



EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisms
Publiskās pārskatatbildības instruments

1. POSMS: sūdzība

Kas var iesniegt sūdzību?

Ikviens, kurš uzskata, ka viņu ietekmē EIB grupas darbības.

Par ko var iesniegt sūdzību?

Jūs varat ar mums sazināties par darbībām vai lēmumiem, kurus, Jūsprāt, EIB grupa nav īstenojusi vai arī ir īstenojusi netaisnīgā veidā. Jūs varat iesniegt sūdzību par piekļuvi informācijai, par projektu vides un sociālo ietekmi, par darbinieku atlasī u. c. Jūsu sūdzība var ietvert jebkuru EIB projekta plānošanas, īstenošanas vai ietekmes aspektu.

Sūdzība jāiesniedz viena gada laikā no brīža, kad uzzinājāt par attiecīgo problēmu.

Vai sūdzībā iekļautā informācija ir konfidenciāla?

EIB sūdzību izskatīšanas mehānisms, saīsināti — EIB-SM (*EIB-CM*), nevar apstrādāt anonīmas sūdzības. Tomēr Jūsu personas dati netiks nodoti citām personām bez Jūsu rakstiskas piekrišanas.

Jūsu sūdzības saturs (piemēram, apgalvojumi) tiks uzskatīts par publisku informāciju, ja vien nelūgsiet ievērot konfidencialitāti. Jūsu sūdzība nedrīkst izraisīt atriebību, vardarbīgu izturēšanos vai jebkādu diskrimināciju. EIB grupa piemēro pilnīgas neiecietības politiku pret jebkādu atriebību.

Kādā veidā var iesniegt sūdzību?

Sūdzību var iesniegt **rakstiski**, aizpildot tiešsaistes veidlapu, nosūtot e-pasta vēstuli, faksu vai pa pastu uz EIB-SM adresi (skatiet kontaktinformāciju) vai uz jebkuru EIB grupas ārējo biroju.

Sūdzību var iesniegt jebkurā ES oficiālajā valodā. EIB-SM tiecas apstrādāt iesniegtās sūdzības tās valsts oficiālajā(-ās) valodā(-ās), kurā tiek īstenots attiecīgais projekts.



Sūdzību veidlapa ir pieejama tiešsaistē:
<http://www.eib.org/complaints/form>

2. POSMS: reģistrācija

Kā es uzzināšu, vai mana sūdzība ir pieņemama?

EIB-SM apstiprinās Jūsu sūdzības saņemšanu 10 darba dienu laikā.

Ja sūdzība nav pieņemama, EIB-SM Jūs informēs par iemesliem.

Ja sūdzība ir pieņemama, EIB-SM sniegs Jums vairāk informācijas par sūdzības apstrādes procesu un paskaidros, kad Jūs varat gaidīt atbildi.

3. POSMS: apstrādes process

Ar ko man jāērēķinās šajā posmā?

Apstrādes process atšķiras atkarībā no sūdzības veida, piemērojamām procedūrām, sākotnējā novērtējuma, kā arī no apgalvojumu un atklāto faktu sarežģītības.

EIB-SM var ar Jums sazināties, lai iegūtu papildu informāciju. EIB-SM var uzsākt faktu vākšanas misiju.

Mediācija: Ja visas iesaistītās puses vienojas, EIB-SM var organizēt mediācijas procesu. Tas var ietvert valsts iestāžu vai EIB grupas dienestu dalību.

Jūs varat pieprasīt mediāciju.





4. POSMS: rezultāts

Kādi ir iespējamie rezultāti?

- Problēma tiek atrisināta.
- Tiek sniegti ieteikumi EIB grupas vadībai.
- Tiek ieteikti korektīvi pasākumi.
- Turpmākas darbības netiek veiktas.
- Apgalvojumi tiek noraidīti.

Kā es uzzināšu rezultātus?

EIB-SM Jūs informēs par rezultātiem, nosūtot oficiālu atbildi. Atbildes sniegšanas termiņš ir atkarīgs no sūdzības apstrādes procesa un var ilgt no 25 līdz 240 darba dienām, sākot no datuma, kad tiek apstiprināts, ka sūdzība ir pieņemama. *Detalizētāku informāciju skatiet blokshēmā.*

Kas notiek pēc tam?

EIB īsteno ietekmes mazināšanas pasākumus un ieteikumus, ja tie ir iekļauti atbildē. Sūdzību izskatīšanas rezultāti tiks publicēti **EIB tīmekļa vietnē** atbilstoši to konfidencialitātes statusam.

Ja rezultāts Jums nešķiet apmierinošs, varat iesniegt Eiropas Ombudam sūdzību par EIB grupu.

1. POSMS: sūdzība

2. POSMS: reģistrācija

Saņemšanas apstiprinājums

10 darba dienas

Atbilstoša?
Pieņemama?

nē

Lieta slēgta

Ja iespējams, konsultācijas par citiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem

jā

3. POSMS: apstrādes process

Standarta procedūra

Izmeklēšana
40 darba dienas

Vienkāršota procedūra

Novēršanas procedūra

Nodošana EIB grupas dienestu rīcībā

Paplašinātā procedūra
"V" un "F" sūdzības*

Sākotnējais novērtējums
60 darba dienas

4. POSMS: rezultāts

Ziņojums par secinājumiem
140 darba dienas

Vēstule
25 darba dienas

Sūdzības iesniedzējs tiek rakstiski informēts

Secinājumi / mediācijas ziņojums
240 darba dienas

Turpmāki pasākumi un uzraudzība

* Ar "V" apzīmē projektu vides un sociālo ietekmi, bet ar "F" finansēto operāciju pārvaldību

EIB Grupu veido Eiropas Investīciju banka (EIB) un Eiropas Investīciju fonds (EIF).

Eiropas Investīciju banka ir Eiropas Savienības institūcija, kas izsniedz aizdevumus. EIB nodrošina finansējumu un īpašas zināšanas ilgtspējīgiem projektiem, kas veicina ES politikas īstenošanu. EIB akcionāres ir ES dalībvalstis.

Eiropas Investīciju fonds palīdz maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU) piekļūt finansējumam, piedāvājot plašu finanšu starpnieku loku. Tā kontrolpaketes turētāja ir EIB, bet pārējais kapitāls pieder ES un citām publiskām un privātām finanšu iestādēm.

Eiropas Ombuds ir neatkarīga iestāde, kas sauc pie atbildības ES administrāciju. Ombuds izmeklē sūdzības par ES institūciju, tostarp arī EIB grupas, pieļautajām kļūdām pārvaldē. Ikviens, kurš saskāries ar problēmām ES pārvaldē un kam nav izdevies jautājumu atrisināt ar attiecīgo institūciju, var iesniegt sūdzību Ombudam.



**Eiropas
Investīciju
banka**

ES banka



EIB grupas sūdzību izskatīšanas mehānisms

98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg (Luksemburga)

+352 4379 – 14005

+352 4379 – 63362

complaints@eib.org



CMO
Complaints
Mechanism

Vairāk informācijas meklējiet www.eib.org/complaints