

CORPORATE

Skupina EIB

# Politika pritožbenega mehanizma

november 2018



Skupina Evropske  
investicijske  
banke





## **POLITIKA PRITOŽBENEGA MEHANIZMA SKUPINE EIB**

**november 2018**

## Kazalo

Glosar .....	3
UVOD .....	4
POLITIKA.....	5
1. Področje uporabe .....	5
2. Vodilna načela .....	5
3. Nepravilnosti.....	6
4. Pritožba .....	6
4.1 Splošno .....	6
4.2 Kategorije pritožb in vrste postopkov .....	7
4.3 Dopustnost.....	7
4.4 Časovni okvir obravnave pritožbe.....	8
4.5 Stopnjevanje zadeve do Evropskega varuha človekovih pravic.....	9
4.6 Razkritja in objava.....	9
4.7 Varstvo podatkov .....	9
5. Divizija pritožbenega mehanizma skupine EIB .....	10
5.1 Vloga .....	10
5.2 Pooblastila in odgovornosti .....	10
5.3 Funkcije.....	11
5.4 Redno poročanje.....	12
6. Obravnavanje pritožb .....	12
6.1 Naloge .....	12
6.2 Metodologija preiskave .....	13
6.3 Posvetovanje.....	14
7. Zunanji odnosi .....	14
8. Objavljanje in ozaveščanje.....	14
9. Pregled in posvetovanje.....	15
Priloga 1    EVROPSKI VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC.....	16
1. Kdo se lahko pritoži? .....	16
2. Kako se pritožiti? .....	16
3. Predmet pritožbe .....	16
a. Upravičenost .....	16
b. Rok za pritožbo .....	16
c. Izid postopka pred Evropskim varuhom človekovih pravic .....	17

## Glosar

<b>OCD:</b>	Organizacije civilne družbe.
<b>Sklepno poročilo:</b>	Poročilo, ki vključuje zapis o preiskavi PM-EIB, v primerih pregleda skladnosti pa tudi o ugotovitvah in zaključkih PM-EIB.
<b>PM-EIB:</b>	Divizija pritožbenega mehanizma skupine EIB.
<b>Skupina EIB:</b>	Ustanovljena leta 2000, vključuje EIB in EIF.
<b>EIB:</b>	Evropska investicijska banka.
<b>Organi upravljanja skupine EIB:</b>	Odvisno od tega, na katero ustanovo iz skupine EIB se pritožba nanaša, se ta izraz lahko uporablja za svet direktorjev EIB in/ali upravni odbor EIB (EIB) ali za izvršnega direktorja/namestnika izvršnega direktorja EIF (EIF) in za svet direktorjev EIF.
<b>Vodstvo skupine EIB:</b>	Odvisno od tega, na katero ustanovo iz skupine EIB se pritožba nanaša, se ta izraz lahko uporablja za upravni odbor EIB in/ali generalne direktorje EIB (EIB) ali za izvršnega direktorja EIF (EIF).
<b>Zaposleni skupine EIB:</b>	Vsi zaposleni skupine EIB, ki so z EIB ali EIF sklenili pogodbo o zaposlitvi.
<b>Projekt EIB:</b>	Projekt, ki prejema finančno pomoč EIB.
<b>EIF:</b>	Evropski investicijski sklad.
<b>ID/NID EIF:</b>	Izvršni direktor/namestnik izvršnega direktorja EIF.
<b>Varuh:</b>	Evropski varuh človekovih pravic.
<b>ENVP:</b>	Evropski nadzornik za varstvo podatkov.
<b>Poročilo o začetni presoji:</b>	Poročilo, ki vsebuje (i) začetno presojo zaskrbljenosti pritožnikov nad okoljskimi in socialnimi vplivi ali vidiki upravljanja poslov/projektov, ki jih financira skupina EIB, ter (ii) konkretne predloge glede nadaljevanja s postopkom sodelovalnega reševanja ali preiskavo/pregledom skladnosti.
<b>Mediacijsko poročilo:</b>	Poročilo, ki vključuje (i) opis postopka mediacije in (ii) njegov izid, ki se sporoči strankam mediacije in vodstvu EIB in/ali ID/NID EIF.
<b>Postopek sodelovalnega reševanja:</b>	Postopek, ki ga uporablja PM-EIB, da stranke pripelje do vzajemno sprejemljivih in trajnostnih rešitev. Vključuje različne vrste dejavnosti: pomoč pri izmenjavi informacij, dialog/pogajanja, skupno ugotavljanje dejstev in formalno mediacijo/spravo.
<b>Mediacijski sporazum:</b>	Pogodba, ki vključuje elemente sporazuma in zaveze, ki so jih dale stranke v mediaciji; z njegovim podpisom se konča postopek mediacije, ki ga vodi PM-EIB.
<b>Nepravilnost:</b>	Kot je opredeljena v odstavku 3.
<b>Kadrovska služba:</b>	Ustrezni oddelki za kadrovske zadeve v skupini EIB.
<b>Politika:</b>	Dokument skupine EIB, ki prikazuje, kako skuša skupina EIB z vzpostavitvijo standardov izpolniti svoje poslanstvo na določenem področju.
<b>Postopki:</b>	Dokument skupine EIB, ki standarde predstavlja na operativno raven tako, da določa zaporedje ukrepov ali navodila, ki jim je treba slediti, da se zagotovi skladnost skupine EIB s standardi.
<b>»Področje vpliva« projekta:</b>	Področja, posamezniki in skupnosti, na katere poleg projekta ali dejavnosti vplivajo: skupni vplivi nadaljnjega predvidenega razvoja projekta ali drugi viri podobnih vplivov v geografskem območju, kateri koli obstoječi projekt ali stanje ter druga dogajanja v zvezi s projektom, ki se lahko realistično pričakujejo v času skrbnega pregleda. Poleg področja geografskega ali prostorskega vpliva je treba določiti tudi časovni vpliv.
<b>Predpisi:</b>	Sekundarni viri zakonodaje EU; so zavezujoče zakonodajne narave.
<b>Delovni dan:</b>	Kateri koli dan (razen sobote in nedelje, državnih praznikov v Velikem vojvodstvu Luksemburg ali praznikov), ko skupina EIB posluje.
<b>Standardi:</b>	Minimalne zahteve glede kakovosti poslovanja skupine EIB (npr. EIB v zvezi z okoljskimi in socialnimi vplivi financiranih projektov določi okoljske in socialne standarde svojega poslovanja).
<b>PDEU:</b>	Pogodba o delovanju Evropske unije.

## **UVOD**

Skupino EIB sestavljata Evropska investicijska banka (EIB)<sup>1</sup> in Evropski investicijski sklad (EIF)<sup>2</sup>. EIB je finančna ustanova Evropske unije (EU), njen kapital pa vpišejo države članice EU. Statut EIB je kot protokol priložen Pogodbi o Evropski uniji in Pogodbi o delovanju Evropske unije. Skupino EIB pri opravljanju njene dejavnosti zavezuje Pogodbi ter statuta EIB in EIF, kot tudi ustrezni zakonodajni in regulativni okvir Evropske unije. Skupina EIB mora torej delovati na način, ki zagotavlja, da s svojimi različnimi dejavnostmi podpira in izvaja politike EU. V skupini je EIB pristojna zlasti za odobranje dolgoročnih in srednjeročnih bančnih posojil, EIF pa je specialist za posle z zasebnim kapitalom ter za izdajanje jamstev in posrednih jamstev v korist malih in srednjih podjetij (MSP). Neizčrpen seznam politik EIB in EIF je objavljen na spletiščih EIB (<http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>) in EIF ([http://www.eif.org/news\\_centre/publications/all/index.htm](http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm)).

EIB in EIF kot del institucionalnega okvira EU in v skladu z omejitvami iz Pogodb spadata pod pristojnost Sodišča Evropske unije, uporabo sredstev EU v upravljanju skupine EIB pa pregleduje Evropsko računsko sodišče. Poleg tega dejavnosti skupine EIB spadajo v mandat Evropskega urada za boj proti goljufijam (OLAF), kot določa Uredba (EU) št. 883/2013, ter so v pristojnosti Evropskega varuha človekovih pravic (Varuh) in Evropskega nadzornika za varstvo podatkov (ENVP). Ravnanje EIB je mogoče izpodbijati tudi pri odboru za skladnost z Aarhuško konvencijo.

Pogodbi in statut EIB dajeta EIB operativno in finančno avtonomijo, ki ji omogoča učinkovito delovanje v vlogi finančne ustanove. EIB je pomembna partnerica v finančnem sektorju, zlasti ko zbira sredstva na kapitalskih trgih in financira projekte. Tesno sodeluje tudi z drugimi mednarodnimi finančnimi ustanovami ter večstranskimi in dvostranskimi razvojnimi bankami, zlasti pri poslovanju v okviru politik razvojne pomoči in politik zunanjega sodelovanja EU.

EIF je v EU glavni vir tveganega financiranja malih in srednjih podjetij ter srednje velikih podjetij (*midcaps*), njegovo osrednje poslanstvo pa je, tem podjetjem olajšati dostop do financiranja. EIF oblikuje in razvija produkte tveganega kapitala in kapitala za rast, jamstva in mikrofinančne instrumente, ki so posebej namenjeni temu tržnemu segmentu. S tem prispeva k doseganju ciljev EU na področju inovacij, raziskav in razvoja, podjetništva, rasti in zaposlenosti.

Skupina EIB zagotavlja, da so njene dejavnosti skladne z zakoni in politikami EU. V državah, kjer ti ne veljajo, EIB pri opravljanju svojih dejavnosti uporablja zakone in politike EU kot najboljšo referenco. Skupina EIB pri vsakodnevnem poslovanju upošteva standarde in prakso, uveljavljeno v bančni in finančni skupnosti, še zlasti na področjih, ki niso neposredno zajeta v zakonodaji EU.

Obravnavanje pritožb vseh vrst je odgovornost celotne skupine EIB, saj ji pomaga izboljšati poslovanje in produkte. V ta namen in na podlagi memoranduma o soglasju (memorandum), podpisanega z Evropskim varuhom človekovih pravic, ima skupina EIB dvotirni pritožbeni mehanizem, ki sestoji iz notranjega postopka – ki ga izvaja divizija pritožbenega mehanizma – in zunanjega postopka – ki ga izvaja Evropski varuh človekovih pravic. Dvotirni pritožbeni mehanizem z zunanjim in neodvisnim organom je edinstven med večstranskimi razvojnimi ustanovami.

Skupina EIB želi krepiti in formalizirati svoj pritožbeni mehanizem, zato objavlja politiko in postopke glede obravnavanja pritožb predstavnikov javnosti, ki so prizadeti ali se čutijo prizadete zaradi odločitev, ukrepov ali opustitev skupine EIB. Za skupino EIB so bili vzpostavljeni politika in postopki pritožbenega mehanizma.

Pritožbeni mehanizem skupine EIB je kot orodje javne odgovornosti del institucionalnega okvira Evropske unije. Omogoča alternativno in preprečevalno reševanje sporov med pritožniki in skupino EIB. Poleg tega divizija pritožbenega mehanizma, za skupni cilj dobrega upravljanja, pomaga skupini EIB s svetovanjem glede možnih izboljšav pri izvajanju njenih dejavnosti.

Eden glavnih ciljev pritožbenega mehanizma skupine EIB, da deležnikom skupine EIB zagotovi pravico, da se izjavijo in pritožijo ter tako izrazijo zaskrbljenost nad nepravilnostmi.

Ta dokument ne daje dodatnih pravic dostopa do sodnega varstva osebam, ki vložijo pritožbo v skladu s tu opisanim postopkom.

Sveta direktorjev EIB in EIF sta dne 12. in 13. novembra 2018 po postopku javnega posvetovanja odobrila to različico politike pritožbenega mehanizma skupine EIB.

<sup>1</sup> Evropska investicijska banka (EIB) – [www.eib.org](http://www.eib.org).

<sup>2</sup> Evropski investicijski sklad (EIF) – [www.eif.org](http://www.eif.org).

## **POLITIKA**

### **1. Področje uporabe**

- 1.1 Politika in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB se uporabljajo za pritožbe zaradi domnevnih nepravilnosti, ki se vložijo zoper skupino EIB.
- 1.2 Pri uresničevanju pravice do vložitve pritožbe zoper skupino EIB ima vsak predstavnik javnosti dostop do dvotirnega postopka, enega notranjega – pred divizijo pritožbenega mehanizma (PM-EIB) – in enega zunanjega – pred Varuhom. Temu ustrezno sta EIB in Varuh leta 2008 podpisala memorandum.
- 1.3 Pritožbeni mehanizem skupine EIB je postopek, ki zahteva vzajemno delovanje vseh vpletenih akterjev, vodi in usklajuje pa ga PM-EIB.
- 1.4 Predstavniki javnosti, ki niso seznanjeni s politikami, postopki ali standardi, ki veljajo za skupino EIB, prav tako lahko vložijo pritožbo. Pri tem se jim ni treba sklicevati na določeno politiko, postopek ali standard, niti se jim ni treba neposredno pritožiti nad neskladnostjo skupine EIB z določenimi politikami, postopki ali standardi.
- 1.5 Politika skupine EIB o preprečevanju in odvrčanju prepovedanega ravnanja v dejavnostih EIB in EIF se nanaša na domnevne goljufije, korupcijo, nedovoljeno dogovarjanje, izsiljevanje, oviranje, pranje denarja in financiranje terorizma (»prepovedano ravnanje«). Več informacij o tem, kako prijaviti takšne domneve, je na voljo na spletišču EIB<sup>3</sup> in na spletišču EIF<sup>4</sup>.
- 1.6 Vložitev pritožbe v pri pritožbenem mehanizmu EIB ne posega v pravila, po katerih lahko pritožnik sproži sodni postopek pred Sodiščem EU v skladu s pogoji Pogodbe o delovanju Evropske unije.
- 1.7 Poleg tega, kot določa člen 27 statuta EIB, spore med EIB na eni strani in njenimi upniki, dolžniki ali drugimi osebami na drugi rešujejo pristojna nacionalna sodišča, razen kadar je bila pristojnost prenesena na Sodišče Evropske unije.

### **2. Vodilna načela**

- 2.1 Ob upoštevanju morebitnih veljavnih pravnih omejitev je za pritožbeni mehanizem skupine EIB značilna *preglednost* delovanja in izidov.
- 2.2 PM-EIB je *neodvisen* od služb skupine EIB, ki so odgovorne za dejavnosti, ki jih izpodbijajo pritožniki.
- 2.3 PM-EIB je *učinkovit*, saj se *pravočasno* odziva na zaskrbljenost, ki jo nad nepravilnostmi izrazijo osebe, ki so prizadete ali se čutijo prizadete zaradi odločitev skupine EIB.
- 2.4 PM-EIB je *dostopen* prizadetim osebam, njihovim predstavnikom in/ali zainteresiranim organizacijam ali posameznikom. Njegov glavni cilj je pregledovanje in analiza pritožb z namenom priprave konkretnih in pravočasnih odgovorov.
- 2.5 Glede na navedena načela je razvoj pritožbenega mehanizma skupine EIB predmet odprtega postopka javnega posvetovanja z različnimi deležniki skupine EIB.
- 2.6 Pritožniki v okviru pritožbenega mehanizma skupine EIB ne smejo biti izpostavljeni nobeni obliki povračilnih ukrepov, zlorab ali diskriminacije zaradi dejstva, da so uresničili svojo pravico do pritožbe. To velja za skupino EIB kot tudi za vse nasprotnne stranke, ki so z njo v poslovnem odnosu. Skupina EIB je zavezana preprečevanju in obvladovanju možnega tveganja povračilnih ukrepov, sprejetih proti pritožnikom in s pritožbo povezanim osebam.

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

<sup>4</sup> [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/anti\\_fraud\\_policy.htm?lang=-en](http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en)

### 3. Nepravilnosti

- 3.1 Nepravilnosti so opredeljene kot slabo ali neuspešno upravljanje. Do njih pride, če skupina EIB ne ukrepa v skladu s pravilom ali načelom, ki jo zavezuje, vključno s svojimi politikami, standardi ali postopki. Primeri nepravilnosti vključujejo upravne nepravilnosti, nezakonito diskriminacijo, neupravičeno zavrnitev informacij, zlorabo pooblastil, nepotrebne zamude ter tudi nespoštovanje obveznosti ocenjevanja in spremljanja financiranih projektov s strani skupine EIB.
- 3.2 Pojem nepravilnosti vključuje nespoštovanje človekovih pravic<sup>5</sup>, veljavne zakonodaje ali načel dobrega upravljanja s strani skupine EIB.
- 3.3 Nepravilnost se lahko nanaša tudi na okoljske ali socialne vplive dejavnosti skupine EIB ter na politike, povezane s projektnim ciklom, in druge veljavne politike skupine EIB. Obveznosti skupine EIB v zvezi s skladnostjo projektov z nacionalno in evropsko zakonodajo so določene v njenih politikah in postopkih.
- 3.4 Nepravilnosti se vedno nanašajo na ustanovo (člana skupine EIB) in ne na posamezne zaposlene ustanove.

### 4. Pritožba

#### 4.1 Splošno

- 4.1.1 Pritožba je opredeljena kot pisno sporočilo o domnevnih nepravilnostih skupine EIB ter ima lahko za posledico ukrepanje skupine EIB za ponovno vzpostavitev skladnosti in dobrega upravnega ravnanja<sup>6</sup>.
- 4.1.2 Pritožbe so po svoji naravi različne in jih je treba vložiti pri določeni ustanovi/funkciji, odvisno od predmeta pritožbe.
- 4.1.3 Pritožba, naslovljena na skupino EIB, se lahko predloži v pisni obliki, po možnosti po e-pošti na namenski e-poštni naslov [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org), z uporabo spletnega pritožbenega obrazca, ki je na voljo na naslovu <http://www.eib.org/complaints/form>, z uporabo faksa ali z neposredno dostavo PM-EIB, kateremu koli lokalnemu predstavništvu skupine EIB ali kateremu koli zaposlenemu skupine EIB.
- 4.1.4 Pritožniki lahko pišejo v enem od uradnih jezikov EU in imajo pravico do odgovora v istem jeziku. Pritožniki, ki ne vložijo pritožbe v enem od uradnih jezikov EU, se obvestijo o tej določbi in zaprosijo za izvod pritožbe v enem od uradnih jezikov EU. PM-EIB si prizadeva, če je le mogoče, da vse pritožbe in pripadajoče dokumente, ki se nanašajo na posojilne posle zunaj EU, obravnava v jeziku države projekta.
- 4.1.5 V pritožbi mora biti jasno naveden predmet pritožbe (po možnosti z vključitvijo domnevnih nepravilnosti), če je le mogoče, pa tudi zahteve pritožnika, tj. kaj konkretno pritožnik pričakuje, da bo dosegel s pritožbo. Kot del pritožbe morajo biti predložene tudi vse ustrezne informacije. Pritožnik lahko zahteva preiskavo/pregled skladnosti ali mediacijo. Če je potrebno, skuša PM-EIB z nadaljnjo izmenjavo dopisov razjasniti bistvo pritožnikove zaskrbljenosti. Če je pritožba preveč splošna, lahko PM-EIB izlušči vse elemente, ki jih je treba v bistvu razumeti kot domnevne nepravilnosti v pristojnosti PM-EIB.
- 4.1.6 Predstavniki javnosti so pozvani, da zahteve za dostop do informacij kot tudi poizvedbe v zvezi z instrumenti financiranja, programi, dejavnostmi, organizacijo in cilji EIB ali EIF naslovijo na [infodesk@eib.org](mailto:infodesk@eib.org) ali [info@eif.org](mailto:info@eif.org).

<sup>5</sup> Skupina EIB pri projektih, ki jih financira, uporablja pristop, ki temelji na pravicah ter odraža načela Listine EU o temeljnih pravicah in Splošne deklaracije ZN o človekovih pravicah.

<sup>6</sup> <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 Kategorije pritožb in vrste postopkov

4.2.1 V Postopkih pritožbenega mehanizma skupine EIB so v celoti opisane naslednje vrste postopkov:

- **»Standardni postopek«** – uporablja se za vse pritožbe, razen če ni v Postopkih pritožbenega mehanizma skupine EIB določeno drugače.
- **»Razširjeni postopek«** – uporablja se za pritožbe vrste O in F.
- **»Poenostavljeni postopek«** – uporablja se za pritožbe, ki jih je moč zlahka in hitro rešiti. Gre zlasti za pritožbe, ki se – zaradi narave izražene zaskrbljenosti – lahko obravnavajo korespondenčno, kar je hitreje in učinkoviteje od korakov standardnega postopka.

4.2.2 **»Preprečevalni postopek«** – uporablja se za pritožbe vrste O in F, ko se domnevna nepravilnost nanaša na odločitev ali ukrep, ki še ni bil sprejet, ali ko v primeru opustitve rok, v katerem skupina EIB lahko ukrepa, še ni potekel, kar službam EIB omogoča obravnavo izražene zaskrbljenosti.

Vrste pritožb	
Pritožbe, ki so v zvezi s projekti/posli	D – Dostop do informacij
	O – Okoljski in socialni vplivi financiranih projektov/poslov
	F – Upravljavski vidiki financiranih poslov

Vrste pritožb	
Pritožbe, ki niso v zvezi s projekti/posli	D – Dostop do informacij
	O – Odnosi s strankami in vlagatelji
	U – Lastno upravljanje/administracija, vključno z lastnim javnim naročanjem
	Č – Človeški viri

## 4.3 Dopustnost

4.3.1 Pritožbo lahko vloži vsaka fizična ali pravna oseba, ki meni, da je pri odločitvah, ukrepih in/ali opustitvah skupine EIB prišlo do nepravilnosti.

### Pritožbe zunaj področja uporabe politike PM-EIB

4.3.2 PM-EIB ne obravnava pritožb proti mednarodnim organizacijam, nasprotnim strankam skupine EIB, npr. posojilojemalcem/nosilcem projektov, ustanovam in organom EU, ali nacionalnim, regionalnim ali lokalnim oblastem (npr. ministrstvom, državnim agencijam in lokalnim svetom). PM-EIB lahko v takšnih primerih obvesti pritožnika o možnosti, da svojo pritožbo naslovi na drug organ, ki je morda pristojen za obravnavo njegovega primera.

4.3.3 PM-EIB ne obravnava pritožb, ki izpodbijajo zakonitost politik EIB/EIF, kot jih sprejmejo organi upravljanja EIB/EIF, temveč jih obravnava generalni sekretar EIB ali ID/NID EIF.

4.3.4 PM-EIB ne obravnava pritožb, ki se nanašajo na naložbeni mandat skupine EIB, njene odločitve o financiranju ali naložbenju kot take ali druge povezane odločitve, ki so povsem komercialne narave ali v pristojnosti banke.

4.3.5 PM-EIB ne obravnava pritožb, ki jih vložijo zaposleni skupine EIB. Takšni primeri se obravnavajo v okviru drugih ustreznih notranjih mehanizmov, kot so npr. tisti v pristojnosti kadrovske službe EIB oziroma EIF, če gre za delovna razmerja, ter/ali direktorata za skladnost poslovanja EIB (OCCO) in funkcije skladnosti EIF, če gre za Kodeks ravnanja skupine EIB.

4.3.6 Pritožbeni mehanizem skupine EIB ne more obravnavati pritožb v zvezi s projektним javnim naročanjem, ki spadajo v pristojnost pritožbenega sistema za projektno javno naročanje EIB.

- 4.3.7 Pritožbeni mehanizem skupine EIB ne more obravnavati pritožb glede domnevnega prepovedanega ravnanja, kot je opredeljeno v politikah boja proti goljufijam skupine EIB<sup>7</sup>; te obravnavajo pristojne službe skupine EIB. Če se med preiskavo pokaže, da se nekateri očitki morda nanašajo na prepovedano ravnanje, se ustrezni del pritožbe preda pristojnim službam skupine EIB v skladu z veljavnimi politikami in postopki skupine EIB.
- 4.3.8 PM-EIB ne more obravnavati pritožb, ki (i) so bile proti članu skupine EIB vložene pri drugem mehanizmu upravne ali sodne revizije ali (ii) so bile vložene pozneje ali (iii) so bile že rešene v okviru drugega mehanizma upravne ali sodne revizije. Ne glede na navedeno pa pregledi pritožb proti tretjim osebam, ki potekajo ali so bili zaključeni v okviru drugih mehanizmov upravne ali sodne revizije, PM-EIB ne preprečujejo, da bi pregledal dejanja skupine EIB z vidika nepravilnosti.
- 4.3.9 PM-EIB pritožbe, ki so zunaj področja uporabe politike PM-EIB in za obravnavo katerih je pristojen drug notranji oddelek EIB, pošlje ustreznemu oddelku v skladu z dobrim upravnim ravnanjem, ki velja za zaposlene EIB pri njihovih odnosih z javnostjo.

#### *Merila dopustnosti*

- 4.3.10 Pritožbo je treba vložiti v enem letu od dne, ko bi pritožnik upravičeno lahko izvedel za dejstva, na katerih temelji očitek.
- 4.3.11 Pritožbe anonimnih strank, pritožbe brez kontaktnih podatkov, kot je poštni naslov ali e-poštni naslov pritožnika, ter pritožbe, katerih namen je pridobiti konkurenčno gospodarsko prednost ali pritožbe, ki so po svoji naravi pretirane, ponavljajoče se, očitno neresne ali zlonamerne, niso dopustne.
- 4.3.12 Pritožbe, ki se nanašajo na posojilni posel in spadajo v vrsto O ali F, so dopustne, če je skupina EIB tak posel/projekt financirala, odobrila ali vsaj aktivno proučuje njegovo financiranje<sup>8</sup>.

#### *Pritožbe, ki so v zvezi s projekti*

- 4.3.13 Za vložene pritožbe, ki so sicer dopustne, lahko obstajajo omejitve pri obravnavi, če pogodbeni odnos s posojilojemalcem/nosilcem projekta ne obstaja več (npr. po dokončnem črpanju posojila), saj EIB nima nobene možnosti ponovno vzpostaviti skladnost.
- 4.3.14 Skladnost projekta z mednarodnimi, evropskimi, nacionalnimi ali lokalnimi standardi je odgovornost nosilca projekta in lokalnih oblasti. Ne glede na povedano ima skupina EIB dolžnost preveriti skladnost s svojimi veljavnimi politikami, postopki ali standardi. Pritožbe se lahko nanašajo na kateri koli vidik načrtovanja, izvajanja ali vplivanja projektov skupine EIB, med drugim na naslednje:
- skrbni pregled projekta;
  - primernost ukrepov za omilitev socialnih in okoljskih vplivov projekta;
  - dogovore za vključitev prizadetih skupnosti, manjšin in ranljivih skupin v projekt;
  - spremljanje projekta.

## **4.4 Časovni okvir obravnave pritožbe**

- 4.4.1 Skupina EIB si prizadeva odzivati se kar se da hitro in zagotavlja spoštovanje določenih in/ali dogovorjenih zamud in obvestil.
- 4.4.2 Rok za končni odgovor je odvisen od vrste pritožbe in je opredeljen v postopkih. Rok se iz upravičenih razlogov lahko podaljša po predhodnem ustreznem obvestilu pritožniku. Obravnavanje pritožb, vloženi v jezikih EU, ki niso eden od dveh delovnih jezikov EIB (francoščina in angleščina), lahko povzroči podaljšanje časovnega okvira zaradi zamud pri prevajanju.
- 4.4.3 PM-EIB vsakič, ko na pritožbo ne more odgovoriti v predpisanih rokih, ustrezno obvesti pritožnika pred potekom roka in navede razloge za zamudo.
- 4.4.4 V primeru mediacije v zvezi s pritožbami vrste O in F se roki podaljšajo po posvetovanju s pritožnikom, da se omogoči široko sodelovanje deležnikov in obvladovanje upravičenih pričakovanj.

<sup>7</sup> Prepovedano ravnanje vključuje korupcijo, goljufije, nedovoljeno dogovarjanje, izsiljevanje, oviranje, pranje denarja in financiranje terorizma. Glejte Politiko boja proti goljufijam EIB na naslovu [http://www.eib.org/attachments/strategies/anti\\_fraud\\_policy\\_20130917\\_en.pdf](http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf) in Politiko boja proti goljufijam EIF na naslovu [http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti\\_Fraud\\_Policy.pdf](http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf)

<sup>8</sup> Odločitev upravnega odbora EIB za oceno projekta je formalna odločitev za poglobljeno proučitev možnega financiranja projekta.

4.4.5 Glede na posebne lastnosti pritožb, ki se nanašajo na dostop do informacij (pritožbe »D«), si PM-EIB prizadeva poizvedbe obravnavati v najkrajšem možnem času. Če je le mogoče, PM-EIB časovne okvire določi v posvetovanju s pritožnikom.

#### 4.5 **Stopnjevanje zadeve do Evropskega varuha človekovih pravic**

4.5.1 Pritožniki, ki niso zadovoljni z izidom postopka pred PM-EIB ali z odgovorom skupine EIB, lahko glede nepravilnosti skupine EIB vložijo pritožbo pri Varuhu.

4.5.2 Skupina EIB v svojem končnem odgovoru pritožnike opozori na možnost vložitve pritožbe pri Varuhu.

4.5.3 Varuh je bil ustanovljen leta 1992 z Maastrichtsko pogodbo, da bi obravnaval pritožbe o domnevnih nepravilnostih ustanov in organov Evropske skupnosti. Državljeni in/ali rezidenti EU lahko zato pri Varuhu vložijo pritožbo glede domnevnih nepravilnosti skupine EIB, če menijo, da je odgovor skupine EIB nezadovoljiv.

4.5.4 EIB in Varuh sta z namenom okrepitve dostopnosti pritožbenega mehanizma skupine EIB za nedržavljanke EU, ki niso rezidenti ene od držav članic EU, podpisala memorandum o soglasju (memorandum), kjer se je Varuh v zvezi s pritožbami, ki so nedopustne zgolj na podlagi člena 195 Pogodbe o EU (zdaj člen 228 PDEU)<sup>9</sup>, zavezal sistematično na lastno pobudo obravnavati pritožbe neevropskih pritožnikov.

4.5.5 Memorandum poleg tega določa delovne dogovore v zvezi z izhodiščem preiskave Varuha, obsegu njegovega pregleda in priznanju notranjega mehanizma EIB kot predhodnega upravnega sredstva, ki ga zahteva člen 2.4 statuta Varuha<sup>10</sup>. Dodatne informacije o Varuhu so na voljo v Prilogi 1.

#### 4.6 **Razkritja in objava**

4.6.1 Pritožbe se zaradi zagotavljanja preglednosti ne štejejo za zaupne. Dejstvo, da za pritožbe ne velja zaupna obravnava, pomeni, da sme EIB za namene njihove obravnave katere koli sporočene ji informacije razkriti ustreznim notranjim in zunanjim strankam.

4.6.2 Pritožniki imajo pravico, da v komunikaciji z EIB zahtevajo, naj se njihova pritožba obravnava zaupno. Zaupnost lahko zelo omeji zmožnost PM-EIB za obravnavo pritožbe, skupine EIB pa ne odveže dolžnosti, da pristojnim organom EU omogoči dostop do pritožbe.

4.6.3 PM-EIB ob potrditvi prejema pritožbe pritožnike prosi za soglasje za posredovanje njihovih imen zunanjim deležnikom.

4.6.4 Če pritožnik ne zahteva popolne zaupnosti, se vsaka dopustna pritožba objavi na spletišču EIB skupaj s povzetkom primera, zaključki PM-EIB in ustreznimi poročili. Identiteta pritožnika se objavi samo s soglasjem pritožnika (člen 4.6.3).

4.6.5 Dostop do informacij, ki se nanašajo na kateri koli dokument v zvezi s pritožbo, urejajo določbe Politike preglednosti skupine EIB.

4.6.6 Zahteve za informacije, ki so izražene v pritožbi ali v pritožnikovih nadaljnjih dopisih, lahko terjajo daljše časovne okvire kot pritožbe, vložene neposredno pri pristojnih službah skupine EIB po postopkih, določenih v Politiki preglednosti skupine EIB.

#### 4.7 **Varstvo podatkov**

4.7.1 Pritožbe lahko vsebujejo osebne podatke, ki se nanašajo na pritožnika ali tretjo osebo. Za obdelavo osebnih podatkov v skupini EIB veljajo ustrezna pravila pravnega okvira EU glede varstva podatkov.

<sup>9</sup> Pritožnik ni državljan/rezident (ali v primeru pravne osebe nima sedeža) v eni od držav članic Evropske unije.

<sup>10</sup> Sklep Evropskega parlamenta z dne 9. marca 1994 o pravilih in splošnih pogojih, ki urejajo opravljanje funkcije varuha človekovih pravic, UL 1994, L 113, str. 15.

## **5. Divizija pritožbenega mehanizma skupine EIB**

### **5.1 Vloga**

- 5.1.1 Divizija pritožbenega mehanizma (PM-EIB) je služba skupine EIB, pristojna za izvajanje politike in postopkov pritožbenega mehanizma, vključno z njegovim statusom, pooblastili, odgovornostmi, pravili ravnanja in odnosi z drugimi službami skupine EIB.
- 5.1.2 PM-EIB je del neodvisnega generalnega inšpektorata, na čelu katerega je generalni inšpektor. Vodja PM-EIB je vodilni pritožbenega mehanizma skupine EIB ter je pod okriljem neodvisnega generalnega inšpektorja pristojen za vodenje, razvoj, izvajanje in spremljanje pritožbenega mehanizma.
- 5.1.3 Poslanstvo PM-EIB kot notranjega mehanizma je centralna in objektivna obravnava vseh zunanjih pritožb, ki se nanašajo na domnevne nepravilnosti skupine EIB. PM-EIB obravnava tudi pritožbe zoper skupino EIB, ki se vložijo pri Evropskem varuhu človekovih pravic, ter vse druge zunajsodne pritožbe, ki se vložijo pri mednarodnih ustanovah ali organih in (neposredno ali posredno) zadevajo skupino EIB.
- 5.1.4 PM-EIB je neodvisen od operativnih dejavnosti, kar zagotavlja, da se vsaka pritožba obravnava po najvišjih standardih objektivnosti, hkrati pa se varujejo interesi vseh notranjih in zunanjih deležnikov skupine EIB. Operativno neodvisnost in učinkovitost PM-EIB kot dela generalnega inšpektorata zagotavlja vodja PM-EIB, ki je odgovoren za (i) dopustnost pritožb, (ii) vrsto mediacije in/ali preiskave, ki se opravi v zvezi s posamezno pritožbo, ter (iii) odločitev o končni različici poročil PM-EIB.
- 5.1.5 PM-EIB svoja končna poročila o primerih (sklepna poročila ali mediacijska poročila, kot so določena v postopkih) predloži upravnemu odboru EIB ali izvršnemu direktorju EIF v zadevah, ki se nanašajo na EIF.
- 5.1.6 Poleg pritožb, ki jih vložijo zunanji deležniki, lahko preiskavo PM-EIB (postopek presoje, preiskave ali mediacije) sproži tudi:
- posebna zahteva predsednika, upravnega odbora EIB ali izvršnega direktorja EIF;
  - generalni inšpektor, bodisi na lastno pobudo bodisi na podlagi utemeljenega predloga vodje PM-EIB.
- 5.1.7 PM-EIB opravlja svoje funkcije nepristransko, pri čemer priznava pristojnosti in odgovornosti drugih služb skupine EIB.
- 5.1.8 PM-EIB ima besedo v zvezi z vsemi zadevami, ki se nanašajo na njegovo pristojnost, ter lahko razkrije svoje ugotovitve ali privoli v njihovo razkritje v skladu s pravili in standardi, ki veljajo za skupino EIB.
- 5.1.9 PM-EIB pomaga skupini EIB s svetovanjem o možnih izboljšavah pri izvajanju njenih dejavnosti, in sicer za skupni cilj dobrega upravljanja.
- 5.1.10 PM-EIB prispeva k oblikovanju strategij, politik in postopkov, ki se nanašajo na obravnavanje pritožb, ter je odgovoren za njihovo izvajanje in informacije o njih.
- 5.1.11 PM-EIB zaradi narave pritožbenega mehanizma sodeluje z vsemi službami skupine EIB, pri tem pa ohranja operativno neodvisnost. PM-EIB pri izdajanju in objavljanju svojih javnih poročil in povezanih dokumentov ne sme biti izpostavljen notranjemu ali zunanjemu vmešavanju, kar pa ne vpliva na ustrezno pristojnost organov upravljanja skupine EIB.
- 5.1.12 PM-EIB želi preprečiti možne prihodnje pritožbe, zato pregleduje ustrezne dokumente in spremlja dejavnosti vsakokratnih zunanjih deležnikov pri poslovanju skupine EIB.
- 5.1.13 PM-EIB prejme primerno proračunsko podporo, da lahko učinkovito in pravočasno opravlja svoje dejavnosti.

### **5.2 Pooblastila in odgovornosti**

- 5.2.1 Brez poseganja v dolžnost spoštovanja poklicne skrivnosti in skladnosti z evropskimi zakoni, zlasti členom 339 PDEU in veljavne zakonodaje EU (zlasti uredbe in direktive o zlorabi trga ter ustreznih politik skupine EIB), velja, da ima PM-EIB pri izpolnjevanju svojih odgovornosti pravico pridobiti dostop do vseh informacij, potrebnih za opravljanje nalog. Posledično imajo zaposleni skupine EIB dolžnost, da s PM-EIB sodelujejo hitro, popolnoma in učinkovito ter v skladu s politiko in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB, pri čemer morajo spoštovati roke ter standarde in politike skupine EIB. Zaposleni skupine EIB pritožbo ob prejemu nemudoma posredujejo PM-EIB.

- 5.2.2 Zaradi krepitve operativne neodvisnosti PM-EIB se od zaposlenih skupine EIB, ki delajo v PM-EIB ali ga nadzirajo, pričakuje uporaba in spoštovanje posebnih pravil ravnanja. Pravice in obveznosti, določene v teh pravilih, se morajo uveljavljati skladno z načeli, pravili in postopki, določenimi v Kodeksu ravnanja zaposlenih EIB/EIF ter drugih politikah in predpisih, ki veljajo za zaposlene EIB/EIF.
- 5.2.3 Glede na svojo naravo in pristojnost je PM-EIB zavezan posvetovanju in izmenjavi informacij z ustreznimi deležniki, vključno z marginaliziranimi skupnostmi in ranljivimi skupinami, s čimer zagotavlja konstruktivno sodelovanje.

### 5.3 Funkcije

#### 5.3.1 PM-EIB ima naslednje štiri funkcije:

- funkcijo preiskovanja pritožb – PM-EIB je odgovoren za preiskovanje/pregledovanje skladnosti v zvezi s pritožbami zoper skupino EIB;
- funkcijo mediacije – PM-EIB ponuja različne oblike mediacije med pritožnikom in/ali nosilcem projekta ob sodelovanju nacionalnih oblasti in/ali ustreznih služb skupine EIB, če je potrebno;
- funkcijo svetovanja – (v okviru svojih odgovornosti) – PM-EIB zagotavlja notranje pisno svetovanje vodstvu EIB in/ali ID/NID EIF o širših in sistemskih zadevah, ki se nanašajo na politike, standarde, postopke, smernice, vire in sisteme, in sicer na podlagi pridobljenih spoznanj iz pritožb;
- funkcijo spremljanja – PM-EIB spremlja nadaljnje dogajanje ter izvajanje dogovorjenih korektivnih ukrepov in priporočil v zvezi z zaključenimi pritožbami, vključno z dogovori, doseženimi z mediacijo, in odzivom skupine EIB na njegova svetovalna mnenja.

#### 5.3.2 PM-EIB pri opravljanju svojih funkcij:

- presoja zaskrbljenost pritožnikov nad nepravilnostmi;
- pripravlja ocene in poročila o skladnosti z ustreznim regulativnim okvirom skupine EIB za vsako dopustno pritožbo;
- prispeva k reševanju zaznanih problemov in tako preprečuje morebiten pojav nepravilnosti;
- v sodelovanju z ustreznimi notranjimi in zunanjimi deležniki skuša na soglasen način reševati probleme, na katere opozorijo pritožniki, pri tem pa delovati kot funkcija za reševanje problemov ali preprečevalno reševanje sporov;
- zagotavlja svetovanje in daje priporočila vodstvu EIB in/ali ID/NID EIF;
- spremlja in poroča o prizadevanjih za korektivne ukrepe, če je primerno.

#### 5.3.3 Da bi zagotovil izvajanje teh funkcij, se PM-EIB zlasti osredotoča na skladnost. Pri pregledu skladnosti ni nujno omejen na preiskavo skladnosti z obstoječimi politikami in postopki (kar je bolj podobno preverjanju po kontrolnem seznamu), pač pa lahko vključuje vsebinski pregled skladnosti s standardi, zlasti v primeru pritožb, ki se nanašajo na okoljske in socialne vplive.

PM-EIB pregleduje učinkovitost dejavnosti EIB in EIF, da bi ugotovil, ali je prišlo do nepravilnosti, ki jih gre pripisati banki ali skladu. V ta namen pregleduje, ali so službe EIB dale dosledno in smiselno pojasnilo svojega stališča ter ali je takšno pojasnilo utemeljeno na popolnih, točnih in zanesljivih informacijah, ki jih je bilo takrat mogoče ugotoviti. PM-EIB pregleda dejstva, po potrebi z uporabo tehničnega znanja in izkušenj, da bi oblikoval neodvisno mnenje o tem, ali je prišlo do očitne napake pri stališču banke ali očitne kršitve pravil, ki so takrat veljala za službe. PM-EIB s pregledovanjem nepravilnosti nima namena nadomestiti strokovne presoje služb.

Takšni pregledi se med drugim izvedejo v okoliščinah, ko:

- obstajajo velika razhajanja med na eni strani informacijami, ki jih zagotovi pritožnik ali so sicer v javni domeni, in na drugi strani informacijami, ki jih zagotovijo zadevne službe skupine EIB in/ali nosilec projekta;
- obstajajo jasni znaki, da zadevne službe skupine EIB niso pregledale informacij, ki jih je v okviru skrbnega pregleda ali spremljanja s strani skupine EIB zagotovil nosilec projekta ali druge ustrezne mednarodne, nacionalne ali lokalne oblasti.

#### 5.3.4 PM-EIB je pristojen tudi za *reševanje problemov in/ali mediacijo*, kar je lahko verodostojna alternativa polni preiskavi. PM-EIB pri opravljanju funkcije reševanja problemov ali sporov spodbuja dialog, da bi se našla primerna, za vse stranke sprejemljiva rešitev.

5.3.5 Jasna ločitev funkcije mediacije od funkcije preiskovanja, med drugim na ravni kadrov, zagotavlja, da se mediacija opravlja kot neodvisna in nepristranska funkcija v okviru PM-EIB, in sicer s potrebnim strokovnim znanjem in izkušnjami ter viri za reševanje problemov.

## 5.4 Redno poročanje

5.4.1 PM-EIB upravnemu odboru EIB, predsedniku revizijskega odbora EIB in izvršnemu direktorju EIF predloži četrtletno poročilo, ki vsebuje seznam:

- novih registriranih pritožb;
- odprtih pritožb;
- zaključenih pritožb.

PM-EIB za vsako pritožbo doda kratek opis (i) izražene zaskrbljenosti, (ii) opravljenega dela in (iii) nadaljnjih korakov.

5.4.2 PM-EIB se enkrat letno sreča z upravnim odborom EIB in izvršnim direktorjem EIF v zvezi s pritožbami, ki se nanašajo na EIF, da bi pregledal svoj program dela in zagotovil enoten pogled na cilje, vlogo, potrebe in delovanje mehanizma.

5.4.3 Letno poročilo o PM-EIB, vključno s sprejetimi sklepi na priporočilo PM-EIB ali Varuha, se predloži upravnemu odboru EIB in izvršnemu direktorju EIF v seznanitev. Upravni odbor EIB in izvršni direktor EIF poročilo nato predložita svetu direktorjev EIB in svetu direktorjev EIF, da se seznanita z vsebino in razpravljata o pridobljenih spoznanjih. Letno poročilo je objavljeno na spletišču EIB z upoštevanjem vseh omejitev zaradi zaupnosti.

5.4.4 PM-EIB dvakrat letno obvesti svet direktorjev EIB ali svet direktorjev EIF o statusu in izidu pritožb, ki so bile predložene PM-EIB, kot tudi pritožb zoper skupino EIB, ki so bile vložene pri Varuhu.

5.4.5 PM-EIB kot del poročanja razvija metodologijo in postopke za ocenjevanje zadovoljstva zunanjih deležnikov in služb skupine EIB z njegovim delom, tj. izidom in po možnosti vplivom postopkov pregleda skladnosti ali mediacije na pritožnika in druge deležnike.

## 6. Obravnavanje pritožb

### 6.1 Naloge

6.1.1 PM-EIB v okviru obravnavanja pritožb opravlja naslednje naloge:

- a) odloči o dopustnosti pritožbe v skladu z operativnimi postopki;
- b) obvesti ustrezne službe skupine EIB o registraciji pritožbe;
- c) potrdi prejem pritožbe, vložene pri skupini EIB;
- d) zbere in pregleda obstoječe informacije o predmetu pritožbe;
- e) zadeve, zaradi katerih prihaja do pritožb, skuša rešiti v sodelovanju z notranjimi in zunanjimi deležniki;
- f) ugotovi, katera politika, postopek ali standard skupine EIB ali veljavni regulativni okvir je bil domnevno kršen;
- g) opravi potrebne poizvedbe za presojo, ali je skupina EIB skladna z veljavnim regulativnim okvirom, vključno z njenimi politikami, postopki ali standardi;
- h) pridobi vse možne notranje informacije in mnenja o pritožbi od različnih vpletenih služb;
- i) po potrebi zagotavlja ustrezno vključenost deležnikov z ugotavljanjem dejstev, mediacijo, spravo in spodbujanjem dialoga;
- j) se po potrebi usklajuje z drugimi evropskimi ustanovami (npr. Evropsko komisijo, Evropskim varuhom človekovih pravic, Odborom za peticije Evropskega parlamenta) in mednarodnimi organizacijami (npr. Odborom za skladnost z Aarhuško konvencijo);
- k) poroča o ugotovitvah, oblikuje predloge glede korektivnih ukrepov in/ali priporočila glede možnih izboljšav obstoječih postopkov, če takšna priporočila izhajajo iz ugotovljenih nepravilnosti, ter izdaja poročila, ki se predložijo v obravnavo upravnemu odboru EIB ali izvršnemu direktorju EIF;
- l) oblikuje primerne odgovore pritožniku, ko obravnava pritožbe, vložene proti skupini EIB pri drugih ustanovah/organih, pa zadevni ustanovi (npr. Varuhu, ENVP);
- m) zagotavlja spoštovanje predpisanih in/ali dogovorjenih rokov;
- n) po potrebi spremlja izvajanje dogovorjenih priporočil.



6.1.2 Po registraciji postopek obravnave pritožb vključuje naslednje faze:

- **začetna presoja**;
- **preiskava**, če se po začetni presoji zdi, da je potrebna;
- **mediacija**, če je primerna in se z njo strinjajo vpletene stranke;
- **poročanje**;
- **posvetovanje** o osnutkih poročil;
- **končanje** primera in izdaja končnega poročila;
- **spremljanje** priporočil, če je potrebno.

6.1.3 Da bi zagotovili uspešno in učinkovito uporabo virov, se različne faze postopka obravnave pritožb prilagodijo glede na (i) kompleksnost pritožbe, (ii) opozorila (»rdeče zastave«), ki kažejo, da bi pritožba lahko bila utemeljena, in (iii) dejstva, ki so bila odkrita med postopkom presoje/preiskave. Do te mere se različne faze prilagodijo v smislu opravljenih nalog, globine opravljene analize, obsega sodelovanja deležnikov in količine dodeljenih virov.

6.1.4 Pritožbe, predložene PM-EIB, nimajo odločilnega učinka na dejanja/opustitve in izpodbijane sklepe. Kljub temu se lahko PM-EIB med obravnavo pritožbe, če meni, da je to potrebno, s posebnimi priporočili obrne na upravni odbor EIB ali na izvršnega direktorja EIF.

## 6.2 Metodologija preiskave

6.2.1 Glavni preiskovalni postopek PM-EIB poteka v pisni obliki ter zajema izmenjavo pisnih sporočil med zadevnimi strankami in notranji pregled.

6.2.2 Ob upoštevanju narave vsake posamezne pritožbe lahko PM-EIB uporabi različne dodatne preiskovalne metode, med drugim:

- vzpostavitev stikov s pritožnikom, prizadetimi ljudmi, vladnimi uradniki in projektnimi organi države, v kateri je projekt, nosilci projektov/poslov, ki jih financira skupina EIB, ter predstavniki lokalnih in mednarodnih nevladnih organizacij;
- obisk projektnih mest;
- zahtevanje pisnih ali ustnih stališč o posebnih zadevah od pritožnika, prizadetih oseb, neodvisnih strokovnjakov, vladnih ali projektnih uradnikov, nosilcev projektov/poslov, ki jih financira skupina EIB, zaposlenih skupine EIB ali lokalnih ali mednarodnih nevladnih organizacij;
- najem neodvisnih strokovnjakov za proučitev posebnih zadev v zvezi s pritožbo.

6.2.3 PM-EIB je zavezan sodelovanju s pritožnikom ter na splošno z vsemi ustreznimi notranjimi in zunanjimi deležniki prek strukturiranega dialoga z namenom zbiranja dodatnih podatkov in informacij, pomembnih za obravnavo pritožbe. Med izvajanjem svojih dejavnosti PM-EIB uporablja svoje postopke, ki po potrebi vključujejo sodelovanje deležnikov, in sicer glede na vrsto pritožbe in pritožnika. Pomembno je, da obravnava takšnih pritožb ustrezno upošteva odnos med skupino EIB in nosilcem, ki ga, če ni drugače dogovorjeno, upravlja pristojna služba skupine EIB. Postopki in izidi morajo poleg tega (i) biti pravočasni, pa tudi jasni in neomajni glede trajanja preiskave/pregleda skladnosti ali mediacije; (ii) vključevati službe skupine EIB in (iii) biti dosledni.

6.2.4 Kadar koli je to mogoče in ob ustreznem upoštevanju vrste pritožbe, PM-EIB vzpostavi postopek sodelovalnega reševanja, da bi se spor tako rešil z (i) boljšim in skupnim razumevanjem; (ii) izboljšanjem stopnje zaupanja med strankami in (iii) iskanjem skupne dogovorjene rešitve.

6.2.5 PM-EIB za vsako dopustno pritožbo pripravi zapis z ugotovitvami in zaključki. Kadar je to primerno, je ta v obliki sklepnega poročila ali mediacijskega poročila, kot je opisano v postopkih.

6.2.6 PM-EIB lahko v sklepnem poročilu predlaga operativne korektivne ukrepe in vključi priporočila glede izboljšav obstoječih politik in/ali postopkov, če ta priporočila izhajajo iz ugotovljenih nepravilnosti. Korektivni ukrepi, dogovorjeni s službami ali odobreni s strani upravnega odbora EIB (oziroma izvršnega direktorja EIF za zadeve v zvezi z EIF), morajo vključevati izvedbeni načrt in podroben časovni okvir. PM-EIB v sodelovanju z zadevnimi službami skupine EIB spremlja izvajanje dogovorjenih korektivnih ukrepov in priporočil, kadar koli je to primerno, v vsakem primeru pa največ 24 mesecev po datumu sklepnega poročila.

6.2.7 Če očitki v pritožbi zadevajo kršitev zakonodaje EU v projektih znotraj EU, lahko PM-EIB priporoči, da skupina EIB o pritožbi obvesti generalnega sekretarja Evropske komisije in mu posreduje končno sklepno poročilo.

6.2.8 Če pritožnik meni, da se dogovorjeni korektivni ukrepi ne izvajajo pravilno ali v predpisanem časovnem okviru, lahko predloži pritožbo in PM-EIB bo primer pregledal.

## Projektni cikel

- 6.2.9 Če se pritožba v zvezi s projektom prejme v fazi pred ocenjevanjem<sup>11</sup>, se izraženi pomisleki posredujejo ustreznim službam. Pritožbe v zvezi s posli tehnične pomoči v okviru projekta, ki bi ga lahko proučevala EIB, bodo proučene kot take zgolj iz administrativnih razlogov.
- 6.2.10 Če se pritožba v zvezi s projektom prejme v fazi ocenjevanja projekta<sup>12</sup>, očitani ukrep pa še ni bil sprejet (ali, v primeru opustitve, časovni okvir za ukrepanje skupine EIB še ni potekel), PM-EIB o pritožbi obvesti zadevne službe in jo spremlja v skladu s postopki PM-EIB. Takoj ko predlog za financiranje potrdi upravni odbor EIB oziroma svet direktorjev EIF, se začne uporabljati veljavni postopek obravnavanja pritožb<sup>13</sup>.

## 6.3 Posvetovanje

6.3.1 Delo PM-EIB temelji na posvetovanju z deležniki. Cilji posvetovalnega postopka so:

- odpraviti dejanske napake in/ali opustitve;
- pojasniti zadeve, ki so bile napačno razumljene;
- zagotoviti morebitne vsebinske in pomembne nove dokaze;
- vključiti morebitne odločitve, sprejete na podlagi danih ugotovitev in zaključkov;
- izraziti mnenje o vsebini očitkov.

6.3.2 Posvetovanje pomeni (i) povabilo k pripombam in (ii) njihovo obravnavanje.

Kar zadeva točko (i), postopka ni mogoče blokirati z molkom med posvetovanjem. Če do roka ne prejme nobenih pripomb, PM-EIB preide na naslednjo stopnjo na podlagi tihega soglasja.

Kar zadeva točko (ii), se mora PM-EIB odzvati na kritične pripombe o svojih ugotovitvah in priporočilih, vendar mu za premik postopka na naslednjo stopnjo ni treba pridobiti soglasja strank v posvetovanju.

## 7. Zunanji odnosi

- 7.1 Kadar koli se pritožba nanaša na projekt EIB ali posel EIF, ki vključuje druge mednarodne finančne ustanove z neodvisnimi mehanizmi javne odgovornosti, PM-EIB o dopustnosti pritožbe obvesti pritožbene mehanizme drugih v sofinanciranju udeleženih ustanov in si prizadeva za sodelovanje z njimi. Možnosti za sodelovanje vključujejo izmenjavo informacij ter morajo upoštevati razlike med mehanizmi glede mandata, politik in postopkov, ki se uporabljajo pri obravnavanju pritožb, kot tudi dolžnosti varovanja poslovnih skrivnosti, zaupnosti in podatkov. Kljub temu PM-EIB ugotovitve in zaključke oblikuje neodvisno.
- 7.2 PM-EIB je član skupine neodvisnih mehanizmov javne odgovornosti mednarodnih finančnih ustanov in sodeluje na njenih rednih.
- 7.3 PM-EIB ohranja proaktivne in sodelovalne stike z vsemi ustreznimi zunanjimi ustanovami, organi in nedržavnimi akterji, med drugim z Varuhom, drugimi funkcijami pritožbenega mehanizma, zunanjimi strokovnjaki in organizacijami civilne družbe.

## 8. Objavljanje in ozaveščanje

- 8.1 Politika in postopki pritožbenega mehanizma skupine EIB so na voljo v vseh uradnih jezikih Evropske unije na spletiščih EIB in EIF ter v papirni obliki.
- 8.2 Na začetni spletni strani skupine EIB je objavljena neposredna povezava do spletne strani PM-EIB ([www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)), kjer so v vseh uradnih jezikih Evropske unije na voljo obsežne in posodobljene informacije o vlogi in postopkih pritožbenega mehanizma skupine EIB, vključno s splošnimi statističnimi informacijami. Za predstavnike javnosti, ki nimajo dostopa do interneta, je bil izdan letak s priloženim obrazcem za pritožbo, ki ga zunanja predstavništva skupine EIB delijo lokalnim organizacijam civilne družbe in drugim predstavnikom javnosti.

<sup>11</sup> Pred odločitvijo upravnega odbora EIB za oceno projekta.

<sup>12</sup> Po odločitvi upravnega odbora EIB za oceno projekta.

<sup>13</sup> V mnogih primerih je projekt odobren s številnimi pogoji, ki jih mora izpolniti posojiljemalec, preden bo EIB izplačala sredstva. V takšnih primerih PM-EIB v največji možni meri sodeluje s službami, da zagotovi dobro usklajenost med tekočim delom služb in dejavnostmi PM-EIB.



- 8.3 Dodatne informacije o pritožbenem mehanizmu skupine EIB so na voljo prek informacijskih orodij, ki jih delijo uradne delegacij skupine EIB v EU in zunaj nje, kot so javnosti dostopna projektna dokumentacija ali informacije za zunanje deležnike med posvetovalnim postopkom projekta.
- 8.4 Skupina EIB je zavezana ozaveščanju o pritožbenem mehanizmu skupine EIB na vseh področjih svoje dejavnosti. V ta namen PM-EIB organizira srečanja z organizacijami civilne družbe in splošno javnostjo v regijah, v katerih deluje skupina EIB. Poleg tega in za krepitev skupnega razumevanja pritožbenega mehanizma skupine EIB je PM-EIB zavezan tudi organiziranju obdobjnih notranjih srečanj ozaveščanja z zaposlenimi iz služb skupine EIB.
- 8.5 Te ukrepe lahko dopolnijo druge pobude za komuniciranje, tako da se zagotovi največja ozaveščenost glede politik skupine EIB na področju javne odgovornosti.
- 8.6 Ob upoštevanju veljavnih zahtev pritožnika v zvezi z zaupnostjo kot tudi zahtev v zvezi z varstvom podatkov tretjih oseb so na namenski spletni strani EIB objavljene in redno posodobljene naslednje informacije (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- kako uporabiti mehanizem;
  - pritožbeni obrazec;
  - politika in postopki;
  - pritožbe:
    - ključne informacije (npr. očitki, povzetek, status);
    - poročila o začetni presoji (končne različice);
    - sklepna poročila (končne različice);
  - letna poročila;
  - drugo.
- 8.7 Na spletni strani PM-EIB je objavljen tudi javni register pritožb s podrobnimi in posodobljenimi informacijami o vseh primerih, vključno z nadaljnjimi ukrepi in razlogi za končanje vsakega posameznega primera. Pri razkritju informacij so upoštevane veljavne zahteve glede zaupnosti.

## **9. Pregled in posvetovanje**

- 9.1 PM-EIB najmanj vsakih pet let prouči, ali je potreben pregled te politike, vključno s posvetovanjem z deležniki skupine EIB. Skladno z operativno strukturo pritožbenega mehanizma skupine EIB (ki ima notranji in zunanji postopek) skupina EIB pregleduje svoj pritožbeni mehanizem v tesnem sodelovanju z Varuhom.
- 9.2 Pomisleki, ki jih izrazijo organizacije civilne družbe, kot tudi predlogi mednarodno priznanih svetovalnih služb, specializiranih za področje javne odgovornosti, se ocenijo, pritožbeni mehanizem skupine EIB pa se ustrezno prilagodi z namenom vključitve smiselnih prispevkov.
- 9.3 Politiko pritožbenega mehanizma skupine EIB odobrita sveta direktorjev EIB in EIF na predlog upravnega odbora EIB in ID/NID EIF. Upravni odbor EIB in ID/NID EIF lahko po potrebi spremenita postopke pritožbenega mehanizma skupine EIB na predlog PM-EIB ter po posvetovanju s službami skupine EIB in z Varuhom, pri tem pa zagotovita, da so spremembe skladne z določbami politike.

## **Priloga 1      EVROPSKI VARUH ČLOVEKOVIH PRAVIC**

### **1. Kdo se lahko pritoži?**

- 1.1. Če državljan EU ali katera koli fizična ali pravna oseba, ki prebiva ali ima sedež v državi članici EU, meni, da skupina EIB njegove pritožbe ni obravnavala pravočasno in/ali pravilno, lahko v skladu s členom 228 Pogodbe o delovanju Evropske unije in ne glede na neposredno povezavo z domnevno nepravilnostjo vloži pritožbo zoper skupino EIB pri Evropskem varuhu človekovih pravic.
- 1.2. Poleg tega se je Evropski varuh človekovih pravic v memorandumu o soglasju, ki ga je podpisal s skupino EIB, zavezal sistematično na lastno pobudo obravnavati pritožbe, ki jih proti EIB vložijo neupravičeni pritožniki.

### **2. Kako se pritožiti?**

- 2.1 Pritožba se lahko vloži pri Evropskem varuhu človekovih pravic v katerem koli uradnem jeziku Evropske unije, pri čemer mora biti jasno navedena identiteta pritožnika in razlogi za pritožbo. Pritožba se lahko vloži po pošti, faksu ali elektronski pošti. Da bi zagotovili vse potrebne informacije, je na voljo obrazec za pritožbo v uradu Evropskega varuha človekovih pravic ali na njegovem spletišču: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

### **3. Predmet pritožbe**

- 3.1. Pritožbe zoper skupino EIB se lahko nanašajo na domnevne nepravilnosti skupine EIB pri njenih odločitvah, ukrepih in/ali opustitvah. Kot kaže dozdajšnja praksa Evropskega varuha človekovih pravic, se očitki najpogosteje nanašajo na upravne nepravilnosti, opustitev odgovora, nepotrebne zamude, zavrnitev informacij, nepoštenost, diskriminacijo in zlorabo pooblastil.

#### **a. Upravičenost**

Evropski varuh človekovih pravic ne more preiskovati pritožb proti nacionalnim, regionalnim ali lokalnim upravam v državah članicah Evropske unije, tudi če se pritožbe nanašajo na področje dejavnosti skupine EIB. Takšne pritožbe je treba nasloviti na nacionalne/lokalne/posebne varuhe človekovih pravic ali odbore za peticije v nacionalnih/regionalnih parlamentih.

Evropski varuh človekovih pravic ne more obravnavati zadev, o katerih trenutno odloča ali je že odločilo sodišče.

Preden se lahko pritožniki obrnejo na Evropskega varuha človekovih pravic, morajo uporabiti pritožbeni mehanizem skupine EIB. Evropski varuh človekovih pravic meni, da je zapis o tem, kako je skupina EIB z zadevami iz pritožbe postopala v okviru svojih notranjih mehanizmov in postopkov, primerno izhodišče za njegov lastni pregled. Pritožbe morajo zato vključevati pojasnilo, zakaj se pritožniki pritožujejo nad zapisom ali v njem izraženim stališčem skupine EIB<sup>14</sup>.

#### **b. Rok za pritožbo**

Pritožbo je treba vložiti v dveh letih od dne, ko se je pritožnik seznanil z dejstvi, na katerih pritožba temelji.

---

<sup>14</sup> Člen 2.4 statuta Evropskega varuha človekovih pravic v zvezi z vložitvijo pritožbe določa, da je moral pritožnik »pred tem [...] že uporabiti ustrežna upravna sredstva pri zadevnih institucijah in organih«. Glejte tudi memorandum o soglasju med Evropskim varuhom človekovih pravic in Evropsko investicijsko banko, julij 2008.

**c. Izid postopka pred Evropskim varuhom človekovih pravic**

Če varuh človekovih pravic meni, da je pritožbo mogoče rešiti, poišče rešitev z zadevno ustanovo. Varuh človekovih pravic lahko predlaga tudi izboljšave glede zadev, povezanih s preiskavo. Če varuh človekovih pravic ugotovi, da ni prišlo do nepravilnosti, da je bila najdena rešitev ali da nadaljnje preiskave niso upravičene, zaključi preiskavo z odločitvijo, v kateri navede svoje ugotovitve.

Če varuh človekovih pravic ugotovi, da je prišlo do nepravilnosti, predloži ustrezna priporočila zadevni ustanovi in od nje zahteva, da v treh mesecih predloži mnenje. Po analizi mnenja ustanove in morebitnih pripomb pritožnika lahko varuh človekovih pravic zaključi preiskavo z navedbo dokončnih ugotovitev. Če ustanova ne sprejme priporočil varuha človekovih pravic, lahko Evropskemu parlamentu predloži posebno poročilo.









**CORPORATE**

Skupina EIB  
**Politika pritožbenega  
mehanizma**

november 2018



**Evropska  
investicijska  
banka**

*banka Evropske unije*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

**Evropska investicijska banka**  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxembourg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)