
- Podejście zastosowane w dochodzeniu (kryteria i metody)
- Opis planowanych prac dochodzeniowych, które można dostosować podczas badania
- Proces konsultacji
- Wizyty kontrolne w terenie
- Korzystanie ze wsparcia ekspertów
- Zadania i obowiązki
- Rezultaty (sprawozdania)
- Harmonogram

2.4.4 Korzystanie ze wsparcia ekspertów

Główna odpowiedzialność za zarządzanie procesem dochodzenia, pod nadzorem dyrektora EIB-CM, spoczywa na urzędniku ds. skarg będącym pracownikiem EIB-CM. Dyrektor EIB-CM określa zakres wiedzy i umiejętności wymaganych do wszczęcia dochodzenia, przy czym w stosownych przypadkach zasięga się porady fachowej. Ekspertów wybiera się na podstawie ich wiedzy i doświadczenia, kompetencji, niezależności oraz międzynarodowego uznania. Jeśli nie występuje żaden (potencjalny) konflikt interesów, można skorzystać z usług ekspertów wewnętrznych. Ostateczną odpowiedzialność za wybór ekspertów zewnętrznych lub wewnętrznych ponosi dyrektor EIB-CM.

2.4.5 Wizyty w terenie

Wizyty kontrolne w terenie przeprowadzane są przez pracowników EIB-CM i ekspertów zgodnie z zakresem działania (pkt 2.4.3).

2.4.6 Niezależna opinia i rezultat

Dochodzenie ma umożliwić EIB-CM sformułowanie niezależnej i uzasadnionej opinii dotyczącej zarzutów niewłaściwego administrowania przez Grupę EBI, podniesionych przez skarżącego. Opinia ta jest niezależna od kierownictwa i służb, które są odpowiedzialne za działalność kwestionowaną przez skarżącego. Rezultatem tego procesu mogą być:

- odrzucenie zarzutów,
- rozwiązanie problemu w procesie rozpatrywania skargi,
- stwierdzenie braku konieczności podjęcia dalszych działań,
- wydanie zaleceń dla Kierownictwa Grupy EBI i/lub DG/ZDG EFI,
- przedstawienie propozycji działań naprawczych, łagodzących.

2.5 Etap mediacji

2.5.1 Wymogi kwalifikacyjne

Jeśli istnieje wyraźna możliwość przeprowadzenia formalnej mediacji⁴, w sprawozdaniu z oceną wstępną znajdzie się zalecenie dotyczące uzyskania przez EIB-CM formalnej zgody stosownych interesariuszy projektu (skarżącego, pokrzywdzonych społeczności, promotora projektu, organów krajowych i odpowiednich służb Grupy EBI, w stosownych przypadkach) w celu rozpoczęcia procesu mediacji. Mediacja odbywa się zazwyczaj pomiędzy skarżącym, z jednej strony, a promotorem projektu, z drugiej strony, przy udziale organów krajowych i/lub Kierownictwa/służb EBI, DG/ZDG EFI (w miarę możliwości). Każda ze stron może w każdej chwili przerwać lub odwołać proces mediacji.

⁴ Formalna mediacja / postępowanie pojednawcze – w przypadku, gdy nieufność i konfrontacja doprowadziły do znacznego pogorszenia relacji między stronami, EIB-CM może umożliwić przeprowadzenie bardziej formalnego i złożonego procesu mającego na celu osiągnięcie pojednania z myślą o rozwiązaniu problemu oraz zarządzać tym procesem.

2.5.2 Zakres działania

Formalna mediacja odbywa się zgodnie z zakresem działania dołączonym do sprawozdania z oceną wstępną. Zakres działania uzgadniany jest ze stosownymi służbami, z którymi EIB-CM komunikuje się przez cały czas trwania procesu. Zakres ten obejmuje następujące elementy:

- Opis projektu
- Identyfikacja istotnych interesariuszy
- Cele
- Podejście mediacyjne (kryteria i metody)
- Zarys planowanych działań mediacyjnych, które można dostosować podczas badania
- Proces konsultacji
- Wizyty kontrolne w terenie
- Korzystanie ze wsparcia ekspertów
- Rezultaty (sprawozdania)
- Orientacyjny harmonogram

2.5.3 Pismo dotyczące misji

Po sporządzeniu sprawozdania z oceną wstępną oraz jeśli postanowiono o przeprowadzeniu mediacji, dyrektor EIB-CM przesyła pismo dotyczące misji do stosownego dyrektora generalnego (dyrektorów generalnych) i do interesariuszy projektu zaangażowanych w ocenę wstępną oraz tych interesariuszy, którzy przyjęli zaproszenie do udziału w procesie wspólnego rozwiązywania problemów. Pismo zawiera informację o rozpoczęciu procesu oraz o proponowanych kolejnych etapach mediacji.

2.5.4 Korzystanie z usług zewnętrznych ekspertów ds. mediacji

Odpowiedzialność za zarządzanie procesem mediacji pod nadzorem dyrektora EIB-CM spoczywa na urzędniku ds. mediacji będącym pracownikiem EIB-CM. Głównie do celów procesu formalnej mediacji oraz jeśli nie występuje żaden konflikt interesów, w stosownych przypadkach dyrektor EIB-CM korzysta z usług zewnętrznych ekspertów ds. mediacji oraz określa zakres wiedzy i umiejętności wymaganych do podjęcia mediacji. Zewnętrznych ekspertów ds. mediacji wybiera się na podstawie ich wiedzy i doświadczenia, kompetencji oraz niezależności.

2.5.5 Formalna umowa

Przed rozpoczęciem mediacji strony biorące udział w procesie zawierają formalną umowę o przeprowadzenie mediacji, która określa metodę postępowania oraz przejrzyste zasady udziału i dokładne ramy czasowe.

2.5.6 Rezultat

Jeśli w procesie mediacji, w określonych ramach czasowych, strony uzgodnią wzajemnie zaakceptowane i trwałe rozwiązania, proces zostaje zamknięty, a strony postępowania podpisują ugodę mediacyjną. Każda ugoda mediacyjna powinna być zasadniczo zgodna z decyzją Grupy EBI w sprawie finansowania, chyba że Komitet Zarządzający EBI i DG/ZDG EFI postanowią inaczej. Jeśli strony nie zawrą ugody mediacyjnej, proces zostaje zamknięty, w wyniku czego może zostać wydane zalecenie dotyczące dochodzenia lub innego określonego działania Grupy EBI.

2.5.7 Sprawozdania

EIB-CM przygotowuje sprawozdanie z mediacji z informacją o rezultacie, które zostaje przesłane stronom mediacji oraz Komitetowi Zarządzającemu EBI i DG/ZDG EFI.

2.6 Ramy czasowe

2.6.1 Termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi wynosi maksymalnie 240 dni roboczych od przesłania informacji o dopuszczalności skargi.

2.6.2 Poniższa tabela przedstawia podsumowanie głównych działań i ram czasowych obowiązujących w procedurze rozszerzonej.

Tabela 2.1 Ogólne ramy czasowe

Działanie	Maksymalne opóźnienie	Kiedy
Sprawdzenie dopuszczalności / potwierdzenie otrzymania	10 dni roboczych	Po otrzymaniu skargi przez EIB-CM
Sprawozdanie z oceną wstępną, jeśli jest wymagane	60 dni roboczych	Po powiadomieniu o dopuszczalności
Udzielenie odpowiedzi skarżącemu	240 dni roboczych	Po powiadomieniu o dopuszczalności

Tabela 2.2 Sprawozdanie z oceną wstępną

Działanie	Maksymalne opóźnienie	Kiedy
Uwagi od zewnętrznych interesariuszy zaangażowanych w proces rozpatrywania skargi	10 dni roboczych	Po przesłaniu sprawozdania z oceną wstępną do zewnętrznych interesariuszy

3. Procedura prewencyjna

3.1 Skargi „S” i „F”

3.1.1 Pod względem technicznym niewłaściwe administrowanie w odniesieniu do skutków środowiskowych lub społecznych projektu, lub aspektów dotyczących zarządzania tym projektem, nie może wystąpić przed podjęciem decyzji przez organy zarządzające Grupy EBI o finansowaniu danej operacji. Na tym etapie istotna rola EIB-CM polega na: i) dopilnowaniu, aby wątpliwości skarżących zostały należycie wzięte pod uwagę, ii) zadbaniu o to, aby w przyszłości nie było podstaw dla kolejnych uzasadnionych skarg oraz iii) udziale w dokonywaniu spójnej i kompleksowej oceny.

3.1.2 Działania EIB-CM w zakresie rozpatrywania skarg dotyczących projektów Grupy EBI podlegających ocenie przyjmują jedną z poniższych form:

A. **Przypadek ogólny:** Jeśli skarżący nie skontaktowali się jeszcze z odpowiednimi służbami Grupy EBI lub jeśli zespół oceniający nie miał jeszcze okazji spotkać się ze skarżącymi ani przeanalizować ich wątpliwości, skarga zostaje przekazana zespołowi oceniającemu, a następnie zamknięta. Skarżący zostają poinformowani na piśmie o tym, że ich wątpliwości zostaną przeanalizowane przez zespół oceniający oraz że jeśli po zakończeniu procesu oceny uznają, iż ich wątpliwości nie zostały należycie uwzględnione, mogą rozważyć złożenie nowej skargi; EIB-CM podejmie wewnętrzne działania następcze, aby zapewnić należyte uwzględnienie zgłoszonych wątpliwości (dopilnuje co najmniej, aby zespół oceniający skontaktował się / spotkał się ze skarżącymi i przeanalizował ich wątpliwości).

B. **Wyjątek:** W wyjątkowych przypadkach, tylko wtedy, gdy zespół oceniający już odmówił, lub odmawia, kontaktu ze skarżącymi, lub gdy wątpliwości skarżących zostały już zbadane i oddalone, EIB-CM może podjąć decyzję – z zastrzeżeniem konieczności udokumentowania powodów podjętej decyzji – o przeprowadzeniu oceny wstępnej (we współpracy z zespołem oceniającym) do wiadomości/wglądu Komitetu Zarządzającego EBI lub DG/ZDG EFI przy okazji przedstawienia wniosku o finansowanie bądź wcześniej. Celem takich działań⁵, które nie mają charakteru dochodzeniowego, jest wydanie Komitetowi Zarządzającemu EBI lub DG/ZDG EFI zaleceń dotyczących dalszej pracy EIB-CM, jeśli zostanie to uznane za konieczne. Na tym etapie działania dochodzeniowe i/lub mediacyjne EIB-CM mogą być podjęte wyłącznie po uzgodnieniu z Komitetem Zarządzającym EBI lub na jego wniosek.

3.1.3 Podobne podejście stosuje się w przypadku skarg związanych z EFI, jednak wymaga ono dostosowania zgodnie ze specyfiką zarządzania EFI.

⁵ W ramach ustalania faktów dokonuje się przeglądu wielu zagadnień, które wejdą w zakres typowego postępowania EIB-CM po sporządzeniu oceny, z zastrzeżeniem tych samych zasad zaangażowania, jednak w mniej wiążącej formie.

4. Procedura uproszczona

- 4.1 „Procedura uproszczona” dotyczy skarg, których przedmiot (np. nieudzielenie odpowiedzi, niesprawiedliwe traktowanie) umożliwia łatwe i szybkie rozpatrzenie. Do procedury uproszczonej nie mają zastosowania kroki administracyjne procedury standardowej, z wyjątkiem pkt 1.1, 1.2 i 1.3.
- 4.2 Gdy służby Grupy EBI osiągną konsensus w sprawie odpowiedzi dotyczącej skargi, w celu efektywnego wykorzystania zasobów EIB-CM Grupa EBI udziela odpowiedzi nie przez dołączenie sprawozdania z wnioskami do pisma sekretarza generalnego EBI, lecz w formie pisma od EIB-CM.
- 4.3 W przypadku nieosiągnięcia porozumienia z właściwymi służbami Grupy EBI w sprawie udzielenia przez Grupę EBI odpowiedzi dotyczącej skargi, zastosowanie ma procedura standardowa. Jeśli z oceny wstępnej przeprowadzonej przez EIB-CM wynika, że skarga ma złożony charakter ze względu na złożoność zawartych w niej zarzutów lub że wymaga ona kontaktu Grupy EBI ze stronami trzecimi (np. z pośrednikami finansowymi), może mieć zastosowanie procedura standardowa.
- 4.4 Termin udzielenia odpowiedzi w ramach procedury uproszczonej zostaje skrócony do 25 dni roboczych od powiadomienia o dopuszczalności. Projekt odpowiedzi zostaje przesłany wyłącznie na poziomie służb Grupy EBI.

5. Zasady postępowania dla członków wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI (EIB-CM)

(dla pracowników wykonujących lub nadzorujących pracę w EIB-CM, zgodnie z Polityką i Procedurami mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI)

Preambuła

Pracownicy pełniący funkcję jako część wydziału mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI, dalej zwani członkami EIB-CM, mają obowiązek stosowania i wyznawania poniższych zasad postępowania.

Członkowie EIB-CM zobowiązani są do przestrzegania praw i obowiązków określonych w Polityce i Procedurach mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI oraz w niniejszych zasadach postępowania, zgodnie z zasadami i procedurami zawartymi w zasadach postępowania dla personelu EBI oraz w innych politykach i regulacjach mających zastosowanie do pracowników Banku.

Zasady postępowania

1. Niezależność:

W ramach wykonywania obowiązków określonych w Polityce i Procedurach mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI lub w niniejszych zasadach członkowie EIB-CM korzystają z pełnej niezależności operacyjnej od służb odpowiedzialnych za działania, które są przedmiotem skargi, bez uszczerbku dla kompetencji przypisanych innym służbom Banku. Mają oni pełne uprawnienia do rozpatrywania skarg bez nieuzasadnionej ingerencji ze strony innych osób lub podmiotów.

2. Obiektywność:

Członkowie EIB-CM muszą wykazywać się najwyższym obiektywizmem zawodowym w zakresie gromadzenia, oceny i przekazywania informacji oraz nawiązywania kontaktu z zainteresowanymi stronami podczas pełnienia przez nich funkcji w ramach EIB-CM. Członkowie EIB-CM wydają uzasadniony osąd i formułują opinie w oparciu o ocenę wszystkich istotnych informacji, przy czym ich własny interes ani inne osoby nie mogą wywierać niewłaściwego wpływu na formułowane przez nich osądy.

Członkowie EIB-CM mają obowiązek:

- 2.1 Nieuczestniczenia w żadnych działaniach ani relacjach, które w sposób uzasadniony mogłyby wpłynąć na ich bezstronny osąd.
- 2.2 Nieakceptowania niczego, co w sposób uzasadniony może lub mogłoby wpłynąć na ich profesjonalny osąd.
- 2.3 Ujawnienia wszystkich istotnych faktów, które są im znane, aby nie zniekształcać informacji zawartych w sprawozdaniach dotyczących rozpatrywanych skarg.

3. Poufność:

Członkowie EIB-CM mają obowiązek:

- 3.1 Zachowania ostrożności w wykorzystywaniu i ochronie danych osób trzecich uzyskanych podczas przetwarzania i rozpatrywania skarg.
- 3.2 Zapewnienia pełnej poufności danych skarżących w celu ochrony ich prawa do prywatności oraz uniknięcia ewentualnych działań odwetowych, o ile skarżący nie zażądają inaczej lub jeśli obowiązujące przepisy nie wymagają czegoś innego.
- 3.3 Niewykorzystywania informacji do uzyskania osobistych korzyści lub w jakikolwiek sposób sprzeczny z prawem lub wywierający negatywny wpływ na uzasadnione i etyczne cele organizacji.

4. Kompetencje osobiste:

Członkowie EIB-CM mają obowiązek:

- 4.1 Rozpatrywania skarg zgodnie z Polityką i Procedurami mechanizmu rozpatrywania skarg Grupy EBI.
- 4.2 Angażowania się wyłącznie w takie usługi, w zakresie których mają niezbędną wiedzę, umiejętności i doświadczenie.
- 4.3 Identyfikacji ekspertów zewnętrznych do celów związanych z przeprowadzeniem specjalistycznych ocen oraz korzystania z usług tych ekspertów w przypadku braku dostępu do odpowiedniej wiedzy fachowej w ramach EIB-CM.
- 4.4 Nieustannego dążenia do doskonalenia umiejętności, a także do zwiększania efektywności i jakości ich usług.

CORPORATE

Grupa EBI

Procedury mechanizmu rozpatrywania skarg

listopad 2018 r.



**Europejski
Bank
Inwestycyjny**



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

Europejski Bank Inwestycyjny
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luksemburg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org