

ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების ბანკი

გასაჩივრების მექანიზმი

წესები და პროცედურები

დამტკიცებულია დირექტორთა საბჭოს მიერ 2014
წლის 7 მაისს გამართულ სხდომაზე

განსაზღვრებები

უფლებამოსილი წარმომადგენელი – პირი ან ორგანიზაცია რომელიც უფლებამოსილია იმოქმედოს მომჩივანის სახელით საჩივრის მექანიზმით გათვალისწინებული პროცედურის ფარგლებში

ბანკი ან “EBRD” – ევროპის რეკონსტრუქციისა და განვითარების

საბჭო – ბანკის დირექტორთა საბჭო

სამუშაო დღეები – დღეები როდესაც ბანკი ღიაა და მუშაობს ლონდონში

შესაბამისობის უფროსი ოფიცერი ან “CCO” – შესაბამისობის სამსახურის ხელმძღვანელი

კლიენტი – პირი ან პირები რომლებიც პირდაპირ ან ირიბად არიან პასუხისმგებელნი პროექტის ან მისი ნაწილის განხორციელებაზე.

მომჩივანი – პირი ან ორგანიზაცია რომელიც წარადგენს საჩივარს

საჩივარი – მომჩივანის მიერ, პროექტის მექანიზმის წესების და პროცედურების შესაბამისად წარდგენილი წერილობითი მოთხოვნა.

შესაბამისობის განხილვა – ბანკის საქმიანობის EBRD -ის შესაბამის პოლიტიკასთან შესაბამისობის დადგენის პროცესი

დასაშვებობის შეფასება – რეგისტრირებული საჩივრის განხილვისათვის ან პრობლემის მოგვარებისათვის დასაშვებობის განსაზღვრის პროცესი

დასაშვებობის შემფასებლები – გასაჩივრების მექანიზმის ექსპერტი და გასაჩივრების მექანიზმის ოფიცერი რომლებიც ატარებენ დასაშვებობის შეფასებას

ზემოქმედების ადგილი – გეოგრაფიული ადგილი რომელზეც ახდენს ან სავარაუდოდ ახდენს გავლენას პროექტი

მართვის სამოქმედო გეგმა – ბანკის მართვის სამოქმედო გეგმა მზადდება შესაბამისობის განხილვის ანგარიშის რეკომენდაციების შესაბამისად

ორგანიზაცია – ნებისმიერი პირი ან ჯგუფი რომლის გარშემო ნებაყოფილობით, ორგანიზებულად ერთიანდება სამოქალაქო საზოგადოება, კონკრეტული ინტერესების წარმოდგენის მიზნით. ორგანიზაცია შესაძლოა შეიცავდეს თემზე დაფუძნებულ ორგანიზაციებს, მკვიდრი მოსახლეობის ორგანიზაციებს და არა სამთავრობო ორგანიზაციებს

გასაჩივრების მექანიზმის ექსპერტები (თითოეული გასაჩივრების მექანიზმის ექსპერტი) – ექსპერტების ბაზაში შეყვანილი პირები, რომლებიც ინიშნებიან დასაშვებობის შეფასების, პრობლემის მოგვარების ინიციატივის ან შესაბამისობის განხილვის ჩატარების ან ხელშეწყობის მიზნით

გასაჩივრების მექანიზმის (PCM) ოფიცერი - გასაჩივრების მექანიზმი, მათ შორის საჩივრის მიღების, რეგისტრაციის, დასაშვებობის და პრობლემის მოგვარების ფუნქციები

შესავალი და მიზანი

გასაჩივრების მექანიზმი უზრუნველყოფს, ერთი ან მეტი პირის ან ორგანიზაციის საჩივრების დამოუკიდებელი განხილვის შესაძლებლობას, პროექტთან დაკავშირებით რომელმაც გამოიწვია ან სავარაუდოდ გამოიწვევს ზიანს. აღნიშნულის მიზანია ბანკის ანგარიშვალდებულების ამალგება გასაჩივრების მექანიზმის ორი ფუნქციის მეშვეობით:

- პრობლემის მოგვარების ფუნქცია, რომელიც მიზნად ისახავს მომჩივანსა და კლიენტს შორის დიალოგის აღდგენას, რათა გადაიჭრას მომჩივანის პრობლემები ვინმეს დადანაშაულების გარეშე; და
- საჩივრის განხილვის ფუნქცია, რომელმაც უნდა დაადგინოს რამდენად შეესაბამება EBRD -ის მოქმედება დამტკიცებულ პროექტთან დაკავშირებით, EBRD -ის პოლიტიკას.

აღნიშნული პროცედურული წესებით განისაზღვრება თუ ვინ შეიძლება წარადგინოს საჩივარი, როგორ არის შესაძლებელი საჩივრის წარდგენა გასაჩივრების მექანიზმის ფარგლებში, ვინ უნდა მიიღოს საჩივარი და როგორ უნდა მოხდეს მისი განხილვა დასაშვებობის შემთხვევაში, გასაჩივრების მექანიზმის ან პრობლემის მოგვარების ინიციატივის მეშვეობით, ან ორივეს კომბინაციით. წესები ასევე განსაზღვრავენ მოთხოვნებს ვადების, ანგარიშგების, გამჟღავნების და ინფორმაციაზე ზელმისაწვდომობის, ტრენინგის, მხარდაჭერის პროგრამის და გასაჩივრების მექანიზმის ადმინისტრირებისათვის მნიშვნელოვანი სხვა საკითხების შესახებ.

ვინ შეიძლება შეიტანოს საჩივარი

1. ერთ ან მეტ პირს რომელიც მდებარეობს ზემოქმედების ადგილზე, ან აქვს ეკონომიკური, სოციალური ან კულტურული ინტერესი ზემოქმედების ადგილის მიმართ შეუძლია შეიტანოს საჩივარი პრობლემის მოგვარების ინიციატივის ფარგლებში.
2. ერთ ან მეტ პირს ან ორგანიზაციას შეუძლია შეიტანოს საჩივარი, საჩივრების განხილვის მიზნით.

როგორ უნდა მოხდეს საჩივრის შეტანა

3. გასაჩივრების მექანიზმის ფარგლებში საჩივრის წარდგენა ხდება წერილობითი ფორმით. სახელმძღვანელო საჩივრის წარდგენის შესახებ მოცემულია გასაჩივრების მექანიზმის ვებ გვერდზე და გასაჩივრების მექანიზმის ბროშურაში, რომლის მიღება შესაძლებელია EBRD -ის ოფისებში. საჩივრის მომზადების და წარდგენის შესაძლებლობა კონსულტაციის მისაღებად ასევე შესაძლებელია დაკავშირება PCM ოფიცერთან.

4. საჩივარში განსაზღვრული უნდა იყოს საჩივრის შემტანი პირი ან ორგანიზაცია (მომჩივანი). მომჩივანს, რომელიც არ წარმოადგენს ორგანიზაციას უფლება აქვს

მოთხოვოს მის შესახებ ინფორმაციის კონფედენციალურობა. მოთხოვნა კონფედენციალურობის შესახებ და და მოთხოვნის მიზეზები თან უნდა ერთვოდეს საჩივარს. საჩივრის მიღებიდან შეძლებისდაგვარად უმოკლეს ვადაში, მოთხოვნას განიხილავს გასაჩივრების მექანიზმის ოფიცერი, რომელიც იღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის რეგისტრაციის შესახებ. მოთხოვნილი კონფედენციალურობის უზრუნველსაყოფად მიიღება ყველა გონივრული ზომა. თუ გასაჩივრების მექანიზმის ოფიცერი ჩათვლის რომ კონფედენციალურობის შენარჩუნება ხელს შეუშლის საჩივრის განხილვას, ის დაუყოვნებლივ დაუკავშირდება მომჩივანს და შეათანხმებს პროცესის მსვლელობას, თუ შეთანხმების მიღწევა ვერ მოხერხდება PCM ოფიცერი შეწყვეტს პროცესს.

5. თუ საჩივრის წარმდგენი მოქმედებს უფლებამოსილი წარმომადგენლის მეშვეობით, უფლებამოსილმა წარმომადგენელმა უნდა წარმოადგინოს წერილობითი მტკიცებულება მომჩივანის მიერ საჩივართან დაკავშირებით მოქმედების უფლებამოსილების გადაცემის შესახებ. უფლებამოსილი წარმომადგენელი იქნება საკონტაქტო პირი მომჩივანსა და PCM ოფიცერს შორის არსებულ ნებისმიერ ოფიციალურ ურთიერთობაში. PCM ოფიცერი საჭიროების შემთხვევაში პირდაპირ დაუკავშირდება მომჩივანს და მიაწვდის ინფორმაციას უფლებამოსილ წარმომადგენელს და მომჩივანს საჩივრის სტატუსის შესახებ.

საჩივრების ენა

6. საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია ბანკის ნებისმიერ სამუშაო ენაზე: ინგლისური, ფრანგული, გერმანული ან რუსული. ნებისმიერი კორესპონდენცია გასაჩივრების მექანიზმსა და მომჩივანს ან მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს შორის წამროებს მომჩივანის ენასა და ინგლისურ ენაზე, ორ ვერსიას შორის შეუსაბამობის შემთხვევაში უპირატესობა ენიჭება ინგლისურ ვერსიას. PCM ოფიცერი მომჩივანებთან ურთიერთობს მათი კულტურისთვის მისაღები ფორმით.

7. საჩივრის, რომელიც არ იქნება წარდგენილი ინგლისურ ენაზე, შესწავლას დასჭირდება მეტი დრო თარგმანის საჭიროებიდან გამომდინარე. PCM ოფიცერი აცნობებს მომჩივანს ან მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს, თარგმანისათვის საჭირო დამატებითი ვადების შესახებ.

სად ხდება საჩივრის წარდგენა

8. PCM ოფიცრისათვის საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია ფოსტით, ფაქსით, ელექტრონული ფოსტით ან პირადად, შემდეგ მისამართზე:

გასაჩივრების მექანიზმი
PCM ოფიცრის საყურადღებოდ
ევროპის რეკონსტრუქციის და განვითარების ბანკი
One Exchange Square
ლონდონი EC2A 2JN

გაერთიანებული სამეფო
ფაქსი: +44 20 7338 7633
ელ ფოსტა: pcm@ebrd.com

ამასთან, საჩივრის ფოსტით ან პირადად მიწოდება შესაძლებელია ბანკის ნებისმიერ ადგილობრივ ოფისში; დამატებით უნდა მიეთითოს რომ განკუთვნილია გასაჩივრების მექანიზმისთვის. ბანკის ადგილობრივი ოფისების მისამართები მოცემულია ვებ გვერდზე - <http://www.ebrd.com/about/contacts/local.htm>.

10. PCM ოფიცერი რაც შეიძლება სწრაფად, მაგრამ არა უგვიანეს 5 სამუშაო დღისა აცნობებს მომჩივანს საჩივრის მიღების შესახებ.

საჩივრების რეგისტრაცია

11. საჩივრების მექანიზმის მიერ საჩივრის მიღებიდან ათი (10) სამუშაო დღის ვადაში PCM ოფიცერი მიიღებს გადაწყვეტილებას საჩივრის რეგისტრაციის შესახებ, თუ საჩივარი:

ა. განსაზღვრავს მომჩივანს;

ბ. განსაზღვრავს უფლებამოსილ წარმომადგენელს, თუ არის ასეთი, და წარმოადგენს მტკიცებას ავტორიზაციისთვის;

გ. შეიცავს მომჩივანის და უფლებამოსილი წარმომადგენლის, თუ არის ასეთი, საკონტაქტო ინფორმაციას (მათ შორის საცხოვრებელ ან საფოსტო მისამართს და თუ შესაძლებელია ტელეფონის ნომერს, ელ ფოსტის მისამართს და ფაქსის ნომერს);

გ. შეიცავს პროექტის სახელს ან აღწერას, ასევე განმარტავს მისგან მიყენებულ ან პოტენციურ ზიანს.

დამატებითი კრიტერიუმები რეგისტრაციისთვის

12. პრობლემის მოგვარების ფუნქციის მოთხოვნის შემთხვევაში, საჩივარი:

ა. უნდა უკავშირდებოდეს პროექტს, რომლის დაფინანსებით ბანკი არის დაინტერესებული (ასეთი მინიშნება იქნება თუ პროექტი დამტკიცებულია პირის მიერ რომელსაც გადაეცა უფლებამოსილება დამტკიცების შესახებ ან რომელმაც წარმოადგინა ბანკის ოპერაციების კომიტეტის საბოლოო მიმოხილვა); ან

ბ. უნდა უკავშირდებოდეს პროექტს რომლის მიმართ ბანკი ინარჩუნებს ფინანსურ ინტერესს, ამ შემთხვევაში საჩივრის წარდგენა უნდა მოხდეს თორმეტი (12) თვის განმავლობაში EBRD -ის დაფინანსების ბოლო გაცემიდან, ან სააქციო დაფინანსების შემთხვევაში, თუ ბანკს არ გაუყიდავს ან შეუწყვეტავს ინვესტირება.

გ. უნდა აღწერდეს ძალისხმევას, რომელიც მომჩივანმა გასწია პრობლემის მოსაგვარებლად, მათ შორის ბანკთან ან/და კლიენტთან მიმართებაში, ასევე აღწერდეს ამ ძალისხმევის შედეგებს ან განმარტავდეს თუ რატომ გახდა შედეგის მიღწევა შეუძლებელი. PCM ოფიცერმა შესაძლოა გააუქმოს მოთხოვნა მომჩივანის მხრიდან კლიენტის მიმართ კეთილსინდისიერი ძალისხმევის გაწევის შესახებ, თუ ჩათვლის რომ ამგვარი ძალისხმევა მომჩივანის ათვის იქნება საზიანო ან უშედეგო.

13. როდესაც არის მოთხოვნა შესაბამისობის შეფასების შესახებ, საჩივარი უნდა უკავშირდებოდეს პროექტს რომლის დაფინანსების შესახებ გადაწყვეტილება დამტკიცებულია საბჭოს ან უფლებამოსილი პირის მიერ.

14. PCM ოფიცერი არ დაარეგისტრირებს საჩივარს, თუ:

ა. მასში წამოყენებულია ბრალდება თაღლითობის შესახებ ან უკავშირდება შესყიდვების საკითხებს (ამ შემთხვევაში საჩივარი გადაეცემა ბანკის შესაბამის სამსახურს);

ბ. ეხება ბანკის დაარსების შესახებ ხელშეკრულების 1-ელ მუხლს, პორთფოლიოს პროპორციის პოლიტიკას ან საბჭოს მიერ დრო და დრო განსაზღვრულ რაიმე სპეციფიურ პოლიტიკას;

გ. უკავშირდება EBRD -ის პოლიტიკასთან შესაბამისობას ან შესაფერისობას;

დ. უკავშირდება საკითხებს რომლებთან დაკავშირებით საჩივარი უკვე შეისწავლა გასაჩივრების მექანიზმმა ან მისმა წინამორბედმა IRM-მა, გარდა იმ შემთხვევისა როდესაც წინა საჩივრის წარდგენის შემდეგ წარმოიშობა ახალი მტკიცებულებები ან გარემოებები.

რეგისტრაციის შეჩერება

15. თუ საჩივრის მიღებიდან ათი (10) სამუშაო დღის ვადაში, PCM ოფიცერი გადაწყვეტს არ დაარეგისტრიროს საჩივარი, რადგან ის არ აკმაყოფილებს 11-13 პუნქტებით განსაზღვრულ სარეგისტრაციო კრიტერიუმებს; ხოლო თუ PCM ოფიცრის შეხედულებით აღნიშნული შეუსაბამობა გამოსწორებადია, ამის შესახებ აცნობებს მომჩივანს ან უფლებამოსილ წარმომადგენელს. ასეთ შემთხვევაში PCM ოფიცერი შეაჩერებს რეგისტრაციას და მისცემს მომჩივანს გონივრულ შესაძლებლობას აღმოფხვრას შეუსაბამობა და ხელახლა შეიტანოს საჩივარი.

16. თუ შეუსაბამობა არ აღმოფხვრება, PCM ოფიცერი აცნობებს მომჩივანს ან მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს საჩივრის არ დაარეგისტრირებაზე გადაწყვეტილების და აღნიშნულის მიზეზების შესახებ და დახურავს საჩივარს.

საჭიროების შემთხვევაში PCM ოფიცერმა შესაძლოა აღნიშნული ინფორმაცია მიაწოდოს ბანკის შესაბამის დეპარტამენტს, გუნდს ან ერთეულს.

17. თუ მომჩივანმა არ გასწია კეთილსინდისიერი ძალისხმევა ბანკთან და/ან კლიენტთან არსებული პრობლემების მოსაგვარებლად და არ წარმოადგინა განმარტება, თუ რატომ გახდა აღნიშნული შეუძლებელი 12 (გ) მუხლის შესაბამისად, PCM ოფიცერი, მომჩივანთან კონსულტაციის საფუძველზე წარუფგენს საჩივარს ბანკის შესაბამის სამსახურს, რათა რეგისტრაციის გარეშე მოგვარდეს მასში აღნიშნული საკითხები. საჩივრის რეგისტრაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღება შესაძლებელია მომჩივნის მხრიდან კეთილსინდისიერი ძალისხმევის გაწევის შემთხვევაშიც, თუ PCM ოფიცერი ჩათვლის რომ აღნიშნულს დადებითი შედეგები არ მოუტანია.

რეგისტრაციის შემდგომი ქმედებები

18. რეგისტრაციის შემდეგ, PCM ოფიცერი გაუგზავნის შეტყობინებას მომჩივანს ან მის უფლებამოსილ წარმომადგენელს, თუ არის ასეთი, სადაც ასევე აცნობებს თუ ვინმე სხვაც არის დაინტერესებული პრობლემის მოგვარების ინიციატივით, შესაბამისობის შეფასებით ან ორივეთი.

19. დღე საჩივრის რეგისტრაციის შემდეგ ბანკის ხელმძღვანელობას ეძლევა ოცდა ერთი (21) სამუშაო დღე საჩივარზე წერილობითი პასუხის უზრუნველსაყოფად.

20. რეგისტრაციის შესახებ შესაბამისი მხარეების ინფორმირების შემდეგ, საჩივარი გატარდება გასაჩივრების მექანიზმის რეესტრში, ხოლო ასლი საჯაროდ განთავსდება გასაჩივრების მექანიზმის ვებ გვერდზე.

გასაჩივრების მექანიზმის რეესტრში მითითებულია ყველა რეგისტრირებულ საჩივრის გასაჩივრების მექანიზმის მიერ მიღების თარიღი, პროექტის, რომელთან დაკავშირებითაც არის შეტანილი საჩივარი, სახელი და მდებარეობა და ინფორმაცია მომჩივანის შესახებ, თუ არ არის კონფედენციალობის მოთხოვნა.

22. საჩივრის რეგისტრაციის შემდეგ ხუთი (5) სამუშაო დღის განმავლობაში PCM ოფიცერი დანიშნავს PCM ექსპერტს რომელიც PCM ოფიცერთან ერთად ჩაატარებს საჩივრის დასაშვებობის შეფასებას.

თანამშრომლობა სხვა ფინანსურ ინსტიტუტებთან

23. საჩივრის რეგისტრირების შემდეგ, იმ შემთხვევაში თუ პროექტს სხვა საფინანსო ინსტიტუტებიც აფინანსებენ, PCM ოფიცერი დაუკავშირდება თანა დამფინანსებელი სტრუქტურების ანგარიშგების მექანიზმებს, რათა არ მოხდეს ღონისძიებების დუბლირება ან გაუგებრობა მხარეებს შორის. საჭიროების შემთხვევაში, გასაჩივრების მექანიზმი გაითვალისწინებს შეთანხმებას თანა დამფინანსებელ

ინსტიტუტებთან თანამშრომლობის შესახებ, ისეთ საკითხებთან დაკავშირებით როგორც კონფედენციალურობა და ინფორმაციის გაზიარება.

საჩივრების დასაშვებობის განსაზღვრა

24. დასაშვებობის შეფასება წინ უძღვის საჩივრის დაშვებას გასაჩივრების მექანიზმის ფარგლებში განხილვისათვის. ქვემოთ მოცემული დასაშვებობის კრიტერიუმების საფუძველზე, დასაშვებობის შემფასებლები განსაზღვრავენ რამდენად მისაღებია საჩივარი პრობლემის მოგვარების ინიციატივის ან შესაბამისობის შესწავლისთვის, ორივესთვის ერთად ან არცერთისთვის. დასაშვებობის შეფასების მსვლელობისას დასაშვებობის განსაზღვრის დაჩქარების მიზნით, ბანკი ნებისმიერ დროს დათანხმდეს რომ რომელიმე კრიტერიუმი დაკმაყოფილებულია. დასაშვებობის შემფასებლები არ იღებენ გადაწყვეტილებას საჩივარში დაყენებული ბრალდების არსის და საჩივრის სიმართლის ან სისწორის შესახებ. გადაწყვეტილების მიღებისას დასაშვებობის შემფასებლები ითვალისწინებენ მომჩივანის მიერ მოთხოვნილ გასაჩივრების მექანიზმის ფუნქციას.

ა. პრობლემის მოგვარების ინიციატივაზე დაშვებისათვის, საჩივარი უნდა:

i. წარადგინოს 1-ელი პუნქტით განსაზღვრულმა პირ(ებ)მა;

ii. ეხებოდეს EBRD -ის შესაბამისი პოლიტიკით განსაზღვრულ საკითხებს.

ბ. საჩივრის განხილვაზე დაშვებისთვის საჩივარი უნდა შეიტანონ, პროექტში ბანკის მონაწილეობის დასრულებიდან 24 თვის ვადაში და უნდა უკავშირდებოდეს EBRD-ს შესაბამის პოლიტიკას.

25. ორივე შემთხვევაში, თუ შესაძლებელია საჩივარი უნდა შეიცავდეს:

ა. მითითებას იმის შესახებ თუ რომელი PCM ფუნქციის გამოყენებას მოელის მომჩივანი გასაჩივრების მექანიზმისაგან (კერძოდ რა სურს მომჩივანს საჩივრის განხილვას, პრობლემის მოგვარების ინიციატივა ან ორივე);

ბ. მითითება თუ რა შედეგებს ელის საჩივრების მექანიზმის გამოყენების პროცესისაგან;

გ. ყველა კორესპონდენციის, შენიშვნის ან ბანკთან ან სხვა შესაბამის მხარესთან კომუნიკაციის ასლებს; და

დ. თუ შესაძლებელია საჩივარში მითითებული საკითხისათვის მნიშვნელოვან ბანკის პოლიტიკას.

26. თუ საჩივარში მითითებული საკითხი შეესაბამება პრობლემის მოგვარების ინიციატივას, დასაშვებობის შემფასებლები გაითვალისწინებენ რამდენად შეუწყობს ხელს პრობლემის მოგვარების ინიციატივა დავის გადაწყვეტას, ან მოიტანს დადებით შედეგს, კერძოდ:

ა. თუ მომჩივანი საჩივარში დააყენებს საკითხს კლიენტის დავის გადაწყვეტის ან საჩივრის მექანიზმის მიმართ ან საჩივრის ან თანა დამფინანსებელი ინსტიტუტის ანგარიშვალდებულების მექანიზმის მიმართ ან სასამართლოს, არბიტრაჟის ან დავის გადაწყვეტის სხვა მექანიზმის მიმართ, დასაშვებობის შემფასებლები გაითვალისწინებენ ამ გარემოებებს; და

ბ. თუ მოხდება პრობლემის მოგვარების ინიციატივის დუბლირება, მასში ჩარევა ან მისთვის ხელის შეშლა იმავე მომჩივანის იმავე პროექტთან და/ან საკითხებთან დაკავშირებით წამოწყებული რაიმე სხვა პროცესით (ან თუ მომჩივანი არის ადამიანთა ჯგუფი, სხვა წევრების მიერ).

თუ საჩივარში წარმოდგენილი საკითხი შეესაბამება შესაბამისობის შესწავლას, დასაშვებობის შემფასებლები დასაშვებობის განსაზღვრისას გაითვალისწინებენ ეხება თუ არა საჩივარი:

ა. ქმედებას ან უმოქმედობას რომელზეც პასუხისმგებელია ბანკი;

ბ. მეტს ვიდრე EBRD -ის შესაბამისი პოლიტიკის მცირე ტექნიკური დარღვევა, გარდა იმ შემთხვევისა როდესაც ამგვარი ტექნიკური დარღვევა მიჩნეულია ზიანის მომტანად; და

გ. ბანკის მიერ კლიენტის ვალდებულებების EBRD -ის შესაბამისი პოლიტიკის თანახმად მონიტორინგის შეუსრულებლობას.

28. საჩივარი არ ჩაითვლება დასაშვებად არც პრობლემის მოგვარების ინიციატივის და არც შესაბამისობის განხილვისათვის, თუ:

ა. წარდგენილია თაღლითურად ან უსაფუძვლოდ ან ბოროტი მიზნით;

ბ. მისი ძირითადი მიზანია კონკურენტული უპირატესობის მიღწევა ინფორმაციის გამჟღავნების ან პროექტის გადავადების გზით;

გ. ან, პრობლემის მოგვარების ინიციატივის მოთხოვნის შემთხვევაში, საჩივრის საგანი ეხება თანადაფინანსების რომელიმე ინსტიტუტის ანგარიშვალდებულების მექანიზმს და PCM ოფიცერი თვლის, რომ საჩივარი ადექვატურად არის მიჩნეული ანგარიშვალდებულების ამგვარი მექანიზმით, თუ არ გამოიკვეთება ახალი მტკიცებულება ან გარემოება, რომელიც ცნობილი არ იყო წინა საჩივრის წარდგენისას. თუ მომჩივანი ითხოვს შესაბამისობის განხილვას, ამგვარი განხილვა

ანგარიშგების სხვა მექანიზმით არ გამოიწვევს საჩივრის დისკვალიფიცირებას ამ წესებით წარმოებაში მიღებისთვის;

დ. დაკავშირებულია მესამე მხარის ვადლებულებებთან, როგორცაა გარემოსდაცვითი სამსახური და მა მიერ ეროვნული ვადლებულებების ან საერთაშორისო კანონებით ან კონვენციებით განსაზღვრული პასუხისმგებლობების განხორციელების ადექვატურობასთან და არა კლიენტის ან ბანკის კონტროლის ქვეშ არსებულ საკითხებთან.

29. დასაშვებობის შეფასების ჩატარებისას, დასაშვებობის შემფასებლები გაითვალისწინებენ ბანკის ხელმძღვანელობის პასუხს საჩივარზე და კლიენტის პასუხს საჩივარზე (თუ შესაძლებელია), ასევე შეამოწმებენ ძირითად დოკუმენტაციას და გაივლიან კონსულტაციებს შესაბამის მხარეებთან. დასაშვებობის შეფასება შესაძლოა ითვალისწინებდეს ობიექტზე გასვლას და სხვა შესაფერისი მეთოდების გამოყენებას.

30. დასაშვებობის განსაზღვრის შემდეგ და საჩივარზე ბანკის ხელმძღვანელობის პასუხის წარდგენიდან არა უგვიანეს ორმოცი (40) სამუშაო დღისა, დასაშვებობის შემფასებლები მოამზადებენ დასაშვებობის შესახებ ანგარიშს, რომელსაც თან უნდა ერთვოდეს საჩივრის და ბანკის ხელმძღვანელობის პასუხის ინგლისური ვერსია, ასევე კლიენტის პასუხი (თუ შესაძლებელია) და უნდა შეიცავდეს შემდეგს:

ა. შესაბამისობის შეფასებისას გადადგმული ნაბიჯები;

ბ. შესაბამისი მხარეების პოზიციების შეჯამება; და

გ. საჩივრის პრობლემის მოგვარების ინიციატივასთან, შესაბამისობის განხილვასთან ან ორივესთან ან არც ერთთან შესაბამისობის განსაზღვრა (მათი ჩატარების თანმიმდევრობის შესახებ გადაწყვეტილებით);

დ. შესაბამისი მხარეების პოზიციების და ფაქტების შეჯამება; და

ე. საჩივრის პრობლემის მოგვარების ინიციატივასთან, შესაბამისობის განხილვასთან ან ორივესთან ან არცერთთან შესაბამისობის განსაზღვრა (გადაწყვეტილებით მათი ჩატარების თანმიმდევრობის შესახებ).

თუ დასაშვებობის შემფასებლები დაასკვნიან, რომ საჩივარი დასაშვები არ არის, დასაშვებობის შეფასების ანგარიში წარედგინება საბჭოს (საბჭოს მიერ დამტკიცებული პროექტების შემთხვევაში), რათადამტკიცდეს მათი რეკომენდაცია პროექტის დახურვის შესახებ. თუ რეკომენდაცია დამტკიცდება, PCM ოფიცერი დახურავს საჩივარს; თუ რეკომენდაცია არ დამტკიცდება საბჭო ან პრეზიდენტი უკან გადაუზღავნის საჩივარს დასაშვებობის შემფასებლებს ხელახალი განხილვისათვის.

როდესაც რეკომენდაცია დამტკიცდება, დასაშვებობის შემფასებლები წარადგენენ ანგარიშს და გადაწყვეტილება ინფორმაციისთვის გაეგზავნება შესაბამის მხარეებს, გამოქვეყნდება საჯაროდ და განთავსდება PCM ვებ გვერდზე.

32. თუ დასაშვებობის შემფასებლები საჩივარს შესაბამისად მიიჩნევენ, დასაშვებობის შეფასება უნდა შიდავდეს ტექნიკურ დავალებას შესაბამისობის განხილვის და პრობლემის მოგვარების ინიციატივისთვის ან ორივესთვის. თუ შესაძლებელია დასაშვებობის შემფასებლები ტექნიკური დავალების მომზადებისას გაივლიან კონსულტაციებს შესაბამის მხარეებთან;

ა. პრობლემის მოგვარების ინიციატივის ტექნიკური დავალება განსაზღვრავს მეთოდებს და ვადებს ინიციატივისათვის და ადგენს საჭირო ექსპერტიზას;

ბ. შესაბამისობის განხილვის ტექნიკური დავალება განსაზღვრავს განხილვისათვის საჭირო ექსპერტიზის ტიპს, ასევე განხილვის ფარგლებსა და ვადებს.

33. დასაშვებობის შეფასების ანგარიში ინფორმაციისთვის გაეგზავნება შესაბამის მხარეებს, პრეზიდენტს და საბჭოს;

ა. როდესაც საჩივარი განხილვისთვის დასაშვებად მიიჩნევა, დასაშვებობის შეფასების ანგარიში საჯაროდ გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM ვებგვერდზე; დასაშვებობის შეფასების ანგარიშის მნიშვნელოვანი მხარესათვის დაგზავნიდან ყველა ხუთი (5) დღის ვადაში; და

ბ. როდესაც საჩივარი დასაშვებად მიიჩნევა პრობლემის მოგვარების ინიციატივისათვის (შესაბამისობის განხილვაზე დაშვებით ან მის გარეშე), დასაშვებობის შეფასების ანგარიში გამოქვეყნდება საჯაროდ და განთავსდება PCM ვებგვერდზე 36-ე მუხლის თანახმად პრეზიდენტის მიერ გადაწყვეტილების მიღებიდან ხუთი (5) დღის ვადაში. დასაშვებობის შეფასების ანგარიშის გაგზავნა პრეზიდენტისათვის 36-ე მუხლის თანახმად ასევე აღინიშნება PCM რეგისტრში.

34. თუ დასაშვებობის შემფასებლები საჩივარს დასაშვებად არ მიიჩნევენ, დასაშვებობის ერთ ან მეტ კრიტერიუმთან შეუსაბამობის გამო, აღნიშნულის გამოსწორებადობის შემთხვევაში შესაბამისობის შემფასებლები შეაჩერებენ შესავამისობის შეფასების ანგარიშის გამოქვეყნებას და მომჩივანს მისცემენ ათ (10) სამუშაო დღეს პრობლემის მოსაგვარებლად.

ჩივილის გავლენა საბანკო პროექტებზე

35. იმ ფაქტს, რომ საჩივარი იქნა დარეგისტრირებული და/ან აღიარებული კანონიერად დადასაშვებად საჩივრების განხილვისა და/ან პრობლემის გადაჭრის ინიციატივისთვის, თავისთავად არ მოყვება პროექტის ბანკისინტერესის შეჩერება. თუმცა, თუკი საჩივრის

დამუშავების ნებისმიერ ეტაპზე PCM ოფიცერი ჩათვლის, რომ ბანკის მიერ პროექტის ან პროექტის ფარგლებში გადარიცხვების გაგრძელებამ შეიძლება სერიოზული, გამოუსწორებელი ზიანი გამოიწვიოს, მან შეიძლება გასცეს შუალედური რეკომენდაცია ბანკის მიერ პროექტის შემდგომი დამუშავების ან პროექტის ფარგლებში შემდგომი გადარიცხვების (თუკიეს შესაძლებელია) შეჩერების შესახებ. რეკომენდაციიდან გამომდინარე, გადაწყვეტილებას იღებს ორგანო, რომელიც აღჭურვილია შესაბამისი ძალაუფლებით და მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ბანკს აქვს უფლება, შეაჩეროს ან გააუქმოს თავის ინტერესი ამ პროექტში. PCM ოფიცრის რეკომენდაციისა და შესაბამისი გადაწყვეტილების შესახებ შეტყობინება გადაიგზავნება გასაჩივრების მექანიზმის რეესტრში (PCM Register).

პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის დამტკიცება და აღსრულება

36. როდესაც საჩივარი აღიარებულია დასაშვებად პრობლემის გადაჭრის ინიციატივისთვის, დასაშვებობის შემფასებლები წარუდგენენ პრეზიდენტს დასაშვებობის შეფასების ანგარიშს რეკომენდაციით, რომ PCM-მა განახორციელოს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივა და განმარტოს რეკომენდაციის მხარდაჭერის მიზეზები. პრეზიდენტი მიიღებს გადაწყვეტილებას, გაითვალისწინოს თუ არა რეკომენდაცია, მისი წარდგენიდან ათი (10) სამუშაო დღის განმავლობაში. თუკი პრეზიდენტი დაამტკიცებს რეკომენდაციას, პრობლემის გადაჭრის ექსპერტი წამოიწყებს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივას პრეზიდენტის მიერ გადაწყვეტილების მიღებისთანავე, შეძლებისდაგვარად. პრეზიდენტის გადაწყვეტილება და ამ გადაწყვეტილების მიღების მიზეზები გამოქვეყნდება PCM-ის ვებ გვერდზე, დასაშვებობის შეფასების ანგარიშთან ერთად და PCM ოფიცერი შეატყობინებს შესაბამის მხარეებს, რომ პრობლემის გადაჭრის ინიციატივა წამოწყებულია.
37. პრობლემის გადაჭრის ინიციატივა ჩაითვლება დასრულებულად, როდესაც შესაბამისი მხარეები მიაღწევენ შეთანხმებას ან, როდესაც პრობლემის გადაჭრის ექსპერტის თვალსაზრისით, დავის გადაჭრის მიმართულებით შემდგომი პროგრესი შეუძლებელია. დასრულების შემდეგ, პრობლემის გადაჭრის ექსპერტი მოამზადებს პრობლემის გადაჭრის დასრულების ანგარიშს, რომელშიც აღწერილია საჩივარში წამოჭრილი საკითხები; ინიციატივისთვის გამოყენებული მეთოდები; და ინიციატივის შედეგები, მათ შორის ნებისმიერი საკითხი, რომელიც დარჩა გადაუჭრელი. ანგარიშში ასევე განსაზღვრულია PCM ოფიცრის მიერ შემდგომი მონიტორინგისა და ანგარიშგების აუცილებლობა.
38. PCM ოფიცერი გადასცემს პრობლემის გადაჭრის დასრულების ანგარიშს შესაბამის მხარეებს, ასევე პრეზიდენტს და დირექტორთა საბჭოს. გადაცემიდან ხუთი (5) სამუშაო დღის განმავლობაში და შესაბამისი მხარეების შეთანხმების საფუძველზე, პრობლემის გადაჭრის დასრულების ანგარიში გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM-ის ვებ გვერდზე. თუ შესაბამისი მხარეები არ შეთანხმდებიან ანგარიშის გამოქვეყნებაზე

კონფიდენციალობის შენარჩუნების თვალსაზრისით, ანგარიშის რეზიუმე გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM-ს ვებგვერდზე.

39. PCM ოფიცერი განახორციელებს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის განმავლობაში მიღწეული ნებისმიერი შეთანხმების შესრულების მონიტორინგს. PCM ოფიცერი გადასცემს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის მონიტორინგის ანგარიშების სამუშაო ვერსიას შესაბამის მხარეებს, რომელთაც მიეცემათ შესაძლებლობა, კომენტარები გაუკეთონ ანგარიშს. თუკი PCM ოფიცერი მიიღებს კომენტარებს შესაბამისი მხარეებისგან, ბოლო კომენტარის მიღებიდან მას ექნება ხუთი (5) სამუშაო დღე იმისთვის, რომ დაასრულოს ანგარიში და გაუგზავნოს საბოლოო ვერსია პრეზიდენტს და დირექტორთა საბჭოს. საბოლოო ანგარიშის მიღებიდან ხუთი (5) სამუშაო დღის განმავლობაში, პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის მონიტორინგის ანგარიში გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM-ის ვებ გვერდზე. PCM ოფიცერმა უნდა მოამზადოს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის მონიტორინგის ანგარიში წელიწადში მინიმუმ ორჯერ ან მანამ, სანამ PCM ოფიცერი არ გადაწყვეტს, რომ მონიტორინგის საჭიროება აღარ არსებობს.

შესაბამისობის განხილვა

40. როდესაც საჩივარი აღიარებულია დასაშვებად შესაბამისობის განხილვისთვის, PCM ოფიცერი ნიშნავს PCM ექსპერტს, რომელსაც არ შეუძლება დასაშვებობის შეფასების ექსპერტის ფუნქცია, რათა მან შეასრულოს შესაბამისობის განხილვის ექსპერტის ფუნქცია და განახორციელოს შესაბამისობის განხილვა.

41. შესაბამისობის განხილვის მიზანია, დაადგინოს, გამოიწვია თუ არა (და თუ გამოიწვია, როგორ და რატომ) EBRD-ს ამა თუ იმ ქმედებამ ან ქმედების შეუსრულებლობამ დამტკიცებული პროექტის მიმართ, რაიმე შეუთავსებლობა EBRD-ს შესაბამის პოლიტიკასთან და, თუ ეს დადასტურდა, შეიმუშავოს რეკომენდაცია გამოსასწორებელი ქმედებების შესახებ წინამდებარე წესების 44-ე მუხლის შესაბამისად. შესაბამისობის განხილვის შედეგად, შესაძლოა, რეკომენდირებული იყოს მომჩივანისათვის იმაზე მეტი კომპენსაციის გადახდა, ვიდრე მითითებულია EBRD-ს შესაბამის პოლიტიკაში.

42. შესაბამისობის განხილვისას, შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი შეამოწმებს ძირითად დოკუმენტებს და კონსულტაციას გაივლის შესაბამის მხარეებთან, რომელთაც ექნებათ კომენტარის გაკეთების საშუალება. შესაბამისობის განხილვის ექსპერტმა შეიძლება ასევე განახორციელოს ადგილზე ვიზიტი და გამოიყენოს სხვა მეთოდები, რომლებსაც ჩათვლის საჭიროდ. შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი მოამზადებს შესაბამისობის განხილვის ანგარიშის სამუშაო ვერსიას, გადასცემს შესაბამის მხარეებს კომენტარებისათვის და ანგარიშის დასრულებისას გაითვალისწინებს მიღებულ შენიშვნებს.

43. თუკი შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი დაასკვნის, რომ ბანკი მოქმედებდა EBRD-ის შესაბამისი პოლიტიკის თანახმად, PCM ოფიცერი, შეძლებისდაგვარად სწრაფად

წარუდგენს შესაბამისობის განხილვის ანგარიშს ინფორმაციისთვის შესაბამის მხარეებს და პრეზიდენტს (თუკი პროექტი არ მოითხოვს დირექტორთა საბჭოს დამტკიცებას) ან დირექტორთა საბჭოს. ამის შემდეგ, PCM ოფიცერი დაუყოვნებლივ დახურავს საჩივრის ფაილს და შესაბამისობის განხილვის ანგარიში გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM ვებ გვერდზე.

44. თუკი შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი დაასკვნის, რომ ბანკი არ მოქმედებდა EBRD-ის შესაბამისი პოლიტიკის თანახმად, შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი მოამზადებს შესაბამისობის განხილვის ანგარიშს, რომელიც შეიცავს შემდეგ რეკომენდაციებს:

- a. გათვალისწინებულ იქნას შეუსაბამობის შესახებ დასკვნები EBRD-ის სისტემების ან პროცედურების დონეზე EBRD-ის შესაბამისი პოლიტიკასთან მიმართებაში, რათა არ დაიშვას ამგვარი ან მსგავსი შემთხვევების განმეორება; და/ან
- b. გათვალისწინებულ იქნას შეუსაბამობის შესახებ დასკვნები პროექტის სპექტრის ან განხორციელებისას ბანკის ან კლიენტის მიერ წინამორბედი ვალდებულებების გათვალისწინებით პროექტთან მიმართებაში; და
- c. მოხდეს ნებისმიერი რეკომენდირებული ცვლილების განხორციელების მონიტორინგი და ანგარიშგება.

45. შეუსაბამობის დადგენისა და შესაბამისობის განხილვის ანგარიშის მიღების შემდეგ:

- a. PCM ოფიცერი გაუგზავნის შესაბამისობის განხილვის ანგარიშს ბანკის მენეჯმენტს, რათა მან მოამზადოს მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა, რომელიც დაადგენს, თუ რამდენად სათანადოა შესაბამისობის განხილვის ანგარიშში მოცემული რეკომენდაციები. მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა უნდა შეიცავდეს სათანადოდ ჩათვლილი რეკომენდაციების შესრულებისათვის საჭირო ადამიანური და ფინანსური რესურსების გაანგარიშებას და მათი გამოყენების განრიგს.
- b. ბანკის მენეჯმენტმა, თუ ჩათვლის საჭიროდ, შეიძლება მოამზადოს ბანკის პასუხი შესაბამისობის განხილვის ანგარიშზე.
- c. მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა და მენეჯმენტის პასუხი დასკვნებზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) გადაეცემა PCM ოფიცერს შესაბამისობის განხილვის ანგარიშის მიღებიდან ოცდაათი (30) სამუშაო დღის განმავლობაში; თუ განსაკუთრებული გარემოებები მოითხოვს მეტ დროს, მოთხოვნა და ახსნა-განმარტებითი ბარათი უნდა წარედგინოს PCM ოფიცერს, წინამდებარე წესების 65-ე პარაგრაფის შესაბამისად; და
- d. მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმის და მენეჯმენტის დასკვნებზე პასუხის მიღების შემდეგ (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), PCM ოფიცერი გადაუგზავნის შესაბამისობის განხილვის ანგარიშს მომჩივანს მისი კომენტარებისთვის ოცი (20)

სამუშაო დღის განმავლობაში. მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმისა და მომჩივანის შენიშვნების გათვალისწინებით, შესაბამისობის განხილვის ექსპერტი მოარგებს მას თავის რეკომენდაციებს (და არა დასკვნებს), მოამზადებს შესაბამისობის განხილვის საბოლოო ანგარიშს და გადასცემს PCM ოფიცერს მომჩივანის კომენტარების მიღებიდან არაუგვიანეს თხუთმეტი (15) სამუშაო დღისა.

46. ამის შემდგომ, PCM ოფიცერი:

- a. წარუდგენს შესაბამისობის განხილვის ანგარიშს და მენეჯმენტის პასუხს დასკვნებზე (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) დირექტორთა საბჭოს (თუკი შესაბამისი პროექტი დამტკიცებულია დირექტორთა საბჭოს მიერ ანგარიშის წარდგენის მომენტისთვის) ან პრეზიდენტს;
- b. წარუდგენს მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმას და მომჩივანის შენიშვნებს მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმაზე დირექტორთა საბჭოს ან პრეზიდენტს, რომლებიც მიიღებენ გადაწყვეტილებას იმის შესახებ, მიიღონ თუ უარყონ მთლიანად ან ნაწილობრივ მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა. ნაწილობრივ ან მთლიანად უარყოფის შემთხვევაში, მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა დაუბრუნდება მენეჯმენტს შესაბამისი ცვლილებებისთვის. თუკი მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა გადაეგზავნება პრეზიდენტს დასამტკიცებლად, ის პარალელურად გადაეცემა დირექტორთა საბჭოს ინფორმაციისთვის.

შესაბამისობის განხილვის ანგარიში, დამტკიცებული მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმა და მომჩივანის შენიშვნები გადაეცემა შესაბამის მხარეებს, გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM-ის ვებ გვერდზე.

47. PCM ოფიცერი მონიტორინგს გაუწევს მენეჯმენტის სამოქმედო გეგმის განხორციელებას მასში გათვლილი ადამიანური და ფინანსური რესურსებისა და განრიგის შესაბამისად. PCM ოფიცერი მოამზადებს შესაბამისობის განხილვის მონიტორინგის ანგარიშებს მინიმუმ წელიწადში ორჯერ ან მანამ, სანამ არ ჩათვლის, რომ მონიტორინგის საჭიროება აღარ არსებობს. ყოველი ანგარიშის მომზადებისას, PCM ოფიცერი კონსულტაციას გაივლის შესაბამის მხარეებთან საჭიროებისამებრ. შესაბამისობის განხილვის მონიტორინგის ანგარიში წარედგინება პრეზიდენტს და დირექტორთა საბჭოს ინფორმაციისთვის და, წარდგენიდან ხუთი (5) სამუშაო დღის განმავლობაში, ის გამოქვეყნდება და განთავსდება PCM-ის ვებ გვერდზე.

შესაბამისობისუფროსი ოფიცრის (CCO), გასაჩივრების მექანიზმის (PCM) ექსპერტისა და გასაჩივრების მექანიზმის (PCM) ოფიცრის როლი

48. EBRD-ის შესაბამისობის უფროსი ოფიცრის (CCO) როლი. PCM-ს მიერ საბანკო პროექტებთან დაკავშირებული საჩივრების დამოუკიდებელი განხილვის მიზნის მხარდასაჭერად, CCO-ს როლი, როგორც იმ ოფისის ხელმძღვანელის, რომელშიც მუშაობს PCM, შემოიფარგლება იმით, რომ უზრუნველყოს PCM ოფიცრის მიერ PCM ფუნქციებისა და ადმინისტრაციული პასუხისმგებლობის განხორციელება პროცედურების წინამდებარე წესების შესაბამისად.
49. გასაჩივრების მექანიზმის (PCM) ექსპერტის როლი. PCM ექსპერტი ასრულებს დასაშვებობის შემფასებლის და შესაბამისობის განხილვის ან პრობლემის გადაჭრის ექსპერტის ფუნქციას. ასევე, ის შეიძლება პასუხისმგებელი იყოს შემდგომ მონიტორინგსა და ანგარიშგებაზე, თუკი ეს ფუნქციები მასზე დელეგირებული იქნება PCM ოფიცრის მიერ.
50. PCM ექსპერტის დანიშვნა. პრეზიდენტის რეკომენდაციით, კომიტეტი წარადგენს და დირექტორთა საბჭო ნიშნავს ათამდე (10) PCM ექსპერტს. წარმდგენი კომიტეტი, რომელსაც ქმნის პრეზიდენტი, შედგება როგორც ბანკის შიდა, ისე მოწვეული ხუთი წევრისგან და შუამდგომლობს PCM ექსპერტების დანიშვნას საჯარო და გამჭვირვალე პროცესის მეშვეობით, ბანკის შესყიდვების წესების შესაბამისად. წარმდგენი კომიტეტი გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით. კომიტეტი შეარჩევს კანდიდატებს მათი გამოცდილების მიხედვით, განსაკუთრებით, ეკონომიკურ, იურიდიულ, სოციალურ, გარემოსდაცვით და დაკავშირებულ სფეროებში; წესების ინტერპრეტირებისა და დაცვის, ასევე დავების სამართლიანი და დაკვირვებული გადაჭრის შესაძლებლობით; გამოკვეთილი დამოუკიდებლობითა და მიზანსწრაფვით; შესაბამის მხარეებსა და სამოქალაქო საზოგადოებასთან ეფექტური ურთიერთობის შესაძლებლობით; და ბანკში ან სხვა მსგავს დაწესებულებებში მუშაობის გამოცდილებით.
51. PCM ექსპერტის მუშაობის ვადა. PCM ექსპერტი ინიშნება განახლებადი სამწლიანი (3) ვადით. PCM ექსპერტს არ უნდა ქონდეს ნამუშევარი ბანკში (როგორც ბანკის რიგით თანამშრომელს, ბანკის ოფიციალურ წარმომადგენელს, დირექტორს, დირექტორის მოვალეობის შემსრულებელს, დირექტორის მრჩეველს ან კონსულტანტს) დანიშვნამდე მინიმუმ 2 წლის განმავლობაში. მუშაობის ვადის ამოწურვის შემდეგ, PCM ექსპერტს არ ექნება უფლება, მომავალში ოდესმე იმუშაოს ბანკში (რიგით თანამშრომლად, ბანკის ოფიციალურ წარმომადგენლად ან კონსულტანტად). PCM ექსპერტის ანაზღაურება და მუშაობის ვადა შეტანილი იქნება პრეზიდენტის მიერ დირექტორთა საბჭოსათვის წარდგენილ რეკომენდაციაში. PCM ექსპერტი შეიძლება იქნას განთავისუფლებული თანამდებობიდან დირექტორთა საბჭოს მიერ სათანადო მიზეზით. თუკი PCM ექსპერტი, დანიშნული, რათა განახორციელოს დასაშვებობის შეფასება, პრობლემის გადაჭრის ინიციატივა ან შესაბამისობის განხილვა, გადადგება თანამდებობიდან ან რაიმე მიზეზით ვეღარ შეძლებს მოვალეობის შესრულებას, PCM ოფიცერი დაავალებს დაწყებული საქმის დასრულებას სხვა PCM ექსპერტს. თუკი ეს შეუძლებელია დროის უკმარისობის ან PCM ექსპერტის არყოლის გამო:

- a. თუ ეს მოხდება დასაშვებობის შეფასების პროცესში, PCM ოფიცერი ერთპიროვნულად იქნება პასუხისმგებელი აღნიშნული დასაშვებობის შეფასების დასრულებაზე; და
 - b. თუ ეს მოხდება პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის ან შესაბამისობის განხილვისას, PCM ოფიცერი მიიღებს გადაწყვეტილებას იმის შესახებ, თუ რა ქმედებები უნდა იქნას მიღებული, რათა უზრუნველყოს პრობლემის გადაჭრის ინიციატივისა თუ შესაბამისობის განხილვის დროული დასრულება.
52. PCM ექსპერტის ტრენინგი. PCM ექსპერტი უნდა დაესწროს ხუთ (5) სატრენინგო შეხვედრას, ორგანიზებულს PCM ოფიცრის მიერ ყოველ კალენდარულ წელს, რათა გაიღრმავოს საბანკო პოლიტიკის, პროცედურებისა და ოპერაციების ცოდნა და მონაწილეობა მიიღოს PCM-ის ფუნქციონირების შესახებ დისკუსიებში. PCM ოფიცერი შეატყობინებს PCM ექსპერტს ამგვარი სატრენინგო შეხვედრის შესახებ და მიაწვდის მას დღის წესრიგს.
53. ექსპერტის დანიშვნა საჭიროებისამებრ. თუკი გარკვეულ მომენტში ბანკის რეესტრში დარეგისტრირებული არც ერთი PCM ექსპერტი არ არის თავისუფალი, ან არც ერთ მათგანს არ გააჩნია სპეციალიზაცია, რომელიც აუცილებელია კონკრეტული დავალების შესასრულებლად, PCM ოფიცერმა შეიძლება რეკომენდაცია გააკეთოს საჭიროებისამებრ ისეთი ექსპერტის დანიშვნისა, რომელიც არ არის რეესტრში, მაგრამ აკმაყოფილებს დასაშვებობის იმავე კრიტერიუმებს. ამ ექსპერტებს დანიშნავს პრეზიდენტი, დირექტორთა საბჭოს რეკომენდაციით, წინააღმდეგობის არარსებობის პროცედურის საფუძველზე, რათა მათ განახორციელონ, ან დაასრულონ კონკრეტული დავალება. ამგვარი დანიშვნა საჭიროებისამებრ შეიძლება განხორციელდეს პირდაპირი შერჩევის პროცესით, დანიშვნის კონტრაქტის შესაძლო ღირებულების მიუხედავად.
54. PCM ექსპერტის მიუკერძოებლობა. PCM ფუნქციების განხორციელებისას, PCM ექსპერტი იყენებს საკუთარ ინდივიდუალურ შესაძლებლობებს და იღებს იმ პრივილეგიებსა და იმუნიტეტს, რომლებიც გათვალისწინებულია ქვევის კოდექსის, ინტერესთა კონფლიქტის წესებისა და კონფიდენციალობის დებულებებში და ეხება ნებისმიერ ექსპერტს, რომელიც ასრულებს მისიას ბანკისათვის. PCM ექსპერტმა უნდა იმოქმედოს მიუკერძოებლად და დამოუკიდებლად და არ უნდა მიიღოს მონაწილეობა ისეთ საკითხებთან დაკავშირებულ შეფასებებსა თუ განხილვებში, რომელთა მიმართაც მას გააჩნია ან გააჩნდა პირადი ინტერესი ან რაიმე კავშირი. PCM ექსპერტი ვალდებულია დაუყოვნებლივ შეატყობინოს PCM ოფიცერს:
- a. ისეთი გარემოებების შესახებ, რომლებმაც შეიძლება გავლენა იქონიოს მის მიუკერძოებლობასა თუ დამოუკიდებლობაზე PCM ფუნქციების განხორციელებისას; და
 - b. მისი PCM ფუნქციების განხორციელებაში არასათანადო ჩარევის ან ზეგავლენის ნებისმიერი მცდელობის შესახებ.

55. PCM ექსპერტების კომუნიკაცია. PCM ექსპერტმა არ უნდა გააკეთოს რაიმე განცხადება, პირადი თუ საჯარო, PCM-ს განხილვის საგანთან დაკავშირებულ საკითხებზე რომელიმე სხვა მხარესთან მომჩივანის ან მისი უფლებამოსილი წარმომადგენლის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), კლიენტის ან ბანკის შესაბამისი დეპარტამენტის, გუნდის ან განაყოფის გარდა. ამ პარაგრაფში არაფერია ისეთი, რაც ხელს შეუშლის PCM ექსპერტს, გაიაროს ნებისმიერი სახის საჯარო კონსულტაცია საჭიროებისამებრ, დასაშვებობის შეფასების, პრობლემის გადაჭრის ინიციატივისა თუ შესაბამისობის განხილვის პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის ფარგლებში.
56. PCM ოფიცრის როლი. PCM ოფიცერი პასუხისმგებელია PCM-ის ყოველდღიურ ადმინისტრირებაზე, მათ შორის: გავრცელება და ტრენინგი, PCM-ის ვებ გვერდის და რეესტრის ადმინისტრირება, საჩივრების რეგისტრაცია, PCM ექსპერტების შერჩევა დასაშვებობის შესაფასებლად, შესაბამისობის განხილვის და/ან პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის განხორციელება, შემდგომი საქმიანობის განხორციელების მონიტორინგი და ანგარიშგება, ანგარიშგება პრეზიდენტის და დირექტორთა საბჭოს წინაშე წელიწადში ერთხელ და საჭიროებისამებრ და კომუნიკაცია ადგილობრივ თემებთან, სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებთან და ანგარიშგების სხვა მექანიზმები.
57. PCM ოფიცრის დანიშვნა. PCM ოფიცერს წარადგენს კომიტეტი და ნიშნავს პრეზიდენტი. წარმდგენი კომიტეტი შედგება როგორც ბანკის შიდა, ისე მოწვეული ხუთი წევრისგან და შუამდგომლობს PCM ოფიცრის დანიშვნას საჯარო და გამჭვირვალე პროცესის მეშვეობით, ბანკის შესყიდვების წესების შესაბამისად. წარმდგენი კომიტეტი გადაწყვეტილებას იღებს ხმათა უმრავლესობით. კომიტეტი შეარჩევს კანდიდატებს მათი გამოცდილების მიხედვით, განსაკუთრებით, ეკონომიკურ, იურიდიულ, სოციალურ, გარემოსდაცვით და დაკავშირებულ სფეროებში; წესების ინტერპრეტირებისა და დაცვის, ასევე დავების სამართლიანი და დაკვირვებული გადაჭრის შესაძლებლობით; გამოკვეთილი დამოუკიდებლობითა და მიზანსწრაფვით; შესაბამის მხარეებსა და სამოქალაქო საზოგადოებასთან ეფექტური ურთიერთობის შესაძლებლობით; და ბანკში ან სხვა მსგავს დაწესებულებებში მუშაობის გამოცდილებით.
58. მუშაობის ვადა. PCM ოფიცერი მუშაობს ბანკში სრულ განაკვეთზე ხუთწლიანი (5) განახლებადი კონტრაქტით. PCM ოფიცერს არ უნდა ქონდეს ნამუშევარი ბანკში (როგორც ბანკის რიგით თანამშრომელს, ბანკის ოფიციალურ წარმომადგენელს, დირექტორს, დირექტორის მოვალეობის შემსრულებელს, დირექტორის მრჩეველს ან კონსულტანტს) დანიშვნამდე მინიმუმ 2 წლის განმავლობაში. მუშაობის ვადის ამოწურვის შემდეგ, PCM ექსპერტს არ ექნება უფლება იმუშაოს ბანკში (ბანკის რიგით თანამშრომლად, ბანკის ოფიციალურ წარმომადგენლად, დირექტორად, დირექტორის მოვალეობის შემსრულებლად, დირექტორის მრჩეველად ან კონსულტანტად) მინიმუმ სამი (3) წლის განმავლობაში. PCM ოფიცერი შეიძლება იქნას განთავისუფლებული თანამდებობიდან სატანადო მიზეზით, პრეზიდენტის თანხმობით.

59. დამატებითი გამოცდილება. PCM ოფიცერი, საჭიროებისამებრ, მიიღებს დამატებით გამოცდილებას, რომელიც აუცილებელი იქნება PCM-ს ვალდებულებების და პასუხისმგებლობის წარმატებით განხორციელებისათვის. ნებისმიერი კონსულტანტის, მკვლევარის, თარჯიმნის, მთარგმნელისა და/ან სხვა ტექნიკური ექსპერტის შერჩევა და დანიშვნა მოხდება EBRD-ს შესყიდვების იმ წესების შესაბამისად, რომლებიც ეხება კონსულტანტების შერჩევასა და დანიშვნას და ისინი იმოქმედებენ PCM ოფიცერის ზედამხედველობის ქვეშ.
60. გავრცელება და ტრენინგი. PCM ოფიცერი გაავრცელებს ინფორმაციას PCM-ის შესახებ EBRD-ში, EBRD-ს ქვეყნებში და ზოგადად სამოქალაქო საზოგადოებაში. PCM ოფიცერი უზრუნველყოფს EBRD-ს პერსონალისთვის (მათ შორის, ლონდონში და ადგილობრივ ოფისებში) ტრენინგებს PCM-ის შესახებ, საჭიროებისამებრ. PCM ოფიცერი შეიმუშავებს და განახორციელებს ინფორმაციის გავრცელების პროგრამას, რათა ეფექტურად მიაწოდოს ინფორმაცია PCM-ს შესახებ EBRD-ს ქვეყნებს, არასამთავრობო ორგანიზაციებს და სამოქალაქო საზოგადოების ჯგუფებს. ინფორმაციის გავრცელების ძალისხმევა ასევე მოიცავს თანამშრომლობას სხვა დაწესებულებების ანგარიშების მექანიზმებთან, პრეზენტაციებს საჭიროებისამებრ და PCM-შისაჩივრის გაფორმების შესახებ საინფორმაციო სესიებს, მოთხოვნისამებრ.
61. PCM-ის მასალების გამოქვეყნება. PCM ოფიცერი შექმნის და გაავრცელებს ბეჭდურ მასალას PCM-ის შესახებ. ეს მასალა უნდა მოიცავდეს საინფორმაციო პამფლეტს EBRD-ს პერსონალის და კლიენტებისთვის იმის შესახებ, თუ რა არის საჭირო ყოველი საჩივრის რეგისტრაციისას და ბროშურას EBRD-ს ქვეყნების მოქალაქეებისთვის, საჩივრის შეტანის შესახებ. ბროშურა და პამფლეტი ხელმისაწვდომი იქნება PCM-ის ვებ გვერდზე, ასევე EBRD-ს ლონდონის და ადგილობრივ ოფისებში, ინგლისურ, რუსულ და ფრანგულ ენებზე და ასევე ითარგმნება EBRD-ს ქვეყნების ოფიციალურ ენებზე.
62. ზოგადი პროცედურები. PCM-ის ყველა აქტივობა განხორციელდება შეძლებისდაგვარად სწრაფად, პროცესის მთლიანობისა და ყოვლისმომცველობის დარღვევის გარეშე. PCM ოფიცერმა უნდა გაითვალისწინოს ბანკის ნებისმიერი თანამშრომლის, მომჩივანის, კლიენტისა თუ სხვა დაინტერესებული მხარის თვალსაზრისი, რომელსაც შეიძლება გააჩნდეს შესაბამისი ინფორმაცია. PCM ოფიცერმა ყველა ღონე უნდა იხმაროს, რომ მინიმუმამდე დაიყვანოს ყველა მონაწილე მხარის საქმიანობის ყოველდღიური რეჟიმის დარღვევა.
63. პერსონალისა და ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, კონფიდენციალობა. დასაშვებობის შეფასების, პრობლემის გადაჭრის ინიციატივის ან შესაბამისობის განხილვის განხორციელებისას, PCM ოფიცერს და/ან PCM ექსპერტს უნდა ქონდეს სრული წვდომა ბანკის შესაბამის პერსონალსა თუ ფაილებთან (მათ შორის, ელექტრონულთან), კარადებთან და შენახვის სხვა ადგილებთან. ბანკის პერსონალმა სრულფასოვნად უნდა ითანამშრომლოს PCM-თან. თუმცა, PCM ოფიცერისა და PCM ექსპერტის მიერ მუშაობისას მოპოვებული ინფორმაციის გამოყენება და გავრცელება დაექვემდებარება ბანკის საჯარო

ინფორმაციის პოლიტიკას და სხვა მოთხოვნებს, რათა უზრუნველყოფილ იქნას სენსიტიური ინფორმაციის კონფიდენციალობა. PCM-ის არც ერთ თანამშრომელს, PCM ექსპერტს, კონსულტანტს, მკვლევარს, თარჯიმანს, მთარგმნელს ან სხვა ტექნიკურ ექსპერტს, დაქირავებულს PCM-ის მიერ არ აქვს უფლება გაავრცელოს დოკუმენტი ან დოკუმენტში მოცემული ინფორმაცია დოკუმენტის მომწოდებელი მხარის და/ან ბანკის წერილობითი თანხმობის გარეშე.

64. დაკავშირებული საჩივრები. თუკი ერთსა და იმავე პროექტთან დაკავშირებით, ერთი და იმავე ან სხვადასხვა მომჩივანის მიერ შემოტანილია ორი ან მეტი საჩივარი და საჩივრების შინაარსი ურთიერთდაკავშირებულია, PCM ოფიცერმა უნდა შეატყობინოს შესაბამის მომჩივან(ებ)ს ამის შესახებ და, შესაძლოა, მოითხოვოს საჩივრ(ებ)ის ერთობლივი განხილვა ან შეაჩეროს იმ საჩივრ(ებ)ის დამუშავება, რომლებიც მიღებულია პირველის შემდგომ და დაელოდოს პირველი მიღებული საჩივრის განხილვის შედეგებს. PCM ოფიცერმა შეიძლება შეცვალოს საჩივარზე პასუხის გაცემის ვადა, რათა გაითვალისწინოს საჩივრების ერთობლივი განხილვა ან შემდგომი საჩივრების დამუშავების შეჩერება.
65. ვადების გადაწევა. ნებისმიერი ვადა, რომელიც ნახსენებია წინამდებარე წესებში, შეიძლება იქნას გადაწეული PCM ოფიცრის მიერ იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია საჩივრის სრულყოფილი და სათანადო დამუშავების უზრუნველსაყოფად. PCM ოფიცერმა დაუყოვნებლივ უნდა შეატყობინოს შესაბამის მხარეებს ვადის გადაწევის შესახებ და აღნიშნოს ეს PCM-ის რეესტრში. ვადის გადაწევა შეზღუდული უნდა იყოს თარიღით და თუკი ის საჭიროებს შემდგომ გაგრძელებას, ყველა შესაბამისი მხარე უნდა იყოს ამის შესახებ ინფორმირებული. იმის განსაზღვრისას, საჭიროა თუ არა ვადის გადაწევა, PCM ოფიცერმა უნდა გაითვალისწინოს ისეთი ფაქტორები, როგორცაა პროექტის ობიექტის ადგილმდებარეობა, პროცესში ბანკის პერსონალის მონაწილეობის აუცილებლობა, პროექტთან დაკავშირებული ვადისადმი მგრძობიარე ნებისმიერი საკითხი, PCM ექსპერტისა და კონსულტანტის ხელმისაწვდომობა და თარგმანის აუცილებლობა.
66. წლიური ანგარიში. PCM ოფიცერმა უნდა მოამზადოს წლიური ანგარიში, რომელიც აღწერს PCM-ის საქმიანობას გასული წლის განმავლობაში. ანგარიში წარედგინება პრეზიდენტს და დირექტორთა საბჭოს ინფორმაციისთვის, გამოქვეყნდება და, ამის შემდეგ, შეძლებისდაგვარად სწრაფად განთავსდება PCM-ის ვებ გვერდზე.

ზოგადი დებულებები

67. სამართლებრივი საკითხები. გენერალური საბჭო მოთხოვნისამებრ წარმოადგენს ნებისმიერ სამართლებრივ ინფორმაციას და კონსულტაციას, რომელიც საჭიროა ბანკის პოლიტიკისა და პროცედურებისთვის და ასევე ბანკის უფლებებისა და ვალდებულებების თვალსაზრისით, საჩივარში პროექტთან დაკავშირებულ საკითხებთან მიმართებაში.

68. ბიუჯეტი. ბანკი უზრუნველყოფს PCM-სთვის საბიუჯეტო რესურსებს, საკმარისს იმისათვის, რომ განხორციელდეს წინამდებარე წესებით გათვალისწინებული ყველა საქმიანობა. PCM ოფიცერი, CCO-სთან კონსულტაციის საფუძველზე, მოამზადებს წლიურ ბიუჯეტს, სადაც მითითებული იქნება PCM-სპროგნოზირებული საქმიანობისათვის საჭირო რესურსების დონე შემდგომი წლისათვის და ის პასუხისმგებელი იქნება რესურსების გამოყოფის განსაზღვრაზე.
69. ანგარიშგების ენა. ნებისმიერი ანგარიში, მომზადებული როგორც PCM ოფიცრის, ისე PCM ექსპერტების მიერ და განთავსებული PCM-ის ვებ გვერდზე, იქნება ინგლისურ ენაზე. ანგარიში შეიძლება ითარგმნოს იმ ქვეყნის ენაზე, საიდანაც არის წარმოშობით მომჩივანი.
70. წესების ცვლილება და მოქმედება. წესებში ცვლილებების შეტანა შეუძლია დირექტორთა საბჭოს. წინამდებარე წესებსა და EBRD-ის ნებისმიერ სხვა დოკუმენტს შორის შეუსაბამობის და საწინააღმდეგოს მკაფიო დასტურის არარსებობის შემთხვევაში, წინამდებარე წესები პრევალირებს.
71. წამყვანი ენა. წინამდებარე წესები ითარგმნება რუსულ და ფრანგულ ენებზე. წესების ინგლისურ ვერსიასთან რაიმე შეუსაბამობის შემთხვევაში, წამყვანი იქნება ინგლისური ვერსია.
72. PCM-ის განხილვა. PCM-ი განიხილება დირექტორთა საბჭოს მიერ ყოველ ხუთ (5) წელიწადში ერთხელ, ან საჭიროებისამებრ.
73. ძალაში შესვლა. პროცედურის წინამდებარე წესები ძალაში შევა დირექტორთა საბჭოს მიერ დამტკიცებიდან ექვსი (6) თვის შემდეგ და ჩაანაცვლებს 2009 წელს დამტკიცებულ პროცედურის წესებს. საჩივრები, რომლებიც დარეგისტრირებულია 2009 წელს დამტკიცებული პროცედურის წესებით წინამდებარე წესების ძალაში შესვლამდე, განიხილება იმ წესების შესაბამისად.