

**ДОКУМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО БАНКУ
РЕКОНСТРУКЦІЇ ТА РОЗВИТКУ**

**ОРГАН РОЗГЛЯДУ СКАРГ
У ЗВ'ЯЗКУ З ПРОЕКТАМИ (ОРС)
ПРАВИЛА ПРОЦЕДУРИ**

Схвалено Радою директорів на засіданні 7 травня 2014 р.

ВИЗНАЧЕННЯ

Уповноважений представник – особа або Організація, уповноважена Скаржником представляти його інтереси та діяти від його імені у зв'язку зі Скаргою до ОРС.

Банк або ЄБРР - Європейський банк реконструкції та розвитку.

Рада - Рада директорів Банку.

Робочі дні - дні, в які Банк є відкритим для ведення діяльності в Лондоні.

Директор відділу контролю за корпоративною етикою або ДВККЕ - керівник відділу контролю за корпоративною етикою.

Клієнт – суб'єкт чи суб'єкти, який(і) несе(уть) пряму або непряму відповідальність за виконання та реалізацію Проекту в повному або частковому обсязі.

Скаржник – особа(и) або організація(ії), залежно від конкретних обставин, яка(і) подає(ють) Скаргу до ОРС.

Скарга - звернення в письмовій формі, подане Скаржником в ОРС відповідно до цих Правил процедури.

Перевірка дотримання встановлених вимог – процес перевірки дотримання Банком Відповідної політики ЄБРР у зв'язку з Проектом.

Перевірка наявності підстав для розгляду скарги – процес перевірки наявності чи відсутності підстав для здійснення у зв'язку з зареєстрованою Скаргою Перевірки дотримання встановлених вимог та/або Ініціативи з вирішення проблем.

Особи, що перевіряють наявність підстав для розгляду скарги - експерт і посадова особа ОРС, які спільно проводять оцінку наявності підстав для розгляду скарги.

Відповідна територія - будь-яка географічна територія, на яку впливає чи може вплинути Проект.

План дій керівництва – План дій керівництва Банку, складений з урахуванням рекомендацій, що містяться у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог.

Організація – будь-який суб'єкт, асоціація чи група, навколо якого(ї) добровільно організується громадянське суспільство, і який(а) представляє певний спектр інтересів. Поняття «організації» може включати організації на рівні громад, організації корінних народів та неурядові організації.

Експерти ОРС (кожен з них окремо - Експерт ОРС) - експерти, занесені в реєстр експертів, а також, у разі призначення, експерти, тимчасово призначені для участі у Перевірці наявності підстав для розгляду скарги, Ініціативі з вирішення проблем, Перевірці дотримання встановлених вимог або для проведення вищезазначеного.

Посадова особа ОРС - особа, яка відповідає за забезпечення поточної діяльності ОРС, включаючи одержання Скарг, їх реєстрацію, перевірку наявності підстав для їх розгляду, а також виконання функцій, пов'язаних з вирішенням проблем.

Реєстр ОРС – розміщений на веб-сайті ОРС публічний журнал всіх Зареєстрованих Скарг із зазначенням їх статусу.

Президент - Президент ЄБРР.

Ініціатива з вирішення проблем – процес, що проводиться з метою надання допомоги у вирішенні проблем, які є предметом прийнятої до розгляду Скарги, включаючи медіацію, примирення, сприяння діалогу або незалежне з'ясування фактів.

Проект – фінансована Банком діяльність, для якої складено Резюме проекту згідно з Політикою громадського інформування Банку, або будь-яка діяльність Банку, що підпадає під дію Відповідної політики ЄБРР, за винятком тих видів діяльності, які виведені зі сфери дії цих Правил рішенням Ради директорів.

Орган розгляду скарг у зв'язку з проектами або ОРС - орган підзвітності ЄБРР, що регулюється цими Правилами процедури.

Реєстрація – процес внесення до реєстру ОРС відомостей про те, що Скарга була отримана і відповідає Критеріям реєстрації згідно з п. 11-13 цих Правил процедури.

Відповідна політика ЄБРР – Екологічна та соціальна політика і Вимоги до реалізації проектів ЄБРР 2014 р., Екологічна та соціальна політика і Вимоги до реалізації проектів ЄБРР 2008 р., попередні екологічні політики ЄБРР та/або окремі положення Політики громадського інформування ЄБРР 2014 р. та попередніх Політик громадського інформування, а також будь-які Політики, що будуть схвалені Радою директорів у майбутньому та включені до цього визначення.

Відповідні сторони - сторони, що мають безпосередню зацікавленість у Скарзі, включаючи Скаржника та/або Уповноваженого представника у разі наявності, відповідний департамент, відділ або підрозділ Банку, Клієнта та/або будь-які інші сторони, що фінансують Проект.

ВСТУП І МЕТА

Орган розгляду скарг у зв'язку з проектами (ОРС) дає можливість проводити незалежний розгляд скарг, що надійшли від однієї чи більшої кількості осіб або Організацій щодо Проекту, який, як стверджується, вже заподіяв або може заподіяти шкоду. Призначення ОРС полягає у посиленні підзвітності ЄБРР і реалізується шляхом виконання ОРС двох покладених на нього функцій:

- функції Вирішення проблем, метою якої є відновлення діалогу між Скаржником і Клієнтом для вирішення проблем(и), що є предметом Скарги, без визначення винної сторони;
- функції Перевірки дотримання встановлених вимог, що передбачає перевірку дотримання ЄБРР Відповідної політики ЄБРР у зв'язку з ухваленим проектом.

У цих Правилах процедури визначається, хто може подати Скаргу, як подати Скаргу до ОРС, кому вона має бути адресована, а також, в разі визнання наявності підстав для її розгляду, яким чином вона буде розглядатися в ОРС – шляхом проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, шляхом реалізації Ініціативи з вирішення проблем або обома цими шляхами. В цих Правилах процедури також викладені вимоги, що стосуються строків, звітності, оприлюднення інформації та забезпечення доступу до неї, навчання, проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи та інших питань, що мають відношення до організації роботи ОРС.

ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ?

1. Скаргу з вимогою щодо реалізації Ініціативи з вирішення проблем може подати одна чи більше осіб, які знаходяться на Відповідній території, або які мають економічні інтереси, у тому числі соціальні та культурні інтереси, на Відповідній території.
2. Скаргу з вимогою щодо Проведення перевірки дотримання встановлених вимог може подати одна чи більше осіб чи Організацій.

ЯК ПОДАТИ СКАРГУ?

3. Скаргу в ОРС можна подавати в будь-якій письмовій формі. Інструкції зі складання та подання Скарг викладені в зразку скарги, розміщеному на веб-сайті ОРС, а також у паперовій формі у брошурі ОРС, яку можна отримати в представництвах ЄБРР. Для отримання інструкцій щодо складання та подання скарги можна також звернутися до Посадової особи ОРС.
4. Скаржник повинен зазначити особу(осіб) або Організацію(ї), які подають Скаргу (далі – «Скаржник»). Скаржник, який не є Організацією, може звернутися з проханням забезпечити конфіденційність відомостей про деяких або всіх осіб, що фігурують у ній. Таке прохання про забезпечення конфіденційності має подаватися разом зі Скаргою. Це прохання буде розглянуте Посадовою особою ОРС якомога швидше після отримання Скарги, але в будь-якому випадку до прийняття Посадовою особою ОРС рішення про Реєстрацію Скарги. Для виконання прохання про забезпечення конфіденційності будуть вжиті всі розумні заходи. Проте, якщо

Посадова особа ОРС має розумні підстави вважати, що забезпечення конфіденційності завадить розгляду Скарги, Посадова особа ОРС зобов'язана негайно повідомити про це Скаржника і або узгодити з ним подальші дії, або, у разі неможливості досягнення згоди щодо подальших дій, припинити процес.

5. Якщо особи, котрі подають Скаргу, користувалися в процесі подання Скарги допомогою Уповноваженого представника, цей Уповноважений представник повинен надати письмові докази (наприклад, підписаний Скаржником лист) наявності у нього права представляти інтереси та діяти від імені Скаржника у зв'язку зі Скаргою. Уповноважений представник виступатиме в якості контактної особи для всіх офіційних комунікацій між Посадовою особою ОРС і Скаржником. У разі необхідності та доцільності Посадова особа ОРС може зв'язуватися безпосередньо зі Скаржником і зобов'язана інформувати Уповноваженого представника та Скаржника про стан розгляду Скарги.

МОВА СКАРГ

6. Скарги можуть подаватися будь-якою з робочих мов Банку, тобто англійською, французькою, німецькою або російською, або будь-якою з державних мов країн операцій Банку. Уся кореспонденція між ОРС та Скаржником чи його Уповноваженим представником у разі наявності повинна вестися як англійською мовою, так і мовою Скаржника, і в разі виникнення будь-яких розбіжностей між цими двома версіями англійська версія матиме переважну силу. Посадова особа ОРС зобов'язана спілкуватися зі Скаржниками у культурно прийнятний спосіб.
7. Обробка скарг, поданих не англійською мовою, займає більше часу у зв'язку з необхідністю їх перекладу. Посадова особа ОРС зобов'язана своєчасно повідомляти Скаржника або його Уповноваженого представника в разі наявності про всі затримки, пов'язані з необхідністю перекладу.

АДРЕСА, НА ЯКУ СЛІД НАДСИЛАТИ СКАРГИ

8. Скарги можуть подаватися Посадовій особі ОРС поштою, факсом, електронною поштою або кур'єром на наступну адресу:

Project Complaint Mechanism
Attn: PCM Officer
European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square
London EC2A 2JN
United Kingdom
Fax: +44 20 7338 7633
Email: pcm@ebrd.com

9. Скарги також можна надсилати поштою або кур'єром в будь-яке з Постійних представництв Банку із зазначенням, що їх необхідно передати в ОРС. Адреси Постійних представництв Банку можна знайти на веб-сторінці www.ebrd.com/about/contacts/local.htm.
10. Посадова особа ОРС зобов'язана повідомити Скаржника про одержання Скарги якомога швидше, але не пізніше, ніж через п'ять (5) Робочих днів.

РЕЄСТРАЦІЯ СКАРГ

11. Протягом десяти (10) Робочих днів з моменту отримання Скарги ОРС Посадова особа ОРС зобов'язана прийняти рішення щодо Реєстрації Скарги. Посадова особа ОРС зобов'язана здійснити Реєстрацію Скарги, якщо ця Скарга:

- містить відомості, що засвідчують особу Скаржника;
- містить відомості, що засвідчують особу Уповноваженого представника у разі наявності, а також підтвердження його повноважень;
- містить контактну інформацію Скаржника та його Уповноваженого представника у разі наявності (у тому числі домашню та/або поштову адресу, а також – якщо можливо – номер телефону, адресу електронної пошти та номер факсу);
- містить назву або стислий опис Проекту, якого вона стосується, а також опис шкоди чи потенційної шкоди, якої цей Проект завдав чи може завдати;

ДОДАТКОВІ КРИТЕРІЇ РЕЄСТРАЦІЇ

12. Якщо у Скарзі міститься прохання про реалізацію функції Вирішення проблем, така Скарга:

- повинна стосуватися Проекту, щодо якого Банк надав – і не відкликав – чітку вказівку щодо своєї зацікавленості у фінансуванні Проекту (така вказівка зазвичай вважається наданою, якщо Проект схвалено органом, якому делеговані повноваження для схвалення, або пройшов Остаточний розгляд в Операційному комітеті Банку);
- повинна стосуватися Проекту, в якому Банк має фінансову зацікавленість, і в цьому випадку Скарга повинна бути подана протягом дванадцяти (12) місяців з дати останньої вибірки коштів ЄБРР або, у випадку акціонерного фінансування, якщо Банк ще не продав свою інвестицію чи не вийшов з неї;
- повинна містити опис добросовісних зусиль, яких Скаржник доклав для вирішення зазначених у Скарзі питань, у тому числі з Банком та/або Клієнтом, а також опис результату цих зусиль або пояснення, чому такі зусилля не були можливими. Посадова особа ОРС може не застосовувати цю вимогу щодо докладання Скаржником добросовісних зусиль для вирішення викладених у Скарзі питань з Клієнтом, якщо, на його/її думку, такі зусилля могли б зашкодити Скаржнику або бути марними.

13. Якщо у Скарзі міститься прохання про реалізацію функції Перевірки дотримання встановлених вимог, така Скарга повинна стосуватися Проекту, який вже схвалено для фінансування Радою чи органом, якому делеговані повноваження схвалювати такий Проект для фінансування.

14. Посадова особа ОРС не зареєструє Скаргу, якщо вона:

- містить обвинувачення у шахрайстві або стосується закупівель (у цьому випадку Скаргу буде передано у відповідний відділ Банку);
- стосується Статті 1 Угоди про заснування Банку, Політики коефіцієнтів портфелю чи будь-якої іншої конкретної політики, що може визначатися Радою час від часу;
- стосується адекватності чи прийнятності політик ЄБРР;
- стосується питань, щодо яких вже було розглянуто Скаргу в ОРС чи НОРС, який існував до ОРС, за винятком випадків, коли з'являються нові докази чи з'ясовуються нові обставини, що не були відомими на час попередньої скарги.

ПРИЗУПИНЕННЯ РЕЄСТРАЦІЇ

15. Якщо протягом десяти (10) Робочих днів після одержання Скарги Посадова особа ОРС вирішує не реєструвати Скаргу через недотримання Скаржником одного чи більшої кількості Критеріїв реєстрації, викладених у п. 11-13, і якщо, на думку Посадової особи ОРС, таке недотримання можна виправити, Посадова особа ОРС повинна повідомити про це Скаржнику або його Уповноваженому представнику. Після цього Посадова особа має призупинити прийняття рішення щодо Реєстрації та надати Скаржнику розумну можливість для виправлення недотримання і повторного подання Скарги.
16. Якщо недотримання не усунене чи не може бути усунене, Посадова особа ОРС повинна поінформувати Скаржника або його Уповноваженого представника про рішення не реєструвати Скаргу з поясненням причини і припинити роботу зі Скаргою. При необхідності Посадова особа ОРС також може інформувати про це рішення відповідний департамент, відділ або підрозділ Банку.
17. Якщо Скаржник не доклав добросовісних зусиль для вирішення питань з Банком та/або Клієнтом і не надав пояснення, чому такі зусилля не були можливими, відповідно до п. 12(с), Посадова особа ОРС після консультацій зі Скаржником направить Скаржника у відповідний департамент Банку для вирішення піднятих питань без реєстрації Скарги на цьому етапі. Після того, як будуть докладені добросовісні зусилля, таке призупинення може бути припинене, якщо, на думку Посадової особи ОРС, такі зусилля не принесли позитивних результатів.

Дії після РЕЄСТРАЦІЇ

18. Після Реєстрації Посадова особа ОРС повідомляє про це Відповідні сторони і може в процесі такого повідомлення уточнити у Скаржника або його Уповноваженого представника в разі наявності, що саме вимагається у Скарзі – Ініціатива з вирішення проблем, Перевірка дотримання встановлених вимог або обидві ці функції.
19. Керівництву Банку зобов'язане надати письмову відповідь на Скаргу протягом двадцяти одного (21) Робочого дня з дати її Реєстрації.

20. Після повідомлення Відповідних сторін про Реєстрацію Скарга вноситься до Реєстру ОРС, а також надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС.
21. Відомості в Реєстрі ОРС для всіх зареєстрованих Скарг включають дату одержання Скарги ОРС, назву та місцезнаходження Проекту, щодо якого подано Скаргу, а також інформацію про особистість Скаржника, якщо відсутня вимога щодо збереження конфіденційності.
22. Протягом п'яти (5) Робочих днів після Реєстрації Скарги Посадова особа ОРС повинна призначити Експерта ОРС, який спільно з Посадовою особою ОРС проведе Перевірку наявності підстав для розгляду Скарги.

СПІВРОБІТНИЦТВО З ІНШИМИ ФІНАНСОВИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

23. Якщо Проект, якого стосується Скарга, співфінансується іншими організаціями, після реєстрації такої Скарги Посадова особа ОРС може повідомити орган(и) підзвітності такої(их) організації(й), що співфінансує(ють) Проект, про Реєстрацію Скарги, а також може підтримувати зв'язок і співпрацювати з органами підзвітності такої(их) організації(й) з метою недопущення дублювання зусиль та/або виникнення порушень або перешкод для спільних сторін. У разі необхідності ОРС може розглянути можливість укладання з органом підзвітності такої(их) організації(й), що співфінансує(ють) Проект, письмової угоди про співробітництво, в якій будуть врегульовані такі питання, як забезпечення конфіденційності та обмін інформацією.

ВИЗНАЧЕННЯ НАЯВНОСТІ ПІДСТАВ ДЛЯ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

24. Перевірка наявності підстав для розгляду Скарги – це попередній процес, що має бути виконаний, перш ніж Скарга буде прийнята до подальшого розгляду в ОРС. Виходячи з результатів оцінки виконання наведених нижче критеріїв прийнятності, Особи, які перевіряють наявність підстав для розгляду Скарги, визначають прийнятність Скарги для реалізації Ініціативи з вирішення проблем, Перевірки дотримання встановлених вимог, обох цих функцій або жодної з них. У будь-який час протягом Перевірки наявності підстав для розгляду Скарги Банк може прийняти рішення погодитися з тим, що певні критерії задовольняються, з метою прискорення процесу з'ясування наявності підстав для розгляду. Особи, які перевіряють наявність підстав для розгляду Скарги, не оцінюють наведені у Скарзі обвинувачення по суті і не приймають рішення щодо достовірності або точності Скарги. Особи, які перевіряють наявність підстав для розгляду Скарги, враховують під час прийняття рішення, яку саме функцію ОРС просить реалізувати Скаржник.
 - для того, щоб можна було реалізувати Ініціативу з вирішення проблем, Скарга повинна:
 - бути подана фізичною особою чи особами, як зазначено у п. 1
 - стосуватися питань, на які поширюється Відповідна політика ЄБРР.
 - для того, щоб можна було провести Перевірку дотримання встановлених вимог, Скарга повинна бути подана протягом 24 місяців з дати припинення

Банком участі у Проекті та повинна стосуватися Відповідної політики ЄБРР.

25. В обох цих випадках Скарга також повинна по можливості включати:

- вказівку на те, яку саме функцію ОРС, на думку Скаржника, ОРС має використати для вирішення питань, зазначених у Скарзі (тобто Перевірку дотримання встановлених вимог, Ініціативу з вирішення проблем або обидві ці функції)
- вказівку на те, який саме результат чи результати очікується після виконання процедур ОРС;
- копії всієї кореспонденції, записів чи інших матеріалів, що мають відношення до комунікації з Банком чи іншими Відповідними сторонами;
- посилання на Відповідну політику ЄБРР, якої стосується Скарга.

26. Якщо у Скарзі піднімаються питання, що потребують реалізації Ініціативи з вирішення проблем, Особи, які оцінюють наявність підстав для її розгляду, мають також проаналізувати, чи здатна Ініціатива з вирішення проблем допомогти у вирішенні відповідного спору або принести позитивний результат, зокрема:

- чи вже звертався Скаржник з питаннями, викладеними у Скарзі, до механізму вирішення спорів або розгляду претензій Клієнта, органу розгляду скарг чи органом підзвітності організації, що надає співфінансування, до суду, арбітражного або іншого органу вирішення спорів, і якщо так, то зазначені Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги, мають також враховувати результати вже вжитих ним заходів;
- чи може Ініціатива з вирішення проблем дублювати будь-який інший процес, розпочатий тим самим Скаржником (або у випадку, коли Скаржник є групою фізичних осіб, деякими членами такої групи) стосовно того ж самого Проекту та/або питань, заважати такому процесу чи зазнавати завад від такого процесу.

27. Якщо у Скарзі піднімаються питання, що потребують проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, Особи, які оцінюють наявність підстав для її розгляду, в ході цієї оцінки також з'ясовують, чи стосується така Скарга:

- дій чи бездіяльності, що є відповідальністю Банку;
- більш ніж дрібного технічного порушення Відповідної політики ЄБРР, за винятком випадків, коли стверджується, що таке технічне порушення завдало певної шкоди;
- неспроможності Банку здійснювати моніторинг виконання Клієнтом зобов'язань за Відповідною політикою ЄБРР.

28. Скарга не визнається такою, що містить підстави для реалізації Ініціативи з вирішення проблем чи проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, якщо:
- вона подана у шахрайський спосіб або у недобросовісних чи зловмисних цілях;
 - її головною метою є отримання конкурентних переваг шляхом розкриття інформації або затримки Проекту;
 - якщо предмет Скарги, що містить прохання про реалізацію Ініціативи з вирішення проблем, вже був розглянутий органом підзвітності будь-якої організації, що надає співфінансування, і, на думку Посадової особи ОРС, відповідна попередня скарга була належним чином розглянута таким органом підзвітності, за винятком випадків, коли з'являються нові докази чи з'ясовуються нові обставини, що не були відомі на час надходження такої попередньої скарги;
 - вона стосується обов'язків третьої сторони, наприклад екологічного органу, та адекватності застосування нею національних вимог, або ж зобов'язань країни за міжнародним законодавством чи договором, а не питань, що знаходяться в межах контролю Клієнта чи Банку.
29. У процесі Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги Особи, які її виконують, повинні враховувати відповідь на Скаргу, надану керівництвом, та відповідь на Скаргу, надану Клієнтом (у разі наявності), проаналізувати ключові документи і проконсультуватися з Відповідними сторонами. Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги можуть також здійснювати візити на місця та застосовувати інші методи, які вони вважатимуть доцільними.
30. Після визначення підстав для розгляду Скарги, але не пізніше ніж через 40 (сорок) Робочих днів з надання відповіді на Скаргу керівництвом Банку, Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги, повинні представити Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги. До цього Звіту про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги має бути доданий один примірник Скарги англійською мовою, відповідь керівництва Банку, відповідь Клієнта (у разі наявності), а також:
- опис заходів, здійснених у процесі Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги;
 - стислий виклад фактів і позицій Відповідних сторін;
 - висновок про наявність чи відсутність підстав для реалізації у зв'язку зі Скаргою Ініціативи з вирішення проблем, проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, обох цих функцій (з рішенням щодо послідовності їх виконання) або жодної з них.
31. Якщо Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду скарги, доходять висновку про відсутність таких підстав, Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги подається до Ради директорів (стосовно Проектів, вже схвалених

Радою директорів) або Президенту (стосовно Проектів, що не потребують схвалення Радою директорів але ще не схвалені Радою директорів) для затвердження рекомендації Осіб, які оцінюють наявність підстав для розгляду скарги, щодо припинення роботи зі Скаргою. У разі затвердження такої рекомендації Посадова особа ОРС припиняє роботу зі Скаргою; якщо ж рекомендацію не затверджено, Рада директорів або Президент повертає Скаргу Особам, які оцінюють наявність підстав для її розгляду, для подальшого аналізу. Після затвердження вищезазначеної рекомендації Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги і відповідне рішення направляються Відповідним сторонам з метою їх інформування, а також надходять у відкритий доступ і розміщуються на веб-сайті ОРС.

32. Якщо Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги, знаходять такі підстави, Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги також повинен включати технічне завдання для проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, реалізації Ініціативи з вирішення проблем або виконання обох цих функцій:
 - у технічному завданні для реалізації Ініціативи з вирішення проблем мають бути визначені методи і терміни реалізації такої ініціативи, а також вимоги до типу необхідних знань і досвіду;
 - у технічному завданні для проведення Перевірки дотримання встановлених вимог мають бути визначені вимоги до типу необхідних знань і досвіду для проведення такої перевірки, а також її обсяг і терміни.
33. Звіт про результати оцінки наявності підстав для розгляду Скарги надсилається з метою інформування Відповідним сторонам, а також Президенту і Раді директорів.
 - Якщо Скарга вважається прийнятною для проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС протягом п'яти (5) Робочих днів після його розсилки всім Відповідним сторонам.
 - Якщо Скарга вважається прийнятною для реалізації Ініціативи з вирішення проблем (незалежно від того, чи вона вважається водночас прийнятною для проведення Перевірки дотримання встановлених вимог), Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС протягом п'яти (5) Робочих днів після прийняття Президентом рішення згідно з п. 36. Факт відправлення Звіту про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги Президенту згідно з п. 36 також фіксується у Реєстрі ОРС.
34. Якщо Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги, доходять висновку щодо неприйнятності Скарги для розгляду через невиконання одного чи більшої кількості критеріїв прийнятності, і таке невиконання можна усунути, Особи, які оцінюють наявність підстав для розгляду Скарги, можуть призупинити представлення Звіту про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги та надати Скаржнику десять (10) Робочих днів для виправлення такого невиконання.

НАСЛІДКИ ПОДАННЯ СКАРГИ ДЛЯ ПРОЕКТІВ БАНКУ

35. Факт реєстрації Скарги та/або визнання наявності підстав для проведення у зв'язку з нею Перевірки дотримання встановлених вимог та/або реалізації Ініціативи з вирішення проблем сам по собі не призводить до призупинення зацікавленості Банку у відповідному Проекті. Проте, якщо у будь-який час у процесі роботи зі Скаргою Посадова особа ОРС доходить висновку, що подальше опрацювання Банком відповідного Проекту або виплата Банком коштів за цим Проектом можуть призвести до завдання серйозної не виправної шкоди, Посадова особа ОРС може виступити з проміжною рекомендацією щодо призупинення Банком опрацювання відповідного Проекту або, якщо це є можливим, виплату коштів за цим Проектом. Рішення стосовно такої рекомендації приймається органом, наділеним правом прийняття таких рішень, і лише у випадку, коли Банк має право припиняти або скасовувати свою зацікавленість у Проекті. Рекомендація Посадової особи ОРС та відповідне рішення фіксуються в Реєстрі ОРС,

СХВАЛЕННЯ І РЕАЛІЗАЦІЯ ІНІЦІАТИВИ З ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ

36. Якщо Скарга визнається прийнятною для реалізації Ініціативи з вирішення проблем, Особи, які оцінюють наявність підстав для її розгляду, подають Президенту Звіт про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги з рекомендацією щодо реалізації ОРС Ініціативи з вирішення проблем та зазначенням причин для надання такої рекомендації. Президент повинен прийняти рішення щодо прийняття або відхилення цієї рекомендації протягом 10 (десяти) Робочих днів з моменту її подання. Якщо Президент схвалює таку рекомендацію, Експерт з вирішення проблем повинен розпочати реалізацію Ініціативи з вирішення проблем у найкоротший практично можливий термін після прийняття Президентом такого рішення. Рішення Президента з відповідним мотивуванням надходить у відкритий доступ та розміщується на веб-сайті ОРС разом із Звітом про оцінку наявності підстав для розгляду Скарги, а Посадова особа ОРС повинна повідомити Відповідні сторони про початок реалізації Ініціативи з вирішення проблем.
37. Ініціатива з вирішення проблем вважається завершеною після досягнення угоди Відповідними сторонами або тоді, коли, на думку Експерта з вирішення проблем, подальший прогрес у вирішенні відповідного спору не є можливим. Після завершення Ініціативи з вирішення проблем Експерт з вирішення проблем повинен представити Звіт про завершення Ініціативи з вирішення проблем, в якому мають бути описані питання, що були предметом Скарги, методи, використані під час реалізації відповідної Ініціативи, а також результати цієї Ініціативи, у тому числі всі питання, що залишилися невирішеними. У цьому Звіті також має бути визначена необхідність вжиття Посадовою особою ОРС подальших заходів з моніторингу та звітування.
38. Посадова особа ОРС повинна надіслати Звіт про завершення Ініціативи з вирішення проблем з метою інформування Президенту, Раді директорів та всім Відповідним сторонам. Протягом 5 (п'яти) Робочих днів після розсилки за згодою Відповідних сторін Звіт про завершення Ініціативи з вирішення проблем надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС.
39. Посадова особа ОРС відстежує процес виконання всіх угод, досягнутих під час реалізації Ініціативи з вирішення проблем. Посадова особа ОРС представляє проекти Звітів про моніторинг реалізації Ініціативи з вирішення проблем

Відповідним сторонам, яким надається розумна можливість висловити свої зауваження до цих Звітів. Якщо Посадова особа ОРС одержує зауваження від Відповідних сторін, Посадова особа ОРС повинна доопрацювати Звіт протягом 5 (п'яти) Робочих днів з моменту одержання останніх таких зауважень і надіслати остаточну редакцію Звіту Президенту і Раді директорів. Після цього протягом 5 (п'яти) Робочих днів Звіт про моніторинг реалізації Ініціативи з вирішення проблем надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС. Посадова особа ОРС повинна представляти Звіти про моніторинг реалізації Ініціативи з вирішення проблем не рідше, ніж двічі на рік або доти, доки Посадова особа ОРС не вирішить, що у моніторингу більше немає потреби.

ПЕРЕВІРКА ДОТРИМАННЯ ВСТАНОВЛЕНИХ ВИМОГ

40. Якщо Скаргу визнано прийнятною для проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, Посадова особа ОРС призначає для її проведення в якості Експерта з перевірки дотримання встановлених вимог Експерта ОРС, який не входить до складу Осіб, які оцінювали наявність підстав для розгляду Скарги.
41. Мета Перевірки дотримання встановлених вимог полягає у з'ясуванні того, чи призвели будь-які дії або бездіяльність ЄБРР у зв'язку з ухваленим Проектом до порушення Відповідної політики ЄБРР (і якщо так, то яким чином і чому це відбулося) та, якщо це сталося, у підготовці рекомендацій щодо усунення допущених порушень згідно з п. 44 цих Правил. За підсумками проведення Перевірки дотримання встановлених вимог не може бути надана рекомендація щодо надання Скаржнику компенсації понад того обсягу, який в явній формі передбачається у Відповідній політиці ЄБРР.
42. При проведенні Перевірки дотримання встановлених вимог Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог повинен ознайомитися з ключовими документами та проконсультуватися з Відповідними сторонами, які матимуть можливість для висловлення зауважень. Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог також може здійснювати візит на місця та використовувати інші методи, які він вважатиме доцільними. Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог повинен підготувати проект Звіту про перевірку дотримання встановлених вимог, надати Відповідним сторонам можливість для висловлення зауважень і врахувати такі зауваження у процесі підготовки остаточної редакції цього Звіту.
43. Якщо Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог доходить висновку про дотримання Банком Відповідної політики ЄБРР, Посадова особа ОРС повинна у найкоротший практично можливий термін надіслати Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог з метою інформування Відповідним сторонам і Президенту (якщо Проект не потребує схвалення Ради директорів) або Раді директорів. Після цього Посадова особа ОРС повинна якомога швидше припинити роботу з відповідною Скаргою, а Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС.
44. Якщо Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог доходить висновку про порушення Банком Відповідної політики ЄБРР, Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог повинен представити Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог, який має включати наступні рекомендації:

- вжити заходів для усунення виявлених порушень на рівні пов'язаних з Відповідною політикою ЄБРР систем або процедур ЄБРР з метою недопущення таких самих чи подібних випадків у майбутньому; та/або
- вжити заходів для усунення виявлених порушень в обсязі чи у процесі виконання Проекту з урахуванням раніше взятих Банком або Клієнтом зобов'язань за цим Проектом;
- провести моніторинг виконання всіх рекомендованих змін і скласти відповідний звіт.

45. Після виявлення порушення та одержання Звіту про перевірку дотримання встановлених вимог:

- Посадова особа ОРС повинна надіслати Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог Керівництву Банку для підготовки Плану дій керівництва, в якому буде визначено доцільність рекомендацій, що містяться у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог. План дій керівництва повинен включати графік та оцінку людських і фінансових ресурсів, необхідних для виконання тих рекомендацій, що будуть визнані доцільними.
- Якщо Керівництво Банку вважатиме це доцільним, воно також може підготувати відповідь керівництва на висновки, представлені у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог.
- План дій керівництва та відповідь (у разі наявності) керівництва на висновки, представлені у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог, повинні бути подані Посадовій особі ОРС протягом тридцяти (30) Робочих днів після одержання Звіту про перевірку дотримання встановлених вимог; якщо з огляду на особливі обставини для цього потрібно більше часу, відповідний запит з поясненням причин повинен бути поданий Посадовій особі ОРС на розгляд згідно з п. 65 цих Правил.
- Після одержання Плану дій керівництва та відповіді (у разі наявності) керівництва на висновки, представлені у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог, Посадова особа ОРС повинна надіслати Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог та План дій керівництва Скаржнику для надання зауважень протягом двадцяти (20) Робочих днів. Експерт з перевірки дотримання встановлених вимог може з урахуванням Плану дій керівництва і зауважень Скаржника уточнити свої рекомендації (але не висновки) і повинен надати остаточну редакцію Звіту про перевірку дотримання встановлених вимог Посадовій особі ОРС не пізніше, ніж через п'ятнадцять (15) Робочих днів після одержання зауважень Скаржника.

46. Після цього Посадова особа ОРС повинна:

- подати Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог та відповідь (у разі наявності) керівництва на висновки, представлені у Звіті про перевірку дотримання встановлених вимог, Раді (якщо відповідний

Проект вже був схвалений Радою на момент подання Звіту) або Президенту для врахування;

- подати План дій керівництва та зауваження Скаржника до цього Плану Раді директорів або Президенту, залежно від ситуації, які можуть прийняти рішення щодо схвалення цього Плану або його відхилення в повному або частковому обсязі. У разі відхилення в повному або частковому обсязі План дій керівництва повертається Керівництву для внесення відповідних змін. Якщо План дій керівництва надсилається для затвердження Президенту, він повинен одночасно бути надісланий Раді з метою інформування.

Звіт про перевірку дотримання встановлених вимог, схвалений План дій керівництва та зауваження Скаржника розсилаються Відповідним сторонам, надходять у відкритий доступ і розміщуються на веб-сайті ОРС.

47. Посадова особа ОРС відстежує виконання Плану дій керівництва згідно з графіком та оцінкою необхідних людських і фінансових ресурсів, що містяться у ньому. Посадова особа ОРС представляє Звіти про моніторинг перевірки дотримання встановлених вимог не рідше, ніж двічі на рік або доти, доки Посадова особа ОРС не вирішить, що у подальшому моніторингу немає потреби. При підготовці кожного звіту Посадова особа ОРС має консультиватися з Відповідними сторонами в міру необхідності. Звіт про моніторинг перевірки дотримання встановлених вимог подається Президенту і Раді з метою інформування і протягом п'яти (5) Робочих днів після цього надходить у відкритий доступ і розміщується на веб-сайті ОРС.

Ролі ДВККЕ, Експертів ОРС і Посадової особи ОРС

48. **Роль Директора відділу контролю за корпоративною етикою ЄБРР (ДВККЕ).** Роль ДВККЕ як керівника відділу, у складі якого функціонує ОРС, передбачає підтримку досягнення мети ОРС, яка полягає в незалежному розгляді скарг у зв'язку з проектами Банку. Ця роль обмежується забезпеченням виконання Посадовою особою ОРС покладених на неї функціональних і адміністративних обов'язків згідно з цими Правилами процедури.
49. **Роль Експертів ОРС.** Експерти ОРС відповідають за виконання функцій Осіб, які оцінюють наявність підстав для розгляду скарг, Експертів з перевірки дотримання встановлених вимог або Експертів з вирішення проблем, а також можуть відповідати за проведення будь-яких подальших заходів з моніторингу та складання звітності після делегування їм відповідних повноважень Посадовою особою ОРС.
50. **Призначення Експертів ОРС.** До десяти (10) Експертів ОРС пропонуються комітетом з призначення Експертів ОРС і затверджуються Радою за рекомендацією Президента. Комітет з призначення Експертів ОРС створюється рішенням Президента і складається з п'яти членів, які працюють в Банку та залучаються ззовні. Цей Комітет відбирає кандидатів на посади Експертів ОРС у публічний і прозорий спосіб відповідно до діючих у Банку правил закупівлі послуг консультантів. Комітет приймає рішення шляхом голосування більшістю голосів. Комітет відбирає кандидатів з урахуванням наявного у них досвіду, передусім в

економічній, правовій, соціальній, природоохоронній та інших пов'язаних галузях; доведеного вміння тлумачити і застосовувати правила, а також вирішувати спори у ретельний і справедливий спосіб; доведеної чесності та незалежності; вміння ефективно взаємодіяти з Відповідними сторонами та громадянським суспільством; досвіду участі в операціях Банку або інших подібних організацій.

51. Термін перебування Експертів ОРС на посаді. Експерти ОРС вносяться у список терміном на три (3) роки з можливістю продовження цього терміну. Експертами ОРС можуть бути особи, які до найму в якості Експертів ОРС не працювали в Банку (в якості штатних співробітників, посадових осіб Банку, Директорів, Директорів-альтернів, радників Директорів або консультантів) протягом щонайменше двох (2) років. Після завершення терміну перебування на посаді Експерт ОРС не матиме права будь-коли в подальшому працювати в Банку (в якості штатного співробітника, посадової особи Банку або консультанта). Розміри грошової винагороди та термін призначення Експертів ОРС включаються в рекомендацію Президента Раді. Експерти ОРС можуть бути усунені з посади Радою за наявності відповідних підстав. Якщо Експерт ОРС, призначений для виконання Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги, реалізації Ініціативи з вирішення проблем або проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, звільняється або не може виконати відповідне завдання, Посадова особа ОРС повинна передати це завдання іншому Експерту ОРС. Якщо відповідне завдання не може бути передане через його терміновість або відсутність Експертів ОРС:

- якщо така подія настає під час виконання Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги, Посадова особа ОРС одноосібно несе відповідальність за завершення такої Оцінки;
- якщо така подія настає під час реалізації Ініціативи з вирішення проблем або проведення Перевірки дотримання встановлених вимог, Посадова особа ОРС повинна прийняти рішення щодо подальших заходів, які забезпечать оперативне завершення реалізації Ініціативи з вирішення проблем або проведення Перевірки дотримання встановлених вимог.

52. Навчання Експертів ОРС. Експерти ОРС повинні відвідувати організовані Посадовою особою ОРС тренінги тривалістю до п'яти (5) днів у кожному календарному році для кращого ознайомлення з політиками, процедурами та операціями Банку, а також для обговорення функціонування ОРС. Посадова особа ОРС повідомляє Експертів ОРС про проведення таких тренінгів та встановлює їх програму.

53. Залучення тимчасових експертів. Якщо в будь-який час у списку немає вільних Експертів ОРС або Експертів ОРС з конкретною спеціалізацією, необхідною для виконання або завершення певного завдання, Посадова особа ОРС може рекомендувати тимчасове призначення експерта, який є відсутнім у списку, але відповідає тим самим критеріям прийнятності. Такі експерти призначаються на основі незаперечення Радою за рекомендацією Президента для виконання або завершення конкретного завдання. Такі тимчасові призначення можуть здійснюватися за процедурою прямого відбору незалежно від очікуваної вартості відповідного договору.

54. **Неупередженість Експертів ОРС.** При виконанні функцій ОРС Експерти ОРС діють в своїй індивідуальній особистій якості, користуються тими ж привілеями та імунітетами і зобов'язані виконувати ті ж самі положення Кодексу поведінки, правила щодо конфліктів інтересів і вимоги режиму конфіденційності, що й експерти, які виконують завдання Банку. Експерти ОРС зобов'язані діяти неупереджено і незалежно і не мають права брати участь у проведенні Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги або Перевірки дотримання встановлених вимог у зв'язку з будь-якою Скаргою, що має відношення до будь-якого питання, в якому вони мають чи мали особисту зацікавленість, беруть чи брали значну участь у будь-якій якості. Експерти ОРС зобов'язані негайно повідомляти Посадовій особі ОРС:
- про всі обставини, що можуть негативно позначитися на їх об'єктивності чи незалежності при виконанні ними функцій ОРС;
 - про всі спроби втрутитися в виконання ними функцій ОРС чи неналежним чином вплинути на виконання ними цих функцій.
55. **Контакти Експертів ОРС з іншими сторонами.** Експертам ОРС забороняється жодні заяви, приватні або публічні з питань, що знаходяться на розгляді ОРС, іншим сторонам, крім Скаржника, його Уповноваженого представника у разі наявності, Клієнта чи відповідного департаменту, відділу або підрозділу Банку. Ніщо у цьому пункті не забороняє жодному Експерту ОРС проводити громадські консультації будь-якого типу, які він вважатиме необхідними в рамках виконання Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги, Ініціативи з вирішення проблем або Перевірки дотримання встановлених вимог.
56. **Роль Посадової особи ОРС.** Посадова особа ОРС відповідає за поточне організаційне забезпечення діяльності ОРС, включаючи ведення інформаційно-роз'яснювальної роботи та навчання, підтримку веб-сайту ОРС і ведення Реєстру, Реєстрацію Скарг, відбір Експертів ОРС для виконання Оцінок підстав для розгляду Скарг, проведення Перевірок дотримання встановлених вимог та/або реалізації Ініціатив з вирішення проблем, моніторингу реалізації подальших заходів та складання відповідних звітів, представлення звітів Президенту та Раді щорічно та в міру необхідності, взаємодії з місцевими громадами, організаціями громадянського суспільства та іншими органами підзвітності.
57. **Призначення Посадової особи ОРС.** Посадова особа ОРС пропонується комітетом і призначається Президентом. Комітет з призначення Посадових осіб ОРС складається з п'яти членів, які працюють в Банку та залучаються ззовні. Цей Комітет відбирає кандидатів на посади Посадових осіб ОРС у прозорий спосіб. Комітет приймає рішення шляхом голосування більшістю голосів. Комітет відбирає кандидатів з урахуванням наявного у них досвіду, передусім в економічній, правовій, соціальній, природоохоронній та інших пов'язаних галузях; доведеного вміння тлумачити і застосовувати правила, а також вирішувати спори у ретельний і справедливий спосіб; доведеної чесності та незалежності; вміння ефективно взаємодіяти з Відповідними сторонами та громадянським суспільством; досвіду участі в операціях Банку або інших подібних організацій.
58. **Термін перебування на посаді.** Посадова особа ОРС виконує свої службові обов'язки в якості штатного співробітника Банку на підставі договору, термін дії

якого складає п'ять (5) років з можливістю продовження. Посадова особа ОРС призначається з числа осіб, які до призначення Посадовою особою ОРС не працювали в Банку (в якості штатних співробітників, посадових осіб Банку, Директорів, Директорів-альтернів, радників Директорів або консультантів) протягом щонайменше двох (2) років. Після завершення терміну перебування на посаді Посадова особа ОРС не матиме права працювати в Банку (в якості штатного співробітника, посадової особи Банку, Директора, Директора-альтерна, радника Директора або консультанта) протягом щонайменше трьох (3) років. Посадова особа ОРС може усунена з посади рішенням Президента за наявності відповідних підстав.

59. **Додаткові спеціалісти.** Посадова особа ОРС має право залучати додаткових спеціалістів, якщо це є необхідним для успішного виконання функцій та обов'язків ОРС. Відбір і призначення будь-яких консультантів, дослідників, усних і письмових перекладачів та/або інших технічних спеціалістів здійснюються відповідно до діючих в ЄБРР правил закупівель, що регулюють відбір і призначення консультантів, і такі спеціалісти працюють під наглядом Посадової особи ОРС.
60. **Інформаційно-роз'яснювальна робота і навчання.** Посадова особа ОРС веде інформаційно-роз'яснювальну роботу для висвітлення діяльності ОРС в межах ЄБРР, у країнах операцій ЄБРР і серед організацій громадянського суспільства в цілому. Посадова особа ОРС в міру необхідності проводить навчання співробітників ЄБРР (як в лондонському офісі, так і в Постійних представництвах) з питань діяльності ОРС. Посадова особа ОРС розробляє і виконує програму інформаційно-роз'яснювальних заходів з метою ефективного інформування населення країн операцій ЄБРР, неурядових організацій та груп громадянського суспільства про ОРС. Інформаційно-роз'яснювальна робота також включає при необхідності співробітництво з органами підзвітності інших організацій, проведення презентацій та (на вимогу) інформаційних сесій для роз'яснення порядку подання Скарг в ОРС.
61. **Публікація матеріалів ОРС.** Посадова особа ОРС готує та поширює друковані матеріали про ОРС. До складу цих матеріалів входить буклет для співробітників і Клієнтів ЄБРР з інформацією про необхідні дії після реєстрації Скарги, а також брошура для населення країн операцій ЄБРР з інформацією про порядок подання Скарг. Ці буклет і брошура розміщуються на веб-сайті ОРС, а також в лондонському офісі та Постійних представництвах ЄБРР на англійській, російській та французькій мовах з їх поступовим подальшим перекладом на офіційні мови країн операцій.
62. **Проведення в цілому.** Вся діяльність ОРС повинна здійснюватися максимально оперативно, але без шкоди для цілісності чи комплексності відповідних процедур. Посадова особа ОРС повинна виходити з необхідності враховувати думки всіх співробітників Банку, Скаржників, Клієнтів та інших зацікавлених осіб, які можуть мати відповідну інформацію. Посадова особа ОРС повинна докладати всіх зусиль для мінімізації порушень повсякденної діяльності всіх відповідних сторін.
63. **Доступ до співробітників та інформації, режим конфіденційності.** При виконанні Оцінки наявності підстав для розгляду Скарги, реалізації Ініціативи з вирішення проблем або проведення Перевірки дотримання встановлених вимог

Посадова особа ОРС та/або Експерти ОРС повинні мати повний доступ до відповідних співробітників і документів Банку, у тому числі до електронних файлів, шаф та інших місць зберігання. Співробітники Банку зобов'язані в повній мірі співпрацювати з ОРС. Разом з цим, використання та розкриття Посадовою особою ОРС та Експертами ОРС інформації, зібраної ними під час їх відповідної діяльності, регулюються Політикою громадського інформування Банку та всіма іншими застосовними вимогами щодо забезпечення конфіденційності інформації. Штатним співробітникам і Експертам ОРС, консультантам, дослідникам, усним і письмовим перекладачам та іншим технічним спеціалістам, найнятим ОРС, забороняється оприлюднювати документи чи інформацію з них без явної письмової згоди сторони, яка надала ці документи, та/або Банку.

64. **Пов'язані між собою скарги.** При отриманні двох або більшої кількості Скарг від одного або різних Скаржників з приводу одного і того самого проекту, і якщо є розумні підстави вважати, що ці Скарги мають взаємопов'язаний зміст, Посадова особа ОРС має повідомити про це відповідного Скаржника(ів) і може або вимагати проведення спільного розгляду відповідних Скарг, або призупинити роботу з будь-якою Скаргою(ами), що надійшла(и) після першої Скарги, до отримання результатів аналізу Скарги, яка надійшла першою. Посадова особа ОРС може скорегувати термін надання відповіді на будь-яку Скаргу з урахуванням спільного розгляду Скарг чи призупинення роботи зі Скаргами, що надійшли пізніше.
65. **Продовження термінів.** Посадова особа ОРС має право продовжити будь-який термін, зазначений у цих Правилах процедури, але лише на час, дійсно необхідний для забезпечення повної і належної обробки Скарг. Посадова особа ОРС повинна негайно інформувати всі Відповідні сторони про будь-яке продовження термінів та фіксувати такі продовження у Реєстрі ОРС. Такі продовження повинні бути обмеженими у часі, і в разі необхідності їх подальшого продовження про це мають бути поінформовані всі Відповідні сторони. При розгляді потреби в продовженні термінів Посадова особа ОРС повинна враховувати такі фактори, як розташування місця реалізації Проекту, необхідність участі у процесі співробітників Банку, будь-які пов'язані з Проектом часові обмеження, наявність Експертів ОРС і консультантів, а також потребу у перекладі.
66. **Річний звіт.** Посадова особа ОРС готує річний звіт, в якому відображається діяльність ОРС за минулий рік. Цей звіт подається Президентові і Раді з метою інформування і якомога швидше після цього надходить у відкритий доступ та розміщується на веб-сайті ОРС.

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

67. **Правове забезпечення.** Головний юрист надає на запит всю необхідну юридичну інформацію та поради стосовно політик і процедур Банку, а також прав і обов'язків Банку у зв'язку з Проектом, що є предметом Скарги.
68. **Бюджет.** Банк забезпечує необхідні для ОРС бюджетні ресурси, що є достатніми для здійснення всіх видів діяльності, дозволених цими Правилами процедури. Посадова особа ОРС на основі консультацій з ДВККЕ складає річний бюджет із зазначенням обсягу ресурсів, необхідного для здійснення прогнозованої на майбутній рік діяльності ОРС, а також відповідає за розподіл цих ресурсів.

69. **Мова звітів.** Усі звіти, що представляються Посадовою особою або будь-яким з Експертів ОРС і розміщуються на веб-сайті ОРС, повинні бути на англійській мові. Ці звіти можуть перекладатися мовою(ами) країни, з якої надійшла відповідна Скарга.
70. **Внесення змін до Правил процедури та їх дієвість.** Рада має право вносити зміни до цих Правил. У разі виникнення будь-яких розбіжностей між цими Правилами і будь-яким іншим документом ЄБРР ці Правила мають переважну силу за відсутності конкретного положення, що передбачає інше.
71. **Основна мова.** Ці Правила будуть перекладені на російську та французьку мови. У разі виникнення будь-яких розбіжностей між текстом цих Правил англійською мовою і текстом будь-якою іншою мовою переважну силу має текст англійською мовою.
72. **Перегляд діяльності ОРС.** Перегляд діяльності ОРС проводиться кожні п'ять (5) років або за необхідності.
73. **Набрання чинності.** Ці Правила процедури набирають чинність через шість (6) місяців після схвалення Радою директорів і замінюють собою Правила процедури, схвалені у 2009 р. Скарги, зареєстровані відповідно до Правил процедури 2009 р. до набрання чинності цими Правилами, як правило, розглядатимуться згідно з попередніми Правилами.