

**ОРГАН ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ  
В СВЯЗИ С ПРОЕКТАМИ**

**Правила процедуры**

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЙ

**Уполномоченный представитель** – лицо, 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.

**Операционные 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** – отдельные лица 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 или директив ЕБРР в связи с проектом.

**Оценка наличия оснований для рассмотрения жалобы** – изучение зарегистрированной жалобы на предмет определения наличия оснований для проведения по ней проверки соблюдения установленных норм и (или) мероприятий по разрешению проблем, либо ни того, ни другого.

**Лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы** – эксперт и должностное лицо ОРЖ, совместно проводящие оценку наличия оснований для рассмотрения жалобы.

**Затрагиваемый проектом район** – любой географический район, который уже или может быть затронут проектом.

**НПО** – неправительственная организация.

**Эксперты ОРЖ (а по отдельности эксперт ОРЖ)** – лица, занесенные в список 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.

**Должностное лицо ОРЖ** – лицо, отвечающее за организацию оперативной работы ОРЖ, включая получение жалоб, их регистрацию, проведения оценки наличия оснований для их рассмотрения и мероприятий по разрешению проблем.

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

**Президент** – Президент ЕБРР.

**Мероприятия по разрешению проблем** – оказание помощи в разрешении проблем, являющихся предметом жалобы, имеющей основания для ее рассмотрения, в форме посредничества, осуществления согласительных процедур, налаживания переговорного процесса или проведения независимого расследования с целью установления фактов.

**Проект** – проект, предназначенный для достижения цели и функций, финансируемых или планируемых к финансированию Банком из его обычных основных ресурсов, ресурсов специальных фондов или фондов технического сотрудничества. Под действие настоящих правил процедуры не подпадают проекты технического содействия, равно как и иные виды деятельности, финансируемые исключительно ресурсами фондов, находящихся в распоряжении ЕБРР, и которые либо не подлежат утверждению комитетом ЕБРР по надзору за фондами сотрудничества, либо выведены из сферы действия настоящих или прошлых правил процедуры решением Совета директоров.

**Орган по рассмотрению жалоб в связи с проектами или “ОРЖ”** – действующий в ЕБРР и регулируемый настоящими правилами процедуры орган подотчетности ЕБРР; ранее он назывался Независимым органом по рассмотрению жалоб (“НОРЖ”).

**Регистрация** – занесение в реестр ОРЖ жалобы, поступившей на его рассмотрение и отвечающей регистрационным требованиям согласно пункту 10 настоящих правил процедуры.

**Соответствующие директивные документы ЕБРР** – Политика ЕБРР в отношении окружающей среды и процедуры в редакции 1996 года, Политика ЕБРР в отношении окружающей среды в редакции 2003 года или Экологическая и социальная политика ЕБРР в редакции 2008 года, а также требования применительно к конкретному проекту и (или) относящиеся к конкретному проекту положения Принципов информирования общественности ЕБРР.

**Заинтересованные стороны** – стороны, имеющие непосредственный интерес в отношении предмета поданной жалобы, в том числе, в частности, в отношении ее подателя, соответствующего департамента, отдела или подразделения ЕБРР, клиента и (или) иных финансирующих проект сторон.

## **ВВЕДЕНИЕ И ЦЕЛЬ**

Орган по рассмотрению жалоб в связи с проектами (“ОРЖ”) дает возможность проводить независимое рассмотрение жалоб, поступивших от двух или более лиц или организаций по поводу того или иного проекта, который, как ими утверждается, 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, ставящей своей целью восстановление диалога между подателем жалобы и клиентом в интересах разрешения проблемы (проблем), являющейся (являющихся) предметом поступившей жалобы без выяснения, кто был неправ или виноват;
- функции проверки соблюдения установленных норм, предусматривающей выявление фактов соблюдения или несоблюдения со стороны ЕБРР соответствующего директивного документа ЕБРР применительно к утвержденному проекту.

В настоящих правилах процедуры (“ПП”) указывается, кто может выступать подателем жалобы, определяется порядок ее подачи в ОРЖ, адрес направления жалобы и – в случае признания наличия оснований для ее рассмотрения – формы работы с ней со стороны ОРЖ, предусматривающие проведение проверок соблюдения установленных норм, мероприятий по разрешению проблем или сочетание этих двух видов деятельности. В них также изложены требования, касающиеся сроков, отчетности, распространения информации и обеспечения доступа к ней, подготовки кадров, проведения информационно-разъяснительной работы и иных вопросов, имеющих отношение к организации работы ОРЖ.

## **КТО МОЖЕТ ВЫСТУПАТЬ ПОДАТЕЛЕМ ЖАЛОБЫ?**

1. Подателем жалобы с требованием проведения мероприятий по разрешению проблем может выступать группа из двух или более человек из затрагиваемого проектом района, заявляющая о факте или возможности причинения вреда в результате выполнения того или иного проекта.
2. Подателем жалобы с требованием проведения проверки соблюдения установленных норм может выступать группа из двух или более человек и (или) одна либо несколько организаций (включая национальные и международные НПО). Подающие жалобу организации обязаны предоставить документальное подтверждение своей регистрации в качестве НПО в одной из стран-акционеров ЕБРР.

## **Порядок подачи жалобы**

3. Жалобу в ОРЖ можно подавать в любой письменной форме. Инструкции по составлению и подаче жалобы изложены в образце содержания жалоб, размещенном на веб-сайте ОРЖ в электронном виде и на бумажных носителях в брошюре ОРЖ, которую можно получить в представительствах ЕБРР в странах операций. Для получения инструкций о порядке составления и подачи жалобы можно также обращаться в ОРЖ.

4. В жалобе необходимо указать лиц или организацию(ии), подающую(их) жалобу (“Податель жалобы”). Податель жалобы, не являющийся организацией, может обратиться с просьбой обеспечить конфиденциальность сведений о личности некоторых или всех фигурирующих в ней лиц. В жалобе требуется указать содержание и мотивировку просьбы об обеспечении конфиденциальности личных сведений. Для выполнения просьбы об обеспечении их конфиденциальности будут приняты все меры. Вместе с тем, если должностное лицо ОРЖ имеет разумные основания считать, что выполнение просьбы об обеспечении конфиденциальности не позволяет провести рассмотрение поступившей жалобы, тогда оно обязано немедленно уведомить об этом подателя жалобы и либо согласовать с ним дальнейший ход действий, либо в случае невозможности его согласования прекратить работу с жалобой.
5. Если лица, подающие жалобу, прибегли к помощи уполномоченного представителя в процессе подачи жалобы, последний должен поставить под ней свою подпись и предоставить в письменной форме доказательства наличия у него права представлять интересы или действовать от имени подателя жалобы в отношении указанной жалобы. Уполномоченный представитель будет выступать в качестве контактного лица применительно ко всей переписке между ОРЖ и подателем жалобы. Вместе с тем данным пунктом ОРЖ не запрещается вести переписку с подателем жалобы напрямую.

#### **Язык жалоб**

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 уполномоченным 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.
7. Обработка жалоб, поданных не на английском языке, потребует дополнительного времени на их перевод. Должностное лицо ОРЖ своевременно уведомляет подателя жалобы или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, обо всех задержках, связанных с необходимостью перевода поданной им жалобы.

#### **Адресат направления жалоб**

8. Жалобы можно направлять на имя должностного лица ОРЖ по почте, факсу 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

9. Жалобы также можно направлять по почте или курьером в любое из представительств ЕБРР в странах операций с указанием передать их в ОРЖ. Адреса представительств ЕБРР в странах операций содержатся в [\[указать ссылку\]](#).

#### **РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ**

10. В течение 5 (пяти) операционных дней с момента получения жалобы ОРЖ должностное лицо ОРЖ принимает решение относительно ее регистрации. Должностное лицо ОРЖ производит регистрацию жалобы, если она:
- a. содержит сведения, удостоверяющие личность ее подателя;
  - b. содержит сведения, удостоверяющие личность уполномоченного представителя, если таковой имеется, и подтверждающие его полномочия;
  - c. содержит контактные сведения о ее подателе и его уполномоченном представителе, 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 краткое описание проекта, являющегося ее предметом;
  - e. подписана ее подателем или его уполномоченным представителем, если таковой имеется; если подателем жалобы является организация, жалоба должна быть скреплена печатью этой организации; и
  - f. в случае поступления жалобы с требованием проведения проверки соблюдения установленных норм, в ней требуется указать, положения какого из соответствующих директивных документов ЕБРР были нарушены.
11. В случае принятия должностным лицом ОРЖ решения об отказе в регистрации жалобы он уведомляет подателя жалобы или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, о принятом им решении отказать в регистрации жалобы, указав мотивировку принятого решения. По мере целесообразности должностное лицо ОРЖ может также уведомить о принятом им решении соответствующие департамент, отдел или подразделение ЕБРР. Затем он прекращает работу по данной жалобе. Если податель жалобы направляет жалобу, не отвечающую одному или нескольким из вышеприведенных требований к регистрации жалоб, и это упущение можно исправить, должностное лицо ОРЖ уведомляет об этом подателя жалобы или его уполномоченного представителя, приостанавливает процесс ее регистрации и дает подателю жалобы возможность в разумные сроки исправить это упущение и подать жалобу повторно.

#### **ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ**

12. После регистрации жалоба вносится в реестр ОРЖ. В реестре содержатся сведения о дате ее поступления и регистрации, о наименовании

и местонахождении проектного объекта, ставшего предметом жалобы, а также – при отсутствии требования об обеспечении конфиденциальности этих сведений – о личности ее подателя.

13. В дополнение к этому, должностное лицо ОРЖ уведомляет подателя жалобы или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, клиента, а также соответствующие департамент, отдел или подразделение ЕБРР о факте регистрации жалобы с указанием контактных лиц. В ходе рассылки таких уведомлений должностное лицо ОРЖ может выяснить у подателя жалобы или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, требуют ли они проведения по данной жалобе мероприятий по разрешению проблем, проверки соблюдения установленных норм или и того, и другого.
14. Если после регистрации жалобы должностное лицо ОРЖ принимает решение прекратить дальнейшее рассмотрение жалобы по основаниям, перечисленным в пункте 24 настоящих правил процедуры, он прекращает работу по данной жалобе, уведомляет о своем решении ее подателя или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, и делает в реестре ОРЖ запись о прекращении дела по данной жалобе.
15. При принятии ОРЖ решения о регистрации жалобы руководству ЕБРР отводится 15 (пятнадцать) операционных дней с момента ее регистрации для подготовки в письменной форме ответа на поступившую жалобу (“Ответ ЕБРР”).

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

16. Если проект, являющийся предметом жалобы, параллельно софинансируется другими организациями, тогда после регистрации жалобы в ОРЖ должностное лицо ОРЖ уведомляет орган(ы) подотчетности организации(ий) параллельного софинансирования о факте регистрации данной жалобы, поддерживает связи и 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 организации параллельного софинансирования рассматривают возможность заключения составленного в письменной форме соглашения о сотрудничестве с отражением в него таких вопросов, как обеспечение конфиденциальности сведений и обмен ими.

#### **ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАЛИЧИЯ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

17. В течение 5 (пяти) операционных дней с момента регистрации жалобы должностное лицо ОРЖ назначает эксперта ОРЖ для проведения совместно с ним оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы. Лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, на основе консенсуса устанавливают наличие таких оснований на предмет проведения мероприятий по разрешению проблем, проверки соблюдения установленных норм, того и другого либо ни того, ни другого.
18. Чтобы жалоба была признана имеющей основания для ее рассмотрения на предмет проведения мероприятий по разрешению проблем, она должна:

- a. касаться проекта, по которому:
    - i) ЕБРР уже официально заявил (и не отказался от этого заявления) о своей заинтересованности в финансировании данного проекта (такое заявление обычно делается после утверждения проекта комитетом ЕБРР по техническому сотрудничеству или после прохождения проекта стадии окончательного рассмотрения в операционном комитете ЕБРР) или
    - ii) ЕБРР сохраняет финансовую заинтересованность в данном проекте, причем в этом случае жалоба должна быть подана в течение 12 (двенадцати) месяцев с момента физического завершения проекта или – в случае нецелесообразности отсчета от момента физического завершения – в течение 12 (двенадцати) месяцев либо х) с даты окончания выборки кредитных средств ЕБРР на данный проект, либо у) с даты аннулирования (устанавливается самим ЕБРР) любой еще не выбранной суммы кредитных средств – в зависимости от того, какая из этих дат наступает позднее;
  - b. содержать описание уже причиненного или потенциального вреда в результате выполнения данного проекта;
  - c. содержать описание мер, добросовестно принятых подателем жалобы с целью решения вопросов, ставших предметом жалобы, в том числе совместно с ЕБРР и (или) клиентом, а также описание результатов принятых мер или объяснение причин, помешавших их принятию.
19. Чтобы жалоба была признана имеющей основания для ее рассмотрения на предмет проведения проверки соблюдения установленных норм, она должна:
- a. касаться проекта, решение о финансировании которого уже принято либо Советом директоров, либо комитетом ЕБРР, получившем в порядке делегирования полномочий право принимать окончательное решение о финансировании Банком данного проекта;
  - b. содержать описание уже причиненного или потенциального вреда в результате выполнения данного проекта.
20. В обоих случаях, по мере возможности, к жалобе требуется приложить:
- a. копии всех писем, записок или иных материалов, относящихся в переписке с ЕБРР или иными заинтересованными сторонами;
  - b. указать, 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 и то, и другое);
  - c. по мере целесообразности, ссылки на соответствующий директивный документ ЕБРР, ставший основанием для подачи жалобы.



21. В тех случаях, когда предметом жалобы являются вопросы, требующие проведения мероприятий по разрешению проблем, лица, оценивающие наличие оснований для ее рассмотрения, также учитывают при этом следующие факторы:
- a. была ли данная жалоба подана ее подателем, находящимся в затрагиваемом проектом районе, или от его имени;
  - b. поможет ли проведение мероприятий по разрешению проблем в решении возникшего спора или достижении положительных результатов;
  - c. будет ли проведение мероприятий по разрешению проблем дублировать любые иные действия, предпринятые подателем жалобы или касающиеся данного проекта и (или) вопросов, переданных на рассмотрение суда, в том числе арбитражного, или контрольного органа (например, органа по рассмотрению жалоб или органа подотчетности какой-либо организации параллельного софинансирования), либо помешать таким действиям, либо могут ли последние воспрепятствовать проведению указанных выше мероприятий.
22. При определении того, принял ли податель жалобы в добросовестном порядке меры с целью решения вопросов, ставших предметом жалобы согласно пункту 18 с) ПП, лица, оценивающие наличие оснований для ее рассмотрения, учитывают тот факт, что податель жалобы уже ставил поднятые в ней вопросы перед имеющимся у клиента органом по разрешению споров или рассмотрению претензий либо перед органом рассмотрения жалоб или органом подотчетности организации параллельного софинансирования, либо обращался с ними в суд, в том числе арбитражный, либо в иной орган по разрешению споров и, если да, то указанные лица учитывают результаты уже принятых им мер. Лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, могут освободить подателя жалобы от обязанности принятия в добросовестном порядке мер с целью разрешения с клиентом вопросов, ставших предметом жалобы, если, по их мнению, данные меры могут представлять опасность для подателя жалобы или оказаться бесполезными.
23. В тех случаях, когда предметом жалобы являются вопросы, требующие проведения проверки соблюдения установленных норм, лица, оценивающие наличие оснований для ее рассмотрения, в ходе этой оценки также выясняют, касается ли данная жалоба:
- a. совершения или несовершения действий, относящихся к компетенции ЕБРР;
  - b. не считающегося мелким техническим нарушением соответствующего директивного документа ЕБРР.
24. Жалоба не признается имеющей основания для ее рассмотрения на предмет ни для целей мероприятий по разрешению проблем, ни для целей 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. в ней выдвигаются обвинения в мошенничестве или она затрагивает вопросы закупок товаров, работ или услуг (в этом случае она пересылается в соответствующую структуру ЕБРР);
  - d. 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;
  - e. она касается вопросов надлежащего содержания или целесообразности директивных документов ЕБРР; или
  - f. она касается вопросов, жалоба в отношении которых уже была получена и рассмотрена Банком или органом подотчетности любой организации параллельного софинансирования, 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. Вместе с тем настоящий пункт не применяется к жалобе, содержащей требование провести проверку соблюдения установленных норм.
25. В ходе оценки наличия основания для рассмотрения жалобы проводящие ее лица анализируют ответ ЕБРР на поступившую жалобу и могут также организовывать консультации с любой из заинтересованных сторон, встречи с соответствующими сотрудниками ЕБРР, подателем жалобы и (или) клиентом, знакомиться со всеми главными документами, выезжать на места и применять такие иные методы, которые лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, могут счесть целесообразными.
26. После признания оснований для рассмотрения поступившей жалобы, но не позднее чем через 40 (сорок) операционных дней с момента ее регистрации лица, оценивающие ее наличие оснований для ее рассмотрения, выпускают отчет о результатах проведенной ими оценки. К указанному отчету прилагаются один (только один) экземпляр жалобы на английском языке и ответ ЕБРР, а также:
- a. описание мероприятий, проведенных в ходе оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы;
  - b. краткое изложение фактического положения вещей и позиций заинтересованных сторон;

- с. 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 того, ни другого.
27. Если лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, признают ее не имеющей таких оснований, они выносят рекомендацию о прекращении работы по ней. В этом случае отчет о результатах оценки наличия оснований для рассмотрения 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) для принятия вынесенной ими рекомендации. В случае ее принятия ОРЖ прекращает работу по указанной жалобе, а в случае ее непринятия Совет директоров или Президент – в зависимости от конкретных обстоятельств – отсылает жалобу назад лицам, оценивавшим наличие оснований для ее рассмотрения, для дальнейшего анализа. При принятии вынесенной рекомендации отчет о результатах оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы и принятое по нему решение направляются для сведения ее подателю или его уполномоченному представителю, если таковой имеется, а также в соответствующий департамент, отдел или подразделение ЕБРР, а затем поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ.
28. Если лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, признают ее имеющей такие основания, в отчет о результатах оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы необходимо также включить техническое задание по проведению либо проверки соблюдения установленных норм, либо мероприятий по разрешению проблем, либо и того, и другого:
- а. применительно к мероприятиям по разрешению проблем в техническом задании указываются методы их проведения, сведения о личности привлекаемого эксперта по разрешению проблем (которым может быть должностное лицо или эксперт ОРЖ) и сроки выполнения задания;
  - б. применительно к проверке соблюдения установленных норм в техническом задании указываются сведения о личности эксперта ОРЖ, привлекаемого к проведению проверки, а также ее содержание и сроки проведения.
29. В тех случаях, когда лица, оценивающие наличие оснований для рассмотрения жалобы, признают ее имеющей такие основания, отчет о результатах оценки ее приемлемости направляется для сведения подателю жалобы или его уполномоченному представителю, если таковой имеется, клиенту и в соответствующий департамент, отдел или подразделение ЕБРР, а также Президенту и Совету директоров. Отчет о результатах оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы направляется в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ в течение 5 (пяти) операционных дней с момента принятия решения Президентом согласно пункту 31 ПП, если он применим, либо в течение 5 (пяти) операционных дней с момента рассылки указанного отчета всем заинтересованным сторонам, если пункт 31 ПП не применим.

## **ПОСЛЕДСТВИЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ ДЛЯ ПРОЕКТОВ ЕБРР**

30. Факт регистрации жалобы и (или) признания наличия оснований ее для рассмотрения на предмет либо проведения проверки соблюдения установленных норм и (или) мероприятий по разрешению проблем, как таковой не влечет приостановление Банком его участия в реализации конкретного проекта. Вместе с тем, если на том или ином этапе процесса работы с жалобой должностное лицо ОРЖ считает, что дальнейшая проработка Банком данного проекта или предоставление им кредитных средств на него причинит серьезный, непоправимый вред, оно может выступить с рекомендацией о временном приостановлении Банком дальнейшей проработки проекта или, по мере возможности, предоставления им кредитных средств на него. Решение по такой рекомендации принимается сотрудником или органом ЕБРР, наделенным правом принятия таких решений и только в тех случаях, когда ЕБРР вправе приостанавливать или отменять свое участие в реализации проекта.

## **ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ ПО РАЗРЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ**

31. В случае признания наличия оснований для рассмотрения жалобы на предмет проведения по ней мероприятий по разрешению проблем, лица, оценивавшие наличие оснований для ее рассмотрения, при направлении Президенту составленного ими отчета о результатах оценки выносят рекомендацию о проведении Банком мероприятий по разрешению проблем с указанием мотивировки вынесенной ими рекомендации. В течение 10 (десяти) операционных 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 мере практической возможности сроки с момента принятия Президентом данного решения. Решение Президента направляется в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ вместе с отчетом о результатах оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы, а ОРЖ уведомляет заинтересованные стороны о начале проведения мероприятий по разрешению проблем.
32. 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 все пока еще остающиеся нерешенными проблемы. Кроме того, в отчете отмечается необходимость проведения должностным лицом ОРЖ тех или иных последующих мероприятий по линии мониторинга и отчетности.
33. Должностное лицо ОРЖ рассылает отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем всем заинтересованным сторонам для их сведения, а также Президенту для направления его в Совет директоров. В течение 5 (пяти) операционных дней с момента рассылки отчета о завершении мероприятий по

разрешению проблем он поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

34. По мере необходимости должностное лицо ОРЖ отслеживает ход выполнения всех соглашений, достигнутых в процессе проведения мероприятий по разрешению проблем. Должностное лицо ОРЖ выпускает отчеты о мониторинге проведения мероприятий по разрешению проблем не реже чем раз в два года или до тех пор, пока оно не убедится в решении всех связанных с выполнением достигнутых соглашений вопросов. Указанные отчеты о мониторинге проведения мероприятий по разрешению проблем рассылаются для сведения заинтересованным сторонам, Президенту и Совету директоров. В течение 5 (пяти) операционных дней с момента их рассылки отчеты о мониторинге проведения мероприятий по разрешению проблем поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ.

#### **ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЯ УСТАНОВЛЕННЫХ НОРМ**

35. В случае признания наличия основания для рассмотрения жалобы на предмет проведения по ней проверки соблюдения установленных норм должностное лицо ОРЖ назначает эксперта ОРЖ, не являющееся лицом, оценивающим наличие оснований для рассмотрения жалобы, экспертом по проверке соблюдения установленных норм для целей ее проведения.
36. Применительно к утвержденному проекту цель проведения проверки соблюдения установленных норм заключается в установлении фактов совершения со стороны ЕБРР тех или иных действий или фактов его бездействия, которые привели к нарушению соответствующего директивного документа ЕБРР, а также каким образом и почему это произошло, и, если это произошло, в подготовке рекомендуемых мер по устранению допущенных нарушений согласно пункту 40 настоящих правил процедуры. По итогам проведения проверки соблюдения установленных норм не разрешается рекомендовать выплату компенсации подателю жалобы сверх тех сумм, которые могут официально предусматриваться соответствующим директивным документом ЕБРР.
37. Эксперт по проверке соблюдения установленных норм проводит ее с применением таких форм работы, как собеседования с подателем жалобы, сотрудниками ЕБРР и клиентом, выезды на места, ознакомление с требуемыми документами, а также иных форм, которые данный эксперт считает целесообразными.
38. По завершении проверки соблюдения установленных норм проводивший ее эксперт готовит отчет о ее результатах с изложением сделанных им заключений. В указанном отчете дается краткое изложение фактов и обвинений, фигурирующих в жалобе, а также принятых мер по проведению указанной проверки.
39. Если эксперт по проверке соблюдения установленных норм выносит заключение о соблюдении Банком соответствующего директивного документа ЕБРР, должностное лицо ОРЖ в кратчайшие по мере практической возможности 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. Далее должностное лицо ОРЖ прекращает работу по данной жалобе, отчет о результатах проведенной проверки направляется в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

40. Если эксперт по проверке соблюдения установленных норм выносит заключение о нарушении Банком соответствующего директивного документа, он выпускает проект отчета о результатах проведенной им проверки с включением в него рекомендаций:
  - a. принять меры по устранению выявленных нарушений на уровне систем и нормативных документов ЕБРР 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.
41. После выявления фактов несоблюдения установленных норм ОРЖ направляет проект отчета о результатах проверки соблюдения установленных норм руководству ЕБРР для подготовки ответа. Руководство дает ответы на проект отчета о результатах проведенной проверки в направляемом в ОРЖ плане действий руководства в течение 30 (тридцати) операционных дней с момента получения им данного проекта отчета. В плане действий руководства требуется отразить выявленные нарушения установленных норм и рекомендовать меры по их устранению (с указанием сроков исполнения, расчетом кадровых и финансовых ресурсов, требуемых для выполнения рекомендаций, если таковые будут приняты).
42. В течение 15 (пятнадцати) операционных дней с момента получения плана действий руководства эксперт по проверке соблюдения установленных норм может внести коррективы в свои рекомендации (но не в сделанные им заключения) и передает должностному лицу ОРЖ окончательный отчет о результатах проведенной им проверки соблюдения установленных норм.
43. Затем окончательный отчет о результатах проведенной проверки вместе с планом действий руководства должностное лицо ОРЖ направляет в Совет директоров (если соответствующий проект уже утвержден решением Совета директоров на момент направления данного отчета) или Президенту (если проект не требует утверждения решением Совета директоров) для принятия ими заключений и рекомендации (ий), содержащихся в окончательном отчете о результатах проведенной проверки. После их принятия окончательный отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм вместе с планом действий руководства немедленно посылаются для сведения подателю жалобы и клиенту, а через 5 (пять) операционных дней поступают в открытый доступ и размещаются на веб-сайте ОРЖ.

44. Должностное лицо ОРЖ отслеживает выполнение всех решений, принятых – в зависимости от конкретных обстоятельств – Советом директоров или Президентом в целях устранения выявленных нарушений действующих норм. Должностное лицо ОРЖ выпускает отчеты о мониторинге проверки соблюдения установленных норм не реже чем раз в два года или до тех пор, пока оно не убедится в выполнении всех принятых решений. Отчет о результатах проверки соблюдения установленных норм направляется Президенту и Совету директоров для сведения и одновременно с этим рассылается заинтересованным сторонам, а затем через 5 (пять) операционных дней поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

#### **СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ НОККЭ, ЭКСПЕРТОВ И ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРЖ**

45. **Служебные обязанности начальника отдела контроля за корпоративной этикой ЕБРР (“НОККЭ”).** НОККЭ является руководителем подразделения, в котором находится ОРЖ, и обеспечивает выполнение должностным лицом ОРЖ возложенных на него функциональных и административных обязанностей согласно настоящим правилам процедуры.
46. **Служебные обязанности экспертов ОРЖ.** В круг обязанностей экспертов ОРЖ входит проведение оценок наличия оснований для рассмотрения жалоб, они выступают в качестве экспертов по проверке соблюдения установленных норм или разрешению проблем и им может поручаться проведение последующих мероприятий по мониторингу и составлению отчетности по мере необходимости.
47. **Назначение экспертов ОРЖ.** По рекомендации Президента кандидатуры до 10 (десяти) экспертов ОРЖ предлагаются комитетом и утверждаются Советом директоров. Комитет по выдвижению кандидатур, создаваемый решением Президента с введением в его членский состав лиц, работающих в ЕБРР, и лиц со стороны, 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 консультантам. Комитет составляет список предложенных кандидатур с учетом имеющихся у них опыта работы, особенно в экономической, юридической, социальной, природоохранной и смежных областях; документально подтвержденной квалификации в вопросах толкования и применения правил, разрешения споров всесторонним и объективным образом; доказанной на практике честности и независимости; умения налаживать эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами и организациями гражданского общества; опыта выполнения операций ЕБРР или подобных ему организаций.
48. **Сроки назначения экспертов ОРЖ.** За исключением первых экспертов, которые согласно настоящим правилам процедуры назначаются на 3 (три) года, 4 (года) и 5 (пять) лет, эксперты ОРЖ вносятся в список экспертов на срок 3 (три) года с возможностью его продления. В указанный список могут вноситься лица, которые, как минимум, в течение 2 (двух) лет, предшествующих их найму в качестве экспертов 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 консультантов) (за исключением лиц, внесенных в список экспертов НОРЖ ЕБРР). По

завершении срока назначения эксперта ОРЖ он лишается права когда-либо в дальнейшем занимать в ЕБРР какую-либо должность (будь то в качестве штатного сотрудника, должностного лица, члена Совета директоров, заместителя и советника члена Совета директоров ЕБРР, либо в качестве его консультанта). Размеры денежного вознаграждения и иные условия назначения экспертов устанавливаются решением Президента. Эксперты могут быть отстранены от должности решением Совета директоров при наличии соответствующих оснований. В случае увольнения по собственному желанию эксперта ОРЖ, которому поручено провести оценку наличия оснований для рассмотрения жалобы, мероприятия по разрешению проблем или проверку соблюдения установленных норм, или невозможности выполнения им такого задания, должностное лицо ОРЖ:

- a. единолично несет ответственность за завершение оценки приемлемости жалобы, если данное событие наступает в процессе ее проведения;
- b. принимает решение о выборе путей и средств, обеспечивающих скорейшее завершение мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм, если данное событие наступает в процессе их проведения.

49. **Подготовка экспертов ОРЖ.** Экспертам ОРЖ обязаны пройти организуемые должностным лицом 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. Должностное лицо ОРЖ уведомляет экспертов ОРЖ о проведении таких курсов и формирует их учебную программу.
50. **Назначение временно привлекаемых экспертов.** Если в какой-либо момент времени в списке ОРЖ не имеется свободных экспертов или в нем отсутствуют эксперты конкретной специализации, требуемой для выполнения или завершения задания, должностное лицо ОРЖ вправе рекомендовать временно назначить для этой цели эксперта, не внесенного в список экспертов, 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.
51. **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 наличия оснований для рассмотрения жалоб или проверки соблюдения установленных норм в связи с какой-либо жалобой, имеющей отношение к тому или иному вопросу, в котором у них имеется или имелся личный интерес или которым они



активно занимаются или занимались в каком-либо качестве. Эксперты ОРЖ немедленно сообщают должностному лицу 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.

52. **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 уполномоченным 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 наличия оснований для рассмотрения жалобы, мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм.

53. **Служебные обязанности должностного лица ОРЖ.** Должностное лицо ОРЖ отвечает за организационное обеспечение деятельности ОРЖ, включая ведение информационно-разъяснительной работы и подготовку кадров, обслуживание веб-сайта ОРЖ и реестра, регистрацию жалоб, отбор экспертов ОРЖ с учетом их квалификации, проведение проверок соблюдения установленных норм и (или) мероприятий по разрешению проблем, отслеживание хода принятия последующих мер и составление отчетности о результатах их принятия, составление годовых отчетов для Президента и (или) Совета директоров, осуществление контактов с представителями местного населения, организациями гражданского общества и обеспечение функционирования иных органов подотчетности.

54. **Назначение должностного лица ОРЖ.** Кандидатура должностного лица ОРЖ предлагается комитетом и утверждается Президентом. В членский состав комитета по выдвижению кандидатур входят лица, работающие в ЕБРР, и лица со стороны, и комитет применяет прозрачный порядок подбора кандидатур для исполнения обязанностей должностного лица ОРЖ. Комитет составляет список выдвинутых кандидатур с учетом имеющихся у них опыта работы особенно в экономической, юридической, социальной, природоохранной и смежных областях; документально подтвержденной квалификации в вопросах разрешения споров всесторонним и объективным образом; доказанной на практике честности и независимости; умения налаживать эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами и организациями гражданского общества; опыта выполнения операций ЕБРР или подобных ему организаций.

55. **Сроки пребывания в должности.** Должностное лицо ОРЖ исполняет свои служебные обязанности в качестве штатного сотрудника ЕБРР в течение 5 (пяти) лет согласно заключаемого им договора найма с правом его продления. Должностное лицо 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 консультантов). 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 консультанта) в течение, как минимум, 3 (трех) следующих с этого момента лет. Должностное лицо ОРЖ может быть отстранено от должности решением Президента при наличии соответствующих оснований.

56. **Дополнительные специалисты.** В случае необходимости должностное лицо ОРЖ вправе привлекать дополнительных специалистов в целях успешного выполнения обязанностей, относящихся к компетенции ОРЖ. Отбор и назначение любых консультантов, 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 консультантов, и указанные специалисты выполняют возложенные на них обязанности под надзором должностного лица ОРЖ.
57. **Информационно-разъяснительная работа и подготовка кадров.** ОРЖ ведет информационно-разъяснительную работу о характере своей деятельности во всех странах операций ЕБРР и среди организаций гражданского общества, в целом. По требованию ОРЖ проводит обучение сотрудников ЕБРР (как работающих в Лондоне, так и в представительствах ЕБРР на местах) по вопросам деятельности ОРЖ. ОРЖ разрабатывает и выполняет программу информационно-разъяснительных мероприятий в целях эффективного информирования населения стран операций ЕБРР, НПО и организаций гражданского общества о своей деятельности. В рамках информационно-разъяснительной работы также проводятся, по мере целесообразности, мероприятия по налаживанию сотрудничества с другими организациями в вопросах функционирования органов подотчетности, презентации и – по запросу – ознакомительные курсы о порядке подачи жалоб в ОРЖ.
58. **Публикация материалов ОРЖ.** ОРЖ готовит в печатном виде и распространяет материалы о своей деятельности. 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, причем первоначально на английском и русском языках.
59. **Общий характер деятельности.** Вся деятельность ОРЖ осуществляется по мере возможности в ускоренном порядке без ущерба для целостности или комплексности ее процесса. Должностное лицо ОРЖ исходит из необходимости учитывать мнения любых сотрудников ЕБРР, подателей жалоб, клиентов и других заинтересованных лиц, обладающих требуемыми сведениями. Должностное лицо ОРЖ прилагает все усилия для сведения к минимуму перебоев в повседневной деятельности всех заинтересованных сторон.

60. **Доступ к сотрудникам и информации, режим конфиденциальности.** При проведении оценки наличия оснований для рассмотрения жалобы, мероприятий по разрешению проблем или проверки соблюдения установленных норм должностному лицу или (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 всяческое содействие. Вместе с тем в целях защиты конфиденциальной информации доступ должностного лица 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, консультантам, 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.
61. **Связанные между собой жалобы.** При получении двух или более жалоб от одного или нескольких различных подателей жалоб по поводу одного и того же проекта и в разумной мере однотипного содержания должностное лицо ОРЖ может потребовать либо провести их совместное рассмотрение, либо приостановить дальнейшую работу по любой жалобе (жалобам), поступившей (им) после первой жалобы до получения результатов проверки наличия оснований для рассмотрения первой жалобы. В целях учета результатов совместной проверки поданных жалоб или временной приостановки работы по жалобам, поступивших позднее, должностное лицо ОРЖ вправе менять сроки подготовки ответа на любую жалобу.
62. **Продление сроков.** Любые из сроков, указанные в настоящих правилах процедуры, могут продлеваться решением должностного лица ОРЖ строго на период времени, необходимого для обеспечения полной и надлежащей работе по жалобам. Должностное лицо ОРЖ незамедлительно уведомляет подателя жалобы или его уполномоченного представителя, если таковой имеется, клиента и все иные заинтересованные стороны обо всех продлеваемых сроках. При рассмотрении потребности в продлении сроков должностное лицо 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.
63. **Годовой отчет.** Должностное лицо ОРЖ выпускает годовой отчет, в котором отражается деятельность ОРЖ за истекший год. Указанный отчет направляется Президенту и Совету директоров для сведения, а затем поступает в открытый доступ и размещается на веб-сайте ОРЖ.

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

64. **Правовое обеспечение.** Вся правовая информация и консультации по вопросам толкования директивных и нормативных документов ЕБРР, а также его прав

и обязанностей в связи с проектом ЕБРР, являющимся предметом жалобы, предоставляются по запросу генеральным юридическим советником ЕБРР.

65. **Бюджет.** ЕБРР выделяет для ОРЖ бюджетные ресурсы, достаточные для осуществления всех видов деятельности, разрешенных настоящими правилами процедуры. НОККЭ составляет годовой бюджет, в который закладывается требуемый объем ресурсов для осуществления прогнозируемой на предстоящий год деятельности ОРЖ.
66. **Язык отчетов.** Все отчеты, выпускаемые должностным лицом или любым из экспертов ОРЖ и размещенные на веб-сайте ОРЖ, составляются на английском языке.
67. **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.
68. **Текст на языке с преимущественной силой.** Настоящие правила процедуры вначале планируется перевести на русский язык. 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.
69. **Обзор деятельности ОРЖ.** Обзор деятельности ОРЖ проводится раз в 3 (три) года или по мере необходимости.
70. **Вступление в силу.** Настоящие правила процедуры вступают в силу с момента назначения должностного лица ОРЖ и, как минимум, 3 (трех) экспертов ОРЖ и заменяют собой правила процедуры Независимого органа ЕБРР по рассмотрению жалоб (НОРЖ). Жалобы, зарегистрированные в НОРЖ до момента вступления в силу настоящих правил процедуры, рассматриваются согласно правилам процедуры НОРЖ в обычном порядке.