



Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB
Instrument javne odgovornosti

1. KORAK: Pritužba

Tko može podnijeti pritužbu?

Svatko tko smatra da na njega utječu aktivnosti Grupacije EIB.

Na što mogu podnijeti pritužbu?

Možete nam se obratiti u pogledu radnji ili odluka za koje smatrate da ih Grupacija EIB-a nije provela ili ih je provela na nepošten način. Možete podnijeti pritužbu na pristup informacijama, utjecaj projekata na okoliš i društvo, zapošljavanje itd. Vaša se pritužba može odnositi na bilo koji vid planiranja, provedbe ili utjecaja projekata EIB-a.

Svoju pritužbu morate podnijeti u roku od godinu dana od trenutka kada ste saznali za stvar na koju se odnosi.

Jesu li moje informacije povjerljive?

Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB, koji se naziva EIB-CM, ne može obrađivati anonimne pritužbe. Međutim, vaši osobni podaci neće se iznositi drugima bez vaše pisane privole.

Sadržaj vaše pritužbe (poput navoda) smatrat će se javnim, osim ako ne zatražite povjerljivost u postupanju. Vaša pritužba ne može dovesti do odmazde, zlostavljanja ili bilo kakve diskriminacije. Grupacija EIB ima nultu toleranciju prema odmazdama.

Kako da podnesem pritužbu?

Pisanim putem pomoću elektroničkog obrasca za pritužbe ili putem e-pošte, telefaksa ili redovne pošte na adresu EIB-CM-a (vidi podatke za kontakt) ili na bilo koji vanjski ured Grupacije EIB.

Svoju pritužbu možete podnijeti na bilo kojem službenom jeziku EU-a. EIB-CM nastoji rješavati podnesene pritužbe na službenom jeziku države u kojoj se projekt provodi.



Elektronički obrazac za pritužbe
dostupan je na:
<http://www.eib.org/complaints/form>

2. KORAK: Registracija

Kako ću znati je li moja pritužba dopuštena?

EIB-CM potvrdit će primitak vaše pritužbe u roku od 10 radnih dana.

Ako vaša pritužba nije dopuštena, EIB-CM će vas obavijestiti o razlozima.

Ako je vaša pritužba dopuštena, EIB-CM će vam dati više informacija o postupku obrade i objasniti kada možete očekivati odgovor.

3. KORAK: Postupak obrade

Što se od mene očekuje u ovoj fazi?

Postupak obrade razlikuje se ovisno o vrsti pritužbe, primijenjenim postupcima, početnoj ocjeni i složenosti navoda iz pritužbe ili otkrivenih činjenica.

EIB-CM vam se može javiti radi dodatnih informacija. EIB-CM može pokrenuti postupak utvrđivanja činjenica na licu mjesta.

Posredovanje: Ako se sve uključene stranke slažu, EIB-CM se može pobrinuti za postupak posredovanja. To može uključivati sudjelovanje nadležnih državnih tijela ili službi Grupacije EIB.

Posredovanje možete zatražiti sami.





4. KORAK: Ishod

Koji su mogući ishodi?

- Problem je riješen
- Upravi Grupacije EIB dane su preporuke
- Predložene su korektivne mjere
- Nema daljnjeg postupanja
- Navodi iz pritužbe su odbačeni

Kako ću saznati ishod?

EIB-CM će vas obavijestiti o ishodu u službenom odgovoru. Rok za odgovor ovisi o postupku obrade pritužbe te može trajati između 25 i 240 radnih dana od dana obavijesti o dopuštenosti pritužbe. *Za više pojedinosti, pogledajte dijagram toka.*

Što slijedi nakon toga?

EIB provodi mjere ublažavanja i preporuke, ako su iste uključene u odgovor. Ishod predmeta objavljuje se na [mrežnoj stranici EIB-a](#), ovisno o povjerljivosti.

Ako niste zadovoljni ishodom, pritužbu protiv Grupacije EIB možete podnijeti Europskom ombudsmanu.

1. KORAK: Pritužba

2. KORAK: Registracija

Potvrda primitka
10 radnih dana

Unutar djelokругa?
Dopuštena?

ne →

Predmet zatvoren
Ako je moguće, upute o drugim pravnim lijekovima

↓ da

3. KORAK: Postupak obrade

Redovni postupak

Pojednostavljeni postupak

Preventivni postupak

Produženi postupak
Pritužbe "O" i "F"*

Istraga
40 radnih dana

Prijenos na službu
Grupacije EIB

Početa ocjena
60 radnih dana

4. KORAK: Ishod

Izvešće o zaključcima
140 radnih dana

Pismo
25 radnih dana

Podnositelj pritužbe obaviješten pisanim putem

Izvešće o zaključcima / posredovanju
240 radnih dana

Praćenje i nadzor

* O se odnosi na okolišni i društveni utjecaj projekata, a F se odnosi na upravljanje financiranim projektima

Grupacija EIB sastoji se od Europske investicijske banke (EIB) i Europskog investicijskog fonda (EIF).

Europska investicijska banka je kreditna institucija Europske unije. EIB osigurava sredstva i stručnu pomoć za održive projekte koji doprinose politici EU-a. Dioničari EIB-a su države članice EU-a.

Europski investicijski fond pomaže malim i srednjim poduzećima (MSP) tako što im olakšava pristup financijskim sredstvima preko široke lepeze financijskih posrednika. Njegov većinski dioničar je EIB, dok je ostatak kapitala u rukama EU-a i drugih javnih i privatnih financijskih institucija.

Europski ombudsman neovisno je tijelo kojem odgovaraju institucije i agencije EU-a. Ombudsman istražuje pritužbe na nepravilnosti u postupanju institucija EU-a, uključujući Grupaciju EIB. Svatko tko se suoči s nepravilnostima u postupanju institucija EU-a i tko je neuspješno pokušao riješiti problem s dotičnom institucijom može podnijeti pritužbu ombudsmanu.



banka EU-a



Pritužbeni mehanizam Grupacije EIB
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Više informacija dostupno je na www.eib.org/complaints