

travnja 2019

Politika odgovornosti u projektima



European Bank
for Reconstruction and Development

SADRŽAJ

Poglavlje I:	Svrha	2
Poglavlje II:	Definicije	2
Poglavlje III:	Djelokrug	5
Poglavlje IV:	Odreknuća, iznimke i objava	28
Poglavlje V:	Prijelazne odredbe	28
Poglavlje VI:	Datum stupanja na snagu	28
Poglavlje VII:	Okvir za donošenje odluka	28
Poglavlje VIII:	Preispitivanje i izvješćivanje	28
Poglavlje IX:	Srodni dokumenti	28

Poglavlje I: Svrha

EBRD se u svim svojim ulaganjima zalaže za promicanje održivog razvoja kao ključnog čimbenika gospodarske tranzicije. Kako bi se osiguralo da okolišna i socijalna praksa u projektima Banke udovoljava standardima EBRD-a, Banka zahtijeva da projekti budu u skladu s njenom Okolišnom i socijalnom politikom. Pored toga, od Banke se zahtijeva javna objava određenih informacija o projektu u skladu s njenom Politikom pristupa informacijama kako bi se pospješila transparentnost i odgovornost, unaprijedila komunikacija sa zahvaćenim dionicima i promicalo dobro upravljanje.

Neovisni mehanizam osiguranja odgovornosti u projektima EBRD-a (Independent Project Accountability Mechanism - IPAM) dodatna je potvrda posvećenosti tim obvezama. IPAM neovisno razmatra pitanja koje pojedinci ili organizacije istaknu u vezi s projektima financiranim sredstvima Banke, a za koje se smatra da su prouzročili ili će

vjerojatno prouzročiti štetu. Svrha mehanizma je omogućiti lakše rješavanje socijalnih i okolišnih pitanja te pitanja javne objave među dionicima projekta; utvrditi je li se Banka pridržavala svoje Okolišne i socijalne politike te odredaba svoje Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt; i, prema potrebi, riješiti svaku postojeću nesukladnost s tim politikama, uz istodobno sprječavanje budućih nesukladnosti u postupanju Banke.

IPAM je neovisna služba kojom se upravlja izvan okvira ulagačkih poslova Banke (tj. izvan okvira njezinog rukovodstva), pri čemu u svom radu izravno odgovara Upravnom vijeću posredstvom njegovog Revizijskog odbora.

Ovom se Politikom zamjenjuje Poslovnik Žalbenog mehanizma za projekte (Project Complaint Mechanism - PCM) iz 2014. godine.

Poglavlje II: Definicije

Izrazi koji se koriste u ovoj Politici imaju sljedeća značenja:

Politika pristupa informacijama	EBRD-ova Politika pristupa informacijama iz 2019. ili neka njena ranija inačica koja je na snazi bila u vrijeme kad je Upravno vijeće odobrilo projekt ili rukovodstvo Banke, ako mu je Upravno vijeće prenijelo tu ovlast, uključujući i sve s time povezane upute;
Godišnje izvješće	godišnje izvješće koje IPAM sastavlja u skladu s poglavljem VIII. ove Politike;
Izvještaj o ocjeni	izvješće o ocjeni koje IPAM sastavlja u skladu s poglavljem III. točkom 2.3 ove Politike;
Revizijski odbor	Revizijski odbor Upravnog vijeća;
Banka (ili EBRD)	Europska banka za obnovu i razvoj;
Upravno vijeće	Upravno vijeće Banke;
Radni dan	radni dan na koji je Banka otvorena za poslovanje u Londonu i svojim područnim uredima;
Predmet (ili obrada predmeta)	razmatranje zahtjeva u skladu s ovom Politikom nakon njegove registracije;
Registar predmeta	registar predmeta uspostavljen u skladu s poglavljem III. točkom 3.1 ove Politike, koji se može pronaći na mrežnim stranicama stranici IPAM-a;

Klijent	jedan ili više pojedinaca i/ili subjekata koji su dogovorni za provedbu projekta;
Izješće o ocjeni sukladnosti	izješće o ocjeni sukladnosti iz poglavlja III. točke 2.6 ove Politike;
Izještaj o provjeri sukladnosti	izješće o provjeri sukladnosti iz poglavlja III, točke 2.7 ove Politike;
Okolišna i socijalna politika	Okolišna i socijalna politika EBRD-a iz 2019. ili neka ranija okolišna i socijalna politika koja je bila na snazi u vrijeme odobrenja projekta;
Neovisni mehanizam osiguranja odgovornosti u projektima (IPAM)	neovisni mehanizam osiguranja odgovornosti u projektima, uspostavljen na temelju ove Politike;
Voditelj IPAM-a	voditelj IPAM-a, odgovoran za vođenje IPAM-a, provedbu ove Politike i donošenje odluka koje prema ovoj Politici potpadaju pod odgovornost IPAM-a;
Akcijski plan rukovodstva (MAP)	akcijski plan rukovodstva iz poglavlja III. točke 2.7.1 ove Politike;
Izješće o praćenju	izješće o praćenju koje IPAM sastavlja u skladu s poglavljem III. točkom 2.5 ili 2.8 ove Politike;
Organizacija	svaki subjekt, udruženje ili skupina oko koje se civilno društvo dobrovoljno organizira i koja zastupa posebne interese zajednice ili civilnog društva. Organizacije uključuju organizacije utemeljene u zajednici, organizacije civilnog društva, nevladine organizacije, organizacije starosjedilačkih naroda, poslovna udruženja i sindikate;
Stranke	pojedinci, subjekti i organizacije za koje je predmet u izravnom interesu. Stranke mogu, između ostalih, uključivati: podnositelje zahtjeva; njihove zastupnike, ako ih ima; mjerodavni odjel, tim ili jedinicu Banke; klijenta; i druge financijere projekta ili subjekte odgovorne za njegovu provedbu;
Poslovnik PCM-a	Poslovnik Žalbenog mehanizma za projekte iz 2014.;
Izješće o rješavanju problema	izješće o rješavanju problema koje IPAM sastavlja u skladu s poglavljem III. točkom 2.4 ove Politike;
Sažetak rješavanja problema	sažetak rješavanja problema koji IPAM sastavlja u skladu s poglavljem III. točkom 2.4 ove Politike;
Pravila nabave	pravila nabave Banke utvrđena njenom Korporativnom politikom nabave od 8. studenog 2017. godine, mjerodavnom uputom, kao i svim primjenjivim postupcima, odnosno njihovim kasnijim izmjenama i dopunama;
Ljudi zahvaćeni projektom	Jedna ili više osoba koje žive na području na koje projekt utječe ili će vjerojatno utjecati, a koje su pretrpjele (ili će vjerojatno pretrpjeti) okolišnu, socijalnu ili kulturnu štetu izravno ili posredno izazvanu projektom. Šteta se, između ostalog, može odnositi na: rad i radne uvjete; zdravlje i sigurnost; onečišćenje; stjecanje zemljišta, prisilno preseljenje ili izmještanje poslovnih djelatnosti; utjecaje na biološku raznolikost, zaštićena područja ili održivo gospodarenje živim prirodnim bogatstvima; nestanak materijalne ili nematerijalne kulturne baštine ili izostanak angažmana dionika ili objave informacija;

Predsjednik	predsjednik Banke;
Projekt	skup radova, roba, usluga i/ili poslovnih djelatnosti koje su pobliže određene ugovorima o financiranju sredstvima Banke i za koje klijent traži financiranje sredstvima EBRD-a, a odobrilo ih je Upravno vijeće ili rukovodstvo Banke, ako mu je Upravno vijeće prenijelo tu ovlast;
Zahtjev	zahtjev koji je podnositelj zahtjeva podnio IPAM-u u skladu s ovom Politikom;
Podnositelj zahtjeva	jedna ili više osoba ili organizacija, već prema okolnostima, koje podnose zahtjev;
Zastupnik	svaka osoba ili organizacija koju podnositelji zahtjeva odaberu kako bi ih zastupala u skladu s ovom Politikom, bilo da je jedna ili više njih;
Osveta	Svako štetna radnja koja se preporučuje, kojom se prijeti ili se poduzima (izravno ili posredno) prema bilo kojoj osobi radi njenog ušutkavanja, sprječavanja njene komunikacije s IPAM-om ili sprječavanja podnošenja ili daljnje obrada zahtjeva. Oblici osvete uključuju uznemiravanje, pokušaje zastrašivanja, diskriminatorno postupanje, uskraćivanje prava, ugrožavanje sredstava za život ili ugleda i prijetnje fizičkim nasiljem, inkriminacijom ili stavljanjem u zatvor;
Ranjivi ljudi	Ljudi ili skupine ljudi koji na koje bi projekt mogao utjecati štetnije nego na druge zbog osobina što su njihov spol, rodni identitet, spolna orijentacija, vjera, etnička pripadnost, starosjedilački status, dob (uključujući djecu, mlade i starije osobe), tjelesni ili duševni invaliditet, pismenost, politički stavovi ili socijalni status. Ranjivi pojedinci i/ili skupine mogu, između ostalog, uključivati i ljude u osjetljivim okolnostima, kao što su ljudi koji žive ispod praga siromaštva, beskućnici, kućanstva sa samohranim roditeljem, zajednice ovisne o prirodnim dobrima, radnici migranti, izbjeglice, interno raseljeni ljudi ili druge raseljene osobe koje ne može zaštititi domaće zakonodavstvo i/ili međunarodno javno pravo.

Poglavlje III: Djelokrug

1. FUNKCIJE I UPRAVLJANJE

1.1 U obradi zahtjeva, IPAM ima dvije izvansudske i nekontradiktorne funkcije koje se uzajamno nadopunjuju, a to su:

- a) Funkcija rješavanja problema, kojom se podržava dijalog između podnositelja zahtjeva i klijenata radi rješavanja okolišnih i socijalnih pitanja te pitanja javne objave koja su predmet zahtjeva, s time da se pritom nikom ne pripisuje krivnja niti odgovornost. S ljudima zahvaćenim projektom, klijentima i ostalim dionicima, IPAM surađuje kao neutralna treća strana kako bi im pomogao u pronalaženju obostrano zadovoljavajućih rješenja fleksibilnim pristupima rješavanju problema na temelju konsenzusa; i
- b) Funkcija osiguranja sukladnosti, kojom se utvrđuje je li se EBRD pridržavao svoje Okolišne i socijalne politike te određaba svoje Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt. Kao takva, funkcija osiguranja sukladnosti bavi se samo sukladnošću u postupanju Banke, ali ne i onom u postupanju klijenta. IPAM surađuje s ljudima zahvaćenim projektom, osobljem Banke, klijentima i drugim dionicima kako bi utvrdio je li Banka svojim činjenjem ili nečinjenjem propustila postupiti u skladu s nekom odredbom Okolišne i socijalne politike (što uključuje i svaku odredbu prema kojoj je Banka dužna pratiti klijenta u ispunjavanju njegovih obveza) ili odredbama Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt. Ako se ustanovi da EBRD nije postupio u skladu s bilo kojom od navedenih politika, kroz funkciju osiguranja sukladnosti predlažu se i promjene u praksi Banke u vezi s određenim projektom ili postupcima, a sve kako bi se otklonila postojeća i spriječila buduća nesukladnost te promicalo institucionalno učenje i jačanje kapaciteta.

1.2 **Ostale funkcije.** Zadaća IPAM-a je i da:

- a) ukazuje na institucionalne spoznaje na temelju kojih će se prepoznati zajednički izazovi, iznosi konstruktivne preporuke i promiče kulturu trajnog učenja u EBRD-u. Potanke odredbe o IPAM-ovoj funkciji institucionalnog učenja i pružanja savjeta sadržane su u točki 3.2.
- b) provodi informiranje unutarnjih i vanjskih dionika kako bi se osiguralo da budu upoznati sa svrhom, funkcijama i aktivnostima IPAM-a te da ih shvate. Potanke odredbe o informativnoj funkciji IPAM-a sadržane su u točki 3.2.

1.3 **Temeljna načela.** U obavljanju ove četiri funkcije, IPAM se rukovodi sljedećim načelima:

- a) *Neovisnost i nepristranost:* stjecanje povjerenja svih stranaka zahvaljujući neovisnosti IPAM-a od rukovodstva Banke i njegovom pravednom i objektivnom postupanju prema svim dionicima u predmetu;
- b) *Transparentnost:* upoznavanje stranaka s tijekom predmeta, aktivnostima mehanizma i vrstama mogućih ishoda postupanja IPAM-a;
- c) *Predvidljivost:* ponuda jasnih i dosljednih procesa i postupaka;
- d) *Pravednost:* vođenje brige o tome da sve stranke imaju pravedan pristup informacijama neophodnim za sudjelovanje u postupcima IPAM-a pod poštenim uvjetima s kojima moraju biti upoznate, uz istodobno poštivanje odgovarajućih obveza čuvanja povjerljivosti; i
- e) *Pristupačnost:* vođenje brige o tome da pojedinci i skupine kojima bi IPAM mogao biti od koristi s time budu i upoznate; otklanjanje prepreka za pristup; kulturološki primjereno i rodno osviješteno djelovanje; i promicanje sigurnog pristupa IPAM-u zahvaljujući čuvanju povjerljivosti u vođenju predmeta, procjeni rizika od osvete i mjerama njihovog ublažavanja.

- 1.4 Osiguranje odgovornosti u EBRD-u zahtijeva ulaganje napora na razini čitave Banke, što podrazumijeva raznovrsne, ali međusobno povezane uloge i odgovornosti IPAM-a, Upravnog vijeća i rukovodstva Banke. Voditelj IPAM-a rukovodi izvršavanjem dužnosti Banke da u svojim projektima osigura odgovornost u skladu s ovom Politikom, a kako je opisano u točki 3.3 u nastavku.
- 1.5 IPAM djeluje neovisno, pri čemu za svoj rad izravno odgovara Upravnom vijeću. Uloge i odgovornosti Revizijskog odbora¹ u vezi s IPAM-om ogledaju se u djelokrugu tog odbora. Odredbe o radu IPAM-a sadržane su u točki 3.3 u nastavku.

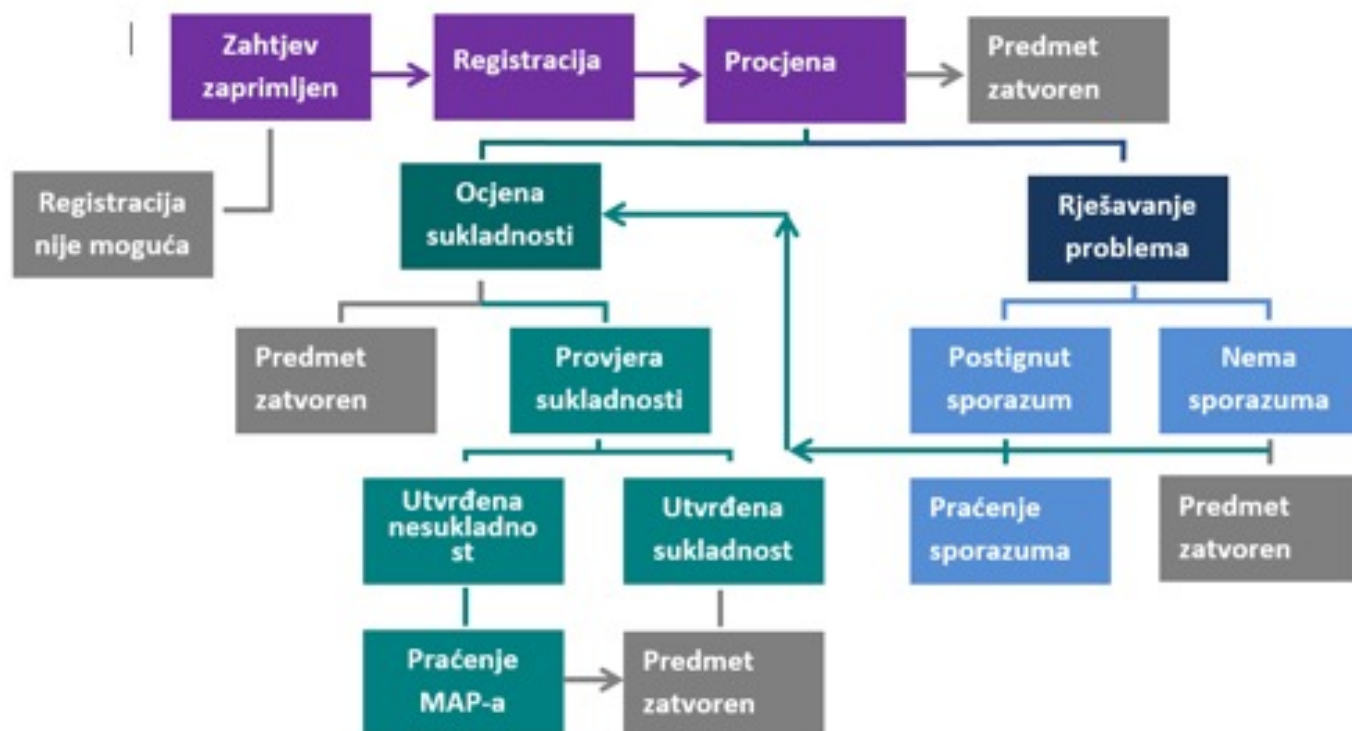
2. POSTUPAK VOĐENJA PREDMETA

IPAM-ov postupak vođenja predmeta može obuhvaćati neke (ali ne nužno i sve) od sljedećih faza (slika 1):

- a) a) Registracija;
 - b) Ocjena;
 - c) **Opcija A:** rješavanje problema, nakon čega, prema potrebi, slijedi praćenje provedbe sporazuma o rješavanju problema; i/ili
- Opcija B:** ocjena sukladnosti, nakon čega slijedi provjera sukladnosti i, prema potrebi, praćenje provedbe akcijskog plana rukovodstva (vidi sliku 1).

¹ Revizijski odbor ili bilo koji budući odbor Upravnog vijeća kojemu potonje dodijeli ovu nadzornu funkciju.

Slika 1: Dijagram toka IPAM-ovog postupka vođenja predmeta



* Ako podnositelji zahtjeva to smatraju neophodnim, postoji i mogućnost da se po završetku postupka rješavanja problema predmet vrati na ocjenu sukladnosti.

Ciljevi, kriteriji, pristupi, izvješća i mogući ishodi za svaku fazu postupka vođenja predmeta potanko su opisani u točki 2.2 u nastavku

2.1 Podnošenje zahtjeva

a) Tko može podnijeti zahtjev?

- i. Zahtjev mogu podnijeti jedan ili više pojedinaca ili organizacija koje smatraju da su zahvaćene (ili će vjerojatno biti zahvaćene) projektom;
- ii. IPAM će također prihvatiti i razmotriti registraciju zahtjeva koje podnesu organizacije koje nisu izravno ili osobno zahvaćene projektom. U tim će slučajevima IPAM povesti računa o okolnostima zahtjeva i pristupiti registraciji ako zahtjev sadrži zadovoljavajuće podatke o:

- a. dokazima o naporima koje su podnositelji zahtjeva uložili kako bi s ljudima zahvaćenim projektom surađivali oko predmetnih pitanja, ako takvi ljudi postoje, kao i o svim povratnim informacijama koje su ljudi zahvaćeni projektom dostavili u vezi sa zahtjevom; i
- b. razlozima koji ljude zahvaćene projektom priječe u tome da sami podnesu zahtjev.

Ako su registrirani, zahtjevi koje su podnijele organizacije koje nisu izravno ili osobno zahvaćene projektom mogu se razmatrati u okviru IPAM-ove funkcije osiguranja sukladnosti.

b) Kako podnijeti zahtjev IPAM-u? Zahtjevi se IPAM-u mogu podnijeti u bilo kojem pisanom obliku. Iako nisu obavezujuće, smjernice o tome kako napisati i podnijeti zahtjev sadržane su u uzorku obrasca zahtjeva IPAM-u, koji se nalazi u Prilogu A, a dostupan je i na mrežnim stranicama IPAM-a. Od IPAM-a se mogu zatražiti i upute o tome kako napisati i podnijeti zahtjev. Zahtjevi se mogu podnijeti pomoću:

- i. IPAM-ovog sigurnog, enkripcijom zaštićenog elektroničkog obrasca zahtjeva, dostupnog na mrežnim stranicama IPAM-a;
- ii. IPAM-ovog predloška za zahtjev (sadržanog u Prilogu A); ili
- iii. u bilo kojem drugom pisanom obliku;

a IPAM-u se dostavljaju e-poštom, telefaksom, poštom ili osobno na:

E-pošta: ipam@ebrd.com

Telefon: +44 7881013976

Telefaks: +44 20 7338 7633

Poštanska adresa:

Attn: Independent Project Accountability Mechanism
European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square
London
United Kingdom
EC2A 2JN

Zahtjevi se mogu poslati ili dostaviti i bilo kojem od područnih ureda EBRD-a (naslovljeni na pažnju IPAM-a, u kojem će ih slučaju područni ured prosljediti IPAM-u). Adrese područnih ureda Banke mogu se pronaći na: <https://www.ebrd.com/contacts.html>

c) Što zahtjev mora sadržavati? Zahtjev mora sadržavati sljedeće podatke:

- i. ime i prezime pojedinca (pojedina) ili naziv organizacije (organizacija) koje podnose zahtjev;

a. Podnositelji zahtjeva mogu zatražiti čuvanje povjerljivosti identiteta nekih ili svih pojedinaca ili organizacija navedenih u zahtjevu. IPAM je identitet podnositelja zahtjeva dužan zaštititi ako se u zahtjevu izričito traži čuvanje povjerljivosti. Od podnositelja zahtjeva tražit će se da obrazloži zašto u svom zahtjevu traži čuvanje povjerljivosti, a ako podnositelji zahtjeva to zatraže, uz zahtjev za čuvanje povjerljivosti može se pokrenuti i IPAM-ova procjena rizika od osвете, kako je utvrđeno u točki 3.1(k). IPAM će čuvanje povjerljivosti razmotriti čim je prije moguće po primitku zahtjeva, a svakako prije donošenja odluke o registraciji zahtjeva. Poduzet će se sve što je razumno moguće kako bi se tražena povjerljivost sačuvala. No, ako IPAM opravdano smatra da će čuvanje povjerljivosti spriječiti provjeru zahtjeva, o tome će odmah će obavijestiti podnositelje zahtjeva. IPAM i podnositelji zahtjeva će se dogovoriti o tome kako postupiti, a ako dogovor o tome nije moguć, IPAM može obustaviti postupak;

- ii. kontaktni podaci podnositelja zahtjeva (uključujući adresu stanovanja ili poštansku adresu i, utoliko koliko je to moguće, telefonski broj, adresu e-pošte i/ili broj telefaksa);
- iii. opis predmetnog projekta na temelju kojega je moguće utvrditi da se radi o ulaganju EBRD-a (npr. naziv projekta ili klijenta, lokacija ili sektor projekta);
- iv. opis štete ili možebitne štete za koju se smatra da ju je projekt prouzročio ili će je vjerojatno prouzročiti;
- v. opis ili (i) svih napora koje su podnositelji zahtjeva u dobroj vjeri poduzeli s Bankom i/ili klijentom radi rješavanja pitanja istaknutih u zahtjevu te opis rezultata tih napora ili (ii) objašnjenje razloga iz kojih takvi napori nisu poduzeti. IPAM će odustati od pozivanja na preduvjet poduzimanja napora u dobroj vjeri ako ocijeni da bi takvi napori bili uzaludni ili štetni za podnositelje zahtjeva ili, ako je primjenjivo, za određene ljude zahvaćene projektom.

d) **Neobvezni sadržaj zahtjeva.**

Iako to nisu dužni učiniti, podnositelji zahtjeva mogu u svom zahtjevu iznijeti i sljedeće podatke ako su ovi poznati, poželjni odnosno dostupni:

- i. opis ishoda koje žele postići primjenom postupka IPAM-a;
- ii. žele li podnositelji zahtjeva istražiti opciju rješavanja problema, opciju provjere sukladnosti ili obje opcije za rješavanje pitanja istaknutih u zahtjevu;
- iii. konkretni izvedbeni zahtjevi ili odredbe Okolišne i socijalne politike ili Politike pristupa informacijama za koje podnositelji zahtjeva smatraju da ih se Banka nije pridržavala;
- iv. sva dokumentaciju o komunikaciji između podnositelja zahtjeva i EBRD-a ili klijenta;
- v. sve druge informacije ili materijali bitni za zahtjev, koji u njega mogu biti uključeni ili uz njega priloženi, što između ostalog uključuje pisane ili usmene izjave, fotografije, slike, video-zapise, zvučne zapise, medijske napise ili zemljovide; i/ili
- vi. **željeni** način komunikacije podnositelja zahtjeva s IPAM-om (npr. e-pošta, telefon, telefaks, pošta, aplikacije za komunikaciju kao što je WhatsApp ili posebni sigurni komunikacijski kanali); i
- vii. sve što podnositelje zahtjeva brine u vezi s rizicima od osвете; ili
- viii. **zastupnici.** Ako žele, podnositelji zahtjeva mogu odrediti zastupnika koji će im pomoći u postupku vođenja predmeta. U tim slučajevima, zahtjev mora sadržavati pisani dokaz (poput pisma potpisanog od podnositelja zahtjeva) o ovlaštenju zastupnika da u ime podnositelja zahtjeva nastupa u vezi sa zahtjevom. Podnositelji zahtjeva moraju navesti žele li da njihov zastupnik nastupa kao osoba za kontakt prilikom svake službene komunikacije između IPAM-a i podnositelja zahtjeva, u kojem se slučaju moraju navesti i kontaktni

podaci zastupnika. Međutim, IPAM po potrebi može komunicirati izravno s podnositeljima zahtjeva.

2.2 Registracija zahtjeva

- a) **Cilj.** Podnošenjem zahtjeva pokrenut će se postupak ispitivanja opisan u ovoj točki 2.2. Svrha faze registracije je ispitati zahtjev kako bi se utvrdilo je li opravdana njegova registracija pri IPAM-u, a samim time i njegova ocjena prema točki 2.3.
- b) **Kriteriji.** Zahtjev će biti registriran:
 - i. ako sadrži obvezne podatke navedene u točki 2.1(c);
 - ii. ako su u njemu istaknuta pitanja koja se, prema sudu IPAM-a, odnose na određene obveze Banke prema Okolišnoj i socijalnoj politici ili obveze Banku koje u vezi s predmetnim projektom proizlaze iz Politike pristupa informacijama; i
 - iii. ako se odnosi na projekt koji je Banka odobrila, s time da je zahtjev podnesen u roku od 24 mjeseca od dana kada je prestao financijski interes Banke za projekt (tj. slijedom pune otplate, prijevremene otplate, otuđenja ili po kojoj drugoj osnovi).
 - a. Ako se zahtjev odnosi na poslove koji još nisu odobreni, IPAM će s time upoznati rukovodstvo Banke i o tome obavijestiti podnositelje zahtjeva, a posredstvom Revizijskog odbora, i Upravno vijeće. Tijekom pripreme projekta, rukovodstvo Banke povest će računa o zahtjevu i pismeno obavijestiti IPAM o načinu na koji se rješava pitanje koje brine podnositelja zahtjeva.
- c) **Opseg i izuzeća od registracije.** Zahtjev se ne može registrirati ako ne zadovoljava uvjete iz točke 2.2(b) ili:
 - i. ako se odnosi isključivo na: primjerenost ili prikladnost politika EBRD-a, Sporazum o osnivanju Banke ili neoperativna pitanja poput unutarnjih administrativnih ili kadrovskih odluka ili aktivnosti;

- ii. ako se odnosi isključivo na obveze neke treće strane, kao što je tijelo nadležno za zaštitu okoliša i primjerenost njegove provedbe domaćih zahtjeva, ili na obveze neke zemlje prema međunarodnom pravu ili ugovoru, a ne na pitanja koja su pod nadzorom Banke ili klijenta;
 - iii. ako se odnosi se na pitanja u vezi s kojima su IPAM ili njegovi prethodnici (Žalbeni mehanizam za projekte ili Neovisni mehanizam pravne zaštite) već obradili zahtjev, osim ako nisu izneseni novi dokazi ili okolnosti koje u vrijeme prethodnog zahtjeva nisu bile poznate;
 - iv. ako je podnesen prijekorno, neosnovano ili zlonamjerno u želji za stjecanjem osobne, konkurentne ili kakve druge prednosti ili radi rješavanja trgovačkih sporova ili sporova oko intelektualnog vlasništva; i/ili
 - v. ako se u njemu isključivo iznose navodi vezani uz prijevaru, korupciju, etičnost, integritet, javno upravljanje, domaće pravo, pitanja vezana uz nabavu, ugovorna ili kadrovska pitanja:
 - a. zahtjevi u kojima se iznose navodi vezani uz prijevaru, korupciju, etičnost ili integritet proslijedit će se voditelju EBRD-ove službe za usklađenost;
 - b. zahtjevi u kojima se iznose pitanja vezana uz nabavu proslijedit će se voditelju EBRD-ove službe za nabavu.
- d) **Ostale odrednice registracije.** Pri utvrđivanju treba li zahtjev biti registriran, IPAM će u obzir uzeti i sljedeće:
- i. može li se obrada predmeta preklapati s nekim drugim postupkom koji je u vezi s istim projektom i/ili pitanjima pokrenut po zahtjevu istih podnositelja (ili, ako je podnositelj zahtjeva neka skupina ili organizacija, po zahtjevu nekih od njenih članova), odnosno može li na takav postupak utjecati ili njime biti ometana; i
 - ii. je li podnositelj zahtjeva ista pitanja istaknuo i u zahtjevu podnesenom
- mehanizmu za rješavanje sporova ili žalbenom mehanizmu klijenta, neovisnom mehanizmu odgovornosti pri instituciji koja sufinancira projekt ili sudu, izabranom sudištu ili kakvom drugom mehanizmu za rješavanje sporova, u kojem će slučaju IPAM povesti računa i o statusu tih postupaka.
- e) **Pristup.** IPAM će ispitati ispunjava li zahtjev uvjete za registraciju tako što će razmotriti sadržaj zahtjeva; svu popratnu dokumentaciju priloženu uz Zahtjev, ako je ima; sve javno dostupne informacije; i/ili sve druge informacije koje se odnose na predmetni projekt ili su za njega bitne, a dostavili su ih rukovodstvo Banke, klijent ili podnositelji zahtjeva.
- f) **Odgoda zahtjeva.**
- i. Ako IPAM ne može registrirati zahtjev jer ovaj ne ispunjava kriterije utvrđene u točki 2.2(b), a podnositelji zahtjeva prema mišljenju IPAM- mogu ispraviti taj propust, IPAM će o tome obavijestiti podnositelje zahtjeva (ili njihove zastupnike, ako ih ima). IPAM će tada odgoditi odluku o registraciji i podnositeljima zahtjeva dati razuman rok da isprave propust i podnesu novi zahtjev, kako je opisano u točki 3.1(n) u nastavku;
 - ii. ako podnositelji zahtjeva nisu uložili napore da s Bankom i/ili klijentom u dobroj vjeri riješe pitanja istaknuta u zahtjevu (te IPAM-u nisu dali zadovoljavajuće objašnjenje razloga iz kojih se takvi napori ne mogu poduzeti), IPAM će se o propustu posavjetovati s podnositeljima zahtjeva;
 - a. osim ako od pozivanja na taj preduvjet nije odustao u skladu s točkom 2.1(c) vi., IPAM može naknadno odgoditi registraciju zahtjeva i proslijediti ga rukovodstvu Banke. Rukovodstvu banke će se, ovisno o odluci voditelja IPAM-a, dati rok od najviše 45 radnih dana kako bi u dobroj vjeri uložilo napore radi rješavanja istaknutih pitanja (kako je navedeno u točki 3.1(n)). Za trajanja odgode, IPAM će pratiti stanje i napredak ostvaren u vezi sa svakim odgođenim zahtjevom. IPAM može ukinuti odgodu i registrirati zahtjev

radi daljnje obrade predmeta ako naponi rukovodstva Banke ili klijenta, prema mišljenju IPAM-a, nisu doveli do rješavanja pitanja istaknutih u zahtjevu. Pri donošenju takvih odluka, IPAM će se savjetovati s podnositeljima zahtjeva i rukovodstvom Banke.

g) **Ishod.** IPAM će registrirati zahtjev ako ispunjava kriterije utvrđene u točki 2.2(b), ako ne potpada ni pod koje od izuzeća navedenih u točki 2.2(c) i ako IPAM smatra da je registracija primjerena nakon što je razmotrio ostale odrednice registracije navedene u točki 2.2(d). IPAM će o svojoj odluci obavijestiti podnositelje zahtjeva, rukovodstvo Banke i klijenta te će Upravno vijeće i predsjednika upoznati s novoregistriranim zahtjevima. Kada to smatra neophodnim, IPAM može izvijestiti Upravno vijeće o novoregistriranim zahtjevima u okviru svog tromjesečnog izvješćivanja ili prema potrebi. IPAM će registrirane zahtjeve objaviti u svom registru predmeta.

- i. Kada rukovodstvo Banke podnosi neki novopredloženi projekt Upravnom vijeću ili mjerodavnom odobravatelju (ako je Upravno vijeće prenijelo ovlast za davanje odobrenja), prvo se utvrditi je li predloženi klijent ikada bio stranka u predmetu koji je razmatrao IPAM ili njegovi prethodnici te će, zajedno s IPAM-om, odrediti moraju li se ta činjenica i ishod predmeta navesti u prijedlogu koji se podnosi na razmatranje Upravnom vijeću ili mjerodavnom odobravatelju.
- ii. Nakon registracije, IPAM će zatvoriti predmet ako u bilo kojoj fazi razmatranja zahtjeva postane očito da kriteriji iz točki 2.2(b) više nisu ispunjeni ili da se ne primjenjuje niti jedno izuzeće iz točke 2.2(c).

2.3 Ocjena zahtjeva

a) **Cilj.** Registracijom zahtjeva pokrenut će se postupak ocjene opisan u ovoj točki 2.3. Svrha ove faze je da IPAM:

- i. stekne jasan uvid u pitanja istaknuta u zahtjevu;

- ii. sa strankama razmotri funkcije rješavanja problema odnosno osiguranja sukladnosti, njihov opseg i moguće ishode;
- iii. ocijeni spremnost stranaka da iskoriste svaku od tih funkcija, uz vođenje računa o tome kojoj su od njih podnositelji zahtjeva skloniji;
- iv. razmotri dokle se došlo s ostalim naporima koji se ulažu u rješavanje pritužbi, ako je to primjenjivo u skladu s točkom 2.2(d); i
- v. odredi hoće li se predmet:
 - a. uputiti na rješavanje problema temeljem sporazuma između podnositelja zahtjeva i klijenta (i svake druge mjerodavne stranke ili stranaka); ili
 - b. uputiti na ocjenu sukladnosti ako se ne postigne sporazum o rješavanju problema, a na izričiti zahtjev podnositelja zahtjeva; ili
 - c. zatvoriti.

Ako su se stranke spremne upustiti u rješavanje problema, ta će se funkcija iskoristiti prije razmatranja bilo kakvog upućivanja predmeta na ocjenu sukladnosti, osim ako IPAM ne misli drukčije.

b) **Pristup.** IPAM će ocijeniti predmet:

- i. razmatranjem sadržaja zahtjeva, sve prateće dokumentacije priložene uz zahtjev, ako je ima, i svih javno dostupnih informacija;
- ii. razmatranjem svih informacija koje se odnose na predmetni projekt ili su za njega bitne, a dostavili su ih rukovodstvo Banke, klijent i/ili podnositelji zahtjeva, pri čemu će surađivati s podnositeljima zahtjeva, ostalim ljudima zahvaćenim projektom, rukovodstvom Banke, klijentom i ostalim mjerodavnim dionicima; i
- iii. obavljanjem izravnog obilaska lokacije projekta, osim u iznimnim slučajevima gdje se to smatra nepotrebnim za IPAM-ovu učinkovitu ocjenu.

c) **Ishod i izvješćivanje.** Po završetku faze ocjene, IPAM će izdati izvješće o ocjeni u kojem se opisuje ishod postupka ocjene i:

- i. dostaviti ga Upravnom vijeću i predsjedniku na uvid, ako IPAM preporuči daljnje postupanje;
 - a) ako su se stranke pristale pristupiti rješavanju problema, izvješće o ocjeni bit će popraćeno opisom posla za postupak rješavanja problema, kojim se određuje opseg rada, metode koje treba primijeniti, vremenski okvir postupka, vrsta stručnih znanja potrebnih za rješavanje problema i druga temeljna načela rješavanja problema. Pri sastavljanju opisa poslova, IPAM će se u najvećoj mogućoj mjeri savjetovati sa strankama; ili
- ii. dostaviti ga Upravnom vijeću na odobrenje zatvaranja predmeta bez prava na prigovor, ako IPAM preporuči zatvaranje predmeta.

U svakom slučaju, IPAM će izvješće o ocjeni staviti na uvid podnositeljima zahtjeva, rukovodstvu Banke i klijentu te će ga objaviti u registru predmeta.

2.4 Rješavanje problema

a) **Cilj.** Svrha rješavanja problema je:

- i. pomoći u dijalogu između stranaka;
- ii. pronaći rješenja prihvatljiva za sve stranke, kojima se rješavaju pitanja istaknuta u zahtjevu; i
- iii. omogućiti sklapanje sporazuma između stranaka.

b) **Pristup.** U skladu s ciljem promicanja rješavanja pitanja dogovorom između stranaka, IPAM će:

- i. uzeti u obzir sve okolnosti predmeta (uključujući prirodu istaknutih pitanja, njihovu hitnost i realnu vjerojatnost uspjeha) radi utvrđivanja najprikladnijeg pristupa rješavanju problema. Pristupi

će se birati u dogovoru sa strankama, a mogu uključivati potpomognuti dijalog, posredovanje, mirenje, razmjenu informacija, zajedničko utvrđivanje činjenica ili potpomognute pregovore;

- ii. angažirati vanjske savjetnike kako bi potpomogli i olakšali vođenje dijaloga u skladu s Pravilima nabave i točkom 3.1(i), ako IPAM to smatra neophodnim; i
- iii. neće podržavati sporazume koji bi bili u suprotnosti s politikama EBRD-a ili predstavljali povredu bilo kojeg mjerodavnog zakona.

c) **Obustava.** Postupak rješavanja problema u svako doba može obustaviti:

- i. IPAM, ako prema mišljenju IPAM-u, a nakon savjetovanja sa strankama, više nije izgledno da će rješavanje problema dovesti do pozitivnog ishoda i/ili ako se postupak rješavanja problema više ne može smatrati učinkovitim iskorištavanjem resursa, o čemu će IPAM obavijestiti sve stranke u pisanom obliku; ili
- ii. bilo koja stranka; rješavanje problema je dobrovoljni postupak, a podnositelji zahtjeva i klijenti mogu u svako doba od njega odustati.

d) **Izvješćivanje.** Po završetku faze rješavanja problema, IPAM će:

- i. sastaviti nacrt izvješća o rješavanju problema, u kojem će iznijeti ishode postupka, te ga dostaviti na uvid svim strankama. Ako stranke to smatraju neophodnim zbog ograničenja iz razloga povjerljivosti, za potrebe objave sastavit će se sažetak o rješavanju problema;
- ii. podnijeti završno izvješće o rješavanju problema ili, prema potrebi, završni sažetak o rješavanju problema Upravnom vijeću i predsjedniku na uvid;
- iii. staviti strankama na uvid završno izvješće o rješavanju problema ili sažetak o rješavanju problema; i

- iv. objaviti izvješće o rješavanju problema (ili sažetak, ako objava cjelovitog izvješća o rješavanju problema nije moguća zbog ograničenja iz razloga povjerljivosti) u registru predmeta.

e) **Ishod.**

- i. ako se postigne sporazum, IPAM će u skladu s točkom 2.5 pratiti provedbu obveza koje su stranke preuzele prema istom; ili
- ii. ako se ne postigne sporazum ili je došlo do prijevremene obustave postupka prema točki 2.4(c), IPAM će zatvoriti predmet; ili
- iii. u oba slučaja i ako to zatraže podnositelji zahtjeva, IPAM će uputiti predmet na ocjenu sukladnosti u skladu s točkom 2.6; i
- iv. pri razmatranju ograničenja iz razloga povjerljivosti, IPAM će rukovodstvo Banke i/ili Upravno vijeće upoznati s institucionalnim spoznajama i s njima povezanim preporukama proizašlim iz zahtjeva, postupka rješavanja problema ili njegovih ishoda.

2.5 Praćenje rješavanja problema

- a) **Cilj.** IPAM će pratiti provedbu svih sporazuma koje su stranke postigle u postupku rješavanja problema.
- b) **Kriteriji.** Sporazumi o rješavanju problema smatrat će se provedenim ako ispunjavaju sljedeće kriterije:
 - i. stranke stvarno ispunjavaju obveze preuzete prema takvim sporazumima; i
 - ii. rokovi provedbe se poštuju.
- c) **Pristup.** U svojim aktivnostima praćenja, IPAM će se:
 - i. savjetovati s podnositeljima zahtjeva, klijentom, rukovodstvom Banke i drugim mjerodavnim dionicima;

- ii. razmotriti projektnu dokumentaciju i dokumentaciju koju su mu dostavili podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) i klijent, kao i javno dostupne informacije;

- iii. obaviti izravni obilazak lokacije projekta, ako to bude smatrao neophodnim; i
- iv. angažirati savjetnike za posebna tehnička pitanja, ako to bude smatrao neophodnim. Angažiranje savjetnika obaviti će se u skladu s Pravilima nabave i točkom 3.1(i).

d) **Izvršćivanje o praćenju.** IPAM će najmanje dva puta godišnje izdati izvješće o praćenju kako bi:

- i. opisao aktivnosti praćenja koje trenutačno provodi u pogledu svakog otvorenog predmeta; i
- ii. iznio dokle se došlo s provedbom svakog sporazuma o rješavanju problema, sve dok ne utvrdi da je odnosni sporazum o rješavanju problema u cijelosti proveden.

IPAM će nacrt izvješća o praćenju dostaviti strankama na očitovanje te će sva njihova očitovanja uzeti u obzir pri sastavljanju svojih završnih izvješća o praćenju. Izvješća o praćenju bit će dostavljena na uvid Upravnom vijeću i predsjedniku te stavljena na raspolaganje podnositeljima zahtjeva, rukovodstvu Banke i klijentu i objavljena u registru predmeta. Bude li to smatrao neophodnim, IPAM će o svim otvorenim pitanjima u provedbi sporazuma o rješavanju problema izvijestiti Upravno vijeće u okviru svog tromjesečnog izvršćivanja ili po potrebi. Kako je navedeno u točki 2.5(b), predmeti koji se prate bit će zatvoreni nakon što IPAM utvrdi da je odnosni sporazum o rješavanju problema u cijelosti proveden.

2.6 Ocjena sukladnosti

- a) **Cilj.** Svrha ocjene sukladnosti je ocijeniti ispunjava li zahtjev uvjete za provjeru sukladnosti.
- b) **Kriteriji.** Predmet ispunjava uvjete za provjeru sukladnosti ako IPAM smatra:

- i. da se slijedom početnog razmatranja čini kako je projekt možda prouzročio ili je možda vjerojatno da će prouzročiti izravnu ili posrednu i materijalnu štetu podnositeljima zahtjeva (odnosno, ako su različiti od podnositelja zahtjeva, određenim ljudima zahvaćenim projektom); i
- ii. da postoje naznake da se Banka možda nije pridržavala neke odredbe Okolišne i socijalne politike (uključujući bilo koju odredbu prema kojoj je Banke dužna pratiti klijenta u ispunjavanju njegovih obveza); ili odredaba Politike o pristupu informacijama koje se odnose na predmetni projekt, a na snazi su trenutku odobrenja projekta.

Rukovodstvo Banke se u svako doba tijekom ocjene sukladnosti može složiti da su uvjeti za provjeru sukladnosti ispunjeni kako bi se ubrzalo pokretanje postupka provjere sukladnosti.

- c) **Pristup.** IPAM će ispitati predmet tako što će razmotriti dokumentaciju i informacije prikupljene u fazi ocjene, kao i sve nove informacije vezane uz predmetni projekt te javno dostupne informacije. Tijekom ove faze, IPAM će također:
 - i. razgovarati s podnositeljima zahtjeva, rukovodstvom Banke, klijentom i ostalim mjerodavnim dionicima;
 - ii. razmotriti pisani odgovor rukovodstva Banke na zahtjev, ako ga je IPAM od rukovodstva zatražio, u kojem se opisuju koraci koje je Banka poduzela kako bi osigurala pridržavanje Okolišne i socijalne politikom ili Politike pristupa informacijama; i
 - iii. razmotriti pisani odgovor klijenta na zahtjev, ako ga je klijent odlučio dostaviti.
- d) **Ishod i izvješćivanje.** Po završetku faze ocjene sukladnosti, IPAM će sastaviti izvješće o ocjeni sukladnosti, u kojem će iznijeti svoje nalaze i:

- i. dostaviti ga Upravnom vijeću i predsjedniku na uvid, ako preporučuje da se pristupi provjeri sukladnosti, a nakon što utvrdi da su ispunjeni kriteriji iz točke 2.6(b). Izvješće o ocjeni sukladnosti dostaviti će se zajedno s opisom posla za provjeru sukladnosti, koji se sastavlja na temelju pitanja istaknutih u zahtjevu i u kojem se određuju opseg rada, metode i vrsta stručnih znanja potrebnih za provedbu provjere, već prema potrebi, kao i druga temeljna načela provjere sukladnosti. Pri sastavljanju opisa posla, IPAM će se u najvećoj mogućoj mjeri savjetovati sa strankama projekta; ili
- ii. dostaviti ga Upravnom vijeću na odobrenje bez prava na prigovor, ako IPAM preporučuje zatvaranje predmeta, a nakon što utvrdi da kriteriji iz točke 2.6(b) nisu ispunjeni.

U svakom slučaju, IPAM će izvješće o ocjeni sukladnosti staviti na uvid podnositeljima zahtjeva, rukovodstvu Banke i klijentu te ga objaviti u registru predmeta.

2.7 Provjera sukladnosti

- a) **Cilj.** Svrha provjere sukladnosti je utvrditi je li Banka svojim činjenjem ili nečinjenjem propustila postupiti u skladu Okolišnom i socijalnom politikom ili odredbama Politike pristupa informacijama koje se odnose na odobreni projekt. Ako IPAM zaključi da Banka nije postupila u skladu bilo kojom od tih Politika, IPAM će preporučiti korektivne mjere u vezi s radnjama ili propustima Banke u skladu s ovom točkom 2.7. Ako se utvrdi nesukladnost u postupanju EBRD-a, daljnji ciljevi ove faze su:
 - i. preporučiti mjere kojima će se osigurati sukladnost u postupanju Banke u odnosu na predmetni projekt te otkloniti šteta ili možebitna šteta povezana s utvrđenim nesukladnostima u postupanju Banke;
 - ii. preporučiti promjene u praksi, postupcima, smjernicama ili sustavima EBRD-a, koje treba provesti radi izbjegavanja sadašnjih i budućih pojava nesukladnosti, kako u predmetnom, tako i u drugim projektima; i

- iii. promicati institucionalno učenje i jačanje kapaciteta.

Provjerom sukladnosti ne ocjenjuje se sukladnost u postupanju ili rad klijenta, već se ocjenjuje postupa li Banka u određenom projektu u skladu s Okolišnom i socijalnom politikom ili s odredbama Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt.

- b) **Kriteriji.** Nesukladnost u postupanju Banke utvrdit će se ako IPAM ustanovi da je Banka svojim činjenjem ili nečinjenjem u određenom projektu propustila postupiti u skladu nekom odredbom Okolišne i socijalne politike (uključujući svaku odredbu prema kojoj je Banke dužna pratiti klijenta u ispunjavanju njegovih obveza) ili odredbama Politike pristupa informacijama koja se primjenjuju na predmetni projekt.
- c) **Pristup.** Tijekom provjere sukladnosti, IPAM će obraditi predmet na temelju opisa posla iz točke 2.6(d). IPAM će razmotriti dokumentaciju i informacije prikupljene tijekom prethodnih faza, kao i sve nove informacije koje se odnose na predmetni projekt ili javno dostupne informacije. Poglavitito, u okviru provjere sukladnosti, IPAM će:
 - i. razgovarati s podnositeljima zahtjeva, rukovodstvom Banke, klijentom i ostalim mjerodavnim dionicima;
 - ii. obaviti izravni obilazak lokacije projekta, osim u iznimnim slučajevima kada IPAM to smatra nepotrebnim za učinkovitu ocjenu; i/ili
 - iii. angažirati savjetnike za posebna tehnička pitanja, ako IPAM to smatra neophodnim. Angažiranje savjetnika obaviti će se u skladu s Pravilima nabave i točkom 3.1(i).
- d) **Izvješće o provjeri sukladnosti.** Po završetku provjere sukladnosti, IPAM će sastaviti izvješće o provjeri sukladnosti, u kojem će iznijeti svoje nalaze. Ako IPAM utvrdi da Banka u određenom projektu nije postupila u skladu s Okolišnom i socijalnom politikom i/ili odredbama Politike

pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt, u izvješću o provjeri sukladnosti će:

- i. navesti konkretna činjenja (ili nečinjenja) Banke koja su dovela do utvrđivanja nesukladnosti u njenom postupanju; i
- ii. iznijeti rukovodstvu Banke konkretne preporuke za otklanjanje utvrđenih nesukladnosti u postupanju, tako što će:
 - a. na razini projekta, utvrditi mjere kojima će se u predmetnom projektu osigurati sukladnost u postupanju Banke i otkloniti šteta ili možebitna šteta povezana s utvrđenim nesukladnostima u njenom postupanju; i
 - b. na razini postupaka i sustava, utvrditi promjene u praksi, postupcima, smjernicama ili sustavima EBRD-a kako bi se u postupanju Banke osigurala sukladnost i kako bi se u projektu na koji se odnosi zahtjev, kao i u drugim projektima, izbjeglo ponavljanje takvih ili sličnih slučajeva.

IPAM će u svojim preporukama uzeti u obzir prethodne obveze koje su u vezi s projektom preuzeli Banka ili klijent, a u korist podnositelja zahtjeva ne može preporučiti dosuđivanje odštete više od one koja je izričito predviđena Okolišnom i socijalnom politikom; i

- iii. opisati praćenje provedbe akcijskog plana rukovodstva, s kojim će se otpočeti nakon sastavljanja i odobrenja akcijskog plana rukovodstva.

IPAM će zatim dostaviti izvješće o provjeri sukladnosti strankama na očitovanje te će sva njihova očitovanja uzeti u obzir pri sastavljanju završnog izvješća o provjeri sukladnosti.

2.7.1 Postupak u slučaju da IPAM utvrdi nesukladnost u postupanju Banke:

- a) **Izrada akcijskog plana rukovodstva.** Nakon što utvrdi nesukladnost, IPAM će rukovodstvu Banke poslati izvješće

o provjeri sukladnosti kako bi ovo, kao odgovor, izradilo svoj akcijski plan. Za svaku utvrđenu nesukladnost, akcijskim planom rukovodstva odredit će se:

- i. mjere koje bi Banka u vezi s predmetnim projektom trebala provesti radi osiguranja sukladnosti projekta i otklanjanja štete ili možebitne štete povezane s utvrđenim nesukladnostima, u skladu s preporukama iz izvješća o provjeri sukladnosti;
 - ii. promjene u praksi, postupcima, smjernicama ili sustavima EBRD-a radi osiguranja sukladnosti u postupanju Banke i izbjegavanja ponavljanja takvih ili sličnih slučajeva (u projektu na koji se odnosi zahtjev ili u drugim projektima), u skladu s preporukama iz Izvješća o provjeri sukladnosti;
 - iii. plan i raspored provedbe koji treba slijediti kako bi se ispunile obveze iz akcijskog plana rukovodstva; i
 - iv. procjena ljudskih resursa i financijskih sredstava potrebnih za provedbu akcijskog plana rukovodstva.
- b) **Izrada odgovora rukovodstva.** Ako to smatra prikladnim, rukovodstvo Banke može sastaviti i odgovor u kojem će se osvrnuti na nalaze iz izvješća o provjeri sukladnosti.
- c) **Slanje akcijskog plana i odgovora rukovodstva.** Rukovodstvo banke dostavit će IPAM-u nacrt svog akcijskog plana (i odgovora, ako ga sastavi). Po njegovom primitku, IPAM će nacrt akcijskog plana rukovodstva poslati podnositeljima zahtjeva (ili njihovim zastupnicima, ako ih ima) na pregled i očitovanje te mu priložiti izvješće o provjeri sukladnosti na uvid.
- d) **Izrada završnog izvješća o provjeri sukladnosti.** Po primitku očitovanja podnositelja zahtjeva ili njihovih zastupnika na nacrt akcijskog plana rukovodstva, IPAM će imati priliku doraditi preporuke (ali ne i

nalaze) iz izvješća o provjeri sukladnosti, pri čemu će kod izrade završnog dokumenta u obzir uzeti očitovanja podnositelja zahtjeva ili njihovih zastupnika.

- e) **Izrada završnog akcijskog plana rukovodstva.** Po primitku (a) očitovanja podnositelja zahtjeva ili njihovih zastupnika na nacrt akcijskog plana rukovodstva, ako ih bude, i (b) završnog izvješća o provjeri sukladnosti, rukovodstvo Banke imat će priliku doraditi svoj akcijski plan, pri čemu će kod izrade završnog dokumenta u obzir uzeti očitovanja podnositelja zahtjeva i njihovih zastupnika te dorađene preporuke iz izvješća o provjeri sukladnosti, ako ih bude.
- f) **Dostava i objava dokumenata o provjeri sukladnosti u slučaju da se utvrdi nesukladnost u postupanju Banke.** Po utvrđivanju nesukladnosti u postupanju Banke u vezi s projektom, IPAM će predsjedniku i Upravnom vijeću podnijeti završno izvješće o provjeri sukladnosti; završni akcijski plan rukovodstva; odgovor rukovodstva, ako ga bude; i očitovanja podnositelja zahtjeva ili njihovih zastupnika na nacrt akcijskog plana rukovodstva, ako ih bude. Akcijski plan rukovodstva dostavit će se Upravnom vijeću na odlučivanje. Ostali dokumenti koji se odnose na utvrđene nesukladnosti dostavit će se Upravnom vijeću na uvid.

Voditelj IPAM-a obavijestit će Upravno vijeće jesu li obveze utvrđene u završnom akcijskom planu rukovodstva primjeren odgovor na nalaze i preporuke iz izvješća o provjeri sukladnosti. Upravno vijeće odlučit će hoće li akcijski plan rukovodstva u cijelosti prihvatiti ili odbiti, i to nakon što utvrdi (a) je li akcijski plan rukovodstva primjeren odgovor na nalaze i preporuke iz izvješća o provjeri sukladnosti i (b) može li se njime osigurati sukladnost projekta s Okolišnom i socijalnom politikom i odredbama Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt. Ako ga Upravno vijeće odbije, akcijski plan rukovodstva vratit će se rukovodstvu Banke na doradu i iznova podnijeti Upravnom vijeću na odobrenje.

IPAM će strankama dostaviti završne dokumente o provjeri sukladnosti (tj. završno izvješće o provjeri sukladnosti; odobreni akcijski plan rukovodstva; odgovor rukovodstva, ako postoji; i očitovanja podnositelja zahtjeva ili njihovih zastupnika na nacrt akcijskog plana rukovodstva) i objaviti ih u registru predmeta.

2.7.2 Postupak u slučaju da IPAM utvrdi sukladnost u postupanju Banke:

- a) **Dostava i objava izvješća o provjeri sukladnosti u slučaju da se utvrdi sukladnost u postupanju Banke.** Po utvrđivanju sukladnosti u postupanju Banke u vezi s projektom, IPAM će predsjedniku i Upravnom vijeću dostaviti na uvid završno izvješće o provjeri sukladnosti i zatvoriti predmet. IPAM će strankama dostaviti završno izvješće o provjeri sukladnosti i objaviti ga u registru predmeta.

2.8 Praćenje provedbe akcijskog plana rukovodstva

- a) **Cilj.** IPAM će provedbu odobrenih akcijskih planova rukovodstva pratiti s gledišta svojih nalaza o nesukladnostima utvrđenim u izvješću o provjeri sukladnosti.
- b) **Kriteriji.** Smatrat će se da se akcijski planovi rukovodstva provode ako ispunjavaju sljedeće kriterije:
- provedbeni planovi i njima utvrđene obveze učinkovito se izvršavaju; i
 - rokovi provedbe se poštuju.
- c) **Pristup.** U svojim aktivnostima praćenja, IPAM se može:
- savjetovati se s podnositeljima zahtjeva, klijentom, rukovodstvom Banke i drugim mjerodavnim dionicima;
 - razmatrati projektnu dokumentaciju, dokumentaciju koju su mu dostavili podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) i javno dostupne informacije;

- razmatrati sadržaj novosti o praćenju, pristiglih od rukovodstva Banke. Rukovodstvo Banke morat će najmanje dva puta godišnje upoznati IPAM s time dokle se došlo u provedbi svakog odobrenog akcijskog plana rukovodstva;

- obaviti izravni obilazak lokacije projekta, ako IPAM to bude smatrao neophodnim; ili

- angažirati savjetnike za posebna tehnička pitanja, ako IPAM to bude smatrao neophodnim. Angažiranje savjetnika obaviti će se u skladu s Pravilima nabave i točkom 3.1(i).

- d) **Izvjешćivanje o praćenju.** IPAM će najmanje dva puta godišnje izdati izvješće o praćenju kako bi:

- opisao postupke praćenja koje trenutačno provodi u pogledu svakog otvorenog predmeta; i

- iznio dokle se došlo u provedbi svakog akcijskog plana rukovodstva u svjetlu utvrđenih nesukladnosti, sve dok ne utvrdi da je odnosni akcijski plan rukovodstva u cijelosti proveden.

Izvješća o praćenju dostavit će se na uvid Upravnom vijeću i predsjedniku te staviti na raspolaganje podnositeljima zahtjeva, rukovodstvu Banke i klijentu i objavljena u registru predmeta. Bude li to smatrao neophodnim, IPAM će o svim spornim pitanjima u provedbi akcijskih planova rukovodstva ili svim neriješenim pitanjima nesukladnosti izvijestiti Upravno vijeće u okviru svog tromjesečnog izvješćivanja ili po potrebi.

Sukladno točki 2.8(b), predmeti koji se prate bit će zatvoreni nakon što IPAM utvrdi da je odnosni akcijski plan rukovodstva u cijelosti proveden.

3. OSTALE ODREDBE

3.1 Opće odredbe o vođenju predmeta

- a) **Obavješćivanje o predmetu.** IPAM će pravovremeno obavješćivati podnositelje zahtjeva (ili njihove zastupnike, ako ih ima) o statusu zahtjeva.
- b) **Registar predmeta.** IPAM će na svojim mrežnim stranicama voditi javni registar predmeta koji će unutarnjim i vanjskim dionicima pružati najnovije informacije o prirodi i statusu svakog registriranog zahtjeva. U registru predmeta navodit će se datum na koji je IPAM zaprimio zahtjev, naziv i lokacija projekta na koji se zahtjev odnosi, klijent koji provodi projekt i, ako nije zatraženo čuvanje povjerljivosti, identitet podnositelja zahtjeva (i njihovih zastupnika, ako ih ima). U registru predmeta objavit će se sva izvješća sastavljena u sklopu predmeta prema ovoj Politici.

U izvješćima IPAM-a i registru predmeta bit će naznačeno gdje podaci nisu objavljeni iz razloga povjerljivosti.

- c) **Pristup obradi predmeta.** IPAM će nastojati:
- obrađivati predmete što je brže moguće, ne dovodeći u pitanje temeljitost razmatranja svakog pojedinog predmeta i
 - svesti na najmanju mjeru remećenje svakodnevnog poslovanja svih stranaka, uz uvažavanje važnosti vođenja računa o gledištima podnositelja zahtjeva, rukovodstva Banke, klijenata i drugih mjerodavnih dionika.
- d) **Povezani zahtjevi.** Ako su u vezi s istim projektom zaprimljena dva ili više zahtjeva koji su, realno gledano, sadržajno povezani, IPAM će o tome obavijestiti podnositelje zahtjeva te može zatražiti:
- da se zahtjevi ispituju zajedno; ili
 - da se ispitivanje kasnijeg (kasnijih) zahtjeva odgodi dok se ne završi ispitivanje prvog zahtjeva.

- e) **Suradnja s drugim neovisnim mehanizmima osiguranja odgovornosti (IAM-ovi).** Ako je projekt na koji se odnosi registrirani zahtjev sufinanciran sredstvima drugih institucija, IPAM će mehanizme osiguranja odgovornosti u institucijama koje ga sufinanciraju obavijestiti o registraciji zahtjeva te ih potaknuti da o tome obavijeste svoja rukovodstva kako bi toga bila svjesna i o tome pvela računa u svojim vlastitim procjenama i/ili provedbi projekta. Bude li to smatrao neophodnim, IPAM može obavijestiti druge IAM-ove i o registriranim zahtjevima vezanim uz projekte koji nisu predmet sufinanciranja, ali se provode u zemljama ili područjima poslovanja koja se preklapaju.

Ako je mehanizmu ili mehanizmima osiguranja odgovornosti u jednoj ili više drugih institucija podnesen sličan zahtjev ili pritužba koja se odnosi na isti projekt, a zahtjevi su, realno gledano, sadržajno povezani, IPAM s tim mehanizmom ili mehanizmima može surađivati na način koji je u suglasju s ovom Politikom kako bi se osiguralo učinkovito vođenje predmeta, uz izbjegavanje bespotrebnog ponavljanja istih postupaka i prekomjernog remećenja rada ili ometanja svih stranaka. Kad s drugim IAM-ovima surađuje na zajedničkim predmetima, IPAM je dužan osigurati odgovarajuće protokole radi rješavanja pitanja zajedničke obrade zahtjeva, što između ostalog uključuje čuvanje povjerljivosti podnositelja zahtjeva; razmjenu podataka o podnositelju zahtjeva, klijentu i Banci; procjenu rizika od osвете i mjere njihovog ublažavanja; i druga pitanja, već prema potrebi. Ako je potrebno, IPAM će s mehanizmima osiguranja odgovornosti u institucijama koje sudjeluju u sufinanciranju sklopiti pisane sporazume o suradnji ili memorandumu o razumijevanju radi rješavanja pitanja zajedničke obrade predmeta.

Ako se zahtjev ili pritužba podnese samo instituciji koja sudjeluje u sufinanciranju, ali se odnosi na klijenta EBRD-a, a IAM te institucije je s time upoznao i IPAM, IPAM će o tome izvijestiti rukovodstvo Banke i, ako to smatra potrebnim, Upravno vijeće, čim informacije o takvim predmetima postanu javno dostupne.

- f) **Pristup informacijama.** U vezi s pojedinim predmetom, osoblje IPAM-a imat će potpun i izravan pristup mjerodavnom osoblju Banke i svim spisima projekta (uključujući elektroničke datoteke i dokumente na papiru), kao i pristup arhivskim ormarima i mjestima za pohranu.

Rukovodstvo banke i savjetnici koje ono angažira morat će u potpunosti surađivati s osobljem IPAM-a.

IPAM-ova objava podataka prikupljenih tijekom njegovih aktivnosti podliježe Politici pristupa informacijama i svim drugim mjerodavnim uvjetima čuvanja povjerljivosti osjetljivih podataka.

Ako su neophodni, a nisu dostupni iz drugih izvora, IPAM se može uopćeno pozvati na podatke koji nisu javni, ali tek nakon što se posavjetuje s mjerodavnim strankama.

- g) **Ugovorne obveze.** Ugovori o financiranju između Banke i klijenata sadržavat će odredbe koje će klijente obvezivati da podatke koji se odnose na projekt, a povezani su s nekim predmetom, iznesu IPAM-u kad god to Banka opravdano zatraži i ovisno o svim mjerodavnim zakonima i propisima.
- h) **Sukobi interesa.** Od članova osoblja IPAM-a i savjetnika koje IPAM angažira očekuje se nepristrano i neovisno djelovanje.

Ako je u vezi s nekim predmetom u sukobu interesa, član osoblja IPAM-a ili savjetnik kojeg IPAM angažira morat će odmah obavijestiti voditelja IPAM-a i povući se iz predmeta.

Ako je u vezi s nekim predmetom u sukobu interesa, voditelj IPAM-a odmah će o tome obavijestiti Upravu, povući se iz predmeta i odrediti člana osoblja IPAM-a koji će u vezi s tim predmetom izvršavati njegove dužnosti.

- i) **Savjetnici.** Pri izvršavanju IPAM-ovih funkcija, savjetnici koje IPAM angažira nastupat će u svom pojedinačnom, osobnom svojstvu i podlijezat će istim povlasticama i imunitetima, mjerodavnim odredbama Kodeksa ponašanja, pravilima o sukobu interesa i odredbama

o povjerljivosti kao i stručnjaci koji obavljaju poslove za Banku. Savjetnici će raditi pod nadzorom voditelja IPAM-a.

- j) **Učinak zahtjeva na projekte Banke i hitne mjere.** Registracija zahtjeva sama po sebi neće imati odgovorni učinak na interes Banke za projekt. Međutim, bude li IPAM u bilo kojem trenutku tijekom obrade zahtjeva smatrao da će svojom daljnjom obradom projekta ili isplatama vezanim uz projekt Banka pretrpjeti ozbiljnu i nepopravljivu štetu, IPAM joj može dati privremenu preporuku za poduzimanje korektivnih mjera, što uključuje i obustavu njene daljnje obrade projekta ili isplata. Odluku o toj preporuci donosi Upravno vijeće ili bilo neko drugo nadležno tijelo EBRD-a kojem je Upravno vijeće prenijelo ovlast za odobravanje projekta. Vodeći računa o mjerodavnim zakonima i propisima, kao i postojećim ugovornim odredbama, Upravno vijeće ili neko drugo nadležno tijelo EBRD-a kojem je Upravno vijeće prenijelo ovlast za odobravanje projekta mora razmotriti ima li Banka pravo postupiti po bilo kojoj takvoj preporuci. IPAM-ove preporuke i konačna odluka objavit će se u registru predmeta.

- k) **Pristup u slučaju pojave zabrinutosti zbog osvete.** IPAM ne tolerira osvećivanje podnositeljima zahtjeva ili drugim osobama uključenim u njegov postupak ili aktivnosti informiranja te odbacuje svaki oblik prijetnje, zastrašivanja, uznemiravanja, nasilja ili diskriminacije zbog činjenice da su iskoristili svoje pravo na isticanje pitanja koja ih brinu.

IPAM je dužan poduzeti korake radi (a) procjene rizika od osvete prema osobama uključenim u njegove postupke i aktivnosti informiranja i (b) provedbe mjera ublažavanja rizika od osvete u vezi sa zahtjevima ili aktivnostima informiranja, u dogovoru s podnositeljima zahtjeva (ili njihovim zastupnicima, ako ih ima) ako ga podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) obavijeste da postoji zabrinutost zbog osvete. U takvim slučajevima, IPAM će u sklopu postupka registracije predmeta obaviti pregled dokumentacije o rizičnom okruženju i potencijalnim ili stvarnim rizicima od osvete prema podnositeljima zahtjeva ili drugim

osobama uključenim u njegov postupak i razmotriti odgovarajuće mjere koje treba provesti. Pritom mu cilj nije nadomjestiti domaća ili međunarodna pravosudna tijela, zaštitarske službe i tijela nadležna za provedbu zakona, čiji poslovi uključuju zaštitu javnosti u takvim slučajevima.

- l) **Prestanak financijskog interesa.** Ako tijekom obrade predmeta financijski interes Banke za predmetni projekt prestane uslijed potpune otplate, prijevremene otplate, otuđenja ili po kojoj drugoj osnovi, IPAM će:
- i. tijekom ocjene ili provjere sukladnosti, nastaviti s ocjenom sukladnosti u postupanju Banke u skladu s točkama 2.6 i 2.7. Međutim, u preporukama IPAM-a iznesenim u izvješću o provjeri sukladnosti i obvezama Banke predloženim u bilo kojem kasnijem akcijskom planu rukovodstva može se povesti računa o prestanku odnosa s klijentom; ili
 - ii. tijekom rješavanja problema, nastaviti s pomaganjem u dijalogu između stranaka u skladu s točkom 2.4, osim ako taj postupak ne bude prekinut (i) zbog povlačenja stranke iz postupka rješavanja problema ili (ii) zbog toga što IPAM utvrdi da isti neće dovesti do pozitivnog ishoda, kako je navedeno u točki 2.4(c);
 - iii. tijekom praćenja provedbe akcijskog plana rukovodstva ili sporazuma o rješavanju problema, nastaviti s praćenjem provedbe akcijskog plana rukovodstva ili sporazuma o rješavanju problema u skladu s točkom 2.5 odnosno 2.8. Međutim, pri razmatranju je li akcijski plan rukovodstva ili sporazum o rješavanju problema proveden u skladu s kriterijima iz točke 2.5 odnosno 2.8, IPAM će povesti računa o prestanku odnosa s klijentom.

- m) **Nepostojanje financijskog interesa.** Ako u trenutku registracije zahtjeva financijski interes Banke za predmetni projekt ne postoji uslijed potpune otplate, prijevremene otplate, otuđenja ili po kojoj drugoj osnovi, predmet će se upućuje izravno na ocjenu sukladnosti i smatra se da ne ispunjava uvjete za postupak rješavanja problema. Ako se utvrdi da takav predmet ispunjava uvjete za provjeru sukladnosti, u preporukama IPAM-a iznesenim u izvješću o provjeri sukladnosti i obvezama Banke predloženim u bilo kojem kasnijem akcijskom planu rukovodstva može se povesti računa o prestanku odnosa s klijentom.
- n) **Rokovi.** Po primitku zahtjeva IPAM će nastojati obraditi predmet u rokovima navedenim u Tablici 1. u nastavku.

Faza	Ključne aktivnosti
Primitak zahtjeva	• <i>Potvrda primitka zahtjeva</i>: što je prije moguće, a svakako u roku od 10 radnih dana od dana primitka.
Registracija	• <i>Odluka o registraciji</i>: u roku od 21 radnog dana od dana potvrde zahtjeva. - o Ako su IPAM-u za donošenje odluke o registraciji zahtjeva potrebni dodatni podaci od podnositelja zahtjeva, odobrit će im se 15 radnih dana od dana IPAM-ovog zahtjeva za dostavljanje potrebnih podataka. - o Ako je zahtjev odgođen (i prosljeđen nadležnom odjelu Banke radi rješavanja istaknutih pitanja bez registracije zahtjeva prema točki 2.2(f), rukovodstvo Banke imat će najviše 45 radnih dana (ovisno od odluci IPAM-a) kako bi u dobroj vjeri uložilo napore radi rješavanja okolišnih i socijalnih pitanja te pitanja javne objave istaknutih u zahtjevu prije nego što IPAM razmotri ukidanje odgode.
Ocjena	• <i>Završetak ocjene i podnošenje izvješća o ocjeni Upravnom vijeću posredstvom Revizijskog odbora</i>: u roku od 40 radnih dana od dana registracije zahtjeva.
Rješavanje problema	• <i>Završetak rješavanja problema</i>: može varirati u trajanju, ovisno o prirodi, složenosti i opsegu istaknutih pitanja te drugim čimbenicima poput sudjelovanja i odluka stranaka tijekom postupka. O vremenskom rasporedu rješavanja problema zajednički odlučuju podnositelji zahtjeva, klijent i ostale stranke u tom postupku. Pretpostavka je da bi rješavanje problema trebalo bi biti završeno u roku od jedne (1) godine od sporazuma stranaka da mu pristupe, ali trajanje postupka može se produžiti sporazumom stranaka i IPAM-a. • Podnositelji zahtjeva, klijenti i druge stranke u postupku rješavanja problema imat će 10 radnih dana nakon što im IPAM pošalje nacrt izvješća o rješavanju problema kako bi potvrdile može li se ono objaviti ili se očitovale o ograničenjima iz razloga povjerljivosti.
Ocjena sukladnosti	• Ako IPAM preporuči zatvaranje predmeta - <i>Završetak ocjene sukladnosti i podnošenje izvješća o ocjeni sukladnosti Upravnom vijeću posredstvom Revizijskog odbora</i>: u roku od 60 radnih dana od dana kad je IPAM pristupio ocjeni sukladnosti. • Ako IPAM preporuči pristupanje provjeri sukladnosti – <i>Dovršenje izvješća o ocjeni sukladnosti i dostava opisa posla strankama</i>: u roku od 60 radnih dana od dana kad je IPAM pristupio ocjeni sukladnosti. - o Prema potrebi, rukovodstvo Banke imat će 21 radni dan od dana kad IPAM zatraži podnošenje pisanog odgovora na zahtjev. - o Prema potrebi, podnositelji zahtjeva, rukovodstvo Banke i klijenti imat će 10 radnih dana od dana kad im IPAM dostavi nacrt opisa posla za provjeru sukladnosti kako bi se o njemu očitovali.

Faza	Ključne aktivnosti
Provjera sukladnosti	• <i>Dovršenje nacрта izvješća o provjeri sukladnosti:</i> u roku od 140 radnih dana od objave izvješća o ocjeni sukladnosti. • Podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) i rukovodstvo Banke imat će 10 radnih dana od dana kad im IPAM dostavi izvješće o provjeri sukladnosti kako bi se o njemu očitovali. • <i>Ako IPAM utvrdi nesukladnost:</i> - o rukovodstvo Banke imat će 30 radnih dana od dana primitka nacрта izvješća o provjeri sukladnosti kako bi IPAM-u podnijelo nacrt svoj akcijskog plana i odgovora (ako ga bude). - o podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) imat će 20 radnih dana od dana kad im IPAM dostavi nacrt akcijskog plana rukovodstva kako bi se o njemu očitovali. - o IPAM će imati 10 radnih dana od primitka očitovanja podnositelja zahtjeva (ili zastupnika) na nacrt akcijskog plana rukovodstva kako bi izradio završno izvješće o provjeri sukladnosti. - o rukovodstvo će imati 15 radnih dana od dana primitka završnog izvješća o provjeri sukladnosti i očitovanja podnositelja zahtjeva (ili zastupnika) za izradu završnog akcijskog plana rukovodstva.
Praćenje	• <i>Izdavanje izvješća o praćenju:</i> najmanje dva puta godišnje, dok IPAM ne utvrdi da je odnosni sporazum o rješavanju problema ili akcijski plana upravljanja u cijelosti proveden, kako je utvrđeno u točkama 2.5 i 2.8. - o Rukovodstvo Banke imat će 10 radnih dana od dana IPAM-ovog zahtjeva kako bi ga upoznalo s novostima u praćenju provedbe akcijskog plana rukovodstva. - o Stranke će imati 10 radnih dana od dana kad im IPAM dostavi nacrt izvješća o praćenju sporazuma o rješavanju problema kako bi se o njemu očitovale.

o) **Produljenje rokova.**

- i. **Potrebe za prijevodom.** Pri obradi predmeta u kojima engleski nije radni jezik, IPAM će za odgovor zahtijevati dodatno vrijeme zbog potrebe za prijevodom. Broj radnih dana predviđen za svaku fazu postupka vođenja predmeta ne uključuje radne dane potrebne za nabavu i dobivanje svih potrebnih prijevoda. IPAM će pravovremeno obavijestiti podnositelje zahtjeva (ili njihove zastupnike, ako ih ima) o svim kašnjenjima nužnim zbog prijevoda.

- ii. **ilznimni slučajevi.** Zbog posebnih okolnosti predmeta, IPAM može produljiti rokove iz ove Politike za onoliko koliko je to prema njegovom sudu ili na traženje stranaka nužno potrebno kako bi se osigurala potpuna i propisna obrada zahtjeva i/ili predmeta. Pri razmatranju je li potrebno produljenje roka, IPAM će u obzir uzeti čimbenike koji, između ostalog, uključuju: sve probleme koje u vezi kapacitetima ustanove podnositelji zahtjeva; lokaciju projekta; važnost sudjelovanja stranaka u postupku vođenja predmeta, uključujući

i očitovanja na izvješća IPAM-a; procjenu rizika od osvete i provedbu mjera njihovog ublažavanja; vremenski osjetljiva pitanja koja se odnose na projekt i predmet; raspoloživost osoblja IPAM-a; provedbu mjera osiguranja pristupačnosti ili smještaja, kako je utvrđeno u točki 3.2; i razmatranje povezanih zahtjeva u skladu s točkom 3.1(d). IPAM će stranke u predmetu odmah obavijestiti o svakom produljenju roka te će ga zabilježiti u registar predmeta. Produljenja rokova trebaju biti vremenski ograničena, a ako rokove treba dodatno produljiti, sve će stranke biti obaviještene.

3.2 Informiranje i obuka

- a) **Zadaća informiranja.** Sposobnost IPAM-a da ispuni svoju zadaću ovisi o njegovoj sposobnosti učinkovite suradnje sa svojim dionicima. Jedna od zadaća IPAM-a je informirati kako unutarnje, tako i vanjske dionike kako bi promicao bolje poznavanje i razumijevanje ove Politike i IPAM-ove svrhe, funkcija i aktivnosti. U tom smislu, IPAM će osmisliti program informiranja. Npori koji se ulažu u informiranje će, prema potrebi, uključivati suradnju s mehanizmima osiguranja odgovornosti u drugim institucijama.
- b) **Smanjivanje prepreka za pristup.** IPAM nastoji voditi računa o ograničenjima koja dionike priječe u pristupu IPAM-u, sudjelovanju u predmetima ili aktivnostima informiranja. IPAM će nastojati surađivati s ranjivim ljudima ili skupinama u područjima ili zemljama u kojima EBRD obavlja svoje poslove te djelotvorno i troškovno učinkovito unaprijediti pristup dionika svojim uslugama.
- c) **Pristupačnost zahvaljujući promidžbenim materijalima.** IPAM će osmisliti, objaviti i distribuirati razne promidžbene materijale kako bi unutarnje i vanjske dionike bolje upoznao sa svojim djelokrugom, politikama, funkcijama i aktivnostima. Bude li izvedivo, IPAM će se u izradi takvih materijala savjetovati s vanjskim stranama kako bi bili što dostupniji osobama zahvaćenim projektom. IPAM će također održavati interaktivne mrežne stranice preko

kojih će širiti informacije i materijale koji se odnose na njegov rad. IPAM će članove osoblja u svojem sjedištu i u područnim uredima poticati na uključivanje informacija o IPAM-u u druge aktivnosti i publikacije Banke. Članovi osoblja Banke poticati će se da podrže napore koje IPAM ulaže u promicanje svog djelokruga i funkcija.

- d) **Pristupačnost zahvaljujući jeziku.** Cilj IPAM-a je učinkovita komunikacija s unutarnjim i vanjskim dionicima i njihovo upoznavanje s njegovim aktivnostima i izvješćima. Iako je engleski radni jezik IPAM-a, IPAM će nastojati osigurati da izvješća i komunikacijski materijali budu dostupni i na odgovarajućim domaćim jezicima, što je potrebno kako bi se omogućio i zadržao pristup IPAM-u.

Ova Politika bit će dostupna na engleskom, ruskom i arapskom jeziku, a postupno će se prevoditi i na druge službene jezike područja ili zemalja u kojima EBRD obavlja svoje poslove.

Ako neka stranka u predmetu IPAM-a ili skupina dionika u kontekstu aktivnosti informiranja ne govori engleski jezik, IPAM će nastojati da se komunikacija na odgovarajućem domaćem jeziku omogući uslugama prevođenja i tumačenja. Kako bi se smanjile jezične prepreka za pristup:

- i. zahtjev se može podnijeti na bilo kojem službenom jeziku zemlje ili područja u kojem EBRD obavlja svoje poslove ili na bilo kojem od službenih jezika EBRD-a (tj. engleskom, ruskom, francuskom ili njemačkom);
- ii. IPAM-ova prepiska s podnositeljima zahtjeva (ili njihovim zastupnicima, ako ih ima) odvijat će se i na jeziku koji se koristi u zahtjevu i na engleskom jeziku, ako te stranke ne govore engleski;²
- iii. na sastancima u vezi s predmetom i događajima organiziranim radi informiranja ponudit će se usluge tumačenja na odgovarajuće domaće jezike, i to na zahtjev i ako se to bude smatralo neophodnim;

² U slučaju nepodudarnosti između teksta bilo kojeg dokumenta na engleskom jeziku i teksta prepiske ili dokumenta na nekom drugom jeziku, mjerodavna je engleska verzija.

- iv. IPAM-ova izvješća u vezi s predmetom prevest će se na jezik koji se koristi u zahtjevu, ako podnositelji zahtjeva (ili njihovi zastupnici, ako ih ima) ne govore engleski jezik; i
 - v. informativni materijali bit će dostupni na engleskom, ruskom i arapskom jeziku, a postupno će se prevoditi i na druge službene jezike područja ili zemalja u kojima EBRD obavlja svoje poslove, a po potrebi i na dodatne jezike.
- e) **Obuka.** IPAM će osoblju banke i vanjskim dionicima pružati usluge obuke i upoznavanja s provedbom ove Politike. Aktivnosti obuke bit će prilagođene potrebama učenja ili jačanja kapaciteta, koje će se utvrditi na temelju izravnih povratnih informacija i iskustva s obradom predmeta.
- f) **Institucionalno učenje.** Radi promicanja institucionalnog učenja i ugrađivanja obveza iz akcijskog plana rukovodstva u sve projekte EBRD-a, IPAM će rukovodstvo Banke redovito upoznavati s izvučenim poukama i nuditi mu smjernice na temelju spoznaja, iskustava i dokaza proisteklih iz njegove obrade predmeta. Svojim smjernicama i izvučenim poukama, IPAM će ukazivati na zajedničke i opće izazove, pružati konstruktivne preporuke i promicati kulturu trajnog učenja u EBRD-u. Takve će se informacije širiti kako će odgovarajuća radna građa postajati dostupna za sustavno usvajanje.
- IPAM će rukovodstvo Banke upoznavati s izvučenim poukama i svim s njima povezanim preporukama ako su ispunjeni svi sljedeći kriteriji:
- i. takve izvučene pouke moraju se odnositi izravno na IPAM-ovu zadaću rješavanja problema ili utvrđivanja sukladnosti postupanja EBRD-a s Okolišnom i socijalnom politikom ili odredbama Politike pristupa informacijama koje se primjenjuju na predmetni projekt; i
 - ii. takve izvučene pouke moraju se baviti značajnim ili bitnim pitanjima ili trendovima koji se mogu uočiti u predmetima koje obrađuje IPAM-a
- Aktivnosti institucionalnog učenja provodit će se prema odluci IPAM-a. IPAM će o tome obavijestiti rukovodstvo Banke, uključujući odjele za reviziju i procjenu, kako bi se izbjeglo nepotrebno preklapanje poslova. Izvučene pouke i s njima povezane preporuke IPAM će iznositi:
- a. u pisanom obliku, javnom objavom u svom godišnjem izvješću, kako je opisano u poglavlju VIII, i u drugim informativnim materijalima, već prema potrebi;
 - b. na radionicama i primjenom drugih metoda izravne suradnje s rukovodstvom Banke;
 - c. podnošenjem službenih očitovanja na nacрте politika EBRD-a ili njegovih strategija za pojedine zemlje i sektore, ako IPAM to smatra neophodnim; i
 - d. Upravnom vijeću prilikom predstavljanja svog godišnjeg izvješća ili prema potrebi.
- IPAM može surađivati s rukovodstvom Banke na dokumentiranju promjena koje je Banka provela kao odgovor na preporuke IPAM-a u vezi s institucionalnim učenjem.

3.3 Institucionalne i administrativne odredbe

- a) **Voditelj IPAM-a.**
 - i. **Odgovornosti voditelja IPAM-a.** Voditelj IPAM-a odgovoran je za vođenje IPAM-a, provedbu ove Politike i donošenje odluka koje prema ovoj Politici potpadaju pod odgovornost IPAM-a. Voditelj IPAM-a odgovaran je izravno Upravnom vijeću te nije član rukovodstva banke niti mu ne odgovara.
 - ii. **Uvjeti vezani uz prijašnji rad IPAM-a.** Voditelj IPAM-a ne smije biti osoba koja je za EBRD radila u bilo kojem svojstvu (tj. na operativnim poslovima, kao direktor, zamjenik direktora ili savjetnik direktora) najmanje 5 godina prije imenovanja za voditelja IPAM-a. Savjetnici EBRD-a neće ispunjavati uvjete za obnašanje dužnosti voditelja IPAM-a dok ne proteknu najmanje tri godine od završetka njihovog ugovornog odnosa s EBRD-om.

iii. **Odabir i imenovanje voditelja IPAM-a.**

Voditelja IPAM-a bira Povjerenstvo za odabir sastavljeno od šest članova, koji su u odnosu na Banku kako unutarnji, tako i vanjski, a među kojima su predsjednik i potpredsjednik Revizijskog odbora, dva člana rukovodstva Banke i dva vanjska dionika sa stručnim znanjem i iskustvom u području odgovornosti te socijalnim ili okolišnim područjima; dokazanim integritetom i neovisnošću; sposobnošću učinkovite komunikacije sa strankama i civilnim društvom; i iskustvom u poslovanju Banke ili sličnih institucija.

Povjerenstvom za odabir predsjedava predsjednik Revizijskog odbora, a EBRD-ov Odjel za ljudske potencije vodit će sve administrativne postupke. U dogovoru s Povjerenstvom za odabir, Odjel za ljudske potencijale imenovat će odgovarajuću tvrtku za pronalaženje rukovodećih kadrova, koja će provesti opsežnu potragu i sastaviti popis kandidata. Nakon toga će Povjerenstvo za odabir pregložiti uži popis kandidata, obaviti stručna ispitivanja i razgovore s kandidatima te predložiti kandidata većinom glasova. Po završetku postupka odabira, Povjerenstvo za odabir uputit će predsjedniku preporuku za angažman voditelja IPAM-a. Prije završetka postupka odabira, pred Revizijskim odborom održat će se saslušanje predloženog kandidata. Potom će se predsjednik na izvršnoj sjednici posavjetovati s Upravnim vijećem prije nego što mu na odobrenje uputi službenu preporuku. Voditelj IPAM-a imenovat će se na višoj dužnosničkoj razini, u čemu se jasno ogledaju važnost uloge mehanizma u instituciji i odgovornosti voditelja IPAM-a u postupku vođenja predmeta.

iv. **Trajanje mandata voditelja IPAM-a.** Voditelj IPAM-a imenuje se na početni mandat do četiri godine, uz mogućnost jednokratnog produljenja za još najviše četiri godine. Po završetku svog mandata ili nakon razrješenja, voditelj IPAM-a za EBRD neće smjeti obavljati usluge za koje se dobiva nagrada.

v. **Naknada za voditelja IPAM-a.** Revizijski odbor razmotrit će paket naknada koji će se ponuditi voditelju IPAM-a te će predsjedniku u vezi s time dati svoju preporuku. Voditelj IPAM-a nema pravo na naknadu koja se temelji na radnom učinku.

Na plaću voditelja IPAM-a primjenjivat će se ista godišnja korekcija plaća koju Upravno vijeće odobri za potpredsjednike, osim ako Upravno vijeće ne odluči drukčije. Predsjednik Revizijskog odbora će u dogovoru s potpredsjednikom provesti godišnju ocjenu radnog učinka voditelja IPAM-a, koja bi trebala biti izvršena u istom roku kao i ocjena osoblja Banke.

vi. **Razrješenje voditelja IPAM-a.** Za trajanja mandata voditelja IPAM-a, svaka odluka o njegovom razrješenju iz opravdanog razloga podliježe odobrenju Upravnog vijeća. Takva se odluka donosi na temelju izvješća koje sastavlja Revizijski odbor, a predsjednik ga prosljeđuje Upravnom vijeću. U popratnom dopisu predsjednik može izraziti svoje neslaganje s postupanjem koji preporučuje Revizijski odbor. Voditelja IPAM-a moguće je razriješiti jedino iz istih razloga iz kojih se opravdani otkaz može dati i članovima osoblja. Odluka Upravnog vijeća o razrješenju voditelja IPAM-a smatrat će se upravnom odlukom protiv koje se žalba može izjaviti Upravnom sudištu EBRD-a, u skladu sa žalbenim postupkom i Poslovníkom.

vii. **Obnova mandata voditelja IPAM-a.** Najmanje šest mjeseci prije isteka svog prvog mandata, voditelj IPAM-a obavijestit će Upravno vijeće u pisanom obliku želi li zatražiti i drugi mandat. Ako je tako, predsjednik će se na izvršnoj sjednici posavjetovati s Upravnim vijećem i potom mu poslati preporuku na odobrenje. Ako voditelj IPAM-a ne želi obnoviti mandat ili ako mu se obnova ne odobri, objavit će se natječaj za popunu upražnjenog radnog mjesta i pokrenuti postupak odabira, kako je opisano u točki 3.3(a)iii.

- b) **Proračun.** Voditelj IPAM-a pripremit će godišnji proračun (uključujući sva sredstva za nepredviđene troškove) kojim se utvrđuje iznos sredstava dostatan kako bi se osiguralo da IPAM može učinkovito izvršavati sve svoje uloge, odgovornosti i aktivnosti predviđene ovom Politikom. Voditelj IPAM-a bit će odgovoran za odluku o raspodjeli sredstava unutar odjela IPAM-a.
- Proračun IPAM-a uputit će se Upravnom vijeću na odobrenje bez prava na prigovor i u istom roku kao i opći proračun Banke, ali kao posebna odluka.
- c) **Osoblje IPAM-a.** Voditelj IPAM-a rukovodi osobljem IPAM-a, na koje se primjenjuju kadrovske politike i postupci Banke. Voditelj IPAM-a ima pravo donositi odluke o zapošljavanju unutar granica odobrenog proračuna, bez uplitanja rukovodstva Banke ili Upravnog vijeća. Plaće osoblja IPAM-a određuje voditelj IPAM-a u dogovoru s Odjelom Banke za ljudske potencijale. Povećanje plaća za osoblje IPAM-a temelji se na politikama i postupcima Banke koji se primjenjuju na njeno ostalo osoblje.
- d) **Pravna podrška.** Na zahtjev, Ured glavnog odvjetnika savjetovat će IPAM i Upravno vijeće o pitanjima koja se tiču pravnog položaja, prava i obveza EBRD-a prema Sporazumu o osnivanju Banke te tumačenju i provedbi politika i postupaka Banke u vezi s projektima koji su predmet zahtjeva. Na zahtjev, Ured glavnog odvjetnika savjetovat će IPAM i Upravno vijeće i o drugim proceduralnim pitanjima koja se odnose na prava i obveze EBRD-a u vezi sa svakim zahtjevom i svim predmetima koji se razmatraju u skladu s ovom Politikom, ne dovodeći u pitanje pravo Upravnog vijeća da donosi konačne odluke o bilo kojem pitanju tumačenja ili primjene odredaba ove Politike. Prema potrebi, Ured glavnog odvjetnika omogućit će IPAM-u pristup specijalističkim pravnim savjetima o zakonima i propisima važećim u odgovarajućim područjima ili zemljama u kojima EBRD obavlja svoje poslov.
- e) **Dodatni stručnjaci za tehnička pitanja.** IPAM može angažirati savjetnike radi pružanja savjeta o tehničkim pitanjima. Svaki takav savjetnik odabrat će se i angažirati u skladu s Pravilima nabave i točkom 3.1(i) te će odgovarati voditelju IPAM-a.
- f) **Suradnja s rukovodstvom.** Rukovodstvo će pozivati voditelja IPAM-a da promatra sastanke ili sudjeluje u sastancima rukovodstva kad god bi to moglo unaprijediti komunikaciju i razumijevanje pitanja od zajedničkog interesa.
- g) **Izvjешćivanje.** Voditelj IPAM-a držat će tromjesečna izlaganja Revizijskom odboru. Za dodatne izvještajne sastanke s Upravnim vijećem bit će na raspolaganju na zahtjev ili prema potrebi.

Poglavlje IV: Odreknuća, iznimke i objava

Odreknuća

Upravno vijeće može odobriti odstupanje od nekog uvjeta ove Politike, koje nije izričito dopušteno odredbama ove Politike.

Iznimke

Ne primjenjuju se.

Objava

Ova Politika objavit će se na mrežnim stranicama Banke u roku od pet radnih dana od njenog odobrenja.

Poglavlje V: Prijelazne odredbe

Ova Politika primjenjuje se na predmete u kojima je zahtjev podnesen IPAM-u i/ili ga je IPAM registrirao nakon datuma stupanja na snagu ove Politike u skladu s poglavljem VI.

Predmeti koji su na taj datum još otprije u tijeku podliježu sljedećim pravilima:

- a) **Tekuće ocjene prihvatljivosti:** odluke o tekućim ocjenama prihvatljivosti (kako su definirane u Poslovniku PCM-a) donijet će voditelj IPAM-a, a ne PCM-ovi suocjenjivači prihvatljivosti (tj. voditelj PCM-a i imenovani stručnjak PCM-a, kako je svaki od njih definiran u Poslovniku PCM-a).
- b) **Tekući postupci rješavanja problema:** stručnjaci PCM-a (u skladu s Poslovnikom PCM-a i kako su u njemu definirani) imenovani za PCM-ove stručnjake za rješavanje problema nastaviti će sa svojim radom u svojstvu pomagača, ali odgovarat će voditelju IPAM-a.
- c) **Tekuće provjere sukladnosti:** Voditelj IPAM-a će vlastitom odlukom odrediti hoće li imenovani stručnjak PCM-a dovršiti provjeru sukladnosti koja je započela, ali još nije dovršena prema Poslovniku PCM-a ili će se na nju primjenjivati odredbe ove Politike, pri čemu će, između ostalog, voditi računa o opsegu već izvršene provjere (i njezinom trajanju) te o tome je li stručnjak PCM-a već došao do nekog zaključka. Svaka takva odluka i njeno obrazloženje objavit će se u registru predmeta.

Prilozi

Sadržaj Priloga A sastavni je dio poglavlja III – Djelokrug.

- Uzorak obrasca zahtjeva IPAM-u
- Predložak za zahtjev IPAM-u

Poglavlje VI: Datum stupanja na snagu

Ova Politika stupa na snagu po imenovanju prvog voditelja IPAM-a u skladu s točkom 3.3(a).

Poglavlje VII: Okvir za donošenje odluka

Za ovu Politiku odgovoran je voditelj IPAM-a.

Za ovu Politiku nadležan je voditelj IPAM-a.

Poglavlje VIII: Preispitivanje i izvješćivanje

Ova će se Politika preispitati 2024. godine.

IPAM će sastavljati godišnja izvješća s opisom registriranih zahtjeva, ishoda predmeta, provedenih aktivnosti informiranja i stečenih institucionalnih spoznaja iz prethodne fiskalne godine. Godišnja izvješća podnositi će se Upravnom vijeću i predsjedniku na uvid, nakon čega će se, čim to bude moguće, iznijeti u javnost preko mrežnih stranica IPAM-a.

Poglavlje IX: Srodni dokumenti

1. Smjernice za vođenje predmeta u skladu s Politikom odgovornosti u projektima EBRD-a (GUI/2019/[]))
2. Okolišna i socijalna politika EBRD-a (POL/2019/[]))
3. Politika pristupa informacijama EBRD-a (POL/2019/[]))

EBRD contacts

European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square, London
EC2A 2JN
United Kingdom

www.ebrd.com

Switchboard/central contact

Tel: +44 20 7338 6000

Information requests

For requests and enquiries, please go to
www.ebrd.com/inforequest

1096 Access to Information Directive

*© European Bank for Reconstruction and
Development*