

CORPORATE

Grupa EIB-a

Postupci pritužbenog mehanizma

Studeni 2018.



Grupa
Europske
investicijske banke



POSTUPCI PRITUŽBENOG MEHANIZMA GRUPACIJE EIB

Sadržaj

POSTUPCI EIB-CM-a	2
1. Redovni postupak.....	2
1.1 Provjera dopuštenosti/zabilježba	2
1.2 Slanje obavijesti službama Grupacije EIB	2
1.3 Obavješćivanje podnositelja pritužbe	2
1.4 Istraga	2
1.5 Nacrt izvješća o zaključcima	3
1.6 Savjetovanje.....	3
1.7 Konačno izvješće o zaključcima	4
1.8 Upravljački odbor EIB-a / Glavni direktor EIF-a	4
1.9 Odgovor podnositelju pritužbe	4
1.10 Praćenje provedbe	4
1.11 Rokovi	5
2. Produženi postupak.....	5
2.1 Opće odredbe	5
2.2 Faza početne ocjene.....	5
2.3 Odluka o vrsti daljnjih radnji koje treba poduzeti, ako je neophodno.....	6
2.4 Faza istrage	7
2.5 Faza posredovanja	8
2.6 Rokovi	9
3. Preventivni (PR) postupak	9
4. Pojednostavljeni postupak	10
5. Pravila ponašanja članova osoblja Odsjeka za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB (EIB-CM).....	10

POSTUPCI EIB-CM-a

1. Redovni postupak

1.1 Provjera dopuštenosti/zabilježba

- 1.1.1. Za provjeru dopuštenosti odgovoran je voditelj EIB-CM-a. Pri provjeri dopuštenosti ne donosi se nikakav sud o osnovanosti pritužbe.
- 1.1.2. Provjera dopuštenosti u skladu s člankom 4. stavkom 3. Politike načelno se obavlja u roku od 10 radnih dana od zaprimanja pritužbe. Kad god je to neophodno (npr. kada od uključenih dionika treba dobiti dodatne podatke), taj se rok može produljiti, ali najviše na 20 radnih dana.
- 1.1.3. Nakon provjere dopuštenosti, EIB-CB obavlja zabilježbu pritužbe. Ako su dopuštene, pritužbe prolaze kroz postupak rješavanja pritužbi. Odluka donesena po provjeri dopuštenosti ne priječi EIB-CM u ponovnom razmatranju (potpune ili djelomične) dopuštenosti pritužbe na temelju spoznaja stečenih u nekom kasnijem trenutku.
- 1.1.4. Kada dopuštene pritužbe sadrže više navoda iste vrste, sve se obrađuju u sklopu jednog te istog postupka rješavanja. Ako se u jednoj te istoj pritužbi iznose različite vrste navoda, pokreću se odvojeni postupci rješavanja pritužbi u skladu s odredbama članka 4.2. Politike EIB-CM-a. Kada podnositelji pritužbi iznesu dodatne navode prije završetka faze početne ocjene, EIB-CM odlučuje hoće li ih rješavati u sklopu istog postupka rješavanja pritužbe ili će pokrenuti odvojeni postupak. Dodatni navodi izneseni nakon završetka faze početne ocjene obrađuju se u odvojenom postupku rješavanja pritužbe.
- 1.1.5. Kada dokaz u prilog nekog navoda sadržanog u svojoj pritužbi podnositelj dostavi nakon podnošenja same pritužbe, novoizneseni podaci razmatraju se u okviru postupka rješavanja pritužbe koji je već u tijeku. Ovisno o složenosti/količini novih podataka, rok za rješavanje predmeta može se produljiti.

1.2 Slanje obavijesti službama Grupacije EIB

- 1.2.1. U slučaju dopuštenih pritužbi, prije obavješćivanja podnositelja pritužbe, obavijest se šalje Upravama nadležnim za djelatnost koja je predmet pritužbe, pri čemu im se stavlja do znanja da je pritužba proglašena dopuštenom i da će EIB-CM pokrenuti ocjenu njezine osnovanosti.
- 1.2.2. Ta obavijest uključuje cjelovitu pritužbu (dopis, poruku elektroničke pošte ili obrazac). U slučaju da je podnositelj pritužbe zatražio povjerljivost, službe Grupacije EIB potrebno je podsjetiti na obvezu čuvanja povjerljivosti. U veoma iznimnim i osjetljivim slučajevima, kada postoji opasnost od osvete, identitet podnositelja pritužbe neće se razotkrivati, a pritužba će biti redigirana kako bi se onemogućilo prepoznavanje njezinog podrijetla.

1.3 Obavješćivanje podnositelja pritužbe

- 1.3.1. Potvrda o primitku pritužbe šalje se njezinome podnositelju u roku od 10 radnih dana od dana kada je pritužba zaprimljena. Ako je već donesena, istodobno mu se priopćava i odluka o dopuštenosti.
- 1.3.2. Ako je pritužba proglašena dopuštenom, podnositelji pritužbe obavješćuju se (i) o tome da je pritužba zabilježena, (ii) o broju zabilježbe, (iii) o tome da je pokrenuta istraga /ocjena i (iv) o roku u kojem mogu očekivati odgovor.
- 1.3.3. Ako je pritužba u bilo kojoj fazi postupka njezinog rješavanja proglašena u cijelosti ili dijelom nedopuštenom, njezine podnositelje obavješćuje se o razlozima nedopuštenosti i daju im se prijedlozi o tome kome se mogu obratiti s pitanjima koja ih brinu, ako je to primjenjivo.

1.4 Istraga

- 1.4.1. Prvi korak istrage je početna ocjena radi određivanja osnovanosti pritužbe. To podrazumijeva početni sastanak s mjerodavnim službama Grupacije EIB, koji se mora sazvati u roku od 5 radnih dana od obavješćivanja podnositelja pritužbe i održati u roku od 20 radnih dana te za koji službe po potrebi sastavljaju početno pisano očitovanje. EIB-CM razmatra i dostupne podatke/dokumentaciju, nakon čega slijede sastanci s vanjskim dionicima ako se to smatra neophodnim. Ako se čini da su pitanja koja brinu podnositelja pritužbe osnovana, provodi se istraga, što uključuje i ocjenu usklađenosti. Ako se to smatra neophodnim i korisnim, umjesto istrage/ocjene usklađenosti, može se primijeniti postupak

rješavanja na temelju suradnje radi primjerenog bavljenja istaknutim pitanjima. Taj se postupak odvija u obliku „olakšavanja razmjene informacija“¹ i/ili „dijaloga/pregovora“.²

- 1.4.2. EIB-CM je dužan održavati protok bitnih informacija te savjetovanja s mjerodavnim službama Grupacije EIB kako bi se osigurala konstruktivna suradnja. To je osobito važno zbog toga što može doći do mogućih razmimoilaženja u mišljenju s obzirom na narav i djelokrug Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB.
- 1.4.3. Cilj ocjene/istrage je omogućiti EIB-CM-u da donese neovisno i razložno mišljenje o pitanjima koja je istaknuo podnositelj pritužbe i koja ga brinu. Ovaj postupak može imati jedan ili više sljedećih ishoda:
 - odbacivanje navoda iz pritužbe;
 - rješavanje problema tijekom postupka obrade pritužbe;
 - izostanak potrebe daljnjeg postupanja;
 - davanje preporuke (preporuka) Rukovodstvu;
 - predlaganje korektivnih mjera ili mjera za ublažavanje posljedica.
- 1.4.4. U slučaju da EIB-CM uoči pitanja koja zaslužuju pozornost Upravljačkog odbora i nadležnih službi, ali koja (a) nisu izravno povezana s navodima iz pritužbe, (b) izlaze iz opsega dopuštenosti pritužbe koja je inače dopuštena ili se (c) općenito odnose na stvari ili radnje trećih osoba za koje Banka nije odgovorna, ta će pitanja EIB-CM na unutarnjoj razini i u okviru svoje savjetodavne zadaće uputiti odgovarajućim službama i Upravljačkom odboru EIB-a.
- 1.4.5. Pri obavljanju ocjene, EIB-CM ne donosi sud o djelatnostima koje su pod isključivom odgovornošću trećih osoba, a poglavito djelatnostima nositelja projekata ili zajmoprimaca, tijela vlasti na lokalnoj, regionalnoj ili državnoj razini, europskih institucija ili međunarodnih organizacija. Osim ako Europska komisija ili nadležno sudsko tijelo ne utvrdi povredu prava EU-a, EIB-CM u svojoj ocjeni ne dovodi u pitanje točnost prenošenja prava EU-a u domaće pravo država članica EU-a. EIB-CM te stvari upućuje Europskoj komisiji u slučaju da postoje povodi za ozbiljnu zabrinutost i o tome obavješćuje Upravljački odbor.

1.5 **Nacrt Izvješća o zaključcima**

- 1.5.1 Nacrt Izvješća o zaključcima, koje predstavlja ishod postupka rješavanja pritužbe, treba sastaviti prema sljedećem obrascu:
 - Pritužba (navodi i zahtjevi)
 - Polazne osnove
 - Regulatorni okvir
 - Način provođenja istrage/posredovanja
 - Izvršene radnje
 - Nalazi
 - Zaključci
 - Preporuke (u odnosu na nalaze i zaključke)

U poglavlju „Zaključci“ i, prema potrebi, poglavlju „Preporuke“ objedinjuje se stručno mišljenje EIB-CM-a o činjenicama iznesenima u poglavlju „Nalazi“. Kad god je to primjereno, uvrštava se i posebno poglavlje sa sažetkom izvješća.

1.6 **Savjetovanje**

- 1.6.1. Nacrt Izvješća o zaključcima prvo se dostavlja mjerodavnim službama Grupacije EIB radi očitovanja. Sva očitovanja daju se u roku od 10 do 15 radnih dana od dostavljanja nacrta, ovisno o složenosti izvješća. Nakon toga, nacrt se podnosi mjerodavnom generalnom direktoru (direktorima) EIB-a ili voditelju Odjela za upravljanje rizicima EIF-a radi njihovih očitovanja. Sva očitovanja iznose se u roku od 5 radnih dana od dostavljanja nacrta.

¹U postupku olakšavanja razmjene informacija, EIB-CM vodi brigu o tome da se podnositelju (podnositeljima) pritužbe dostave odgovarajući i bitni podaci kao i dodatna pojašnjenja kako bi im se omogućilo bolje shvaćanje utjecaja projekta i kako bi se djelotvorno riješila iznesena pitanja koja ih brinu.

² U postupku dijaloga/pregovora, EIB-CM olakšava dijalog između stranaka, pri čemu se stranke obvezuju da će pregovarati radi postizanja zajednički prihvatljivog rješenja.

1.6.2. Kad god je to primjereno (obično u predmetima O i F), a nakon što EIB-CM propisno razmotri očitovanja pristigla tijekom unutarnjeg savjetovanja, nacrt Izvješća o zaključcima bezodvlačno se dostavlja vanjskim dionicima uključenim u postupak rješavanja pritužbe (početnu ocjenu, istragu/ocjenu usklađenosti ili posredovanje) radi njihovih očitovanja. Ta očitovanja daju se u razumnom roku (u pravilu 10 radnih dana od dostavljanja nacrta), uzimajući u obzir složenost izvješća. Rok za savjetovanje s podnositeljima pritužbe može se produljiti na njihov obrazloženi zahtjev. Sukladno tome, produljuje se i sveukupni rok za odgovor EIB-a. Ovaj nacrt označava se vodenim žigom s naznakom „Povjerljivi nacrt – nije za objavu – isključivo za potrebe očitovanja primatelja“. U slučaju neslaganja s mjerodavnim službama, glavni inspektor bezodvlačno podnosi nacrt Izvješća o zaključcima Upravljačkom odboru EIB-a ili glavnom direktoru/zamjeniku glavnog direktora (GD/ZGD) EIF-a radi njihovih očitovanja koja su u pravilu dužni dostaviti u roku od 15 radnih dana prije početka vanjskog savjetovanja.

1.7 Konačno izvješće o zaključcima

1.7.1. Po zaprimanju svih očitovanja, EIB-CM izrađuje konačno Izvješće o zaključcima koje se šalje mjerodavnom direktoru (direktorima) EIB-a ili voditelju Odjela za upravljanje rizicima EIF-a. Mjerodavni generalni direktor (direktori) EIB-a ili voditelj Odjela za upravljanje rizicima EIF-a mogu glavnom inspektoru dostaviti službeni Odgovor nadležnih službi s njihovim stajalištima i osvrtima kao očitovanje na konačno Izvješće o zaključcima. Odgovor nadležnih službi dostavlja se najkasnije 10 radnih dana od slanja konačnog Izvješća o zaključcima.

1.7.2. Po isteku roka za očitovanja i bez daljnjeg odlaganja, voditelj EIB-CM-a šalje Izvješće o zaključcima – zajedno s Odgovorom nadležnih službi, ako ga uopće ima – svim mjerodavnim članovima Upravljačkog odbora EIB-a ili GD-u/ZGD-u EIF-a u roku od najviše 10 radnih dana.

1.7.3. Ako to smatra primjerenim, a na temelju očitovanja članova Upravljačkog odbora EIB-a, odnosno GD-a/ZGD-a EIF-a, kao i Odgovora nadležnih službi, glavni inspektor može naložiti EIB-CM-u da još jednom razmotri svoje konačno Izvješće o zaključcima.

1.7.4. Na kraju tog postupka, konačno Izvješće o zaključcima potpisuju voditelj EIB-CM i službena osoba zadužena za predmetnu pritužbu.

1.8 Upravljački odbor EIB-a / Glavni direktor EIF-a

1.8.1. U slučaju suglasnosti s mjerodavnim službama, glavni inspektor EIB-a podnosi konačno Izvješće o zaključcima na uvid Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a.

1.8.2. U slučaju neslaganja s mjerodavnim službama ili ako tako zatraže mjerodavni generalni direktor(i) EIB-a odnosno voditelj Odjela za upravljanje rizicima EIF-a, po isteku roka za očitovanja i bez daljnjeg odlaganja, glavni inspektor EIB-a podnosi konačno Izvješće o zaključcima i Odgovor nadležnih službi Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a radi donošenja odluke. Upravljački odbor EIB-a odnosno GD/ZGD EIF-a donose odluku o tome hoće li se provesti preporuke EIB-CM-a i korektivne mjere, ako ih uopće ima, kao i o tome kako ih treba provesti.

1.8.3. U slučaju da Upravljački odbor EIB-a, odnosno GD/ZGD EIF-a, odluči ne prihvatiti nalaze EIB-CM-a i provedbu njegovih preporuka, konačnom Izvješću o zaključcima prilaže se Odgovor rukovodstva.³

1.9 Odgovor podnositelju pritužbe

1.9.1. Konačni odgovor podnositelju pritužbe dostavlja se dopisom glavnog tajnika EIB-a odnosno glavnog direktora EIF-a, koji ga obavješćuju o konačnoj odluci/stajalištu Grupacije EIB i šalju mu konačno Izvješće o zaključcima.

1.10 Praćenje provedbe

1.10.1. EIB-CM, u suradnji s mjerodavnim službama Grupacije EIB, prati daljnja zbivanja i provedbu dogovorenih korektivnih mjera i preporuka kad god je to primjereno, ali ni u kojem slučaju kasnije od 24 mjeseca nakon dana donošenja konačnog Izvješća o zaključcima.

³ Čime se ne dovode u pitanje odredbe Politike transparentnosti Grupacije EIB.

1.11 Rokovi

1.11.1. Konačni odgovor mora se poslati podnositelju pritužbe najkasnije 40 radnih dana od dana slanja obavijesti o dopuštenosti pritužbe. Sukladno stavku 4.4.2. Politike, taj rok može se produžiti za dodatno razdoblje u trajanju od najviše 100 radnih dana.

1.11.2. Tablica u nastavku sadrži sažeti prikaz glavnih radnji i rokova primjenjivih u redovnom postupku.

Tablica 1.1. Opći vremenski okvir

Radnja	Krajnji rok	Početak računanja roka
Potvrda primitka	10 radnih dana	Zaprimanje pritužbe pri EIB-CM-u
Odgovor podnositelju pritužbe	40 radnih dana	Slanje obavijesti o dopuštenosti pritužbe
Odgovor podnositelju pritužbe u slučaju produženja roka	140 radnih dana	Slanje obavijesti o dopuštenosti pritužbe

Tablica 1.2. Ostali rokovi

Radnja	Krajnji rok	Početak računanja roka
Očitovanja vanjskih dionika uključenih u postupak rješavanja pritužbe	10 radnih dana, uzimajući u obzir složenost izvješća	Slanje nacrtu Izvješća o zaključcima vanjskim dionicima

2. Produženi postupak

2.1 Opće odredbe

2.1.1. „Produženi postupak“ primjenjuje se na pritužbe koje se odnose na okolišni i društveni utjecaj ili upravljačke vidove poslova/projekata koje financira Grupacija EIB (pritužbe vrste O i F).

2.1.2. U pritužbama koje se odnose na okolišni i društveni utjecaj ili upravljačke vidove financiranih poslova/projekata obično se ističu složena pitanja. Iz tog razloga i zbog osjetljivosti odnosa u koje su uključeni nositelj projekta, domaća tijela vlasti, organizacije civilnog društva i osobe pogođene projektom, osobitu pozornost treba posvetiti posebnim postupcima koji se primjenjuju na te vrste pritužbi.

2.1.3. Administrativni koraci „produženog postupka“ istovjetni su koracima redovnog postupka uz iznimku istrage (opisane u članku 1. stavku 4. u vezi s redovnim postupkom), koju nadomješta opsežniji i formalniji postupak opisan u članku 2. stavcima 2. do 5. Za te vrste pritužbi, uobičajeni postupak formalno se sastoji od dvije faze: faze početne ocjene i faze posredovanja ili istrage.

2.1.4. Razmatranje koje obavlja EIB-CM primjenjuje se na djelatnosti za koje se odgovornom može smatrati Banka. U slučaju pritužbi koje se odnose na okolišni ili društveni utjecaj, EIB-CM se u svojem razmatranju stoga usredotočuje na projekte ili sastavnice projekata koje financira Banka ili su unutar područja utjecaja projekta koje je obuhvaćeno svekolikim procjenama ili dubinskim snimanjima projekta, kako je to u predmetnom trenutku bilo predviđeno Izjavom EIB-a o okolišnim i društvenim načelima i Priručnikom EIB-a za okolišna i društvena pitanja.

2.2 Faza početne ocjene

2.2.1. Rad EIB-CM-a u vezi s dopuštenom pritužbom započinje s početnom ocjenom. Početna ocjena usmjerena je na utvrđivanje činjenica, a ciljevi su joj sljedeći:

- pojasniti istaknuta pitanja koja brinu podnositelja pritužbe radi stjecanja boljeg uvida u njegovo stajalište, kao i u gledišta drugih dionika projekta (nositelja projekta, domaćih tijela vlasti itd.);
- steći uvid u opravdanost istaknutih pitanja koja brinu podnositelja pritužbe;
- ocijeniti mogu li dionici projekta (npr. podnositelj pritužbe, mjerodavne službe Grupacije EIB i nositelj projekta) tražiti rješavanje pitanja iz pritužbe i kako;
- odrediti jesu li dodatne radnje EIB-CM-a (istraga, ocjena usklađenosti ili posredovanje između stranaka) neophodne i/ili moguće radi bavljenja navodima iz pritužbe ili rješavanja pitanja koja je istaknuo njezin podnositelj i koja ga brinu.

2.2.2. Ocjena obuhvaća sastanke sa službama Grupacije EIB uključenim u projekt/posao koji je predmet pritužbe (uključujući projektni tim), a obavlja se na prilagodljiv način i može podrazumijevati bilo koji splet sljedećih radnji:

- pregled dokumentacije Grupacije EIB;
- pregled podataka i dokumentacije iz vanjskih izvora;
- sastanke s podnosiocem pritužbe, drugim pogođenim osobama i zajednicama, nositeljem projekta, domaćim tijelima vlasti u zemlji gdje se projekt provodi i zainteresiranim organizacijama civilnoga društva;
- obilaski lokacije projekta radi utvrđivanja činjenica.

2.2.3. Kada planira obilazak, EIB-CM dužan je o svojim nakanama obavijestiti službe Grupacije EIB, nositelja projekta, podnosiocem pritužbe i druge mjerodavne dionike.

Ključna pitanja kojima se treba pozabaviti

2.2.4. U slučaju pritužbi u kojima se ističu pitanja koja daju povoda za znatnu zabrinutost oko okolišnog ili društvenog utjecaja i/ili se odnose na ozbiljna upravljačka pitanja u poslovanju Grupacije EIB, treba:

- steći uvid u to kako su službe Grupacije EIB (i) provjerile usklađenost s mjerodavnim regulatornim okvirom, uključujući vlastite politike, postupke i standarde, te (ii) obavile odgovarajuće praćenje provedbe projekta;
- ocijeniti može bitne naznake da Grupacija EIB svojim politikama, postupcima i standardima nije osigurala odgovarajuću razinu zaštite i zaštitnih mjera;
- prepoznati razumne naznake nepridržavanja mjerodavnog regulatornog okvira, uključujući vlastite politike, postupke i standarde Grupacije EIB, ako takvih naznaka uopće ima.

2.2.5. Treba ocijeniti mogućnosti rješavanja problema na temelju suradnje:

- prepoznati bitne dionike koje treba uključiti u moguće alternativno rješavanje spora;
- steći uvid u njihova gledišta i spremnost za rješavanje spornih pitanja;
- odrediti najbolje moguće postupke (postojeće i nove) za jasno razlaganje pitanja iz pritužbe, ako takvih postupaka uopće ima, kao i način na koji EIB-CM mjerodavnim dionicima projekta može pomoći i poduprijeti ih stvaranjem pretpostavki za raspravu i olakšavanjem pronalaženja mogućeg rješenja;
- ocijeniti mogućnost postizanja službenog sporazuma o postupku kojim će se pokušati riješiti pitanja koja je istaknuo podnositelj pritužbe i koja ga brinu te svih ostalih pitanja prepoznatih u vezi s time.

Izvjешćivanje

2.2.6. Početna ocjena mora biti završena u roku od 60 radnih dana od slanja obavijesti o dopuštenosti pritužbe njezinome podnosiocu.

2.2.7. Nacrt teksta Izvjешća o početnoj ocjeni najprije se podnosi mjerodavnim službama Grupacije EIB radi njihovih očitovanja. Sva očitovanja dostavljaju se najkasnije 5 radnih dana od podnošenja nacrta (10 radnih dana u slučaju složenog predmeta/izvjешća). U slučaju neslaganja, voditelj EIB-CM-a dostavlja nacrt teksta Izvjешća o početnoj ocjeni glavnom inspektor i mjerodavnom generalnom direktoru (direktorima) radi njihovih očitovanja. Mjerodavni generalni direktor(i) dostavlja(-ju) službeni Odgovor nadležnih službi sa svojim stajalištem i osvrtima kao očitovanje na nacrt teksta Izvjешća o početnoj ocjeni najkasnije 10 radnih dana od slanja nacrta. U slučaju neslaganja i po isteku roka za očitovanja, glavni inspektor bezodvlačno podnosi Izvjешće o početnoj ocjeni Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a radi njihovih očitovanja, koja su u pravilu dužni dostaviti u roku od 15 radnih dana. Kad god je to primjereno, nacrt Izvjешća o početnoj ocjeni bezodvlačno se šalje vanjskim dionicima uključenim u postupak rješavanja pritužbe, koji su sva svoja očitovanja dužni dostaviti najkasnije 10 radnih dana od slanja nacrta. Rok za savjetovanje s podnosiocima pritužbe može se produljiti na njihov obrazloženi zahtjev. Sukladno tome, produljuje se i sveukupni rok za odgovor EIB-a. Po završetku postupka savjetovanja, Izvjешće o početnoj ocjeni dostavlja se različitim dionicima projekta i objavljuje na mrežnim stranicama EIB-CM-a.

2.3 Odluka o vrsti daljnjih radnji koje treba poduzeti, ako je neophodno

2.3.1. Izvjешće o početnoj ocjeni sadrži odluku o tome treba li ili ne treba pristupiti sljedećoj fazi (postupku temeljenom na suradnji ili istrazi/ocjeni usklađenosti), s jasnim prikazom predloženog načina postupanja, uključujući svaki Opis posla. Službeno posredovanje ne može se provoditi u isto vrijeme kada se provodi i istraga/ocjena usklađenosti, niti se može pokretati nakon zatvaranja pritužbenog predmeta.

- 2.3.2. Voditelj EIB-CM-a u dogovoru s glavnim inspektorom i na temelju Izvješća o početnoj ocjeni i Odgovora nadležnih službi, ako ga uopće ima, donosi odluku o tome smatra li se pritužba podobnom za istragu/ocjenu usklađenosti, postupak temeljen na suradnji ili službeno posredovanje.
- 2.3.3. Kada (i) EIB-CM već može donijeti neovisno i razložno mišljenje o pitanjima koje je istaknuo podnositelj pritužbe i koja ga brinu, (ii) rješavanje na temelju suradnje nije moguće ili je ocijenjeno nepotrebnim, a (iii) daljnja ocjena usklađenosti nije opravdana, pritužbeni predmet zatvara se donošenjem Izvješća o zaključcima.

2.4 Faza istrage

- 2.4.1. Općenito, polazište za istragu čini ocjena usklađenosti. Kao ishod istrage, određuje se:

- postoje li naznake pridržavanja ili nepridržavanja politika, postupaka ili standarda Grupacije EIB koji su bili na snazi u predmetno vrijeme;
- je li to što se nitko nije pozabavio pitanjima koja je istaknuo podnositelj pritužbe i koja ga brinu bilo u neskladu s primjenjivim regulatornim okvirom Grupacije EIB, uključujući mjerodavne politike, postupke i standarde;
- je li okolišni i društveni utjecaj ublažen na odgovarajući način, u skladu s primjenjivim regulatornim okvirom Grupacije EIB, uključujući mjerodavne politike, postupke i standarde;
- jesu li mjerodavne politike, postupci i standardi Grupacije EIB zakazali u osiguravanju odgovarajuće razine zaštite i zaštitnih mjera u odnosu na pitanja koja je istaknuo podnositelj pritužbe i koja ga brinu.

U svojoj istrazi ili ocjeni usklađenosti, EIB-CM razmatra kako se Grupacije EIB uvjerila u to da se nositelj projekta pridržava svojih ugovornih obveza. Međutim, treba imati na umu da EIB-CM nije pravosudni mehanizam i da ne nadomješta ocjenu nadležnih sudskih tijela. Nalaz kojim se potvrđuje nepravilnost u postupanju Grupacije EIB sam po sebi nije naznaka niti ne podrazumijeva povredu ugovora koju bi počinile bilo EIB/EIF ili njihove ugovorne protustranke.

2.4.2. Mandatno pismo

Ako je donesena odluka o provođenju istrage, voditelj EIB-CM-a šalje mandatno pismo mjerodavnom generalnom direktoru (direktorima) i dionicima projekta koji su bili uključeni u početnu ocjenu (podnositelju pritužbe, pogođenim zajednicama, nositelju projekta, domaćih tijelima vlasti i mjerodavnim službama Grupacije EIB), kojim ih obavješćuje o početku postupka i pripadajućem Opisu posla.

2.4.3. Opis posla

Istraga se rukovodi Opisom posla koji se prilaže Izvješću o početnoj ocjeni i koji sadrži:

- opis projekta
- navod(e) iz pritužbe
- određivanje mjerodavnih politika, postupaka i standarda
- određivanje mjerodavnih dionika
- ciljeve i opseg posla
- istražni pristup (kriterije i načine provođenja)
- opis istražnih radnji koje treba izvršiti, koji se može prilagođavati tijekom istrage
- postupak savjetovanja
- obiliske lokacija radi obavljanja provjera
- korištenje vještaka
- uloge i odgovornosti
- radna ostvarenja (izvješća)
- vremenski raspored

2.4.4 Korištenje vještaka

Jednom članu osoblja EIB-CM-u (referentu za pritužbe) dodjeljuje se glavna odgovornost za vođenje istražnog postupka pod nadzorom voditelja EIB-CM-a. Kad god je to primjereno, traži se vještačenje, a voditelj EIB-CM-a određuje stručna znanja i vještine potrebne za provođenje istrage. Vještaci se biraju na temelju njihovoga znanja, iskustva, sposobnosti, neovisnosti i međunarodnog ugleda. Pod uvjetom da nema nikakvog (možebitnog) sukoba interesa, mogu se koristiti i unutarnji vještaci. Voditelj EIB-CM-a ima krajnju odgovornost za izbor vanjskih ili unutarnjih vještaka.

2.4.5. Obilasci lokacija

Osoblje EIB-CM-a i vještaci obilaze lokacije radi obavljanja provjera na licu mjesta u skladu s Opisom posla (stavak 2.4.3.).

2.4.6. Neovisno mišljenje i ishod

Cilj istrage je omogućiti EIB-CM-u da donese neovisno i razložno mišljenje o navodima koje je podnositelj pritužbe iznio o nepravilnostima u postupanju Grupacije EIB, koje mora biti neovisno o rukovodstvu i službama odgovornim za djelatnosti na koje podnositelj pritužbe prigovara. Ovaj postupak može imati jedan ili više sljedećih ishoda:

- odbacivanje navoda iz pritužbe;
- rješavanje problema tijekom postupka obrade pritužbe;
- izostanak potrebe daljnjeg postupanja;
- davanje preporuke (preporuka) Rukovodstvu Grupacije EIB i/ili GD-u/ZGD-u EIF-a;
- predlaganje korektivnih mjera ili mjera za ublažavanje posljedica.

2.5 Faza posredovanja

2.5.1. Osnovne pretpostavke

Ako postoji očita mogućnost službenog posredovanja⁴, u Izvješću o početnoj procjeni preporučuje se da EIB-CM pribavi službenu suglasnost mjerodavnih dionika projekta (podnositelja pritužbe, pogođenih zajednica, nositelja projekta, domaćih tijela vlasti i mjerodavnih službi Grupacije EIB, tamo gdje je to primjereno) za pokretanje postupka posredovanja. U pravilu, posredovanje se odvija između podnositelja pritužbe s jedne i nositelja projekta s druge strane, uz sudjelovanje domaćih tijela vlasti i/ili Rukovodstva/službi EIB-a odnosno GD-a/ZGD-a EIF-a, kad god je to moguće. Svaka od stranaka može u bilo kojem trenutku prekinuti ili otkazati postupak posredovanja.

2.5.2. Opis posla

Službeno posredovanje rukovodi se Opisom posla koji se prilaže Izvješću o početnoj ocjeni. EIB-CM dužan je posavjetovati se s mjerodavnim službama o Opisu posla i stalno ih obavješćivati tijekom čitavoga postupka. Opis posla sadrži:

- opis projekta
- određivanje mjerodavnih dionika
- ciljeve i opseg posla
- pristup posredovanju (kriterije i načine provođenja)
- opis radnji koje treba izvršiti prilikom posredovanja, koji se može prilagođavati tijekom postupka
- postupak savjetovanja
- obilaski lokacija radi obavljanja provjera
- korištenje stručnjaka
- radna ostvarenja (izvješća)
- okvirni vremenski raspored

2.5.3. Mandatno pismo

Po donošenju Izvješća o početnoj ocjeni i ako je dogovoren postupak posredovanja, voditelj EIB-CM-a šalje mandatno pismo mjerodavnom generalnom direktoru (direktorima) i dionicima projekta koji su bili uključeni u početnu ocjenu i koji su prihvatili poziv na sudjelovanje u postupku rješavanja pritužbe na temelju suradnje. Tim pismom obavješćuje ih se o početku postupka i predlažu se idući koraci postupka posredovanja.

2.5.4. Korištenje vanjskih stručnjaka za posredovanje

Jednom članu osoblja EIB-CM-a (referentu za posredovanje) dodjeljuje se odgovornost za vođenje postupka posredovanja pod nadzorom voditelja EIB-CM-a. Kad god je to primjereno, uglavnom za potrebe službenog postupka posredovanja, koriste se vanjski stručnjaci za posredovanje, a voditelj EIB-CM-a određuje znanja i vještine potrebne za provođenje posredovanja. Vanjski stručnjaci za posredovanje biraju se na temelju svojeg znanja, iskustva, sposobnosti i neovisnosti.

⁴ Službeno posredovanje /mirenje – U slučajevima kada nepovjerenje i sukobljavanje dovedu do znatnog pogoršanja odnosa između stranaka, EIB-CM može povesti službeniji i složeniji postupak radi postizanja mirenja u cilju rješavanja problema.

2.5.5. Služena suglasnost

Na početku posredovanja, od različitih stranaka uključenih u postupak pribavlja se suglasnost za posredovanje (npr. u obliku Pristanka na posredovanje), pri čemu se utvrđuje način daljnjeg postupanja i određuju se jasna pravila rada s čvrsto utvrđenim rokovima.

2.5.6. Ishod

Ako postupak posredovanja dovede stranke do uzajamno prihvatljivih i održivih rješenja unutar utvrđenih rokova, postupak se zatvara tako što stranke potpisuju Sporazum o posredovanju. Svaki Sporazum o posredovanju trebao bi u načelu biti u suglasju s odlukom Grupacije EIB o financiranju, osim ako Upravljački odbor EIB-a i GD/ZGD EIF-a ne odluče drukčije. Ako stranke ne postignu Sporazum o posredovanju, postupak se zatvara, nakon čega može uslijediti preporuka za provođenje istrage ili poduzimanje neke druge posebne radnje Grupacije EIB.

2.5.7. Izvješćivanje

EIB-CM sastavlja Izvješće o posredovanju s opisom ishoda postupka, koje se dostavlja strankama u posredovanju i Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a.

2.6 Rokovi

2.6.1. Rok za konačni odgovor je najviše 240 radnih dana od slanja obavijesti o dopuštenosti pritužbe.

2.6.2. Tablica u nastavku sadrži sažeti prikaz glavnih radnji i rokova primjenjivih u produženom postupku.

Tablica 2.1. Opći vremenski okvir

Radnja	Krajnji rok	Početak računanja roka
Provjera dopuštenosti/potvrda primitka pritužbe	10 radnih dana	Zaprimanje pritužbe pri EIB-CM-u
Izvješće o početnoj ocjeni, ako je potrebno	60 radnih dana	Slanje obavijesti o dopuštenosti pritužbe
Odgovor podnositelju pritužbe	240 radnih dana	Slanje obavijesti o dopuštenosti pritužbe

Tablica 2.2. Izvješće o početnoj ocjeni

Radnja	Krajnji rok	Početak računanja roka
Očitovanja vanjskih dionika uključenih u postupak rješavanja pritužbe	10 radnih dana	Slanje Izvješća o početnoj ocjeni vanjskim dionicima

3. Preventivni (PR) postupak

3.1. Pritužbe „O“ i „F“

3.1.1. Prije nego što Upravna tijela Grupacije EIB donesu odluku o financiranju nekog posla, zapravo ne može ni doći do nepravilnosti u postupanju u vezi s okolišnim i društvenim utjecajem ili upravljačkim vidovima tog projekta. U toj fazi, ključna uloga EIB-CM-a je (i) pobrinuti se da se pitanjima koja brinu podnositelja pritužbe posveti odgovarajuća pozornost, (ii) spriječiti buduće osnovane pritužbe i (iii) doprinijeti dosljednoj i sveobuhvatnoj procjeni projekta.

3.1.2. Rad EIB-CM-a u vezi s pritužbama na projekte Grupacije EIB koji su u postupku procjene odvija se u jednom od sljedećih oblika:

A. **Opći slučaj:** Ako se podnositelj pritužbe još nije obratio mjerodavnim službama Grupacije EIB ili ako se tim za procjenu projekta još nije imao priliku sastati s podnositeljem pritužbe ili razmotriti pitanja koja ga brinu, pritužba se prosljeđuje timu za procjenu i njezin predmet se zatvara. Podnositelju pritužbe šalje se pisana obavijest da će pitanja koja ga brinu razmotriti tim za procjenu projekta i da, ako po završetku postupka procjene smatra da pitanjima koja ga brinu nije posvećena odgovarajuća pozornost, može razmotriti podnošenje nove pritužbe, s time da je EIB-CM dužan uvjeriti se na unutarnjoj razini da je pitanjima koja brinu podnositelja pritužbe zaista posvećena odgovarajuća pozornost (u najmanju ruku, da se tim za procjenu obratio podnositelju pritužbe odnosno sastao se s njime i razmotrio pitanja koja ga brinu).

B. **Iznimni slučaj:** U iznimnim slučajevima, isključivo kada je tim za procjenu projekta već odbio ili odbija suradnju s podnositeljem pritužbe ili kada su pitanja koja ga brinu već razmotrena i odbačena, EIB-CM može odlučiti – pod uvjetom da dokumentira razloge za svoju odluku – obaviti početnu ocjenu (u suradnji s timom za procjenu projekta) koju podastire na pažnju/uvjed Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a prigodom ili prije predstavljanja prijedloga za financiranje. Cilj takvog postupanja⁵, koje nije istražne naravi, odnosi se na davanje preporuka Upravljačkom odboru EIB-a odnosno GD-u/ZGD-u EIF-a u vezi s daljnjim radom EIB-CM-a, ako se to smatra neophodnim. U toj fazi, EIB-CM može pristupiti istražnim radnjama i/ili posredovanju jedino kada se s time suglasi ili tako zatraži Upravljački odbor EIB-a.

3.1.3. Sličan pristup, uz neophodne prilagodbe zbog posebnosti upravljačkog sustava EIF-a, zauzima se i u slučaju pritužbi koje se odnose na EIF.

4. Pojednostavljeni postupak

4.1. „Pojednostavljeni postupak“ primjenjuje se na pritužbe koje se zbog naravi njihovoga predmeta (npr. izostanak odgovora, nepošteno postupanje) rješavaju jednostavno i žurno. Administrativni koraci redovnog postupka ne primjenjuju se na pojednostavljeni postupak, izuzev onih iz članaka 1.1., 1.2. i 1.3.

4.2. Kada među mjerodavnim službama Grupacije EIB postoji suglasnost oko odgovora podnositelju pritužbe, a radi učinkovitog korištenja resursa Pritužbenog mehanizma Grupacije EIB, odgovor Grupacije EIB svodi se na dopis EIB-CM-a koji nadomješta Izvješće o zaključcima priloženo dopisu glavnog tajnika EIB-a.

4.3. U slučaju neslaganja s mjerodavnim službama Grupacije EIB oko njezinog odgovora podnositelju pritužbe, primjenjuje se redovni postupak. Ako preliminarna ocjena koju je obavio EIB-CM ukazuje na to da je pritužba složena zbog složenosti navoda koji se u njoj iznose ili zbog toga što iziskuje suradnju Grupacije EIB s trećim osobama (npr. financijskim posrednicima), može se primijeniti redovni postupak.

4.4. Rok za odgovor u pojednostavljenom postupku skraćuje se na 25 radnih dana od slanja obavijesti o dopuštenosti pritužbe. Nacrt odgovora dostavlja se isključivo na razini službi Grupacije EIB.

5. Pravila ponašanja članova osoblja Odsjeka za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB (EIB-CM)

(za članove osoblja koje radi za EIB-CM ili ga nadzire u skladu s Politikom i Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB)

Preambula

Od članova osoblja koji rade unutar Odsjeka za pritužbeni mehanizam Grupacije EIB (u daljnjem tekstu, članovi EIB-CM-a) očekuje se primjena i pridržavanje Pravila ponašanja iznesenih u nastavku.

Prava i obveze koje su Politikom i Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB kao i ovim Pravilima utvrđene za članove EIB-CM-a moraju se ispunjavati u skladu s načelima, pravilima i postupcima propisanim u Kodeksu ponašanja osoblja EIB-a i drugim politikama i propisima koji se primjenjuju na osoblje Banke.

Pravila ponašanja

1. Neovisnost:

U izvršavanju svojih dužnosti utvrđenih Politikom i Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB ili u ovim Pravilima, članovi EIB-CM u svojem radu uživaju potpunu neovisnost od službi koje su odgovorne za djelatnosti koje su predmet pritužbe, čime se ne dovode u pitanje nadležnosti dane drugim službama Banke. Imaju punu ovlast za obrađivanje svih pritužbi bez nepriličnog uplitanja bilo koje druge osobe ili subjekta.

⁵ Ovim postupkom „utvrđivanja činjenica“ razmatraju se mnoga od niza pitanja koja bi bila predmet uobičajenog postupanja EIB-CM-a nakon procjene projekta, a na njega se primjenjuju jednaka pravila rada, samo u blažem obliku.

2. Objektivnost:

Članovi EIB-CM-a pokazuju najviši stupanj stručne objektivnosti u prikupljanju, ocjeni i iznošenju podataka kao i u suradnji s dionicima prilikom izvršenja svojih zadaća unutar EIB-CM-a. Članovi EIB-CM-a donose razložan sud i mišljenja utemeljena na ocjeni mjerodavnih podataka, a pri donošenju suda ne smiju biti pod nepriličnim utjecajem svojih vlastitih interesa ili drugih.

Članovi EIB-CM-a dužni su:

- 2.1. uzdržati se od sudjelovanja u bilo kakvoj djelatnosti ili odnosu za koji bi se moglo opravdano pretpostaviti da umanjuje njihovu sposobnost nepristranog rasuđivanja;
- 2.2. uzdržati se od prihvaćanja bilo čega što može umanjiti ili za što bi se moglo opravdano pretpostaviti da umanjuje njihovu sposobnost profesionalnog rasuđivanja;
- 2.3. iznositi sve bitne i značajne činjenice o kojima imaju spoznaje kako ne bi iskrivili izvješćivanje o pritužbama koje se razmatraju.

3. Povjerljivost:

Članovi EIB-CM-a dužni su:

- 3.1. postupati razborito pri uporabi i zaštiti podataka trećih osoba do kojih su došli u postupanju po pritužbama i njihovom rješavanju;
- 3.2. osim ako drukčije ne zatraži podnositelj pritužbe ili ako drukčije nije predviđeno odredbama bilo kakvih mjerodavnih propisa, voditi brigu o potpunoj povjerljivosti podataka podnositelja pritužbe kako bi se zaštitila njegova prava na privatnost i izbjegla moguća osveta;
- 3.3. uzdržati se od uporabe podatka radi stjecanja bilo kakve osobne koristi ili na bilo koji način koji bi bio u suprotnosti sa zakonom ili bi štetio legitimnim i etičkim ciljevima organizacije.

4. Stručnost:

Članovi EIB-CM-a dužni su:

- 4.1. obrađivati pritužbe u skladu s Politikom i Postupcima pritužbenog mehanizma Grupacije EIB;
- 4.2. obavljati samo one poslove za koje raspolažu neophodnim znanjem, vještinama i iskustvom;
- 4.3. kada odgovarajući stručni kadar nije na raspolaganju unutar EIB-CM-a, pronaći i koristiti primjerene vanjske stručnjake za obavljanje ocjena u posebnim područjima;
- 4.4. neprestano težiti usavršavanju svojega stručnog znanja, djelotvornosti i kvalitete svojih usluga.

CORPORATE

Grupa EIB-a
**Postupci pritužbenog
mehanizma**

Studeni 2018.



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