



Όμιλος ΕΤΕπ Μηχανισμός Καταγγελιών
Μέσο δημόσιας λογοδοσίας

ΒΗΜΑ 1: Καταγγελία

Ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία;

Οποιοσδήποτε θεωρεί ότι θίγεται από τις δραστηριότητες του Ομίλου ΕΤΕπ.

Τι μπορούν να αφορούν οι καταγγελίες;

Μπορείτε να απευθυνθείτε σε μας σε περίπτωση που θεωρείτε ότι ο Όμιλος ΕΤΕπ παρέλειψε να προβεί ή προέβη με άδικο τρόπο σε κάποιες ενέργειες ή αποφάσεις. Η καταγγελία σας μπορεί να αφορά την πρόσβαση σε πληροφορίες, τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις επενδυτικών σχεδίων, θέματα προσλήψεων κ.λπ. Μπορεί να αφορά οποιαδήποτε πτυχή του προγραμματισμού, της υλοποίησης ή των επιπτώσεων έργων που χρηματοδοτεί η ΕΤΕπ.

Η καταγγελία σας πρέπει να υποβληθεί εντός ενός έτους αφότου λάβατε γνώση του ζητήματος που αυτή αφορά.

Οι πληροφορίες που παρέχω θα παραμείνουν εμπιστευτικές;

Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ (EIB-CM) δεν επιλαμβάνεται ανώνυμων καταγγελιών. Ωστόσο, τα προσωπικά σας στοιχεία δεν θα γνωστοποιηθούν σε άλλους χωρίς την έγγραφη συγκατάθεσή σας.

Το περιεχόμενο της καταγγελίας σας (π.χ. οι ισχυρισμοί σας) θεωρείται ότι είναι δυνατόν να δημοσιοποιηθεί, εκτός εάν ζητήσετε να τηρηθεί εμπιστευτικότητα. Η καταγγελία σας δεν μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την επιβολή αντιποίνων, κακομεταχείριση ή οποιαδήποτε μορφή διάκρισης. Ο Όμιλος ΕΤΕπ εφαρμόζει πολιτική μηδενικής ανοχής έναντι των αντιποίνων.

Πώς υποβάλλω καταγγελία;

Γραπτώς, είτε χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας είτε απευθύνοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ ή επιστολή στον Μηχανισμό Καταγγελιών της ΕΤΕπ (βλ. στοιχεία επικοινωνίας) ή σε οποιοδήποτε εξωτερικό γραφείο του Ομίλου ΕΤΕπ.

Μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας σε οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα της ΕΕ. Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διαχειρίζεται

τις καταγγελίες που υποβάλλονται στην επίσημη εθνική γλώσσα της χώρας στην οποία υλοποιείται το σχετικό έργο.



Το έντυπο καταγγελίας διατίθενται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση:
<http://www.eib.org/complaints/form>

ΒΗΜΑ 2: Καταχώριση

Πώς θα μάθω αν η καταγγελία μου είναι παραδεκτή;

Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ θα σας ενημερώσει για τη λήψη της καταγγελίας σας εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Εάν η καταγγελία σας κριθεί απαράδεκτη, ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ θα σας γνωστοποιήσει τους λόγους.

Εάν η καταγγελία σας κριθεί παραδεκτή, ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ θα σας δώσει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διαχείρισής της και θα σας ενημερώσει για το πότε μπορείτε να αναμένετε να λάβετε απάντηση.

ΒΗΜΑ 3: Τρόπος διαχείρισης

Τι πρέπει να κάνω σε αυτό το στάδιο;

Ο τρόπος διαχείρισης των καταγγελιών διαφέρει ανάλογα με το είδος της καταγγελίας, τις διαδικασίες που εφαρμόζονται, την αρχική αξιολόγηση και την πολυπλοκότητα των ισχυρισμών ή των πραγματικών περιστατικών που αποκαλύπτονται.

Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας για να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες. Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ μπορεί να διενεργήσει έρευνα εξακρίβωσης.

Διαμεσολάβηση: Εφόσον συμφωνούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι, ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ μπορεί να κινήσει διαδικασία διαμεσολάβησης. Η εν λόγω διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει τη συμμετοχή των εθνικών αρχών ή των υπηρεσιών του Ομίλου ΕΤΕπ.

Έχετε δικαίωμα να ζητήσετε διαμεσολάβηση.





ΒΗΜΑ 4: Έκβαση

Ποια είναι η πιθανή έκβαση;

- Επίλυση του προβλήματος
- Υποβολή συστάσεων στη διοίκηση του Ομίλου ΕΤΕπ
- Εισήγηση διορθωτικών ενεργειών
- Μη ανάληψη περαιτέρω ενεργειών
- Απόρριψη των ισχυρισμών

Πώς θα πληροφορηθώ την έκβαση;

Ο Μηχανισμός Καταγγελιών της ΕΤΕπ θα σας αποστείλει επίσημη απάντηση, ενημερώνοντάς σας για την έκβαση της καταγγελίας σας. Το χρονικό πλαίσιο για την παροχή απάντησης εξαρτάται από τον τρόπο διαχείρισης της καταγγελίας και μπορεί να κυμαίνεται από 25 έως 240 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία θα ενημερωθείτε ότι η καταγγελία σας κρίθηκε παραδεκτή. *Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο διάγραμμα ροής.*

Τι γίνεται στη συνέχεια;

Η ΕΤΕπ προβαίνει στις ενέργειες μετριασμού και υλοποιεί τις συστάσεις που τυχόν περιλαμβάνονται στην απάντηση. Το αποτέλεσμα των υποθέσεων δημοσιεύεται στον [δικτυακό τόπο της ΕΤΕπ](#), με την επιφύλαξη τυχόν απαιτήσεων εμπιστευτικότητας.

Εάν δεν ικανοποιηθείτε από το αποτέλεσμα, μπορείτε να υποβάλετε αναφορά κατά του Ομίλου ΕΤΕπ στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.

ΒΗΜΑ 1: Καταγγελία

ΒΗΜΑ 2: Καταχώριση

Γνωστοποίηση λήψης
10 εργάσιμες ημέρες

Εντός του πεδίου εφαρμογής;
Παραδεκτή;

όχι

Περάτωση της υπόθεσης
Εάν είναι εφικτό, παροχή συμβουλών σχετικά με άλλες δυνατότητες προσφυγής

ναι

ΒΗΜΑ 3: Τρόπος διαχείρισης

Κανονική διαδικασία

Απλοποιημένη διαδικασία

Απλοποιημένη διαδικασία

Διευρυμένη διαδικασία
Καταγγελίες «Π» και «Χ» *

Έρευνα
40 εργάσιμες ημέρες

Διαβίβαση στις υπηρεσίες του Ομίλου ΕΤΕπ

Αρχική αξιολόγηση
60 εργάσιμες ημέρες

ΒΗΜΑ 4: Έκβαση

Έκθεση πορισμάτων
140 εργάσιμες ημέρες

Επιστολή
25 εργάσιμες ημέρες

Ο καταγγέλων ενημερώνεται γραπτώς

Έκθεση πορισμάτων/διαμεσολάβησης
240 εργάσιμες ημέρες

Συνέχεια και παρακολούθηση

* Με την ένδειξη «Π» χαρακτηρίζονται οι καταγγελίες που αφορούν τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις έργων και με «Χ» εκείνες που αφορούν τη διακυβέρνηση των χρηματοδοτούμενων πράξεων

Ο Όμιλος ΕΤΕπ αποτελείται από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων (ΕΤαΕ).

Η **Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων** είναι ο χρηματοδοτικός βραχίονας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Η ΕΤΕπ παρέχει χρηματοδότηση και τεχνογνωσία σε βιώσιμα σχέδια που συμβάλλουν στην πολιτική της ΕΕ. Οι μέτοχοι της ΕΤΕπ είναι τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Το **Ευρωπαϊκό Ταμείο Επενδύσεων** βοηθά τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) βελτιώνοντας την πρόσβασή τους σε χρηματοδότηση μέσα από ένα ευρύ φάσμα ενδιάμεσων χρηματοπιστωτικών φορέων. Η ΕΤΕπ κατέχει την πλειοψηφία του μετοχικού κεφαλαίου, ενώ το υπόλοιπο κατέχουν η ΕΕ και άλλα δημόσια και ιδιωτικά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Ο **Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής** είναι ένα ανεξάρτητο όργανο στο οποίο λογοδοτεί η διοίκηση της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει αναφορές σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης από την πλευρά των θεσμικών οργάνων και των οργανισμών της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του Ομίλου ΕΤΕπ. Οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος, εφόσον έχει αντιμετωπίσει προβλήματα με τη διοίκηση της ΕΕ και έχει προσπαθήσει ανεπιτυχώς να επιλύσει το πρόβλημα με το αντίστοιχο όργανο ή οργανισμό μπορεί να υποβάλει αναφορά στον Διαμεσολαβητή.



**Ευρωπαϊκή
Τράπεζα
Επενδύσεων**

Η τράπεζα της ΕΕ



Μηχανισμός Καταγγελιών του Ομίλου ΕΤΕπ
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στη διεύθυνση
www.eib.org/complaints