

CORPORATE

EIP Grupp

Kaebuste lahendamise kord

November 2018



**Euroopa
Investeerimispank**



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

EIP GRUPI KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

November 2018

Sisukord

EIP KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD	2
1. Standardmenetlus	2
1.1 Vastuvõetavuse kontroll / registreerimine	2
1.2 EIP Grupi talituste teavitamine.....	2
1.3 Kaebajate teavitamine	2
1.4 Uurimine	3
1.5 Järelduste aruande eelnõu	3
1.6 Konsulteerimine	4
1.7 Lõplik järelduste aruanne	4
1.8 EIP halduskomitee / EIFi tegevjuht	4
1.9 Vastus kaebajale	5
1.10 Järeelmeetmed / rakendamise jälgimine	5
1.11 Ajakava	5
2. Pikendatud menetlus.....	5
2.1 Üldteave	5
2.2 Algse hindamise etapp.....	6
2.3 Otsus täiendava töö kohta, kui on vajalik	7
2.4 Uurimisetapp	7
2.5 Vahendusetapp	8
2.6 Ajakava	9
3. Ennetusmenetlus.....	10
4. Lihtsustatud menetlus	10
5. EIP Grupi kaebuste lahendamise üksuse (EIB-CM) liikmete tegevuseeskirjad.....	11

EIP KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

1. Standardmenetlus

1.1 Vastuvõetavuse kontroll / registreerimine

- 1.1.1 Vastuvõetavuse kontrollimise eest vastutab EIP kaebuste lahendamise üksuse (EIB-CM) juhataja. Vastuvõetavuse kontrollimisel ei otsustata kaebuse põhiasjaolude üle.
- 1.1.2 Vastuvõetavust kontrollitakse kooskõlas selle korra põhimõtete artikliga 4.3 üldiselt 10 tööpäeva jooksul alates kaebuse saamisest. Vajaduse korral (nt kui asjaomastelt sidusrühmadelt on vaja lisateavet) võib see aeg olla pikem, kuni 20 tööpäeva.
- 1.1.3 Pärast vastuvõetavuse kontrollimist registreerib EIB-CM kaebuse. Kui kaebus on vastuvõetav, on järgmine samm kaebuse käsitlemine. Vastuvõetavuse kontrollimisel tehtud otsus ei välista, et EIB-CM võib kaebuse vastuvõetavuse hiljem saadud teabe põhjal (täielikult või osaliselt) ümber hinnata.
- 1.1.4 Kui vastuvõetav kaebus sisaldab mitut sama tüüpi väidet, vaadatakse need kõik läbi samas kaebuse käsitlemise menetluses. Kui sama kaebus sisaldab eri tüüpi väiteid, algatatakse kooskõlas kaebuste lahendamise poliitika artikliga 4.2 eraldi kaebuste käsitlemise menetlused. Kui kaebajad esitavad enne algse hindamisetapi lõpule viimist täiendavaid väiteid, otsustab EIB-CM, kas käsitleda neid sama kaebuste käsitlemise menetluse raames või algatada eraldi menetlus. Täiendavaid väiteid, mis esitatakse pärast algse hindamisetapi lõpule viimist, käsitletakse eraldi kaebuste käsitlemise menetluses.
- 1.1.5 Kui kaebajad põhjendavad kaebuses esitatud väidet pärast kaebuse esitamist, käsitatakse uut teavet käimasoleva kaebuse käsitlemise menetluse osana. Olenevalt uue teabe keerukusest/hulgast, võib juhtumi käsitlemise ajavahemik pikeneda.

1.2 EIP Grupi talituste teavitamine

- 1.2.1 Vastuvõetavate kaebuste puhul saadetakse enne kaebaja teavitamist osakondadele, mis vastutavad kaebuse sisuks oleva tegevuse eest, teade selle kohta, et kaebus on tunnistatud vastuvõetavaks ja et EIB-CM algatab kaebuse põhiasjaolude hindamise.
- 1.2.2 Sellele teatele lisatakse kaebuse täistekst (kiri, e-kiri või vorm). Kui kaebaja on taotlenud konfidentsiaalsust, tuletatakse EIP Grupi talitustele seda konfidentsiaalsuse nõuet meelde. Väga erandlike ja tundlike juhtumite korral, kui esineb kättemaksu oht, jäetakse kaebaja nimi avaldamata ja kaebust redigeeritakse, et vältida selle päritolu võimalikku tuvastamist.

1.3 Kaebajate teavitamine

- 1.3.1 Kaebajale saadetakse 10 tööpäeva jooksul pärast kaebuse kättesaamist kättesaamise kinnitus. Kui otsus vastuvõetavuse kohta on juba tehtud, teatatakse sellest samal ajal.
- 1.3.2 Kui kaebus tunnistatakse vastuvõetavaks, teatatakse kaebajatele, i) et kaebus on registreeritud; ii) registreerimisnumber; iii) et on algatatud uurimine/hindamine, ja iv) kuupäev, millal nad võivad vastust oodata.
- 1.3.3 Kui kaebus tunnistatakse kaebuse käsitlemise menetluse mingis etapis täielikult või osaliselt vastuvõetamatuks, teatatakse kaebajatele vastuvõetamatuse põhjused ja kohastel juhtudel soovitatakse, kelle poole nad võivad oma mureküsimumustega pöörduda.

1.4 Uurimine

- 1.4.1 Uurimise esimene samm on algne hindamine, et teha kindlaks kaebuse põhiasjaolud. See hõlmab algset koosolekut asjaomaste EIP Grupi talitustega, mis kutsutakse kokku viie tööpäeva jooksul alates kaebusest teatamisest ja peetakse 20 tööpäeva jooksul ning mille jaoks talitused koostavad vajaduse korral algse kirjaliku reageeringu. EIB-CM vaatab samuti läbi kättesaadava teabe/dokumentatsiooni ning seejärel toimuvad koosolekud väliste sidusrühmadega, kui peetakse vajalikuks. Kui näib, et muret tuntakse põhjendatult, toimub uurimine, mis hõlmab vastavuskontrolli. Kui peetakse vajalikuks ja tarvilikuks, võidakse uurimine/vastavuskontroll asendada koostööpõhise lahendamise, et tõstatatud küsimusi nõuetekohaselt käsitleda. See toimub teabe jagamise hõlbustamise¹ ja/või dialoogi/läbirääkimiste vormis.²
- 1.4.2 EIB-CM kohustub tagama olulised teabevood ja pidama konsultatsioone asjaomaste EIP Grupi talitustega, et tagada konstruktiivne koostöö. See on eriti oluline, kuna EIP kaebuste lahendamise korra laadi ja ülesannet arvestades võib esineda arvamuste lahknevust.
- 1.4.3 Hindamise/uurimise eesmärk on võimaldada EIB-CMil kujundada kaebuses tõstatatud mureküsimuste kohta sõltumatu ja põhjendatud arvamus. Sellise protsessi tulemuseks võib olla üks järgmistest või nende kombinatsioon:
- väited lükatakse tagasi;
 - probleem lahendatakse kaebuse käsitlemisel;
 - edasisi meetmeid ei ole vaja;
 - juhtkonnale antakse soovitus(ed);
 - tehakse ettepanek võtta parandus- või leevendusmeetmeid.
- 1.4.4 Kui EIB-CM tuvastab probleeme, mis väärivad halduskomitee ja talituste tähelepanu, kuid mis a) ei ole otseselt väitega seotud, b) jäävad muidu vastuvõetava kaebuse lubatavast ulatusest välja või c) puudutavad üldiselt valdkondi või kolmandate isikute tegusid, mille eest pank ei olnud vastutav, suunab EIB-CM oma nõuandva funktsiooni osana kaebuse mureküsimused pangasiseselt asjakohastele EIP talitustele ja halduskomiteele.
- 1.4.5 EIB-CM ei otsusta läbivaatamisel tegevuse üle, mille eest on ainuvastutavad kolmandad isikud, nimelt projektiteostaja või laenuvõtja või kohaliku, piirkondliku või riigi tasandi ametiasutused, Euroopa institutsioonid või rahvusvahelised organisatsioonid. EIB-CMi tehtud läbivaatamisel ei seata kahtluse alla seda, kas ELi liikmesriigid on ELi õiguse oma riiklikusse õigusesse õigesti üle võtnud, välja arvatud juhul, kui Euroopa Komisjon või pädev kohus tuvastab ELi õiguse rikkumise. Tõsiselt muret tekitaval juhudel saadab EIB-CM asja edasi Euroopa Komisjonile ja teavitab vastavalt halduskomiteed.

1.5 Järelduste aruande eelnõu

- 1.5.1 Järelduste aruande eelnõu tuleb kaebuse käsitlemise protsessi tulemusena koostada järgmiselt:
- kaebus (väited ja nõuded)
 - taustteave
 - õiguslik raamistik
 - uurimis-/vahendusmeetodid
 - tehtud töö
 - uurimistulemused
 - järeldused
 - soovitused (seoses uurimistulemuste ja järeldustega)

Punktis „Järeldused” ja, kui on kohaldatav, punktis „Soovitused” on ühendatud EIB-CM professionaalne arvamus punktis „Uurimistulemused” esitatud faktide kohta. Kohastel juhtudel esitatakse kommenteeritud kokkuvõte.

¹ Teabe jagamise hõlbustamisega tagab EIB-CM, et kaebaja(te)le antakse piisavat ja olulist teavet ning täiendavaid selgitusi, et hõlbustada projekti mõjude paremini mõistmist ja lahendada tõstatatud mureküsimusi tõhusalt.

² Dialoogi/läbirääkimiste raames hõlbustab EIB-CM poolte vahelist dialoogi, milles pooled kohustuvad läbirääkimisi pidama, et jõuda kõigile vastuvõetava lahenduseni.

1.6 Konsulteerimine

- 1.6.1 Järelduste aruande eelnõu saadetakse kõigepealt asjaomastele EIP Grupi talitustele kommenteerimiseks. Kommentaarid tuleb olenevalt keerukusest esitada 10-15 tööpäeva jooksul alates aruande saatmisest. Seejärel esitatakse eelnõu kommenteerimiseks asjaomas(t)ele EIP peadirektori(te)le või EIFi riskijuhtimisosakonna juhatajale. Kommentaarid tuleb esitada viie tööpäeva jooksul alates aruande saatmisest.
- 1.6.2 Kui on asjakohane (tavaliselt juhtudel E ja F), saadetakse pärast seda, kui EIB-CM on sisekonsultatsiooni ajal saanud kommentaare nõuetekohaselt arvesse võtnud, järelduste aruande eelnõu edasiste viivitusteta kommenteerimiseks kaebuse protsessi (hindamine, uurimine/vastavuskontroll või vahendamine) kaasatud välistele sidusrühmadele. Need kommentaarid tuleb esitada mõistliku aja jooksul (tavaliselt 10 tööpäeva alates saatmisest), võttes arvesse aruande keerukust. Kaebajatega konsulteerimiseks ette nähtud aega võib kaebajate põhjendatud taotluse alusel pikendada. Sel juhul pikendatakse vastavalt EIP vastamise kogu ajavahemikku. Eelnõu on tähistatud vesimärgiga „Konfidentsiaalne eelnõu – mitte avalikustada – ainult saajale kommenteerimiseks“. Kui talitustega ei jõuta kokkuleppele, esitatakse järelduste aruande eelnõu edasiste viivitusteta EIP halduskomitee peainspektorile või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale kommenteerimiseks, milleks on tavaliselt ette nähtud 15 tööpäeva enne väliskonsultatsiooni.

1.7 Lõplik järelduste aruanne

- 1.7.1 Pärast kõikide kommentaaride saamist koostab EIB-CM lõpliku järelduste aruande, mis saadetakse asjaomas(t)ele EIP peadirektori(te)le või EIFi riskijuhtimisosakonna juhatajale. Asjaomane (asjaomased) peadirektor(id) või EIFi riskijuhtimisosakonna juhataja saavad võimaluse anda peainspektorile talituste ametlik vastus enda seisukoha ja kommentaaridega vastuseks lõplikule järelduste aruandele. Talituste vastus antakse hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast lõpliku järelduste aruande saatmist.
- 1.7.2 Pärast kommenteerimiseks antud tähtaja lõppu saadab EIB-CMi juhataja ilma edasiste viivitusteta järelduste aruande koos talituste vastusega, kui see on antud, asjaomastele EIP halduskomitee liikmetele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale kuni 10 tööpäevaks.
- 1.7.3 Kui peainspektor peab kohaseks, võib ta halduskomitee liikmete ja vastavalt tegevjuhi / tegevjuhi asetäitja reageeringute ning talituste vastuse põhjal paluda EIB-CMil selle lõpliku järelduste aruande läbi vaadata.
- 1.7.4 Selle protsessi lõpus kirjutavad EIB-CMi juhataja ja kaebuse käsitlemise eest vastutav ametnik lõplikule järelduste aruandele alla.

1.8 EIP halduskomitee / EIFi tegevjuht

- 1.8.1 Asjaomaste talituste kokkuleppe korral esitab EIP peainspektor lõpliku järelduste aruande teadmiseks EIP halduskomiteele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale.
- 1.8.2 Kui asjaomased talitused kokkuleppele ei jõua või kui asjaomane (asjaomased) EIP peadirektor(id) või EIFi riskijuhtimisosakonna juhataja seda taotleb, esitab EIP peainspektor pärast kommenteerimiseks antud tähtaja lõppu ilma edasiste viivitusteta lõpliku järelduste aruande ja talituste vastuse EIP halduskomiteele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale otsuse tegemiseks. EIP halduskomitee või EIFi tegevjuht / tegevjuhi asetäitja otsustab, kas järgida EIB-CMi soovitusi ja võtta parandusmeetmeid, kui neid on, ning samuti, kuidas need tuleks rakendada.
- 1.8.3 Kui EIP halduskomitee või EIFi tegevjuht / tegevjuhi asetäitja otsustab EIB-CMi uurimistulemusi mitte heaks kiita ja EIB-CMi soovitusi mitte järgida, lisatakse halduskomitee vastus lõplikule järelduste aruandele.³

³ Ilma et see piiraks EIP Grupi läbipaistvuspoliitika kohaldamist.

1.9 Vastus kaebajale

1.9.1 Lõpliku vastuse annab kaebajale EIP peasekretär või EIFi tegevjuht, kes teatab EIP Grupi lõpliku otsuse/seisukoha ja edastab lõpliku järelduste aruande.

1.10 Järeelmeetmed / rakendamise jälgimine

1.10.1 EIB-CM võtab koostöös asjaomaste EIP Grupi talitustega vajaduse korral ja igal juhul hiljemalt 24 kuu jooksul pärast järelduste aruande kuupäeva järeelmeetmed edasise arengu ja kokkulepitud parandusmeetmete ja soovitude rakendamise suhtes.

1.11 Ajakava

1.11.1 Lõplik vastus saadetakse kaebajale hiljemalt 40 tööpäeva jooksul pärast vastuvõetavusest teatamise kuupäeva. Kooskõlas põhimõtete artikliga 4.4.2 võib seda tähtaega täiendavalt pikendada kuni 100 tööpäeva võrra.

1.11.2 Järgmises tabelis on esitatud kokkuvõtte peamistest meetmetest ja standardmenetluses kohaldatav ajakava.

Tabel 1.1 Üldine ajakava

Meede	Maksimaalne viivitus	Pärast
Vastuvõtmise kinnitamine	10 tööpäeva	Kaebuse kättesaamist EIB-CMi poolt
Kaebajale vastamine	40 tööpäeva	Vastuvõetavusest teatamist
Kaebajale vastamine pikendamise korral	140 tööpäeva	Vastuvõetavusest teatamist

Tabel 1.2 Muud tähtajad

Meede	Maksimaalne viivitus	Pärast
Kommentaariid kaebuse käsitlemise protsessi kaasatud välistelt sidusrühmadelt	10 tööpäeva, võttes arvesse aruande keerukust	Järelduste aruande eelnõu välistele sidusrühmadele saatmist

2. Pikendatud menetlus

2.1 Üldteave

2.1.1 Pikendatud menetlust rakendatakse kaebustele, mis käsitlevad EIP Grupi rahastatavate tehingute/projektide keskkonna- või sotsiaalseid mõjusid või juhtimise aspekte (tüübid E ja F).

2.1.2 Rahastatavate tehingute/projektide keskkonna- ja sotsiaalsete mõjudega või juhtimise aspektidega seotud kaebused tekitavad tavaliselt keerukaid küsimusi. Seepärast ja kuna suhted projektiteostaja, riigi ametiasutuste, kodanikuühiskonna organisatsioonide ja isikute vahel, keda projekt mõjutab, on tundlikud, tuleb erilist tähelepanu pöörata spetsiifilistele protsessidele seoses seda tüüpi kaebustega.

2.1.3 Pikendatud menetluse haldusetapid on samad mis standardmenetluses, välja arvatud uurimine (kirjeldatud artiklis 1.4 „Standardmenetluse” kohta), mille asemel toimub pikem ja formaalne protsess, mida on kirjeldatud artiklites 2.2–2.5. Seda tüüpi kaebuste puhul on tavaline protsess formaalselt struktureeritud kahes etapis: algse hindamise etapp ja vahendamise või uurimise etapp.

2.1.4 Läbivaatamine EIB-CMi poolt kehtib tegevuse puhul, mille eest võidakse vastutavaks pidada pank. Keskkonna- või sotsiaalsete mõjudega seotud kaebuste puhul keskendutakse EIB-CMi läbivaatamisel seega projektidele või projektiosadele, mida rahastab EIP või mis on projekti mõjualas, millele kehtib üldine projekti hindamine või hoolsuskohustus, nagu oli nõutav EIP keskkonna- ja sotsiaalsete põhimõtete ja -normide deklaratsiooni ning EIP keskkonna- ja sotsiaaltavade käsiraamatu kohaselt projekti teostamise ajal.

2.2 Algse hindamise etapp

2.2.1 EIB-CM töö vastuvõetava kaebuse suhtes algab algse hindamisega. Algne hindamine on orienteeritud faktide tuvastamisele ja sellel on järgmised eesmärgid:

- selgitada kaebaja tõstatatud mureküsimusi, et paremini mõista kaebaja seisukohta ning teiste projekti sidusrühmade vaateid (projektiteostaja, riigi ametiasutused jne);
- mõista tõstatatud mureküsimuste tõele vastavust;
- hinnata, kas ja kuidas saaksid projekti sidusrühmad (nt kaebaja, asjaomased EIP Grupi talitused ja projektiteostaja) otsida lahendust kaebuse sisuks olevatele küsimustele;
- määrata kindlaks, kas on vajalik ja/või võimalik edasine EIB-CMi töö (uurimine, vastavuskontroll või vahendamine poolte vahel) kaebaja esitatud väite käsitlemiseks või tõstatatud küsimuste lahendamiseks.

2.2.2 Hindamised hõlmavad koosolekuid EIP Grupi talitustega, mis on kaasatud kaebuse sisuks olevasse projekti/tehingusse (sh projekti meeskond), ning neid tehakse paindlikult ja need võivad hõlmata järgmiste tegevuste kombinatsiooni:

- EIP Grupi dokumentide läbivaatamine;
- väliste andmete ja dokumentide läbivaatamine;
- koosolekud kaebaja, teiste mõjutatud isikute ja kogukondadega, projektiteostajaga, projekti asukohariigi ametiasutustega ja huvitatud kodanikuühiskonna organisatsioonidega;
- kontrollkäigud projekti asukohta faktide tuvastamiseks.

2.2.3 Kui EIB-CM kavandab kontrollkäiku, teavitab ta oma plaanidest EIP Grupi talitust, projektiteostajat, kaebajat ja teisi asjaomaseid sidusrühmi.

Põhiküsimused, mida tuleb käsitleda

2.2.4 Kaebuste puhul, mis tõstatavad olulisi mureküsimusi seoses keskkonna- või sotsiaalse mõjuga ja/või on seotud tõsiste juhtimisprobleemidega EIP Grupi töös, tuleb:

- mõista, kuidas on asjassepuutuvad EIP Grupi talitused i) kontrollinud vastavust kohaldatavale õiguslikule raamistikule, kaasa arvatud panga poliitikatele, menetlustele ja standarditele, ning ii) teostanud nõuetekohast projekti rakendamise järelevalvet;
- hinnata võimalikke viiteid sellele, et EIP Grupi poliitikad, menetlused ja standardid ei ole suutnud tagada piisavat kaitsetaset ja tagatist;
- teha kindlaks, kas on näitajaid, mis viitaksid kohaldatavale õiguslikule raamistikule, kaasa arvatud EIP Grupi enda poliitikatele, menetlustele ja standarditele mittevastavusele.

2.2.5 Hinnata tuleks koostööpõhiseid probleemi lahendamise võimalusi:

- teha kindlaks asjaomased sidusrühmad, kes tuleb võimalikku alternatiivsesse vaidluse lahendamisse kaasata;
- mõista nende vaateid ja valmidust küsimused lahendada;
- teha kindlaks optimaalsed protsessid (olemasolevad, kui on, ja uued), et omavahel suhestada kaebuse küsimusi ja viisi, kuidas EIB-CM võib aidata ja abistada asjaomaseid projekti sidusrühmi, pakkudes aruteluforumit ja aidates leida võimalikku lahendust;
- hinnata võimalust saada kaebuses tõstatatud mureküsimustele ja tuvastatud muudele probleemidele lahenduse leidmise protsessi jaoks formaalne nõusolek.

Aruandlus

2.2.6 Algne hindamine viiakse lõpule 60 tööpäeva jooksul pärast kaebajale vastuvõetavusest teatamist.

2.2.7 Algse hindamise aruande projekt esitatakse algul asjaomastele EIP Grupi talitustele kommenteerimiseks. Kommentaarid tuleb esitada hiljemalt viie tööpäeva (keerukate juhtumite/aruannete puhul 10 tööpäeva) jooksul alates projekti laialijagamist. Kui kokkuleppele ei jõuta, esitab EIB-CMi juhataja algse hindamise aruande projekti kommenteerimiseks peainspektorile ja asjaomas(t)ele peadirektori(te)le. Asjaomane (asjaomased) peadirektor(id) annavad peainspektorile ametliku talituste vastuse oma seisukoha ja kommentaaridega algse hindamisaruande projekti kohta hiljemalt 10 tööpäeva jooksul alates selle laialijagamisest. Kui kokkuleppele ei jõuta, ja pärast kommenteerimistähtaaja lõppu esitab peainspektor algse hindamisaruande viivitamatult EIP halduskomiteele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale kommentaaride lisamiseks, mida tuleb tavaliselt teha 15 tööpäeva jooksul. Kohastel juhtudel saadetakse algse hindamise aruande projekt viivitamata kaebuse käsitlemise protsessi kaasatud välistele sidusrühmadele. Kommentaarid tuleb esitada hiljemalt 10 tööpäeva jooksul alates aruande saatmisest. Kaebajatega konsulteerimiseks ette nähtud aega võib kaebajate põhjendatud taotluse alusel pikendada. Sel juhul pikendatakse vastavalt EIP vastamise üldist ajavahemikku. Konsulteerimisprotsessi lõpus edastatakse algse hindamise aruanne projekti eri sidusrühmadele ja avaldatakse EIB-CMi veebisaidil.

2.3 Otsus täiendava töö kohta, kui on vajalik

- 2.3.1 Algse hindamise aruanne sisaldab otsust, kas on vaja järgmist etappi (koostööpõhine protsess või uurimine/vastavuskontroll), koos kavandatud tegevuse etappide, sh ametivolituste selge kirjeldusega. Ametlikku vahendamist ei saa läbi viia uurimise/vastavuskontrolliga samal ajal ning seda ei saa algatada pärast kaebuse juhtumi lõpetamist.
- 2.3.2 EIB-CMi juhataja otsustab, kas kaebusele on sobiv kohaldada uurimist/vastavuskontrolli, koostööpõhist protsessi või ametlikku vahendamist, kokkuleppel EIP peainspektoriga algse hindamise aruande ja talituste vastuse põhjal selle olemasolul.
- 2.3.3 Kui i) EIB-CM on juba valmis kujundama kaebuses tõstatatud mureküsimumuste kohta sõltumatu ja põhjendatud arvamuse, ii) koostööpõhine lahendamine ei ole võimalik või seda ei peeta vajalikuks ja iii) täiendav vastavuskontroll ei ole põhjendatud, lõpetatakse kaebuse juhtum järelduste aruandega.

2.4 Uurimisetapp

2.4.1 Üldjuhul on uurimise lähtepunktiks vastavuskontroll. Uurimise tulemus määrab, kas:

- on viiteid projekti teostamise ajal kehtivatele EIP Grupi poliitikatele, menetlustele ja standarditele vastavusele või mittevastavusele;
- kaebaja tõstatatud mureküsimumuste lahendamata jätmine ei olnud vastavuses EIP Grupi kohaldatava õigusliku raamistikuga, sealhulgas asjaomaste poliitikate, menetluste ja standarditega;
- keskkonna- ja sotsiaalset mõju on nõuetekohaselt leevendatud kooskõlas EIP Grupi kohaldatava õigusliku raamistikuga, sealhulgas asjaomaste poliitikate, menetluste ja standarditega;
- asjaomased EIP Grupi poliitikad, menetlused ja standardid ei ole suutnud tagada kaebaja tõstatatud mureküsimumustega seoses piisavat kaitsetaset ja tagatise.

EIB-CMi uurimises või vastavuskontrollis arvestatakse, kuidas on EIP Grupp kindlustanud, et projektiteostaja täidab lepingukohustusi. Tuleb siiski tähele panna, et EIB-CM ei ole õiguskaitsemehhanism ega asenda pädeva kohtu otsust. EIP Grupi haldusomavoli tuvastamine ei tähenda ega eelda iseenesest, et EIP/EIF või nende partnerid on lepingut rikkunud.

2.4.2 Missioonikirj

Kui otsustatakse algatada uurimine, saadab EIB-CMi juhataja asjaomas(te)le peadirektori(te)le ja algsesse uurimisse kaasatud projekti sidusrühmadele (kaebaja, mõjutatud kogukonnad, projektiteostaja, riigi ametiasutused ja asjaomased EIP Grupi talitused) missioonikirja, milles ta teavitab neid missiooni alustamisest ja edastab selle ametivolitused.

2.4.3 Ametivolitused

Uurimine juhindub ametivolitustest, mis lisatakse algse hindamise aruandele. Nendes on märgitud:

- projekti kirjeldus
- väide
- asjaomased poliitikad, menetlused ja standardid
- asjaomased sidusrühmad
- eesmärgid ja kohaldamisala
- uurimise lähenemisviisi (kriteeriumid ja meetodid)
- ülesandeks tehtud uurimistöö kirjeldus, mida võidakse uurimise käigus kohandada
- konsulteerimisprotsess
- kohapealsed kontrollkäigud
- ekspertide kasutamine
- rollid ja vastutusosalad
- oodatavad tulemused (aruandlus)
- ajakava

2.4.4 Ekspertide kasutamine

Esmane vastutus uurimisprotsessi juhtimise eest EIB-CMi juhataja järelevalve all on tehtud ülesandeks ühele EIB-CMi töötajale (kaebusega tegelev ametnik). Vajaduse korral kasutatakse ekspertide abi ja EIB-CMi juhataja määrab kindlaks, millised teadmised ja oskused on uurimise läbiviimiseks vajalikud. Ekspertid valitakse nende teadmiste ja kogemuste, pädevuse, sõltumatuse ja rahvusvahelise tunnustatuse alusel. Kui ei esine (võimalikku) huvide konflikti, võib kasutada grupisiseseid eksperte. Lõplik vastutus väliste või grupisiseste ekspertide valimise eest on EIB-CMi juhatajal.

2.4.5 Kohapealsed kontrollkäigud

Kohapealseid kontrollkäike teevad kooskõlas ametivolitustega (artikkel 2.4.3) EIB-CMi töötajad ja eksperdid.

2.4.6 Sõltumatu arvamus ja tulemus

Uurimise eesmärk on võimaldada EIB-CMil kujundada kaebuses esitatud väidete kohta EIP Grupi haldusomavoli kohta sõltumatu ja põhjendatud arvamus, mis on sõltumatu juhtkonnast ja talitustest, kes vastutavad tegevuse eest, mida kaebaja vaidlustab. Sellise protsessi tulemuseks võib olla üks või mitu järgmistest võimalustest:

- väited lükatakse tagasi
- probleem lahendatakse kaebuse käsitlemisel
- edasiste meetmete vajadus puudub
- antakse soovitus(ed) EIP Grupi juhtkonnale ja/või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale
- tehakse ettepanek võtta parandus- või leevendusmeetmeid.

2.5 **Vahendusetapp**

2.5.1 Sobivusnõuded

Kui on ilmselge võimalus ametlikuks vahendamiseks⁴, soovitatakse algse hindamise aruandes, et EIB-CM hangib vahendamisprotsessi alustamiseks asjaomastelt projekti sidusrühmadelt (kohastel juhtudel kaebaja, mõjutatud kogukonnad, projektiteostaja, riigi ametiasutused ja asjaomased EIP Grupi talitused) formaalse nõusoleku. Tavaliselt toimub vahendamine ühelt poolt kaebaja ja teiselt poolt projektiteostaja vahel, võimaluse korral riigi ametiasutuste ja/või EIP juhtkonna/talituste, EIFi tegevjuhi / tegevjuhi asetäitja osalemisega. Kumbki pool võib vahendamisprotsessi igal ajal katkestada või lõpetada.

2.5.2 Ametivolitused

Ametlik vahendamine juhindub ametivolitustest, mis lisatakse algse hindamise aruandele. EIB-CM konsulteerib ametivolituste asjus asjaomaste talitustega ja hoiab neid kogu protsessi vältel kursis. Nendes on märgitud:

- projekti kirjeldus
- asjaomased sidusrühmad
- eesmärgid ja kohaldamisala
- vahendamise lähenemisviis (kriteeriumid ja meetodid)
- ülesandeks tehtud vahendamis töö kirjeldus, mida võidakse uurimise käigus kohandada
- konsulteerimisprotsess
- kontrollkäigud kohapeale
- ekspertide kasutamine
- oodatavad tulemused (aruandlus)
- esialgne ajakava

⁴ Ametlik vahendamine/lepitamine – juhtudel, kus usaldamatus ja vastasseis on põhjustanud pooltevaheliste suhete olulise halvenemise, võib EIB-CM probleemi lahendamise eesmärgil lepituse leidmiseks korraldada ja hõlbustada ametlikumat ja keerukamat protsessi.

2.5.3 Missioonikiri

Kui algse hindamise aruanne on valmis ja on kokku lepitud vahendamine, saadab EIB-CMi juhataja asjaomas(te)le peadirektori(te)le ja algesse uurimisse kaasatud projekti sidusrühmadele, kes on nõustunud koostööpõhises lahendamisprotsessis osalema, ametivolitused. Ametivolitustes teatatakse protsessi alustamisest ja pakutakse välja järgmised sammud vahendamises.

2.5.4 Väliste vahendusekspertide kasutamine

Vastutus vahendamisprotsessi juhtimise eest EIB-CMi juhataja järelevalve all on tehtud ülesandeks ühele EIB-CMi töötajale (vahendamise tegelev ametnik). Kui on kohane, enamasti ametliku vahendamisprotsessi puhul ja kui huvide konflikti ei esine, kasutatakse väliseid vahenduseksperthe ja EIB-CMi juhataja määrab kindlaks, millised teadmised ja oskused on vahendamise läbiviimiseks vajalikud. Välised vahenduseksperdid valitakse nende teadmiste ja kogemuste, pädevuse ja sõltumatuse alusel.

2.5.5 Formaalne nõusolek

Formaalne nõusolek vahendamiseks tuleb vahendamisse kaasatud eri pooltelt saada vahendamise alguses (nt vahendamiskokkuleppe vormis), määrates kindlaks edasised sammud ja selged tegutsemisreeglid kindla ajakavaga.

2.5.6 Lahendus

Kui vahendamisprotsess viib pooled mõlema poole jaoks vastuvõetavale ja kestlikule lahendusele kindlaksmääratud ajakava jooksul, lõpetatakse protsess poolte allkirjastatud vahendamiskokkuleppega. Vahendamiskokkulepe peab põhimõtteliselt vastama EIP Grupi rahastamisotsusele, kui EIP halduskomitee ja EIFi tegevjuht/tegevjuhi asetäitja ei otsusta teisiti. Kui pooled vahenduskokkuleppele ei jõua, lõpetatakse protsess ja järgneda võib soovitus alustada uurimist või võtta muud spetsiifilised EIP Grupi meetmed.

2.5.7 Aruandlus

EIP-CM koostab vahendamise aruande, mis sisaldab tulemust ja mis edastatakse vahendamise pooltele ning EIP halduskomiteele ja EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale.

2.6 Ajakava

2.6.1 Lõpliku vastuse andmise tähtaeg on kuni 240 tööpäeva pärast vastuvõetavusest teatamist.

2.6.2 Järgmises tabelis on esitatud kokkuvõtte peamistest meetmetest ja pikendatud menetluses kohaldatav ajakava.

Tabel 2.1 Üldine ajakava

Meede	Maksimaalne viivitus	Pärast
Vastuvõetavuse kontrollimine / vastuvõtmise kinnitamine	10 tööpäeva	Kaebuse kättesaamist EIB-CMi poolt
Algse hindamise aruanne, kui on nõutav	60 tööpäeva	Vastuvõetavusest teatamist
Kaebajale vastamine	240 tööpäeva	Vastuvõetavusest teatamist

Tabel 2.2 Algse hindamise aruanne

Meede	Maksimaalne viivitus	Pärast
Kommentaariid kaebuse käsitlemise protsessi kaasatud välistelt sidusrühmadelt	10 tööpäeva	Algse hindamise aruande välistele sidusrühmadele saatmist

3. Ennetusmenetlus

3.1 „K” ja „R” kaebused

- 3.1.1 Enne kui EIP juhtorganid teevad otsuse tehingut rahastada, ei saa haldusomavoli seoses projekti keskkonna- ja sotsiaalsete mõjude või juhtimisaspektidega tehniliselt esineda. EIB-CMi põhiroll selles etapis on i) tagada, et kaebaja mureküsimusi võetakse nõuetekohaselt arvesse, ii) hoida ära edasisi põhjendatud kaebusi ja iii) aidata kaasa järjekindlale ja kõikehõlmavale hindamisele.
- 3.1.2 EIB-CM töö seoses hindamisel olevate EIP Grupi projektide kohta esitatud kaebustega toimub ühes järgmistest vormidest:
- A. **Üldjuhud** Kui kaebajad ei ole veel asjaomaste EIP Grupi talituste poole pöördunud või kui hindamismeeskond ei ole veel saanud kaebajatega kohtuda või nende mureküsimusi arutada, edastatakse kaebus hindamismeeskonnale ja juhtum lõpetatakse. Kaebajatele teatatakse kirjalikult, et nende mureküsimused vaatab läbi hindamismeeskond ning et kui nad hindamisprotsessi lõpus leiavad, et nende mureküsimusi ei ole nõuetekohaselt arvesse võetud, võivad nad kaaluda uue kaebuse esitamist; EIB-CM jälgib grupisisest, et mureküsimusi oleks nõuetekohaselt arvesse võetud (vähemalt, et hindamismeeskond on kaebajatega ühendust võtnud/kohtunud ja nende mureküsimusi analüüsinud).
- B. **Erandid** Erandjuhtudel ehk ainult siis, kui hindamismeeskond on juba keeldunud või keeldub kaebajatega koostööd tegemast või kui kaebajate mureküsimused on juba läbi vaadatud ja kaebus rahuldumata jäetud, võib EIB-CM otsustada, tingimusel et ta tõendab dokumentidega otsuse põhjused, viia läbi algse hindamise (koostöös hindamismeeskonnaga) esitamiseks/teadmiseks EIP halduskomiteele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale rahastamise ettepaneku esitamise ajal või enne seda. Seda tööd⁵, mis ei ole olemuselt uurimine, tehakse eesmärgiga teha EIP halduskomiteele või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale soovitusel EIB-CM tööd edasi jätkata, kui peetakse vajalikuks. Selles etapis võib EIB-CM uurimistööd ja/või vahendamist teha ainult siis, kui EIP halduskomitee on selleks nõusoleku andnud või seda nõudnud.
- 3.1.3 EIFiga seotud kaebuste puhul on lähenemisviis samasugune, ainult vajalike kohandustega tulenevalt spetsiifilisest EIF juhtimisest.

4. Lihtsustatud menetlus

- 4.1 Lihtsustatud menetlust kohaldatakse kaebustele, mida saab nende teema tõttu (nt vastamata jätmise, ebaõiglane kohtlemine) kergesti ja kiiresti lahendada. Standardmenetluse haldusetappe lihtsustatud menetluses ei kohaldata, v.a artiklite 1.1, 1.2, ja 1.3 puhul.
- 4.2 Kui asjaomased EIP Grupi talitused on kaebusele vastuse osas üksmeelsed ja see on EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi ressurside tõhusa kasutamise huvides, antakse EIP Grupi vastus EIP peasekretäri kirjale lisatud järelduste aruande asemel EIB-CMi saadetud kirja kujul.
- 4.3 Kui asjaomased EIP Grupi talitused omavahel EIP Grupi vastuse osas kaebusele kokkuleppele ei jõua, kohaldatakse standardmenetlust. Kui EIB-CMi tehtud esialgne hindamine näitab, et kaebus on keerukas, kuna väited on keerulised või see nõuab EIP Grupi koostööd kolmandate isikutega (nt finantsvahendajad), võidakse kohaldada standardmenetlust.
- 4.4 Lihtsustatud menetluses on vastamise tähtaega lühendatud 25 tööpäevale alates vastuvõetavusest teatamisest. Vastuse projekt jagatakse laiali ainult EIP Grupi talituste tasandil.

⁵ Selle faktide tuvastamise käigus vaadatakse uuesti läbi paljud küsimustest, mis kuuluvad tüüpilise EIB-CM hindamisjärgse toimingu juurde, millele kehtivad samad tegutsemisreeglid, aga kergemal kujul.

5. EIP Grupi kaebuste lahendamise üksuse (EIB-CM) liikmete tegevuseeskirjad

(töötajatele, kes töötavad EIB-CMis või teevad üksuse üle järelevalvet, kooskõlas EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika ja korraga)

Preambul

Töötajate puhul, kes töötavad EIP Grupi kaebuste lahendamise üksuse koosseisus (edaspidi EIB-CMi liikmed) eeldatakse, et nad kohaldavad ja täidavad alljärgnevat tegevuseeskirju.

EIB-CMi liikmete jaoks EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitikas ja korras ning käesolevates eeskirjades kehtestatud õigusi ja kohustusi tuleb täita kooskõlas EIP töötajate tegevusjuhendis ning teistes panga töötajatele kohaldatavates poliitikates ja määrustes esitatud põhimõtete, eeskirjade ja korraga.

Tegevuseeskirjad

1. Sõltumatus:

EIB-CMi liikmed on oma tegevuses tööülesannete täitmisel, nagu neid on kirjeldatud EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitikas ja korras või käesolevates tegevuseeskirjades, täiesti sõltumatud talitustest, mis vastutavad tegevuse eest, mille kohta kaebus on esitatud, ilma et see piiraks teistele panga talitustele antud volitusi. Liikmed töötlevad täievoliliselt kõiki kaebusi ilma teiste isikute või üksuste põhjendamatu sekkumiseta.

2. Objektiivsus:

EIB-CM liikmed näitavad teabe kogumisel, hindamisel ja edastamisel ning oma ülesande täitmisel EIB-CMis sidusrühmadega koostööd tehes üles kõrgeimal tasemel ametialast objektiivsust. EIB-CMi liikmed teevad põhjendatud otsustusi ja kujundavad arvamusi kogu asjakohase teabe hindamise põhjal ning ei lase ennast otsustuse kujundamisel iseenda huvidest või teistest lubamatult mõjutada.

EIB-CMi liikmed:

- 2.1 ei osale üheski tegevuses ega suhtes, millest võiks mõistlikult eeldada, et see kahjustab nende erapooletut otsustamist;
- 2.2 ei võta vastu midagi, millest võiks mõistlikult eeldada, et see kahjustab nende ametialast otsustamist;
- 2.3 avaldavad kõik neile teada olevad olulised ja faktilised asjaolud, et mitte moonutada aruandlust läbivaadatavatest kaebustest.

3. Konfidentsiaalsus:

EIB-CMi liikmed:

- 3.1 on ettevaatlikud kaebuste töötlemisel ja käsitlemisel saadud kolmandate isikute teabe kasutamisel ja kaitsmisel;
- 3.2 tagavad kaebajate eraelu puutumatus õiguste kaitsmiseks ja võimaliku kättemaksu vältimiseks kaebajate andmete täieliku konfidentsiaalsuse, välja arvatud juhul, kui kaebajad on nõudnud või kohaldatavate õigusnormidega on ette nähtud teisiti;
- 3.3 ei kasuta teavet isikliku kasu saamiseks ega muul viisil, mis oleks seadusega vastuolus või kahjulik organisatsiooni õiguspärasele ja eetilistele eesmärkidele.

4. Ametialane pädevus:

EIB-CMi liikmed:

- 4.1 käsitlevad kaebusi kooskõlas EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika ja korraga;
- 4.2 tegelevad ainult nende teenustega, mille jaoks neil on vajalikud teadmised, oskused ja kogemused;
- 4.3 teevad juhtudel, mille jaoks EIB-CMis piisavaid eriteadmisi ei ole, kindlaks ja kasutavad spetsialiseeritud hindamiste jaoks asjakohaseid väliseid eriteadmisi;
- 4.4 püüavad pidevalt oma kompetentsust ning samuti oma teenuste efektiivsust ja kvaliteeti täiustada.

CORPORATE

EIP Grupp

Kaebuste lahendamise kord

November 2018



**Euroopa
Investeerimispank**

Ei pank



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

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