

**ДОКУМЕНТ ЕВРОПЕЙСКОГО БАНКА  
РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ**

**ОРГАН ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ  
ПО ПРОЕКТАМ**

**ПРАВИЛА ПРОЦЕДУРЫ  
2014 год**

**Одобрены Советом директоров на заседании 7 мая 2014 года  
(вступили в силу 7 ноября 2014 года)**

*Настоящий перевод подлинника документа предназначен только для удобства читателя. Несмотря на стремление ЕБРР обеспечить в разумной мере достоверность перевода, точность перевода им не гарантируется и не подтверждается. Полагаясь на содержание таких переводных текстов, читатель действует на свой страх и риск. ЕБРР, его служащие или агенты ни при каких обстоятельствах не несут ответственности перед читателем или иными лицами за какие-либо неточности, ошибки, упущения, пропуски, недостатки и/или изменения в содержании переводного текста независимо от вызвавших их причин, равно как и за весь вред, причиненный в результате этого. В случае возникновения расхождений или противоречий между текстом на английском языке и переводным текстом преимущественную силу имеет текст на английском языке.*

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Полномочный представитель** – лицо, или организация, назначенное подателем жалобы представлять его интересы и действовать от его имени в связи с жалобой, поданной в ОРЖ.

**Банк или "ЕБРР"** – Европейский банк реконструкции и развития.

**Совет** – Совет директоров ЕБРР.

**Рабочие дни** – дни, в которые ЕБРР открыт для совершения операций в Лондоне.

**Начальник отдела контроля за корпоративной этикой или "НОККЭ"** – руководитель отдела контроля за корпоративной этикой.

**Клиент** – организация или организации, которая(ые) несет(ут) прямую или косвенную ответственность за выполнение и реализацию проекта в полном или частичном объеме.

**Податель жалобы** – отдельное(ые) лицо(ца) или – в зависимости от конкретных обстоятельств – организация(ии), подающая(ие) жалобу в ОРЖ.

**Жалоба** – обращение в письменной форме, направленное подателем жалобы в ОРЖ согласно настоящим Правилам процедуры.

**Проверка соблюдения установленных норм** – проведение проверки на предмет соблюдения Банком соответствующего директивного документа ЕБРР в связи с проектом.

**Оценка приемлемости к рассмотрению** – проведение оценки зарегистрированной жалобы на предмет наличия оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм и (или) мероприятий по разрешению проблем, либо ни того, ни другого.

**Лица, оценивающие приемлемость жалобы** – эксперт и Уполномоченный ОРЖ, совместно проводящие оценку наличия оснований для рассмотрения жалобы.

**Затрагиваемая проектом территория** – географическая местность, которая уже или может быть затронута проектом.

**План действий руководства** – план действий руководства Банка, разработанный в ответ на рекомендации, содержащиеся в отчете о результатах проверки соблюдения установленных норм.

**Организация** – любое юридическое лицо, ассоциация или группа, вокруг которой на добровольной основе формируется объединение гражданского общества, представляющее интересы ряда конкретных групп. В число организаций могут входить общественные организации, организации коренного населения и неправительственные организации.

**Эксперты ОРЖ (а по отдельности эксперт ОРЖ)** – лица, занесенные в реестр экспертов, а также (если таковые назначены) эксперты, временно назначенные для

оказания помощи в проведении оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы, мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм или для проведения вышеуказанного.

**Уполномоченный ОРЖ** – лицо, отвечающее за работу ОРЖ, включая получение жалоб, их регистрацию, проведение оценки приемлемости к рассмотрению и мероприятий по разрешению проблем.

**Реестр жалоб ОРЖ** – находящийся в открытом доступе и размещенный на веб-сайте ОРЖ список всех зарегистрированных жалоб с указанием текущего этапа работы с ними.

**Президент** – Президент ЕБРР.

**Мероприятия по разрешению проблем** – оказание помощи в разрешении проблем, являющихся предметом жалобы, с помощью согласительных процедур, налаживания переговорного процесса или проведения независимого расследования с целью установления фактов.

**Проект** – финансируемая Банком деятельность, в отношении которой составляется Резюме проекта ("РП") в соответствии с Принципами информирования общественности ЕБРР, или деятельность Банка, регулируемая соответствующим директивным документом ЕБРР, за исключением той деятельности, которая явным образом выведена из-под действия этих норм решением Совета директоров.

**Орган по рассмотрению жалоб по проектам или "ОРЖ"** – действующий в ЕБРР и регулируемый настоящими Правилами процедуры орган подотчетности ЕБРР.

**Регистрация** – занесение в реестр ОРЖ жалобы, поступившей на его рассмотрение и отвечающей регистрационным требованиям согласно пунктам 11 – 13 настоящих Правил процедуры.

**Соответствующие директивные документы ЕБРР** – Экологическая и социальная политика ЕБРР и Требования к реализации проектов в редакции 2014 года, Экологическая и социальная политика ЕБРР и Требования к реализации проектов в редакции 2008 года, предыдущие директивные документы ЕБРР в области природоохраны, положения Принципов информирования общественности ЕБРР (только раздел 'Информация о проектах') в редакции 2014 года и Принципов информирования общественности в предыдущих редакциях, а также любые директивные документы, утвержденные Советом директоров в будущем и предназначенные для включения в настоящее определение.

**Заинтересованные стороны** – стороны, имеющие непосредственный интерес в предмете жалобы, в частности, податель и (или) его полномочный представитель (если таковой имеется), соответствующий департамент, отдел или подразделение ЕБРР, клиент и (или) иные финансирующие проект стороны.

## **ВВЕДЕНИЕ И ЦЕЛЬ**

Орган по рассмотрению жалоб по проектам ("ОРЖ") дает возможность проводить независимое рассмотрение жалоб, поступивших от одного или более лиц или организаций в отношении проекта, который, предположительно, уже причинил или может причинить вред. Цель его деятельности заключается в усилении подотчетности ЕБРР путем выполнения ОРЖ двух возложенных на него функций:

- функции разрешения проблем, целью которой является восстановление диалога между подателем жалобы и клиентом в интересах разрешения проблемы (проблем), являющейся (являющихся) предметом жалобы без приписывания вины какой либо из сторон;
- функции проверки соблюдения установленных норм, которая оценивает соблюдение или несоблюдение со стороны ЕБРР соответствующего директивного документа ЕБРР применительно к утвержденному проекту.

В настоящих Правилах процедуры указывается, кто может выступать подателем жалобы, определяется порядок ее подачи в ОРЖ, адрес направления жалобы и – в случае приемлемости для рассмотрения – формы работы с ней, посредством проверок соблюдения установленных норм, мероприятий по разрешению проблем или сочетание этих двух функций. В них также изложены требования, касающиеся сроков, отчетности, распространения информации и обеспечения доступа к ней, подготовки кадров, проведения информационно-разъяснительной работы и иных вопросов, относящихся к работе ОРЖ.

## **КТО МОЖЕТ ВЫСТУПАТЬ ПОДАТЕЛЕМ ЖАЛОБЫ**

1. Подателем жалобы с требованием проведения мероприятий по разрешению проблем может выступать одно или несколько лиц, находящихся на территории затронутой проектом, имеющих экономические интересы, включая социальные и культурные интересы в этой территории.
2. Подателем жалобы с требованием проведения проверки соблюдения установленных норм может выступать одно или несколько лиц или организация.

## **Порядок подачи жалобы**

3. Жалобу в ОРЖ можно подавать в любой письменной форме. Инструкции по составлению и подаче жалобы изложены в образце формуляра жалобы, размещенном на веб-сайте ОРЖ в электронном виде и в печатной форме в брошюре ОРЖ, которую можно получить в представительствах ЕБРР в странах операций. Для получения инструкций о порядке составления и подачи жалобы можно также обращаться к Уполномоченному ОРЖ.
4. В жалобе необходимо указать лицо (лица) или организацию(ии), подающую жалобу ("Податель жалобы"). Податель жалобы, не являющийся организацией, может обратиться с просьбой обеспечить конфиденциальность сведений о личности некоторых или всех участвующих в ней лиц. Просьба об

обеспечении конфиденциальности личных сведений с указанием причин для этого должна быть направлена вместе с жалобой. Просьба будет рассмотрена Уполномоченным ОРЖ в возможно короткие сроки после получения жалобы и в любом случае до принятия решения о регистрации жалобы. Для выполнения просьбы об обеспечении конфиденциальности будут приняты все меры. Вместе с тем, если Уполномоченный ОРЖ имеет основания считать, что обеспечение конфиденциальности не позволяет провести рассмотрение жалобы, тогда он немедленно уведомит об этом подателя жалобы и либо согласует с ним дальнейший ход действий, либо, в случае несогласия прекратит работу с жалобой.

5. Если лица, подающие жалобу, используют полномочного представителя, последний должен предоставить в письменной форме подтверждение (такое, как письмо за подписью подателя жалобы) наличия у него права представлять интересы и действовать от имени подателя жалобы. Полномочный представитель будет выступать в качестве контактного лица в ходе всей официальной переписки между ОРЖ и подателем жалобы. Уполномоченный ОРЖ по мере необходимости и в соответствующих случаях будет связываться непосредственно с подателем жалобы и информировать полномочного представителя и подателя жалобы о положении дел с рассмотрением жалобы.

#### **Язык, на котором можно подать жалобу**

6. Жалобы могут подаваться на любом из рабочих языков ЕБРР, т.е. на английском, французском, немецком или русском, либо на любом из государственных языков стран операций ЕБРР. Вся переписка ОРЖ с подателем жалобы или его полномочным представителем, если таковой имеется, ведется как на английском языке, так и на языке жалобы, и в случае возникновения каких-либо расхождений между текстами на этих двух языках преимущественную силу имеет текст на английском языке. Уполномоченный ОРЖ должен вести переписку с подателями жалоб в надлежащем в культурном отношении порядке.
7. Процесс рассмотрения жалоб, поданных не на английском языке, потребует дополнительного времени на их перевод. Уполномоченный ОРЖ своевременно уведомит подателя жалобы или его полномочного представителя, если таковой имеется, обо всех задержках, связанных с необходимостью перевода.

#### **Адресат направления жалобы**

8. Жалобы можно направлять на имя Уполномоченного ОРЖ по почте, факсу, электронной почте (эл. почта) или курьером на следующий адрес:

Project Complaint Mechanism  
Attn: PCM Officer  
European Bank for Reconstruction and Development  
One Exchange Square  
London EC2A 2JN  
United Kingdom

Факс: +44 20 7338 7633

Эл. почта: pcm@ebrd.com

9. Жалобы также можно направлять по почте или курьером в любое из представительств ЕБРР в странах операций с пометкой передать их в ОРЖ. Адреса представительств ЕБРР в странах операций указаны по адресу: [www.ebrd.com/russian/pages/about/contacts/regional.shtml](http://www.ebrd.com/russian/pages/about/contacts/regional.shtml).
10. В возможно короткие сроки, но не позднее чем через 5 (пять) рабочих дней, уполномоченный ОРЖ уведомляет подателя жалобы о ее получении.

#### **РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБЫ**

11. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения жалобы Уполномоченный ОРЖ принимает решение относительно ее регистрации. Уполномоченный ОРЖ производит регистрацию жалобы, если она:
  - a. содержит сведения, удостоверяющие личность ее подателя;
  - b. содержит сведения, удостоверяющие личность полномочного представителя, если таковой имеется, и подтверждающие его полномочия;
  - c. содержит контактные сведения подателя и его полномочного представителя, если таковой имеется (с указанием его домашнего и (или) почтового адреса и – по мере возможности – номера телефона, адреса электронной почты и номера факса);
  - d. содержит наименование или описание проекта, являющегося ее предметом, а также описание того вреда или возможного вреда, который причинил или может причинить проект.

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ РЕГИСТРАЦИИ**

12. В случае запроса о проведении мероприятий по разрешению проблем, жалоба:
  - a. должна относиться к проекту, в отношении которого ЕБРР представил – и не отменил – четкое свидетельство своей заинтересованности в финансировании проекта (таким свидетельством обычно является факт утверждения проекта органом, делегированным право принимать решения об утверждении проектов, или прохождения им окончательного рассмотрения Операционным комитетом ЕБРР); или
  - b. должна относиться к проекту, в котором ЕБРР сохраняет финансовую заинтересованность: в этом случае жалоба должна быть направлена не позднее 12 (двенадцати) месяцев после даты последнего перечисления кредитных средств ЕБРР клиенту, или, при инвестициях ЕБРР в акционерный капитал клиентов, пока ЕБРР не реализовал или не изъясил свои инвестиции;
  - c. содержать описание мер, принятых подателем жалобы с целью решения вопросов, ставших предметом жалобы, в том числе совместно с ЕБРР и (или) клиентом, а также описание результатов таких мер или

объяснение причин, помешавших их принятию. Уполномоченный ОРЖ может отменить требование о таких мерах если, по его мнению, они нанесли бы вред подателю жалобы или были бы бесполезными.

13. В случае запроса о проведении проверки соблюдения установленных норм, жалоба должна касаться проекта, финансирование которого уже было одобрено Советом директоров, либо органом, делегированным право принимать решения о финансировании данного проекта.
14. Жалоба не может быть зарегистрирована Уполномоченным ОРЖ, если:
  - a. в ней выдвигаются обвинения в мошенничестве или она затрагивает вопросы закупок товаров, работ или услуг (в этом случае она пересылается в другую соответствующую структуру ЕБРР);
  - b. она касается статьи 1 Соглашения об учреждении ЕБРР, директивного документа, регулирующего показатели портфельного соотношения, или любого иного конкретного директивного документа, который может указываться Советом директоров время от времени;
  - c. она касается вопросов надлежащего содержания или целесообразности директивных документов ЕБРР; или
  - d. она касается вопросов, жалоба в отношении которых уже была рассмотрена ОРЖ или предшествовавшим ему Независимым органом по рассмотрению жалоб (НОРЖ) при условии отсутствия новых данных или обстоятельств, которые не были известны на момент поступления предыдущей жалобы.

#### **ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ПРОЦЕССА РЕГИСТРАЦИИ**

15. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения жалобы уполномоченный ОРЖ принимает решение отказать в ее регистрации ввиду того, что она не соответствует одному или нескольким требованиям к регистрации жалоб, содержащимся в пунктах 11-13, и, если, по мнению Уполномоченного ОРЖ, это упущение можно исправить, Уполномоченный ОРЖ уведомляет об этом подателя жалобы или его полномочного представителя. После этого Уполномоченный ОРЖ приостанавливает процесс принятия решения и дает подателю жалобы возможность в разумные сроки исправить это упущение и подать жалобу повторно.
16. В случае если существующее упущение не исправлено или не может быть исправлено, Уполномоченный ОРЖ уведомляет подателя жалобы или его полномочного представителя о принятом им решении отказать в регистрации жалобы, указав причины принятого решения, и прекращает работу по данной жалобе. По мере целесообразности Уполномоченный ОРЖ может также уведомить о принятом им решении соответствующие департамент, отдел или подразделение ЕБРР.
17. В случае если податель жалобы не принял мер с целью решения вопросов, ставших предметом жалобы, совместно с ЕБРР и (или) клиентом, а также не

объяснил причин, помешавших их принятию в соответствии с пунктом 12(с), Уполномоченный ОРЖ по согласованию с подателем жалобы направляет жалобу в соответствующий департамент Банка для решения поднятых в ней вопросов без регистрации жалобы на данном этапе. Когда такие меры впоследствии приняты, процесс регистрации жалобы может быть возобновлен, если такие меры, по мнению уполномоченного ОРЖ, не дали положительных результатов.

#### **ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ РЕГИСТРАЦИИ**

18. После регистрации жалобы Уполномоченный ОРЖ уведомляет заинтересованные стороны в ходе чего Уполномоченный ОРЖ может выяснить у подателя жалобы или его полномочного представителя, если таковой имеется, требуют ли они проведения по данной жалобе мероприятий по разрешению проблем, проверки соблюдения установленных норм или обеих функций.
19. При принятии ОРЖ решения о регистрации жалобы руководству ЕБРР отводится 21 (двадцать один) рабочий день с момента регистрации на подготовку в письменной форме ответа на поступившую жалобу.
20. После уведомления заинтересованных сторон о регистрации жалобы жалоба заносится в реестр жалоб ОРЖ, а копия жалобы публикуется и размещается на веб-сайте ОРЖ.
21. По всем зарегистрированным жалобам в реестре ОРЖ содержатся сведения о дате ее поступления в ОРЖ, о наименовании и местонахождении проектного объекта, ставшего предметом жалобы, а также – при отсутствии требования об обеспечении конфиденциальности этих сведений – о личности ее подателя.
22. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момент регистрации жалобы Уполномоченный ОРЖ назначает эксперта ОРЖ для проведения совместно с ним оценки приемлемости жалобы.

#### **СОТРУДНИЧЕСТВО С ДРУГИМИ ФИНАНСОВЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

23. Если проект, являющийся предметом жалобы, параллельно софинансируется другими организациями, тогда после регистрации жалобы уполномоченным ОРЖ он уведомляет орган(ы) подотчетности организации(ий) параллельного софинансирования о факте регистрации данной жалобы и может поддерживать связи и осуществлять сотрудничество с их органами подотчетности, с тем чтобы не допускать дублирования усилий и (или) возникновения нарушений или помех в общей деятельности сторон. По мере целесообразности ОРЖ рассматривает возможность заключения составленного в письменной форме соглашения о сотрудничестве с механизмами подотчетности софинансирующей организации (организаций) с отражением в нем таких вопросов, как обеспечение конфиденциальности сведений и обмен ими.

#### **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЕМЛЕМОСТИ ЖАЛОБЫ**



24. Оценка приемлемости жалобы – это предварительная процедура, которая проводится для того, чтобы принять решение о том, приемлема ли жалоба для дальнейшей работы по ней в ОРЖ. Исходя из перечисленных ниже критериев, ОРЖ определяет наличие оснований для проведения по жалобе мероприятий по разрешению проблем, проверки соблюдения установленных норм, обеих или ни одной из его функций. В любой момент в ходе определения приемлемости жалобы и в целях ускорения определения наличия таких оснований Банк может своим решением счесть, что некоторые критерии соблюдены. Лица, оценивающие приемлемость жалобы, не оценивают содержащиеся в жалобе заявления по существу и не выносят заключений в отношении правдивости или верности жалобы. При вынесении определения лица, оценивающие приемлемость жалобы, принимают во внимание, какую из функций ОРЖ просят задействовать податели жалобы.
- a. Чтобы жалоба была признана имеющей основания для ее рассмотрения с помощью проведения мероприятий по разрешению проблем, она должна:
- i) быть подана лицом или лицами, указанными в п.1;
  - ii) касаться вопросов, трактуемых в соответствующем директивном документе ЕБРР.
- b. Чтобы жалоба была признана имеющей основания для проведения проверки соблюдения установленных норм, она должна быть подана в течение 24 месяцев с даты прекращения Банком своего участия в проекте и касаться соответствующего директивного документа ЕБРР.
25. В обоих случаях, по мере возможности, жалоба должна содержать:
- a. указание, какую из функций ОРЖ податель жалобы просит ОРЖ задействовать для решения вопросов, ставших предметом жалобы (в частности, просит ли податель жалобы провести проверку соблюдения установленных норм, мероприятия по разрешению проблем либо обе функции);
  - b. указание результата(ов), которого(ых) податель жалобы ожидает по итогам рассмотрения жалобы в ОРЖ;
  - c. копии всех писем, записок или иных материалов, относящихся в переписке с ЕБРР или иными заинтересованными сторонами;
  - d. если применимо, ссылку на соответствующий директивный документ ЕБРР, к которому относится жалоба.
26. В тех случаях, когда предметом жалобы являются вопросы, требующие проведения мероприятий по разрешению проблем, лица, оценивающие приемлемость жалобы, также учитывают, поможет ли проведение мероприятий по разрешению проблем в решении возникшего спора или достижении положительных результатов, а именно:
- a. ставил ли податель жалобы поднятые в ней вопросы перед имеющимся у клиента органом по разрешению споров или рассмотрению претензий,

либо перед органом рассмотрения жалоб или органом подотчетности софинансирующей организации, либо обращался ли с ними в суд, в том числе арбитражный, либо в иной орган по разрешению споров и, если да, то лица, оценивающие приемлемость жалобы, также учитывают результаты уже принятых им мер; и

- b. будет ли проведение мероприятий по разрешению проблем дублировать любые иные действия, уже предпринятые подателем жалобы (или, если жалоба подана от имени группы лиц, некоторыми членами группы) в отношении этого же проекта и (или) вопросов; либо мешать таким действиям.

27. В тех случаях, когда предметом жалобы являются вопросы, требующие проведения проверки соблюдения установленных норм, лица, оценивающие приемлемость жалобы, в ходе этой оценки также выясняют, касается ли данная жалоба:

- a. действий или бездействий, входящих в ответственность ЕБРР;
- b. более, чем мелкого технического нарушения соответствующего директивного документа ЕБРР, за исключением случаев, когда в жалобе указывается, что такое техническое нарушение нанесло вред; и
- c. отсутствия со стороны Банка надзора за выполнением клиентом своих обязательств согласно соответствующего директивного документа ЕБРР.

28. Жалоба не признается приемлемой для рассмотрения ни с помощью мероприятий по разрешению проблем, ни в целях проверки соблюдения установленных норм, если:

- a. она подана обманным путем либо в явно необоснованных или злонамеренных целях;
- b. главная цель ее подачи заключается в получении конкурентных преимуществ путем раскрытия информации или замедления хода реализации проекта;
- c. если жалоба содержит требование о проведении мероприятий по разрешению проблем, поднимаемая в ней проблема уже была рассмотрена органом подотчетности любой софинансирующей организации, и ОРЖ убедился в том, что данная жалоба была надлежащим образом рассмотрена таким органом подотчетности при условии отсутствия вновь открывшихся данных или обстоятельств, которые не были известны на момент поступления предыдущей жалобы. Если в жалобе содержится требование провести проверку соблюдения установленных норм, то факт ее рассмотрения другим органом подотчетности не исключает ее рассмотрения в рамках настоящих Правил;
- d. она касается обязательств третьей стороны, например, экологических органов, и достаточности соблюдения ими требований национального законодательства, или международно-правовых или международно-договорных обязательств страны, а не вопросов, находящихся в ведении клиента или Банка.

29. В ходе оценки приемлемости жалобы ОРЖ анализирует ответ руководства ЕБРР на и ответ клиента на поступившую жалобу (если применимо) и также изучают ключевую документацию и проводят консультации с заинтересованными сторонами. Лица, оценивающие приемлемости жалобы, могут выезжать на места и применять такие иные формы работы, которые они могут счесть целесообразными.
30. В результате проведения оценки приемлемости жалобы, и не позднее чем через 40 (сорок) рабочих дней с того момента, как руководство ЕБРР подготовило ответ на жалобу, выпускается отчет о результатах проведенной оценки. К указанному отчету прилагаются экземпляр жалобы только на английском языке и ответа руководства ЕБРР и клиента (если применимо). В отчет также входят:
- a. описание мероприятий, проведенных в ходе оценки приемлемости жалобы;
  - b. краткое изложение фактов и позиций заинтересованных сторон; и
  - c. решение о наличии оснований для рассмотрения поступившей жалобы для целей проведения по ней мероприятий по разрешению проблем, проверки соблюдения установленных норм, того и другого (с указанием требуемой очередности их проведения) либо ни одной из функций.
31. Если лица, оценивающие приемлемость жалобы, признают ее не имеющей оснований для рассмотрения, отчет о результатах оценки приемлемости жалобы направляется в Совет директоров (применительно к проектам, уже утвержденным Советом директоров) или Президенту (применительно к проектам, не требующим утверждения либо еще не утвержденным Советом директоров) на принятие рекомендации прекратить работу по жалобе. В случае принятия рекомендации Уполномоченный ОРЖ прекращает работу по жалобе. В случае ее непринятия Совет директоров или Президент отправляет жалобу обратно в ОРЖ, для дальнейшего анализа приемлемости. При принятии вынесенной рекомендации отчет о результатах оценки приемлемости и принятое в результате решение направляются для сведения заинтересованным сторонам, а затем поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ.
32. Если лица, оценивающие приемлемость жалобы, признают ее имеющей основания для рассмотрения, в отчет о результатах оценки необходимо также включить техническое задание по проведению либо проверки соблюдения установленных норм, либо мероприятий по разрешению проблем, либо обеих функций ОРЖ. По возможности ОРЖ консультируется с заинтересованными сторонами при составлении технического задания.
- a. В техническом задании применительно к мероприятиям по разрешению проблем указываются методы их проведения, и сроки выполнения с указанием профиля требуемых специалистов.



## **УТВЕРЖДЕНИЕ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ**

36. При решении о наличии оснований для проведения мероприятий по разрешению проблем, ОРЖ направляет Президенту отчет о результатах оценки приемлемости жалобы и рекомендацию о проведении ОРЖ мероприятий по разрешению проблем с указанием оснований по вынесенной ими рекомендации. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления данной рекомендации Президент принимает решение утвердить или отклонить ее. Если Президент утверждает рекомендацию, эксперт по разрешению проблем приступает к своей работе в кратчайшие по возможности сроки. Решение Президента и его мотивировка поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ вместе с отчетом о результатах оценки приемлемости жалобы, а Уполномоченный ОРЖ уведомляет заинтересованные стороны о начале проведения мероприятий по разрешению проблем.
37. Процесс проведения мероприятий по разрешению проблем считается завершенным в момент достижения соглашения между заинтересованными сторонами либо, по мнению проводящего эти мероприятия эксперта, при отсутствии возможности добиться дальнейших результатов в решении возникшего спора. По завершении указанного процесса эксперт по разрешению проблем выпускает отчет о завершении этих мероприятий с изложением в нем вопросов, являющихся предметом жалобы; методики и результатов проведения этих мероприятий, включая остающиеся нерешенными проблемы. Кроме того, в отчете отмечается необходимость проведения Уполномоченным ОРЖ тех или иных последующих мероприятий по контролю за исполнением и отчетности.
38. Уполномоченный ОРЖ рассылает отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем всем заинтересованным сторонам для их сведения, а также Президенту и Совету директоров. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента рассылки отчета о завершении мероприятий по разрешению проблем и при согласии заинтересованных сторон отчет поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ. При отсутствии согласия заинтересованных сторон на опубликование отчета ввиду конфиденциальности публикуется сокращенное изложение отчета на веб-сайте ОРЖ.
39. Уполномоченный ОРЖ проводит контроль за выполнением всех соглашений, достигнутых в процессе проведения мероприятий по разрешению проблем. Уполномоченный ОРЖ направляет проекты отчетов о контроле за проведением мероприятий по разрешению проблем заинтересованным сторонам, которым дается возможность для комментариев по таким отчетам. При поступлении Уполномоченному ОРЖ комментариев от заинтересованных сторон он в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления последних замечаний дорабатывает отчет и направляет его в окончательном виде Президенту и Совету директоров. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента их рассылки отчеты о мониторинге проведения мероприятий по разрешению проблем поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ. Уполномоченный ОРЖ представляет такие отчеты не реже чем два раза в год или до тех пор, пока он не убедится в том, что необходимости в мониторинге больше нет.

## **ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЯ УСТАНОВЛЕННЫХ НОРМ**

40. При решении о наличии оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм Уполномоченный ОРЖ назначает эксперта ОРЖ, не являющегося лицом, оценивающим приемлемость жалобы, для проведения проверки соблюдения установленных норм.
41. Применительно к утвержденному проекту цель проведения проверки соблюдения установленных норм заключается в установлении фактов совершения со стороны ЕБРР действий или фактов его бездействия, которые привели к нарушению соответствующего директивного документа, а также каким образом и почему это произошло, и, если это произошло, в подготовке рекомендуемых мер по устранению допущенных нарушений согласно пункту 44 настоящих Правил процедуры. По итогам проверки соблюдения установленных норм ОРЖ не может рекомендовать компенсацию подателю жалобы сверх тех норм, которые официально предусматриваются соответствующим директивным документом ЕБРР.
42. При проведении проверки установленных норм назначенный для этого эксперт знакомится с ключевой документацией и консультируется с заинтересованными сторонами, которым предоставляется возможность высказывать замечания. Эксперт по проверке соблюдения установленных норм также может выезжать на места и применять такие формы работы, которые сочтет целесообразными. Эксперт по проверке установленных норм подготавливает проект отчета о результатах проверки соблюдения установленных норм, предоставляет заинтересованным сторонам возможность для комментариев, которые учитываются при подготовке окончательного варианта отчета.
43. Если эксперт по проверке соблюдения установленных норм выносит заключение о соблюдении Банком соответствующего директивного документа ЕБРР, Уполномоченный ОРЖ в возможно кратчайшие сроки рассылает для сведения отчет о результатах проведенной им проверки заинтересованным сторонам и Президенту (если проект не требует утверждения решением Совета директоров) или Совету директоров. В кратчайшие сроки после этого Уполномоченный ОРЖ прекращает работу по данной жалобе, и отчет о результатах проведенной проверки поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.
44. Если эксперт по проверке соблюдения установленных норм выносит заключение о нарушении Банком соответствующего директивного документа, он выпускает отчет о результатах проведенной им проверки включая в него рекомендации:
  - a. принять меры по устранению выявленных нарушений на уровне систем или содержащихся в соответствующих директивных документах ЕБРР процедур в целях недопущения таких или подобных случаев в будущем; и (или)
  - b. принять меры по устранению выявленных нарушений в содержании или ходе выполнения проекта с учетом ранее взятых ЕБРР или клиентом обязательств по проекту;

- c. проконтролировать внедрение всех рекомендованных изменений и подготовить отчет о результатах их внедрения.
45. После заключения о несоблюдении установленных норм и получения отчета о результатах проверки соблюдения установленных норм:
- a. Уполномоченный ОРЖ направляет отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм руководству ЕБРР для подготовки Плана действий руководства, в котором указывается, являются ли рекомендации, содержащиеся в отчете, надлежащими. План действий руководства должен включать предполагаемые сроки исполнения и расчет кадровых и финансовых ресурсов, требуемых для выполнения тех рекомендаций, которые были сочтены надлежащими;
  - b. руководство Банка, если сочтет целесообразным, может также подготовить ответ на заключения проверки, который будет касаться фактов, указанных в отчете о результатах проверки соблюдения установленных норм;
  - c. План действий руководства и ответ руководства на заключения проверки, если таковой подготовлен, представляется Уполномоченному ОРЖ в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения отчета о результатах проверки соблюдения установленных норм; если в силу обстоятельств требуется дополнительное время, Уполномоченному ОРЖ должен быть направлен запрос с соответствующим пояснением согласно пункту 65 настоящих Правил; и
  - d. по получении Плана действий руководства и ответа руководства на заключения проверки, если таковой подготовлен, Уполномоченный ОРЖ направляет Отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм и план действий руководства подателю жалобы для комментариев в течение 20 (двадцати) рабочих дней. С учетом плана действий руководства и замечаний подателя жалобы эксперт по проверке соблюдения установленных норм может внести коррективы в свои рекомендации (но не в заключения) и направляет окончательный вариант отчета о результатах проверки соблюдения установленных норм Уполномоченному ОРЖ не позднее, чем через 15 (пятнадцать) рабочих дней после получения замечаний подателя жалобы.
46. Затем уполномоченный ОРЖ:
- a. направляет отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм и ответ руководства на заключения проверки, если таковой подготовлен, Совету директоров (если соответствующий проект уже утвержден решением Совета директоров на момент направления данного отчета) или Президенту для их сведения;
  - b. направляет план действий руководства и комментарии подателя жалобы по нему – в зависимости от конкретной ситуации – Совету директоров или Президенту, которые могут решить принять план действий руководства или полностью или частично отклонить его. В случае его полного или частичного отклонения план действий руководства возвращается

руководству на соответствующую доработку. Если план действий направляется Президенту на утверждение, он одновременно доводится до сведения Совета директоров.

Отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм, утвержденный план действий руководства и комментарии подателя жалобы рассылаются заинтересованным сторонам, поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ.

47. Уполномоченный ОРЖ проводит контроль выполнения плана действий руководства в соответствии с указанными там сроками исполнения и расчетом необходимых кадровых и финансовых ресурсов. Уполномоченный ОРЖ выпускает отчеты о контроле проверки соблюдения установленных норм не реже чем два раза в год или до тех пор, пока он не убедится в отсутствии необходимости в дальнейшем контроле. При подготовке каждого отчета Уполномоченный ОРЖ при необходимости консультируется с заинтересованными сторонами. Отчет по контролю направляется Президенту и Совету директоров для сведения, а затем не позднее, чем через 5 (пять) рабочих дней поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

#### **СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ НОККЭ, ЭКСПЕРТОВ И УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРЖ**

48. **Служебные обязанности начальника отдела контроля за корпоративной этикой ЕБРР ("НОККЭ").** В обеспечение задачи ОРЖ по проведению независимых проверок по жалобам в отношении проектов ЕБРР обязанности НОККЭ как руководителя подразделения, в котором находится ОРЖ, ограничиваются тем, чтобы обеспечить выполнение Уполномоченным ОРЖ его функциональных и административных обязанностей согласно настоящим Правилам процедуры. 49. **Служебные обязанности экспертов ОРЖ.** В круг обязанностей экспертов ОРЖ входит проведение оценок приемлемости жалоб, проверок соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем. В порядке делегирования Уполномоченным ОРЖ им может поручаться проведение последующих мероприятий по мониторингу и составлению отчетности.
50. **Назначение экспертов ОРЖ.** По рекомендации Президента кандидатуры до 10 (десяти) экспертов ОРЖ предлагаются комитетом и утверждаются Советом директоров. Комитет по назначению кандидатур, который создается решением Президента, состоит из пяти членов из числа лиц, работающих в ЕБРР, и лиц не являющихся сотрудниками Банка, и применяет гласный и прозрачный порядок подбора кандидатур на должность эксперта ОРЖ в соответствии с действующими в ЕБРР правилами закупки товаров, работ и услуг применительно к внештатным специалистам. Комитет по назначению кандидатур принимает решения большинством голосов. Комитет проводит отбор кандидатов с учетом имеющегося у них опыта работы, особенно в экономической, юридической, социальной, природоохранной и подобных областях; документально подтвержденной квалификации в вопросах интерпретации и применения правил, разрешения споров; доказанной на практике высокой репутации и независимости; умения налаживать эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами и организациями гражданского общества; опыта участия в деятельности ЕБРР или подобных ему организаций.



51. **Сроки назначения экспертов ОРЖ.** Эксперты ОРЖ назначаются в реестр экспертов на срок 3 (три) года с возможностью его продления. Экспертами ОРЖ не могут быть лица, которые, как минимум, в течение 2 (двух) лет, предшествующих их найму в качестве экспертов ОРЖ, работали в ЕБРР (либо в качестве штатных сотрудников, должностных лиц, членов Совета директоров, заместителей и советников членов Совета директоров ЕБРР, либо в качестве внештатных специалистов). По завершении срока назначения эксперта ОРЖ он лишается права когда-либо в дальнейшем занимать в ЕБРР какую-либо должность ( в качестве штатного сотрудника, должностного лица, или в качестве внештатного специалиста Банка). Размеры денежного вознаграждения и сроки назначения экспертов включаются в рекомендацию Президента для Совета директоров. Эксперты ОРЖ могут быть отстранены от должности решением Совета директоров при наличии соответствующих оснований. В случае увольнения по собственному желанию эксперта ОРЖ, которому поручено провести оценку приемлемости жалобы, мероприятия по разрешению проблем или проверку соблюдения установленных норм, или невозможности выполнения им такого задания, Уполномоченный ОРЖ поручает завершение задания другому эксперту ОРЖ. Если это невозможно ввиду срочности работы или отсутствия свободных экспертов ОРЖ:
- a. если данное событие наступает в процессе оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы, Уполномоченный ОРЖ единолично несет ответственность за завершение такой оценки; и
  - b. если данное событие наступает в процессе проведения мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм, Уполномоченный ОРЖ принимает решение о выборе путей и средств, обеспечивающих скорейшее завершение данных мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм.
52. **Подготовка экспертов ОРЖ.** Эксперты ОРЖ обязаны пройти организуемые Уполномоченным ОРЖ учебные курсы продолжительностью до 5 (пяти) дней в каждом календарном году в целях их более глубокого ознакомления с директивно-нормативными документами и операциями ЕБРР, а также для обсуждения вопросов работы ОРЖ. Уполномоченный ОРЖ уведомляет экспертов ОРЖ о проведении таких курсов и формирует их учебную программу.
53. **Назначение временно привлекаемых экспертов.** Если в какой-либо момент времени в реестре экспертов ОРЖ не имеется свободных экспертов или в нем отсутствуют эксперты конкретной специализации, требуемой для выполнения или завершения задания, Уполномоченный ОРЖ вправе рекомендовать назначение временного эксперта, не являющимся одним из экспертов в реестре ОРЖ, но отвечающего тем же установленным требованиям. Такие эксперты для выполнения или завершения конкретного задания по рекомендации Президента назначаются Советом директоров в порядке, предусматривающем отсутствие возражений. Временные назначения таких экспертов могут производиться согласно процедуре прямого отбора вне зависимости от предполагаемой суммы договора найма эксперта при его назначении.
54. **Беспристрастность экспертов ОРЖ.** При выполнении экспертами ОРЖ своих служебных обязанностей они выступают в индивидуальном, личном качестве,

пользуются теми же привилегиями и иммунитетами, соблюдают соответствующие положения Кодекса поведения, правила относительно конфликтов интересов и требования режима конфиденциальности, что и эксперты, выполняющие задания ЕБРР. Эксперты ОРЖ обязаны действовать беспристрастно и независимо и не участвовать в проведении оценки или рассмотрении какой-либо жалобы, имеющей отношение к тому или иному вопросу, в котором у них имеется или имелся личный интерес или которым они активно занимаются или занимались в какой-либо должности. Эксперты ОРЖ немедленно сообщают Уполномоченному ОРЖ:

- a. о любых обстоятельствах, которые могут сказаться на их объективности или независимости при исполнении ими служебных обязанностей экспертов ОРЖ;
- b. о любых попытках создать помехи в работе ОРЖ или оказать на нее влияние ненадлежащим образом.

55. **Контакты экспертов ОРЖ с другими сторонами.** По вопросам, находящимся на рассмотрении ОРЖ, экспертам ОРЖ запрещается делать неофициальные или публичные заявления сторонам, не являющимся подателем жалобы или его полномочным представителем, если таковой имеется, клиентом или соответствующим департаментом, отделом или подразделением ЕБРР. Настоящим пунктом экспертам ОРЖ не запрещается проводить с общественностью консультации любого рода, которые они считают необходимыми в рамках проведения ими оценки приемлемости жалобы, мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм.
56. **Служебные обязанности Уполномоченного ОРЖ.** Уполномоченный ОРЖ отвечает за текущую работу ОРЖ, включая ведение информационно-разъяснительной работы и подготовку кадров, обслуживание веб-сайта ОРЖ и реестра жалоб, регистрацию жалоб, отбор экспертов ОРЖ с учетом их квалификации, проведение проверок соблюдения установленных норм и (или) мероприятий по разрешению проблем, контроль за выполнением последующих мер и составление отчетности о результатах их принятия, составление ежегодных отчетов для Президента и Совета директоров или по мере необходимости, поддержание контактов с представителями местного населения, организациями гражданского общества и иными органами подотчетности.
57. **Назначение Уполномоченного ОРЖ.** Кандидатура Уполномоченного ОРЖ предлагается комитетом и утверждается Президентом. В членский состав комитета по выдвижению кандидатур входят лица, работающие в ЕБРР и лица, не являющиеся сотрудниками Банка. Комитет применяет прозрачный порядок подбора кандидатур на должность Уполномоченного ОРЖ и принимает решения большинством голосов. Комитет выбирает кандидата (кандидатов) с учетом имеющегося опыта работы, особенно в экономической, юридической, социальной, природоохранной и подобных областях; документально подтвержденной квалификации в вопросах разрешения споров; доказанной на практике высокой репутации и независимости; умения налаживать эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами и организациями гражданского общества; опыта участия в деятельности ЕБРР или подобных ему организаций.

58. **Сроки пребывания в должности.** Уполномоченный ОРЖ исполняет свои служебные обязанности в качестве штатного сотрудника ЕБРР в течение 5 (пяти) лет согласно заключаемого им договора найма с правом его продления. Уполномоченный ОРЖ назначается из числа лиц, которые, как минимум, в течение 2 (двух) лет, предшествующих их назначению в качестве должностного лица ОРЖ, не работали в ЕБРР (либо в качестве штатных сотрудников, должностных лиц, членов Совета директоров, заместителей и советников членов Совета директоров ЕБРР, либо в качестве внештатных специалистов). По завершении срока его пребывания в данной должности указанное лицо лишается права занимать в ЕБРР какую-либо должность (либо в качестве штатного сотрудника, должностного лица, члена Совета директоров, заместителя и советника члена Совета директоров ЕБРР, либо в качестве внештатного специалиста) в течение, как минимум, 3 (трех) следующих с этого момента лет. Уполномоченный ОРЖ может быть отстранен от должности решением Президента при наличии соответствующих оснований.
59. **Дополнительные специалисты.** В случае необходимости Уполномоченный ОРЖ вправе привлекать дополнительных специалистов в целях успешного выполнения обязанностей, относящихся к компетенции ОРЖ. Отбор и назначение любых внештатных специалистов, исследовательских работников, устных и письменных переводчиков и (или) иных технических специалистов производятся согласно установленным в ЕБРР правилам закупки товаров, работ и услуг применительно к отбору и назначению внештатных специалистов, и указанные специалисты выполняют возложенные на них обязанности под надзором Уполномоченного ОРЖ.
60. **Информационно-разъяснительная работа и подготовка кадров.** Уполномоченный ОРЖ ведет информационно-разъяснительную работу о деятельности ОРЖ во всех странах операций ЕБРР и среди организаций гражданского общества в целом. В необходимых случаях Уполномоченный ОРЖ проводит обучение сотрудников ЕБРР (как работающих в Лондоне, так и в представительствах ЕБРР в странах операций) по вопросам работы ОРЖ. Уполномоченный ОРЖ разрабатывает и выполняет программу информационно-разъяснительных мероприятий в целях эффективного информирования населения стран операций ЕБРР, неправительственных организаций и организаций гражданского общества о деятельности ОРЖ. В рамках информационно-разъяснительной работы также по мере целесообразности проводятся мероприятия по налаживанию сотрудничества с другими организациями в вопросах работы органов подотчетности, презентации и – по запросу – ознакомительные курсы о порядке подачи жалоб в ОРЖ.
61. **Публикация материалов ОРЖ.** Уполномоченный ОРЖ готовит в печатном виде и распространяет материалы о деятельности ОРЖ. В число таких материалов входят выпускаемая для сотрудников и клиентов ЕБРР памятка с указанием, что требуется от них после регистрации поступившей жалобы, а также буклет для населения стран операций и клиентов ЕБРР с изложением порядка подачи жалоб. Данные буклет и памятка размещаются на веб-сайте ОРЖ, и их можно получить в штаб-квартире ЕБРР в Лондоне и его представительствах в странах операций на английском, русском и французском

языках; в дальнейшем они будут переводиться и на другие языки стран операций.

62. **Общий характер деятельности.** Вся деятельность ОРЖ осуществляется по мере возможности в ускоренном порядке без ущерба для целостности или комплексности ее процесса. Уполномоченный ОРЖ исходит из необходимости учитывать мнения любых сотрудников ЕБРР, подателей жалоб, клиентов и других заинтересованных лиц, которые могут обладать требуемыми сведениями. Уполномоченный ОРЖ прилагает все усилия для сведения к минимуму перебоев в повседневной деятельности всех заинтересованных сторон.
63. **Доступ к сотрудникам и информации, положения по конфиденциальности.** При проведении оценки приемлемости жалобы, мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм Уполномоченному и (или) экспертам ОРЖ обеспечивается полный доступ к соответствующим сотрудникам и документам ЕБРР, в том числе к электронным файлам, шкафам для хранения документов и прочим местам их хранения. Сотрудники ЕБРР обязаны оказывать ОРЖ содействие в доступе к информации. Вместе с тем в целях защиты конфиденциальной информации доступ Уполномоченного и экспертов ОРЖ к сведениям, собранным в ходе осуществления порученной им деятельности, их использование и разглашение регулируются директивным документом ЕБРР "Принципы информирования общественности" и всеми иными действующими в ЕБРР требованиями. Штатным сотрудникам и экспертам ОРЖ, внештатным специалистам, исследовательским работникам, устным и письменным переводчикам и другим техническим экспертам, нанятым ОРЖ, запрещается разглашать содержание документов или основанные на них сведения без официального и в письменной форме согласия стороны, предоставившей такие документы, и (или) ЕБРР.
64. **Связанные между собой жалобы.** При получении двух или более жалоб от одного или нескольких различных подателей по поводу одного и того же проекта и в достаточной мере однотипного содержания Уполномоченный ОРЖ уведомляет соответствующего подателя (подателей) жалоб и может потребовать либо провести их совместное рассмотрение, либо приостановить дальнейшую работу по любой жалобе (жалобам), поступившей после первой до получения результатов проверки приемлемости первой жалобы. В целях учета результатов совместной проверки поданных жалоб или временной приостановки работы по жалобам, поступивших позднее, уполномоченный ОРЖ вправе менять сроки подготовки ответа на любую жалобу.
65. **Продление сроков.** Любые из сроков, указанные в настоящих Правилах процедуры, могут продлеваться решением Уполномоченного ОРЖ строго на период времени, необходимого для обеспечения полной и надлежащей работы по жалобам. Уполномоченный ОРЖ незамедлительно уведомляет все заинтересованные стороны обо всех продлеваемых сроках и делает соответствующую пометку в реестре ОРЖ. Продление сроков ограничено по времени, а при необходимости их дальнейшего продления все заинтересованные стороны должны информироваться об этом. При рассмотрении потребности в продлении сроков Уполномоченный ОРЖ учитывает такие факторы, как местонахождение проектного объекта, необходимость привлечения

сотрудников ЕБРР к участию в данном процессе, любые связанные с проектом вопросы, касающиеся затрат времени, наличия экспертов и консультантов ОРЖ, потребностей в переводе материалов.

66. **Годовой отчет.** Уполномоченный ОРЖ выпускает годовой отчет, в котором отражается деятельность ОРЖ за истекший год. Указанный отчет направляется Президенту и Совету директоров для сведения, а затем в кратчайшие сроки поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

67. **Юридические вопросы.** Вся правовая информация и консультации по вопросам интерпретации директивных и нормативных документов ЕБРР, а также его прав и обязанностей в связи с проектом ЕБРР, являющимся предметом жалобы, предоставляются по запросу главным юристом ЕБРР.
68. **Бюджет.** ЕБРР выделяет для ОРЖ бюджетные ресурсы, достаточные для осуществления всех видов деятельности, разрешенных настоящими Правилами процедуры. Уполномоченный ОРЖ по согласованию с НОККЭ составляет годовой бюджет, в котором учитывается требуемый объем ресурсов для осуществления прогнозируемой на предстоящий год деятельности ОРЖ, и отвечает за распределение ресурсов.
69. **Язык отчетов.** Все отчеты, выпускаемые Уполномоченным или любым из экспертов ОРЖ и размещенные на веб-сайте ОРЖ, составляются на английском языке. Отчеты могут переводиться на язык (языки) страны, откуда поступила жалоба.
70. **Внесение изменений в Правила процедуры и их действительность.** Совет директоров вправе вносить изменения в настоящие Правила процедуры. В случае возникновения любых расхождений между ними и любым другим документом ЕБРР настоящие Правила процедуры имеют преимущественную силу, если конкретно не предусмотрено обратное.
71. **Текст на языке с преимущественной силой.** Настоящие Правила процедуры переведены на русский и французский языки. В случае возникновения каких-либо расхождений между текстом настоящих Правил процедуры на английском языке и текстом на любом другом языке преимущественную силу имеет текст на английском языке.
72. **Обзор деятельности ОРЖ.** Обзор деятельности ОРЖ проводится Советом директоров раз в 5 (пять) лет или по мере необходимости.
73. **Вступление в силу.** Настоящие Правила процедуры вступают в силу через 6 месяцев с момента утверждения Советом директоров и заменяют собой Правила процедуры, утвержденные в 2009 году. Жалобы, зарегистрированные в соответствии с Правилами процедуры в редакции 2009 года до момента вступления в силу настоящих Правил процедуры, как правило рассматриваются согласно Правилам процедуры в редакции 2009 года.