



EIB grupės skundų nagrinėjimo tvarka
Atskaitingumo visuomenei priemonė

1 ETAPAS Skundas

Kas gali teikti skundą?

Visi nepatenkinti EIB grupės veikla.

Dėl ko galiu teikti skundą?

Galite kreiptis į mus dėl veiksmų ar sprendimų, kurių, jūsų nuomone, EIB grupė nepadarė arba padarė nesąžiningai. Galima skųstis dėl informacijos stokos, projektų poveikio aplinkai ir socialinio poveikio, priėmimo į darbą ir kt. Jūsų skundas gali būti dėl EIB projektų planavimo, įgyvendinimo ar bet kokio jų poveikio aspekto.

Skundą galima teikti per vienerius metus nuo tada, kai sužinojote apie problemą.

Ar mano informacija konfidenciali?

EIB Skundų nagrinėjimo skyrius negali nagrinėti anoniminių skundų. Tačiau informacija apie jus nebus perduota kitiems be jūsų raštiško sutikimo.

Skundo turinys (pvz., jūsų įtarimai) bus laikomas nekonfidencialiu, išskyrus atvejus, kai jūs pageidausite, kad informacija būtų laikoma konfidencialia. Dėl savo skundo jūs nepatirsite kerštavimo, užgauliojimo ar diskriminavimo. EIB grupė visiškai netoleruoja persekiojimo.

Kaip teikti skundą?

Skundą reikia teikti **raštu**, užpildant elektroninę skundo formą arba atsiunčiant elektroniniu laišku, faksu arba paštu EIB Skundų nagrinėjimo skyriui (žr. kontaktinę informaciją) arba bet kuriam EIB grupės išorės biurui.

Skundą galite teikti bet kuria oficialiąja ES kalba. EIB Skundų nagrinėjimo skyrius stengiasi skundus nagrinėti tos šalies, kurioje vykdomas projektas, oficialiosiomis valstybinėmis kalbomis.



Skundo forma yra internete:
<http://www.eib.org/complaints/form>

2 ETAPAS Užregistravimas

Kaip sužinosiu, kad mano skundas priimtinas?

EIB Skundų nagrinėjimo skyrius jums praneš, kad jūsų skundas gautas, per 10 darbo dienų.

Jeigu jūsų skundas būtų nepriimtinas, EIB Skundų nagrinėjimo skyrius jums nurodys to priežastis.

Jeigu jūsų skundas priimtinas, EIB Skundų nagrinėjimo skyrius jums suteiks daugiau informacijos apie skundų nagrinėjimo procesą ir paaiškins, kada galite tikėtis atsakymo.

3 ETAPAS Nagrinėjimo procesas

Ko iš manęs tikimasi šiame etape?

Skundų nagrinėjimo procesas skiriasi priklausomai nuo skundo pobūdžio, taikomų procedūrų, pradinio įvertinimo ir pateiktų įtarimų ar atskleistų faktų sudėtingumo.

EIB Skundų nagrinėjimo skyrius gali kreiptis į jus papildomos informacijos. EIB Skundų nagrinėjimo skyrius gali nuspręsti pats patikrinti faktus.

Tarpininkavimas Jeigu visos susijusios šalys sutinka, EIB Skundų nagrinėjimo skyrius gali organizuoti tarpininkavimą. Tam gali prireikti nacionalinių valdžios įstaigų arba EIB grupės tarnybų dalyvavimo.

Jūs galite prašyti, kad jums skirtų tarpininką.





4 ETAPAS Išvados

Kokia galima nagrinėjimo baigtis?

- Problema išsprendžiama
- Parengiamos rekomendacijos EIB grupės vadovams
- Siūlomi taisomieji veiksmai
- Jokių tolesnių veiksmų
- Įtarimai atmetami

Kaip sužinosiu nagrinėjimo išvadas?

EIB Skundų nagrinėjimo skyrius jums oficialiai praneš nagrinėjimo išvadas. Laikas, per kurį gausite atsakymą, priklauso nuo skundo nagrinėjimo proceso ir gali trukti nuo 25 iki 240 darbo dienų nuo pranešimo apie skundo priėmimą dienos. *Daugiau informacijos rasite diagramoje.*

Kas bus toliau?

EIB imasi švelninimo veiksmų ir įgyvendina rekomendacijas, jeigu tokios pateikiamos išvados. Skundo nagrinėjimo išvados, atsižvelgus į jų konfidencialumą, bus paskelbtos [EIB interneto svetainėje](#).

Jeigu esate nepatenkintas skundo nagrinėjimo baigtimi, galite apskųsti EIB grupę Europos ombudsmeniui.

1 ETAPAS Skundas

2 ETAPAS Užregistravimas

Patvirtinama, kad skundas gautas
10 darbo dienų

Tinkamos apimtys?
Priimtinas?

Ne

Byla baigta

Jeigu įmanoma, patarkite, kokių
kitų priemonių galima imtis

Taip

3 ETAPAS Nagrinėjimo procesas

Standartinė
procedūra

Tyrimas
40 darbo
dienų

Supaprastinta
procedūra

Prevencijos
procedūra

Perdavimas
EIB grupės
tarnyboms

Išplėstinė
procedūra
A ir F skundai*

Pirminis
įvertinimas
60 darbo
dienų

4 ETAPAS Išvados

Išvadų
ataskaita
140 darbo
dienų

Laiškas
25 darbo
dienes

Raštu
informuoja-
mas skundo
teikėjas

Išvadų /
tarpininka-
vimo ataskaita
240 darbo
dienų

Tolesni veiksmai ir stebėseną

* A nuoroda reiškia projektų poveikį aplinkai ir socialinį poveikį,
o F nuoroda reiškia finansuojamų operacijų valdymą

EIB grupę sudaro Europos investicijų bankas (EIB) ir Europos investicijų fondas (EIF).

Europos investicijų bankas yra Europos Sąjungos skolinimo įstaiga. EIB finansuoja tvarius projektus, prisidedančius prie ES politikos įgyvendinimo, ir teikia ekspertinę pagalbą. EIB akcininkės yra ES valstybės narės.

Europos investicijų fondas padeda mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ) lengviau gauti lėšų per platų finansų tarpininkų tinklą. Didžiausias jo akcininkas yra EIB; likusi kapitalo dalis priklauso ES ir kitoms viešosioms ir privačiosioms finansų įstaigoms.

Europos ombudsmenas yra nepriklausoma institucija, kuriai atskaitinga ES administracija. Ombudsmenas tiria skundus dėl netinkamo ES institucijų, tarp jų ir EIB grupės, administracijos elgesio. Kiekvienas asmuo, turėjęs problemų su kurios nors ES įstaigos administracija, kurių nepavyko išspręsti toje įstaigoje, gali paduoti skundą Ombudsmeniui.



**Europos
investicijų
bankas**

ES bankas



EIB Group Complaints Mechanism
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Daugiau informacijos žr. www.eib.org/complaints