



Mechanismus skupiny EIB
pro vyřizování stížností
Nástroj veřejné zodpovědnosti

KROK 1: Stížnost

Kdo může podat stížnost?

Kdokoli, kdo se cítí dotčen činností skupiny EIB.

Co může být předmětem mé stížnosti?

Předmětem Vaší stížnosti mohou být kroky či rozhodnutí, které podle Vašeho názoru skupina EIB nepřijala nebo přijala nespravedlivě. Vaše stížnost se může týkat přístupu k informacím, environmentálních a sociálních dopadů projektů, postupů přijímání pracovníků atd. Vaše stížnost se může dále týkat jakéhokoli aspektu plánování a realizace projektů EIB nebo dopadů těchto projektů.

Svou stížnost musíte podat do jednoho roku ode dne seznámení se se skutečností, jež je jejím předmětem.

Jsou mé informace důvěrné?

V rámci mechanismu EIB pro vyřizování stížností, známého jako EIB-CM, nelze zpracovat anonymní stížnosti. Vaše osobní údaje však nebudou bez Vašeho písemného souhlasu zpřístupněny jiným osobám.

Nepožádáte-li o zachování důvěrnosti, bude obsah Vaší žádosti (například Vaše tvrzení) považován za veřejný. Podáním stížnosti se nevystavujete nebezpečí odplaty, zneužití nebo diskriminace jakéhokoli druhu. Skupina EIB v žádném případě netoleruje žádný postih za podání stížnosti.

Jak mohu podat stížnost?

Písemně s využitím internetového formuláře pro podání stížnosti nebo e-mailem, faxem či poštou na adresu EIB-CM (viz kontaktní údaje) nebo jakékoli vnější kanceláře skupiny EIB.

Svou žádost můžete podat v kterémkoli z úředních jazyků EU. Snažou EIB-CM je řešit podané stížnosti v úředních jazycích států, kde se daný projekt nachází.



Formulář pro podání stížnosti je dostupný na internetové stránce:
<http://www.eib.org/complaints/form>

KROK 2: Registrace

Jak zjistím, zda je moje stížnost přípustná?

EIB-CM potvrdí přijetí Vaší stížnosti do 10 pracovních dnů.

Je-li Vaše stížnost nepřípustná, sdělí Vám EIB-CM důvody její nepřípustnosti.

Je-li Vaše stížnost přípustná, EIB-CM Vám podá více informací o postupu zpracování stížnosti a uvede, kdy můžete očekávat odpověď.

KROK 3: Proces zpracování

Co se ode mě v této fázi očekává?

Proces zpracování stížnosti se liší v závislosti na druhu stížnosti, použitých postupech, počátečním posouzení a složitosti uváděných tvrzení či zjištěných skutečností.

EIB-CM Vás může kontaktovat s žádostí o další informace. EIB-CM může provést šetření ke zjištění relevantních skutečností.

Mediace: Se souhlasem všech zúčastněných stran může EIB-CM zajistit mediaci. Té se mohou zúčastnit vnitrostátní orgány či služby skupiny EIB.

Máte právo požádat o mediaci.





KROK 4: Výsledek

Jaké jsou možné výsledky?

- Vyřešení problému
- Doporučení předložená vedení skupiny EIB
- Návrh nápravných opatření
- Žádné další kroky
- Odmítnutí tvrzení

Jak budu seznámen s výsledkem?

EIB-CM Vás bude informovat o výsledku v oficiální odpovědi. Lhůta pro odpověď závisí na procesu zpracování stížnosti a může činit 25 až 240 pracovních dnů ode dne sdělení její přípustnosti. *K dalším podrobnostem viz příslušné schéma.*

Co bude následovat?

EIB provede případné nápravné kroky a doporučení uvedené v odpovědi. Výsledky řízení budou zveřejněny na [internetových stránkách EIB](#), s výhradou případného zachování důvěrnosti.

Nebudete-li spokojeni s výsledkem řízení, můžete podat stížnost na skupinu EIB u Evropského veřejného ochránce práv.

KROK 1: Stížnost

KROK 2: Registrace

Potvrzení přijetí
10 pracovních dnů

Spadá do působnosti?
Je přípustná?

ne

Uzavření případu
Případné poučení o jiných
prostředcích nápravy

ano

KROK 3: Proces zpracování

Standardní
postup

Zjednodušený
postup

Postup
prevence

Rozšířený
postup
Stížnosti
„E“ a „F“*

Šetření
40 pracovních
dnů

Předání
službám
skupiny EIB

Počáteční
posouzení
60 pracovních
dnů

KROK 4: Výsledek

Zpráva o
závěrech
140 pracovních
dnů

Dopis
25 pracovních
dnů

Písemné
informování
stěžovatele

Zpráva o závě-
rech/mediaci
240 pracovních
dnů

Následné kroky a sledování

* Písmeno E označuje environmentální a sociální dopady projektů
a písmeno F označuje řízení financovaných operací

Skupina EIB se skládá z Evropské investiční banky (EIB) a Evropského investičního fondu (EIF).

Evropská investiční banka je úvěrovou institucí Evropské unie. EIB poskytuje finanční prostředky na udržitelné projekty, jež přispívají k dosažení politických cílů EU, jakož i odborné poradenství. Akcionáři EIB jsou členské státy EU.

Evropský investiční fond pomáhá malým a středním podnikům (MSP) tím, že jim usnadňuje přístup k finančním prostředkům prostřednictvím širokého okruhu finančních zprostředkovatelů. Jeho většinovým akcionářem je EIB. Zbývající kapitál vlastní EU a jiné veřejné a soukromé finanční instituce.

Evropský veřejný ochránce práv je nezávislá instituce, které se zodpovídají správní orgány EU. Veřejný ochránce práv vyšetřuje stížnosti týkající se nesprávného úředního postupu orgánů EU, včetně skupiny EIB. Stížnost k Veřejnému ochránci práv může podat kdokoli, kdo se setkal s problémy se správními orgány EU a nepodařilo se mu problém vyřešit u daného orgánu.



**Evropská
investiční
banka**



**Mechanismus skupiny EIB
pro vyřizování stížností**
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Další informace jsou k dispozici na této internetové stránce:
www.eib.org/complaints