

**ДОКУМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКАТА БАНКА
ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И РАЗВИТИЕ**

**МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ
ПО ПРОЕКТИ (МПЖ)
ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА**

Одобрен от Съвета на директорите на заседанието му от 7 май 2014 г.

Дефиниции

Упълномощен представител – Лицето или организацията, на което Жалбоподател е предоставил правомощия да го представлява и да действа от негово име във връзка с Жалба до МПЖ.

Банка или „ЕБВР“ – Европейската банка за възстановяване и развитие.

Съвет – Съветът на директорите на Банката.

Работни дни – Дните, в които Банката е отворена за работа в Лондон.

Главен ръководител отдел нормативно съответствие или „ГРНС“ – Началникът на Службата на Главния ръководител за нормативно съответствие.

Клиент – Субектът или субектите, които отговарят, пряко или косвено, за осъществяването и изпълнението на целия Проект или част от него.

Жалбоподател – Лицето (лицата) или Организацията (Организациите), според случая, които подават Жалба до МПЖ.

Жалба – Писменото искане, подадено от Жалбоподател до МПЖ в съответствие с настоящите процедурни правила.

Проверка за съответствие – Процесът, използван за определяне на това дали Банката е спазила Съответна политика на ЕБВР във връзка с даден Проект.

Оценка за допустимост – Процесът на определяне дали регистрирана Жалба е допустима за Проверка за съответствие и/или Инициатива за разрешаване на проблем, или за нито едно от двете.

Оценители на съответствието – Експертът по МПЖ и Длъжностното лице за МПЖ, които извършват заедно Оценката за допустимост.

Засегната територия – Географската област, която е или е вероятно да бъде засегната от даден Проект.

План за действие на ръководството – Планът за действие на ръководството на Банката, разработен в отговор на съдържащите се в Доклада за проверката за съответствие препоръки.

Организация – Всеки субект, сдружение или група, около която гражданското общество се организира доброволно и която представлява определен кръг специфични интереси. Организациите могат да включват организации, основани в общността, организации на коренното население и неправителствени организации.

Експерти по МПЖ (всеки един от тях – Експерт по МПЖ) – Експертите в списъка с експерти и, при назначаване, експертът, назначен по конкретен повод, за да подпомага

или осъществи Оценка за допустимост, Инициатива за разрешаване на проблем или Проверка за съответствие.

Длъжностното лице за МПЖ – Лицето, което отговаря за ежедневното администриране на МПЖ, в това число получаване на Жалби, регистриране, допустимост и функции по разрешаване на проблеми.

Регистър на МПЖ – Публичният регистър на уебсайта на МПЖ, в който са посочени всички Регистрирани жалби и тяхното състояние.

Президент – Президентът на ЕБВР.

Инициатива за разрешаване на проблем – Процесът, осъществяван с цел да се съдейства за решаването на проблемите в основата на допустима Жалба, включително посредничество, помиряване, улесняване на диалога или независимо установяване на фактите.

Проект – Финансирана от Банката дейност, за която е изготвено Резюме на проекта („РП“) в съответствие с Политиката за информиране на обществеността на ЕБВР, или дейност на Банката, по отношение на която трябва да се прилага Съответна политика на ЕБВР, с изключение на дейностите, които са изрично освободени от прилагането на настоящите правила с решение на Съвета.

Механизъм за подаване на жалби по проекти или МПЖ – Механизмът за отчетност на ЕБВР, регламентиран в настоящите процедурни правила.

Регистриране – Процесът на отбелязване в Регистъра на МПЖ, че дадена Жалба е била получена и удовлетворява критериите за Регистриране, посочени в параграфи 11–13 от настоящите правила.

Съответна политика на ЕБВР – Екологична и социална политика от 2014 година и Изисквания по отношение на изпълнението, Екологична и социална политика от 2008 година и Изисквания по отношение на изпълнението, предишни екологични политики на ЕБВР и/или специфични за даден проект разпоредби на Политиката за информиране на обществеността от 2014 година и предишни Политики за информиране на обществеността, както и Политики, които ще бъдат одобрени в бъдеще от Съвета на директорите и определени за включване в настоящата Дефиниция.

Съответни страни – Страните, които имат пряк интерес от Жалбата, включително, но не само Жалбоподателят и/или Упълномощеното лице, ако има такова, съответният отдел, екип или звено на Банката, Клиентът и/или всички други субекти, финансиращи проекта.

ВЪВЕДЕНИЕ И ЦЕЛ

Механизмът за подаване на жалби по проекти („МПЖ“) осигурява възможност за независима проверка на жалби от едно или повече лице(а) или Организация(и) във връзка с Проект, за който се твърди, че е причинил или съществува вероятност да причини вреда. Целта е да се повиши отчетността на ЕБВР чрез двете функции на МПЖ:

- Функцията за разрешаване на проблеми, която има за задача възстановяването на диалога между Жалбоподателя и Клиента с цел разрешаване на проблема(ите) в основата на дадена Жалба, без да се вменява отговорност или вина; и
- Функцията за Проверка за съответствие, целта на която е да определи дали ЕБВР е спазила Съответна политика на ЕБВР във връзка с одобрен Проект или не.

Настоящите процедурни правила регламентират кой може да подаде Жалба, как може да бъде подадена Жалба до МПЖ, до кого трябва да бъде адресирана Жалбата и, ако бъде определена за допустима, как тя ще бъде обработена от МПЖ посредством Проверка за съответствие, Инициатива за разрешаване на проблем или комбинация от двете. В тях са изложени също така изискванията по отношение на сроковете, докладите, разкриването на и достъпа до информация, обучението, разгласяването и други въпроси от значение за администрирането на МПЖ.

КОЙ МОЖЕ ДА ПОДАДЕ ЖАЛБА

1. Едно или повече лица, които се намират в Засегнатата територия или имат икономически интерес, включително социални и културни интереси, в Засегнатата територия, могат да подадат Жалба с искане за Инициатива за разрешаване на проблем.
2. Едно или повече лица или Организации могат да подадат Жалба с искане за Проверка за съответствие.

КАК СЕ ПОДАВА ЖАЛБА

3. Жалба до МПЖ може да бъде подадена във всякаква писмена форма. Указания за това как да се напише и подаде Жалба могат да бъдат открити в образеца на жалба до МПЖ, който е достъпен на уебсайта на МПЖ и на хартиен носител в брошурата за МПЖ, която може да бъде получена в местните офиси на ЕБВР. За указания за това как да напишете и подадете Жалба можете да се обърнете и към Длъжностното лице за МПЖ.
4. В Жалбата трябва да се посочи лицето (лицата) или Организацията (Организациите), което/която (които) подава(т) Жалбата („Жалбоподателя“). Жалбоподател, който не е организация, може да поиска самоличността на едно или повече от лицата да остане поверителна. Искането за поверителност и причините за него трябва да се представят заедно с Жалбата. Длъжностното лице за МПЖ разглежда искането възможно най-скоро след получаването на Жалбата и, във всички случаи, преди да вземе

решение за Регистриране на Жалбата. Ще бъдат положени всички разумни усилия, за да се запази поисканата поверителност. Ако, обаче, Длъжностното лице за МПЖ с основание счита, че запазването на поверителността ще попречи на разглеждането на Жалбата, то уведомява незабавно Жалбоподателя и договаря с него как да се процедира или, ако не е възможно да се постигне споразумение за това как да се процедира, прекратява процеса.

5. Ако лицата, които подават Жалбата, са използвали Упълномощен представител, който да им помогне с подаването на Жалбата, Упълномощеният представител трябва да представи писмено доказателство (като подписано от Жалбоподателя писмо) за правомощията му да представлява и да действа от името на Жалбоподателя във връзка с Жалбата. Упълномощеният представител е лицето за контакт за всяка официална кореспонденция между Длъжностното лице за МПЖ и Жалбоподателя. Длъжностното лице за МПЖ комуникира директно с Жалбоподателя, когато е необходимо и целесъобразно, и информира Упълномощения представител и Жалбоподателя за състоянието на жалбата.

ЕЗИК НА ЖАЛБИТЕ

6. Жалбите могат да бъдат подавани на всеки един от работните езици на Банката, т.е. английски, френски, немски или руски език, или на всеки от официалните езици на държавите, в които Банката осъществява дейност. Цялата кореспонденция на Длъжностното лице за МПЖ с Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител, ако има такъв, се води на английски език и на езика на Жалбата; в случай на разминаване между двете версии, предимство има версията на английски език. Длъжностното лице за МПЖ следва да общува с Жалбоподателите по подходящ в културно отношение начин.
7. При обработването на Жалби, които не са подадени на английски език, е необходимо допълнително време за отговор поради необходимостта от превод. Длъжностното лице за МПЖ уведомява своевременно Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител, ако има такъв, за всяка забава, необходима поради превод.

КЪДЕ СЕ ПОДАВА ЖАЛБАТА

8. Жалба може да бъде подадена до Длъжностното лице за МПЖ по пощата, по факс, по електронна поща („ел. поща“) или чрез доставка на ръка на следния адрес:

Project Complaint Mechanism
Attn: PCM officer
European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square
London EC2A 2JN
United Kingdom
Fax: +44207 338 7633
Email: pcm@ebrd.com

9. Друга възможност е Жалбата да бъде изпратена, по пощата или на ръка, до всеки един от местните офиси на Банката, като се посочи, че тя следва да бъде предадена на МПЖ. Адресите на Местните офиси на Банката могат да бъдат открити на адрес <http://www.ebrd.com/contacts/local.htm>.
10. Колкото е възможно по-скоро, но след не по-малко от пет (5) работни дни, Длъжностното лице за МПЖ уведомява Жалбоподателя за получаването на Жалбата.

РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

11. В срок от десет (10) работни дни от получаването на Жалба от МПЖ Длъжностното лице за МПЖ взема решение относно Регистрирането на Жалбата. Длъжностното лице за МПЖ регистрира Жалба, ако:
 - а. в нея е посочен Жалбоподателят;
 - б. в нея е посочен Упълномощеният представител, ако има такъв, и е представено доказателство за упълномощаването;
 - в. тя съдържа информация за контакт с Жалбоподателя и Упълномощения представител, ако има такъв (в това число постоянен адрес и/или адрес за кореспонденция и, доколкото е възможно, телефон, адрес на ел. поща и факс);
 - г. тя съдържа наименованието или описание на въпросния Проект и описва вредата или потенциалната вреда, която Проектът е причинил или съществува вероятност да причини.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ КРИТЕРИИ ЗА РЕГИСТРИРАНЕ

12. Когато има искане за Инициатива за разрешаване на проблем, Жалбата:
 - а. трябва да е свързана с Проект, за който Банката е дала – и не е оттеглила – ясен знак, че се интересува от финансирането на Проекта (обикновено се счита, че такъв знак е даден, ако Проектът е бил одобрен от органа, упълномощен да даде одобрение, или е преминал през Окончателен преглед от Комитета за операциите на Банката); или
 - б. трябва да е свързана с Проект, в който Банката продължава да има финансово участие, като в този случай Жалбата трябва да бъде подадена в срок от дванадесет (12) месеца след датата на последното плащане със средства от ЕБВР или, при финансиране на дялово участие, когато Банката не е продала своята инвестиция или не е излязла от нея;
 - в. трябва да описва добросъвестните усилия, положени от Жалбоподателя за разрешаване на посочените в Жалбата проблеми, в това число с Банката

и/или Клиента, и описание на резултатите от тези усилия, или обяснение защо такива усилия не са били възможни. Длъжностното лице за МПЖ може да се откаже от изискването Жалбоподателят да е положил добросъвестни усилия за разрешаването на посочените в Жалбата проблеми с Клиента, ако, според него, такива усилия биха навредили на Жалбоподателя или биха били напразни.

13. Когато има искане за Проверка за съответствие, Жалбата трябва да е свързана с Проект, който е бил одобрен за финансиране или от Съвета, или от органа, упълномощен да даде одобрение за финансирането на такъв Проект.

14. Длъжностното лице за МПЖ не регистрира Жалба, ако:

- а. в нея са повдигнати обвинения в измама или тя се отнася до въпроси в областта на обществените поръчки (в този случай Жалбата се пренасочва към съответната служба в рамките на Банката);
- б. тя е свързана с член 1 от Споразумението за създаване на Банката, Политиката за съотношението на портфейла или която и да е друга конкретна политика, идентифицирана от Съвета в даден момент;
- в. тя е свързана с адекватността и съответствеността на политиките на ЕБВР;
- г. тя е свързана с въпроси, по отношение на които МПЖ или предшественикът му IRM (Механизъм за независима проверка) вече е обработил Жалба, освен когато са налице нови доказателства или обстоятелства, които не са били известни към момента на предишната жалба.

ВРЕМЕННО ПРЕКРАТЯВАНЕ НА РЕГИСТРИРАНЕТО

15. Ако в срок от десет (10) работни дни след получаването на Жалба Длъжностното лице за МПЖ реши да не регистрира Жалбата поради това, че Жалбоподателят не е удовлетворил един или повече от Критериите за регистриране, посочени в параграфи 11–13, и ако, според Длъжностното лице за МПЖ, това несъответствие може да бъде отстранено, Длъжностното лице за МПЖ уведомява за това Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител. След това Длъжностното лице за МПЖ отлага решението за Регистриране и дава на Жалбоподателя разумна възможност да поправи несъответствието и да подаде Жалбата отново.

16. Ако несъответствието не бъде поправено или не може да бъде отстранено, Длъжностното лице за МПЖ уведомява Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител за решението си да не регистрира Жалбата и за причините за това решение и затваря Жалбата. Длъжностното лице за МПЖ може, когато е уместно, също така да информира за решението съответния отдел, екип или звено на Банката.

17. Ако Жалбоподателят не е положил добросъвестни усилия за разрешаване на проблемите с Банката и/или Клиента и не е дал обяснение в съответствие с параграф 12(в) за причините, поради които такива усилия не са били възможни,

Длъжностното лице за МПЖ, след консултации с Жалбоподателя, препраща Жалбата до съответния отдел на Банката за разрешаване на поставените проблеми, без да регистрира Жалбата на този етап. Ако впоследствие бъдат положени добросъвестни усилия, отлагането може да бъде вдигнато, ако, според Длъжностното лице за МПЖ, тези усилия не са довели до положителен резултат.

ДЕЙСТВИЯ, КОИТО СЕ ПРЕДПРИЕМАТ СЛЕД РЕГИСТРИРАНЕТО

18. В момента на регистрирането Длъжностното лице за МПЖ уведомява Съответните страни и може, в хода на уведомяването, да потвърди с Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител, ако има такъв, дали Жалбоподателят се стреми към Инициатива за разрешаване на проблем, Проверка за съответствие или и към двете.
19. На ръководството на Банката се дават двадесет и един (21) работни дни от датата на регистрирането на Жалбата за предоставяне на писмен отговор на Жалбата.
20. След като Съответните страни бъдат уведомени за регистрирането на Жалбата, Жалбата се отбелязва в Регистъра на МПЖ и нейно копие се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ.
21. Във връзка с всички регистрирани Жалби информацията в Регистъра на МПЖ включва датата на получаване на Жалбата от МПЖ, наименованието и местонахождението на Проекта, във връзка с който е подадена Жалбата, и, ако няма изискване за поверителност, самоличността на Жалбоподателя.
22. В срок от пет (5) работни дни от получаването на Жалба Длъжностното лице назначава Експерт по МПЖ, заедно с който ще извърши Оценка на допустимостта на Жалбата.

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ДРУГИ ФИНАНСОВИ ИНСТИТУЦИИ

23. След като регистрира Жалба, ако засегнатият в Жалбата Проект се съфинансира и от други институции, Длъжностното лице за МПЖ може да уведоми механизма(ите) за отчетност на съфинансиращата институция (съфинансиращите институции) за Регистрирането на Жалбата и може да комуникира и да си сътрудничи с механизмите за отчетност на тези институции с цел да се избегне дублирането на усилия и/смушаването на общи страни. Когато е уместно, МПЖ ще помисли за създаването на писмено споразумение за сътрудничество с механизмите за отчетност на съфинансиращите институции, в което се съдържат въпроси като поверителност и споделяне на информация.

ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ДОПУСТИМОСТТА НА ЖАЛБИТЕ

24. Оценката за допустимост е предварителен процес, който трябва да се изпълни преди дадена Жалба да се счете за допустима за по-нататъшна обработка от МПЖ. Въз основа на оценяване на посочените по-долу критерии за допустимост, Оценителите на допустимостта определят дали дадена Жалба е допустима за Инициатива за разрешаване на проблем, Проверка за съответствие, и двете или нито едно от двете. Във всеки един момент в хода на Оценката за допустимост Банката може да приеме, че

определени критерии са удовлетворени, за да ускори определянето на допустимостта. Оценителите на допустимостта не преценяват твърденията в Жалбата по същество и не се произнасят относно истинността или верността на Жалбата. При вземането на решението си Оценителите на допустимостта вземат предвид исканата от Жалбоподателя функция на МПЖ.

- a. За да бъде определена като допустима за Инициатива за разрешаване на проблем, Жалбата трябва:
 - i. да бъде подадена от лице или лица, така както е посочено в параграф 1;
 - ii. да поставя проблеми, обхванати от Съответна политика на ЕБВР.
- б. За да бъде определена като допустима за Проверка за съответствие, Жалбата трябва да бъде подадена в срок от 24 месеца от датата, на която Банката е престанала да участва в Проекта, и трябва да е свързана със Съответна политика на ЕБВР.

25. И в двата случая Жалбата трябва да съдържа също така, ако е възможно:

- a. посочване на това коя функция на МПЖ Жалбоподателят очаква МПЖ да използва за разрешаването на поставените в Жалбата проблеми (по-конкретно, дали Жалбоподателят се стреми към Проверка за съответствие, Инициатива за разрешаване на проблем или и към двете);
- б. посочване на търсения резултат (резултатите), вследствие на използването на процеса на МПЖ;
- в. копия на цялата кореспонденция, бележки или други материали, свързани с комуникациите с Банката или с други Съответни страни; и
- г. ако е приложимо, подробна информация за Съответната политика на ЕБВР, с която е свързана Жалбата.

26. Когато в Жалбата са поставени проблеми, подходящи за Инициатива за разрешаване на проблем, Оценителите на допустимостта трябва да вземат предвид също така дали Инициативата за разрешаване на проблем може да помогне за разрешаването на спора или дали е вероятно да постигне положителен резултат, по-конкретно:

- a. дали Жалбоподателят е поставил проблемите, поставени в Жалбата, пред механизма за разрешаване на спорове или подаване на жалби на Клиента или пред механизма за подаване на жалби или отчетност на съфинансираща институция, или пред съд, арбитражен съд или друг механизъм за разрешаване на спорове и, ако да, Оценителите на допустимостта трябва също така да вземат предвид състоянието на тези усилия; и

- б. дали Инициативата за разрешаване на проблем може да дублира или да попречи на, или може да бъде затруднена от който и да било процес, заведен от същия Жалбоподател (или, когато Жалбоподателят е група от лица, от някой член на тази група) във връзка със същия Проект и/или проблеми.
27. Когато в Жалбата са поставени проблеми, подходящи за Проверка за съответствие, при определянето на допустимостта Оценителите на допустимостта трябва да отчетат също така дали Жалбата е свързана с:
- а. действия или бездействия, за които отговорност носи Банката;
 - б. нещо повече от незначително техническо нарушение на Съответна политика на ЕБВР, освен когато се твърди, че това техническо нарушение е причинило вреда; и
 - в. неуспех на Банката да следи за спазването на задължения на Клиенти съгласно Съответна политика на ЕБВР.
28. Дадена Жалба не е допустима нито за Инициатива за разрешаване на проблем, нито за Проверка за съответствие, ако:
- а. е била подадена с измама или с несериозна или злонамерена цел;
 - б. основната ѝ цел е да доведе до конкурентно предимство чрез разкриване на информация или забавяне на Проект;
 - в. или, в случай че се иска Инициатива за разрешаване на проблем, предметът на Жалбата е бил разгледан от механизма за отчетност на съфинансираща институция и Длъжностното лице за МПЖ е удовлетворено, че жалбата е била разгледана адекватно от този механизъм за отчетност, освен когато са налице нови доказателства или обстоятелства, които не са били известни към момента на предишната жалба. Ако в Жалбата се иска Проверка за съответствие, проверката от друг механизъм за отчетност няма да доведе до недопустимост на разглеждането на Жалбата в съответствие с настоящите правила;
 - г. е свързана със задълженията на трета страна, като орган по околната среда, и адекватността на изпълняването на националните изисквания от нея, или е свързана със задълженията на държавата по силата на международното право или договор, а не с въпроси, които са под контрола на Клиента или Банката.
29. При вземането на решение по Оценката за допустимост, Оценителите на допустимостта трябва да вземат предвид отговора на ръководството на Банката на Жалбата и отговора на Клиента на Жалбата (ако е приложимо) и също така трябва да проверят ключови документи и да проведат консултации със Съответните страни. Оценителите на допустимостта могат също така да направят проверка на място и да използват такива други методи, каквито сметат за подходящи.

30. След определянето на допустимостта и не по-късно от четиридесет (40) работни дни от представянето на отговора на ръководството на Банката на Жалбата, Оценителите на допустимостта трябва да издадат Доклад за оценката за допустимост. Към Доклада за оценката за допустимост се прилага копие на Жалбата единствено на английски език, както и отговорът на ръководството на Банката и отговорът на Клиента (ако е приложимо). Докладът трябва да съдържа също:
- а. описание на предприетите в хода на Оценката за допустимост стъпки;
 - б. обобщение на фактите и позициите на Съответните страни; и
 - в. определяне дали Жалбата е допустима за Инициатива за разрешаване на проблем, Проверка за съответствие, и двете (заедно с решение относно реда, в който те трябва да бъдат проведени), или нито за едното.
31. Когато Оценителите на допустимостта стигнат до заключението, че Жалбата е недопустима, Докладът за оценката за допустимост се представя пред Съвета (за проекти, вече одобрени от Съвета) или Президента (за Проекти, за които не се изисква одобрение от Съвета, или които все още не са били одобрени от Съвета) за одобрение на препоръката за закриване на Жалбата. Ако препоръката бъде одобрена, Длъжностното лице за МПЖ закрива Жалбата; ако препоръката не бъде одобрена, Съветът или Президентът връщат Жалбата на Оценителите на допустимостта за по-нататъшно разглеждане. След като препоръката бъде одобрена, Докладът за оценката за допустимост и решението се изпращат за информация на Съответните страни и се оповестяват и качват на уебсайта на МПЖ.
32. Ако Оценителите на допустимостта решат, че Жалбата е допустима, Докладът за оценката за допустимост трябва да съдържа и заданието за Проверката за съответствие, Инициативата за разрешаване на проблем или и двете. Когато е възможно, Оценителите на допустимостта трябва да се консултират със Съответните страни при изготвянето на заданието.
- а. Заданието за Инициатива за разрешаване на проблем трябва да излага методите, които трябва да се използват, и сроковете за инициативата, и да идентифицира типа на необходимите експертни знания и умения;
 - б. Заданието за Проверка за съответствие трябва да идентифицира типа на необходимите за провеждането на проверката експертни знания и умения, както и обхвата на и сроковете за проверката.
33. Докладът за оценката за допустимост се изпраща за информация на Съответните страни и на Президента и Съвета.
- а. Когато бъде решено, че дадена Жалба е допустима за Проверка за съответствие, Докладът за оценката за допустимост се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ в срок от пет (5) работни дни от изпращането му до Съответните страни; и

- б. Когато бъде решено, че дадена Жалба е допустима за Инициатива за разрешаване на проблем (с или без допустимост за Проверка за съответствие), Докладът за оценката за допустимост се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ в срок от пет (5) работни дни от решението на Президента по параграф 36. Изпращането на Доклада за оценката за допустимост до Президента в съответствие с параграф 36 също се отбелязва в Регистъра на МПЖ.

34. Ако Оценителите на допустимостта определят, че Жалбата е недопустима, тъй като не удовлетворява един или повече от критериите за допустимост, но несъответствието може да бъде отстранено, те могат да отложат издаването на Доклада за оценката за допустимост и да дадат на Жалбоподателя десет (10) работни дни за отстраняване на несъответствието.

ПОСЛЕДИЦИ ОТ ЖАЛБАТА ЗА ПРОЕКТИ НА БАНКАТА

35. Фактът, че е била регистрирана Жалба и/или е било установено, че тя е допустима за Проверка за съответствие и/или Инициатива за разрешаване на проблем, няма сам по себе си да има като последица спиране на участието на Банката в Проекта. Ако, обаче, в който и да е момент по време на обработването на Жалба Длъжностното лице за МПЖ сметне, че продължаващото участие на Банката в Проекта или продължаващите плащания по отношение на Проекта ще причинят сериозни непоправими вреди, Длъжностното лице за МПЖ може да направи междинна препоръка за временно преустановяване на участието на Банката в Проекта или, ако е възможно, на плащанията по отношение на Проекта. Решението по препоръката се взема от органа, който има правомощието да вземе такова решение, и единствено ако Банката има правото да преустанови временно или да прекрати участието си в Проекта. Препоръката на Длъжностното лице за МПЖ и решението във връзка с нея се отбелязват в Регистъра на МПЖ.

ОДОБРЯВАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНИЦИАТИВА ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМ

36. Когато бъде решено, че дадена Жалба е допустима за Инициатива за разрешаване на проблем, Оценителите на допустимостта изпращат Доклада за оценката за допустимост до Президента с препоръка МПЖ да проведе Инициатива за разрешаване на проблем и причините за тяхната препоръка. В срок от десет (10) работни дни от представянето на препоръката Президентът трябва да реши дали да я приеме или не. Ако Президентът одобри препоръката, Експертът по разрешаване на проблеми трябва да започне Инициативата за решаване на проблем колкото е възможно по-скоро след решението на Президента. Решението на Президента и причините за него се оповестяват и качват на уебсайта на МПЖ заедно с Доклада за оценка за допустимост, а Длъжностното лице за МПЖ уведомява Съответните страни, че е стартирала Инициатива за разрешаване на проблем.

37. Инициативата за разрешаване на проблем се счита за завършена, когато Съответните страни постигнат споразумение или когато, според Експерта по разрешаване на проблеми, не е възможен по-нататъшен напредък към разрешаването на спора. След

приключването. Експертът по разрешаване на проблеми издава Доклад за приключване на разрешаването на проблеми, в който се описват поставените в Жалбата проблеми; използваните по време на Инициативата методи; и резултатите от Инициативата, в това число всички проблеми, които не са били разрешени. В доклада се посочва също така необходимостта от проследяващ мониторинг и докладване от Длъжностното лице за МПЖ.

38. Длъжностното лице за МПЖ изпраща Доклада за приключване на разрешаването на проблеми за информация на Съответните страни, както и на Президента и Съвета. В срок от пет (5) работни дни от изпращането и ако Съответните страни се съгласят, Докладът за приключване на разрешаването на проблеми се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ. Ако Съответните страни не дадат съгласие за оповестяване на Доклада поради съображения за поверителност, се оповестява и на уебсайта на МПЖ се качва резюме на Доклада.
39. Длъжностното лице за МПЖ наблюдава изпълнението на всички договорености, постигнати по време на Инициативи за разрешаване на проблеми. Длъжностното лице за МПЖ представя на съответните страни проекти на Доклади за мониторинг на Инициативи за разрешаване на проблеми и им дава разумна възможност да дадат коментари по тях. Ако Длъжностното лице за МПЖ получи коментарите от Съответните страни, то разполага с пет (5) работни дни от датата на получаване на последните коментари, за да финализира Доклада, и изпраща окончателния Доклад до Президента и Съвета. В срок от пет (5) работни дни след това, Докладът за мониторинг на Инициативи за разрешаване на проблеми се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ. Длъжностното лице за МПЖ издава Доклади за мониторинг на Инициативи за разрешаване на проблеми най-малко веднъж на две години или докато реши, че вече не е нужен мониторинг.

ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОВЕРКА ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ

40. Когато бъде решено, че дадена Жалба е допустима за Проверка за съответствие, Длъжностното лице за МПЖ назначава Експерт за МПЖ, различен от Оценителя на допустимостта, който да действа като Експерт по проверка за съответствие и да проведе Проверката за съответствие.
41. Целта на Проверката за съответствие е да установи дали (и ако да, как и защо) което и да е действие или бездействие на ЕБВР по отношение на одобрен Проект е довело до неспазване на Съответна политика на ЕБВР и, ако отговорът е да, да препоръча коригиращи промени в съответствие с параграф 44 на настоящите правила. Проверката за съответствие не може да препоръча даването на обезщетение на Жалбоподателя извън обезщетението, което може да е изрично предвидено в Съответната политика на ЕБВР.
42. При провеждането на Проверката за съответствие Експертът по проверката за съответствие преглежда ключови документи и провежда консултации със Съответните страни, които имат възможност да дават коментари. Експертът по проверка за съответствие може също така да направи проверка на място и да използва такива други

методи, каквито счете за подходящи. Експертът по проверка за съответствие изготвя проект на Доклад за проверката за съответствие, дава на Съответните страни възможност за коментари и взема предвид тези коментари при финализирането на Доклада.

43. Ако Експертът по проверка за съответствие стигне до заключението, че Банката е спазила Съответната политика на ЕБВР, Длъжностното лице за МПЖ, колкото е възможно по-скоро, изпраща Доклада за проверката за съответствие за информация до Съответните страни и до Президента (ако за Проекта не се изисква одобрение от Съвета) или до Съвета. Колкото е възможно по-скоро след това Длъжностното лице за МПЖ затваря досието на Жалбата, а Докладът за проверката за съответствие се оповестява и качва на сайта на МПЖ.
44. Ако Експертът по проверка за съответствие стигне до заключението, че Банката не е спазила Съответната политика на ЕБВР, Експертът по проверка за съответствие издава Доклад за проверката за съответствие, съдържащ препоръки за:
 - а. реагиране на констатациите за несъответствие на равнище системи или процедури на ЕБВР по отношение на Съответната политика на ЕБВР, за да се избегне повторение на такива или подобни събития; и/или
 - б. реагиране на констатациите за несъответствие в обхвата или изпълнението на Проекта, като се вземат предвид предишните ангажименти на Банката или Клиента по отношение на Проекта; и
 - в. мониторинг и докладване на изпълнението на препоръчаните промени.
45. При наличие на констатация за несъответствие и получаване на Доклада за проверката за съответствие:
 - а. Длъжностното лице за МПЖ изпраща Доклада за проверката за съответствие на ръководството на Банката, за да му позволи да изготви План за действие на ръководството, който разглежда дали съдържащите се в Доклада за проверката за съответствие препоръки са подходящи. Планът за действие на ръководството трябва да съдържа график и приблизителна оценка на човешките и финансовите ресурси, необходими за изпълнението на счетените за подходящи препоръки.
 - б. Ръководството на Банката може също така, ако счете за подходящо, да изготви отговор на ръководството на констатациите, който разглежда констатациите от Доклада за проверката за съответствие.
 - в. Планът за действие на ръководството и отговорът на ръководството на констатациите, ако има такъв, се представят на Длъжностното лице за МПЖ в срок от тридесет (30) работни дни от получаването на Доклада за проверката за съответствие. Ако специални обстоятелства налагат повече време, на Длъжностното лице за МПЖ трябва да се представи за разглеждане искане,

придружено от обяснение, така както е предвидено в параграф 65 от настоящите правила; и

- г. След получаването на Плана за действие на ръководството и отговора на ръководството на констатациите, ако има такъв, Длъжностното лице за МПЖ изпраща Доклада за проверката за съответствие и Плана за действие на ръководството до Жалбоподателя за коментари в срок от двадесет (20) работни дни. Като вземе предвид Плана за действие на ръководството и коментарите на Жалбоподателя, Експертът по проверка за съответствие може да коригира препоръките си (но не и констатациите) и издава окончателния Доклад за проверката за съответствие до Длъжностното лице за МПЖ не по-късно от петнадесет (15) дни след получаването на коментарите на Жалбоподателя.

46. След това Длъжностното лице за МПЖ:

- а. представя Доклада за проверката за съответствие и отговора на ръководството на констатациите, ако има такъв, на Съвета (ако съответният Проект е бил одобрен от Съвета в момента на представянето на доклада) или на Президента, за да го вземе под внимание;
- б. представя Плана за действие на ръководството и коментарите на Жалбоподателя по Плана за действие на ръководството на Съвета на директорите или Президента, според случая, който може да реши да приеме Плана за действие на ръководството или да го отхвърли изцяло или отчасти. В случай на пълно или частично отхвърляне, Планът за действие на ръководството се връща за съответните изменения. Ако Планът за действие на ръководството бъде изпратен на Президента за одобрение, той трябва едновременно с това да бъде изпратен на Съвета за информация.

Докладът за проверката за съответствие, одобреният План за действие на ръководството и коментарите на Жалбоподателя се изпращат до Съответните страни, оповестяват и качват на уебсайта на МПЖ.

47. Длъжностното лице за МПЖ наблюдава изпълнението на Плана за действие на ръководството от гледна точка на посочения в него график и оценка за човешките и финансовите ресурси. Длъжностното лице за МПЖ издава Доклади за мониторинг на проверките за съответствие най-малко веднъж на две години или докато реши, че вече не е нужен мониторинг. При изготвянето на всеки доклад Длъжностното лице за МПЖ се консултира със Съответните страни, ако е необходимо. Докладът за мониторинг на проверките за съответствие се представя на Президента и на Съвета за информация и в срок от пет (5) работни дни след това се оповестява и качва на уебсайта на МПЖ.

Роля на ГРНС, ЕКСПЕРТИТЕ ПО МПЖ И ДЪЛЖНОСТНОТО ЛИЦЕ ЗА МПЖ

48. **Роля на Главния ръководител на отдел нормативно съответствие („ГРНС“) на ЕБВР.** В подкрепа на целта на МПЖ да осигури независим преглед на жалбите, свързани с Проекти на Банката, ролята на ГРНС, в качеството му на началник на

Службата, част от която е МПЖ, е ограничена до това да гарантира, че Длъжностното лице за МПЖ осъществява функциите и административните отговорности на МПЖ в съответствие с процедурните правила.

49. **Роля на експертите по МПЖ.** Експертите по МПЖ отговарят за изпълняването на функциите на Оценители на допустимостта, Експерти по проверка за съответствие или Експерти по разрешаване на проблеми и могат да отговарят, ако Длъжностното лице за МПЖ им делегира това, за проследяващ мониторинг и докладване.
50. **Номиниране на Експертите по МПЖ.** До десет (10) Експерти по МПЖ се номинират от комисия и назначават от Съвета по препоръка на Президента. Номиниращата комисия, която се създава от Президента, се състои от пет члена, както вътрешни, така и външни за Банката, и привлича номинации за позицията на Експерт по МПЖ чрез публична и прозрачна процедура съгласно правилата на Банката за възлагане на поръчки, приложима за консултанти. Номиниращата комисия взема решения с гласуване с мнозинство. Комисията избира номинираните лица въз основа на опита на кандидатите, особено в областите на икономиката, правото, обществените науки, околната среда и свързаните с тях области; доказаната способност за тълкуване и прилагане на правила и пълно разрешаване на спорове по справедлив начин; доказана почтеност и независимост; способност да взаимодействат ефективно със Съответните страни и гражданското общество; и опит в областта на операциите на Банката или на подобни институции.
51. **Срок на назначението на Експертите по МПЖ.** Експертите по МПЖ се назначават в списъка за срок от три (3) години с възможност за подновяване. Експертите по МПЖ не трябва да са работили за Банката (като служители, длъжностни лица на Банката, Директори, Заместник директори, Съветници или консултанти на директори) най-малко две (2) години преди да бъдат наети за Експерти по МПЖ. След края на работата си, Експерт по МПЖ никога вече няма да има право да работи за Банката (като служител, длъжностно лице на Банката или консултант). Възнаграждението и срокът на назначението на Експертите по МПЖ се включват в препоръките на Президента до Съвета. Експертите по МПЖ могат да бъдат отстранени от Съвета поради основателна причина. Ако Експерт по МПЖ, назначен да направи Оценка за допустимост или проведе Инициатива за разрешаване на проблем или Проверка за съответствие, напусне или не е в състояние да изпълни задачата си, Длъжностното лице за МПЖ възлага изпълнението на задачата на друг Експерт по МПЖ. Когато това не е възможно поради спешния срок или това, че другите Експерти по МПЖ не са на разположение:
 - а. ако такова събитие настъпи по време на Оценка за допустимост, Длъжностното лице за МПЖ ще носи цялата отговорност за завършването на тази Оценка за допустимост; и
 - б. ако такова събитие настъпи по време на Инициатива за разрешаване на проблем или Проверка за съответствие, Длъжностното лице за МПЖ ще вземе решение относно курса на действие, който трябва да се предприеме, за да се осигури бързо

приключване на Инициативата за разрешаване на проблем или Проверката за съответствие.

52. **Обучение за Експертите по МПЖ.** Експертите по МПЖ са длъжни да присъстват на учебни срещи, организирани от Длъжностното лице за МПЖ, в продължение на до пет (5) дни всяка календарна година, за да повишат знанията си за политиките, процедурите и операциите на Банката и да обсъждат функционирането на МПЖ. Длъжностното лице за МПЖ уведомява Експертите по МПЖ за всички такива срещи и определя дневния им ред.
53. **Назначаване на експерти по конкретен повод.** Ако в който и да било момент нито един Експерт по МПЖ от списъка не е на разположение или не притежава специализацията, необходима за предприемане или приключване на дадена задача, Длъжностното лице за МПЖ може да препоръча назначаването за конкретния случай на експерт, който не е в списъка, но удовлетворява същите критерии за допустимост. Такива експерти се назначават на база липса на възражения от Съвета по препоръка на Президента за извършването или приключването на конкретната задача. Назначаване по конкретен повод може да се извършва посредством процедура за пряк подбор, независимо от очакваната стойност на договора за ангажимента.
54. **Безпристрастност на Експертите по МПЖ.** Когато изпълняват функциите на МПЖ, Експертите по МПЖ работят в личното си качество на професионалисти и се подчиняват на същите привилегии и имунитети, съответните разпоредби на Кодекса за поведение, правила за конфликт на интереси и разпоредби за поверителност, като експертите, които изпълняват мисии за Банката. Експертите по МПЖ са длъжни да действат безпристрастно и независимо и не трябва да участват в оценката или разглеждането на Жалба, свързана с който и да било въпрос, от който те имат или са имали личен интерес или в който са участвали в значителна степен в някакво качество. Експертите по МПЖ са длъжни незабавно да разкрият пред Длъжностното лице за МПЖ:
- а. всички обстоятелства, които могат да повлияят върху тяхната безпристрастност или независимост при изпълнението на техните функции по МПЖ; и
 - б. всеки опит за намеса в или неправомерно влияние върху изпълнението на функциите по МПЖ от тях.
55. **Изявления от страна на Експертите по МПЖ.** Експертите по МПЖ не трябва да дават изявления, независимо дали публични или частни, пред страни, различни от Жалбоподателя или неговия Упълномощен представител, ако има такъв, или съответния отдел, екип или звено на Банката, по въпроси, разглеждани от МПЖ. Нищо в настоящия параграф не пречи на Експерта по МПЖ да осъществи всякакъв тип обществена консултация, какъвто сметне за необходим, като част от Оценка за допустимост, Инициатива за разрешаване на проблем или Проверка за съответствие.
56. **Роля на Длъжностното лице за МПЖ.** Длъжностното лице за МПЖ отговаря за ежедневното администриране на МПЖ, в това число разясненията и обучението,

поддържането на уебсайта и регистъра на МПЖ, Регистрирането на Жалби, избора на Експертите по МПЖ за определяне на допустимостта, провеждането на Проверките за съответствие и/или Инициативите за разрешаване на проблеми, мониторинга и докладването на дейностите за проследяване, докладването пред Президента и Съвета на годишна основа и във всички други случаи, в които това може да е необходимо, и комуникацията с местните общности, организациите на гражданското общество и други механизми за отчетност.

57. **Назначаване на Длъжностното лице за МПЖ.** Длъжностното лице за МПЖ се номинира от комисия и се назначава от Президента. Номиниращата комисия се състои от пет члена, както вътрешни, така и външни за Банката, и привлича номинации за позицията на Длъжностно лице за МПЖ чрез прозрачна процедура. Номиниращата комисия взема решения с гласуване с мнозинство. Комисията избира номинираното(ите) лице(а) въз основа на опита, особено в областите на икономиката, правото, обществените науки, околната среда и свързаните с тях области; доказаната способност за пълно разрешаване на спорове по справедлив начин; доказана почтеност и независимост; способност да взаимодействат ефективно със Съответните страни и гражданското общество; и опит в областта на операциите на Банката или на подобни институции.
58. **Мандат.** Длъжностното лице за МПЖ работи като служител на Банката на пълно работно време по петгодишен договор с възможност за подновяване. Длъжностното лице за МПЖ не трябва да е работило за Банката (като служител, длъжностно лице на Банката, Директор, Заместник директор, Съветник или консултант на директор) най-малко две (2) години преди да бъдат назначено за Длъжностно лице. След края на работата си, Длъжностното лице за МПЖ няма да има право да работи за Банката (като служител, длъжностно лице на Банката Директор, Заместник директор, Съветник или консултант на директор) през непосредствено следващите най-малко три (3) години. Длъжностното лице за МПЖ може да бъде отстранено поради основателна причина с одобрението на Президента.
59. **Допълнителни експертни знания и умения.** Длъжностното лице за МПЖ е длъжно да придобива допълнителни експертни знания и умения, ако това е необходимо за успешното изпълнение на задълженията и отговорностите на МПЖ. Подборът и назначаването на консултанти, изследователи, преводачи и/или други технически експерти следва да се извършва в съответствие с правилата на ЕБВР за възлагане на поръчки, приложими за подбора и назначаването на консултанти, и те ще действат под надзора на Длъжностното лице за МПЖ.
60. **Разяснения и обучение.** Длъжностното лице за МПЖ провежда разяснения във връзка с МПЖ в ЕБВР, държавите, в които ЕБВР осъществява дейност, и най-общо сред гражданското общество. Длъжностното лице за МПЖ осигурява обучение за персонала на ЕБВР (в това число в Лондон и местните офиси) във връзка с МПЖ, според потребностите. Длъжностното лице за МПЖ разработва и прилага програма за разясняване с цел ефективно информиране за МПЖ на хората в държавите, в които ЕБВР осъществява дейност, неправителствените организации и групите на гражданското общество. Усилията в областта на разясняването включват също така

сътрудничество с механизмите за отчетност на други институции, когато е уместно, презентации и, при поискване, информационни сесии за начините за подаване на Жалби до МПЖ.

61. **Публикуване на материали за МПЖ.** Длъжностното лице за МПЖ създава и разпространява печатни материали за МПЖ. Тези материали включват информационна брошура за служителите и Клиентите на ЕБВР за това какво се изисква от всеки от тях след регистрирането на Жалба и брошура за хората в държавите, в които ЕБВР осъществява дейност, с информация за начините за подаване на Жалба. Двете брошури трябва да са на разположение на уебсайта на МПЖ, както и в офиса на ЕБВР в Лондон и местните офиси, на английски, руски и френски език, и постепенно да бъдат преведени на официалните езици на държавите, в които Банката осъществява дейност.
62. **Работа като цяло.** Всички дейности на МПЖ трябва да се извършват колкото е възможно по-бързо, без да се прави компромис с целостта или всеобхватността на процеса. Длъжностното лице за МПЖ трябва да вземе предвид необходимостта от включване на гледните точки на всички служители на Банката, Жалбоподателя, Клиента и други заинтересовани страни, които могат да имат информация от значение. Длъжностното лице за МПЖ трябва да полага максимални усилия за минимизиране смущаването на ежедневната работа на засегнатите страни.
63. **Достъп до персонал, информация и поверителност.** Когато извършват Оценка за допустимост и провеждат Инициатива за разрешаване на проблеми или Проверка за съответствие, Длъжностното лице за МПЖ и Експертите по МПЖ трябва да имат пълен достъп до съответните служители и архиви на Банката, в това число електронни файлове, картотеки и други съоръжения за съхраняване. Банката е длъжна да сътрудничи изцяло на МПЖ. Обаче използването и разкриването от Длъжностното лице за МПЖ и Експертите по МПЖ на информация, събрана в хода на съответните им дейности, трябва да се подчинява на Политиката за информиране на обществеността на Банката и всички други приложими изисквания за поверителност на чувствителната информация. Нито един служител на МПЖ, Експерт по МПЖ, консултант, изследовател, преводач или друг технически експерт, ангажиран от МПЖ, няма право да предоставя документ или информация, съдържаща се в такъв документ, без изричното писмено съгласие на страната, която е предоставила този документ, и/или Банката.
64. **Свързани жалби.** Когато от един Жалбоподател или различни Жалбоподатели бъдат получени две или повече Жалби във връзка с един и същ Проект и тези Жалби са логически свързани по същество, Длъжностното лице за МПЖ уведомява съответния Жалбоподател(и) и или може да изиска Жалбите да бъдат разгледани заедно, или може да преустанови временно обработването на всички Жалби, получени след първата, до получаването на резултатите от проверката на Жалбата, която е била получена първа. Длъжностното лице за МПЖ може да коригира сроковете за отговор на всяка Жалба с цел да вземе предвид съвместната проверка на Жалбите или временното преустановяване на обработването на последващи Жалби.

65. **Удължаване на срокове.** Всеки срок, посочен в настоящите Правила, може да бъде удължен от Длъжностното лице за МПЖ с толкова време, колкото е абсолютно необходимо за осигуряване на пълно и правилно обработване на Жалбите. Длъжностното лице за МПЖ трябва да уведоми незабавно всички Съответни страни за удължаването и да отбележи удължаването в Регистъра на МПЖ. Всяко удължаване трябва да е за точно определен период и ако трябва да бъде подновено, трябва да бъдат информирани всички Съответни страни. Когато обмисля дали е необходимо удължаване, Длъжностното лице за МПЖ трябва да вземе предвид фактори като местонахождението на обекта по Проекта, необходимостта от участие на служители на Банката в процеса, всякакви чувствителни по отношение на времето въпроси, свързани с Проекта, наличността на Експерти по МПЖ и консултанти, както и потребността от превод.
66. **Годишен доклад.** Длъжностното лице за МПЖ изготвя годишен доклад, в който се описва дейността на МПЖ през предходната година. Докладът се представя на Президента и на Съвета за информация и се оповестява колкото е възможно по-скоро след това, и се качва на уебсайта на МПЖ.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.

67. **Правни въпроси.** При поискване Главният юрисконсулт предоставя цялата правна информация и съвет, необходими във връзка с политиките и процедурите на Банката и правата и задълженията на Банката по Проекта, обект на Жалба.
68. **Бюджет.** Банката предоставя на МПЖ достатъчно бюджетни ресурси, позволяващи извършването на всички дейности, позволени съгласно настоящите Правила. Длъжностното лице за МПЖ, след съгласуване с ГРНС, изготвя годишния бюджет, в който се посочва равнището на необходимите ресурси за предвижданите дейности на МПЖ през следващата година, и носи отговорност за разпределянето на ресурсите.
69. **Език на докладите.** Всички доклади, които трябва да бъдат издадени от Длъжностното лице за МПЖ или който и да било от Експертите по МПЖ и качени на уебсайта на МПЖ, трябва да бъдат на английски език. Докладите могат да бъдат преведени на езика (езиците) на държавата, от която излиза Жалбата.
70. **Изменения и правно действие на Правилата.** Правилата могат да бъдат изменени от Съвета. Настоящите правила имат предимство в случай на несъответствие между настоящите правила и който и да е друг документ на ЕБВР, ако липсва изрична разпоредба за противното.
71. **Водещ език.** Настоящите правила ще бъдат преведени на руски и френски език. В случай на разминаване между английския вариант на правилата и вариантът на друг език, предимство ще има вариантът на английски език.
72. **Преразглеждане на МПЖ.** МПЖ ще се преразглежда от Съвета веднъж на всеки пет (5) години или когато е необходимо.

73. **Влизане в сила.** Настоящите процедурни правила влизат в сила 6 месеца след одобряването им от Съвета на директорите и заменят Процедурните правила, одобрени през 2009 г. Жалби, регистрирани в съответствие с Процедурните правила от 2009 г. преди влизането в сила на настоящите правила, обикновено се разглеждат в съответствие със старите правила.