

CORPORATE

Група на ЕИБ

Политика за Механизма за подаване на жалби

Ноември 2018 г.



Група на
Европейската
инвестиционна банка



банката на  ЕС



ПОЛИТИКА НА ГРУПАТА НА ЕИБ ЗА МЕХАНИЗМА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

Ноември 2018 г.

Съдържание

Терминологичен речник	3
ПРЕАМБЮЛ.....	5
ПОЛИТИКА:	7
1. Приложно поле	7
2. Ръководни принципи	7
3. Лошо управление	8
4. Жалба	8
4.1 Общи положения	8
4.2 Категории жалби и видове процедури	9
4.3 Допустимост.....	9
4.4 Срок за разглеждане на жалба	11
4.5 Отнасяне на жалби до Европейския омбудсман.....	11
4.6 Правила за оповестяване и публикуване	11
4.7 Защита на данните.....	12
5. Отдел „Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби“:.....	12
5.1 Ролята на отдел „Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби“	12
5.2 Пълномощия и отговорности	13
5.3 Функции	13
5.4 Периодично докладване.....	14
6. Движение на жалбите	15
6.1 Задачи	15
6.2 Методология на проверката.....	16
6.3 Консултиране.....	17
7. Външни отношения	18
8. Публикации и информираност	18
9. Преглед и консултации	19
Приложение 1 ЕВРОПЕЙСКИЯ ОМБУДСМАН.....	20
1. Кой може да подаде жалба?	20
2. Как се подава жалба	20
3. Предмет на жалбата	20
а. Допустимост	20
б. Срок за подаване на жалби	20
в. Резултат от процедурата пред Европейския омбудсман	21

Терминологичен речник

- ОГО:** Организации на гражданското общество
- Доклад със заключения:** докладът, съдържа информация за проверката на МПЖ на ЕИБ, както и констатации и заключения за подложени на преглед за съответствието случаи.
- МПЖ на ЕИБ:** Отдел „Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби“:
- Група на ЕИБ:** Създадена през 2000 г., тя включва ЕИБ и ЕИФ.
- ЕИБ:** Европейска инвестиционна банка.
- Ръководни органи на Групата на ЕИБ:** В зависимост от органа на групата на ЕИБ, засегнат от жалбата, този термин може да означава Съвета на директорите на ЕИБ и/или Управителния комитет на ЕИБ (ЕИБ) или Главния изпълнителен директор на ЕИФ/Заместник изпълнителния директор на ЕИФ и Съвета на директорите на ЕИФ.
- Ръководство на Групата на ЕИБ:** В зависимост от органа на групата на ЕИБ, засегнат от жалбата, този термин може да означава Управителния комитет на ЕИБ или Генералния изпълнителен директор на ЕИБ (ЕИБ) или Главния изпълнителен директор на ЕИФ (ЕИФ).
- Личен състав на Групата на ЕИБ:** Всички служители на Групата на ЕИБ, които имат трудов договор с ЕИБ или ЕИФ.
- Проект на ЕИБ:** Проект, който получава финансовата помощ от ЕИБ.
- ЕИФ:** Европейски инвестиционен фонд.
- ГИД/ЗИД на ЕИФ:** Главен изпълнителен директор/Заместник изпълнителен директор на ЕИФ
- ЕО:** Европейски омбудсман.
- ЕНОЗД:** Европейски надзорен орган по защита на данните.
- Доклад за първоначална оценка:** Докладът съдържа (i) първоначална оценка на проблемите, посочени от жалбоподателите относно екологично и социално въздействие или аспекти на управлението на операции/проекти, финансирани от Групата на ЕИБ, и (ii) конкретни предложения за начина, по който да се премине към процес на сътрудничество или разследване/преглед за съответствие.
- Доклад за медиация:** Докладът, съдържа (i) описание на процеса на медиация и (ii) неговия резултат, който се съобщава на страните по медиацията и на ръководството на ЕИБ и/или на ГИД/ЗИД на ЕИФ.
- Процес за съвместно разрешаване на проблеми:** Процесът, следван от МПЖ на ЕИБ, за привличане на страните към взаимно приемливи и устойчиви решения. Това включва няколко варианта: улесняване на обмена на информация, диалог/договаряне, съвместно установяване на факти и формално посредничество/помирение.
- Споразумение за медиация:** Споразумението съдържащ допирните точки и ангажиментите, поети от страните по медиацията; след като бъде подписано от тях, с него приключва процесът на медиация, ръководен от МПЖ на ЕИБ.
- Лошо управление:** В съответствие с определението от параграф 3.
- Личен състав:** Съответните отдели за човешки ресурси в групата на ЕИБ.
- Политика:** Документ на Групата на ЕИБ за средствата, чрез които Групата на ЕИБ изпълнява своята мисия в конкретна област чрез въвеждането на стандарти.
- Процедури:** Документ на Групата на ЕИБ, който превръща стандартите в оперативен план чрез последователни действия или указания, чието съблюдаване гарантира, че Групата на ЕИБ спазва собствените си стандарти.
- Сфера на влияние на проекта:** Области, лица и общности, извън обсега на пряко въздействие на проекта или дейността, засегнати от кумулативния ефект от по-нататъшно планирано развитие на проекта или от други източници или подобно въздействие в географския район, друг действащ проект или условия, както и други свързани с проекта събития, които могат да възникнат към момента на финансово-правния анализ. Освен областта на географско или пространствено влияние, следва да се определи и времето влияние.

- Регламенти:** Вторични източници на правото на ЕС; тези документи имат задължителна правна сила.
- Работен ден:** Всеки ден (с изключение на събота и неделя, официални празници във Великото херцогство Люксембург или неработни дни), през който Групата на ЕИБ може да извършва стопанска дейност.
- Стандарти:** Минимални изисквания за качество на дейността на Групата на ЕИБ (например по отношение на екологичното и социалното въздействие на финансирани от ЕИБ проекти, ЕИБ установява екологични и социални стандарти за своите дейности).
- ДФЕС:** Договор за функционирането на Европейския съюз.

ПРЕАМБЮЛ

Групата на ЕИБ се състои от Европейската инвестиционна банка (ЕИБ)¹ и Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ)². ЕИБ е финансиращият орган на Европейския съюз (ЕС) и нейният капитал е подписан от държавите членки на ЕС. Уставът на ЕИБ е протокол, приложен към Договора за Европейския съюз и Договора за функционирането на Европейския съюз. При извършване на своята дейност, Групата на ЕИБ е обвързана от договорите и уставите на ЕИБ и ЕИФ, както и от съответната законодателна и регулаторна рамка на Европейския съюз. Следователно, Групата на ЕИБ действа така, че да гарантира различните ѝ дейности да подкрепят и изпълняват политиките на ЕС. В рамките на Групата, ЕИБ предоставя предимно дългосрочни и средносрочни банкови заеми, докато ЕИФ се специализира в операции с дялово участие и предоставя гаранции и насрещни гаранции в полза на малките и средните предприятия (МСП). Непълен списък на документи за политиката на ЕИБ и ЕИФ може да бъде намерена съответно на уебсайта на ЕИБ на <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.html> на уебсайта на ЕИФ на http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

Като част от институционалната рамка на ЕС и в границите, установени от Договорите, ЕИБ и ЕИФ са подведомствени на Съда на Европейския съюз, докато Европейската сметна палата проверява използването на средствата на ЕС, управлявани от Групата на ЕИБ. Освен това, дейностите на Групата на ЕИБ попадат в обхвата на правомощията на Европейската служба за борба с измамите (OLAF), съгласно Регламент (ЕО) № 883/2013 на ЕО, и са предмет на компетенциите на Европейския омбудсман (ЕО) и на Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД). Поведението на ЕИБ също може да бъде оспорено пред Комитета за съответствие с Орхуската конвенция.

Договорите и уставът на ЕИБ предоставят на ЕИБ оперативна и финансова независимост, за да може да функционира ефективно като финансова институция. ЕИБ е важен партньор във финансовия сектор, особено при привличане на средства на капиталовите пазари и финансиране на проекти. Също така, ЕИБ работи в тясно сътрудничество с други международни финансови институции (МФИ), многонационални банки за развитие (МБР) и банки за двустранно развитие (БДР), по-конкретно когато работи в рамките на помощта за развитие и политиките за външно сътрудничество на ЕС.

ЕИФ е основният източник на рисково финансиране за малки и средни предприятия и предприятия със средна капитализация, а основната му мисия е да улесни техния достъп до финансиране. ЕИФ разработва и предлага продукти за рисков капитал и капитал за растеж, гаранции и инструменти за микрофинансиране, целево насочени към този пазарен сегмент. По този начин ЕИФ насърчава изпълнението на целите на ЕС в подкрепа на иновациите, научната и развойната дейност, предприемачеството, растежа и заетостта.

Групата на ЕИБ гарантира, че нейните дейности са в съответствие с правото и политиките на ЕС. В държави, където това не е приложимо, при изпълнение на своята дейност ЕИБ използва правото и политиките на ЕС като главна отправна точка. В ежедневната си дейност, Групата на ЕИБ се съобразява със стандартите и практиките, прилагани от банковата и финансовата общност, особено в сфери извън приложното поле на правото на ЕС.

Движението на различните по вид жалби е отговорност на цялата група, тъй като помага на Групата на ЕИБ да подобри своята ефективност и продукти. За тази цел и въз основа на меморандум за разбирателство (МР), подписан с Европейския омбудсман, Групата на ЕИБ разполага с двустепенен механизъм за жалби, който се състои от вътрешно ниво - отдел „Механизъм за подаване за жалби“, и външно - Европейския омбудсман. Тази двустепенна система с външен, независим орган, прави механизма за подаване на жалби уникален сред многостранните институции за развитие.

За да укрепи и формализира своя механизъм за подаване на жалби, Групата на ЕИБ публикува съответната политика и процедури за разглеждането на постъпили жалби от представители на обществеността, които са потърпевши или се чувстват засегнати от решения, действия или бездействие от страна на на Групата на ЕИБ. Политиката и процедурите на механизма за подаване на жалби са предназначени за групата на ЕИБ.

¹ Европейска инвестиционна банка (ЕИБ) – www.eib.org

² Европейски инвестиционен фонд (ЕИФ) – www.eif.org

Механизмът за подаване на жалби на Групата на ЕИБ е инструмент за публична отчетност, част от институционалния контекст на Европейския съюз. Той позволява алтернативно и превантивно разрешаване на спорове между жалбоподатели и Групата на ЕИБ. Наред с това отделът „Механизъм за подаване на жалби“ подпомага Групата на ЕИБ за постигане на общата цел за добра администрация, като дава съвети за евентуални подобрения при изпълнението на нейните дейности.

Една от основните цели на механизма за подаване на жалби на Групата на ЕИБ е да се гарантира правото на изслушване и правото на заинтересованите страни от Групата на ЕИБ да подават жалби, като по този начин дават гласност на своята загриженост относно лошо управление.

Настоящият документ не следва се тълкува като източник на допълнителни права на достъп до правосъдие на лицата, подали жалба по тук посочената процедура.

На 12 и 13 ноември 2018 г. след процес на обществено обсъждане, съветите на директорите на ЕИБ и на ЕИФ одобриха този вариант на политиката на Механизма за жалби на Групата на ЕИБ.

ПОЛИТИКА:

1. Приложно поле

- 1.1. Политиката и процедурите на Механизма за подаване на жалби на Групата на ЕИБ се прилагат за жалби за предполагаемо лошо управление, подадени срещу Групата на ЕИБ.
- 1.2. При упражняване на правото за подаване на жалба срещу ЕИБ, членовете на обществеността имат достъп до двустепенна процедура - вътрешна: отдел „Механизъм за подаване на жалби“ (МПЖ на ЕИБ) и външна: Европейския омбудсман. За тази цел през 2008 г. ЕИБ и ЕО подписаха меморандум за разбирателство.
- 1.3. Механизмът на Групата на ЕИБ за подаване на жалби е процес, който включва взаимодействие между всички участници и се ръководи и координира от МПЖ на ЕИБ.
- 1.4. Членове на обществеността, които не са запознати с политиките, процедурите или стандартите, приложими към Групата на ЕИБ, също могат да подават жалби. Не е нужно да посочват конкретната политика, процедура или стандарт, нито изрично да оспорват неспазването от страна на Групата на ЕИБ на определени политики, процедури или стандарти.
- 1.5. Политиката на Групата на ЕИБ за предотвратяване и възпиране на забранено поведение в дейностите на ЕИБ и ЕИФ се прилага спрямо твърдения за измама, корупция, съгласителство, принуда, възпрепятстване, изпиране на пари и финансиране на тероризма („забранено поведение“). По-подробна информация за начина, по който се докладват подобни твърдения е достъпна съответно на уебсайта на ЕИБЗ и на уебсайта на ЕИФ4.
- 1.6. Подаването на жалба до Механизма за подаване на жалби на Групата на ЕИБ не засяга разпоредбите съгласно които на жалбоподателя(-ите) може да бъде разрешено да започне/ат съдебно производство пред Съда на ЕС според и по силата на реда и условията, предвидени в Договора за функционирането на Европейския съюз.
- 1.7. Освен това, съгласно член 27 от Устава на ЕИБ, споровете между ЕИБ, от една страна, и нейните кредитори, длъжници или всяко друго лице, от друга страна, се решават от компетентните национални съдилища, освен когато юрисдикцията е предоставена на Съда на ЕС.

2. Ръководни принципи

- 2.1 В съответствие с всички приложими правни ограничения, Механизмът на Групата на ЕИБ за подаване на жалби е *прозрачен* в своите операции и резултати.
- 2.2 МПЖ на ЕИБ е *независим* от службите от Групата на ЕИБ, които отговарят за дейностите, оспорвани от жалбоподателя(-ите).
- 2.3 МПЖ на ЕИБ действа ефективно като реагира *своевременно* на сигнали за лошо управление, подадени от лица, които са потърпевши или се чувстват засегнати от решения на Групата на ЕИБ.
- 2.4 МПЖ на ЕИБ е *достъпен* за засегнати лица, техни представители и/или заинтересовани организации или физически лица. Неговата основна цел е да проверява и анализира жалби с оглед на подготовката на своевременни отговори по същество.
- 2.5 В светлината на тези принципи, развитието на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби е предмет на открит процес на обществено обсъждане с различни заинтересовани страни, свързани с групата на ЕИБ.
- 2.6 Жалбоподатели, които се обръщат към Механизма на Групата на ЕИБ, не трябва да се подлагат на никакви прояви на репресия, малтретиране или каквато и да е дискриминация въз основа на факта, че са упражнили своето право да подават жалби. Това се отнася както за Групата на ЕИБ, така и за партньори, които са в делови отношения с Групата на ЕИБ. Групата на ЕИБ се ангажира да предприеме стъпки за предотвратяване и справяне с потенциални рискове от отмъщение срещу жалбоподатели и лица, свързани с жалбите.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Лошо управление

- 3.1. Лошо управление означава недобро или неуспешно администриране.. То възниква, когато Групата на ЕИБ не действа в съответствие с правило или принцип, който е задължителен за нея, включително нейни собствени политики, стандарти и процедури. Примерите за лошо управление включват административни нередности, неправомерна дискриминация, необосновани откази за предоставяне на информация, злоупотреба с власт, ненужни забавяния, както и неспазване от страна на Групата на ЕИБ на нейни собствени задължения при оценката и наблюдението на проекти, финансирани от Групата на ЕИБ.
- 3.2. Понятието лошо управление включва неспазване от страна на Групата на ЕИБ на правата на човека⁵, на приложим закон или на принципите на доброто управление.
- 3.3. Лошото управление може да включва и екологични или социални последствия от дейността на Групата на ЕИБ и политики, свързани с проектния цикъл и други прилагани политики на Групата на ЕИБ. Задълженията на Групата на ЕИБ по отношение на съответствието на проектите с националното законодателство и с правото на ЕС са определени в нейните политики и процедури.
- 3.4. Субект на лошото управление винаги е институцията (член на Групата на ЕИБ) и не засяга отделни служители на институцията.

4. Жалба

4.1 Общи положения

- 4.1.1 Жалбата се определя като писмено уведомление за предполагаемо лошо управление от страна на Групата на ЕИБ, което може да породи действие на групата на ЕИБ с цел възстановяване на съответствието и доброто административно поведение⁶.
- 4.1.2 Жалбите са различни по своя характер и се подават до конкретни институции/функции в зависимост от предмета на жалбата.
- 4.1.3 Жалба може да се подава чрез писмено уведомление, адресирано до Групата на ЕИБ, за предпочитане по електронна поща на предвидения електронен адрес complaints@eib.org чрез попълване на онлайн формуляра за жалба на следния адрес: <http://www.eib.org/complaints/form>, по факс или чрез писмо пряко до МПЖ на ЕИБ, до всеки местен офис на Групата на ЕИБ или член на екипа на Групата на ЕИБ.
- 4.1.4 Жалбоподателите могат да пишат на един от официалните езици на ЕС и имат право да получат отговор на същия език. За жалби, които не са подадени на един от официалните езици на ЕС, жалбоподателите се информират за тази разпоредба и от тях се изисква да предоставят копие от жалбата на един от официалните езици на ЕС. За жалби, свързани с операции по отпускане на заеми извън ЕС, МПЖ на ЕИБ се стреми, когато е възможно, да обработва жалби и документи на официалния език на държавата, в която се изпълнява проекта.
- 4.1.5 Целта на жалбата (за предпочитане, включваща твърденията за лошо управление) трябва да бъде ясно посочена, както и, доколкото е възможно, претенциите на жалбоподателя, т.е. какво конкретно очаква да постигне жалбоподателят със своята жалба. Към жалбата трябва да се представи и цялата съответна информация. Жалбоподателят може да поиска разследване/преглед за съответствие или медиация. Когато е необходимо, МПЖ на ЕИБ може да се опита да изясни същността на изложеното от жалбоподателя, чрез по-нататъшна кореспонденция. Когато жалбата е формулирана общо, МПЖ на ЕИБ може да уточни всички елементи, които по същество трябва да се приемат за твърдения за лошо управление и попадат в правомощията на МПЖ на ЕИБ.
- 4.1.6 Членовете на обществеността се насърчават да изпращат искания за достъп до информация, както и запитвания относно финансовите средства, програми, дейност, организация и цели на ЕИБ или на ЕИФ, съответно до infodesk@eib.org или info@eif.org.

⁵За проектите, които финансира, Групата на ЕИБ следва подход, основан на правата, който отразява принципите на Хартата на основните права на ЕС и Всеобщата декларация на ООН за правата на човека.

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

4.2 Категории жалби и видове процедури

4.2.1 Видовете процедури, описани изчерпателно в процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, са както следва:

- **„Стандартна процедура**„ – прилага се за всички жалби, освен ако не е посочено друго в процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби.
- **„Разширена процедура**” – прилага се за жалби от тип „Е” и „Ф”.
- **„Опростена процедура**” – прилага се за жалби, които са лесни и бързи за разрешаване. Това са предимно жалби, които поради естеството на посочените в тях проблеми, могат да бъдат разрешени по-бързо и по-ефективно чрез писмо, отколкото чрез процесуалните стъпки на стандартната процедура.

4.2.2 Освен това **„Процедурата по превенция (ПП)“** се прилага за жалби по смисъла на „Е” и „Ф”, когато предполагаемата дейност се отнася до решение или действие, което все още не е взето/извършено, или в случай на бездействие, срокът за намеса на Групата на ЕИБ все още не е изтекъл и следователно службите от Групата на ЕИБ имат възможност да отстранят посочените от жалбоподателя проблеми.

	Видове жалби
Жалби, свързани с проекти/операции	А – Достъп до информация
	Е – Екологично и социално въздействие на финансираните проекти/операции
	Ф - Управленски аспекти на финансираните операции

	Видове жалби
Жалби, несвързани с проекти/операции	А – Достъп до информация
	С - Връзки с клиенти и инвеститори
	Г - Собствено управление/администрация, включително собствени обществени поръчки
	Н – Човешки ресурси

4.3 Допустимост

4.3.1 Жалба може да подаде всяко физическо или юридическо лице, което предявява претенции за лошо управление от страна на Групата на ЕИБ в нейните решения, действия и/или бездействие.

Жалби, извън приложното поле на политиката на МПЖ на ЕИБ

4.3.2 Жалби срещу международни организации, партньори на Групата на ЕИБ в качеството им на заемополучатели/организатори на проекти, институции и органи на ЕС, национални, регионални или местни органи (напр. държавни ведомства, агенции и органи на местно самоуправление) не се разглеждат от МПЖ на ЕИБ. В такива случаи МПЖ на ЕИБ може да уведоми жалбоподателя за възможността да отправи жалба до друг орган, който може да е компетентен да разгледа неговия/нейния случай.

4.3.3 Жалби, оспорващи законността на политиките на ЕИБ/ЕИФ, приети от управителните органи на ЕИБ/ЕИФ, не се разглеждат от МПЖ на ЕИБ. Те се разглеждат от Генералния секретар на ЕИБ или ГИД/ЗИД на ЕИФ.

4.3.4 Жалби относно инвестиционния мандат на Групата на ЕИБ, нейните финансови или инвестиционни решения, нейната кредитна политика или други свързани, чисто търговски решения или решения от компетентността на банката, не се разглеждат от МПЖ на ЕИБ.

4.3.5 Жалбите, подадени от служители на Групата на ЕИБ, не се разглеждат от МПЖ на ЕИБ. Тези случаи се разглеждат от други вътрешни механизми, като например подчинените на отдел „Личен състав и човешки ресурси” на ЕИФ, според случая, във връзка с трудови отношения и/или дирекцията за вътрешен контрол на ЕИФ, според случая, по въпроси, свързани с Кодекса за поведение на Групата на ЕИБ.

- 4.3.6 Механизмът на Групата на ЕИБ за подаване на жалби не може да разглежда жалби по възлагане на обществени поръчки, които са в правомощията на системата за жалби на ЕИБ за възлагане на обществени поръчки по проекти.
- 4.3.7 Механизмът на групата на ЕИБ за подаване на жалби не може да разглежда твърдения за забранено поведение, съобразно политиката на Групата на ЕИБ за борба с измамите⁷ - те се разглеждат от компетентните служби от Групата на ЕИБ. Ако по време на проверката се окаже, че някои твърдения засягат забранено поведение, съответната част от жалбата се предава на компетентните служби от Групата на ЕИБ в съответствие с приложимите политики и процедури на Групата на ЕИБ.
- 4.3.8 Когато жалбата (i) вече е подадена срещу член на групата на ЕИБ пред други административни или съдебни механизми или (ii) е подадена впоследствие, или (iii) вече са се произнесли другите административни или съдебни механизми, МПЖ на ЕИБ не може да я разглежда. Въпреки това, нерешени или приключили прегледи на жалби срещу трета страна пред други административни или съдебни механизми не засягат правото на МПЖ на ЕИБ да преразгледа действията на Групата на ЕИБ за допуснато лошо управление.
- 4.3.9 Ако една жалба е извън приложното поле на политиката на МПЖ на ЕИБ и друг вътрешен отдел на ЕИБ е компетентен да обработи такава жалба, МПЖ на ЕИБ репраща жалбата до този отдел, в съответствие с кодекса за добро поведение на администрацията на ЕИБ за нейните отношения с обществеността.

Критерии за допустимост

- 4.3.10 Жалби трябва да се подават в рамките на една година от датата, на която жалбоподателят има разумни основания да е научил за фактите, на които се основава твърдението.
- 4.3.11 Не са допустими жалби от анонимни страни, жалби без данни за контакт, като пощенски адрес или електронен адрес на жалбоподателя, както и жалби, които имат за цел да осигурят конкурентно икономическо предимство или са прекомерни, повтарящи се, очевидно несериозни или злонамерени по характер.
- 4.3.12 Жалби, свързани с операция по отпускане на заеми и попадащи в типове Е или Ф, са допустими, доколкото Групата на ЕИБ е финансирала, одобрила или най-малко активно обмисляла финансиране на⁸ операцията/проекта.

Жалби, свързани с проекти

- 4.3.13 Дори когато жалбите са допустими, може да има ограничения при разглеждането на подадени жалби, когато договорното правоотношение с кредитополучателя/организатора на проекта вече е прекратено (например след пълно погасяване на заема), тъй като ЕИБ няма никаква възможност да възстанови съответствието.
- 4.3.14 Съответствието на даден проект с международни, европейски, национални или местни стандарти е отговорност на организатора на проекта и на местните власти. Въпреки това, Групата на ЕИБ е длъжна да удостовери съответствието с прилаганите от нея политики, процедури или стандарти. Жалбите могат да се отнасят до всеки аспект от планирането, изпълнението или въздействието на проектите на Групата на ЕИБ, включително, но не само:
- Финансово-правния анализ на проекта;
 - Адекватността на мерките за смекчаване на социалното и екологичното въздействие на проекта;
 - Ангажиментите за привличане на засегнати общности, малцинства и уязвими групи в проекта;
 - Наблюдението на проекта.

⁷ Забранено поведение включва измама, корупция, съглашателство, принуда, възпрепятстване, изпиране на пари и финансиране на тероризма. Вж. Политика на ЕИБ за борба с измамите на http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf и Политика на ЕИФ за борба с измамите на: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ Решението на Управителния комитет за оценка е официалното решение за действително разглеждане на финансирането на проекта.

4.4 Срок за разглеждане на жалба

- 4.4.1 Групата на ЕИБ е стреми да отговори възможно най-бързо и да гарантира спазването на сроковете за определените и/или договорените забавяния и уведомления.
- 4.4.2 Крайният срок за окончателния отговор зависи от вида на жалбата и се определя в процедурите. По основателни причини срокът може да бъде удължен, след като жалбоподателят бъде уведомен за това. Разглеждането на жалби, подадени на езици на ЕС, различни от работните езици на ЕИБ (френски и английски), може да изисква удължаване на сроковете поради времето за превод.
- 4.4.3 Когато МПЖ на ЕИБ не е в състояние да изпрати отговор на жалбоподателя в предвидените срокове, МПЖ на ЕИБ съответно ще уведоми жалбоподателя преди изтичането на крайния срок и ще посочи причините за забавянето.
- 4.4.4 В случай на медиация, свързана с жалби от видове Е и Ф, крайните срокове ще бъдат удължени след консултиране с жалбоподателя, за да се даде възможност за пълноценно участие на заинтересованите страни и за оправдаване на основателните очаквания.
- 4.4.5 Предвид специфичните характеристики на жалбите във връзка с достъпа до информация (жалби от вид А), МПЖ на ЕИБ се стреми да извърши проверката в най-кратък срок. Когато е възможно, МПЖ на ЕИБ определя сроковете след консултиране с жалбоподателя.

4.5 Отнасяне на жалби до Европейския омбудсман

- 4.5.1 Жалбоподатели, които не са удовлетворени от резултата от процедурата пред МПЖ на ЕИБ или от отговора на Групата на ЕИБ, могат да подадат жалба за лошо управление срещу ЕИБ/ЕИФ до Европейския омбудсман (ЕО).
- 4.5.2 В своя окончателен отговор, Групата на ЕИБ полага грижи жалбоподателите да бъдат уведомени за възможността да подадат жалба до ЕО.
- 4.5.3 ЕО е създаден през 1992 г. с Договора от Маастрихт с цел даразглежда жалби за предполагаемо лошо управление от страна на институциите и органите на Европейската общност. Поради това, граждани и/или пребиваващи в ЕС могат да подадат жалба за предполагаемо лошо управление срещу групата на ЕИБ, ако считат отговора на Групата на ЕИБ за неудовлетворителен.
- 4.5.4 За да се подобри достъпа до Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби за граждани извън ЕС, които не пребивават в една от държавите членки на ЕС, ЕИБ и ЕО подписа Меморандум за разбирателство (МР), съгласно който, ако жалба не е допустима единствено въз основа на член 195 от Договора за ЕО (понастоящем член 228 от ДФЕС)⁹, ЕО се ангажира системно да се самосезира, за да разглежда жалби, подадени от жалбоподатели извън ЕС.
- 4.5.5 Освен това, в Меморандума за разбирателство са посочени правила за работа по отношение на началната точка на проверката на ЕО, обхвата на прегледа на ЕО и признаването на вътрешния механизъм на ЕИБ за основен административен подход, по силата на член 2.4 от Устава на Европейския омбудсман¹⁰. Допълнителна информация за ЕО е посочена в Приложение 1.

4.6 Правила за оповестяване и публикуване

- 4.6.1 С оглед на прозрачността, жалбите не се разглеждат в условията на поверителност. Когато не се прилага правилото за поверителност, Групата на ЕИБ има право да оповестява всяка информация, която се съдържа в изложение до съответните вътрешни и външни страни, на които е възложена обработката на жалбата.
- 4.6.2 Жалбоподателите имат право да посочат в своето изложение дали жалбата следва да бъде разглеждана като поверителна. Поверителното третиране може сериозно да ограничи възможностите на МПЖ на ЕИБ за обработка на жалбата и не може да освободи Групата на ЕИБ от задължението да предоставя достъп на компетентните органи на ЕС до жалбата.

⁹ Жалбоподателят не е гражданин/жител на (или, в случай на юридическо лице, няма седалище в) една от държавите членки на Европейския съюз.

¹⁰ Решение 94/262 на Европейския парламент от 9 март 1994 г. относно правилата и общите условия за изпълнение на задълженията на омбудсмана, ОВ 1994 г., L 113, стр. 15.

- 4.6.3 В момента на потвърждаване на получаването, от жалбоподателите ще бъде поискано да посочат дали са съгласни МПЖ на ЕИБ да разкрива техните имена на външни заинтересовани страни.
- 4.6.4 Освен ако жалбоподателят не е поискал пълна поверителност, всяка допустима жалба се публикува на уебсайта на ЕИБ заедно с обобщение на случая, заключенията на ЕИБ-СМ и съответните доклади. Самоличността се публикува само ако жалбоподателят е дал своето съгласие (Член 4.6.3).
- 4.6.5 Достъпът до информацията относно документ, свързан с жалбата, се осъществява съгласно разпоредбите на политиката за прозрачност на Групата на ЕИБ.
- 4.6.6 Исканията за информация, формулирани като част от жалбата или от по-нататъшната кореспонденция на жалбоподателя(-ите), могат да изискват по-дълги срокове, отколкото директно подадените искания до компетентните служби от Групата на ЕИБ по процедурите, установени от политиката за прозрачност на Групата на ЕИБ.

4.7 Защита на данните

- 4.7.1 Жалбите могат да съдържат лични данни за жалбоподателя(-ите) или за трета страна. Обработката на лични данни от Групата на ЕИБ се ръководи от съответните правила на правната рамка на ЕС относно защитата на данните.

5. Отдел „Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби“:

5.1 Ролята на отдел „Механизъм на Групата на ЕИБ за подаване на жалби“

- 5.1.1 Отделът „Механизъм за подаване на жалби“ (МПЖ на ЕИБ) е служба от Групата на ЕИБ, която отговаря за прилагането на политиката и процедурите на механизма за подаване на жалби, включително нейния статут, правомощия, отговорности, правила за поведение и взаимоотношения с ЕО и другите служби от Групата на ЕИБ.
- 5.1.2 МПЖ на ЕИБ е част от независимия Главен инспекторат (ГИ), ръководен от Главния инспектор. Ръководителят на МПЖ на ЕИБ е ръководител на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби и под ръководството на независимия Главен инспектор, отговаря за управлението, разработването, изпълнението и наблюдението на механизма за подаване на жалби.
- 5.1.3 Основната задача на МПЖ на ЕИБ като вътрешен механизъм е централизирано и обективно да разглежда всички външни жалби, свързани с предполагаемо лошо управление от страна на Групата на ЕИБ. Наред с това, МПЖ на ЕИБ разглежда жалби срещу Групата на ЕИБ, подадени до ЕО, и всички други извънсъдебни жалби, подадени в международни институции или органи и които (пряко или непряко) засягат Групата на ЕИБ.
- 5.1.4 МПЖ на ЕИБ е независим от оперативните дейности, с цел да гарантира всяка жалба да се разглежда в съответствие с най-високите стандарти за обективност, като същевременно се защитават интересите на всички вътрешни и външни заинтересовани страни на Групата на ЕИБ. Оперативната независимост и ефективност на МПЖ на ЕИБ като част от Главния инспекторат се гарантира от ръководителя на МПЖ на ЕИБ, който отговаря за (i) допустимостта на жалбите, (ii) вида на медиацията и/или разследването, което следва да се извърши за конкретна жалба и (iii) решението относно окончателния вариант на докладите на МПЖ на ЕИБ.
- 5.1.5 МПЖ на ЕИБ представя своите окончателни доклади за случаи (доклади със заключения и доклади за медиация, съобразно процедурите) на Управителния комитет на ЕИБ или на главния изпълнителен директор на ЕИФ по въпроси, свързани с ЕИФ.
- 5.1.6 Освен по жалби, подадени от външни заинтересовани страни, проверка от страна на МПЖ на ЕИБ (оценка, разследване или медиация) може да бъде образувана:
- По конкретно искане от Президента, Управителния комитет на ЕИБ или Главния изпълнителен директор на ЕИФ;
 - От Главния инспектор - както по негова собствена инициатива или въз основа на мотивирано предложение от ръководителя на МПЖ на ЕИБ.

- 5.1.7 МПЖ на ЕИБ изпълнява своите функции безпристрастно, като същевременно признава компетенциите и отговорностите на другите служби от Групата на ЕИБ.
- 5.1.8 МПЖ на ЕИБ се изслушва по всички въпроси, свързани с нейните правомощия и може да разкрива или да се съгласи да разкрие своите констатации в съответствие с правилата и стандартите, приложими за Групата на ЕИБ.
- 5.1.9 МПЖ на ЕИБ подпомага Групата на ЕИБ със съвети за евентуални подобрения при изпълнението на нейните дейности с оглед постигане на общата цел за добро управление.
- 5.1.10 МПЖ на ЕИБ дава своя принос за създаването на стратегии, политики и процедури, свързани с разглеждането на жалби и отговаря за тяхното изпълнение и оповестяване.
- 5.1.11 Поради естеството на механизма за подаване на жалби, МПЖ на ЕИБ взаимодейства с всички служби от Групата на ЕИБ, като същевременно запазва своята оперативна самостоятелност. Следва да няма вътрешна и външна намеса при издаването и публикуването на публичните доклади МПЖ на ЕИБ и свързаните с тях документи, без да се засягат съответните компетенции на ръководните органи на Групата на ЕИБ.
- 5.1.12 С цел предотвратяване на евентуални бъдещи жалби, МПЖ на ЕИБ преглежда съответните документи и проследява дейностите на външните заинтересовани страни, които вземат дейно участие в операциите на групата на ЕИБ.
- 5.1.13 На МПЖ на ЕИБ се предоставя адекватна бюджетна подкрепа , за да се гарантира, че той ефективно и своевременно осъществява своята дейност.

5.2 Пълномощия и отговорности

- 5.2.1 Без да се засяга неговото задължение да спазва професионалната тайна в съответствие с европейското право, по-специално Член 339 от ДФЕС и приложимото право на ЕС (по-специално Регламента и Директивата за пазарните злоупотреби и съответните политики на Групата на ЕИБ), при изпълнението на своите отговорности МПЖ на ЕИБ има право на достъп до всякаква информация, необходима за изпълнение на неговите задължения. В резултат на това служителите от Групата на ЕИБ имат задължението да оказват своевременно, пълно и ефективно съдействие на МПЖ на ЕИБ, в съответствие с политиката и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, особено с оглед съблюдаване на крайните срокове, както и на спазването на стандартите и политиките на Групата на ЕИБ. След получаване на жалба, членовете на екипа на Групата на ЕИБ трябва незабавно да я препратят на МПЖ на ЕИБ.
- 5.2.2 За да се подобри оперативната самостоятелност на МПЖ на ЕИБ, от служителите на Групата на ЕИБ, които работят за МПЖ на ЕИБ-СМ или упражняват надзор над него, се очаква да прилагат и спазват конкретни правила за поведение. Правата и задълженията, установени от тези правила, трябва да се упражняват в съответствие с принципите, правилата и процедурите, в Кодекса за поведение на служителите на ЕИБ/ЕИФ и в други политики и регламенти, приложими за служителите на ЕИБ/ЕИФ.
- 5.2.3 Поради характера и правомощията на МПЖ на ЕИБ, последният се ангажира с консултиране и обмен на информация със съответните заинтересовани страни, включително маргинализирани общности и уязвими групи, с цел да се гарантира конструктивно сътрудничество.

5.3 Функции

- 5.3.1 МПЖ на ЕИБ има следните четири функции:
- Функция за разследване на жалби - МПЖ на ЕИБ отговаря за разследвания/прегледи за съответствие по отношение на жалби срещу Групата на ЕИБ;
 - Функция за медиация - МПЖ на ЕИБ осигурява различни форми на медиация между жалбоподателя и/или организатора на проекта с участието на националните органи и/или съответните служби от Групата на ЕИБ, когато това е целесъобразно;
 - Консултативна функция - (в рамките на своите отговорности) - МПЖ на ЕИБ представя вътрешноведомствено своите писмени съвети на ръководството на ЕИБ и/или на ГИД/ЗИД на ЕИФ за по-общи и системни въпроси, свързани с политики, стандарти, процедури, насоки, ресурси и системи, въз основа на своя опит от жалбите;
 - Функция за наблюдение - МПЖ на ЕИБ наблюдава по-нататъшното развитие и изпълнението на договорените корективни действия и препоръки по отношение на приключени жалби, включително споразумения, постигнати чрез медиация, както и реакцията на Групата на ЕИБ на своите консултативни становища.

5.3.2 При изпълнение на своите функции, МПЖ на ЕИБ:

- Подлага на преценкасигнали от жалбоподателя(-ите) за лошо управление;
- Подлага на преценка и докладва за спазването на съответната регулаторна рамка на Групата на ЕИБ за всяка допустима жалба;
- Предотвратява потенциална проява(-и) на лошо управление, като допринася за решаване на установените проблеми;
- Съвместно със съответните вътрешни и външни заинтересовани страни, се опитва да разрешава проблемите, посочени от жалбоподателите в условията на взаимно разбирателство, като същевременно действа за решаване на проблеми или за превантивно разрешаване на спорове;
- Предоставя съвети и препоръки на ръководството на ЕИБ и/или на ГИД/ЗИД на ЕИФ;
- Проследява и докладва за усилията за предприемане на корективни действия, когато е приложимо.

5.3.3 За да гарантира изпълнението на тези функции, МПЖ на ЕИБ се концентрира предимно върху съответствието. Прегледът за съответствие на МПЖ на ЕИБ не се ограничава непременно до разследване на съответствието със съществуващите политики и процедури (което е по-скоро попълване на анкетна карта), то също така може да включва преглед по същество на съответствието със стандартите, особено в случаите на жалби за екологично и социално въздействие.

МПЖ на ЕИБ проверява дейностите на банката и на ЕИФ с цел да установи дали ЕИБ или ЕИФ са допуснали прояви на лошо управление. За тази цел МПЖ на ЕИБ преценява дали службите от ЕИБ са представили логично и разумно обяснение за своята позиция и дали то се основава на пълна, точна и надеждна информация, налична към момента. С помощта на технически експертен опит, когато е необходимо, МПЖ на ЕИБ проверява фактите, за да излезе с независимо становище за наличието на явна грешка в позицията на банката или на явно нарушение на правилата, валидни за службите към момента. Прегледите на МПЖ на ЕИБ за лошо управление нямат за цел да заменят професионалната преценка на службите.

Тези прегледи включват следните положения, но не се ограничават до тях:

- Наличие на значителни несъответствия между информацията, предоставена от жалбоподателя или такава, достъпна в публичното пространство и информацията, предоставена от съответните служби от Групата на ЕИБ и/или от организатора на проекта;
- Наличие на ясни признаци, че съответните служби от Групата на ЕИБ не са проверили информацията, предоставена от организатора на проекта или от други международни, национални или местни органи в хода на финансово-правния анализ или на наблюдението на Групата на ЕИБ.

5.3.4 Когато е приложимо, МПЖ на ЕИБ има и правомощия за *разрешаване на проблеми и/или медиация*, което може да представлява надеждна алтернатива на същинските разследвания. При изпълнение на функцията за разрешаване на проблеми или разрешаване на спорове, МПЖ на ЕИБ улеснява диалога, за да намери подходящи решения, приемливи за всички страни.

5.3.5 Ясното разделение на функцията за медиация от функцията за разследване, с отделен персонал, гарантира, че първата се управлява като независима и безпристрастна функция в рамките на МПЖ на ЕИБ с необходимия опит и ресурси за решаването на проблеми.

5.4 Периодично докладване

5.4.1 МПЖ на ЕИБ представя на Управителния комитет на ЕИБ, на председателя на Одитния комитет на ЕИБ и на главния изпълнителен директор на ЕИФ тримесечен доклад, съдържащ списък на:

- Новите регистрирани жалби;
- Текущите жалби;
- Приключените жалби.

За всяка жалба МПЖ на ЕИБ представя кратко описание на (i) засегнатите проблеми, (ii) извършената работа и (iii) следващите стъпки.

- 5.4.2 МПЖ на ЕИБ заседава веднъж годишно с Управителния комитет на ЕИБ и с Главния изпълнителен директор на ЕИФ за жалби, свързани с ЕИФ, за да направи преглед на работната програма и да постигне съгласие относно целите, ролята, нуждите и функционирането на механизма.
- 5.4.3 С цел информация, МПЖ на ЕИБ представя на Управителния комитет на ЕИБ и на Главния изпълнителен директор на ЕИФ годишен доклад за дейността на МПЖ, който включва решенията, взети по препоръките на МПЖ на ЕИБ или на ЕОза . Управителният комитет на ЕИБ и Главният изпълнителен директор на ЕИФ го представят съответно пред Съвета на директорите на ЕИБ и пред Съвета на директорите на ЕИФ, за да се запознаят със съдържанието му и да обсъдят направените изводи. Годишният доклад се публикува на уебсайта на ЕИБ, като се съблюдават ограниченията за поверителност.
- 5.4.4 Два пъти годишно МПЖ на ЕИБ информира Съвета на директорите на ЕИБ или Съвета на директорите на ЕИФ за състоянието и резултатите от подадените до МПЖ на ЕИБ жалби, както и за жалби срещу Групата на ЕИБ, подадени до ЕО.
- 5.4.5 Като част от отчетността, МПЖ на ЕИБ разработва методология и процедури за оценка на удовлетвореността на външните заинтересовани страни и на службите от Групата на ЕИБ от постигнатите резултати, т.е. крайния резултат и, когато е възможно, въздействието на процесите за преглед на съответствието или медиацията върху жалбоподателя и други заинтересовани страни.

6. Движение на жалбите

6.1 Задачи

- 6.1.1 В контекста на движението на жалбите, МПЖ на ЕИБ изпълнява следните задачи:
- a) Взема решение относно допустимостта на жалбата в съответствие с оперативните процедури;
 - b) Изпраща уведомление за регистрацията на жалбата до съответните служби от Групата на ЕИБ;
 - c) Потвърждава получаването на жалби, подадени до Групата на ЕИБ;
 - d) Събира и проверява наличната информация за предмета на жалбата;
 - e) Полага усилия за разрешаване на проблемите, поради които са подадени жалбите, съвместно с вътрешните и външни заинтересовани страни;
 - f) Установява политиката, процедурата, стандарта, или приложимата регулаторна рамка на Групата на ЕИБ, за която се твърди, че е била нарушена;
 - g) Провежда подходящи проверки, за да прецени дали Групата на ЕИБ спазва приложимата регулаторна рамка, включително собствените си политики, процедури или стандарти;
 - h) Получава възможно най-пълна вътрешна информация и становища по жалбата от различните участващи служби;
 - i) Осигурява подходящо участие на заинтересованите страни чрез установяване на факти, медиация, помирение и улесняване на диалога, когато е уместно;
 - j) Координира своята дейност с други европейски институции (напр. Европейската комисия, ЕО, Комисията по петиции към Европейския парламент) и международни организации (например Комитета за съответствие с Орхуската конвенция), когато е уместно;
 - k) Докладва констатации, прави предложения относно корективни действия и/или препоръки относно евентуални подобрения на съществуващите процедури в случай, че тези препоръки са резултат от констатации за лошо управление, и представя своите доклади пред Управителния комитет на ЕИБ или пред Главния изпълнителен директор на ЕИФ за мнение;
 - l) Изготвя подходящи отговори до жалбоподателя или, когато жалбите срещу Групата на ЕИБ са заведени пред други институции/органи, до съответната институция (например ЕО, ЕНОЗД);
 - m) Проверява дали наложените и/или договорените крайни срокове и уведомления се съблюдават;
 - n) Извършва наблюдение на изпълнението на договорените препоръки, когато е необходимо.

- 6.1.2 След регистриране, движението на жалбите включва следните фази:
- **Първоначална оценка;**
 - **Разследване**, ако се счита за необходимо след първоначалната оценка;
 - **Медиация**, ако е приложима и приета от заинтересованите страни;
 - **Изготвяне на доклади;**
 - **Консултиране** по проектодокладите;
 - **Приключване** на случая и изготвяне на окончателен доклад;
 - **Проследяване** на изпълнението на препоръките, ако е приложимо.
- 6.1.3 За да се гарантира ефективното и ефикасно използване на ресурсите, различните фази на процеса на разглеждане на жалби се разделят съгласно (i) сложността на жалбата, (ii) наличието на признаци, които показват, че жалбата може да е обоснована и (iii) фактите, констатирани по време на процеса на оценка/разследване. С оглед на горното, различните фази са съобразени с изпълняваните задачи, дълбочината на извършения анализ, степента на ангажираност на заинтересованите страни и размера на отпуснатите ресурси.
- 6.1.4 Жалбите, подадени до МПЖ на ЕИБ, нямат суспензивен ефект върху оспорваните действия/бездействие и решения. Въпреки това, при разглеждането на жалбата, ако сметне за необходимо, МПЖ на ЕИБ може да се обърне към Управителния комитет на ЕИБ или към Главния изпълнителен директор на ЕИФ, с конкретни препоръки, според случая.
- 6.2 Методология на проверката**
- 6.2.1 Писмената форма, състояща се от обмен на кореспонденция между заинтересованите страни и от вътрешен преглед, представлява основната процедура по разследване на МПЖ на ЕИБ.
- 6.2.2 Като отчита естеството на всяка конкретна жалба, МПЖ на ЕИБ може да използва различни допълнителни методи за разследване, включително, но не само:
- Свързване с жалбоподателя, засегнатите лица, участващи в проекта държавни служители и органи на държавата, в която се изпълнява проекта, организатори на проекти/операции, финансирани от Групата на ЕИБ и представители на местни и международни неправителствени организации;
 - Посещения на обекти по проекта;
 - Искане на писмени или устни изявления по конкретни въпроси от жалбоподателя, засегнатите лица, независими експерти, представители на държавата или на проекта, организатори на проекти/операции, финансирани от групата на ЕИБ, служители на Групата на ЕИБ или местни или международни неправителствени организации;
 - Наемане на независими експерти за проучване на конкретни въпроси, свързани с жалбата.
- 6.2.3 МПЖ на ЕИБ се ангажира да привлече жалбоподателя и общо казано всички замесени вътрешни и външни заинтересовани страни за участие в структуриран диалог с цел събиране на допълнителни данни и информация, свързани с обработката на жалбата. При изпълнение на своята дейност, МПЖ на ЕИБ прилага собствени процедури и при необходимост ангажира заинтересованите страни, съобразно типа жалба и жалбоподател. Важно е при разглеждането на такива жалби надлежно да се преценяват отношенията между Групата на ЕИБ и организатора на проекта, които се уреждат от компетентната служба на Групата на ЕИБ, освен ако не е договорено друго. Освен това, процедурите и резултатите следва (i) да бъдат своевременни, ясни и категорични по отношение на продължителността на разследването/прегледа на съответствието или медиацията; (ii) да включват службите от Групата на ЕИБ и (iii) да се характеризират с приемственост във времето.
- 6.2.4 Когато е възможно, и при надлежно отчитане на вида на жалбата, МПЖ на ЕИБ започва процедура за съвместно разрешаване с оглед разрешаване на спора чрез: (i) постигане на по-добра общоприета представа; (ii) повишаване на доверието между страните и (iii) търсене на общоприемливо решение.
- 6.2.5 За всяка допустима жалба, МПЖ на ЕИБ протоколира своите констатации и заключения. Когато е уместно, това приема формата на доклад със заключения или доклад за медиация, в съответствие с процедурите.

- 6.2.6 В своя доклад със заключения МПЖ на ЕИБ може да предложи оперативни корективни действия и да включи препоръки за подобрения на съществуващи политики и/или процедури, в случай че тези препоръки са породени от констатации за лошо управление. Корективните действия, съгласувани със службите или одобрени от Управителния комитет на ЕИБ (респективно Главният изпълнителен директор на ЕИФ по въпроси, свързани с ЕИФ), трябва да включват план за изпълнение, както и подробен график. В сътрудничество със съответните служби от Групата на ЕИБ, МПЖ на ЕИБ наблюдава изпълнението на договорените корективни мерки и препоръки, винаги, когато е уместно, но при всички случаи не по-късно от 24 месеца след датата на доклада със заключения.
- 6.2.7 В случай, че твърденията в жалбата се отнасят до нарушения на правото на ЕС в проекти, намиращи се в рамките на ЕС, МПЖ на ЕИБ може да препоръча на Групата на ЕИБ да информира Генералния секретар на Европейската комисия за жалбата и да препрати окончателния доклад със заключенията.
- 6.2.8 В случай, че жалбоподателят счита, че договорените корективни действия не са изпълнени правилно или в предвидените срокове, той/тя може да подаде жалба и МПЖ на ЕИБ ще преразгледа случая.

Проектен цикъл

- 6.2.9 Ако на етапа на предварителна оценка се получи жалба във връзка с проекта¹¹, заявените претенции се препращат до съответните служби. Жалби относно операции за техническа помощ, в контекста на проект, който може да представлява интерес за ЕИБ, се разглеждат самостоятелно на административни основания.
- 6.2.10 Ако по време на етапа на оценяване¹² постъпи жалба относно проект и оспорваното действие все още не е предприето (или, в случай на бездействие, срокът за намеса на Групата на ЕИБ не е изтекъл), за жалбата се уведомяват съответните служби и нейното движение се проследява от МПЖ на ЕИБ в съответствие с процедурите на МПЖ на ЕИБ. Веднага щом предложението за финансиране се одобри от Управителния комитет на ЕИБ, съответно от Съвета на директорите на ЕИФ, се пристъпва към разглеждане на жалбата, в зависимост от вида на жалбата¹³.

6.3 Консултиране

- 6.3.1 Работата на МПЖ на ЕИБ се основава на консултации със заинтересованите страни. Целите на процесите за консултиране са:

- Отстраняване на фактически грешки и пропуски;
- Изясняване на недоразумения;
- Предоставяне на нови и съществени нови доказателства, ако има такива;
- Включване на взети решения, въз основа на направените констатации и заключения, ако има такива;
- Изразяване на мнения относно същността на твърденията.

- 6.3.2 Консултиране означава (i) покана за отправяне на коментари и (ii) тяхното разглеждане.

Що се отнася до (i), процесът не може да бъде възпрепятстван поради безучастност в хода на консултирането. Ако до крайния срок не постъпят коментари, МПЖ на ЕИБ преминава към следващия етап въз основа на мълчаливо съгласие.

Що се отнася до (ii), МПЖ на ЕИБ трябва да отговори на критични коментари относно своите констатации и препоръки, но не е длъжен да получи съгласието на страните, с които е проведена консултация, преди процесът да премине към следващия етап.

¹¹ Преди решението на Управителния комитет на ЕИБ за пристъпване към оценка.

¹² След решението на Управителния комитет на ЕИБ за извършване на оценка.

¹³ В много случаи проектът се одобрява с редица условия, които трябва да се изпълнят от кредитополучателя, преди ЕИБ да изплати средствата. В такива случаи МПЖ на ЕИБ-СК сътрудничи максимално активно със службите, за да гарантира съгласуваност между текущата дейност на службите и дейностите на МПЖ на ЕИБ.

7. Външни отношения

- 7.1 Когато дадена жалба се отнася до проект на ЕИБ или до операция на ЕИФ, с участието на други международни финансови институции, които имат независим механизъм за отчетност, МПЖ на ЕИБ информира механизма за жалби на другата съфинансираща институция относно допустимостта на жалбата и се стреми да си сътрудничи с този механизъм. Възможностите за сътрудничество включват обмен на информация и отчитане на различията между механизмите по отношение на мандата, политиките и процедурите, прилагани за обработката на жалби, и задължението за професионална тайна, изискванията за поверителност и защитата на данните. Въпреки това, констатациите и заключенията на МПЖ на ЕИБ остават независими.
- 7.2 МПЖ на ЕИБ е член на партньорската група от независими механизми за отчетност на международните финансови институции и участва в редовните заседания на групата.
- 7.3 МПЖ на ЕИБ поддържа динамични и близки контакти с всички съответни външни институции, органи и недържавни участници, включително, но не само, ЕО, други функции на механизма за жалби, външни експерти и ОГО.

8. Публикации и информираност

- 8.1 Политиката и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби са достъпни на всички официални езици на Европейския съюз както на уебсайта на ЕИБ, така и на уебсайта на ЕИФ и на хартиен носител.
- 8.2 Началните уеб страници на групата на ЕИБ имат пряка връзка с уебсайта на МПЖ на ЕИБ (www.eib.org/complaints), където е дадена изчерпателна и актуална информация за ролята и процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, включително обща статистическа информация на всички официални езици на Европейския съюз. За членове на обществеността, които нямат достъп до интернет, се публикува листовка с приложен формуляр за жалба. Листовката се разпространява чрез външните офиси на Групата на ЕИБ до местни ОГО и други представители на обществеността.
- 8.3 Допълнителна информация за Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби е достъпна чрез информационни средства, разпространявани чрез официалните делегации на Групата на ЕИБ в ЕС и извън него, като например обществено достъпни проектни документи или срещи с външни заинтересовани страни по време на консултациите по даден проекта.
- 8.4 Групата на ЕИБ се ангажира да повиши нивото на информираност относно Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби във всички области на своята дейност. Едно от средствата за постигането на тази цел е МПЖ на ЕИБ, който се ангажира да организира семинари за повишаване на осведомеността с организации на гражданското общество и обществото като цяло в регионите, в които Групата на ЕИБ осъществява дейност. Освен това, и с оглед подобряване на общата представа за Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби, МПЖ на ЕИБ се ангажира да организира периодични вътрешни работни прояви със служители от службите от Групата на ЕИБ.
- 8.5 Други инициативи за комуникация могат да допълнят тези мерки с оглед гарантиране на най-широка представа за политиките на Групата на ЕИБ в областта на отчетността.
- 8.6 Като се отчитат приложимите изисквания за поверителност на жалбоподателя, както и за защита на личните данни на трети страни, следната информация редовно ще се предоставя и актуализира в специален раздел на уебсайта на ЕИБ (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Как да се използва механизма;
 - Формуляр за жалба;
 - Политика и процедури;
 - Жалби:
 - Основна информация (напр. твърдения, обобщение, състояние);
 - Доклад за първоначална оценка (окончателни варианти);
 - Доклад със заключения (окончателни варианти);
 - Годишни доклади;
 - Други.

8.7 Уебсайтът на МПЖ на ЕИБ ще съдържа публичен регистър на жалбите с подробна и актуална информация за всички случаи, включително последващи действия и причината за приключване на всеки случай. Оповестената информация е съобразена с приложимите изисквания за поверителност.

9. Преглед и консултации

9.1 Най-малко на всеки пет години, МПЖ на ЕИБ преосмисля необходимостта от преглед на тази политика, включително консултации със заинтересованите страни от Групата на ЕИБ. В съответствие с оперативната структура на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби (която се състои от вътрешно и външно ниво), Групата на ЕИБ прави преглед на своя механизъм за подаване на жалби в тясно сътрудничество с ЕО.

9.2 Поставените от ОГО проблеми, както и предложенията на международно признати консултанти, специализирани в областта на отчетността, се подлагат на оценка и съответно Механизмът на Групата на ЕИБ за подаване на жалби се изменя с оглед включването на подходящите предложения.

9.3 Политиката на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби се одобрява от ЕИБ и от Съвета на директорите на ЕИФ по предложение на Управителния комитет на ЕИБ и на ГИД/ЗИД на ЕИФ. При необходимост, Управителният комитет на ЕИБ и ГИД/ЗИД на ЕИФ могат да изменят процедурите на Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби въз основа на предложение от МПЖ на ЕИБ, след консултации със службите от групата на ЕИБ и след консултация с ЕО, като същевременно гарантират, че изменението е в съответствие с разпоредбите на Политиката.

Приложение 1 ЕВРОПЕЙСКИЯ ОМБУДСМАН

1. Кой може да подаде жалба?

- 1.1. Ако гражданин на ЕС или всяко физическо или юридическо лице, което пребивава или чието регистрирано седалище е в държава членка на ЕС, счита, че Групата на ЕИБ не е разгледала неговата жалба своевременно и/или правилно, съгласно член 228 от Договора за функционирането на Европейския съюз и независимо от наличието на пряк интерес във връзка с предполагаемо лошо управление, той може да подаде жалба срещу Групата на ЕИБ пред Европейския омбудсман за лошо управление.
- 1.2. Освен това, съгласно Меморандума за разбирателство, подписан между Групата на ЕИБ и Европейския омбудсман, последният се ангажира системно да се самосезира, за да разглежда жалби, подадени срещу ЕИБ от жалбоподатели без право на това.

2. Как се подава жалба

- 2.1 Жалба може да се подаде до Европейския омбудсман на всеки от официалните езици на Европейския съюз, като ясно се посочва самоличността на жалбоподателя и основанията за жалбата. Жалбата може да се подаде по пощата, факса или електронната поща. За да се гарантира, че се предоставя цялата необходима информация, формуляр за жалба може да бъде получен от офиса на Европейския омбудсман или на следния уебсайт: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Предмет на жалбата

- 3.1. Жалбите срещу Групата на ЕИБ могат да засягат предполагаемо лошо управление от страна на Групата на ЕИБ при нейни решения, действия и/или бездействие. Според практиката на Европейския омбудсман досега, най-често срещаните твърдения са за административни нередности, липса на отговор, ненужно забавяне, отказ за предоставяне на информация, несправедливо отношение, дискриминация и злоупотреба с власт.

a. Допустимост

Европейският омбудсман не може да разследва жалби срещу национални, регионални или местни органи в държавите членки на Европейския съюз, дори когато жалбите се отнасят до сферата на дейност на Групата на ЕИБ. Тези жалби следва да се изпращат до национални/местни/специални омбудсмани или комисии по петиции в национални/регионални парламенти.

Европейският омбудсман не може да разглежда висящи производства пред съда или с вече постановено съдебно решение.

Преди да се обърнат към Европейския омбудсман, жалбоподателите имат право да се обърнат към Механизма на Групата на ЕИБ за подаване на жалби. Според Европейският омбудсман преписката с решението на Групата на ЕИБ по изложеното в жалбата, взето чрез нейните вътрешни механизми и процедури, е подходящата отправна точка за неговата собствена проверка. С оглед на това, жалбите включват и обяснение на възраженията на жалбоподателите срещу преписката или позицията на Групата на ЕИБ, отразена в нея¹⁴.

b. Срок за подаване на жалби

Жалба трябва да се подаде в срок от две години от датата, на която фактите, на които се основава, са станали известни на лицето, което подава жалбата.

¹⁴ Член 2.4 от Устава на Европейския омбудсман предвижда дадена жалба да бъде „предхождана от подходящи административни подходи спрямо съответните институции или органи”. Вж. също Меморандума за разбирателство между Европейския омбудсман и Европейската инвестиционна банка, юли 2008 г.

с. Резултат от процедурата пред Европейския омбудсман

Ако омбудсманът прецени, че жалбата може да се разреши, омбудсманът търси решение със съответната институция. Също така, омбудсманът може да отправи предложения за подобрене по въпроси, свързани с проверката. Когато омбудсманът установи, че не е имало лошо управление, че е намерено решение или че няма основания за допълнителни проверки, проверката риключва с решение, в което се излагат констатациите.

Когато омбудсманът установи, че е имало лошо управление, омбудсманът отправя подходяща(и) препоръка(и) до съответната институция и изисква от институцията да представи становище в срок от три месеца. След като анализира становището на институцията и представени от жалбоподателя забележки, омбудсманът може да приключи проверката, като посочи окончателните констатации. Ако институцията не приеме препоръките на омбудсмана, тя може да изготви специален доклад до Европейския парламент.

CORPORATE

Група на ЕИБ

Политика за Механизма за подаване на жалби

Ноември 2018 г.



Европейска
инвестиционна
банка



банката на EC



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

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