

CORPORATE

EIP Grupp

Kaebuste lahendamise poliitika

November 2018



**Euroopa
Investeeringuspank**

Ei pank



**EUROPEAN
INVESTMENT
FUND**

EIP GRUPI KAEBUSTE LAHENDAMISE POLIITIKA

November 2018

Sisukord

Sõnastik	3
PREAMBUL	4
POLIITIKA	5
1. Kohaldamisala	5
2. Juhtpõhimõtted	5
3. Haldusomavoli	6
4. Kaebus	6
4.1 Üldteave	6
4.2 Kaebuste liigid ja menetluse tüübid	6
4.3 Vastuvõetavus	7
4.4 Kaebusega tegelemise ajakava	8
4.5 Kaebuse edastamine Euroopa Ombudsmanile	8
4.6 Avalikustamis- ja avaldamiskord	9
4.7 Andmekaitse	9
5. EIP Grupi kaebuste lahendamise üksus	9
5.1 Kaebuste lahendamise üksuse roll	9
5.2 Võim ja vastutus	10
5.3 Ülesanded	11
5.4 Regulaarne aruandlus	12
6. Kaebuste käsitlemine	12
6.1 Tööülesanded	12
6.2 Uurimismeetodid	13
6.3 Konsulterimine	14
7. Välissuhted	14
8. Avaldamine ja teadlikkus	15
9. Lävivaatamine ja konsulterimine	15
Lisa 1 EUROOPA OMBUDSMAN	16
1. Kes võib kaebuse esitada?	16
2. Kaebuse esitamine	16
3. Kaebuse teema	16
a. Sobivus	16
b. Kaebuste tähtaeg	16
c. Euroopa Ombudsmani juures algatatud menetluse tulemus	17

Sõnastik

KÜOd:	kodanikuühiskonna organisatsioonid
Järelduste aruanne:	aruanne, milles on registreeritud EIB-CMi uurimine ning selle tulemused ja järeldused juhtumites, mille puhul on kontrollitud nõuetele vastavust.
EIB-CM:	EIP Grupi kaebuste lahendamise üksus.
EIP Grupp:	2000. aastal moodustatud grupp, kuhu kuuluvad EIP ja EIF.
EIP:	Euroopa Investeerimispank.
EIP juhtorganid:	see termin võib olenevalt sellest, kumba EIP Grupi liiget kaebus puudutab, tähistada EIP direktorite nõukogu ja/või EIP halduskomiteed (EIP) või EIFi tegevjuhti / tegevjuhi asetäitjat (EIF) ja EIFi direktorite nõukogu.
EIP Grupi juhtkond:	see termin võib olenevalt sellest, kumba EIP Grupi liiget kaebus puudutab, tähistada EIP halduskomiteed ja/või EIP peadirektoreid (EIP) või EIFi tegevjuhti (EIF).
EIP Grupi töötajad:	kõik EIP Grupi töötajad, kellel on tööleping EIP või EIFiga.
EIP projekt:	projekt, mida EIP rahaliselt toetab.
EIF:	Euroopa Investeerimisfond.
EIF CE/DCE:	EIFi tegevjuht / tegevjuhi asetäitja.
EO:	Euroopa Ombudsman.
EDPS:	Euroopa Andmekaitseinspektor.
Algse hindamise aruanne:	aruanne, mis sisaldab i) EIP Grupi rahastatavate tehingute/projektide keskkonna- ja sotsiaalsete mõjude või juhtimisaspektidega seoses kaebajate tõstatatud mureküsimate algset hindamist ning ii) konkreetseid ettepanekuid, kuidas koostööpõhise protsessi või uurimise/vastavuskontrolliga edasi toimida.
Vahendamise aruanne:	aruanne, mis sisaldab i) vahendamisprotsessi kirjeldust ja ii) tulemust ning mis edastatakse vahendamise pooltele ning EIP juhtkonnale ja EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale.
Koostööpõhine lahendamisprotsess:	protsess, mida EIB-CM järgib, et viia pooled mõlema poole jaoks vastuvõetava ja kestliku lahenduseni. See hõlmab mitut tüüpi tegevust: teabejagamise hõlbustamist, dialoogi/läbirääkimisi, ühist faktide tuvastamist ja ametlikku vahendamist/lepitamist.
Vahendamiskokkulepe:	kokkulepe, mis sisaldab vahendamise poolte kokkuleppe punkte ja võetud kohustusi; kui pooled sellele alla kirjutavad, lõpetab see EIB-CMi korraldatud vahendamisprotsessi.
Haldusomavoli:	nagu on määratletud punktis 3.
Personal:	asjaomased EIP Grupi personaliosakonnad.
Poliitika:	EIP Grupi dokument, mis näitab, kuidas EIP Grupp püüab täita oma missiooni konkreetsetes valdkonnas standardite kehtestamisega.
Kord:	EIP Grupi dokument, millega võetakse üle standardid, kehtestades toimingute või juhiste järgimise järjestuse, et tagada EIP Grupi vastavus tema standarditele.
Projekti „mõjuala“:	alad, isikud ja kogukonnad, mida mõjutavad projekti või tegevuse jalajäljest kaugemale ulatuvalt kumulatiivsed mõjud projekti edasisest kavandatud arendamisest või muudest allikatest või samalaadsed mõjud geograafilises piirkonnas, olemasolevad projektid või tingimused ning muud projektiga seotud arengud, mida võib hoolsusmeetmete võtmise ajal realistlikult oodata. Lisaks geograafilise või ruumilise mõju alale tuleks kindlaks määrata ka ajaline mõju.
Määrused:	teisese ELi õiguse allikad; need dokumendid on õiguslikult siduvad.
Tööpäev:	päev (v.a laupäev ja pühapäev, riiklikud puhkepäevad Luksemburgi Suurhertsogiriigis või riigipühad), millal EIP Grupp saab töötada.
Standardid:	EIP Grupi tegevuse minimaalsed kvaliteedinõuded (nt mis puutub EIP rahastatud projektide keskkonna- ja sotsiaalsesse mõjusse, siis kehtestab EIP oma tehingute jaoks keskkonna- ja sotsiaalsed standardid).
ELTL:	Euroopa Liidu toimimise leping.

PREAMBUL

EIP Grupi moodustavad Euroopa Investeerimispank (EIP)¹ ja Euroopa Investeerimisfond (EIF)². EIP on Euroopa Liidu (EL) rahastamisasutus ja selle kapitali on märkinud ELi liikmesriigid. EIP põhikiri on Euroopa Liidu lepingule ja Euroopa Liidu toimimise lepingule lisatud protokoll. EIP Grupile on tema tegevuses siduvad aluslepingud ning EIP ja EIFi põhikiri, samuti Euroopa Liidu asjaomane õiguslik ja reguleeriv raamistik. EIP Grupp tegutseb seega selliselt, et tagada, et tema mitmesugune tegevus toetab ja rakendab ELi poliitikaid. Grupp annab EIP peamiselt pikaajalisi ja keskpika tähtajaga pangalaene, samas kui EIF on spetsialiseerunud erakapitalitehingutele ning garantiide ja edasigarantiide andmisele väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete (VKEd) kasuks. EIP ja EIFi poliitikadokumentide mitteammendav loetelu on kättesaadav vastavalt EIP veebisaidil aadressil <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> ja EIFi veebisaidil aadressil http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

ELi institutsioonilise raamistiku osana ja aluslepingutes sätestatud piirides alluvad EIP ja EIF Euroopa Liidu Kohtule, samas kui EIP Grupi hallatavate ELi vahendite kasutamist kontrollib Euroopa Kontrollikoda. Peale selle kuulub EIP Grupi tegevus Euroopa Pettustevastase Ameti (OLAF) volituste piiresse, nagu on sätestatud EÜ määruses 883/2013, ja kuulub Euroopa Ombudsmani (EO) ja Euroopa Andmekaitseinspektori pädevusse. EIP tegevust võib vaidlustada ka Århusi konventsiooni vastavuskomitees.

Aluslepingute ja EIP põhikirja kohaselt on EIP oma tegevuses ja finantsküsimustes sõltumatu – see võimaldab tal finantsasutusena tõhusalt toimida. EIP on oluline partner finantssektoris, eriti kapitaliturgudel vahendite kogumises ja projektide rahastamises. EIP teeb ka tihedat koostööd teiste rahvusvaheliste finantsasutustega, mitmepoolsete arengupankade ja kahepoolsete arengupankadega, eelkõige ELi arenguabi- ja väliskoostööpoliitika raames.

EIF on ELi peamine väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete riski finantseerimisele spetsialiseerunud asutus ja tema keskne ülesanne on aidata neil rahastamisvahendeid saada. EIF töötab välja ja arendab riski- ja kasvukapitalitooteid, garantiisid ja mikrorahastamisinstrumente, mis on suunatud eelkõige sellele turusegmenstile. EIF edendab seeläbi ELi eesmärke innovatsiooni, teadus- ja arendustöö, ettevõtluse, kasvu ja tööhõive toetamisel.

EIP Grupp tagab, et tema tegevus vastab ELi õigusele ja poliitikatele. Riikides, kus need ei ole kohaldatavad, lähtub EIP oma tegevuses ELi õigusest ja poliitikatest kui parimast viiteallikast. Oma igapäevatöös võtab EIP Grupp arvesse ka pangandus- ja finantssektorites kohaldatavaid standardeid ja tavasid, eelkõige valdkondades, mida ELi õigus otseselt ei hõlma.

Igat liiki kaebustega tegelemise eest vastutab terve grupp, sest see aitab EIP Grupil täiustada oma tulemuslikkust ja tooteid. Selleks on EIP Grupil Euroopa Ombudsmaniga sõlmitud vastastikuse mõistmise memorandumil alusel kahetasandiline kaebuste lahendamise mehhanism, mis koosneb grupisisesest tasandist – kaebuste lahendamise üksus – ja välisest tasandist – Euroopa Ombudsman. See kahetasandiline süsteem, milles on väline ja sõltumatu organ, teeb kaebuste lahendamise mehhanismi mitmepoolsete arenguasutuste seas ainulaadseks.

Kaebuste lahendamise mehhanismi tugevdamiseks ja ametlikkuse tagamiseks avaldab EIP Grupp asjaomase poliitika ja korra, mis käsitleb selliste kaebuste lahendamist, mis on saadud isikutelt, keda EIP Grupi otsused, tegevus või tegevusetus kahjustab või kes tunnevad end sellest kahjustatuna. Kaebuste lahendamise poliitika ja kord on kehtestatud EIP Grupi jaoks.

EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanism on avaliku aruandekohustuse vahend, mis kuulub Euroopa Liidu institutsioonilisse konteksti. See võimaldab kaebajate ja EIP Grupi vaheliste vaidluste alternatiivset ja ennetavat lahendamist. Lisaks abistab kaebuste lahendamise üksus EIP Gruppi hea haldustava ühisel eesmärgil nõuannetega, kuidas grupp saab oma tegevuse rakendamist täiustada.

Üks EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi peamisi eesmärke on tagada EIP Grupi sidusrühmade õigus olla ära kuulatud ja õigus esitada kaebus, võttes seega kuulda nende mureküsimusi seoses haldusomavoliga.

Käesolevat dokumenti ei peeta dokumendiks, mis annab selles dokumendis sätestatud menetluse raames kaebuse esitanud isikutele täiendavaid õigusi õiguskaitse kättesaadavusele.

EIP ja EIFi direktorite nõukogud kiitsid 12. ja 13. novembril 2018 pärast avaliku konsultatsiooni protsessi heaks käesoleva EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika versiooni.

¹ Euroopa Investeerimispank (EIP) – www.eib.org

² Euroopa Investeerimisfond (EIF) – www.eif.org

POLIITIKA

1. Kohaldamisala

- 1.1. EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitikat ja korda kohaldatakse EIP Grupi vastu esitatud kaebustele väidetava haldusomavoli kohta.
- 1.2. Igal isikul, kes kasutab õigust esitada EIP Grupi vastu kaebus, on juurdepääs kahetasandilisele menetlusele, mille üks tasand on grupisisene – kaebuste lahendamise üksuses (EIB-CM) – ja teine väline – Euroopa Ombudsmani ees. Selleks sõlmisid EIP ja Euroopa Ombudsman 2008. aastal vastastikuse mõistmise memorandumi.
- 1.3. EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanism on protsess, mis mõjutab vastastikku kõiki kaasatud osalisi ning mida juhib ja koordineerib EIB-CM.
- 1.4. Kaebusi võivad esitada ka isikud, kes ei ole EIP Grupile kohaldatavatest poliitikest, menetlustest ja standarditest teadlikud. Neil ei ole vaja kindlaks määrata konkreetset poliitikat, menetlust või standardit ega otseselt väita, et EIP Grupi tegevus ei vasta konkreetsetele poliitikele, menetlustele või standarditele.
- 1.5. Väidetele pettuse, korrupsiooni, kokkumängu, sunni, takistamise, rahapesu ja terrorismi rahastamise kohta (edaspidi „keelatud käitumine“) kohaldatakse EIP Grupi EIP ja EIFi tegevuses keelatud käitumise ennetamise ja tõkestamise poliitikat. Lisateavet selliste väidete esitamise kohta saab vastavalt EIP veebisaidilt³ ja EIFi veebisaidilt⁴.
- 1.6. Kaebuse esitamine EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismile ei piira eeskirjade kohaldamist, mille alusel võib kaebaja(te)l olla lubatud algatada kohtuasja Euroopa Liidu Kohtus, kooskõlas Euroopa Liidu toimimise lepinguga ja sellest sätestatud tingimustel.
- 1.7. Lisaks, nagu on sätestatud EIP põhikirja artiklis 27, lahendavad vaidlusi ühelt poolt EIP ja teiselt poolt tema võlausaldajate, võlgnike või teiste isikute vahel riikide pädevad kohtud, välja arvatud juhul, kui need vaidlused on antud Euroopa Liidu Kohtu pädevusse.

2. Juhtpõhimõtted

- 2.1 EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanism on oma toimingutes ja tulemustes *läbipaistev*, tuginedes kohaldatavatele seadustest tulenevatele piirangutele.
- 2.2 EIB-CM on *sõltumatu* EIP Grupi talitustest, mis vastutavad tegevuse eest, mida kaebaja(d) vaidlustab (vaidlustavad).
- 2.3 EIB-CM toimib tõhusalt, vastates *õigeaegselt* inimeste mureküsimustele, mis on seotud haldusomavoliga ja mida väljendavad need, keda EIP Grupi otsused kahjustavad või kes tunnevad end nendest kahjustatuna.
- 2.4 EIB-CM on *kättesaadav* kahjustatud isikutele, nende esindajatele ja/või huvitatud organisatsioonidele või isikutele. Selle peamine eesmärk on kaebused läbi vaadata ja neid analüüsida, koostades sisulised ja õigeaegsed vastused.
- 2.5 Neid põhimõtteid arvestades kohaldatakse EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi suhtes avatud avalikku EIP Grupi eri sidusrühmadega konsulteerimise protsessi.
- 2.6 EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismile kaebusi esitavad isikud peavad olema kaitstud igat laadi kättemaksu, kuritarvitamise või igasuguse diskrimineerimise eest selle alusel, et nad on kasutanud õigust esitada kaebus. See kehtib nii EIP Grupile kui ka kõikidele partneritele, kes on EIP Grupiga ärisuhtes. EIP Grupp kohustub võtma meetmeid, et ära hoida võimalikke kaebajatele ja kaebusega seotud isikutele surve avaldamise riske ning neid käsitleda.

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. Haldusomavoli

- 3.1. Haldusomavoli tähendab kehva või ebaõnnestunud haldamist. See esineb siis, kui EIP Grupp ei toimi vastavuses eeskirja või põhimõttega, mis on talle siduv, sealhulgas grupi enda poliitikate, standardite ja menetlustega. Haldusomavoli on näiteks halduseeskirjade eiramine, keelatud diskrimineerimine, põhjendamatu teabe andmisest keeldumine, võimu kuritarvitamine, põhjendamatu viivitamine, samuti see, kui EIP Grupp ei täida oma kohustusi EIP Grupi rahastatavate projektide hindamisel ja jälgimisel.
- 3.2. Haldusomavoli mõiste hõlmab seda, kui EIP Grupp ei järgi inimõigusi⁵, kohaldatavat õigust või hea haldustava põhimõtteid.
- 3.3. Haldusomavoli võib olla seotud ka EIP Grupi tegevuse keskkonna- või sotsiaalsete mõjudega ja projektisükliga seotud poliitikatega ning EIP Grupi teiste kohaldatavate poliitikatega. EIP Grupi kohustused seoses projektide vastavusega riikide ja ELi õigusele on kindlaks määratud tema poliitika ja korra dokumentides.
- 3.4. Haldusomavoli viitab alati institutsioonile (EIP Grupi liige), mitte institutsiooni üksikutele töötajatele.

4. Kaebus

4.1 Üldteave

- 4.1.1 Kaebus on määratletud kui kirjalik teade väidetava EIP Grupi haldusomavoli kohta, millest lähtuvalt võib EIP Grupp võtta meetmeid, et taastada vastavus ja hea halduskäitumine⁶.
- 4.1.2 Kaebused on olemuselt erinevad ja tuleb esitada konkreetsele institutsioonile/talitusele olenevalt kaebuse teemast.
- 4.1.3 Kaebuse võib esitada EIP Grupile adresseeritud kirjaliku teate teel, mis saadetakse eelistatavalt e-postiga spetsiaalsele e-posti aadressile complaints@eib.org, täites kaebuse veebivormi aadressil <http://www.eib.org/complaints/form>, edastatakse faksi teel või toimetatakse kätte otse EIB-CMi, mõnele EIP Grupi kohalikule esindusele või EIP Grupi töötajale.
- 4.1.4 Kaebajad võivad kirjutada ühes ELi ametlikest keeltest ja neil on õigus saada vastus samas keeles. Kui kaebus ei ole esitatud ühes ELi ametlikest keeltest, teavitatakse kaebajaid sellest sättest ja palutakse neil esitada kaebuse koopia ühes ELi ametlikest keeltest. Kaebuste puhul, mis on seotud laenutehingutega väljaspool ELi, püüab EIB-CM võimaluse korral töödelda kaebusi ja dokumente projekti riigi ametlikus keeles.
- 4.1.5 Kaebuse ese (eelistatavalt koos väidetega haldusomavoli kohta) ning võimaluse korral kaebaja nõuded, s.t mida kaebaja kaebusega konkreetsetelt saavutada soovib, peavad olema selgelt märgitud. Kogu asjakohane teave tuleb esitada kaebuse osana. Kaebaja võib taotleda uurimist/vastavuskontrolli või vahendamist. EIB-CM võib alati, kui vaja, püüda täiendada kirjavahetuse teel kaebaja mureküsimumste sisu selgitada. Kui kaebus on üldsõnaline, võib EIB-CM kindlaks teha kõik elemendid, mida tuleb sisuliselt mõista haldusomavoli väidetena, mis kuuluvad EIB-CMi pädevusse.
- 4.1.6 Isikutel palutakse teabenõuded ning küsimused EIP või EIFi rahastamisvahendite, programmide, tegevuse, korralduse ja eesmärkide kohta saata vastavalt aadressidele infodesk@eib.org või info@eif.org.

4.2 Kaebuste liigid ja menetluse tüübid

- 4.2.1 Menetluse tüübid, mida on täielikult kirjeldatud EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismis, on järgmised:
 - **Standardmenetlus** – kohaldatakse kõikidele kaebustele, kui EIP Grupi kaebuste lahendamise korras ei ole märgitud teisiti.
 - **Pikendatud menetlus** – kohaldatakse K- ja R-tüüpi kaebustele.
 - **Lihtsustatud menetlus** – kohaldatakse kaebustele, mida saab lahendada kergesti ja kiiresti. Need on nimelt kaebused, mida saab kaebuses tõstatatud mureküsimumste laadist tulenevalt käsitleda kirja teel kiiremini ja tõhusamalt kui standardmenetluse menetlusetappide kaudu.

⁵ EIP Grupp järgib projektides, mida ta rahastab, õigustel põhinevat lähenemisviisi, mis kajastab ELi põhiõiguste harta ja ÜRO Inimõiguste ülddeklaratsiooni põhimõtteid.

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>

- 4.2.2 Lisaks **ennetusmenetlus** – kohaldatakse K- ja R-kaebustele, kui väidetav tegevus puudutab otsust või meedet, mida ei ole veel võetud, või tegevusetuse korral, kui EIP Grupi tegutsemise ajakava ei ole veel lõppenud ja EIP Grupi talitustele antakse seepärast võimalus kaebaja tõstatatud mureküsimumustega tegeleda.

Kaebuste liigid	
Projekti/tehingutega seotud kaebused	A – Teabele juurdepääs
	E – Rahastatavate projektide/tehingute keskkonna- ja sotsiaalsed mõjud
	F – Rahastatavate tehingute juhtimisaspektid

Kaebuste liigid	
Kaebused, mis ei ole seotud projektide/tehingutega	A – Teabele juurdepääs
	C – Kliendi- ja investorisuhted
	G – Oma juhtimine/haldus, sh oma hanked
	H – Personaliküsimumused

4.3 Vastuvõetavus

- 4.3.1 Kaebuse võib esitada iga füüsiline või juriidiline isik, kes väidab, et on esinenud EIP Grupi haldusomavoli juhtum grupi otsustes ja tegevuses ning/või tegevusetus.

Kaebused, mis jäävad EIB-CMi poliitika kohaldamisalast välja

- 4.3.2 EIB-CM ei käsitle kaebusi rahvusvaheliste organisatsioonide, EIP Grupi partnerite, nagu laenuvõtjate/projektiteostajate, ELi institutsioonide ja organite, riigi, piirkondlike või kohalike ametiasutuste vastu (nt valitsusasutused, riigiasutused ja kohalikud volikogud). Sellistel juhtudel võib EIB-CM kaebajat teavitada võimalusest adresseerida kaebus teisele ametiasutusele, mis võib olla pädev kaebaja juhtumit käsitlema.
- 4.3.3 Kaebusi, milles vaidlustatakse EIP/EIFi juhtorganite otsustatud EIP/EIFi poliitikate seaduslikkus, EIB-CM ei käsitle, kuid nendega tegeleb vastavalt EIP peasekretär või EIFi tegevjuht / tegevjuhi asetäitja.
- 4.3.4 EIB-CM ei käsitle kaebusi, mis puudutavad EIP Grupi investeerimisvolitusi, rahastamis- või investeerimisotsuseid kui selliseid, krediidipoliitikat või muid seonduvaid puhtalt äri- või pangandusalaseid otsuseid, mida tehakse omal äranägemisel.
- 4.3.5 EIB-CM ei käsitle kaebusi, mille esitavad EIP Grupi töötajad. Selliseid juhtumeid käsitletakse muudes asjaomastes sisekordades, nagu need, mis kuuluvad töösuhete asjus personaliosakonna ja EIFi personaliosakonna vastutuse alla ja/või EIP Grupi tegevusjuhendiga seotud juhtudel kas vastavusosakonna (OCCO) või EIFi vastavusosakonna vastutuse alla.
- 4.3.6 EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanism ei saa käsitleda projektihanke kaebusi, mis kuuluvad EIP projektihangete kaebuste süsteemi pädevusse.
- 4.3.7 EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanism ei saa käsitleda väiteid keelatud käitumise kohta, nagu on määratletud EIP Grupi pettustevastases poliitikas⁷; neid käsitlevad EIP Grupi pädevad talitused. Kui uurimise ajal selgub, et mõned väited puudutavad keelatud käitumist, antakse vastav osa kaebusest kooskõlas kohaldatavate EIP Grupi poliitikate ja kordadega üle EIP Grupi pädevatele talitustele.
- 4.3.8 EIB-CM ei saa kaebust käsitleda, kui kaebus i) on esitatud EIP Grupi liikme vastu juba muu haldusliku või kohtuliku läbivaatamise korra alusel või ii) esitatakse pärast seda või iii) on juba lahendatud muu haldusliku või kohtuliku läbivaatamise korra alusel. Kolmandate isikute vastu muu haldusliku või kohtuliku läbivaatamise korra alusel esitatud kaebused, milles on menetlus pooleli või lõpetatud, ei takista siiski EIB-CMil EIP Grupi tegevust haldusomavoli seisukohast läbi vaadata.

⁷ Keelatud käitumine on muu hulgas korruptsioon, pettus, kokkumäng, sundimine, takistamine, rahapesu ja terrorismi rahastamine. Vt EIP pettustevastane poliitika aadressil http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf ja EIFi pettustevastane poliitika aadressil: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

- 4.3.9 Kui kaebus jääb EIB-CMi poliitika kohaldamisalast välja ja sellise kaebusega on pädev tegelema mõni teine EIP-sisene osakond, saadab EIB-CM kooskõlas EIP töötajate avalikkusega suhtlemise hea haldustava eeskirjaga kaebuse edasi asjaomasele osakonnale.

Vastuvõetavuskriteeriumid

- 4.3.10 Kaebused tuleb esitada ühe aasta jooksul alates kuupäevast, mil kaebaja oleks mõistlikult pidanud väite aluseks olevatest asjaoludest teada saada.
- 4.3.11 Anonüümsete isikute kaebused, kaebused ilma kontaktandmeteta, nagu kaebaja postiaadress või e-posti aadress, ja kaebused, mille eesmärk on saada majanduslik konkurentsieelis või mis on ülemäärased, korduvad, ilmselgelt tühised või pahatahtlikud, ei ole vastuvõetavad.
- 4.3.12 Laenutehinguga seotud ja K- või R-tüüpi kaebused on vastuvõetavad, tingimusel et EIP Grupp on tehingut/projekti rahastanud, selle heaks kiitnud või vähemalt kaalub aktiivselt selle rahastamist⁸.

Projektidega seotud kaebused

- 4.3.13 Kuigi kaebused võivad olla vastuvõetavad, võib olla piiranguid niisuguste kaebuste käsitlemiseks, mis on esitatud siis, kui lepingusuhet laenuvõtja/projektiteostajaga enam ei ole (nt pärast laenu täielikku tagasimaksmist), kuna EIP-I ei ole enam võimalust vastavust taastada.
- 4.3.14 Projekti vastavuse eest rahvusvahelistele, ELi, riigi või kohalikele standarditele vastutavad projektiteostaja ja kohalik omavalitsus. EIP Grupi kohus on siiski kontrollida vastavust oma kohaldatavatele poliitikatele, kordadele või standarditele. Kaebused võivad puudutada EIP Grupi projektide kavandamise, rakendamise või mõju mis tahes aspekte, sealhulgas:
- projekti hoolsuskohustust;
 - projekti sotsiaalsete ja keskkonnamõjude leevendamise meetmete sobivust;
 - mõjutatud kogukondade, vähemuste ja haavatavate elanikerühmade projekti kaasamise korraldusi;
 - projekti jälgimist.

4.4 Kaebusega tegelemise ajakava

- 4.4.1 EIP Grupp püüab vastata nii kiiresti kui võimalik ja tagab, et kehtestatud ja/või kokku lepitud tähtaegadest ja etteteatamise aegadest peetakse kinni.
- 4.4.2 Lõpliku vastuse tähtaeg sõltub kaebuse liigist ja määratakse kindlaks korras. Mõjuvatel põhjustel võib tähtaega pikendada, olles kaebajat sellest eelnevalt teavitanud. Muudes ELi keeltes kui EIP töökeeled (prantsuse ja inglise keel) esitatud kaebuste käsitlemine võib tõlkimistähtaegade tõttu nõuda pikendatud ajakava.
- 4.4.3 Kui EIB-CM ei ole suuteline kaebajale vastama ettenähtud tähtaja jooksul, teavitab EIB-CM sellest vastavalt kaebajat enne tähtaja lõppu ja põhjendab viivitust.
- 4.4.4 K- ja R-tüüpi kaebustega seotud vahendamise korral pikendatakse tähtaegu kaebajaga konsulteerides, et võimaldada kõikehõlmavat sidusrühmade kaasamist ja tegeleda õigusparaste ootustega.
- 4.4.5 Teabele juurdepääsu („A” kaebused) puudutavate kaebuste eripära arvestades püüab EIB-CM uurimise läbi viia lühima võimaliku aja jooksul. Võimaluse korral määrab EIB-CM ajakavad kaebajaga konsulteerides.

4.5 Kaebuse edastamine Euroopa Ombudsmanile

- 4.5.1 Kaebajad, kes ei ole EIB-CMis toimunud menetluse tulemusega või EIP Grupi vastusega rahul, võivad esitada EIP Grupi vastu haldusomavoli kaebuse Euroopa Ombudsmanile.
- 4.5.2 Lõplikus vastuses tagab EIP Grupp, et kaebajaid teavitatakse võimalusest esitada kaebus Euroopa Ombudsmanile.
- 4.5.3 Euroopa Ombudsman asutati 1992. aastal Maastrichti lepinguga, et tegeleda Euroopa Ühenduse institutsioonide ja asutuste väidetava haldusomavoli kohta esitatud kaebustega. Seepärast võivad ELi kodanikud ja/või elanikud, kui nad leiavad, et EIP Grupi vastus neid ei rahulda, esitada EIP Grupi vastu kaebuse väidetava haldusomavoli kohta Euroopa Ombudsmanile.

⁸ Halduskomitee otsus hinnata on ametlik otsus projekti rahastamist aktiivselt kaaluda.

- 4.5.4 Selleks et paremini kindlustada EIP Grupi kaebuste lahendamise korra kättesaadavust ELi-välistele kodanikele, kelle elukoht ei ole mõnes ELi liikmesriigis, on EIP ja Euroopa Ombudsman sõlminud vastastikuse mõistmise memorandum, mis näeb ette, et kui kaebus ei ole vastuvõetav üksnes EÜ asutamislepingu artikli 195 (nüüd ELTLi artikkel 228)⁹ alusel, kohustub Euroopa Ombudsman kasutama süstemaatiliselt oma algatusõigust, et ELi-väliste kaebajate esitatud kaebusi käsitleda.
- 4.5.5 Vastastikuse mõistmise memorandumis on ühtlasi sätestatud töökorraldused, mis puutub Euroopa Ombudsmani uurimise lähtepunkti, Euroopa Ombudsmani poolse läbivaatamise ulatusse ja EIP sisekorra kui eelneva halduskorras asutuse poole pöördumise tunnustamise, mis on nõutav Euroopa Ombudsmani põhikirja artikli 2 lõikes 4¹⁰. Lisateave Euroopa Ombudsmani kohta on esitatud lisas 1.

4.6 Avalikustamis- ja avaldamiskord

- 4.6.1 Läbipaistvuse huvides käsitatakse kaebusi mittekonfidentsiaalsena. Mittekonfidentsiaalsena käsitlemine tähendab, et EIP Grupil on luba avaldada asjaomastele grupisisestele ja -välistele pooltele kaebuse käsitlemiseks mis tahes kujul edastatud teavet.
- 4.6.2 Kaebajatel on õigus teates märkida, et nende kaebust tuleks käsitleda konfidentsiaalsena. Konfidentsiaalsena käsitlemine võib EIB-CMi võimet kaebust käsitleda oluliselt piirata ja ei pruugi vabastada EIP Grupi kohustusest lubada ELi pädeval asutusel kaebusega tutvuda.
- 4.6.3 Kättesaamise kinnitamisel palutakse kaebajatel märkida, kas nad nõustuvad, et EIB-CM teatab nende nime välistele sidusrühmadele.
- 4.6.4 Välja arvatud juhul, kui kaebaja on taotlenud täielikku konfidentsiaalsust, avaldatakse kõik vastuvõetavad kaebused EIP veebisaidil koos juhtumi kokkuvõttega, EIB-CMi järelustega ja vastavate aruannetega. Nimi avaldatakse ainult juhul, kui kaebaja on andnud selleks nõusoleku (artikkel 4.6.3).
- 4.6.5 Kaebusega seotud dokumentide puhul reguleerivad teabele juurdepääsu EIP Grupi läbipaistvuspoliitika sätted.
- 4.6.6 Teabetaotlused, mis on esitatud kaebuse või kaebaja edasise kirjavahetuse osana, võivad nõuda pikemat ajakava kui EIP Grupi läbipaistvuspoliitikas sätestatud korras EIP Grupi pädevatele talitustele otse esitatud taotlused.

4.7 Andmekaitse

- 4.7.1 Kaebused võivad sisaldada kaebaja(te) või kolmanda isikuga seotud isikuandmeid. Isikuandmete töötlemisele EIP Grupi poolt kehtivad asjakohased andmekaitsealased ELi õigusliku raamistiku eeskirjad.

5. EIP Grupi kaebuste lahendamise üksus

5.1 Kaebuste lahendamise üksuse roll

- 5.1.1 Kaebuste lahendamise üksus (EIB-CM) on EIP Grupi talitus, mis vastutab kaebuste lahendamise poliitika ja korra rakendamise eest, sealhulgas oma staatuse, volituste, vastutusala, tegevuseeskirjade ja suhete eest Euroopa Ombudsmani ja teiste EIP Grupi talitustega.
- 5.1.2 EIB-CM on sõltumatu peainspektsiooni osa, mille juht on peainspektor. EIB-CMi juhataja on EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi eest vastutav isik, kes vastutab sõltumatu peainspektori egiidi all kaebuste lahendamise korra juhtimise, arendamise, rakendamise ja jälgimise eest.
- 5.1.3 EIB-CMi missioon sisekorranas on käsitleda tsentraalselt ja objektiivselt kõiki väliseid kaebusi seoses väidetava EIP Grupi haldusomavoliga. EIB-CM tegeleb ka kaebustega, mis on esitatud EIP Grupi vastu Euroopa Ombudsmanile, ja kõikide teiste rahvusvahelistele institutsioonidele või organitele esitatud kohtuväliste kaebustega, mis puudutavad (otseselt või kaudselt) EIP Gruppi.

⁹ Kaebaja ei ole mõne Euroopa Liidu liikmesriigi kodanik/elanik (või – juriidilise isiku puhul – tal ei ole seal registrijärgset tegevuskohta).

¹⁰ Euroopa Parlamendi 9. märtsi 1994. aasta otsus 94/262 ombudsmani ülesannete täitmist reguleeriva korra ja üldtingimuste kohta, EÜT 1994, L 113, lk 15.

- 5.1.4 EIB-CM on sõltumatu operatiivtegevusest, et tagada, et iga kaebusega tegeletakse, kohaldades kõrgeimal tasemel objektiivsusstandardeid, kaitstes samal ajal kõikide EIP Grupi siseste ja väliste sidusrühmade huve. EIB-CMi kui peainspektiooni osaks oleva üksuse tegevuse sõltumatuse ja tõhususe tagab see, et EIB-CMi juhataja vastutab i) kaebuste vastuvõetavuse eest, ii) selle eest, mis tüüpi vahendamist ja/või uurimist konkreetse kaebuse puhul teha, ja iii) EIB-CM aruannete lõpliku versiooni üle otsustamise eest.
- 5.1.5 EIB-CM esitab oma lõplikud juhtumiga seotud aruanded (järelduste aruande ja vahendamise aruanded, nagu on korras määratletud) EIP halduskomiteele või EIFiga seotud asjades EIFi tegevjuhile.
- 5.1.6 Lisaks väliste sidusrühmade esitatud kaebustele võib EIB-CM uurimise (hindamis-, uurimis- või vahendamisprotsess) algatada:
- presidendi, EIP halduskomitee või EIFi tegevjuhi konkreetset nõudmisel;
 - peainspektor omal algatusel või EIB-CMi juhataja põhjendatud ettepaneku põhjal.
- 5.1.7 EIB-CM täidab oma ülesandeid erapooletult, tunnustades seejuures EIP Grupi teiste talituste pädevust ja vastutusala.
- 5.1.8 EIB-CM kuulatakse ära kõikides tema pädevusse kuuluvates küsimustes ja ta võib avalikustada või nõustuda avalikustama oma uurimistulemused vastavalt EIP Grupile kehtivatele eeskirjadele ja standarditele.
- 5.1.9 EIB-CM abistab EIP Gruppi, andes nõu tegevuste rakendamise võimaliku täiustamise asjus hea haldustava üldeesmärgil.
- 5.1.10 EIB-CM aitab kujundada kaebuste käsitlemisega seotud strateegiaid, poliitikaid ja kordasid ning vastutab nende rakendamise ja nendest teatamise eest.
- 5.1.11 Kaebuste lahendamise korra olemusest tulenevalt läbib EIB-CM kõikide EIP Grupi talitustega, jäädes seejuures oma tegevuses sõltumatuks. EIB-CM on vaba sisesest ja välisest sekkumisest tema avalike aruannete ja seotud dokumentide väljastamise ja avaldamise, ilma et see piiraks EIP Grupi juhtorganite vastavaid pädevusi.
- 5.1.12 Võimalike tulevaste kaebuste ärahoidmiseks vaatab EIB-CM asjaomased dokumendid läbi ja jälgib EIP Grupi tehingute puhul tegutsevate väliste sidusrühmade tegevust.
- 5.1.13 EIB-CMile antakse piisavat eelarvetoetust, et tagada tema tõhusus oma tegevuse õigeaegsel elluviimisel.

5.2 Võim ja vastutus

- 5.2.1 Ilma et see piiraks EIB-CMi kohustust hoida ametisaladust kooskõlas Euroopa õigusaktidega, eriti ELTLi artikliga 339 ja kohaldatava ELi õigusega (nimelt turu kuritarvitamist käsitlev määrus ja direktiiv ning asjaomased EIP Grupi poliitikad), on EIB-CMil oma ülesannete täitmisel õigus saada igasugust teavet, mis on tema kohuste täitmiseks vajalik. Sellest tulenevalt on EIP Grupi töötajatel kohustus teha EIB-CMiga kiiresti, täielikult ja tõhusalt koostööd kooskõlas EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika ja korraga, eriti pidades silmas tähtaegadest kinni pidamist ning EIP Grupi standardite ja poliitikate järgimist. Kaebuse saamise korral peavad EIP Grupi töötajad edastama selle viivitamata EIB-CMile.
- 5.2.2 Selleks et suurendada EIB-CMi sõltumatust tema tegevuses, eeldatakse, et EIP Grupi töötajad, kes töötavad EIB-CMis või teevad selle üle järelevalvet, kohaldavad ja täidavad konkreetseid tegevuseeskirju. Nendes eeskirjades kehtestatud õigusi ja kohustusi tuleb kasutada kooskõlas EIP/EIFi töötajate tegevusjuhendis ning teistes EIP/EIFi töötajatele kohaldatavates poliitikates ja määrustes esitatud põhimõtete, eeskirjade ja korraga.
- 5.2.3 EIB-CMi olemust ja pädevusala arvestades on ta pühendunud konsulteerimisele ja teabevahetusele asjaomaste sidusrühmadega, kaasa arvatud tõrjutud kogukondade ja haavatavate elanikerühmadega, et tagada konstruktiivne koostöö.

5.3 Ülesanded

5.3.1 EIB-CMil on neli järgmist ülesannet:

- kaebuste uurimise ülesanne – EIB-CM vastutab uurimise/vastavuskontrolli eest seoses EIP Grupi vastu esitatud kaebustega;
- vahendusfunktsioon – EIB-CM pakub eri vormides vahendamist kaebaja ja/või projektiteostaja vahel, riigi ametiasutuste ja/või asjaomaste EIP Grupi talituste osalemisega, kui on kohane;
- nõuandev ülesanne – EIB-CM annab (oma vastutusala piires) kaebustest saadud õpetlike kogemuste varal grupisiselt kirjalikku nõu EIP juhtkonnale ja/või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale seoses laiemate ja süsteemsete probleemidega poliitikates, standardites, menetlustes, juhistes, ressurssides ja süsteemides;
- jälgimisülesanne – EIB-CM jälgib kokkulepitud parandusmeetmete ja soovitude edasist arengut ja rakendamist lõpetatud kaebusejuhtumite, sealhulgas vahendamise teel saavutatud kokkulepete kontekstis, nagu ka EIP Grupi reageerimist tema nõuandvatele arvamustele.

5.3.2 Oma ülesannete täitmisel EIB-CM:

- hindab kaebaja(te) tõstatatud haldusomavoli mureküsimusi;
- hindab iga vastuvõetava kaebuse puhul vastavust EIP Grupi asjaomasele õiguslikule raamistikule ja annab sellest aru;
- ennetab võimalikku haldusomavoli esinemist, aidates leida tuvastatud probleemidele lahendust;
- püüab koostöös asjaomaste siseste ja väliste sidusrühmadega lahendada kaebajate tõstatatud probleeme kokkuleppe teel, täites probleemi lahendamise või ennetava vaidluste lahendamise ülesannet;
- annab EIP juhtkonnale ja/või EIFi tegevjuhile / tegevjuhi asetäitjale nõu ja soovitusi;
- teeb parandusmeetmete võtmiseks tehtud jõupingutuste järelkontrolli ja annab sellest aru, kui on kohaldatav.

5.3.3 Nende ülesannete rakendamise tagamiseks on EIB-CM valdavalt keskendunud vastavusele. EIB-CMi vastavuskontroll ei piirdu tingimata olemasolevatele poliitikatele ja korrale vastavuse uurimisega (mis on pigem vormitäide), vaid võib hõlmata ka standarditele vastavuse sisulist läbivaatamist, eriti keskkonna- ja sotsiaalsete mõjude kohta esitatud kaebuste puhul.

EIB-CM vaatab panga ja EIFi tegevused läbi eesmärgiga määrata kindlaks, kas haldusomavoli, mis on omistatav pangale või fondile, on aset leidnud. Selleks vaatab EIB-CM läbi, kas EIP talitused on oma seisukohta järjepidevalt ja mõistlikult selgitanud, ning kas see põhineb täielikul, täpsel ja usaldusväärsel teabel, mis oli sel ajal tuvastatav. EIB-CM vaatab vajaduse korral tehnilist ekspertiisi kasutades läbi faktid, et kujundada sõltumatu arvamus sellest, kas panga seisukohas on olnud ilmne viga või on ilmselgelt rikutud talitustele sel ajal kohaldatud eeskirju. Haldusomavoli kontrollimine EIB-CMi poolt ei ole mõeldud talituste ametialase otsustamise asendamiseks.

Sellised kontrollid hõlmavad muu hulgas olukordi, kus:

- ühelt poolt kaebaja antud või muidu üldsusele kättesaadava teabe ja teiselt poolt asjaomaste EIP Grupi talituste ja/või projektiteostaja antud teabe vahel on olulisi lahknevusi;
- selged märgid osutavad sellele, et asjaomased EIP Grupi talitused ei ole projektiteostaja või teiste asjaomaste rahvusvaheliste või riigi ametiasutuste või kohalike omavalitsuste antud teavet EIP Grupi hoolsuskohustuse või jälgimise osana läbi vaadanud.

5.3.4 Kui on kohaldatav, on EIB-CM pädev ka *probleeme lahendama ja/või vahendama*, mis võib olla usaldusväärne alternatiiv täismahus uurimisele. Probleemi või vaidluse lahendamise ülesande täitmisel hõlbustab EIB-CM dialoogi, et leida sobivad lahendused, mis on kõigile pooltele vastuvõetavad.

5.3.5 Vahendamisülesande uurimisülesandest selgelt lahus hoidmine eraldi töötajatega tagab, et esimest täidetakse EIB-CMis sõltumatu ja erapooletu ülesandena, vajalike eriteadmiste ja vahenditega probleemi lahendamiseks.

5.4 Regulaarne aruandlus

5.4.1 EIB-CM esitab EIP halduskomiteele, EIP auditikomisjoni esimehele ja EIFi tegevjuhile kvartaliaruande, milles on loetletud:

- registreeritud uued kaebused;
- jätkuvad kaebused;
- lõpetatud kaebused.

EIB-CM annab iga kaebuse kohta lühikirjelduse i) tõstatatud mureküsimumustest, ii) tehtud tööst ja iii) järgmistest sammudest.

5.4.2 EIB-CM peab kord aastas koosolekut EIP halduskomitee ja EIFi tegevjuhiga EIFiga seotud kaebuste asjus, et oma töökava läbi vaadata ja kindlustada ühine arusaam selle üksuse eesmärkidest, rollist, vajadustest ja toimimisest.

5.4.3 EIB-CMi aastaaruanne, mis sisaldab otsuseid, mille on teinud soovitude kohta EIB-CM ja Euroopa Ombudsman, esitatakse EIP halduskomiteele ja EIFi tegevjuhile selle sisust teavitamiseks. EIP halduskomitee ja EIFi tegevjuht esitavad selle vastavalt EIP direktorite nõukogule ja EIFi direktorite nõukogule selle sisust teavitamiseks ning sellest saadud õppetundide arutamiseks. Aastaaruanne avaldatakse EIP veebisaidil, võttes arvesse konfidentsiaalsusest tulenevaid piiranguid.

5.4.4 EIB-CM teavitab kaks korda aastas EIP direktorite nõukogu või EIFi direktorite nõukogu EIB-CMile esitatud kaebuste staatusest ja tulemusest ning kaebustest, mis on EIP Grupi vastu esitatud Euroopa Ombudsmanile.

5.4.5 Aruandluse osana töötab EIB-CM välja meetodid ja toimingud, et mõõta väliste sidusrühmade ja EIP Grupi talituste rahulolu tulemuslikkusega, st vastavuskontrolli või vahendamisprotsesside tulemust ning võimaluse korral mõju kaebajale ja teistele sidusrühmadele.

6. Kaebuste käsitlemine

6.1 Tööülesanded

6.1.1 EIB-CM täidab kaebuse käsitlemise raames järgmisi tööülesandeid:

- a) otsustab vastavalt töökorrale, kas kaebus on vastuvõetav;
- b) teavitab asjaomaseid EIP Grupi talitusi kaebuse registreerimisest;
- c) kinnitab EIP Grupile esitatud kaebuste kättesaamist;
- d) kogub kokku ja vaatab läbi kaebuse teema kohta olemasoleva teabe;
- e) püüab koostöös siseste ja väliste sidusrühmadega kaebuse põhjustanud probleeme lahendada;
- f) teeb kindlaks EIP Grupi poliitika, korra või standardi või kohaldatava õigusliku raamistiku, mida on väidetavalt rikutud;
- g) viib läbi asjakohased uurimised, et hinnata, kas EIP Grupp järgib kohaldatavat õiguslikku raamistikku, sealhulgas enda poliitika, korra või standardeid;
- h) hangib seotud eri talitustelt kogu võimaliku siseteabe ja arvamused kaebuse kohta;
- i) tagab asjakohase sidusrühmade kaasamise faktide tuvastamise, vahendamise, lepitamise ja dialoogi hõlbustamise kaudu, kui on asjakohane;
- j) koordineerib teiste Euroopa institutsioonidega (nt Euroopa Komisjon, Euroopa Ombudsman, Euroopa Parlamendi Petitsioonikomisjon) ja rahvusvaheliste organisatsioonidega (nt Århusi konventsiooni vastavuskomitee), kui on asjakohane;
- k) annab aru uurimistulemustest, teeb parandusmeetmete ja/või soovitude ettepanekuid olemasoleva korra võimalikuks täiustamiseks, kui need soovitusel tulenevad haldusomavoli tuvastamisest, ja väljastab oma aruanded esitamiseks EIP halduskomiteele ja EIFi tegevjuhile arvesse võtmiseks;
- l) koostab asjakohased vastused kaebajale või EIP Grupi vastu teistele institutsioonidele/organitele esitatud kaebuste korral asjaomasele institutsioonile (nt Euroopa Ombudsman, Euroopa Andmekaitseinspektor);
- m) tagab määratud ja/või kokku lepitud tähtaegadest ja etteteatamisaegadest kinni pidamise;
- n) vajaduse korral teostab kokkulepitud soovitude rakendamise jälgimist.

6.1.2 Pärast kaebuse registreerimist toimub selle käsitlemine järgmistes etappides:

- **algne hindamine**;
- **uurimine**, kui seda peetakse pärast algset hindamist vajalikuks;
- **vahendamine**, kui on kohaldatav ja osapooled on sellega nõustunud;
- **aru andmine**;
- **konsulterimine** aruannete projektide teemal;
- juhtumi **lõpetamine** ja lõpliku aruande väljastamine;
- soovitude suhtes **järeelmeetmete võtmine**, kui on kohaldatav.

6.1.3 Vahendite efektiivselt ja tõhusalt kasutamise tagamiseks kohandatakse kaebuste käsitlemise eri etappe vastavalt i) kaebuse keerukusele, ii) sellele, kas on häiresignaale, mis näitavad, et kaebus võib olla põhjendatud, ja iii) hindamis-/uurimisprotsessis selgunud faktidele. Selleks kohandatakse eri etappe seoses täidetavate tööülesannetega, tehtud analüüside põhjalikkusega, sidusrühmade kaasamise ulatusega ja eraldatud vahenditega.

6.1.4 EIB-CMile esitatud kaebustel ei ole nendes vaidlustatud tegevusele/tegevusetusele ja otsustele peatavat mõju. Kui peetakse vajalikuks, võib EIB-CM kaebuse käsitlemise ajal siiski anda EIP halduskomiteele või, kui on kohaldatav, EIFi tegevjuhile konkreetsed soovitusel.

6.2 Uurimismeetodid

6.2.1 EIB-CMi peamine uurimismenetlus on kirjalik vorm, mis seisneb kirjavahetuses asjaomaste poolte vahel ja sisekontrollis.

6.2.2 Konkreetse kaebuse laadi arvestades võib EIB-CM kasutada mitmesuguseid täiendavaid uurimismeetodeid, sealhulgas järgmisi meetodeid:

- kaebaja, mõjutatud isikute, projekti asukohariigi valitsusametnike ja projektiasutuste, EIP Grupi rahastatavate projektide/tehingute teostajate ning kohalike ja rahvusvaheliste valitsusväliste organisatsioonidega ühendust võtmine;
- projektiga külastamine;
- konkreetsetes küsimustes kirjalike või suuliste andmete taotlemine kaebajalt, mõjutatud isikutelt, sõltumatutelt ekspertidelt, valitsuse või projekti ametnikelt, EIP Grupi rahastatavate projektide/tehingute teostajatelt, EIP Grupi töötajatelt või kohalikelt või rahvusvahelistelt valitustevälistelt organisatsioonidelt;
- sõltumatute ekspertide palkamine kaebusega seotud konkreetse küsimuste uurimiseks.

6.2.3 EIB-CM on pühendunud suhtlema kaebajaga ja kõikide asjaomaste siseste ja väliste sidusrühmadega üldiselt struktureeritud dialoogis, et koguda kaebuse töötlemiseks olulisi lisaandmeid ja -teavet. EIB-CM kohaldab oma tegevuses oma korda, sealhulgas kaebuse ja kaebaja tüübist lähtuvalt vajaduse korral sidusrühmade kaasamist. Niisuguste kaebuste käsitlemisel on oluline nõuetekohaselt arvesse võtta EIP Grupi ja projektiteostaja suhet, mida haldab pädev EIP Grupi talitus, kui ei ole kokku lepitud teisiti. Lisaks peavad menetlused ja tulemused i) olema uurimise/vastavuskontrolli või vahendamise osas õigeaegsed, selged ja kindla kestusega; ii) kaasama EIP Grupi talitust ja iii) olema aja jooksul järjepidevad.

6.2.4 EIB-CM kehtestab võimaluse korral ja kaebuse tüüpi nõuetekohaselt arvesse võttes vaidluse lahendamiseks koostööpõhise lahenduse leidmise protsessi i) paremale ja ühisele arusaamale jõudmise teel; ii) pooltevahelise usalduse parandamise teel ja iii) püüdes kindlaks teha lahendust, millega ühiselt nõustutakse.

6.2.5 EIB-CM registreerib iga vastuvõetava kaebuse kohta oma uurimistulemused ja järeldused. Vajaduse korral tehakse seda järelduste aruande või vahendamise aruande vormis, nagu on korras kirjeldatud.

6.2.6 Järelduste aruandes võib EIB-CM teha ettepaneku võtta tegevuses parandusmeetmeid ja lisada soovitusel olemasolevaid poliitika ja/või korda täiustada, kui soovitusel tulenevad haldusomavoli tuvastamisest. Talitustega kokku lepitud või EIP halduskomitee (EIFiga seotud asjades vastavalt EIFi tegevjuhi) poolt heaks kiidetud parandusmeetmed peavad hõlmama rakenduskava ja üksikasjalikku ajakava. EIB-CM jälgib koostöös asjaomaste EIP Grupi talitustega vajaduse korral ja igal juhul hiljemalt 24 kuu jooksul pärast järelduste aruande kuupäeva kokkulepitud parandusmeetmete ja soovitude rakendamist.

6.2.7 Kui kaebuse väited puudutavad ELi õigusaktide rikkumist ELis asuvates projektides, võib EIB-CM soovitada, et EIP Grupp teavitab kaebusest Euroopa Komisjoni peasekretäri ja edastab lõpliku järelduste aruande.

6.2.8 Kui kaebaja leiab, et kokkulepitud parandusmeetmeid ei rakendata õigesti või määratud ajakava jooksul, võib ta esitada kaebuse ja EIB-CM vaatab juhtumi uuesti läbi.

Projektisükkel

6.2.9 Kui projekti kohta saadakse kaebus eelhindamise etapis¹¹, edastatakse selles väljendatud mureküsimumused asjaomastele talitustele. Kaebused tehnilise abi tehingute kohta seoses projektiga, mida EIP võiks kaaluda, vaadatakse läbi nende põhiasjaolude põhjal ainult halduslikel põhjustel.

6.2.10 Kui kaebus projekti kohta saadakse hindamisetapis¹² ja vaidlustatud meetet ei ole veel võetud (või kui tegevusetuse korral ei ole EIP Grupi ajakavas meetme võtmise aeg lõppenud), teatab EIB-CM kaebusest asjaomastele talitustele ja teeb kooskõlas EIB-CMi korraga järelkontrolli. Niipea kui rahastamisettepanek saab EIP halduskomitee või vastavalt EIFi direktorite nõukogu toetuse, kohaldatakse kaebuse tüübist olenevalt kaebuste käsitlemise protsessi¹³.

6.3 Konsulteerimine

6.3.1 EIB-CMi töö põhineb asjaomaste sidusrühmadega konsulteerimisel. Konsulteerimisprotsessi eesmärgid on:

- kõrvaldada faktivead ja/või tegematajätmised;
- selgitada küsimusi, mida on valesti mõistetud;
- anda kaalukaid ja sisulisi uusi tõendeid nende olemasolul;
- lisada esitatud uurimistulemuste ja järelduste põhjal tehtud otsused nende olemasolul;
- väljendada seisukohti väidete sisu kohta.

6.3.2 Konsulteerimine tähendab i) kommentaaride küsimist ja ii) nende arvesse võtmist.

Punkti i) osas ei saa konsulteerimisele vastamata jätmise tõttu protsessi blokeerida. Kui tähtaja lõpuks ei ole kommentaare saadud, jätkab EIB-CM vaikiva nõusoleku alusel järgmise etapiga.

Punkti ii) osas peab EIB-CM oma uurimistulemuste ja soovitude kohta saadud kriitilistele kommentaaridele vastama, kuid ei pea saama konsulteeritavate poolte nõusolekut enne protsessi järgmist etappi.

7. Välissuhted

7.1 Kui kaebus puudutab EIP projekti või EIFi tehingut, millesse on kaasatud teisi rahvusvahelisi finantsasutusi, millel on sõltumatu aruandluskord, teatab EIB-CM kaebuse vastuvõetavusest teise kaasfinantseerimisasutuse kaebuste lahendamise üksust ja püüab selle üksusega koostööd teha. Koostöövõimalused hõlmavad teabejagamist ja vajadust võtta arvesse üksuste erinevusi ametivolituste, poliitikate ja kaebuste käsitlemisele kohaldatavate ametisaladuse hoidmise kohustuse, konfidentsiaalsuse nõuete ja andmekaitse osas. EIB-CM uurimistulemused ja järeldused on siiski sõltumatud.

7.2 EIB-CM on rahvusvaheliste finantsasutuste sõltumatute aruandlusmehhanismide partnerrühma liige ja osaleb rühma korralistel koosolekutel.

7.3 EIB-CM peab aktiivselt ühendust ja koostöökontakte kõikide välise institutsioonide, organite ja valitsusväliste osalistega, sealhulgas Euroopa Ombudsmani, teiste kaebuste lahendamise üksuste talituste, välisekspertide ja kodanikuühiskonna organisatsioonidega.

¹¹ Enne EIP halduskomitee otsust projekti hinnata.

¹² Pärast EIP halduskomitee otsust projekti hinnata.

¹³ Paljudel juhtudel kiidetakse projekt heaks, seades hulga tingimusi, mille laenuvõtja peab täitma, enne kui EIP rahastamisvahendid välja maksab. Sellistel juhtudel suurendab EIB-CM maksimaalselt koostööd talitustega, et tagada, et talituse käimasolev töö ja EIP tegevus on omavahel hästi koordineeritud.

8. Avaldamine ja teadlikkus

- 8.1 EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika ja kord on kättesaadav kõikides Euroopa Liidu ametlikes keeltes nii EIP ja EIFi kodulehel kui ka paberväljaandes.
- 8.2 EIP Grupi veebisaitide avalehel on otselink EIB-CMi veebisaidile (www.eib.org/complaints), kus avaldatakse kõikides Euroopa Liidu ametlikes keeltes kõikehõlmavat ja ajakohast teavet EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi rolli ja korra kohta, sealhulgas üldist statistikat. Isikute jaoks, kellel ei ole juurdepääsu internetile, avaldatakse kõikide EIP Grupi väliskontorite kaudu kohalikele kodanikuühiskonna organisatsioonidele ja teistele üldsuse liikmetele jagamiseks voldik, millele on lisatud kaebuse vorm.
- 8.3 Lisateavet EIP Grupi kaebuste lahendamise korra kohta saab teabevahenditest, mida jagatakse EIP Grupi ametlike esinduste kaudu ELis ja väljaspool, näiteks üldsusele kättesaadavates projektidokumentides või infotundides välistele sidusrühmadele projekti konsulteerimisprotsessi ajal.
- 8.4 EIP Grupp tegeleb kõikides oma tegevusvaldkondades aktiivselt EIP Grupi kaebuste lahendamise korrast teadlikkuse suurendamisega. EIB-CM kui üks vahend selle saavutamiseks korraldab piirkondades, kus EIP Grupp tegutseb, aktiivselt teadlikkuse suurendamise teabeüritusi kodanikuühiskonna organisatsioonidega ja avalikkusega üldiselt. Lisaks ja EIP Grupi kaebuste lahendamise korrast ühise arusaama kindlustamiseks korraldab EIB-CM perioodilisi grupisiseid teavitüsüritusi EIP Grupi talituste töötajatega.
- 8.5 Neid meetmeid võivad täiendada muud teabealgatused, et tagada võimalikult ulatuslik teabe levik EIP Grupi poliitikatest aruandluse valdkonnas.
- 8.6 Kohaldatavaid kaebaja konfidentsiaalsuse nõudeid ning kolmandate isikute isikuandmete kaitset arvestades antakse ja ajakohastatakse regulaarselt järgmist teavet EIP veebisaidi spetsiaalses osas (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- korra kasutamine;
 - kaebuse vorm;
 - poliitika ja kord;
 - kaebused;
 - põhiteave (nt väited, kokkuvõte, staatus);
 - algse hindamise aruanded (lõppversioonid);
 - järelduste aruanded (lõppversioonid);
 - aastaaruanded;
 - muu.
- 8.7 EIB-CMi veebisaidil on avalik kaebuste register üksikasjaliku ja ajakohase teabega kõikide juhtumite kohta, kaasa arvatud järelkontrolli tegevuse ja iga juhtumi lõpetamise põhjuste kohta. Teabe avalikustamisel võetakse arvesse kohaldatavaid konfidentsiaalsuse nõudeid.

9. Läbivaatamine ja konsulteerimine

- 9.1 EIB-CM kaalub vähemalt kord viie aasta jooksul vajadust käesolev poliitika läbi vaadata, mis hõlmab konsulteerimist EIP Grupi sidusrühmadega. EIP Grupp vaatab kooskõlas EIP Grupi kaebuste lahendamise korra toimimispõhimõtetega (milleks on sisetasand ja ka väline) oma kaebuste lahendamise korra läbi tihedas koostöös Euroopa Ombudsmaniga.
- 9.2 Hinnatakse kodanikuühiskonna organisatsioonide, samuti aruandlusvaldkonnale spetsialiseerunud rahvusvaheliselt tunnustatud konsultatsioonifirmade väljendatud mureküsimusi ja kohandatakse vastavalt EIP Grupi kaebuste lahendamise mehhanismi asjakohaste sisendite integreerimiseks.
- 9.3 EIP Grupi kaebuste lahendamise poliitika kiidavad heaks EIP ja EIFi direktorite nõukogu EIP halduskomitee ja EIFi tegevjuhi / tegevjuhi asetäitja ettepaneku põhjal. EIP halduskomitee ja EIFi tegevjuht / tegevjuhi asetäitja võivad vajaduse korral EIP Grupi kaebuste lahendamise korda EIB-CMi ettepaneku põhjal EIP Grupi talitustega konsulteerides ja pärast Euroopa Ombudsmaniga konsulteerimist muuta, tagades seejuures, et muutmine on poliitika sätetega kooskõlas.

Lisa 1 EUROOPA OMBUDSMAN

1. Kes võib kaebuse esitada?

- 1.1. Kui Euroopa Liidu kodanik või füüsiline või juriidiline isik, kelle elukoht või registrijärgne tegevuskoht on ELi liikmesriigis, leiab, et EIP Grupp ei ole tegelenud tema kaebusega õigeaegselt, võib ta kooskõlas Euroopa Liidu toimimise lepingu artikliga 228 ja olenemata otsesest mureküsimisest väidetavas haldusomavalis, esitada EIP Grupi vastu kaebuse Euroopa Ombudsmanile.
- 1.2. Lisaks on EIP Grupi ja Euroopa Ombudsmani allkirjastatud vastastikuse mõistmise memorandumi kohaselt viimane kohustunud kasutama süstemaatiliselt oma algatusõigust, et käsitleda kaebusi, mille on esitanud EIP vastu kaebajad, kellel selleks õigus puudub.

2. Kaebuse esitamine

- 2.1 Euroopa Ombudsmanile saab kaebuse esitada kõikides Euroopa Liidu ametlikes keeltes, märkides selgelt kaebaja nime ja kaebuse alused. Kaebuse saab esitada posti, faksi või e-posti teel. Selleks et kindlustada, et esitataks kogu vajalik teave, on saadaval kaebuse vorm Euroopa Ombudsmani büroos või järgmisel veebisaidil: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Kaebuse teema

- 3.1. Kaebused EIP Grupi vastu võivad puudutada väidetavat EIP Grupi haldusomavoli tema otsustes, tegevuses ja/või tegevusetuses. Nagu Euroopa Ombudsmani senine praktika on näidanud, on kõige tavalisemad väited halduseeskirjade eiramine, vastamata jätmine, asjatu viivitamine, teabe andmisest keeldumine, ebaõiglus, diskrimineerimine ja võimu kuritarvitamine.

a. Sobivus

Euroopa Ombudsman ei saa uurida kaebusi riigi, piirkondlike või kohalike haldusasutuste vastu Euroopa Liidu liikmesriikides, isegi kui kaebused puudutavad EIP Grupi tegevusvaldkonda. Niisugused kaebused tuleb adresseerida riigi/kohalikule/erilisele ombudsmanile või petitsioonikomiteedele riikide/piirkondlikes parlamentides.

Euroopa Ombudsman ei saa käsitleda asju, mis on kohtu menetluses või mille on kohus juba lahendanud.

Enne Euroopa Ombudsmani poole pöördumist peavad kaebajad pöörduma EIP Grupi kaebuste lahendamise üksuse poole. Euroopa Ombudsman peab registreeritud andmeid selle kohta, kuidas EIP Grupp on kaebuses tõstatatud küsimustega oma sisemenetlustes ja korras tegelenud, temapoolse läbivaatamise jaoks asjakohaseks lähtepunktiks. Kaebused sisaldavad seega selgitust, miks kaebajad vaidlustavad registreeritud andmed ja EIP Grupi seisukoha, nagu see on nendes märgitud¹⁴.

b. Kaebuste tähtaeg

Kaebus tuleb esitada kahe aasta jooksul alates kuupäevast, mil kaebuse aluseks olevad asjaolud said kaebuse esitajale teatavaks.

¹⁴ Euroopa Ombudsmani põhikirja artikli 2 lõikes 4 on sätestatud, et kaebuse esitaja peab enne seda „olema pöördunud selleks ettenähtud halduskorras asjaomaste institutsioonide ja asutuste poole“. Vt ka Euroopa Ombudsmani ja Euroopa Investeerimispanka vaheline vastastikuse mõistmise memorandum, juuli 2008.

c. Euroopa Ombudsmani juures algatatud menetluse tulemus

Kui ombudsman leiab, et kaebuse saab lahendada, püüab ta leida lahenduse koos asjaomase institutsiooniga. Ombudsman võib ka anda soovitusi uurimisega seotud probleemide suhtes paranduste tegemiseks. Kui ombudsman leiab, et haldusomavoli ei ole aset leidnud, lahendus on leitud või edasine uurimine ei ole õigustatud, lõpetab ta uurimise otsusega, milles on esitatud uurimise tulemused.

Kui ombudsman leiab, et on aset leidnud haldusomavoli, annab ta asjaomasele institutsioonile asjakohase(d) soovitus(e)d ja palub institutsioonil esitada kolme kuu jooksul oma arvamuse. Ombudsman võib pärast institutsiooni arvamuse ja kaebaja kommentaaride analüüsimist uurimise lõpetada, esitades lõplikud uurimistulemused. Kui institutsioon ombudsmani soovitusi ei aktsepteeri, võib ta teha eriaruande Euroopa Parlamendile.

CORPORATE

EIP Grupp

Kaebuste lahendamise poliitika

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