



Mecanismul Grupului BEI de tratare a plângerilor
Un instrument de răspundere publică

PASUL 1: Plângerea

Cine poate depune o plângere?

Oricine se simte afectat de activitățile Grupului BEI.

Despre ce pot să mă plâng?

Ne puteți contacta cu privire la acțiuni sau decizii pe care considerați că BEI nu le-a aplicat sau le-a aplicat în mod incorect. Vă puteți plânde de accesul la informații, de impactul social sau asupra mediului înconjurător exercitat de proiecte, de recrutare etc. Plângerea dvs. se poate referi la orice aspect al planificării, al punerii în aplicare sau al impactului proiectelor BEI.

Trebuie să depuneți plângerea în termen de un an de la momentul în care ați aflat despre problemă.

Informațiile mele sunt confidențiale?

Mecanismul BEI de tratare a plângerilor, cunoscut ca BEI-MTP, nu poate prelucra plângeri anonime. Cu toate acestea, datele dvs. cu caracter personal nu vor fi comunicate altora fără acordul dvs. scris.

Conținutul plângerii dvs. (cum ar fi sesizările) va fi considerat public, cu excepția cazului în care solicitați să fie confidențial. Plângerea dvs. nu poate genera represalii, abuz sau discriminare de orice fel. Grupul BEI nu tolerează măsurile de reprimare.

Cum depun plângerea?

În scris, completând formularul online de plângere sau prin e-mail, fax sau poștă, pe adresa BEI-MTP (a se vedea datele de contact) sau la orice birou extern al Grupului BEI.

Puteți depune plângerea în oricare dintre limbile oficiale ale UE. BEI-MTP se străduiește să gestioneze plângerile depuse în limbile naționale oficiale ale țării în care se desfășoară proiectul.



Formularul de plângere este disponibil online:

<http://www.eib.org/complaints/form>

PASUL 2: Înregistrarea

Cum voi ști dacă plângerea mea este admisibilă?

BEI-MTP va confirma primirea plângerii în termen de 10 zile lucrătoare.

Dacă plângerea dvs. nu este admisibilă, BEI-MTP vă va comunica motivele.

Dacă plângerea dvs. este admisibilă, BEI-MTP vă va oferi mai multe informații despre procesul de tratare a plângerilor, precum și explicații cu privire la termenul în care puteți primi un răspuns.

PASUL 3: Procesul de tratare a plângerilor

Ce se așteaptă de la mine în această etapă?

Procesul de tratare a plângerilor diferă în funcție de tipul de plângere, de procedurile aplicate, de evaluarea inițială și de complexitatea sesizărilor sau faptelor dezvăluite.

BEI-MTP vă poate contacta pentru informații suplimentare. BEI-MTP poate iniția o misiune de stabilire a faptelor.

Mediere: Dacă toate părțile implicate sunt de acord, BEI-MTP poate organiza o mediere. La aceasta pot participa autorități naționale sau servicii ale Grupului BEI.

Dvs. puteți solicita medierea.





PASUL 4: Rezultatul

Care sunt rezultatele posibile?

- Soluționarea problemei
- Recomandări făcute conducerii Grupului BEI
- Măsuri corective sugerate
- Nicio altă acțiune
- Respingerea sesizărilor

Cum voi afla rezultatul?

BEI-MTP vă va informa cu privire la rezultat printr-un răspuns oficial. Termenul de răspuns depinde de procesul de tratare a plângerilor și poate dura între 25 și 240 de zile lucrătoare de la data comunicării admisibilității. *Pentru mai multe detalii, consultați diagrama flux.*

Ce se întâmplă după aceea?

BEI pune în aplicare măsurile și recomandările de atenuare a efectelor reclamate, dacă răspunsul include așa ceva. Rezultatul cazurilor va fi publicat pe [website-ul BEI](#), sub rezerva confidențialității.

Dacă rezultatul nu vă mulțumește, puteți depune o plângere împotriva Grupului BEI adresată Ombudsmanului European.

PASUL 1: Plângerea

PASUL 2: Înregistrarea

Confirmare de primire
10 zile lucrătoare

În aria de aplicare?
Admisibilă?

Nu

Caz închis
Dacă este posibil,
sugerați alte căi de atac

Da

PASUL 3: Procesul de tratare a plângerilor

Procedura
standard

Anchetare
40 de zile
lucrătoare

Procedura
simplificată

Procedura de
prevenție

Transfer la
serviciile
Grupului BEI

Procedura
extinsă
Plângeri
„M” și „F”*

Evaluarea
inițială
60 de zile
lucrătoare

PASUL 4: Rezultatul

Raport privind
concluziile
140 de zile
lucrătoare

Scrisoare
25 de zile
lucrătoare

Reclamantul
este informat
în scris

Raport privind
concluziile/
medierea
240 de zile
lucrătoare

Monitorizarea

* M se referă la impactul social și asupra mediului înconjurător, iar F se referă la governanța operațiunilor finanțate.

Grupul BEI este compus din Banca Europeană de Investiții (BEI) și Fondul European de Investiții (FEI).

Banca Europeană de Investiții este instituția de creditare a Uniunii Europene. BEI acordă finanțare și know-how pentru proiecte durabile care contribuie la realizarea obiectivelor politicilor UE. Acționarii BEI sunt statele membre ale UE.

Fondul European de Investiții ajută întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri) îmbunătățind accesul acestora la finanțare printr-o gamă largă de intermediari financiari. Acționarul său majoritar este BEI, iar restul capitalului este deținut de UE și de alte instituții financiare publice și private.

Ombudsmanul European este un organism independent, care trage la răspundere administrația UE. Ombudsmanul examinează plângerile privind cazuri de administrare defectuoasă din cadrul instituțiilor UE, inclusiv al Grupului BEI. Persoanele care au întâmpinat probleme cu administrația UE și au încercat, fără succes, să le rezolve cu instituția respectivă pot depune o plângere la Ombudsman.



**Mecanismul Grupului BEI
de tratare a plângerilor**
98-100 Boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
+352 4379 – 14005
+352 4379 – 63362
complaints@eib.org



Pentru mai multe informații, consultați www.eib.org/complaints