

CORPORATE

Az EBB-csoport

Panaszkezelési mechanizmusának eljárásrendje

2018. november



Európai
Beruházási
Bank Csoport



AZ EBB CSOPORT PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSÁNAK ELJÁRÁSRENDJE

Tartalomjegyzék

Az EIB-CM ELJÁRÁSRENDJE	2
1. Standard eljárás	2
1.1 Az elfogadhatóság ellenőrzése/nyilvántartásba vétel	2
1.2 Az EBB csoport szolgálatainak értesítése	2
1.3 A panaszosok tájékoztatása	2
1.4 Vizsgálat.....	3
1.5 A következtetéseket tartalmazó jelentés tervezete.....	3
1.6 Konzultáció.....	4
1.7 A következtetéseket tartalmazó végleges jelentés	4
1.8 Az EBB Igazgatási Bizottsága / az EBA vezérigazgatója	4
1.9 Válaszadás a panaszosnak	5
1.10 Nyomon követés / a végrehajtás ellenőrzése	5
1.11 Ütemezés	5
2. Kibővített eljárás	5
2.1 Általános tudnivalók	5
2.2 Kezdeti értékelési szakasz.....	6
2.3 Döntés az esetlegesen szükséges további munka típusáról	7
2.4 Vizsgálati szakasz.....	7
2.5 Közvetítési szakasz	9
2.6 Ütemezés	10
3. Megelőzési eljárás.....	10
4. Egyszerűsített eljárás	11
5. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlegének (EIB-CM) tagjaira vonatkozó magatartási szabályzat	12

Az EIB-CM ELJÁRÁSRENDJE

1. Standard eljárás

1.1 Az elfogadhatóság ellenőrzése/nyilvántartásba vétel

- 1.1.1 Az elfogadhatóság ellenőrzéséért az EIB-CM vezetője felel. Az elfogadhatóság ellenőrzése során a panasz megalapozottságát nem véleményezik.
- 1.1.2 Az elfogadhatóság ellenőrzését a szabályzat 4.3. pontjával összhangban alapvetően a panasz kézhezvételétől számított 10 napon belül kell elvégezni. Szükség esetén (például ha további információkra van szükség az érintett érdekelt felektől) ez az időszak legfeljebb 20 munkanapra meghosszabbítható.
- 1.1.3 Az elfogadhatóság ellenőrzését követően a panaszt az EIB-CM nyilvántartásba veszi. Elfogadhatóság esetén a panaszok panaszkezelési folyamaton mennek végig. Az elfogadhatóság ellenőrzése során hozott határozat nem zárja ki, hogy az EIB-CM a későbbi szakaszokban szerzett információk alapján újraértékelje a panasz (teljes vagy részleges) elfogadhatóságát.
- 1.1.4 Amennyiben az elfogadható panasz több, hasonló típusú állítást tartalmaz, ezeket egyazon panaszkezelési eljárás keretében dolgozzák fel. Amennyiben egy panasz többféle állítást tartalmaz, az EIB-CM szabályzat 4.2. pontjának rendelkezéseivel összhangban külön panaszkezelési eljárások indulnak. Amennyiben a panaszosok a kezdeti értékelés szakaszának lezárulta előtt további állításokat nyújtanak be, az EIB-CM határoz arról, hogy azokat ugyanazon panaszkezelési eljárás keretében kezeli-e, vagy külön eljárást indít. A kezdeti értékelés szakaszának lezárultát követően benyújtott további állításokat külön panaszkezelési eljárás keretében kezelik.
- 1.1.5 Amennyiben a panaszosok a panasz benyújtását követően bizonyítják a panaszban szereplő valamely állítást, az újonnan szolgáltatott információt a folyamatban lévő panaszkezelési eljárás részeként dolgozzák fel. Az új információk sokrétűségétől/mennyiségétől függően az ügy lefolytatására megszabott határidő meghosszabbítható.

1.2 Az EBB csoport szolgálatainak értesítése

- 1.2.1 Az elfogadható panaszok esetében a panaszos tájékoztatását megelőzően értesítést kell küldeni a panasz tárgyát képező tevékenységért felelős igazgatóságoknak, tájékoztatva őket arról, hogy a panaszt elfogadhatónak nyilvánították, és hogy az EIB-CM megkezdi a panasz érdemi vizsgálatát.
- 1.2.2 Ez az értesítés tartalmazza a panasz teljes szövegét (levél, e-mail vagy űrlap). Amennyiben a panaszos bizalmas kezelést kért, az EBB csoport szolgálatait emlékeztetik erre a titoktartási követelményre. Nagyon kivételes és érzékeny esetekben, amennyiben megtorlás kockázata áll fenn, a panaszos személyazonosságát nem közlik, és a panaszt megszerkesztik, elkerülendő, hogy esetlegesen azonosítani lehessen az eredetét.

1.3 A panaszosok tájékoztatása

- 1.3.1 A panasz kézhezvételét követő 10 munkanapon belül átvételi elismervényt kell küldeni a panaszos számára. Amennyiben már döntés született az elfogadhatóságról, erről egyidejűleg tájékoztatják a panaszost.
- 1.3.2 Amennyiben a panaszt elfogadhatónak nyilvánították, a panaszos tájékoztatást kap i. a panasz nyilvántartásba vételéről, ii. a nyilvántartási számról, iii. a vizsgálat/értékelés megindításáról, valamint iv. a válaszadás várható időpontjáról.
- 1.3.3 Amennyiben a panaszt a panaszkezelési folyamat bármely szakaszában részben vagy teljes egészében elfogadhatatlannak nyilvánítják, a panaszosokat tájékoztatják az elfogadhatatlanság okairól, valamint arról, hogy adott esetben kihez fordulhatnak aggályaikkal.

1.4 Vizsgálat

- 1.4.1 A vizsgálat első lépése a panasz érdemi tárgyának meghatározását célzó kezdeti értékelés. Ennek része egy kezdeti ülés az EBB csoport érintett szolgálataival, amelyet a panaszról szóló értesítést követő 5 munkanapon belül kell összehívni és 20 munkanapon belül kell megtartani, és amelyre a szolgáltatók szükség esetén kezdeti írásbeli választ készítenek. Az EIB-CM emellett áttekinti a rendelkezésre álló információkat/dokumentációt, majd szükség esetén találkozókat tart külső érdekelt felekkel. Amennyiben az aggályok megalapozottnak tűnnek, vizsgálatra kerül sor, amely magában foglal egy megfelelési felülvizsgálatot. Amennyiben szükségesnek és hasznosnak ítélik, a vizsgálat/megfelelési felülvizsgálat együttműködésen alapuló vitarendezési módszerrel helyettesíthető a felvetett problémák megfelelő kezelése érdekében. Ez „az információmegosztás elősegítése”¹ és/vagy „párbeszéd/tárgyalás” formáját öltheti.²
- 1.4.2 Az EIB-CM vállalja, hogy a konstruktív együttműködés biztosítása érdekében érdemi információáramlásról és konzultációkról gondoskodik az EBB csoport érintett szolgálataival. Ez különös jelentőséggel bír, tekintettel arra, hogy az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának jellegéből és hatóköréből adódóan előfordulhatnak véleménykülönbségek.
- 1.4.3 Az értékelés/vizsgálat célja annak lehetővé tétele, hogy az EIB-CM független és indokolással ellátott véleményt alkothasson a panaszos által felvetett aggályokkal kapcsolatban. E folyamat kimenetele az alábbiak egyike vagy kombinációja lehet:
- az állítások elvetése;
 - a probléma megoldása a panaszkezelési eljárás során;
 - nem szükséges további intézkedés;
 - ajánlás(ok) megfogalmazása az irányítás felé;
 - javaslattétel korrekciós, kárenyhítő intézkedésekre.
- 1.4.4 Amennyiben az EIB-CM olyan problémákat azonosít, amelyek az Igazgatási Bizottság és a szolgáltatók figyelmét érdemlik, de a) nem kapcsolódnak közvetlenül az állításhoz, b) kívül esnek az egyébként elfogadható panasz elfogadható hatókörén, vagy c) általában véve harmadik felek ügyeit vagy intézkedéseit érintik, amelyekért a Bank nem viselt felelősséget, az EIB-CM tanácsadói funkciója keretében aggályait belső úton megküldi az EBB megfelelő szolgálatainak és az Igazgatási Bizottságnak.
- 1.4.5 Az EIB-CM a felülvizsgálat keretében nem alkot ítéletet a harmadik felek kizárólagos felelősségébe tartozó tevékenységekről, nevezetesen a projektgazda vagy a hitelfelvevő, vagy a helyi, regionális vagy nemzeti szintű hatóságok, európai intézmények vagy nemzetközi szervezetek tevékenységeiről. Hacsak az Európai Bizottság vagy egy illetékes igazságügyi hatóság meg nem állapítja az uniós jog megsértését, az EIB-CM által végzett felülvizsgálat nem kérdőjelezi meg az uniós jog nemzeti jogba történő, uniós tagállamok általi átültetésének helyességét. Súlyos aggályok esetén az EIB-CM az ügyet az Európai Bizottsághoz utalja, és erről tájékoztatja az Igazgatási Bizottságot.

1.5 A következtetéseket tartalmazó jelentés tervezete

- 1.5.1 A panaszkezelési folyamat eredményét képező, következtetéseket tartalmazó jelentés tervezetét a következő elemek mentén kell elkészíteni:
- A panasz (állítások és követelések)
 - Háttér-információk
 - Keretszabályozás
 - Vizsgálati/közvetítési módszerek
 - Az elvégzett munka
 - Megállapítások
 - Következtetések
 - Ajánlások (a megállapításokkal és a következtetésekkal kapcsolatban)

A „Következtetések” és adott esetben az „Ajánlások” fejezet megerősíti az EIB-CM szakmai véleményét a „Megállapítások” fejezetben kifejtett tényállással kapcsolatban. A jelentéshez adott esetben vezetői összefoglalót fűznek.

¹ Az információmegosztás elősegítése keretében az EIB-CM biztosítja, hogy a panaszosok megfelelő és releváns információkat, valamint további magyarázatot kapjanak annak érdekében, hogy jobban átlássák a projekt hatásait, és hathatósan lehessen kezelni az előadott aggályokat.

² A párbeszéd/tárgyalás keretében az EIB-CM előmozdítja a felek közötti párbeszédet, amelynek során a felek elkötelezik magukat amellett, hogy tárgyalásokat folytatnak egy kölcsönösen elfogadott megoldás megtalálása érdekében.

1.6 Konzultáció

- 1.6.1 A következtetéseket tartalmazó jelentés tervezetét először észrevételezés céljából körbeküldik az EBB csoport illetékes szolgálatainak. Az észrevételeket az ügy sokrétűségétől függően a körbeküldést követő 10–15 munkanapon belül kell megtenni. Ezután a tervezetet észrevételezés céljából az EBB érintett főigazgatója/főigazgatói vagy az EBA kockázatkezelési részlegének vezetője elé terjesztik. Az észrevételeket a körbeküldést követő 5 munkanapon belül kell megtenni.
- 1.6.2 Adott esetben (jellemzően a „K” és „F” jelű ügyekben) miután az EIB-CM megfelelően mérlegelte a belső konzultáció során beérkezett észrevételeket, a következtetéseket tartalmazó jelentés tervezetét észrevételezés céljából haladéktalanul körbeküldik a panaszkezelési folyamatban (az értékelésben, a vizsgálatban/megfelelőségi felülvizsgálatban vagy közvetítésben) érintett külső érdekelt feleknek. Az észrevételeket észszerű időn belül (alapesetben a körbeküldéstől számított 10 munkanapon belül) kell megtenni, szem előtt tartva a jelentés sokrétűségét. A panaszosokkal történő konzultációra szabott időkeret a panaszosok indokolással ellátott kérelmére meghosszabbítható. Az EBB általi válaszadásra rendelkezésre álló teljes időkeret ennek megfelelően meghosszabbodik. A tervezetet a „Bizalmas tervezet – nem tehető közzé – csak a címzettek általi észrevételezés céljára” vízzel kell ellátni. Amennyiben véleménykülönbség áll fenn a szolgáltatókkal, a következtetéseket tartalmazó jelentés tervezetét a főfelügyelő észrevételezés céljából haladéktalanul az EBB Igazgatási Bizottsága vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese elé terjeszti; az észrevételeket alapesetben a külső konzultációt megelőző 15 munkanapon belül kell megtenni.

1.7 A következtetéseket tartalmazó végleges jelentés

- 1.7.1 Miután valamennyi észrevétel beérkezett, az EIB-CM elkészít egy következtetéseket tartalmazó végleges jelentést, amelyet megküld az EBB érintett főigazgatójának/főigazgatóinak vagy az EBA kockázatkezelési vezetőjének. Az érintett főigazgató(k) vagy az EBA kockázatkezelési vezetője hivatalos szolgálati választ adhat a főfelügyelőnek, amely leírja a következtetéseket tartalmazó végleges jelentéssel kapcsolatos álláspontjukat és észrevételeiket. A szolgálati választ a következtetéseket tartalmazó végleges jelentés körbeküldésétől számított 10 munkanapon belül kell megküldeni.
- 1.7.2 Az észrevételek megtételére rendelkezésre álló határidő lejártát követően az EIB-CM vezetője a következtetéseket tartalmazó jelentést – az esetleges szolgálati válaszokkal együtt – haladéktalanul megküldi az EBB Igazgatási Bizottságának illetékes tagjai vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese részére, legfeljebb 10 munkanapos határidővel.
- 1.7.3 Amennyiben a főfelügyelő helyénvalónak itéli, az Igazgatási Bizottság tagjainak, illetve az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének reakciója és a szolgálati válasz alapján felkérheti az EIB-CM-et a következtetéseket tartalmazó végleges jelentés felülvizsgálatára.
- 1.7.4 A folyamat végén az EIB-CM vezetője és a panaszért felelős tisztviselő aláírja a következtetéseket tartalmazó végleges jelentést.

1.8 Az EBB Igazgatási Bizottsága / az EBA vezérigazgatója

- 1.8.1 Az érintett szolgáltatókkal való egyetértés esetén az EBB főfelügyelője a következtetéseket tartalmazó végleges jelentést tájékoztatásul benyújtja az EBB Igazgatási Bizottságának vagy az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének.
- 1.8.2 Amennyiben nincs egyetértés az érintett szolgáltatókkal, vagy ha az EBB érintett főigazgatója/főigazgatói vagy az EBA kockázatkezelési vezetője kérelmezik, az észrevételek benyújtási határidejének lejárta utána az EBB főfelügyelője a következtetéseket tartalmazó végleges jelentést és a szolgálati választ határozathozatal céljából haladéktalanul benyújtja az EBB Igazgatási Bizottságának vagy az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének. Az EBB Igazgatási Bizottsága vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese határoz arról, hogy alkalmazni kell-e az EIB-CM esetleges ajánlásait és korrekciós intézkedéseit, és miként kell azokat végrehajtani.
- 1.8.3 Amennyiben EBB Igazgatási Bizottsága vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese úgy határoz, hogy nem támogatja az EIB-CM megállapításait és nem hajtja végre az EIB-CM ajánlásait, a következtetéseket tartalmazó végleges jelentéshez csatolnak egy vezetői választ.³

³ Az EBB csoport átláthatósági politikájában foglalt rendelkezések sérelme nélkül.

1.9 Válaszadás a panaszosnak

1.9.1 A panaszos számára az EBB főtitkára vagy az EBA vezérigazgatója ad választ levélben, közölve az EBB csoport végső határozatát/álláspontját, és továbbítva a következtetéseket tartalmazó végleges jelentést.

1.10 Nyomon követés / a végrehajtás ellenőrzése

1.10.1 Az EIB-CM az EBB csoport érintett szolgálataival együttműködve adott esetben, de legkésőbb 24 hónappal a következtetéseket tartalmazó jelentés dátumát követően nyomon követi a további fejleményeket és az elfogadott korrekciós intézkedések és ajánlások végrehajtását.

1.11 Ütemezés

1.11.1 A végső választ az elfogadhatóságról szóló tájékoztatás időpontját követő 40 munkanapon belül kell megküldeni a panaszosnak. A szabályzat 4.4.2. pontjával összhangban ez a határidő legfeljebb további 100 munkanappal meghosszabbítható.

1.11.2 Az alábbi táblázat áttekintést ad a főbb intézkedésekről és az alkalmazandó határidőkről a standard eljárás esetében.

1.1. táblázat Általános ütemezés

Intézkedés	Végső határidő	A határidő számításának kezdete
Átvételi elismervény megküldése	10 munkanap	A panasz EIB-CM általi kézhezvétele
Válaszadás a panaszosnak	40 munkanap	Tájékoztatás az elfogadhatóságról
Válaszadás a panaszosnak meghosszabbítás esetén	140 munkanap	Tájékoztatás az elfogadhatóságról

1.2. táblázat Egyéb határidők

Intézkedés	Végső határidő	A határidő számításának kezdete
A panaszkezelési folyamatban érintett külső érdekelt felek észrevételeinek megtétele	10 munkanap, figyelembe véve a jelentés sokrétűségét	A következtetéseket tartalmazó jelentés tervezetének körbeküldése a külső érdekelt feleknek

2. Kibővített eljárás

2.1 Általános tudnivalók

2.1.1 A „kibővített eljárás” az EBB csoport által finanszírozott műveletek/projektek környezeti és társadalmi hatásait vagy irányítási aspektusait érintő („K” és „F” jelű) panaszok esetében alkalmazandó.

2.1.2 A finanszírozott műveletek/projektek környezeti és társadalmi hatásait vagy irányítási aspektusait érintő panaszok rendszerint összetett kérdéseket vetnek fel. Ezért, valamint a projektgazdával, a nemzeti hatóságokkal, a társadalmi szervezetekkel és a projekt által érintett személyekkel való kapcsolatok érzékeny jellegére tekintettel különös figyelmet kell fordítani az ilyen típusú panaszok esetében alkalmazandó egyedi eljárásokra.

2.1.3 A „kibővített eljárás” adminisztratív lépései megegyeznek a standard eljárás lépéseivel, kivéve a vizsgálatot (amelyet a standard eljárás vonatkozásában az 1.4. pont részletez), amelynek helyébe egy szélesebb körű hivatalos eljárás lép, amelyet a 2.2–2.5. pont ismertet. Az ilyen típusú panaszok esetében a rendes eljárás két szakaszra oszlik: a kezdeti értékelés szakaszára, valamint egy közvetítési vagy vizsgálati szakaszra.

2.1.4 Az EIB-CM által végzett felülvizsgálat azokra a tevékenységekre vonatkozik, amelyek miatt a Bank vonható felelősségre. A környezeti vagy társadalmi hatásokat érintő panaszok esetében ezért az EIB-CM a felülvizsgálat során azokra a projektekre vagy projektelemekekre összpontosít, amelyeket a Bank finanszíroz, vagy amelyek a projekt azon befolyási területébe tartoznak, amely szerepel a tényállás idején az EBB környezeti és társadalompolitikai elvekről szóló nyilatkozata és az EBB környezeti és társadalmi kézikönyve szerint előírt átfogó projektértékelésben vagy átvilágításban.

2.2 Kezdeti értékelési szakasz

2.2.1 Az elfogadható panaszokra vonatkozóan az EIB-CM munkája egy kezdeti értékeléssel kezdődik. A kezdeti értékelés a tényfeltárára irányul, és az alábbi célokat szolgálja:

- a panaszos által felvetett aggályok tisztázása, és ezáltal a panaszos álláspontjának, valamint a projektben érintett más érdekelt felek (projektgazda, nemzeti hatóságok stb.) véleményének jobb megértése;
- a felvetett aggályok érvényességének tisztázása;
- annak értékelése, hogy a projekt érdekelt felei (például a panaszos, az EBB csoport illetékes szolgálatai és a projektgazda) tudnak-e megoldást keresni a panaszban felvetett problémákra, és ha igen, hogyan;
- annak megállapítása, hogy szükség és/vagy lehetőség van-e az EIB-CM további munkájára (vizsgálat, megfelelőségi felülvizsgálat vagy a felek közötti közvetítés) az állítás kezeléséhez vagy a panaszos által felvetett problémák megoldásához.

2.2.2 Az értékelések részeként ülésekre kerül sor az EBB csoportnak a panasz tárgyát képező projektben/műveletben részt vevő szolgálataival (köztük a projektműkacsoporttal); az értékelés rugalmasan zajlik, és magában foglalhatja az alábbi tevékenységek bármely kombinációját:

- az EBB csoport dokumentációjának áttekintése;
- a külső információk és dokumentációk áttekintése;
- találkozók a panaszossal, egyéb érintett személyekkel és közösségekkel, a projektgazdával, a projekt helyszíne szerinti ország nemzeti hatóságaival, valamint érdeklődő társadalmi szervezetekkel;
- látogatás a projekt helyszínén, tényfeltárási céljából.

2.2.3 Látogatás tervezésekor az EIB-CM tájékoztatja terveiről az EBB csoport szolgálatait, a projektgazdát, a panaszost és más érintett érdekelt feleket.

A legfontosabb megválaszolandó kérdések

2.2.4 Azon panaszok esetében, amelyek lényegi aggályokat fogalmaznak meg környezeti vagy társadalmi hatásokkal kapcsolatban és/vagy súlyos irányítási problémákra utalnak az EBB csoport műveletét tekintve:

- annak tisztázása, hogy az EBB csoport szolgálatai i. miként ellenőrizték az alkalmazandó keretszabályozásnak – és azon belül az EBB csoport politikáinak, eljárásainak és előírásainak – való megfelelést, és ii. hogyan végezték el a projekt végrehajtásának megfelelő nyomon követését;
- a potenciálisan arra utaló jelek értékelése, hogy az EBB csoport politikái, eljárásai és előírásai nem nyújtottak megfelelő szintű védelmet és biztosítékokat;
- adott esetben az alkalmazandó keretszabályozásnak – és azon belül az EBB csoport saját politikáinak, eljárásainak és előírásainak – való meg nem felelésre utaló valószínűsíthető jelek azonosítása.

2.2.5 Az együttműködésen alapuló problémamegoldás lehetőségeit az alábbiak szerint kell értékelni:

- az esetleges alternatív vitarendezésbe bevonandó érintett érdekelt felek meghatározása;
- véleményük és a problémák megoldására való hajlandóságuk tisztázása;
- adott esetben a panaszban felvetett problémák kifejtésére szolgáló optimális (létező és új) eljárások azonosítása, valamint annak meghatározása, hogy milyen módon segítheti és támogathatja az EIB-CM a projekteknél érintett érdekelt feleket azáltal, hogy fórumot biztosít az eszmecseréhez és előmozdítja az esetleges vitarendezést;
- azon lehetőség felmérése, hogy formális megállapodás szülessen egy eljárásról a panaszos által megfogalmazott aggályok és bármely más azonosított probléma megoldására irányulóan.

Jelentéstétel

2.2.6 A kezdeti értékelést 60 munkanapon belül kell lezárni azt követően, hogy a panaszost tájékoztatták az elfogadhatóságról.

2.2.7 A kezdeti értékelő jelentés tervezetét benyújtják az EBB csoport érintett szolgálataihoz, hogy megtegyék észrevételeiket. Az észrevételeket a körbeküldést követő 5 munkanapon belül (amennyiben sokrétű ügyről/jelentésről van szó, 10 munkanapon belül) kell megtenni. Nézetkülönbség esetén az EIB-CM vezetője a kezdeti értékelő jelentés tervezetét észrevételezés céljából a főfelügyelő és az érintett főigazgató(k) elé terjeszti. Az érintett főigazgatók a körbeküldést követő 10 munkanapon belül hivatalos szolgálati választ küldenek a főfelügyelőnek, amelyben kifejtik álláspontjukat és észrevételeiket a kezdeti értékelő jelentés tervezetével kapcsolatban. Nézetkülönbség esetén a főfelügyelő az észrevételek benyújtási határidejének lejártát követően haladéktalanul benyújtja a kezdeti értékelő jelentést az EBB Igazgatási Bizottságához vagy az EBA vezérigazgatójához/vezérigazgató-helyetteséhez, hogy – alapesetben 15 munkanapon belül – megtegyék észrevételeiket. Adott esetben a kezdeti értékelő jelentés tervezetét haladéktalanul megküldik a panaszkezelési eljárásban érintett külső érdekelt feleknek. Az esetleges észrevételeket a körbeküldést követő 10 munkanapon belül kell megtenni. A panaszosokkal történő konzultációra szabott időkeret a panaszosok indokolással ellátott kérelmére meghosszabbítható. Az EBB általi válaszadásra rendelkezésre álló teljes időkeret ennek megfelelően meghosszabbodik. A konzultációs folyamat végén a kezdeti értékelő jelentést megküldik a projektben érintett különböző érdekelt feleknek, és közzéteszik az EIB-CM honlapján.

2.3 Döntés az esetlegesen szükséges további munka típusáról

2.3.1 A kezdeti értékelő jelentés tartalmazza az arra vonatkozó döntést, hogy tovább kell-e lépni a következő szakaszba (együttműködésen alapuló eljárás vagy vizsgálat/megfelelőségi felülvizsgálat), világosan megjelölve a javasolt tevékenység lépéseit, beleértve az esetleges feladatmeghatározást. Formális közvetítés nem végezhető egyidejűleg a vizsgálat/megfelelőségi felülvizsgálattal, és nem kezdeményezhető a panasz lezárását követően.

2.3.2 Az EIB-CM vezetője arról, hogy a panasz vonatkozásában vizsgálat/megfelelőségi felülvizsgálat, együttműködésen alapuló eljárás vagy formális közvetítés indítandó, az EBB főfelügyelőjével egyeztetve határoz, alapul véve a kezdeti értékelő jelentést és az esetleges szolgálati választ.

2.3.3 Amennyiben i. az EIB-CM már képes független és indokolással ellátott véleményt alkotni a panaszos által megfogalmazott aggályokról, ii. az együttműködésen alapuló eljárás nem lehetséges vagy szükségtelennek minősül, és iii. további megfeleléségi felülvizsgálat nem indokolt, a panaszt a következtetéseket tartalmazó jelentéssel lezárják.

2.4 Vizsgálati szakasz

2.4.1 A vizsgálat kiindulópontja általában egy megfeleléségi felülvizsgálat. A vizsgálat eredménye alapján meghatározható, hogy:

- vannak-e arra utaló jelek, hogy teljesültek vagy nem teljesültek az EBB csoport tényállás idején hatályos politikái, eljárásai és előírásai;
- a panaszos által megfogalmazott aggályok kezelésének elmulasztása esetlegesen nem felelt meg az EBB csoport alkalmazandó keretszabályozásának, beleértve a vonatkozó politikákat, eljárásokat és előírásokat;
- megfelelően enyhítették-e a környezeti és társadalmi hatásokat, összhangban az EBB csoport alkalmazandó keretszabályozásával, beleértve a vonatkozó politikákat, eljárásokat és előírásokat;
- az EBB csoport vonatkozó politikái, eljárásai és előírásai esetlegesen nem nyújtottak megfelelő szintű védelmet és biztosítékokat a panaszos által megfogalmazott aggályok vonatkozásában.

Az EIB-CM vizsgálata vagy megfeleléségi felülvizsgálata során mérlegelni kell, hogy maga az EBB csoport miként bizonyosodott meg a projektgazda szerződéses kötelezettségeinek való megfeleléséről. Ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy az EIB-CM nem jogérvényesítési mechanizmus, és nem helyettesíti az illetékes igazságügyi hatóságok ítéletét. Az EBB csoport részéről fennálló hivatali visszasság megállapítása önmagában véve nem jelenti, illetve nem vonja maga után azt, hogy az EBB/EBA vagy partnereik szerződést szegtek.

2.4.2 Megbízólevél

Amennyiben vizsgálati megbízásról születik döntés, az EIB-CM vezetője megbízólevelet küld az érintett főigazgató(k)nak és a kezdeti értékelésbe bevont, a projektben érintett érdekelt feleknek (panaszos, érintett közösségek, projektgazda, nemzeti hatóságok és az EBB csoport illetékes szolgálatait), amelyben tájékoztatja őket a megbízatás kezdetéről, és közli velük annak feladatmeghatározását.

2.4.3 Feladatmeghatározás

A vizsgálatra nézve a kezdeti értékelő jelentéshez csatolt feladatmeghatározás az irányadó. Ez tartalmazza a következőket:

- a projekt leírása
- állítások
- a vonatkozó politikák, eljárások és előírások meghatározása
- az érintett érdekelt felek azonosítása
- célkitűzések és hatókör
- vizsgálati megközelítésmód (kritériumok és módszerek)
- az elvégzendő vizsgálati tevékenység leírása, amely a vizsgálat során kiigazítható
- konzultációs folyamat
- ellenőrzési célú helyszíni látogatások
- szakértők igénybevétele
- szerepek és felelősségi körök
- leszállítandó anyagok (jelentéstétel)
- ütemezés.

2.4.4 Szakértők igénybevétele

Az EIB-CM személyzetének egy tagját (a panaszkezelési tisztviselőt) elsődleges felelősséggel ruházzák fel a vizsgálati folyamat lefolytatása tekintetében, amely az EIB-CM vezetőjének felügyelete mellett történik. Adott esetben szakértők igénybevétele kerül sor, és az EIB-CM vezetője meghatározza, milyen ismeretekre és készségekre van szükség a vizsgálat elvégzéséhez. A szakértőket tudásuk és tapasztalataik, függetlenségük és nemzetközi elismertségük alapján választják ki. Amennyiben nem merül fel (potenciális) összeférhetetlenség, belső szakértők is igénybe vehetők. A külső és belső szakértők kiválasztásáért az EIB-CM vezetője viseli a végső felelősséget.

2.4.5 Helyszíni látogatások

Az EIB-CM személyzete és szakértői a feladatmeghatározás (2.4.3. pont) alapján tesznek helyszíni ellenőrző látogatásokat.

2.4.6 Független vélemény és eredmény

A vizsgálat célja annak lehetővé tétele, hogy az EIB-CM olyan független és indokolással ellátott véleményt alkosson a panaszos által megfogalmazott, az EBB csoportnál előforduló hivatali visszasságokra vonatkozó állítások tekintetében, amely független az irányítástól és a panaszos által megtámadott tevékenységekért felelős szolgálatoktól. E folyamat az alábbiak közül egy vagy több eredménnyel járhat:

- az állítások elvetése;
- a probléma megoldása a panaszkezelési eljárás során;
- nem szükséges további intézkedés;
- ajánlás(ok) megfogalmazása az EBB csoport vezetése és/vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese felé;
- javaslat(tétel) korrekciós, kárenyhítő intézkedésekre.

2.5 Közvetítési szakasz

2.5.1 Alkalmazhatósági követelmények

Amennyiben nyilvánvalóan alkalom kínálkozik a formális közvetítésre⁴, a kezdeti értékelő jelentés javasolja, hogy az EIB-CM szerezzé be a projekt érintett érdekelt feleinek (panaszos, érintett közösségek, projektgazda, nemzeti hatóságok és adott esetben az EBB csoport érintett szolgálatai) hivatalos hozzájárulását egy közvetítési eljárás elindításához. A közvetítésre jellemzően egyrészt a panaszos, másrészt a projektgazda között kerül sor, lehetőség szerint a nemzeti hatóságok és/vagy az EBB vezetése/szolgálatai, illetve az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese részvételével. A közvetítési eljárást bármely fél bármikor félbeszakíthatja vagy lemondhatja.

2.5.2 Feladatmeghatározás

A formális közvetítésre nézve a kezdeti értékelő jelentéshez csatolt feladatmeghatározás az irányadó. A feladatmeghatározásról konzultációt kell folytatni az érintett szolgáltatókkal, akiket az EIB-CM az eljárás során folyamatosan tájékoztat. A feladatmeghatározás tartalmazza a következőket:

- a projekt leírása
- az érintett érdekelt felek azonosítása
- célkitűzések és hatókör
- közvetítési megközelítésmód (kritériumok és módszerek)
- az elvégzendő közvetítési tevékenység leírása, amely a vizsgálat során kiigazítható
- konzultációs folyamat
- ellenőrzési célú helyszíni látogatások
- szakértők igénybevétele
- leszállítandó anyagok (jelentéstétel)
- hozzávetőleges ütemezés.

2.5.3 Megbízólevél

A kezdeti értékelő jelentést követően, és amennyiben megállapodás születik a közvetítésről, az EIB-CM vezetője megbízólevelet küld az érintett főigazgató(k)nak és azoknak a projektben érintett érdekelt feleknek, akiket bevontak a kezdeti értékelésbe, és akik elfogadták az együttműködésen alapuló vitarendezési eljárásban történő részvételre való felkérést. A levél tájékoztatást ad az eljárás kezdetéről, és javaslatokat tesz a közvetítés következő lépéseire vonatkozóan.

2.5.4 Külső közvetítési szakértők igénybevétele

Az EIB-CM személyzetének egy tagját (a közvetítési tisztviselőt) felelősséggel ruházzák fel a közvetítési folyamat lefolytatása tekintetében, amely az EIB-CM vezetőjének felügyelete mellett történik. Adott esetben – elsősorban a formális közvetítési eljárásnál – és amennyiben nem áll fenn összeférhetetlenség, külső közvetítési szakértők igénybevétele kerül sor, és az EIB-CM vezetője meghatározza, milyen ismeretekre és készségekre van szükség a közvetítés elvégzéséhez. A külső közvetítési szakértőket tudásuk és tapasztalataik, hozzáértésük és függetlenségük alapján választják ki.

2.5.5 Hivatalos hozzájárulás

A közvetítés kezdetén be kell szerezni a közvetítésbe bevont különböző felek közvetítéshez való hivatalos hozzájárulását (például egy közvetítési hozzájárulás formájában), amely rögzíti a megteendő lépéseket, és egyértelmű szabályokat határoz meg a közreműködésre vonatkozóan, pontosan megszabott ütemezéssel.

2.5.6 Eredmény

Amennyiben a közvetítési eljárás nyomán a felek a megszabott határidőn belül kölcsönösen elfogadott és tartós megoldásokra jutnak, az eljárást a közvetítési megállapodás felek általi aláírásával lezárják. A közvetítési megállapodásnak alapvetően meg kell felelnie az EBB csoport finanszírozási határozatának, hacsak az EBB Igazgatási Bizottsága és az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese másképp nem rendelkezik. Amennyiben a felek között nem jön létre közvetítési megállapodás, az eljárást lezárják, amit egy vizsgálatra vagy az EBB csoport más konkrét fellépésére irányuló ajánlás követhet.

⁴ Formális közvetítés/békéltetés – azokban az esetekben, ha a bizalmatlanság és a szembenállás a felek közötti viszony jelentős romlásához vezetett, az EIB-CM formálisabb és összetettebb eljárást vezethet és ösztönözhet a probléma megoldását célzó békéltetés érdekében.

2.5.7 Jelentéstétel

Az EIB-CM az eredményt tartalmazó közvetítési jelentést készít, amelyet eljuttatnak a közvetítésben részt vevő feleknek, valamint az EBB Igazgatási Bizottságának és az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének.

2.6 Ütemezés

2.6.1 A végső válasz megküldésének határideje az elfogadhatóságról szóló értesítést követő 240. munkanap.

2.6.2 Az alábbi táblázat áttekintést ad a főbb intézkedésekről és az alkalmazandó határidőkről a kibővített eljárás esetében.

2.1. táblázat Általános ütemezés

Intézkedés	Végső határidő	A határidő számításának kezdete
Elfogadhatósági vizsgálat/Átvételi elismervény megküldése	10 munkanap	A panasz EIB-CM általi kézhezvétele
Kezdeti értékelő jelentés, amennyiben szükséges	60 munkanap	Tájékoztatás az elfogadhatóságról
Válaszadás a panaszosnak	240 munkanap	Tájékoztatás az elfogadhatóságról

2.2. táblázat Kezdeti értékelő jelentés

Intézkedés	Végső határidő	A határidő számításának kezdete
A panaszkezelési folyamatban érintett külső érdekelt felek észrevételeinek megtétele	10 munkanap	A kezdeti értékelő jelentés körbeküldése a külső érdekelt feleknek

3. Megelőzési eljárás

3.1 „K” és „F” jelű panaszok

3.1.1 Mielőtt az EBB csoport irányító szervei határoznának egy művelet finanszírozásáról, technikailag nem fordulhat elő hivatali visszasság a projekt környezeti és társadalmi hatásaival vagy irányítási aspektusaival kapcsolatban. Ebben a szakaszban az EIB-CM fő feladata az, hogy i. biztosítsa a panaszosok aggályainak kellő figyelembevételét, ii. megelőzze a jövőbeni megalapozott panaszokat, valamint iii. hozzájáruljon a következetes és átfogó értékeléshez.

3.1.2 Az EBB csoport értékelés alatt álló projektjeivel kapcsolatos panaszok vonatkozásában az EIB-CM munkája az alábbiak egyike szerint valósul meg:

A. **Az általános eset:** Amennyiben a panaszosok még nem vették fel a kapcsolatot az EBB csoport illetékes szolgálataival, vagy az értékelőcsoportnak még nem volt alkalma találkozni a panaszosokkal vagy megvizsgálni aggályaikat, a panaszt továbbítják az értékelőcsoportnak és lezárják. A panaszosok írásbeli tájékoztatást kapnak arról, hogy aggályaikat az értékelőcsoport áttekinti, és hogy amennyiben az értékelési folyamat végén úgy érzik, hogy aggályaikat nem vették kellően figyelembe, mérlegelhetik új panasz benyújtását; az EIB-CM az intézményen belül nyomon követi az ügyet, biztosítandó az aggályok megfelelő figyelembevételét (azaz azt, hogy az értékelőcsoport legalább felvette a kapcsolatot a panaszosokkal, illetve találkozott velük, és elemezte aggályaikat).

B. **A kivétel:** Kivételes esetekben, kizárólag akkor, ha az értékelőcsoport már megtagadta vagy megtagadja a panaszosokkal való kapcsolatfelvételt, vagy a panaszosok aggályait már megvizsgálták és elutasították, az EIB-CM döntésének indokait dokumentálva határozhat úgy, hogy a finanszírozási határozat előterjesztésekor vagy azt megelőzően (az értékelőcsoporttal együttműködve) kezdeti értékelést végez az EBB Igazgatási Bizottságának vagy az EBA vezérigazgatójának/vezérigazgató-helyettesének figyelmébe ajánlva/tájékoztatása céljából. Ennek a nem vizsgálati jellegű⁵ munkának az a célja, hogy ajánlásokat fogalmazzon meg az EBB Igazgatási Bizottsága vagy az EBA vezérigazgatója/vezérigazgató-helyettese felé az EIB-CM további munkájára irányulóan, amennyiben az szükségesnek bizonyul. Ebben a szakaszban az EIB-CM vizsgálati és/vagy közvetítési tevékenységére csak akkor kerülhet sor, ha azt az EBB Igazgatási Bizottsága jóváhagyta vagy kérelmezte.

⁵ E „tényfeltáró” munka keretében számos olyan kérdést áttekintenek, amely tipikusan az EIB-CM értékelést követő tevékenységének részét képezi; ennek során ugyanazok a közreműködési szabályok érvényesek, de könnyített formában.

3.1.3 Hasonló megközelítésmód érvényesül az EBA-t érintő panaszok esetében is, az EBA sajátos irányításának megfelelő szükséges kiigazításokkal.

4. Egyszerűsített eljárás

- 4.1 Az „egyszerűsített eljárás” azon panaszok esetében alkalmazandó, amelyek tárgyukból adódóan (például válaszadás elmulasztása, tisztességtelen bánásmód) könnyen és gyorsan megoldhatók. A standard eljárás adminisztratív lépései az 1.1., 1.2. és az 1.3. pont kivételével az egyszerűsített eljárásra nem alkalmazandók.
- 4.2 Amennyiben az EBB csoport érintett szolgálatai között egyetértés van a panaszosnak adandó válasz tekintetében, és annak érdekében, hogy hatékonyan lehessen felhasználni az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának erőforrásait, az EBB csoport az EBB főtitkárának leveléhez csatolt, következtetéseket tartalmazó jelentés helyett az EIB-CM által megfogalmazott levélben ad választ.
- 4.3 Amennyiben az EBB csoport érintett szolgálatai között nincs egyetértés az EBB csoport panaszosnak adandó válasza tekintetében, a standard eljárást kell alkalmazni. Amennyiben az EIB-CM által elvégzett előzetes értékelés azt mutatja, hogy a panasz – vagy az állítások összetett volta miatt, vagy mert szükségessé teszi az EBB csoport harmadik felekkel (például pénzügyi közvetítőkkel) történő kapcsolatfelvételét – sokrétű, a standard eljárás alkalmazható.
- 4.4 Az egyszerűsített eljárás keretében történő válaszadás határideje az elfogadhatóságról szóló értesítéstől számított 25 munkanapra rövidül. A válasz tervezetét csak az EBB csoport szolgálatainak szintjén kell körbeküldeni.

5. Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlegének (EIB-CM) tagjaira vonatkozó magatartási szabályzat

(A személyzet EIB-CM-nél dolgozó vagy azt felügyelő tagjai számára, összhangban az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatával és eljárásrendjével)

Preambulum

A személyzetnek az EBB csoport panaszkezelési mechanizmussal foglalkozó részlegénél dolgozó tagjai (a továbbiakban: az EIB-CM munkatársai) az alábbi magatartási szabályokat tartoznak alkalmazni és betartani.

Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatában és eljárásrendjében és e szabályzatban az EIB-CM munkatársaira vonatkozóan meghatározott jogoknak és kötelezettségeknek az EBB személyzetére vonatkozó magatartási kódexben, valamint a Bank személyzetére alkalmazandó egyéb politikákban és rendelkezésekben rögzített elvekkel, szabályokkal és eljárásokkal összhangban kell eleget tenni.

Magatartási szabályzat

1. Függetlenség:

Az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatában és eljárásrendjében vagy e szabályzatban meghatározott feladataik ellátása során az EIB-CM munkatársai – a Bank többi szolgálatát megillető hatáskörök sérelme nélkül – operatív szempontból teljes mértékben függetlenek a panasz tárgyát képező tevékenységekért felelős szolgáltatóktól. Teljes mértékben jogosultak bármely panasz más személyek vagy szervezetek indokolatlan befolyása nélkül történő feldolgozására.

2. Objektivitás:

Az EIB-CM munkatársai az EIB-CM keretében meglévő funkciójuk gyakorlásakor az információk összegyűjtése, értékelése és közlése, valamint az érdekelt felekkel történő kapcsolattartás során a legmagasabb fokú szakmai objektivitást tanúsítják. Az EIB-CM munkatársai indokolással ellátott ítéleteket alkotnak és véleményeket alakítanak ki valamennyi releváns információ értékelése alapján, és saját érdekeik vagy más személyek indokolatlanul nem befolyásolhatják őket a véleményalkotásban.

Az EIB-CM munkatársai:

- 2.1 nem vehetnek részt olyan tevékenységben vagy kapcsolatban, amelyről észszerűen feltételezhető, hogy gátolná őket az elfogulatlan véleményalkotásban;
- 2.2 nem fogadhatnak el semmi olyat, ami gátolhatja őket, vagy amiről észszerűen feltételezhető, hogy gátolná őket a szakmai véleményalkotásban;
- 2.3 feltárnak valamennyi tudomásukra jutott releváns és érdemi tényt annak érdekében, hogy ne torzítsák a vizsgált panaszokról történő jelentéstételt.

3. Titoktartás:

Az EIB-CM munkatársai:

- 3.1 körültekintően használják fel és védik a harmadik felekre vonatkozóan a panaszok feldolgozása és kezelése során szerzett információkat;
- 3.2 amennyiben a panaszosok másképp nem kérik, illetve amennyiben az alkalmazandó szabályozások másképp nem rendelkeznek, biztosítják a panaszosok adatainak teljes mértékben bizalmas kezelését, védve a magánélet tisztelőben tartásához való jogukat, és megelőzendő az esetleges megtorlást;
- 3.3 nem használják fel az információkat személyes hasznukra vagy olyan módon, amely ellentétes lenne a jogszabályokkal vagy káros lenne a szervezet jogos és etikus célkitűzéseire nézve.

4. Szakmai alkalmasság:

Az EIB-CM munkatársai:

- 4.1 az EBB csoport panaszkezelési mechanizmusának szabályzatával és eljárásrendjével összhangban kezelik a panaszokat;
- 4.2 csak olyan szolgáltatásokat végeznek, amelyekhez rendelkeznek a szükséges ismeretekkel, készségekkel és tapasztalatokkal;
- 4.3 amennyiben az EIB-CM-en belül nem áll rendelkezésre megfelelő szakértelem, a speciális értékelések elvégzéséhez meghatározzák és igénybe veszik a megfelelő külső szakértelmet;
- 4.4 folyamatosan törekednek szakértelmük tökéletesítésére, valamint az általuk nyújtott szolgáltatások hatékonyságának és minőségének javítására.

CORPORATE

Az EBB-csoport
**Panaszkezelési
mechanizmusának
eljárásrendje**

2018. november



**Európai
Beruházási
Bank**

az EU bankja



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Európai Beruházási Bank
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxembourg
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org