

CORPORATE

Skupina EIB

# Politika mechanizmu na vybavovanie sťažností

November 2018



Skupina Európskej  
investičnej  
banky





**Európska  
investičná  
banka**

*banka EÚ*



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

## **POLITIKA MECHANIZMU SKUPINY EIB NA VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ**

**November 2018**

## Obsah

Slovník .....	3
PREAMBULA .....	5
POLITIKA:.....	7
1. Rozsah pôsobnosti.....	7
2. Základné zásady .....	7
3. Nesprávny úradný postup .....	8
4. Sťažnosť.....	8
4.1 Vo všeobecnosti.....	8
4.2 Kategórie sťažností a typy postupu .....	9
4.3 Prípustnosť.....	9
4.4 Časový rámec na vybavenie sťažnosti .....	10
4.5 Podanie na Európskeho ombudsmana.....	11
4.6 Režim zverejnenia a publikovania .....	11
4.7 Ochrana údajov.....	11
5. Oddelenie mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností .....	12
5.1 Úloha oddelenia mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností .....	12
5.2 Právomoc a zodpovednosť .....	13
5.3 Funkcie.....	13
5.4 Pravidelné podávanie správ.....	14
6. Riešenie sťažností.....	14
6.1 Úlohy .....	14
6.2 Metodika skúmania .....	15
6.3 Konzultácie.....	16
7. Externé vzťahy .....	17
8. Publikácia a povedomie .....	17
9. Posúdenie a konzultácia .....	18
Príloha 1 EURÓPSKY OMBUDSMAN.....	19
1. Kto môže podať sťažnosť?.....	19
2. Ako podať sťažnosť.....	19
3. Predmet sťažnosti .....	19
a. Oprávnenosť .....	19
b. Časový rámec na podanie sťažností.....	19
c. Výsledok postupu pred Európskym ombudsmanom.....	20

## Slovník

<b>OOS:</b>	organizácie občianskej spoločnosti
<b>Správa so závermi:</b>	správa so záznamom zo skúmania EIB-CM, ako aj jej zistenia a závery v prípadoch, ktoré prešli kontrolou súladu.
<b>EIB-CM:</b>	oddelenie mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností.
<b>Skupina EIB:</b>	zriadená v roku 2000, pozostáva z EIB a EIF.
<b>EIB:</b>	Európska investičná banka.
<b>Riadiace orgány skupiny EIB:</b>	podľa toho, ktorého člena skupiny EIB sa sťažnosť týka, môže tento výraz označovať Správnu radu EIB a/alebo Predstavenstvo EIB (EIB), alebo generálneho riaditeľa/zástupcu generálneho riaditeľa EIF (EIF) a Správnu radu EIF.
<b>Vedenie skupiny EIB:</b>	podľa toho, ktorého člena skupiny EIB sa sťažnosť týka, môže tento výraz označovať Predstavenstvo EIB a/alebo generálnych riaditeľov EIB (EIB), alebo generálneho riaditeľa EIF (EIF).
<b>Zamestnanci skupiny EIB:</b>	všetci zamestnanci skupiny EIB, ktorí majú pracovnú zmluvu s EIB alebo EIF.
<b>Projekt EIB:</b>	projekt, v rámci ktorého sa prijíma finančná pomoc EIB.
<b>EIF:</b>	Európsky investičný fond.
<b>EIF CE/DCE:</b>	generálny riaditeľ/zástupca generálneho riaditeľa EIF.
<b>EO:</b>	Európsky ombudsman.
<b>EDPS:</b>	európsky dozorný úradník pre ochranu údajov.
<b>Správa z počiatočného posúdenia:</b>	správa obsahujúca i) počiatočné posúdenie obáv vznesených sťažovateľom, čo sa týka environmentálnych a sociálnych vplyvov alebo aspektov v oblasti riadenia operácií/projektov financovaných skupinou EIB a ii) konkrétne návrhy týkajúce sa postupu v oblasti procesu spolupráce alebo vyšetrovania/kontroly súladu.
<b>Správa z mediácie:</b>	správa obsahujúca i) opis procesu mediácie a ii) jej výsledok, ktorý sa oznámi stranám mediácie a vedeniu EIB a/alebo EIF CE/DCE.
<b>Proces spoločného riešenia:</b>	proces, podľa ktorého postupuje EIB-CM s cieľom priviesť strany k obojstranne prijateľným a udržateľným riešeniam. Zahŕňa niekoľko typov postupov: uľahčenie výmeny informácií, dialóg/rokovanie, spoločné zisťovanie skutočností a formálna mediácia/zmier.
<b>Dohoda o mediácii:</b>	dohovor obsahujúci body dohody a záväzky prijaté stranami mediácie. Podpisom dohody oboma stranami mediácie sa uzatvára proces mediácie zo strany EIB-CM.
<b>Nesprávny úradný postup</b>	ako sa uvádza v odseku 3.
<b>Ľudské zdroje:</b>	príslušné oddelenia ľudských zdrojov v rámci skupiny EIB.
<b>Politika:</b>	dokument skupiny EIB, v ktorom sa uvádza spôsob, akým sa skupina EIB snaží plniť svoje poslanie v osobitnej oblasti prostredníctvom zavedenia štandardov.
<b>Postupy:</b>	dokument skupiny EIB, v ktorom sa vysvetľujú štandardy vo forme operačných výrazov zavedením postupnosti krokov alebo pokynov, podľa ktorých sa má postupovať, aby sa zaistilo dodržanie štandardov zo strany skupiny EIB.
<b>„Oblasť vplyvu“ projektu:</b>	oblasti, jednotlivci a komunity ovplyvnené nad rámec pôsobenia projektu alebo činnosti prostredníctvom kumulatívnych vplyvov z ďalšieho plánovaného vývoja projektu alebo iných zdrojov či podobných vplyvov v geografickej oblasti, akýkoľvek existujúci projekt alebo podmienka a akýkoľvek vývoj týkajúci sa projektu, ktorý sa môže očakávať v čase uskutočnenia hĺbkového preverovania. Okrem oblasti geografického alebo priestorového vplyvu by sa mal určiť aj časový vplyv.
<b>Nariadenia:</b>	sekundárne zdroje právnych predpisov EÚ. Tieto dokumenty majú záväzný právny charakter.
<b>Pracovný deň:</b>	akýkoľvek deň (okrem soboty a nedele, štátnych sviatkov v Luxemburskom veľkovevodstve alebo dní pracovného pokoja), keď môže skupina EIB vykonávať svoju činnosť.

**Štandardy:** minimálne požiadavky kvality na opatrenie skupiny EIB (napr. vzhľadom na environmentálny a sociálny vplyv projektov financovaných EIB zavádza EIB environmentálne a sociálne štandardy pre svoje operácie).

**ZFEÚ:** Zmluva o fungovaní Európskej únie.

## **PREAMBULA**

Skupina EIB sa skladá z Európskej investičnej banky (EIB)<sup>1</sup> a Európskeho investičného fondu (EIF)<sup>2</sup>. EIB je financujúcim orgánom Európskej únie (EÚ) a jej vlastné imanie je upísané členskými štátmi EÚ. Štatút EIB je protokol pripojený k Zmluve o Európskej únii a Zmluve o fungovaní Európskej únie. Pri výkone svojich činností je skupina EIB viazaná zmluvami a Štatútnymi EIB a EIF, ako aj príslušným právnym a regulačným rámcom Európskej únie. Skupina EIB preto koná tak, aby sa jej rôznorodými činnosťami podporovali a realizovali politiky EÚ. V rámci skupiny poskytuje EIB hlavne dlhodobé a strednodobé bankové úvery, pričom EIF sa špecializuje na operácie s vlastným imaním a poskytuje záruky a protizáruky v prospech malých a stredných podnikov (MSP). Neúplný zoznam dokumentov o politikách EIB a EIF je k dispozícii na webovom sídle EIB na adrese <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm> a na webovom sídle EIF na adrese [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/all/index.htm](http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm).

Ako súčasť inštitucionálneho rámca EÚ a v rámci limitov ustanovených zmluvami podliehajú EIB a EIF súdnej právomoci Súdneho dvora Európskej únie, zatiaľ čo Európsky dvor audítorov skúma použitie finančných prostriedkov EÚ, ktoré skupina EIB riadi. Činnosti skupiny EIB navyše spadajú pod mandát Európskeho úradu pre boj proti podvodom (OLAF), ako sa stanovuje nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ, Euratom) č. 883/2013, a podliehajú právomoci Európskeho ombudsmana (EO) a európskeho dozorného úradníka pre ochranu údajov (EDPS). Konanie EIB môže byť tiež napadnuté pred Výborom pre súlad s Aarhuským dohovorom.

Zmluvy a Štatút EIB zabezpečujú operačnú a finančnú nezávislosť, aby mohla EIB fungovať efektívne ako finančná inštitúcia. EIB je dôležitý partner vo finančnom sektore, najmä pri získavaní prostriedkov na kapitálových trhoch a financovaní projektov. EIB takisto úzko spolupracuje s ostatnými medzinárodnými finančnými inštitúciami (MFI), multilaterálnymi bankami pre rozvoj (MBR) a bilaterálnymi bankami pre rozvoj (BDB), najmä ak pôsobí v rámci rozvojovej pomoci a politik externej spolupráce EÚ.

EIF je z pohľadu EÚ hlavným poskytovateľom prostriedkov rizikového financovania pre malé a stredné podniky a spoločnosti so strednou kapitalizáciou a jeho hlavným poslaním je uľahčovať im prístup k financiam. EIF vytvára a vyvíja produkty rizikového a rastového kapitálu, záruky a mikrofinančné nástroje, ktoré sa zameriavajú na tento konkrétny trhový segment. V rámci tejto úlohy EIF podporuje napĺňanie cieľov EÚ, a to podporovaním inovácií, výskumu a vývoja, podnikania, rastu a zamestnanosti.

Skupina EIB zabezpečuje, aby boli jej činnosti v súlade s právnymi predpismi a politikami EÚ. V krajinách, kde sa právne predpisy a politiky EÚ neuplatňujú, ich EIB pri výkone svojich činností využíva ako tie najlepšie odporúčania. Vo svojich každodenných činnostiach skupina EIB zohľadňuje štandardy a postupy uplatňované v bankovom a finančnom prostredí, a to najmä v oblastiach, ktoré nie sú priamo pokryté právom EÚ.

Vybavovanie sťažností akéhokoľvek druhu je zodpovednosťou celej skupiny, keďže to pomáha skupine EIB zlepšovať jej výkon a produkty. Na tento účel a na základe Memoranda o porozumení podpísaného s Európskym ombudsmanom má skupina EIB dvojlíniový mechanizmus na vybavovanie sťažností pozostávajúci z internej línie – oddelenia mechanizmu na vybavovanie sťažností – a externej línie – Európskeho ombudsmana. Dvojlíniový systém s externým a nezávislým orgánom robí z mechanizmu na vybavovanie sťažností jedinečný svojho druhu medzi medzinárodnými rozvojovými inštitúciami.

S cieľom posilniť a formalizovať svoj mechanizmus na vybavovanie sťažností zverejňuje skupina EIB príslušnú politiku a postupy, čo sa týka riešenia sťažností podaných členmi verejnosti, ktorí sú alebo sa cítia dotknutí rozhodnutiami, konaním alebo zanedbaniami skupiny EIB. Politika a postupy mechanizmu na vybavovanie sťažností boli stanovené pre skupinu EIB.

Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností je nástroj verejnej zodpovednosti, súčasť inštitucionálneho kontextu Európskej únie. Umožňuje alternatívne a preventívne vyriešenie sporu medzi sťažovateľmi a skupinou EIB. Oddelenie mechanizmu na vybavovanie sťažností, v záujme dobrej správy vecí verejných, okrem toho pomáha skupine EIB poskytovaním poradenstva v oblasti možných zlepšení, čo sa týka realizácie jej činností.

Jedným z hlavných cieľov mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností je zaistiť zainteresovaným stranám skupiny EIB právo byť vypočutý a právo podať sťažnosť, pričom umožňuje vyjadriť sa k ich obavám v súvislosti s nesprávnym úradným postupom.

<sup>1</sup> Európska investičná banka (EIB) – [www.eib.org](http://www.eib.org)

<sup>2</sup> Európsky investičný fond (EIF) – [www.eif.org](http://www.eif.org)

Občanom, ktorí podávajú sťažnosť podľa postupov vymedzených v tomto dokumente, sa týmto nepriznávajú žiadne dodatočné práva na prístup ku spravodlivosti.

Po skončení procesu verejnej konzultácie schválili 12. a 13. novembra 2018 Správne rady EIB a EIF túto verziu Politiky mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností.



## **POLITIKA:**

### **1. Rozsah pôsobnosti**

- 1.1. Politika a postupy mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností sa vzťahujú na sťažnosti vo veci údajného nesprávneho úradného postupu podané proti skupine EIB.
- 1.2. Pri výkone práva podať sťažnosť proti skupine EIB má každý člen verejnosti prístup k dvojlíniovému postupu, internej línii pred oddelením mechanizmu na vybavovanie sťažností (EIB-CM) a externej línii pred EO. Na tento účel podpísali EIB a EO v roku 2008 Memorandum o porozumení.
- 1.3. Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností je proces, ktorý znamená vzájomné pôsobenie všetkých zúčastnených aktérov a vedie a koordinuje ho EIB-CM.
- 1.4. Členovia verejnosti, ktorí nie sú oboznámení s politikami, postupmi alebo štandardami vzťahujúcimi sa na skupinu EIB, môžu takisto podať sťažnosť. Nemusia určiť konkrétnu politiku, postup alebo štandard, ani nemusia priamo napadnúť nedodržanie konkrétnych politík, postupov alebo štandardov zo strany skupiny EIB.
- 1.5. Politika skupiny EIB prevencie a odrádzania od nedovoleného konania pri činnostiach EIB a EIF sa vzťahuje na tvrdenia týkajúce sa podvodu, korupcie, kolúzie, donucovania, obštrukcie, prania špinavých peňazí a financovania terorizmu („nedovolené konanie“). Ďalšie informácie ako oznamovať takéto tvrdenia nájdete na webovom sídle EIB<sup>3</sup> a webovom sídle EIF<sup>4</sup>.
- 1.6. Podanie sťažnosti v rámci mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností existuje bez toho, aby boli dotknuté pravidlá, v rámci ktorých sťažovateľ (sťažovatelia) môže (môžu) začať súdne konanie pred Súdnym dvorom EÚ, v súlade s a za podmienok ustanovených v Zmluve o fungovaní Európskej únie.
- 1.7. Navyše, tak ako sa stanovuje článkom 27 Štatútu EIB, spory medzi EIB na jednej strane a jej veriteľmi, dlžníkmi alebo inou osobou na druhej strane, spadajú do pôsobnosti príslušných vnútroštátnych súdov, s výhradou právomocí priznaných Európskemu súdnemu dvoru.

### **2. Základné zásady**

- 2.1 S výhradou všetkých platných právnych obmedzení je mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností vo svojich činnostiach a výsledkoch *transparentný*.
- 2.2 EIB-CM je *nezávislý* od služieb skupiny EIB zodpovedných za činnosti napadnuté sťažovateľom (sťažovateľmi).
- 2.3 EIB-CM je účinný v poskytovaní *včasných* odpovedí na obavy, čo sa týka nesprávneho úradného postupu, od osôb, ktoré sú alebo sa cítia byť dotknuté rozhodnutiami skupiny EIB.
- 2.4 EIB-CM je *dostupný* dotknutým osobám, ich zástupcom, a/alebo zainteresovaným organizáciám alebo fyzickým osobám. Jeho hlavným cieľom je skúmať a analyzovať sťažnosti s cieľom pripraviť nezávislé a včasné odpovede.
- 2.5 Vzhľadom na tieto zásady podlieha vývoj mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností otvorenému procesu verejných konzultácií medzi rôznymi zainteresovanými stranami skupiny EIB.
- 2.6 Sťažovatelia podávajúci sťažnosti v rámci mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností nesmú byť predmetom žiadnej formy odvety, zneužitia ani žiadnej diskriminácie na základe skutočností, že využili svoje právo podať sťažnosť. Toto sa vzťahuje na skupinu EIB, ako aj na všetkých partnerov, ktorí majú obchodné vzťahy so skupinou EIB. Skupina EIB sa zaväzuje prijať opatrenia s cieľom zabrániť a riešiť prípadné riziká represívnych opatrení proti sťažovateľovi a osobám, ktorých sa sťažnosť týka.

<sup>3</sup> <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

<sup>4</sup> [http://www.eif.org/news\\_centre/publications/anti\\_fraud\\_policy.htm?lang=-en](http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en)

### 3. Nesprávny úradný postup

- 3.1. Nesprávny úradný postup znamená nedostatočný alebo zlý úradný postup. Dochádza k nemu, keď skupina EIB nekoná v súlade s pravidlom alebo zásadou, ktorá je pre ňu záväzná vrátane jej vlastných politík, štandardov a postupov. Medzi príklady nesprávneho úradného postupu patria administratívne nezrovnalosti, neoprávnená diskriminácia, bezdôvodné odopretie poskytnutia informácií, zneužitie právomoci, zbytočné preťahy, ako aj nedodržanie vlastných záväzkov zo strany skupiny EIB pri hodnotení a monitorovaní projektov financovaných skupinou EIB.
- 3.2. Konceptia nesprávneho úradného postupu zahŕňa nedodržanie ľudských práv<sup>5</sup>, platných právnych predpisov alebo zásad správnych úradných postupov skupinou EIB.
- 3.3. Nesprávny úradný postup môže takisto súvisieť s environmentálnymi alebo sociálnymi vplyvmi činností skupiny EIB a s projektovým cyklom spojeným s politikami a inými platnými politikami skupiny EIB. Záväzky skupiny EIB, pokiaľ ide o projekty a dodržiavanie vnútroštátneho práva a práva EÚ, sú vymedzené v jej politikách a postupoch.
- 3.4. Nesprávny úradný postup sa vždy vzťahuje na inštitúciu (člen skupiny EIB) a nevzťahuje sa na jednotlivých zamestnancov inštitúcie.

### 4. Sťažnosť

#### 4.1 Vo všeobecnosti

- 4.1.1 Sťažnosť je definovaná ako písomná komunikácia týkajúca sa údajného nesprávneho úradného postupu skupiny EIB, ktorá môže viesť k opatreniu skupiny EIB s cieľom vrátiť veci do súladu a zaviesť dobrú správnu prax<sup>6</sup>.
- 4.1.2 Sťažnosti sa svojou povahou líšia a podľa predmetu sťažnosti ich treba podávať konkrétnym inštitúciám/úradom.
- 4.1.3 Sťažnosť možno podať ako písomnú komunikáciu adresovanú skupine EIB, pokiaľ možno elektronicky na vyhradenú emailovú adresu [complaints@eib.org](mailto:complaints@eib.org), vyplnením on-line formulára na podanie sťažnosti, ktorý je dostupný na adrese: <http://www.eib.org/complaints/form>, faxom alebo priamym doručením EIB-CM, akejkoľvek kancelárii miestneho zastúpenia skupiny EIB alebo ktorémukoľvek zamestnancovi skupiny EIB.
- 4.1.4 Sťažovateľ môže písať v jednom z oficiálnych jazykov EÚ a má právo dostať odpoveď v tom istom jazyku. V prípade sťažností, ktoré nie sú podané v jednom z oficiálnych jazykov EÚ, sú sťažovatelia upovedomení o tejto požiadavke, a sú vyzvaní, aby podali sťažnosť v jednom z oficiálnych jazykov EÚ. V prípade sťažností týkajúcich sa úverových aktivít mimo EÚ sa EIB-CM bude usilovať podľa možnosti spracovať sťažnosť a dokumenty v oficiálnom jazyku krajiny, v ktorej sa projekt realizuje.
- 4.1.5 Predmet sťažnosti (pokiaľ možno vrátane tvrdení o údajnom nesprávnom úradnom postupe) musí byť jasne uvedený, prípadne aj požiadavky sťažovateľa, t. j. čo sťažovateľ chce svojou sťažnosťou dosiahnuť. Súčasťou danej sťažnosti musia byť všetky príslušné informácie. Sťažovateľ môže požiadať o vyšetrovania/kontrolu súladu. Pokiaľ je to potrebné, EIB-CM môže prostredníctvom ďalšej korešpondencie požiadať o objasnenie významu obavy vznesenej sťažovateľom. Ak je sťažnosť formulovaná všeobecne, EIB-CM môže určiť všetky podstatné časti, ktoré sa majú v zásade chápať ako tvrdenia o nesprávnom úradnom postupe spadajúce do pôsobnosti EIB-CM.
- 4.1.6 Členov verejnosti vyzývame, aby zasielali žiadosti na prístup k informáciám, ako aj všetky otázky týkajúce sa finančných nástrojov, programov, činnosti, organizácie a cieľov EIB alebo EIF na adresu [infodesk@eib.org](mailto:infodesk@eib.org) alebo [info@eif.org](mailto:info@eif.org).

<sup>5</sup> Pri projektoch, ktoré financuje, sa skupina EIB riadi prístupom založeným na dodržiavaní práv, odrážajúcim zásady Charty základných práv EÚ a Všeobecnej deklarácie ľudských práv OSN.

<sup>6</sup> <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

## 4.2 Kategórie sťažností a typy postupu

4.2.1 Typy postupu, podrobne opísané v Postupoch mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, sú:

- „**Štandardný postup**“ – vzťahuje sa na všetky sťažnosti, pokiaľ nie je uvedené inak v postupoch mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností.
- „**Rozšírený postup**“ – vzťahuje sa na všetky sťažnosti typu E a F.
- „**Zjednodušený postup**“ – vzťahuje sa na sťažnosti, ktoré je možné jednoducho a rýchlo vyriešiť. Ide najmä o tie sťažnosti, ktoré pre povahu obáv vznesených v sťažnosti, môžu byť vyriešené rýchlejšim a účinnejším spôsobom vo forme listu, ako procesnými úkonmi v rámci štandardného postupu.

4.2.2 Okrem toho, „**Preventívny postup (PR)**“ – vzťahuje sa na sťažnosti typu E a F, ak sa údajná činnosť týka rozhodnutia alebo konania, ktoré ešte nebolo uskutočnené, alebo v prípade zanedbania, časový rámec na vykonanie opatrenia skupinou EIB ešte nevypršal a útvary skupiny EIB majú preto príležitosť vyriešiť obavy vznesené sťažovateľom.

Typy sťažností	
Sťažnosti týkajúce sa projektu/operácií	A – Prístup k informáciám
	E – Environmentálne a sociálne vplyvy financovaných projektov/operácií
	F – Aspekty v oblasti riadenia financovaných operácií

Typy sťažností	
Sťažnosti, ktoré sa netýkajú projektu/operácií	A – Prístup k informáciám
	C – Vzťahy so zákazníkmi a investormi
	G – Vlastné riadenie/správa vrátane vlastného obstarávania
	H – Ľudské zdroje

## 4.3 Prípustnosť

4.3.1 Sťažnosť môže podať každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá uvádza prípad nesprávneho úradného postupu zo strany skupiny EIB v jej rozhodnutiach, konaniach a/alebo zanedbaniach.

### Sťažnosti, ktoré nespádajú do rozsahu pôsobnosti Politiky EIB-CM

4.3.2 EIB-CM nerieši sťažnosti proti medzinárodným organizáciám, protistranám skupiny EIB, ako sú dlžníci/predkladatelia, inštitúcie a orgány EÚ, národné, regionálne alebo miestne úrady (napr. vládne rezorty, štátne agentúry a miestne zastupiteľstvá). V takýchto prípadoch môže EIB-CM informovať sťažovateľa o možnosti odoslať sťažnosť inému orgánu oprávnenému riešiť jeho/jej prípad.

4.3.3 EIB-CM nerieši sťažnosti napádajúce zákonnosť politik EIB/EIF, o ktorých rozhodli riadiace orgány EIB/EIF, bude sa však nimi zaoberať generálny tajomník EIB alebo EIF CE/DCE.

4.3.4 EIB-CM nerieši sťažnosti týkajúce sa investičného mandátu skupiny EIB, jej samostatných finančných alebo investičných rozhodnutí *per se*, jej úverovej politiky alebo iných súvisiacich, čisto obchodných alebo bankových rozhodnutí, ktoré urobila na základe jej vlastného uváženia.

4.3.5 EIB-CM nerieši sťažnosti podané zamestnancami skupiny EIB. Takéto prípady sa budú riešiť v rámci iných príslušných interných mechanizmov, za ktoré zodpovedá oddelenie ľudských zdrojov a prípadne oddelenie LZ EIF čo sa týka pracovných vzťahov, a/alebo riaditeľstvo pre súlad (OCCO) a prípadne divízia pre súlad EIF v súvislosti s prípadmi týkajúcimi sa Kódexu správania skupiny EIB.

4.3.6 Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností nemôže riešiť sťažností súvisiace s obstarávaním projektov, ktoré patria do mandátu systému EIB na vybavovanie sťažností v súvislosti s obstarávaním projektov.

- 4.3.7 Mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností nemôže riešiť tvrdenia o nedovolenom konaní, ako sa stanovuje v Politike skupiny EIB na boj proti podvodom<sup>7</sup>. Týmito tvrdeniami sa budú zaoberať príslušné útvary skupiny EIB. Ak sa počas skúmania ukáže, že sa niektoré tvrdenia týkajú nedovoleného konania, príslušná časť sťažnosti bude v súlade s platnými politikami a postupmi skupiny EIB postúpená príslušným útvarom skupiny EIB.
- 4.3.8 EIB-CM nemôže riešiť prípady, keď sťažnosť i) už bola podaná proti členovi skupiny EIB pred inými mechanizmami administratívneho alebo súdneho preskúmania, alebo ii) bola podaná následne, alebo iii) už sa o nej rozhodlo v rámci iných mechanizmov administratívneho alebo súdneho preskúmania. Nevyriešené alebo ukončené preskúmania sťažností proti tretej strane pred inými mechanizmami administratívneho alebo súdneho preskúmania však nebudú brániť EIB-CM preskúmať konanie skupiny EIB týkajúce sa nesprávneho úradného postupu.
- 4.3.9 Ak sťažnosť nespadá do rozsahu pôsobnosti Politiky EIB-CM a iné interné oddelenie EIB je oprávnené zaoberať sa takouto sťažnosťou, EIB-CM odošle danú sťažnosť príslušnému oddeleniu v súlade s kódexom dobrej správnej praxe pre zamestnancov EIB v jej vzťahoch s verejnosťou.

#### *Kritériá prípustnosti*

- 4.3.10 Sťažnosti sa musia podať do jedného roka odo dňa, kedy sa sťažovateľ mohol odôvodnene dozvedieť o skutočnostiach, na ktorých je tvrdenie založené.
- 4.3.11 Nie sú prípustné sťažnosti od anonymných strán, sťažnosti s chýbajúcimi kontaktnými údajmi, ako je poštová alebo e-mailová adresa sťažovateľa a sťažnosti, ktorých cieľom je získať konkurenčnú hospodársku výhodu alebo ktoré sú vo svojej povahe neprimerané, opakované, zjavne neopodstatnené alebo zlomyseľné.
- 4.3.12 Sťažnosti týkajúce sa úverových aktivít, ktoré patria medzi sťažnosti typu E alebo F sú prípustné, pokiaľ skupina EIB financovala, schválila alebo aspoň aktívne uvažuje o financovaní<sup>8</sup> operácie/projektu.

#### Sťažnosti týkajúce sa projektu

- 4.3.13 Napriek tomu, že sťažnosti môžu byť prípustné, môžu existovať obmedzenia pri riešení podaných sťažností, keď zmluvný vzťah s dlžníkom/predkladateľom už neexistuje (napr. po úplnom splatení pôžičky), keď EIB nemá žiadnu možnosť vrátiť veci do súladu.
- 4.3.14 Za súlad projektu s medzinárodnými, európskymi, štátnymi alebo miestnymi štandardami zodpovedajú predkladateľ projektu a miestne orgány. Skupina EIB má však povinnosť overiť súlad s platnými politikami, postupmi alebo štandardami. Sťažnosti môžu súvisieť so všetkými aspektmi plánovania, realizácie a vplyvov projektov skupiny EIB vrátane, okrem iného:
- hĺbkovej kontroly projektu,
  - primeranosti opatrení na zmiernenie sociálnych a environmentálnych vplyvov projektu,
  - dojednaní na zapojenie dotknutých komunít, menších a zraniteľných skupín do projektu,
  - monitorovania projektu.

#### **4.4 Časový rámec na vybavenie sťažnosti**

- 4.4.1 Skupina EIB zabezpečí čo možno najrýchlejšiu odpoveď a zaistí, aby boli dodržané stanovené a/alebo dohodnuté termíny a oznámenia.
- 4.4.2 Termín konečnej odpovede závisí od typu sťažnosti a je stanovený v postupoch. Z opodstatnených dôvodov sa môže termín predĺžiť po tom, ako bol o tom sťažovateľ informovaný. Riešenie sťažností podaných v jazykoch EÚ iných ako pracovné jazyky EIB (francúzsky a anglický) si môže vyžadovať predĺženie časových rámcov z dôvodu zabezpečenia prekladu.
- 4.4.3 Vždy, keď EIB-CM nedokáže poskytnúť odpoveď sťažovateľovi v stanovenom termíne, EIB-CM bude o tom pred uplynutím termínu sťažovateľa náležite informovať a oznámi dôvody takéhoto omeškania.

<sup>7</sup> Nedovolené konanie zahŕňa korupciu, podvod, kolúziu, donucovanie, obštrukciu, pranie špinavých peňazí a financovanie terorizmu. Politiku EIB na boj proti podvodom nájdete na [http://www.eib.org/attachments/strategies/anti\\_fraud\\_policy\\_20130917\\_en.pdf](http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf) a Politiku EIF na boj proti podvodom na: [http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti\\_Fraud\\_Policy.pdf](http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf)

<sup>8</sup> Rozhodnutie predstavenstva o posúdení je formálne rozhodnutie o aktívnom zvažovaní financovania projektu.

4.4.4 V prípade mediácie súvisiacej so sťažnosťami typu E a F budú termíny predĺžené po konzultácii so sťažovateľom s cieľom umožniť komplexné zaangažovanie zainteresovanej strany a riadiť oprávnené očakávania.

4.4.5 Vzhľadom na osobitné charakteristiky sťažností týkajúcich sa prístupu k informáciám (sťažnosti typu „A“), EIB-CM zabezpečí skúmanie v čo najkratšom termíne. Podľa možnosti EIB-CM stanoví časové rámce po konzultácii so sťažovateľom.

#### 4.5 Podanie na Európskeho ombudsmana

4.5.1 Sťažovatelia, ktorí nie sú spokojní s výsledkom postupu v rámci EIB-CM alebo s odpoveďou skupiny EIB, môžu podať sťažnosť na nesprávny úradný postup proti skupine EIB u EO.

4.5.2 Skupina EIB vo svojej konečnej odpovedi zaistí, aby boli sťažovatelia informovaní o možnosti podať sťažnosť u EO.

4.5.3 EO vznikol v roku 1992 na základe Maastrichtskej zmluvy s cieľom riešiť sťažnosti vo veci údajného nesprávneho úradného postupu inštitúcií a orgánov Európskeho spoločenstva. Ak sa teda občania a/alebo rezidenti EÚ domnievajú, že odpoveď od skupiny EIB je nedostatočná, môžu podať sťažnosť týkajúcu sa údajného nesprávneho administratívneho postupu proti skupine EIB u EO.

4.5.4 S cieľom posilniť dostupnosť mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností pre občanov nepochádzajúcich z EÚ, ktorí nebývajú na území členského štátu EÚ, podpísali EIB a EO [Memorandum o porozumení \(MoP\)](#), podľa ktorého, ak je sťažnosť neprípustná výlučne na základe článku 195 Zmluvy o založení ES (teraz článok 128 ZFEÚ)<sup>9</sup>, EO sa zaväzuje systematicky využiť svoju vlastnú iniciatívu v snahe vyriešiť sťažnosti podané uvedenými sťažovateľmi nepochádzajúcimi z EÚ.

4.5.5 MoP navyše stanovuje pracovné dohody, čo sa týka východiska pri skúmaní EO, rozsahu kontroly EO a uznania interného mechanizmu EIB ako prednostného administratívneho úkonu potrebného na základe článku 2.4 Štatútu Európskeho ombudsmana<sup>10</sup>. Ďalšie informácie o EO sa nachádzajú v prílohe 1.

#### 4.6 Režim zverejnenia a publikovania

4.6.1 V záujme transparentnosti sa sťažnosti považujú za informácie, ktoré nemajú dôverný charakter. Zaobchádzanie ako s informáciami, ktoré nemajú dôverný charakter znamená, že skupina EIB má povolenie zverejňovať informácie oznámené v rámci akéhokoľvek vyjadrenia príslušným interným a externým stranám na účely riešenia sťažnosti.

4.6.2 Sťažovatelia majú právo uviesť vo svojom oznámení, že s ich sťažnosťou sa má zaobchádzať ako s dôvernou. Dôverným zaobchádzaním sa môže vážne obmedziť schopnosť EIB-CM vyriešiť sťažnosť a nesmie ním skupine EIB zaniknúť povinnosť poskytnúť príslušným orgánom EÚ prístup k sťažnosti.

4.6.3 Od sťažovateľov sa bude požadovať, aby v čase potvrdenia prijatia sťažnosti uviedli, či súhlasia, aby sa v rámci EIB-CM oznámili ich mená externým zainteresovaným stranám.

4.6.4 Pokiaľ sťažovateľ nebude požadovať plné zachovanie dôvernosti, každá prípustná sťažnosť bude zverejnená na webovom sídle EIB spolu so zhrnutím prípadu, závermi EIB-CM a príslušnými správami. Totožnosť bude zverejnená, len ak s tým sťažovateľ súhlasil (článok 4.6.3).

4.6.5 Prístup k informáciám týkajúcim sa akéhokoľvek dokumentu súvisiaceho so sťažnosťou podlieha ustanoveniam Politiky transparentnosti skupiny EIB.

4.6.6 Žiadosti o informácie formulované ako súčasť sťažnosti alebo ďalšia korešpondencia so sťažovateľom (sťažovateľmi) si môžu vyžadovať dlhšie časové rámce, než žiadosti podané priamo príslušným útvarom skupiny EIB prostredníctvom postupov stanovených Politikou transparentnosti skupiny EIB.

#### 4.7 Ochrana údajov

4.7.1 Sťažnosti môžu obsahovať osobné údaje týkajúce sa sťažovateľa (sťažovateľov) alebo tretej strany. Spracovanie osobných údajov skupinou EIB sa upravuje príslušnými pravidlami právneho rámca EÚ o ochrane údajov.

<sup>9</sup>Sťažovateľ nie je občan/rezident (alebo ak je to právnická osoba, nemá sídlo v) jedného (jednom) z členských štátov Európskej únie.

<sup>10</sup> Rozhodnutie Európskeho parlamentu č. 94/262 z 9. marca 1994 o úprave a všeobecných podmienkach upravujúcich výkon funkcie ombudsmana, Ú. v. ES 1994, L 113, s. 15.



## **5. Oddelenie mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností**

### **5.1 Úloha oddelenia mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností**

- 5.1.1 Oddelenie mechanizmu na vybavovanie sťažností (EIB-CM) je útvar skupiny EIB zodpovedný za uplatňovanie Politiky a postupov mechanizmu na vybavovanie sťažností vrátane jeho postavenia, právomoci, zodpovednosti, pravidiel správania a vzťahu s EO a ostatnými útvarmi skupiny EIB.
- 5.1.2 EIB-CM je súčasťou nezávislého generálneho inšpektorátu (GI) pod vedením generálneho inšpektora. Vedúcim oddelenia EIB-CM je riaditeľ mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, ktorý je pod záštitou nezávislého generálneho inšpektora zodpovedný za riadenie, vývoj, uplatňovanie a monitorovanie mechanizmu na vybavovanie sťažností.
- 5.1.3 Poslaním oddelenia EIB-CM, ako interného mechanizmu, je centrálna a objektívne riešiť všetky externé sťažnosti vo veci údajného nesprávneho úradného postupu zo strany skupiny EIB. EIB-CM sa tiež zaoberá sťažnosťami podanými proti skupine EIB u EO a všetkými ostatnými mimosúdnyimi sťažnosťami podanými u medzinárodných inštitúcií alebo orgánov, ktoré sa (priamo alebo nepriamo) týkajú skupiny EIB.
- 5.1.4 EIB-CM je nezávislé od operačných aktivít, čím sa zabezpečí, aby sa každá sťažnosť vybavovala podľa najvyšších štandardov objektívnosti a chránili sa záujmy všetkých interných a externých zainteresovaných strán skupiny EIB. Operačnú nezávislosť a účinnosť EIB-CM, ako súčasť generálneho inšpektorátu, zaisťuje vedúci EIB-CM, ktorý je zodpovedný za i) prípustnosť sťažností, ii) typ mediácie a/alebo vyšetrovania, ktoré sa má vykonať v súvislosti s konkrétnou sťažnosťou a iii) rozhodnutie o konečnej verzii správ EIB-CM.
- 5.1.5 EIB-CM predkladá záverečné správy týkajúce sa prípadu (správy so závermi a správy z mediácie, ako sa uvádza v postupoch) Predstavenstvu EIB alebo generálnemu riaditeľovi EIF v prípade záležitostí súvisiacich s EIF.
- 5.1.6 Okrem sťažností podaných externými zainteresovanými stranami sa môže začať skúmanie EIB-CM (proces hodnotenia, vyšetrovania alebo mediácie):
- na základe osobitnej žiadosti prezidenta, Predstavenstva EIB alebo generálneho riaditeľa EIF,
  - zo strany generálneho inšpektora, buď z jeho vlastnej iniciatívy alebo na základe odôvodneného návrhu vedúceho EIB-CM.
- 5.1.7 EIB-CM vykonáva svoje funkcie nestranne, pričom uznáva právomoci a zodpovednosti pridelené iným útvarom skupiny EIB.
- 5.1.8 EIB-CM je vypočítaný vo všetkých otázkach súvisiacich s jeho právomocami a svoje zistenia môže zverejniť alebo súhlasiť s ich zverejnením v súlade s pravidlami a štandardami vzťahujúcimi sa na skupinu EIB.
- 5.1.9 EIB-CM pomáha skupine EIB poskytovaním poradenstva o možných zlepšeniach pri realizácii jej činností so spoločným cieľom zaistiť dobrú správu vecí verejných.
- 5.1.10 EIB-CM prispieva k stanoveniu stratégií, politik a postupov na riešenie sťažností a zodpovedá za ich uplatňovanie a oznamovanie.
- 5.1.11 Vzhľadom na povahu mechanizmu na vybavovanie sťažností EIB-CM komunikuje so všetkými útvarmi skupiny EIB pri zachovaní svojej operačnej nezávislosti. EIB-CM nesmie byť vystavený vonkajším a vnútorným zásahom pri vydávaní a publikovaní svojich verejných správ a súvisiacich dokumentov, bez toho, aby boli dotknuté zodpovedajúce právomoci riadiacich orgánov skupiny EIB.
- 5.1.12 S cieľom predchádzať prípadným budúcim sťažnostiam EIB-CM kontroluje príslušnú dokumentáciu a sleduje činnosti externých zainteresovaných strán, ktoré vyvíjajú činnosť so zreteľom na operácie skupiny EIB.
- 5.1.13 Oddelenie EIB-CM bude dostávať zodpovedajúcu podporu z rozpočtu tak, aby pri výkone svojich činností konalo účinne a načas.

## 5.2 Právomoc a zodpovednosť

- 5.2.1 Bez toho, aby bola dotknutá povinnosť EIB-CM zachovávať služobné tajomstvo pri dodržiavaní európskych zákonov, najmä článku 339 ZFEÚ a platných právnych predpisov EÚ (hlavne nariadenia a smernica o zneužívaní trhu a príslušných politík skupiny EIB), má EIB-CM pri vykonávaní svojich zodpovedností právo zachovávať prístup ku všetkým informáciám potrebným na vykonávanie svojich povinností. Preto majú zamestnanci skupiny EIB povinnosť pohoťovo spolupracovať s EIB-CM, úplne a účinne dodržiavať Politiku a postupy mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, najmä dodržiavať termíny, ako aj rešpektovať štandardy a politiky skupiny EIB. Po doručení sťažnosti ju musia zamestnanci skupiny EIB okamžite postúpiť oddeleniu EIB-CM.
- 5.2.2 S cieľom rozšíriť operačnú nezávislosť EIB-CM sa od zamestnancov skupiny EIB pracujúcich v oddelení EIB-CM alebo vykonávajúcich na ním dohľad očakáva, že budú uplatňovať a dodržiavať osobitné pravidlá správania. Práva a povinnosti stanovené v týchto pravidlách sa musia vykonávať v súlade so zásadami, pravidlami a postupmi uvedeným v Kódexe správania pre zamestnancov EIB/EIF a v iných politikách a nariadeniach vzťahujúcich sa na zamestnancov EIB/EIF.
- 5.2.3 Vzhľadom na povahu a právomoc EIB-CM má toto oddelenie povinnosť konzultovať a vymieňať informácie s príslušnými zainteresovanými stranami vrátane marginalizovaných komunít a zraniteľných skupín s cieľom zaisťiť konštruktívnu spoluprácu.

## 5.3 Funkcie

### 5.3.1 EIB-CM má tieto štyri funkcie:

- Funkcia vyšetrovania sťažností – EIB-CM zodpovedá za vyšetrovania/kontrolu súladu v súvislosti so sťažnosťami voči skupine EIB;
- Funkcia mediácie – EIB-CM poskytuje rôzne formy mediácie medzi sťažovateľom a/alebo predkladateľom projektu s účasťou vnútroštátnych orgánov a/alebo prípadne príslušných útvarov skupiny EIB.
- Poradná funkcia – (v rámci svojho rozsahu zodpovedností) – EIB-CM poskytuje interne, na základe získaných skúseností zo sťažností, písomné poradenstvo vedeniu EIB a/alebo EIF CE/DCE o širších a systémových problémoch týkajúcich sa politík, štandardov, postupov, usmernení, zdrojov a systémov;
- Monitorovacia funkcia – EIB-CM monitoruje ďalší vývoj a uplatňovanie dohodnutých nápravných opatrení a odporúčaní v kontexte uzavretých sťažností vrátane dohôd dosiahnutých mediáciou, ako aj reakcie skupiny EIB na jeho poradné stanoviská.

### 5.3.2 EIB-CM bude pri uplatňovaní svojich funkcií:

- posudzovať obavy z nesprávneho úradného postupu vznesené sťažovateľom (sťažovateľmi);
- hodnotiť a podávať správy o súlade s príslušným regulačným rámcom skupiny EIB v súvislosti s každou prípustnou sťažnosťou;
- predchádzať potenciálnemu vzniku nesprávneho úradného postupu tak, že bude prispievať k vyriešeniu zistených problémov;
- v spolupráci s príslušnými internými a externými zainteresovanými stranami sa bude pokúšať vyriešiť problémy, na ktoré upozornili sťažovatelia, a to dohodou, majúc za úlohu vyriešiť problém alebo preventívne vyriešiť spor.
- poskytovať rady a odporúčania vedeniu EIB a/alebo EIF CE/DCE;
- sledovať a podávať správy o vykonaní prípadných nápravných opatrení.

### 5.3.3 Pri zaisťovaní vykonávania týchto funkcií sa EIB-CM predovšetkým zameriava na dodržiavanie súladu. Kontrola súladu EIB-CM nie je nevyhnutne obmedzená na vyšetrovanie dodržiavania existujúcich politík a postupov (čo je viac-menej kontrola pomocou zaškrťavacieho zoznamu), ale môže zahŕňať aj dôležitú kontrolu dodržiavania štandardov, najmä v prípade sťažností týkajúcich sa environmentálnych a sociálnych vplyvov.

EIB-CM posudzuje činnosti banky a EIF s cieľom zistiť, či došlo k nesprávne úradnému postupu, za ktorý zodpovedá banka alebo fond. Na tento účel EIB-CM posudzuje, či útvary EIB poskytli konzistentné a primerané vysvetlenie svojho stanoviska a či sa zakladá na úplných, presných a spoľahlivých informáciách, ktoré sú zisťiteľné v danom čase. EIB-CM využíva v prípade potreby na posúdenie skutočností odborné poznatky s cieľom vytvoriť si nezávislý názor, či došlo k zjavnej chybe v stanovisku banky alebo k zjavnému porušeniu pravidiel vzťahujúcich sa na príslušné útvary v danom čase. Kontroly EIB-CM, čo sa týka nesprávneho úradného postupu, nemajú slúžiť ako náhrada za odborné posúdenie zo strany útvarov.

Takéto kontroly zahŕňajú, okrem iného, situácie, keď:

- nastali veľké rozdiely medzi informáciami poskytnutými sťažovateľom alebo inak verejne dostupnými na jednej strane a informáciami poskytnutými príslušnými útvarmi skupiny EIB a/alebo predkladateľom na strane druhej;
- existuje jasný náznak, že príslušné útvary skupiny EIB nepreskúmali informácie poskytnuté predkladateľom alebo inými príslušnými medzinárodnými, vnútroštátnymi alebo miestnymi orgánmi ako súčasť hĺbkového preverenia alebo monitorovania zo strany skupiny EIB.

5.3.4 EIB-CM má tiež kedykoľvek právo na *vyriešenie problému a/alebo mediáciu*, čo môže byť spoľahlivou alternatívou k dôkladnému vyšetrovaniu. Pri vykonávaní funkcie riešenia problému alebo vyriešenia sporu EIB-CM uľahčuje dialóg s cieľom dospieť k náležitým riešeniam prijateľným pre všetky strany.

5.3.5 Jasným odlíšením funkcie mediácie od funkcie vyšetrovania, s osobitným personálnym obsadením, sa zaisťuje, že prvá menovaná funkcia sa vykonáva ako nezávislá a nestranná funkcia v rámci EIB-CM s náležitými odbornými znalosťami a zdrojmi v oblasti riešenia problémov.

## 5.4 Pravidelné podávanie správ

5.4.1 EIB-CM poskytuje Predstavenstvu EIB, predsedovi výboru audítorov EIB a generálnemu riaditeľovi EIF štvrťročnú správu, ktorá obsahuje zoznam:

- novozaevidovaných sťažností,
- otvorených sťažností,
- uzatvorených sťažností.

Ku každej sťažnosti pripája EIB-CM krátky opis i) vznesených obáv, ii) vykonaných úkonov a iii) ďalších krokov.

5.4.2 EIB-CM sa každoročne stretáva s Predstavenstvom EIB a generálnym riaditeľom EIF v súvislosti so sťažnosťami týkajúcimi sa EIF na preskúmanie jeho pracovného programu a zaistenie spoločného chápania cieľov, úloh, potrieb a funkcií mechanizmu.

5.4.3 S cieľom informovať o obsahu výročnej správy o EIB-CM, vrátane rozhodnutí prijatých na návrh EIB-CM alebo EO, sa výročná správa predkladá Predstavenstvu EIB a generálnemu riaditeľovi EIF. Predstavenstvo EIB a generálny riaditeľ EIF ju ďalej postupujú Správnej rade EIB a Správnej rade EIF, aby sa oboznámili s jej obsahom a prediskutovali vyplývajúce ponaučenia. Výročná správa sa zverejňuje na webovom sídle EIB po zohľadnení všetkých povinností zachovať dôvernosi.

5.4.4 Dvakrát do roka informuje EIB-CM Správnu radu EIB alebo Správnu radu EIF o stave a výsledku sťažností podaných EIB-CM, ako aj sťažností proti skupine EIB podaných u EO.

5.4.5 V rámci procesu podávania správ vypracoval EIB-CM metodiku a postupy na meranie spokojnosti externých zainteresovaných strán a útvarov skupiny EIB s výkonom, t. j. výsledkom a prípadne vplyvom kontroly súladu alebo procesov mediácie na sťažovateľa a ostatné zainteresované strany.

## 6. Riešenie sťažností

### 6.1 Úlohy

6.1.1 V súvislosti s riešením sťažnosti vykonáva EIB-CM tieto úlohy:

- a) rozhoduje o prípustnosti sťažnosti v súlade s operačnými postupmi;
- b) oznamuje zaevidovanie sťažnosti príslušným útvarom skupiny EIB;
- c) berie na vedomie prijatie sťažností podaných skupine EIB;
- d) zhromažďuje a kontroluje existujúce informácie o predmete sťažnosti;
- e) usiluje sa o vyriešenie problémov vedúcich k sťažnostiam v spolupráci s internými a externými zainteresovanými stranami;
- f) zisťuje, ktorá politika, postupy alebo štandardy alebo platný regulačný rámec skupiny EIB boli údajne porušené;
- g) vykonáva náležité skúmanie s cieľom zhodnotiť, či skupina EIB dodržiava platný regulačný rámec vrátane jej vlastných politík, postupov alebo štandardov;
- h) získava všetky prípadné interné informácie a stanoviská k sťažnosti od rôznych zainteresovaných útvarov;



- i) ak je to vhodné, zabezpečuje účasť príslušnej zainteresovanej strany cez vyhľadávanie faktov, mediáciu, zmier a uľahčenie dialógu;
- j) podľa potreby spolupracuje s inými európskymi inštitúciami (napr. Európska komisia, EO, Výbor pre petície Európskeho parlamentu) a medzinárodnými organizáciami (napr. Výbor pre súlad s Aarhuským dohovorom);
- k) podáva správy o zisteniach, predkladá návrhy na nápravné opatrenia a/alebo odporúčania o prípadných zlepšeniach existujúcich postupov v prípade, že sú tieto odporúčania výsledkom zistení nesprávneho úradného postupu, a vydáva správy, ktoré predkladá Predstavenstvu EIB alebo generálnemu riaditeľovi EIF na zváženie;
- l) vypracúva náležité odpovede pre sťažovateľa alebo príslušnú inštitúciu (napr. EO, EDPS), ak boli sťažnosti podané proti skupine EIB u iných inštitúcií/orgánov;
- m) zabezpečuje, aby boli dodržané stanovené a/alebo dohodnuté termíny a oznámenia;
- n) v prípade potreby vykonáva monitorovanie uplatňovania dohodnutých odporúčaní.

6.1.2 Po zaevidovaní sťažnosti bude proces jej riešenia zahŕňať tieto fázy:

- **počiatočné posúdenie**,
- **vyšetrenie**, ak je to po počiatočnom posúdení potrebné,
- **mediácia**, ak je to relevantné a zainteresované strany sa na tom dohodli,
- **podávanie správ**,
- **konzultácia** k návrhu správ,
- **uzatvorenie** prípadu a vydanie konečnej správy,
- **sledovanie** uplatňovania prípadných odporúčaní.

6.1.3 S cieľom zaistiť efektívne a účinné využívanie zdrojov, rôzne fázy procesu riešenia sťažností sa prispôbujú podľa i) zložitosti sťažnosti, ii) existencie „červených indikátorov“ poukazujúcich na to, že sťažnosť by mohla byť odôvodnená a iii) skutočností odhalených v priebehu procesu posúdenia/vyšetrenia. V tejto súvislosti sa rôzne fázy prispôbujú z hľadiska vykonávaných úloh, hĺbky uskutočnenej analýzy, rozsahu zapojenia zainteresovaných strán a množstva pridelených zdrojov.

6.1.4 Sťažnosti podané v rámci EIB-CM nemajú odkladný účinok v súvislosti s opatreniami/zanedbaniami a napadnutými rozhodnutiami. V priebehu riešenia sťažnosti môže však EIB-CM v prípade potreby adresovať Predstavenstvu EIB alebo generálnemu riaditeľovi EIF prípadné osobitné odporúčania.

## 6.2 Metodika skúmania

6.2.1 Písomná forma pozostávajúca z výmeny korešpondencie medzi dotknutými stranami a z internej kontroly predstavuje hlavný postup skúmania, ktorý vedie EIB-CM.

6.2.2 EIB-CM môže využívať, podľa povahy konkrétnej sťažnosti, rôzne dodatočné metódy skúmania, okrem iného, vrátane:

- kontaktov so sťažovateľom, dotknutými osobami, štátnymi úradníkmi a zástupcami projektov krajiny, kde sa projekt realizuje, predkladateľmi projektov/operácií financovaných skupinou EIB a zástupcami miestnych a medzinárodných mimovládnych organizácií;
- návštev miest, kde sa projekty realizujú;
- písomných alebo ústnych podaní ohľadne špecifických otázok požadovaných od sťažovateľa, dotknutých osôb, nezávislých expertov, štátnych alebo projektových úradníkov, predkladateľov projektov/operácií financovaných skupinou EIB, zamestnancov skupiny EIB, alebo miestnych alebo medzinárodných mimovládnych organizácií;
- angažovania nezávislých expertov na výskum konkrétnych otázok súvisiacich so sťažnosťou.

6.2.3 EIB-CM sa zaväzuje komunikovať so sťažovateľom, a vo všeobecnosti so všetkými príslušnými internými a externými zainteresovanými stranami, prostredníctvom štruktúrovaného dialógu s cieľom získať dodatočné údaje a informácie, ktoré sú podstatné pre spracovanie sťažnosti. EIB-CM uplatňuje podľa potreby pri výkone svojich povinností postupy vrátane zaangažovania zainteresovaných strán podľa typu sťažnosti a sťažovateľa. Je dôležité, aby sa pri riešení takýchto sťažností náležite zohľadňoval vzťah medzi skupinou EIB a predkladateľom ktorý, pokiaľ nie je dohodnuté inak, riadi príslušný útvar skupiny EIB. Okrem toho, postupy a výsledky i) by mali byť včasné, ako aj jasné a pevne stanovené, čo sa týka trvania vyšetrenia/kontroly súladu alebo mediácie; ii) mali by sa vzťahovať na útvary skupiny EIB a iii) mali by byť konzistentné v priebehu času.

- 6.2.4 Vždy, keď je to možné, a po náležitom zohľadnení typu sťažnosti, EIB-CM stanoví proces spoločného riešenia na vyriešenie sporu i) dosiahnutím lepšieho a spoločného porozumenia, ii) zvýšením stupňa dôvery medzi stranami a iii) snahou nájsť spoločne prijateľné riešenie.
- 6.2.5 V prípade každej prípustnej sťažnosti EIB-CM zaznamená svoje zistenia a závery podľa potreby vo forme správy so závermi alebo správy z mediácie, ako sa uvádza v postupoch.
- 6.2.6 Vo svojej správe so závermi môže EIB-CM navrhnúť operatívne nápravné opatrenia a zahrnúť odporúčania na zlepšenia existujúcich politík a/alebo postupov, ak sú tieto odporúčania výsledkom zistení nesprávneho úradného postupu. Súčasťou nápravných opatrení dohodnutých s útvarmi alebo schválených Predstavenstvom EIB (alebo generálnym riaditeľom EIF v prípade záležitostí týkajúcich sa EIF) musí byť realizačný plán, ako aj podrobný časový harmonogram. EIB-CM v spolupráci s dotknutými útvarmi skupiny EIB monitoruje uplatňovanie dohodnutých nápravných opatrení a odporúčaní podľa potreby a v každom prípade nie neskôr ako 24 mesiacov od dátumu vydania správy so závermi.
- 6.2.7 Ak sa tvrdenia uvedené v sťažnosti týkajú porušenia právnych predpisov EÚ v projektoch situovaných v Európskej únii, EIB-CM môže odporučiť, aby skupina EIB o sťažnosti informovala generálneho tajomníka Európskej komisie a postúpi mu správu so závermi.
- 6.2.8 Ak sa sťažovateľ domnieva, že dohodnuté nápravné opatrenia nie sú uplatňované správne alebo v stanovenom časovom rámci, môže podať sťažnosť a EIB-CM tento prípad preskúma.

#### Projektový cyklus

- 6.2.9 Ak bude sťažnosť týkajúca sa projektu doručená vo fáze pred posúdením<sup>11</sup>, vyjadrené obavy budú postúpené príslušným útvarom. Sťažnosti týkajúce sa operácií technickej pomoci, v kontexte projektu, ktorý by mala posúdiť EIB, sa budú skúmať na základe ich podstaty, len z administratívnych dôvodov.
- 6.2.10 Ak bude sťažnosť týkajúca sa projektu doručená vo fáze posudzovania<sup>12</sup> a napadnutá činnosť sa ešte neuskutočnila (alebo v prípade omeškania ešte nevypršal časový rámec na prijatie opatrenia zo strany skupiny EIB), sťažnosť sa oznámi príslušným útvarom a EIB-CM ju bude sledovať v súlade s postupmi EIB-CM. Hneď ako Predstavenstvo EIB alebo Správna rada EIF schváli návrh na financovanie, bude sa uplatňovať príslušný proces riešenia sťažnosti, v závislosti od typu sťažnosti<sup>13</sup>.

### 6.3 Konzultácie

- 6.3.1 Práca EIB-CM je založená na konzultáciách s príslušnými zainteresovanými stranami. Ciele procesov konzultácií sú:

- odstrániť faktické chyby a/alebo zanedbania,
- objasniť otázky, ktoré boli nesprávne pochopené,
- poskytnúť podstatné a dôležité nové dôkazy, ak nejaké existujú,
- zahrnúť prijaté rozhodnutia, ak nejaké sú, na základe poskytnutých zistení a záverov,
- vyjadriť názory k obsahu tvrdení.

- 6.3.2 Konzultácia znamená i) vyzvať na predloženie pripomienok a ii) zobrať ich do úvahy.

V súvislosti s bodom i) nemôže byť proces blokovaný v dôsledku chýbajúcej odozvy na konzultáciu. Ak nebudú do konečného termínu doručené žiadne pripomienky, EIB-CM pristúpi k ďalšiemu kroku na základe tichej dohody.

V súvislosti s bodom ii) musí EIB-CM reagovať na kritické pripomienky k jej zisteniam a odporúčaniam, nemusí však získať súhlas konzultovaných strán skôr, ako pristúpi k ďalšiemu kroku.

<sup>11</sup> Predtým, ako Predstavenstvo EIB rozhodne o posúdení.

<sup>12</sup> Po tom, ako Predstavenstvo EIB rozhodlo o posúdení.

<sup>13</sup> V mnohých prípadoch je projekt schválený s viacerými podmienkami, ktoré musí dlžník splniť skôr, ako EIB uvoľní prostriedky. Za týchto okolností EIB-CM maximalizuje spoluprácu s útvarmi s cieľom zaisťovať dobrú koordináciu medzi prebiehajúcimi úkonmi útvarov a činnosťami EIB-CM.

## 7. Externé vzťahy

- 7.1 Vždy, keď sa sťažnosť týka projektu EIB alebo operácie EIF, ktorá zahŕňa iné medzinárodné finančné inštitúcie, ktoré majú nezávislé mechanizmy zodpovednosti, EIB-CM nadviaže kontakt s mechanizmami na vybavovanie sťažností takejto spolufinancujúcej inštitúcie a informuje o prípustnosti sťažnosti a bude sa usilovať spolupracovať s týmto mechanizmom. Možnosti spolupráce zahrňujú zdieľanie informácií a potrebu zohľadňovať rozdiely medzi mechanizmami v zmysle mandátu, politik a postupov vzťahujúcich sa na riešenie sťažnosti a povinnosť zachovávať služobné tajomstvo, požiadavky na dôvernosť a ochranu údajov. Zistenia a závery EIB-CM sú nezávislé.
- 7.2 EIB-CM je členom nezávislého mechanizmu zodpovednosti partnerskej skupiny medzinárodných finančných inštitúcií a zúčastňuje sa na jej pravidelných zasadnutiach.
- 7.3 EIB-CM udržuje aktívny kontakt a spolupracuje so všetkými príslušnými externými inštitúciami, orgánmi a neštátnymi aktérmi, vrátane, okrem iného, EO, iných mechanizmov na vybavovanie sťažností, externých odborníkov či organizácií občianskej spoločnosti.

## 8. Publikácia a povedomie

- 8.1 Politika mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností je dostupná vo všetkých oficiálnych jazykoch Európskej únie, na webovom sídle EIB a EIF i v papierovej podobe.
- 8.2 Úvodné webové stránky skupiny EIB poskytujú priamy odkaz na webové sídlo EIB-CM ([www.eib.org/complaints](http://www.eib.org/complaints)), kde sú vo všetkých úradných jazykoch Európskej únie komplexné a aktuálne informácie o úlohe a postupoch mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností vrátane celkových štatistických informácií. Pre členov verejnosti, ktorí nemajú prístup k internetu, je k dispozícii leták s pripojeným formulárom na podanie sťažnosti, ktorý distribuujú externé kancelárie skupiny EIB miestnym organizáciám občianskej spoločnosti a iným členom verejnosti.
- 8.3 Ďalšie informácie o mechanizme skupiny EIB na vybavovanie sťažností sú k dispozícii prostredníctvom informačných nástrojov distribuovaných oficiálnymi delegáciami skupiny EIB v rámci aj mimo EÚ, ako sú napríklad projektové dokumenty dostupné pre verejnosť alebo briefingy pre externé zainteresované strany počas procesov konzultácií k projektom.
- 8.4 Skupina EIB sa zaväzuje zvyšovať povedomie v rámci mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností vo všetkých oblastiach jeho činnosti. Na dosiahnutie tohto cieľa sa EIB-CM zaväzuje organizovať stretnutia na zvyšovanie povedomia s organizáciami občianskej spoločnosti a verejnosťou vo všeobecnosti v regiónoch, kde skupina EIB pôsobí. Okrem toho, s cieľom zlepšiť vzájomné pochopenie mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, sa EIB-CM zaväzuje organizovať pravidelné interné podporné stretnutia so zamestnancami útvarov skupiny EIB.
- 8.5 Tieto opatrenia môžu dopĺňať iné komunikačné iniciatívy s cieľom čo najviac upovedomovať o politikách skupiny EIB v oblasti zodpovednosti.
- 8.6 Vzhľadom na platné požiadavky na zachovanie dôvernosti sťažovateľa, ako aj ochranu osobných údajov tretích strán sa budú v osobitnej časti webového sídla EIB (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>) pravidelne poskytovať a aktualizovať nasledujúce informácie:
- Ako používať mechanizmus;
  - Formulár na podanie sťažnosti;
  - Politika a postupy;
  - Sťažnosti:
    - kľúčové informácie (napr. tvrdenia, súhrn, stav);
    - správa z počiatočného posúdenia (konečná verzia);
    - správa so závermi (konečná verzia);
  - Výročné správy;
  - Iné.
- 8.7 Webové sídlo EIB-CM bude obsahovať verejný register sťažností s podrobnými a aktuálnymi informáciami o všetkých prípadoch vrátane nadväzujúcich činností a dôvodu, prečo bol konkrétny prípad uzatvorený. Sprístupnené informácie zohľadňujú platné požiadavky na zachovanie dôvernosti.

## **9. Posúdenie a konzultácia**

- 9.1 Minimálne každých päť rokov EIB-CM posúdi potrebu preskúmať túto politiku vrátane konzultácie so zainteresovanými stranami skupiny EIB. V súlade s prevádzkovou štruktúrou mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností (pozostávajúcou z internej ako aj externej línie), skupina EIB posúdi v úzkej spolupráci s EO svoj mechanizmus na vybavovanie sťažností.
- 9.2 Zhodnotia sa obavy vznesené organizáciami občianskej spoločnosti, ako aj návrhy medzinárodne uznávaných konzultantských spoločností pôsobiacich v oblasti zodpovednosti a následne sa upraví mechanizmus skupiny EIB na vybavovanie sťažností s cieľom zapracovať doň príslušné vstupy.
- 9.3 Politika mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností schvaľuje EIB a Správna rada EIF na návrh Predstavenstva EIB a EIF CE/DCE. Podľa potreby môže Predstavenstvo EIB a EIF CE/DCE po konzultácii s útvarmi skupiny EIB a EO upraviť na návrh EIB-CM Postupy mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností, pričom zaistí, aby bola úprava v súlade s ustanoveniami jej politiky.

## **Príloha 1 EURÓPSKY OMBUDSMAN**

### **1. Kto môže podať sťažnosť?**

- 1.1. Ak sa občania EÚ alebo fyzické alebo právnické osoby s bydliskom alebo sídlom v členskom štáte EÚ domnievajú, že skupina EIB nevybavila ich sťažnosť včas a/alebo ju nevybavila správnym spôsobom, môžu v súlade s článkom 228 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a bez ohľadu na priamy záujem v rámci údajného nesprávneho úradného postupu podať sťažnosť na skupinu EIB u Európskeho ombudsmana.
- 1.2. Okrem toho, po podpísaní Memoranda o porozumení medzi skupinou EIB a Európskym ombudsmanom sa tento zaviazal systematicky využívať svoju vlastnú právomoc iniciatívy s cieľom vybavovať sťažnosti podané na EIB zo strany neoprávnených sťažovateľov.

### **2. Ako podať sťažnosť**

- 2.1 Sťažnosť je možné podať Európskemu ombudsmanovi v ktoromkoľvek oficiálnom jazyku Európskej únie, pričom musí jasne uvádzať totožnosť sťažovateľa a dôvod sťažnosti. Sťažnosť je možné podať poštou, faxom alebo e-mailom. S cieľom poskytnúť všetky potrebné informácie je formulár na podanie sťažnosti dostupný v kancelárii Európskeho ombudsmana alebo na nasledujúcej webovej lokalite: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

### **3. Predmet sťažnosti**

- 3.1. Sťažnosti na skupinu EIB sa môžu týkať údajného nesprávneho úradného postupu skupiny EIB pri jej rozhodnutiach, výkone jej činností a/alebo zanedbaní. Ako sa podľa doterajších skúseností Európskeho ombudsmana ukázalo, najčastejšími nedostatkami sú administratívne nezrovnalosti, nezodpovedanie podania, zbytočné priesťahy, odopretie poskytnutia informácií, nepoctivosť, diskriminácia a zneužitie právomoci.

#### **a. Oprávnenosť**

Európsky ombudsman nemôže vyšetrovať sťažnosti podané proti národným, regionálnym alebo miestnym správam v členských štátoch Európskej únie, ani keď sa sťažnosti odvolávajú na oblasť pôsobenia skupiny EIB. Takéto sťažnosti by sa mali zasielať národným/miestnym/špeciálnym ombudsmanom alebo výborom v národných/regionálnych parlamentoch.

Európsky ombudsman nemôže riešiť záležitosti, o ktorých v danom čase rozhoduje súd alebo o ktorých už súd rozhodol.

Skôr, ako sa sťažovatelia obrátia na Európskeho ombudsmana, mali by využiť inštitút mechanizmu skupiny EIB na vybavovanie sťažností. Európsky ombudsman sa domnieva, že záznam o tom, ako skupina EIB naložila so záležitosťami uvedenými v sťažnosti prostredníctvom jej interných mechanizmov a postupov je vhodným východiskom pre jeho vlastnú kontrolu. Sťažnosti by mali preto obsahovať vysvetlenie, prečo sťažovateľ spochybňuje záznam alebo stanovisko skupiny EIB, ktoré je v ňom uvedené<sup>14</sup>.

#### **b. Časový rámec na podanie sťažností**

Sťažnosť musí byť podaná do dvoch rokov od dátumu, kedy sa osoba podávajúca sťažnosť dozvedela o skutočnostiach, na ktorých sa sťažnosť zakladá.

---

<sup>14</sup> V článku 2.4 Štatútu Európskeho ombudsmana sa uvádza, že sťažnosti musia „predchádzať náležité administratívne úkony pred dotknutými orgánmi alebo inštitúciami“. Pozri tiež Memorandum o porozumení medzi Európskym ombudsmanom a Európskou investičnou bankou, júl 2008.

**c. Výsledok postupu pred Európskym ombudsmanom**

Ak sa ombudsman domnieva, že je sťažnosť možné urovnať, bude hľadať riešenie v spolupráci s dotknutou inštitúciou. Ombudsman môže tiež podávať návrhy na zlepšenie, čo sa týka problémov súvisiacich so skúmaním. Ak ombudsman zistí, že nedošlo k žiadnemu nesprávnemu úradnému postupu, že sa dospelo k riešeniu alebo že nie sú odôvodnené žiadne ďalšie skúmania, skúmanie sa uzavrie s rozhodnutím uvádzajúcim zistenia.

Ak ombudsman zistí, že došlo k nesprávnemu úradnému postupu, poskytne dotknutej inštitúcii všetky náležité odporúčania a požiada inštitúciu o doručenie stanoviska v lehote troch mesiacov. Ombudsman po analýze stanoviska inštitúcie a všetkých pripomienok podaných sťažovateľom uzatvorí skúmanie a uvedie konečné zistenia. Ak inštitúcia neprijme odporúčania ombudsmana, ombudsman môže vypracovať špeciálnu správu pre Európsky parlament.



CORPORATE

Skupina EIB

## Politika mechanizmu na vybavovanie sťažností

November 2018



**Európska  
investičná  
banka**



**EUROPEAN  
INVESTMENT  
FUND**

**Európska investičná banka**  
98-100, boulevard Konrad Adenauer  
L-2950 Luxemburg  
☎ +352 4379-22000  
[www.eib.org](http://www.eib.org) – ✉ [info@eib.org](mailto:info@eib.org)