

**DOKUMENT EUROPSKE BANKE
ZA OBNOVU I RAZVOJ**

**POSTUPAK ŽALBE NA PROJEKT
(PŽP) PRAVILA POSTUPANJA**

Kako ih je odobrila Uprava na sastanku 7. svibnja 2014.

DEFINICIJE

Ovlašteni zastupnik – pojedinac ili organizacija koju je podnositelj žalbe ovlastio da ga zastupa i da djeluje u njegovo ime u vezi sa žalbom pri PŽP-u.

Banka ili „EBRD” – Europska banka za obnovu i razvoj

Uprava – Uprava Banke

Radni dani – dani kada je Banka otvorena u Londonu.

Glavni referent za žalbe ili „GRŽ” – voditelj Ureda glavnog referenta za žalbe.

Klijent – subjekt ili subjekti koji su odgovorni, izravno ili neizravno, za provedbu i izvršavanje čitavog projekta ili njegova dijela.

Podnositelj žalbe – pojedinac (pojedinci) ili organizacija (organizacije), ovisno o slučaju, koji podnose žalbu pri PŽP-u.

Žalba – pisani zahtjev što ga podnosi podnositelj žalbe PŽP-u shodno ovim pravilima postupanja.

Provjera sukladnosti – postupak kojim se utvrđuje je li Banka postupila u skladu s mjerodavnom politikom EBRD-a što se tiče projekta.

Procjena osti – postupak kojim se utvrđuje dolazi li žalba koja je upisana u registar u obzir za provjeru sukladnosti i/ili za Inicijativu rješavanja problema ili ni za jedno.

Procjenitelji osti – stručnjak PŽP-a i referent PŽP-a koji zajedno provode procjenu osti.

Zahvaćeno područje – geografsko područje koje jest ili može biti zahvaćeno projektom.

Akcijski plan upravljanja – akcijski plan upravljanja Banke razvijen kao odgovor na preporuke sadržane u Izvještaju o provjeri sukladnosti..

Organizacija – bilo koji subjekt, udruženje ili grupa u koju se pojedinci slobodne volje organiziraju, a koja predstavlja skup specifičnih interesa. Organizacija može uključivati organizacije unutar zajednice, organizacije starosjedilačkog stanovništva i nevladine organizacije.

Stručnjaci PŽP-a (svaki je stručnjak PŽP-a) – stručnjaci na popisu stručnjaka i, kada je takav imenovan, stručnjak imenovan na ad hoc osnovi da potpomogne ili provede Procjenu osti, Inicijativu za rješavanje problema ili Provjeru sukladnosti.

Referent PŽP-a – osoba odgovorna za svakodnevnu administraciju PŽP-a, što uključuje poslove zaprimanja žalbi, upisa u registar, osti i rješavanja problema.

Registar PŽP-a – javni zapisnik na web-stranici PŽP-a u kojem se navode sve žalbe upisane u registar i njihov status.

Predsjednik – predsjednik EBRD-a.

Inicijativa za rješavanje problema – postupak koji se provodi da bi pomogao u rješavanju problema koje iznosi a žalba, a koji uključuje posredovanje, mirenje, posredovanje u dijalogu ili nezavisno istraživanje činjenica.

Projekt – djelatnost koju financira Banka za koju se priprema Dokument sažetka projekta („DSP”) shodno politici javnih informacija Banke ili djelatnost Banke podložna mjerodavnoj politici EBRD-a, s izuzetkom onih djelatnosti koje su izričito izuzete od primjene ovih pravila putem odluke Uprave.

Postupak žalbe na projekt ili „PŽP” – mehanizam odgovornosti EBRD-a reguliran ovim pravilima postupanja.

Upis u registar – postupak bilježenja u registar PŽP-a da je žalba zaprimljena i da odgovara kriterijima upisa u registar po stavkama od 11. do 13. ovih pravila.

Mjerodavna politika EBRD-a – Zahtjevi okolišne i socijalne politike EBRD-a 2014., Zahtjevi okolišne i socijalne politike EBRD-a 2008., prijašnje okolišne politike i/ili za projekt specifične odredbe Politike informiranja javnosti iz 2014. i prijašnjih politika informiranja javnosti te sve politike koje će u budućnosti odobriti Upravni odbor i koje će biti određene da se uključe u ovu definiciju.

Mjerodavne stranke – stranke koje imaju izravan interes u žalbi, što uključuje, ali nije ograničeno na, podnositelja žalbe i/ili ovlaštenog zastupnika, ako ga ima, mjerodavni odjel, tim ili jedinicu banke, klijenta i/ili druge investitore projekta.

UVOD I SVRHA

Postupak žalbe na projekt („PŽP”) pruža mogućnost neovisne ocjene žalbi jednog ili više pojedinaca ili organizacije (organizacija) koje se tiču projekta koji je navodno uzrokovao štetu ili postoji mogućnost da je uzrokuje. Cilj je povećati odgovornost EBRD-a kroz dvije djelatnosti PŽP-a:

- djelatnost rješavanja problema, koja za cilj ima obnovu dijaloga između podnositelja žalbe i klijenta u svrhu razrješavanja pitanja iznesenih u žalbi a da se nikoga ne proglašava krivim i
- djelatnost Pregleda sukladnosti, koja nastoji utvrditi djeluje li EBRD u skladu s mjerodavnom politikom EBRD-a u odnosu na odobreni projekt.

Ova pravila postupanja reguliraju tko može podnijeti žalbu, kako se žalba podnosi za PŽP, gdje se žalba obrađuje i, ako se to pokaže o, kako će biti obrađena u PŽP-u putem Provjere sukladnosti, Inicijative za rješavanje problema ili njihove kombinacije. Također reguliraju zahtjeve koji se odnose na hodogram, izvještaje, objavu i pristup informacijama, obuku, razvoj i druga pitanja važna za administraciju PŽP-a.

TKO MOŽE PODNIJETI ŽALBU

1. Jedan ili više pojedinaca smještenih na zahvaćenom području, koji imaju ekonomski interes, što uključuje društveni i kulturni interes, na zahvaćenom području, mogu podnijeti žalbu kojom traže Inicijativu za rješavanje problema.
2. Jedan ili više pojedinaca ili organizacija mogu podnijeti žalbu kojom traže Provjeru sukladnosti.

KAKO PODNIJETI ŽALBU

3. Žalba se PŽP-u može podnijeti u bilo kojem pisanom obliku. Smjernice za pisanje i podnošenje žalbe mogu se naći u primjeru obrasca za žalbu koji je dostupan na web-stranici PŽP-a i u papirnatom obliku u brošuri PŽP-a koja je dostupna u uredima EBRD-a. Isto je tako moguće od referenta PŽP-a zatražiti upute o pisanju i podnošenju žalbe.
4. U žalbi mora biti naveden pojedinac (pojedinci) ili organizacija (organizacije) koji podnose žalbu („podnositelji žalbe”). Podnositelj žalbe koji nije organizacija može zatražiti da identitet nekih ili svih pojedinaca bude povjerljiv. Zahtjev za povjerljivošću i razlozi za takav zahtjev moraju biti podneseni zajedno sa žalbom. Nakon zaprimanja žalbe, referent PŽP-a razmotrit će zahtjev čim to bude moguće, a u svakom slučaju prije nego što donese odluku o upisu žalbe u registar. Bit će poduzete sve razumne mjere da se očuva zatražena povjerljivost. Ako pak referent PŽP-a ima razloga posumnjati da će povjerljivost spriječiti recenziju žalbe, tada će odmah obavijestiti podnositelja žalbe i dogovoriti se s njim o načinu nastavka ili, ako takav dogovor nije moguć, obustaviti postupak.
5. Ako se pojedinci koji podnose žalbu služe ovlaštenim predstavnikom koji im pomaže u podnošenju žalbe, ovlašten predstavnik mora podnijeti pisani dokaz (poput pisma koje je

potpisao podnositelj žalbe) o svojem ovlaštenju da zastupa i djeluje u ime podnositelja žalbe po pitanju žalbe. Ovlašteni predstavnik bit će posrednik za svu službenu komunikaciju između referenta PŽP-a i podnositelja žalbe. Referent PŽP-a komunicirat će izravno s podnositeljem žalbe prema potrebi i kako doliči te će obavještavati ovlaštenog predstavnika i podnositelja žalbe o statusu žalbe.

JEZICI ŽALBI

6. Žalbe mogu biti podnesene na bilo kojem radnom jeziku Banke, to jest na engleskom, francuskom, njemačkom ili ruskom, ili na jezicima koji su službeni u državama u kojima Banka djeluje. Sva prepiska između PŽP-a i podnositelja žalbe ili njegova ovlaštenog predstavnika, ako on postoji, bit će i na engleskom i na materinjem jeziku podnositelja žalbe, a u slučaju da te dvije verzije nisu usklađene, u obzir će se uzeti verzija na engleskom jeziku. Referent PŽP-a ophodit će se s podnositeljem žalbe na kulturni i prikladan način.
7. Obrada žalbi koje nisu podnesene na engleskom jeziku zahtijevat će produljeni rok za odgovor zbog vremena potrebnog za prijevod. Referent PŽP-a pravovremeno će obavijestiti podnositelja žalbe ili njegova ovlaštenog predstavnika, ako postoji, o bilo kakvim odgodama potrebnima zbog prijevoda.

GDJE PODNIJETI ŽALBU

8. Žalba može biti podnesena referentu PŽP-a poštom, telefaksom, elektroničkom poštom („e-mail”) ili uručena osobno na adresi:

Project Complaint Mechanism
Attn: PCM Officer
European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square
London EC2A 2JN
United Kingdom
Telefaks: +44 20 7338 7633
E-pošta: pcm@ebrd.com
9. Žalbu je moguće dostaviti poštom ili osobno i u jedan od ureda banke, s naznakom da se proslijedi PŽP-u. Adrese ureda banke mogu se pronaći na: <http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm>.
10. Referent PŽP-a će čim to bude moguće, a najmanje u roku od pet (5) radnih dana, obavijestiti podnositelja žalbe o primitku žalbe.

UPIS ŽALBI U REGISTAR

11. U roku od deset (10) radnih dana po zaprimanju žalbe u PŽP, referent za PŽP donijet će odluku o upisu žalbe u registar. Referent za PŽP upisat će žalbu u registar ako je/su u njoj:

- a. naveden podnositelj žalbe;
- b. naveden eventualni ovlaštenu predstavnik te ako je ponuđen dokaz o njegovu ovlaštenju;
- c. sadržani podatci za kontakt podnositelja žalbe i ovlaštenog predstavnika, ako postoji (uključujući adresu stanovanja i/ili adresu za primanje pošte te, koliko je to moguće, broj telefona, adresu elektroničke pošte i broj telefaksa);
- d. naveden naziv ili opis projekta na koji se žalba odnosi te opisana šteta ili moguća šteta koju je projekt prouzročio ili bi je mogao prouzročiti.

DODATNI KRITERIJI ZA UPIS U REGISTAR

12. U slučaju kada se traži opis funkcije rješavanja problema, žalba mora ispuniti sljedeće uvjete:

- a. Mora se odnositi na projekt za čije je financiranje Banka ponudila - i nije povukla - jasan iskaz interesa (takav iskaz obično se daje ako je projekt odobrilo tijelo ovlašteno za davanje odobrenja ili je prošao završnu reviziju Operativnog odbora Banke); ili
- b. Mora se odnositi na projekt u kojem Banka ima financijski interes te se u tom slučaju žalba mora podnijeti u roku od dvanaest (12) mjeseci nakon posljednjeg datuma isplate novčanih sredstava EBRD-a, ili u slučaju kada se radi o financiranju vlasničkih udjela, gdje Banka nije prodala svoje ulaganje ili izašla iz njega.
- c. Mora opisati napore koje je podnositelj žalbe u dobroj vjeri poduzeo u svrhu rješavanja problema navedenih u žalbi, bilo prema Banci i/ili prema Klijentu, kao i opis rezultata tih napora ili objašnjenje razloga nemogućnosti njihova poduzimanja. Referent za PŽP može odbaciti zahtjev prema kojem podnositelj žalbe mora poduzimati napore u dobroj vjeri prema Klijentu u svrhu rješavanja problema opisana u žalbi ako smatra da bi takvi napori mogli biti štetni za podnositelja žalbe ili uzaludni.

13. U slučaju kada se zahtijeva provjera usklađenosti, žalba se mora odnositi na projekt čije je financiranje odobrila Uprava ili tijelo ovlašteno za davanje odobrenja za financiranje takvog projekta.

14. Referent za PŽP neće upisati žalbu u registar ako (se) žalba:

- a. iznosi optužbe za pronevjeru ili se odnosi na pitanja nabave (u tom slučaju žalba će se proslijediti odgovarajućem uredu unutar Banke);

- b. odnosi na Članak 1 Sporazuma o osnivanju Banke, politiku upravljanja portfeljem vrijednosnih papira, ili bilo koju drugu specifičnu politiku koju s vremena na vrijeme odredi Uprava;
- c. odnosi na prikladnost ili podobnost politike EBRD-a;
- d. odnosi na pitanja u vezi s kojima je PŽP ili sustav za praćenje žalbi koji mu je prethodio (IRM) već obradio žalbu, osim ako se nisu pojavili novi dokazi ili okolnosti koji u vrijeme podnošenja prethodne žalbe nisu bili poznati.

PRIVREMENA OBUSTAVA UPISA U REGISTAR

- 15. Ako u roku od deset (10) radnih dana po zaprimanju žalbe referent za PŽP odluči ne upisati žalbu u registar zbog toga što žalba ne ispunjava jedan ili više kriterija za upis u registar, opisane pod točkama 11-13 te ako se, po njegovu mišljenju, ovaj propust može ispraviti, referent o tome će obavijestiti podnositelja žalbe ili njegova ovlaštenog predstavnika. Referent za PŽP tada će privremeno obustaviti postupak odlučivanja o upisu u registar i podnositelju žalbe pružiti priliku za uklanjanje nedostatka i ponovno podnošenje žalbe.
- 16. Ako se nedostatak ne ukloni, ili se ne može ukloniti, referent za PŽP obavijestit će podnositelja žalbe ili njegova ovlaštena predstavnika o tome da žalba neće biti upisana u registar, kao i o razlozima za takvu odluku, te potom zaključiti žalbu. Referent za PŽP može, prema potrebi, o toj odluci obavijestiti mjerodavni odjel, tim ili poslovnu jedinicu Banke.
- 17. Ako podnositelj žalbe nije poduzeo napore u dobroj vjeri u svrhu rješavanja problema navedenih u žalbi, bilo prema Banci i/ili prema Klijentu, i nije ponudio objašnjenje razloga nemogućnosti njihova poduzimanja, sukladno stavku 12(c), referent će žalbu, u dogovoru s podnositeljem, proslijediti mjerodavnom odjelu Banke u cilju rješavanja iznesenih problema bez upisivanja žalbe u registar u toj fazi postupka. Ako podnositelj žalbe nakon toga ipak poduzme napore u dobroj vjeri, privremena obustava može se ukinuti ako takvi napori, prema procjeni referenta za PŽP, nisu dali pozitivne rezultate.

POSTUPCI NAKON UPISA U REGISTAR

- 18. Po upisu žalbe u registar, referent za PŽP o tome će obavijestiti mjerodavne stranke i u tijeku obavještanja kod podnositelja žalbe ili njegova eventualnog ovlaštenog predstavnika provjeriti zahtijeva li podnositelj žalbe Inicijativu za rješavanje problema, provjera sukladnosti ili oboje.
- 19. Rukovodstvo banke mora dostaviti svoj pisani odgovor na žalbu u roku od dvadeset jednog (21) radnog dana od datuma upisa žalbe u registar.
- 20. Nakon dostave obavijesti o upisu žalbe u registar mjerodavnim strankama, žalba će biti zabilježena u registru PŽP-a i objavljena u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a.

21. Podaci o svakoj žalbi upisanoj u registar PŽP-a obuhvaćaju datum kada je žalba zaprimljena u postupak, naziv i lokaciju projekta na koji se žalba odnosi i identitet podnositelja žalbe, ako nije postavljen zahtjev za očuvanje povjerljivosti podataka.
22. U roku od pet (5) radnih dana nakon upisa žalbe u registar referent PŽP-a imenovat će stručnjaka za PŽP koji će zajedno s referentom provesti Procjenu osti žalbe.

SURADNJA S DRUGIM FINANCIJSKIM INSTITUCIJAMA

23. U slučaju da projekt na koji se žalba podnosi sufinanciraju druge institucije, referent za PŽP može, nakon što žalbu upiše u registar, o tome obavijestiti mehanizam/e odgovornosti tih institucija te može s njima komunicirati i surađivati u cilju izbjegavanja poduzimanja dvostrukih napora i/ili prekida ili remećenja poslovanja stranaka. Prema potrebi, PŽP će razmotriti mogućnost potpisivanja sporazuma s mehanizmima odgovornosti institucija/e koje sufinanciraju projekt kojim će se regulirati pitanja kao što su povjerljivost i dijeljenje informacija.

UTVRĐIVANJE OSTI ŽALBI

24. Procjena osti je pripremni postupak koji se mora proći na zadovoljavajući način prije nego što žalba bude proglašena prihvatljivom za daljnju obradu u sklopu PŽP-a. Na temelju procjene niže navedenih kriterija, procjenitelji prihvatljivosti utvrđuju ispunjava li žalba uvjete za davanje inicijative za rješavanje problema, provjeru sukladnosti, oboje ili nijedno od toga. U bilo kojem trenutku tijekom provedbe procjene prihvatljivosti Banka može zaključiti da su određeni kriteriji ispunjeni kako bi se ubrzalo utvrđivanje prihvatljivosti. Procjenitelji prihvatljivosti ne donose prosudbu osnovanosti optužbi iznesenih u žalbi niti ocjenu istinitosti ili točnosti žalbe. Pri donošenju svoje odluke procjenitelji prihvatljivosti trebaju uzeti u obzir ulogu PŽP-a koju podnositelj žalbe zahtijeva.
 - a. Da bi se žalba smatrala prikladnom za davanje inicijative za rješavanje problema, moraju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - i. Mora je podnijeti pojedinac ili pojedinci navedeni u prvom stavku;
 - ii. Žalba se mora odnositi na pitanja obuhvaćena mjerodavnom politikom EBRD-a.
 - b. Da bi se smatrala prikladnom za provjeru sukladnosti, žalba se mora podnijeti u roku od 24 mjeseca nakon datuma kada je Banka prestala sudjelovati u projektu i mora se odnositi na mjerodavnu politiku EBRD-a.
25. U oba slučaja, žalba treba, ako je moguće, sadržavati i sljedeće:
 - a. Informaciju o tome što podnositelj žalbe očekuje od PŽP-a, tj. kojom funkcijom smatra prikladnom za rješavanje problema iznesenih u žalbi (posebice, traži li podnositelj žalbe provjeru sukladnosti, inicijativu za rješavanje problema, ili oboje);
 - b. Očekivani(e) rezultat(e) provedbe postupka žalbe na projekt;

- c. Preslike sveukupne korespondencije, bilješki ili drugih materijala vezanih s komunikacijom s Bankom ili drugim mjerodavnim strankama; i
 - d. Prema potrebi, detaljan prikaz mjerodavne politike EBRD-a relevantne za probleme iznesene u žalbi.
26. Ako se u žalbi govori o pitanjima prikladnim za pokretanje inicijative za rješavanje problema, procjenitelji prihvatljivosti moraju razmotriti može li Inicijativa za rješavanje problema pomoći pri rješavanju spora ili postoji li vjerojatnost postizanja pozitivna rezultata, posebice:
- a. je li podnositelj probleme navedene u žalbi iznio klijentovoj službi za rješavanje sporova ili primanje žalbi, mehanizmima odgovornosti institucija koje sufinanciraju projekt, sudu, arbitražnu sudu ili nekom drugom mehanizmu za rješavanje sporova te, ako jest, procjenitelji prihvatljivosti također će razmotriti status takvih poduzetih napora; i
 - b. može li neki drugi postupak koji je pokrenuo isti podnositelj žalbe (ili u slučaju da je podnositelj žalbe skupina pojedinaca, članovi te skupine) u vezi s istim projektom i/ili problemima duplicirati, ometati ili čak onemogućiti inicijativu za rješavanje problema.
27. U slučaju da podnositelj u žalbi iznosi pitanja prikladna za provjeru sukladnosti, procjenitelji prihvatljivosti će prilikom utvrđivanja prihvatljivosti razmotriti i odnosi li se žalba na:
- a. radnje ili izostanak radnji koje spadaju u odgovornost Banke;
 - b. ozbiljniju povredu mjerodavne politike EBRD-a osim ako se navodi da je takvom povredom prouzročena šteta; i
 - c. propust Banke u praćenju klijentova ispunjavanja obaveza sukladno mjerodavnoj politici EBRD-a.
28. Žalba se neće smatrati prikladnom za davanje inicijative za rješavanje problema ili provjeru sukladnosti, u slučaju:
- a. da sadrži neistinite tvrdnje ili je podnesena s neozbiljnim ili zlonamjernim ciljem;
 - b. da joj je primarna svrha ostvariti konkurentnu prednost otkrivanjem podataka ili usporavanjem provedbe projekta;
 - c. ili da je, u slučaju kada se traži Inicijativa za rješavanje problema, glavni predmet žalbe već riješen mehanizmom odgovornosti neke od institucija koje sufinanciraju projekt, a referent je zadovoljan načinom na koji je takav mehanizam razmatrao žalbu, osim ako su se pojavili novi dokazi ili okolnosti koji nisu bili poznati u vrijeme rješavanja prethodne žalbe. U slučaju da se žalbom traži provjera sukladnosti, provjera koju provodi neki drugi mehanizam odgovornosti neće predstavljati opravdan razlog da se žalba ne obradi prema ovim pravilima;

- d. da se odnosi na obveze treće strane, kao što su agencije za zaštitu okoliša i pravilnost njihovih aktivnosti u provedbi nacionalnih propisa, ili se odnosi na obveze države prema međunarodnom pravu ili ugovoru, a ne na pitanja na koja klijent ili Banka mogu utjecati.
29. Pri provedbi Procjene prihvatljivosti, procjenitelji moraju razmotriti odgovor rukovodstva Banke na žalbu i klijentov odgovor na žalbu (ako je primjenjivo) te potom proučiti ključne dokumente i konzultirati se s mjerodavnim strankama. Procjenitelji mogu otići posjetiti (g)radilište te primijeniti ostale metode koje smatraju prikladnim.
 30. Nakon što je prihvatljivost utvrđena, a najkasnije četrdeset (40) radnih dana nakon što je rukovodstvo Banke predalo odgovor na žalbu, procjenitelji prihvatljivosti podnose Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti. Izvještaju o Procjeni prihvatljivosti potrebno je priložiti primjerak žalbe na engleskom jeziku kao i odgovor rukovodstva banke te klijentov odgovor (ako je primjenjivo), a treba sadržavati i sljedeće informacije:
 - a. opis koraka poduzetih pri provedbi Procjene prihvatljivosti;
 - b. sažetak činjenica i stavova mjerodavnih stranaka; te
 - c. odluku je li žalba prikladna za pružanje inicijative za rješavanje problema, provjeru sukladnosti, oboje (ako da, zajedno s odlukom kojim redosljedom ih treba provoditi) ili nijedno.
 31. Ako procjenitelji prihvatljivosti zaključče da žalba nije prihvatljiva, Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti podnosi se Upravi (za projekte koje je Uprava već odobrila) ili Predsjedniku (za projekte koji ne zahtijevaju odobrenje Uprave ili koje Uprava još nije odobrila) na odobrenje njihove preporuke da se žalba zaključi. Ako se takva preporuka odobri, referent za PŽP zaključuje žalbu; ako se preporuka ne odobri, Uprava ili Predsjednik vraćaju žalbu procjeniteljima na ponovno razmatranje. Kada se preporuka odobri, Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti i odluka dostavljaju se mjerodavnim strankama i objavljuju u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a.
 32. Ako procjenitelji smatraju da je žalba je prihvatljiva, Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti mora sadržavati i opis poslova (projekta), bilo za provjeru sukladnosti, bilo za Inicijativu za rješavanje problema, ili oboje. Ako je moguće, procjenitelji prihvatljivosti konzultirat će se s mjerodavnim strankama tijekom sastavljanja relevantnih uvjeta.
 - a. Relevantni uvjeti za inicijativu za rješavanje problema definirat će metode koje će se primijeniti i zadani vremenski okvir za provedbu inicijative, te potrebna stručna znanja i iskustvo;
 - b. Relevantni uvjeti za provjeru sukladnosti trebaju sadržavati vrstu stručnih znanja i iskustva potrebnih za provedbu provjere, kao i opseg i vremenski okvir provjere.
 33. Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti dostavlja se na uvid mjerodavnim strankama kao i Predsjedniku te Upravi Banke.

- a. Ako se utvrdi da je žalba prihvatljiva za provjeru sukladnosti, Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti bit će objavljen u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a u roku od pet (5) radnih dana nakon dostave Izvještaja o Procjeni prihvatljivosti svim mjerodavnim strankama; i
- b. Ako se utvrdi da je žalba prihvatljiva za Inicijativu za rješavanje problema (sa ili bez prihvatljivosti za provjeru sukladnosti), Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti bit će objavljen i javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a u roku od pet (5) radnih dana nakon odluke Predsjednika, sukladno stavku 36. Informacija o dostavi Izvještaja o Procjeni prihvatljivosti Predsjedniku sukladno stavku 36 također će biti zabilježena u registru PŽP-a.

34. Ako procjenitelji prihvatljivosti žalbu ocijene kao neprihvatljivu zbog toga što ne ispunjava jedan ili više kriterija prihvatljivosti, a pogreška se može ispraviti, procjenitelji prihvatljivosti mogu privremeno obustaviti izdavanje svog Izvještaja o Procjeni prihvatljivosti i podnositelju žalbe dati deset (10) radnih dana za ispravak pogreške.

UČINAK ŽALBE NA PROJEKTE BANKE

35. Činjenica da je neka žalba upisana u registar i/ili ocijenjena prihvatljivom bilo za provjeru sukladnosti ili Inicijativu za rješavanje problema, ili oboje, neće sama po sebi imati učinak prestanka interesa Banke za projekt. Međutim, ako u bilo kojem trenutku za vrijeme obrade žalbe ocijeni da nastavak obrade projekta ili isplata vezanih za projekt Banci mogu prouzročiti ozbiljnu, nepopravljivu štetu, referent PŽP-a može dati privremenu preporuku za obustavu daljnje obrade projekta od strane Banke ili, ako je moguće, obustavu isplate sredstava u vezi s projektom. Odluku o preporuci donijet će tijelo ovlašteno za donošenje takve odluke i to samo u slučaju da Banka ima pravo obustaviti ili otkazati svoj interes za projekt. Preporuka referenta PŽP-a i odluka o njoj bit će zabilježena u registru PŽP-a.

ODOBRENJE I PROVEDBA INICIJATIVE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

36. Ako je žalba ocijenjena prihvatljivom za Inicijativu za rješavanje problema, procjenitelji prihvatljivosti Predsjedniku podnose Izvještaj o Procjeni prihvatljivosti s preporukom da PŽP pokrene Inicijativu za rješavanje problema i razlozima za takvu preporuku. Predsjednik će u roku od deset (10) radnih dana nakon dostave preporuke odlučiti hoće li je prihvatiti. Ako Predsjednik odobri preporuku, stručnjak angažiran za rješavanje problema započinje inicijativu za rješavanje problema čim to bude izvedivo nakon što dobije odluku Predsjednika. Odluka Predsjednika, kao i razlog(zi) za njezino donošenje, bit će javno objavljeni na internetskim stranicama PŽP-a, zajedno s Izvještajem o Procjeni prihvatljivosti, a referent PŽP-a obavijestit će mjerodavne stranke da je Inicijativa za rješavanje problema pokrenuta.

37. Smatrat će se da je inicijativa za rješavanje problema dovršena kada mjerodavne stranke postignu sporazum ili kada, prema mišljenju stručnjaka više nije moguć nikakav napredak prema rješavanju spora. Po završetku inicijative, stručnjak angažiran za rješavanje problema podnosi Izvještaj o završenom postupku rješavanja problema u kojem opisuje probleme iznesene u žalbi, metode primijenjene u provedbi inicijative te rezultate inicijative,

uključujući probleme koji su ostali neriješeni. U izvještaju se također definira potreba za eventualnim nastavkom nadzora i izvještavanju od strane referenta PŽP-a.

38. Referent PŽP-a dostavit će Izvještaj o završetku rješavanja problema na uvid svim mjerodavnim strankama, kao i Predsjedniku i Upravi Banke. U roku od pet (5) radnih dana po dostavi takvog izvještaja, a u slučaju da su mjerodavne stranke suglasne, Izvještaj o završetku rješavanja problema bit će objavljen u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a. Ako mjerodavne stranke nisu suglasne s objavom Izvještaja zbog zaštite povjerljivih informacija, objavit će se sažetak izvještaja.
39. Referent za PŽP pratit će provedbu svih sporazuma postignutih tijekom inicijative za rješavanje problema. Referent za PŽP dostavit će nacрте Izvještaja o provedbi inicijative za rješavanje problema mjerodavnim strankama koje će imati priliku dati svoje komentare na njih. Ako dobije komentare od mjerodavnih stranaka, referent ima na raspolaganju pet (5) radnih dana od primitka posljednjeg komentara za dovršetak izvještaja, nakon čega završni izvještaj dostavlja Predsjedniku i Upravi Banke. U roku od pet (5) radnih dana nakon toga, Izvještaj o praćenju inicijative za rješavanja problema bit će objavljen u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a. Referent za PŽP objavljuje Izvještaje o praćenju inicijativa za rješavanja problema najmanje dva puta godišnje ili dok ne zaključi da praćenje više nije potrebno.

PROVEDBA PROVJERE SUKLADNOSTI

40. Ako je žalba ocijenjena prihvatljivom za provjeru sukladnosti, Referent imenuje stručnjaka za PŽP, koji nije procjenitelj prihvatljivosti, kao stručnjaka za utvrđivanje sukladnosti i provedbu provjere sukladnosti.
41. Cilj provjere sukladnosti je ustanoviti je li (i ako da, kako i zašto) bilo kakvo djelovanje EBRD-a, ili izostanak djelovanja, u odnosu na neki odobreni projekt rezultiralo nesukladnosti(ma) s mjerodavnom politikom EBRD-a i, ako jest, preporučiti korektivne mjere u skladu sa stavkom 44 ovih pravila. Provjera sukladnosti ne može preporučiti naknadu podnositelju žalbe veću od one koju izričito predviđa mjerodavna politika EBRD-a.
42. Pri provedbi provjere sukladnosti, stručnjak za utvrđivanje sukladnosti proučit će ključnu dokumentaciju i konzultirati se s mjerodavnim strankama, koje će dobiti priliku za davanje komentara. Stručnjak za utvrđivanje sukladnosti može između ostalog otići posjetiti (g)radilište te primijeniti ostale metode koje smatra prikladnim. Stručnjak za utvrđivanje sukladnosti pripremit će nacrt izvještaja o provjeri sukladnosti, mjerodavnim strankama pružiti priliku da daju svoj komentar na njega i razmotriti te komentare pri izradi konačne verzije izvještaja.
43. Ako stručnjak za utvrđivanje sukladnosti zaključi da je Banka u sukladnosti s mjerodavnom politikom EBRD-a, referent će, čim to bude izvedivo, podnijeti Izvještaj o provjeri sukladnosti za informaciju mjerodavnim strankama i Predsjedniku (ako projekt ne zahtijeva odobrenje Uprave) ili Upravi. Potom će referent za PŽP, što je moguće prije, zatvoriti žalbeni predmet, a Izvještaj o provjeri sukladnosti bit će objavljen u javnim glasilima i na internetskoj stranici PŽP-a.

44. Ako zaključi da Banka nije u sukladnosti mjerodavnom politikom EBRD-a, stručnjak za utvrđivanje sukladnosti podnijet će Izvještaj o provjeri sukladnosti koji će sadržavati preporuke za provedbu sljedećih radnji:

- a. razmotriti zaključak o nesukladnosti na razini sustava ili postupaka EBRD-a u odnosu na mjerodavnu politiku EBRD-a, u cilju izbjegavanja ponavljanja takvih ili sličnih slučajeva; i/ili
- b. razmotriti zaključak o nesukladnosti u opsegu ili provedbi projekta uzimajući u obzir prijašnje obveze Banke ili Klijenta u vezi s projektom; i
- c. pratiti provedbu eventualno preporučenih mjera i izvještavati o tome.

45. Po donošenju zaključka o nesukladnosti i primitku Izvještaja o provjeri sukladnosti:

- a. Referent PŽP-a dostavlja Izvještaj o provjeri sukladnosti rukovodstvu Banke kako bi mogla pripremiti Akcijski plan upravljanja, u kojem će se utvrđivati jesu li preporuke sadržane u Izvještaju o provjeri sukladnosti primjerene. Akcijski plan upravljanja treba sadržavati vremenski raspored i procjenu ljudskih i financijskih resursa potrebnih za provedbu preporuka koje se ocijene primjerenima.
- b. Rukovodstvo Banke može, ukoliko to smatra primjerenim, pripremiti i odgovor na zaključke, u kojem će razmatrati zaključke iz Izvještaja o provjeri sukladnosti.
- c. Akcijski plan upravljanja i odgovor rukovodstva na zaključke, ako ih bude, podnose se referentu PŽP-a u roku od trideset (30) radnih dana nakon primitka Izvještaja o provjeri sukladnosti; ako posebne okolnosti zahtijevaju više vremena, zahtjev zajedno s obrazloženjem treba dostaviti referentu PŽP-a na razmatranje, kao što je predviđeno u stavku 65 ovih pravila; i
- d. Po primitku Akcijskog plana upravljanja i odgovora rukovodstva na eventualne zaključke, referent PŽP-a dostavit će Izvještaj o provjeri sukladnosti i Akcijski plan upravljanja podnositelju žalbe u roku od dvadeset (20) radnih dana, kako bi podnositelj žalbe mogao dati svoje komentare. Uzimajući u obzir Akcijski plan upravljanja i komentare podnositelja žalbe, stručnjak za utvrđivanje sukladnosti može prilagoditi svoje preporuke (ali ne i zaključke) i podnijeti konačan izvještaj o provjeri sukladnosti referentu za PŽP najkasnije petnaest (15) radnih dana po primitku komentara podnositelja žalbe.

46. Referent za PŽP tada će:

- a. Izvještaj o provjeri sukladnosti i eventualni odgovor rukovodstva na zaključke dostaviti Upravi (ako je mjerodavni projekt odobrila Uprava u trenutku podnošenja izvještaja), ili Predsjedniku Banke na uvid;
- b. Akcijski plan upravljanja i komentare podnositelja žalbe na Akcijski plan dostaviti Upravi ili Predsjednik, ovisno o slučaju, koji mogu odlučiti prihvatiti Akcijski plan upravljanja, odbaciti ga u cijelosti ili djelomično. U slučaju odbacivanja, u cijelosti ili djelomično, Akcijski plan upravljanja vraća se rukovodstvu radi odgovarajućih

preinaka. Ako se Akcijski plan upravljanja dostavlja Predsjedniku na odobrenje, informacija o tome istovremeno će biti poslana Upravi.

Izvještaj o provjeri sukladnosti, odobreni akcijski plan rukovodstva i komentari podnositelja žalbe bit će dostavljeni i mjerodavnim strankama te objavljeni u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a.

47. Referent prati provedbu Akcijskog plana upravljanja u smislu vremenskog rasporeda te procjene ljudskih i financijskih resursa definiranih Planom. Referent za PŽP objavljuje Izvještaje o nadzoru provjere sukladnosti najmanje dva puta godišnje ili dok ne zaključi da praćenje više nije potrebno. U postupku pripreme svakog izvještaja referent za PŽP prema potrebi će se konzultirati s mjerodavnim strankama. U roku od pet (5) radnih dana nakon toga Izvještaj o nadzoru provjere sukladnosti bit će dostavljen Predsjedniku i Upravi na uvid te objavljen u javnim glasilima i na internetskim stranicama PŽP-a.

ULOGA GRŽ-A TE STRUČNJAKA I REFERENTA ZA PŽP

48. **Uloga EBRD-ova glavnog referenta za žalbe (GRŽ).** Kao podrška ostvarenju cilja PŽP-a, tj. omogućavanju neovisne provjere žalbi koje se odnose na projekte Banke, uloga glavnog referenta za žalbe, kao voditelja ureda u kojem je smještena služba PŽP-a, ograničena je na vođenje računa o tome da referent PŽP-a obavlja ulogu PŽP-a i administrativne odgovornosti u skladu s ovim pravilima postupanja.
49. **Uloga stručnjaka za PŽP.** Stručnjaci za PŽP odgovorni su za djelovanje u ulozi procjenitelja prihvatljivosti, stručnjaka za provjeru sukladnosti ili stručnjaka angažiranih za rješavanje problema i mogu preuzeti odgovornost, ako ih za to delegira referent, za eventualni nastavak nadzora i izvještavanje.
50. **Imenovanje stručnjaka za PŽP.** Odbor može nominirati najviše deset (10) stručnjaka, a odobrava ih Uprava na preporuku Predsjednika. Odbor za imenovanje, koji osniva Predsjednik Banke, ima pet članova, i to službenika Banke te vanjskih suradnika, a zadaća mu je predlagati nominacije za poziciju stručnjaka za PŽP javnim i transparentnim postupkom prema pravilima angažiranja suradnika Banke koja su primjenjiva na konzultante. Odbor za imenovanje donosit će odluke na osnovi glasa većine. Odbor će odabrati kandidate na temelju njihova iskustva, posebice na području ekonomije, prava, društva, zaštite okoliša i sličnim poljima, dokazane sposobnosti tumačenja i primjene pravila te rješavanja sporova na temeljit i pravedan način, osvjedočena poštenja i neovisnosti, sposobnosti za učinkovitu interakciju s mjerodavnim strankama i civilnim društvom te iskustva u poslovanju banke ili sličnih institucija.
51. **Uvjet za imenovanje stručnjaka PŽP-a.** Stručnjaci PŽP-a dodaju se na popis suradnika na rok od tri godine (3) godine, koji se može obnoviti. Stručnjaci za PŽP nisu radili u Banci (bilo kao službenici, dužnosnici, direktori, zamjenici direktora, savjetnici direktora ili konzultanti) najmanje dvije (2) godine prije njihova angažmana kao stručnjaka za PŽP. Po završetku svojeg mandata stručnjak za PŽP u budućnosti više nema pravo raditi u Banci (bilo kao zaposlenik, službenik ili konzultant). Visina naknade i uvjeti za imenovanje stručnjaka za PŽP bit će obuhvaćeni u preporuci Predsjednika Upravi. Uprava može udaljiti stručnjake za

PŽP ako za to postoji legitiman razlog. Ako stručnjak imenovan za provedbu Procjene prihvatljivosti, inicijative za rješavanje problema ili provjere sukladnosti da ostavku ili nije u mogućnosti dovršiti svoj zadatak, referent za PŽP imenovat će novog stručnjaka koji će dovršiti procjenu. U slučaju da to nije moguće zbog hitnosti ili nedostupnosti stručnjaka:

- a. ako se to dogodi tijekom provedbe procjene prihvatljivosti, referent za PŽP jedini snosi odgovornost za dovršetak procjene prihvatljivosti; i
- b. ako se to dogodi tijekom inicijative za rješavanje problema ili provjere sukladnosti, referent za PŽP odlučit će o daljnjem tijeku postupka kako bi se zajamčio brz dovršetak inicijative za rješavanje problema ili provjere sukladnosti.

52. **Obuka stručnjaka za PŽP.** Stručnjaci za PŽP imaju obvezu pohađati obuku koju organizira referent za PŽP u trajanju od najviše pet (5) dana svake kalendarske godine u cilju usavršavanja znanja o politici, postupcima i poslovanju Banke te raspravljanja o funkcioniranju žalbenog postupka. Referent za PŽP obavijestit će stručnjake za PŽP o svakom takvom sastanku i definirati dnevni red.

53. **Imenovanje stručnjaka na ad hoc osnovi.** U slučaju da u bilo kojem trenutku nijedan stručnjak s popisa nije dostupan ili nema potrebnu specijalizaciju za provedbu ili dovršetak nekog zadatka, referent za PŽP može preporučiti imenovanje na ad hoc osnovi stručnjaka koji nije na popisu, ali ispunjava iste kriterije prihvatljivosti. Uprava će takve stručnjake bez protivljenja imenovati na preporuku Predsjednika banke u cilju provedbe ili dovršetka određenog zadatka. Takva ad hoc imenovanja mogu se provesti u izravnom postupku odabira bez obzira na očekivanu vrijednost ugovora o djelu.

54. **Nepristranost stručnjaka za PŽP.** Svoju će ulogu u sklopu žalbenog postupka stručnjaci za PŽP obavljati u svoje osobno ime i podliježu istim pravima i zaštiti od odgovornosti, odredbama mjerodavnog Kodeksa ponašanja, pravilima o sukobu interesa i odredbama o povjerljivosti kao stručnjaci koji obavljaju određene zadatke za Banku. Stručnjaci moraju djelovati nepristrano i neovisno te ne smiju sudjelovati u procjenama ili provjerama bilo koje žalbe koja bi na bilo koji način mogla biti povezana s njihovim osobnim interesima ili značajnim sudjelovanjem u bilo kojem svojstvu. Stručnjaci za PŽP imaju obvezu neodgodivo obavijestiti referenta za PŽP o:

- a. svim okolnostima koje bi mogle utjecati na njihovu nepristranost ili neovisnost u obavljanju njihove uloge u sklopu PŽP-a i
- b. svakom pokušaju uplitanja ili neprilična utjecaja na obavljanje uloge u sklopu žalbenog postupka.

55. **Komunikacija stručnjaka za PŽP.** Stručnjak za PŽP neće davati nikakve izjave o predmetima koji se razmatraju u sklopu žalbenog postupka, bilo privatno ili u javnosti, bilo kome drugom osim podnositelju žalbe ili njegovu eventualnom ovlaštenom predstavniku, klijentu ili mjerodavnom odjelu, timu ili poslovnoj jedinici Banke. Odredbe ovog stavka stručnjaku za PŽP ne priječe poduzimanje bilo kakvog oblika konzultacija s javnim institucijama u sklopu provedbe Procjene prihvatljivosti, Inicijative za rješavanje problema ili Provjere sukladnosti koji bude smatrao nužnim.

56. **Uloga referenta za PŽP.** Referent za PŽP odgovoran je za svakodnevnu administraciju žalbenog postupka, uključujući: domet i obuku, održavanje web-stranica PŽP-a i registra, upis žalbi u registar, odabir stručnjaka PŽP-a za utvrđivanje prihvatljivosti, provedbu Provjere sukladnosti i/ili Inicijative za rješavanje problema, nadzor izvršenja nastavka aktivnosti i izvještavanje o tome, podnošenje izvještaja Predsjedniku i Upravi na godišnjoj osnovi te u drugim slučajevima, prema potrebi, komunikaciju s lokalnim stanovništvom, organizacijama civilnog društva i ostalim mehanizmima odgovornosti.
57. **Imenovanje referenta za PŽP.** Referenta za PŽP nominira odbor, a imenuje Predsjednik Banke. Odbor za imenovanje ima pet članova, i to službenika Banke i vanjskih suradnika, a zadaća mu je predlagati nominacije za poziciju referenta za PŽP transparentnim postupkom. Odbor za imenovanje donosit će odluke na osnovi glasa većine. Odbor će odabrati kandidate na osnovi iskustva, osobito u ekonomskom, pravnom, društvenom, okolišnom i srodnim poljima, potvrđene vještine u temeljitom i pravednom razrješavanju zagrada; istaknutog integriteta i nezavisnosti, vještine u učinkovitom međudjelovanju s mjerodavnim strankama i civilnim društvom te iskustva u djelatnostima Banke ili sličnih institucija.
58. **Mandat.** Referent PŽP-a bit će službenik Banke na petogodišnjem (5) obnovljivom ugovoru. Referent za PŽP neće ranije raditi za Banku (bilo kao član osoblja, službenik Banke, upravitelj, zamjenik upravitelja, savjetnik upravitelja ili savjetnik) barem dvije (2) godine prije imenovanja. Referent za PŽP po isteku svojeg mandata neće moći raditi za Banku (bilo kao član osoblja, službenik Banke, upravitelj, zamjenik upravitelja, savjetnik upravitelja ili savjetnik) najmanje tri (3) godine. Referent za PŽP može biti smijenjen iz razloga o kojem odlučuje Predsjednik.
59. **Dodatna stručnost.** Referent za PŽP osigurat će dodatnu stručnost ako to bude potrebno za uspješno ispunjavanje dužnosti i odgovornosti PŽP-a. Odabir i imenovanje svih savjetnika, istražitelja, tumača, prevoditelja i/ili drugih tehničkih stručnjaka vršit će se u skladu s pravilima nabave EBRD-a koja se odnose na odabir i imenovanje savjetnika te će oni djelovati pod nadzorom referenta za PŽP.
60. **Razvoj i obuka .** Referent za PŽP podupirat će razvoj PŽP-a unutar EBRD-a, u državama u kojima EBRD djeluje i općenito među civilnim društvom. Referent za PŽP prema potrebi će osigurati obuku za osoblje EBRD-a (i ono u Londonu i u drugim uredima) o PŽP-u. Referent za PŽP razvit će i provesti program razvoja koji će učinkovito informirati javnost, nevladine organizacije i organizacije civilnog društva o PŽP-u u državama u kojima EBRD djeluje. Djelovanje povezano s razvojem također će prema potrebi uključivati suradnju s mehanizmima odgovornosti drugih institucija, prezentacije i, na zahtjev, informativne radionice o podnošenju žalbe PŽP-u.
61. **Objava materijala PŽP-a.** Referent za PŽP oblikovat će i distribuirati tiskane materijale o PŽP-u. Ti će materijali sadržavati informativni pamflet za osoblje i klijente EBRD-a o obvezama svakog od njih pri upisu žalbe u registar te brošuru za javnost u državama u kojim EBRD djeluje s informacijama o postupku podnošenja žalbe. Brošura i pamflet bit će dostupni na web-stranici PŽP-a te u uredu EBRD-a u Londonu i drugim uredima na engleskom, ruskom i francuskom jeziku i postupno će se prevoditi na jezike država u kojima EBRD djeluje.

62. **Generalni protokol.** Sve djelatnosti PŽP-a provodit će se što je prije to moguće a da se ne ugrozi integritet ili cjelokupnost procesa. Referent za PŽP uzet će u obzir nužnost uključivanja mišljenja nekog od članova osoblja Banke, podnositelja žalbe, klijenta ili drugih zainteresiranih stranaka, koji bi mogli posjedovati važne informacije. Referent za PŽP uložiti će maksimalan trud kako bi se na najmanju moguću mjeru svelo remećenje svakodnevnih djelatnosti svih uključenih stranaka.
63. **Pristup osoblju, informacijama i povjerljivosti.** Pri provedbi Procjene prihvatljivosti, Inicijative za rješavanje problema ili Provjere sukladnosti, referent PŽP-a i/ili stručnjaci PŽP-a imat će puni pristup mjerodavnom osoblju i dokumentima banke, što uključuje elektroničke datoteke, ormare i ostale tipove spremišta. Osoblje banke u potpunosti će surađivati s PŽP-om. Ipak, sva upotreba i objavljivanje informacija koje su referenti PŽP-a i stručnjaci PŽP-a prikupili tijekom svojih djelatnosti podložna je politici informiranja javnosti Banke i svim drugim mjerodavnim odredbama kako bi osjetljive informacije ostale povjerljive. Nijedan član osoblja PŽP-a, stručnjak PŽP-a, savjetnik, istražitelj, tumač, prevoditelj i drugi tehnički stručnjak u službi PŽP-a ne smije objaviti dokument ili podatke bez izričite pisane suglasnosti stranke koja je taj dokument priskrbila i/ili Banke.
64. **Srodne žalbe.** U slučaju kada su zaprimljene dvije ili više žalbi od istog podnositelja, ili od različitih podnositelja u vezi s istim projektom, a srž je žalbi razmjerno srodna, referent PŽP-a obavijestit će mjerodavnog (mjerodavne) podnositelja (podnositelje) žalbi i može tražiti da se žalbe revidiraju zajedno ili može obustaviti daljnju obradu žalbi zaprimljenih poslije prve dok ne stignu rezultati revizije prve žalbe. Referent PŽP-a može prilagoditi vremenski rok za odgovor na bilo koju žalbu kako bi razmotrio zajedničku reviziju žalbi ili obustavu obrade žalbi koje slijede.
65. **Produljenja vremenskog roka.** Referent PŽP-a može produljiti bilo koji vremenski period koji se navodi u ovim pravilima pod uvjetom da je to nužno za potpunu i valjanu obradu žalbe. Referent PŽP-a odmah će o svim produljenjima obavijestiti mjerodavne stranke i zabilježiti će produljenje u Registar PŽP-a. Sva produljenja moraju biti vremenski ograničena i sve mjerodavne stranke moraju biti obaviještene ukoliko ih je potrebno dalje obnavljati. Pri razmatranju nužnosti produljenja referent PŽP-a uzet će u obzir čimbenike poput mjesta projekta, potrebe za sudjelovanjem osoblja Banke u procesu, svih pitanja koja se tiču projekta, a vremenski su ograničena, raspoloživosti stručnjaka i savjetnika PŽP-a te potrebe za prevodenjem.
66. **Godišnji izvještaj.** Referent PŽP-a pripremit će godišnji izvještaj u kojem će opisati djelatnosti PŽP-a tijekom prethodne godine. Izvještaj će se predati Predsjedniku i Upravi na uvid i zatim, što je prije moguće, biti javno objavljen i postavljen na web-stranicu PŽP-a.

OPĆE ODREDBE

67. **Pravna pitanja.** Pravna će služba na zahtjev omogućiti sve nužne pravne podatke i savjete povezane s politikama, postupcima, pravima i obvezama Banke s obzirom na projekt na koji se odnosi žalba.

68. **Budžet.** Banka će PŽP-u omogućiti sredstva iz budžeta dovoljna za provedbu djelatnosti koje dopuštaju ova pravila. Referent PŽP-a, u dogovoru s GRŽ-om, pripremit će godišnji budžet s naznačenom količinom sredstava nužnom za predviđene djelatnosti PŽP-a za nadolazeću godinu i bit će odgovoran za raspodjelu sredstava.
69. **Jezici izvještaja.** Svi izvještaji koje objavljuje referent PŽP-a ili neki od stručnjaka PŽP-a i koji se postavljaju na web-stranicu PŽP-a bit će na engleskom jeziku. Izvještaji mogu biti prevedeni na jezik (jezike) države odakle je žalba potekla.
70. **Izmjene i dopune pravila.** Ova pravila može izmijeniti Uprava. U slučaju proturječnosti između ovih pravila i bilo kojeg drugog dokumenta EBRD-a te uz izostanak izričite odredbe koja bi govorila drugačije, ova se pravila smatraju pravilima na snazi.
71. **Službeni jezik.** Ova će pravila biti prevedena na ruski i francuski jezik. Ukoliko se pokaže bilo kakva neusklađenost između engleske verzije ovih pravila i neke druge verzije, engleska će verzija biti pravovaljana.
72. **Revizija PŽP-a.** Upravni odbor revidirat će PŽP svakih pet (5) godina ili prema potrebi.
73. **Stupanje na snagu.** Ova pravila postupanja stupit će na snagu šest mjeseci nakon odobrenja upravnog odbora i zamijenit će Pravila postupanja odobrena 2009. godine. Žalbe upisane u registar prema Pravilima postupanja odobrenima 2009. godine do stupanja ovih pravila na snagu bit će normalno obrađivane u skladu s tim pravilima.