



## Что такое Орган по рассмотрению жалоб по проектам?

**ЕБРР создал Орган по рассмотрению жалоб по проектам (ОРЖ) в целях обеспечения прозрачности и подотчетности в своей деятельности.**

Если Вы считаете, что финансируемый Банком проект нанес или может нанести ущерб, Вы можете направить жалобу в ОРЖ. В своей практике ОРЖ использует две процедуры, которые могут помочь Вам исправить ситуацию:

### Мероприятия по разрешению проблем

Используя процедуры разрешения проблем, ОРЖ помогает местному населению, сотрудникам Банка и компаниям в обсуждении социальных и экологических вопросов, ставших предметом жалобы, и в совместном поиске устраивающих стороны решений.

### Проверка соблюдения установленных норм

ОРЖ может проверить, нарушил или нет ЕБРР нормы своей «Экологической и социальной политики» и (или) «Принципов информирования общественности» применительно к утвержденному Банком проекту, и если в результате проверки делается заключение о несоблюдении установленных норм, ОРЖ дает рекомендации об исправлении ситуации либо в рамках проекта, либо на уровне процедур ЕБРР.

Вы также можете обратиться с запросом о применении обеих процедур (Мероприятий по разрешению проблем и/или Проверки соблюдения установленных норм), и с учетом Вашего запроса ОРЖ будет принимать решение о том, какая из двух процедур ОРЖ (или обе вместе) лучше подходит для разрешения обозначенных Вами в жалобе вопросов.



## Кто может подать жалобу?

### Мероприятия по разрешению проблем

Любое лицо, находящееся на территории реализации проекта или имеющее в нем экономические, общественные или культурные интересы.

## Когда подавать жалобу?

### Мероприятия по разрешению проблем

**После того** как ЕБРР продемонстрировал свою заинтересованность в финансировании данного проекта.

**Не позднее чем через 12 месяцев** после последнего перечисления средств ЕБРР клиенту, а в проектах, где ЕБРР является акционером – до продажи или реализации ЕБРР своей доли в инвестиционном проекте.

### Проверка соблюдения установленных норм

Любое лицо или организация.

### Проверка соблюдения установленных норм

**После того** как ЕБРР утвердил финансирование данного проекта.

**Не позднее чем через 24 месяца** после прекращения участия ЕБРР в проекте.

## О чем можно подавать жалобу?

- ▶ О проекте любого вида, финансируемом Банком, включая кредиты, вложения в акционерный капитал компаний, гарантии или техническое содействие.
- ▶ Только по вопросам, связанным с экологическими и социальными аспектами проектов или раскрытием информации о них, которые отражены в «Экологической и социальной политике ЕБРР» и «Принципах информирования общественности (только в части “информации, относящейся к проектам”)».
- ▶ ОРЖ не рассматривает обвинений в совершении актов мошенничества или вопросов, связанных с закупками – такие жалобы направляются в другие профильные подразделения Банка.
- ▶ ОРЖ не рассматривает жалобы, которые: не обоснованы или поданы в противоправных или злонамеренных целях; поданы с целью получения конкурентного преимущества; относятся к обязательствам третьей стороны, а не ЕБРР или клиента; не относятся к статье 1 Соглашения об учреждении ЕБРР, «Принципам структурирования портфеля ЕБРР» или иным конкретным директивным документам; или ставят под сомнение обоснованность или правильность директивных документов ЕБРР.
- ▶ ОРЖ также не рассматривает жалоб, относящихся к вопросам, которые уже были успешно рассмотрены в прошлом ОРЖ, его предшественником Независимым органом по рассмотрению жалоб (НОРЖ) или – если Вы запрашиваете проведение мероприятий по разрешению проблем – организацией, участвующей в совместном финансировании данного проекта.

## Перед направлением жалобы

ОРЖ является последней инстанцией, с помощью которой Вы можете довести жалобу до сведения ЕБРР. Если это возможно, прежде чем направлять жалобу в ОРЖ Вам следует попытаться решить проблемные вопросы с клиентом или сотрудниками ЕБРР. Мы понимаем, что в некоторых случаях это не представляется возможным – если это так, то просьба объяснить, по какой причине.

Если у Вас есть вопросы относительно процедур ОРЖ, Вы можете обратиться за помощью к Уполномоченному ОРЖ.

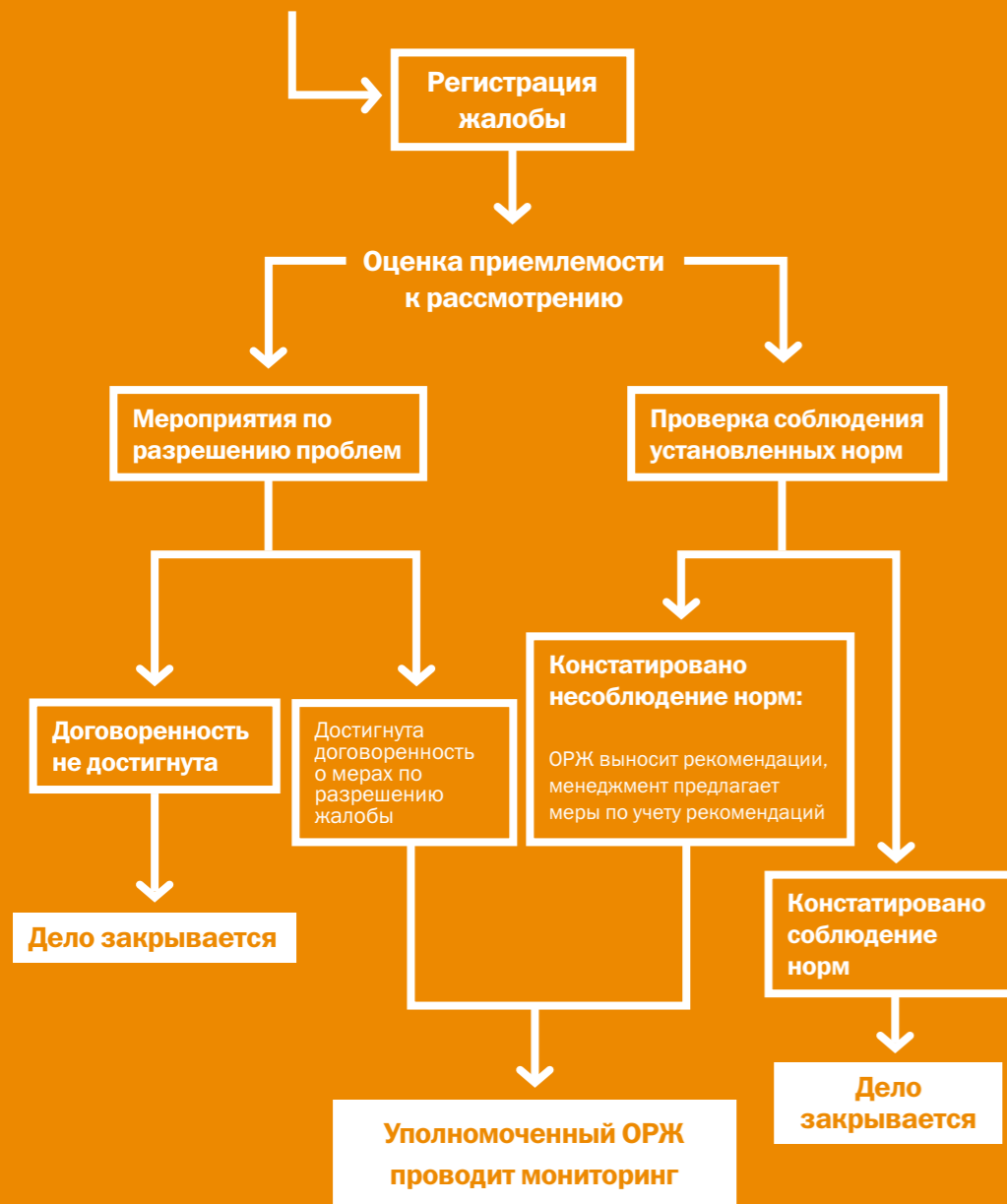
## Памятка о порядке направления жалобы

- ▶ Вы можете подать жалобу на любом языке.
- ▶ Вы можете подать жалобу сами или используя для этой цели уполномоченного представителя.
- ▶ Укажите свое имя, фамилию и контактную информацию или имя, фамилию и контактную информацию уполномоченного представителя, а также подтверждение того, что данное лицо уполномочено представлять Вас.
- ▶ Если Вы хотите, чтобы Ваша жалоба рассматривалась ОРЖ в конфиденциальном порядке, это следует четко указать в жалобе и обосновать такую просьбу.
- ▶ Укажите название или приведите описание проекта ЕБРР, являющегося предметом Вашей жалобы.
- ▶ Опишите вред или потенциальный вред, который проект нанес или может нанести.
- ▶ Приведите описание мер, принятых Вами для разрешения проблемы с сотрудниками ЕБРР и другими задействованными сторонами, и представьте копии переписки с ними; или объясните причины, по которым такие попытки Вами не предпринимались.
- ▶ Если это возможно, укажите, какой директивный документ, по Вашему мнению, не соблюдался Банком и почему и как Вы хотели бы добиться решения проблемы.

Для Вашей информации используйте формуляр (образец) жалобы в подготовленном ОРЖ «Руководстве для пользователей», которое имеется в Интернете в электронной версии, в лондонской штаб-квартире ЕБРР и во всех постоянных представительствах Банка в странах операций.

[www.ebrd.com/pages/project/pcm/how](http://www.ebrd.com/pages/project/pcm/how)

## Что происходит после получения Вашей жалобы?



## Куда направлять жалобу?

Жалобу можно передать в ближайшее постоянное представительство ЕБРР с пометкой «Внимание Уполномоченного ОРЖ» для ее последующего направления в лондонскую штаб-квартиру ЕБРР.

Вы можете послать ее напрямую на имя Уполномоченного ОРЖ, заполнив электронный формуляр, по электронной или обычной почте или факсом.

## Штаб-квартира ЕБРР

### Project Complaint Mechanism Officer

European Bank for Reconstruction and Development  
One Exchange Square London EC2A 2JN United Kingdom  
Тел.: +44 20 7338 7813  
Факс: +44 20 7338 7633  
Эл. почта: pcm@ebrd.com

[www.ebrd.com/pcm](http://www.ebrd.com/pcm)

### Постоянные представительства ЕБРР

Местные представительства Банка имеются почти во всех странах его операций. Адрес ближайшего представительства Вы можете узнать в штаб-квартире ЕБРР.

Эта информация имеется на нашем веб-сайте:

[www.ebrd.com/russian/pages/about/contacts/regional.shtml](http://www.ebrd.com/russian/pages/about/contacts/regional.shtml)

## Дополнительные публикации

Орган по рассмотрению жалоб по проектам: руководство для пользователей

[www.ebrd.com/pages/research/publications/guides/pcm](http://www.ebrd.com/pages/research/publications/guides/pcm)

«Экологическая и социальная политика ЕБРР»

[www.ebrd.com/esp](http://www.ebrd.com/esp)

«Принципы информирования общественности ЕБРР»:

[www.ebrd.com/pip](http://www.ebrd.com/pip)

Экземпляры публикаций имеются во всех представительствах ЕБРР. Вы также можете обратиться с соответствующим запросом в отдел публикаций.

Тел.: + 44 20 7338 7553

Факс: + 44 20 7338 6102

Эл. почта: [pubsdesk@ebrd.com](mailto:pubsdesk@ebrd.com)

[www.ebrd.com](http://www.ebrd.com)



Европейский банк  
реконструкции и развития

## Орган по рассмотрению жалоб по проектам

Рассмотрение жалоб  
в отношении проектов,  
финансируемых ЕБРР