

Независимый орган по рассмотрению жалоб

Руководство о порядке подачи жалобы в
связи с проектом, финансируемым ЕБРР



**Европейский банк
реконструкции и развития**

Сведения об ЕБРР

Европейский банк реконструкции и развития (ЕБРР или Банк) был создан в 1991 году для оказания помощи странам на территории от Центральной Европы до Центральной Азии в переходе с плановой экономики к экономике рыночной. ЕБРР ведет операции в странах, приверженных принципам многопартийной демократии, плюрализма и рыночной экономики. Уставный капитал ЕБРР составляет 20 млрд. евро. ЕБРР имеет 62 акционера-учредителя, в том числе 60 стран и две международные организации – Европейский инвестиционный банк и Европейское сообщество. Дополнительные сведения о ЕБРР см. на веб-сайте ЕБРР (www.ebrd.com).

О настоящей брошюре

В брошюре излагается содержание работы Независимого органа по рассмотрению жалоб (НОРЖ) как созданной ЕБРР системы подачи жалобы в случае возникновения для того или иного лица отрицательных или вредных последствий в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта.

В **части 1** кратко освещаются формы работы НОРЖ, определяются понятие “податель жалобы”, основания для подачи жалобы и порядок ее подачи и последующие мероприятия. В **части 2** содержатся официальные правила процедуры с подробным изложением правил, требований и сроков применительно ко всему комплексу действий по линии НОРЖ. Дополнительную информацию, включая отчеты и рекомендации НОРЖ, вместе с реестром жалоб в открытом доступе см. на веб-сайте ЕБРР в разделе НОРЖ по адресу: www.ebrd.com/irm.

Документы, относящиеся к компетенции НОРЖ

Политика ЕБРР в отношении охраны окружающей среды
Принципы информирования общественности

Вопросы?

Дополнительные вопросы просьба присылать электронной почтой по адресу: irm@ebrd.com. Наша контактная информация приведена в конце брошюры.

Содержание

Краткое содержание брошюры	2
Функции и обязанности	3
Часть 1. Инструкции по подаче жалобы	
Податель жалобы	5
Предмет жалобы	9
Порядок подачи жалобы	13
Последующие мероприятия	18
Краткое описание процедур НОРЖ после приема и регистрации жалобы	26
Образец содержания жалобы	28
Определения понятий	32
Часть 2. Правила процедуры	
Правила процедуры, утвержденные ЕБРР 6 апреля 2004 года	35
I. Определения понятий	36
II. Форма и содержание жалобы	37
III. Работа с жалобой	39
IV. Установление обоснованности жалобы	40
V. Проверка соблюдения установленных норм	44
VI. Мероприятия по разрешению проблем	46
VII. Административное обеспечение работы НОРЖ	48
VIII. Процедуры работы НОРЖ	51
IX. Общие положения	52
Контактная информация	52

Краткое содержание брошюры

ЕБРР создал Независимый орган по рассмотрению жалоб (НОРЖ) для оценки и рассмотрения жалоб в связи с проектами, финансируемыми ЕБРР. Это позволяет местным группам, на которых может прямо и негативно сказаться тот или иной проект, подавать в ЕБРР жалобы, причем независимо от его банковской деятельности.

НОРЖ нацелен на укрепление подотчетности ЕБРР, усиление прозрачности его решений по банковским операциям. Процедуры НОРЖ разработаны с учетом простоты, эффективности и оперативности их применения.

НОРЖ выполняет следующие две функции:

- функцию **проверки соблюдения установленных норм** для оценки соответствия банковских операций директивным документам ЕБРР, в частности “Политике ЕБРР в отношении охраны окружающей среды” и “Принципам информирования общественности”;
- функцию **разрешения проблем** для налаживания – по мере возможности – диалога между сторонами в интересах решения проблем, ставших предметом жалобы или нарекания. Процесс разрешения проблем может включать независимое установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования и подготовку отчета о результатах таких действий.

По итогам оценки жалобы может быть вынесена рекомендация о проведении проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем, или того и другого вместе, или о непроведении ни того, ни другого.

В административном плане работу НОРЖ обеспечивает аппарат начальника отдела контроля за корпоративной этикой (ОККЭ), и она не зависит от банковских операций ЕБРР. Начальник ОККЭ координирует все функции НОРЖ и совместно с независимым экспертом проводит первоначальную оценку жалоб. При наличии оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм независимый эксперт проводит такую проверку. При наличии оснований для проведения мероприятий по разрешению проблем их проведение организуется начальником ОККЭ или независимым координатором.

Функции и обязанности

В работе НОРЖ участвует ряд структурных подразделений и отдельных лиц. Ниже излагаются их служебные обязанности.

Функции	Обязанности
<p>Начальник отдела контроля за корпоративной этикой (ОККЭ) <i>См. пункт 50 Правил процедуры</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отвечает за все направления деятельности НОРЖ. ■ Регистрирует поступающие жалобы. ■ Отбирает независимого эксперта из списка экспертов для совместного проведения оценок обоснованности жалоб. ■ Оценивает возможность удовлетворения обоснованной жалобы с помощью мероприятий по разрешению проблем. ■ Обеспечивает соблюдение установленных сроков или продлевает их. ■ Направляет информацию и ответы всем участникам процесса на каждом этапе работы НОРЖ.
<p>Эксперты НОРЖ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Группа независимых специалистов, назначаемых Советом директоров ЕБРР. ■ Совместно с начальником ОККЭ проводят оценку обоснованности жалоб. ■ Самостоятельно проводят проверку соблюдения установленных норм. ■ Действуют независимо от банковских операций ЕБРР, поскольку данные специалисты отбираются по конкурсу и не являются штатными сотрудниками ЕБРР.
<p>Независимый эксперт, занимающийся оценкой обоснованности жалобы <i>См. пункт 18 Правил процедуры</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Совместно с начальником ОККЭ проверяет соответствие поданной жалобы установленным требованиям в отношении “подателя жалобы” и “предмета жалобы”, а также возможность нарушения конкретного директивного документа ЕБРР. ■ Совместно с начальником ОККЭ готовит для Президента/Совета директоров ЕБРР отчет с указанием наличия или отсутствия в поступившей жалобе оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм.

Функции**Обязанности**

Независимый эксперт,
проверяющий соблюдение
установленных норм
См. пункт 22 Правил процедуры

- Проводит проверку соблюдения установленных норм.
- Готовит для Президента/Совета директоров ЕБРР отчет с указанием наличия или отсутствия фактов нарушения директивных документов ЕБРР и, если такие факты выявлены, рекомендует принятие конкретных мер по их устранению.

Совет директоров ЕБРР

- Утверждает или отклоняет вынесенные рекомендации о проведении проверки соблюдения установленных норм в отношении проектов, одобренных Советом директоров.

Президент ЕБРР

- Утверждает или отклоняет вынесенные рекомендации о проведении проверки соблюдения установленных норм применительно к проектам, еще не одобренным Советом директоров ЕБРР, или проектам технического содействия.
 - Утверждает или отклоняет вынесенные рекомендации о проведении мероприятий по разрешению проблем.
-

Раздел 1

Податель жалобы

В данном разделе рассматривается вопрос о том, кто имеет право подавать жалобу в связи с проектом, финансируемым ЕБРР. В нем даются ответы на следующие вопросы.

- Кто может выступать подателем жалобы?
- Кто подает жалобу от имени группы?
- Кто может выступать в качестве уполномоченного представителя?
- В каких случаях лицо, не проживающее в месте нахождения группы, может выступать в качестве ее уполномоченного представителя?
- Что должна сделать группа до подачи жалобы?
- Какие сроки установлены для подачи жалобы?
- В каких случаях члены группы могут требовать обеспечения конфиденциальности переданных ими сведений?
- Каким еще образом можно подать жалобу в ЕБРР?

Краткое содержание раздела

Жалобу в связи с финансируемым ЕБРР проектом могут подать не менее двух лиц, выступающих в качестве группы и имеющих общий интерес. Местом проживания группы должен быть район, затрагиваемый проектом. Жалобы от отдельных лиц, не объединенных в группу, НОРЖ не принимает. Группа должна назначить одного или двух лиц, которые будут представлять группу. Если в составе группы нет местных жителей, которые могли бы выступить ее представителями, от имени группы жалобу может подать любое лицо из числа неместных жителей. Представитель группы должен быть знаком с данным районом и свободно владеть родным языком членов группы.

При поступлении жалобы вначале проверяется ее соответствие требованиям к приему и регистрации. Жалоба будет принята и зарегистрирована при наличии в ней всей требуемой информации, достаточной для ее обоснования. После регистрации жалобы рассматривается вопрос о том, имеет ли данная группа право подать такую жалобу. Этим занимается начальник ОККЭ вместе с независимым экспертом.

Пояснения к понятиям, используемым в этом разделе

Затрагиваемая проектом группа	Группа, которая утверждает, что общим интересам ее членов причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта, причем члены группы проживают в районе, затрагиваемом данным проектом.
Уполномоченный представитель	Одно или два названных лица, которые были назначены представлять группу.
Начальник ОККЭ	Начальник отдела контроля за корпоративной этикой.
Общий интерес	Проблема, которая затрагивает всю группу.
Жалоба	Письменное обращение группы из двух или более лиц, общим интересам которых причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта.
Конфиденциальность	Неразглашение информации. Например, неразглашение сведений о личности некоторых или всех членов затрагиваемой проектом группы или коммерческой тайны.
Обоснованная жалоба	Отвечает критериям проведения оценки, проверки соблюдения установленных норм и/или реализации мероприятий по разрешению проблем.
Группа	Два лица или более.
Местный житель	Лицо, проживающее в местности, затрагиваемой проектом.
Спонсор проекта	Компания или другое юридическое лицо, отвечающее за реализацию и выполнение проекта, финансируемого ЕБРР.

Вопросы и ответы

Как пользоваться этим разделом

Раздел ниже составлен в форме вопросов со стороны группы лиц или их уполномоченного представителя и ответов НОРЖ.

В Кто может подавать жалобу?

О Группа из двух или более лиц, общим интересам которых причинен или может быть причинен прямой вред в результате реализации проекта, который ЕБРР финансирует или планирует профинансировать.

В Кто подает жалобу от имени группы?

О Уполномоченный представитель группы. Если у группы два уполномоченных представителя, они оба должны подписать жалобу.

В Кто может выступать в качестве уполномоченного представителя?

О Один или два члена группы. Даже если группа включает или представляет собой местную организацию, названные члены группы должны быть указаны как ее представители. Представители обязаны предъявить документ о назначении их представителями группы.

В В каких случаях лицо, не проживающее в месте нахождения группы, может выступать в качестве ее уполномоченного представителя?

О Если представитель затрагиваемой проектом группы не является ее членом и не проживает в месте нахождения группы, он может выступать от ее имени, если представит доказательства отсутствия среди местных жителей лиц, обладающих соответствующими знаниями и опытом подачи жалоб. Представитель должен свободно владеть родным языком членов группы в целях нормального общения с затрагиваемой проектом группой.

В Что должна сделать группа до подачи жалобы?

О Приложить добросовестные усилия к тому, чтобы довести до сведения ЕБРР вопросы, составляющие суть проблемы, и вместе с ЕБРР и спонсором проекта постараться решить их. К жалобе требуется приложить копии переписки, электронных писем, протоколов переговоров и любой иной переписки между группой, сотрудниками ЕБРР и спонсором проекта. Вы должны аргументировать отсутствие реальной возможности решить данную проблему в ходе дальнейших переговоров с ЕБРР и другими заинтересованными сторонами, например со спонсором проекта или правительством.

В Какие сроки установлены для подачи жалобы?

- О** *Применительно к проекту, официально одобренному Советом директоров (или Комитетом по техническому сотрудничеству применительно к проектам технического содействия):* ЕБРР должен сохранять финансовые интересы в проекте, и начальник ОККЭ должен получить жалобу не позднее чем в 12-месячный срок с момента физического завершения проекта. В случае незавершения проекта начальник ОККЭ должен получить жалобу не позднее чем в 12-месячный срок с момента последней выплаты кредитных средств Банком.

Применительно к проекту, который еще не одобрен или не требует одобрения Советом директоров и находится в процессе рассмотрения: ЕБРР должен ясно указать, что он планирует профинансировать данный проект, что обычно происходит после прохождения проектом стадии “заключительного рассмотрения”.

Поскольку вы можете не знать, на какой стадии рассмотрения находится тот или иной проект, вам нужно будет связаться с соответствующим подразделением ЕБРР или аппаратом начальника ОККЭ, чтобы выяснить возможность подачи жалобы.

В В каких случаях члены группы могут требовать обеспечения конфиденциальности переданных ими сведений?

См. пункт 21 Правил процедуры

- О** Анонимные жалобы не принимаются. Составленное в письменном виде требование должно быть подписано одним или двумя названными лицами в качестве уполномоченных представителей группы. Вы можете потребовать от нас обеспечить конфиденциальность сведений о личности представителей, некоторых или всех членов группы. Просьба кратко изложить основания для такого требования. Если мы сочтем, что другие узнают или должны знать вашу личность или личность членов группы для целей работы с жалобой, мы проинформируем вас о том, что, вероятно, не сможем обеспечить конфиденциальность личных сведений и обсудим с вами дальнейшие действия.
-

В Каким еще образом можно подать жалобу в ЕБРР?

- О** За отдельными лицами и группами сохраняется право обращаться непосредственно в ЕБРР, направив письмо Президенту, другим высшим руководителям или Совету директоров ЕБРР. Просьба иметь в виду, что при отсутствии ясного намерения квалифицировать эти обращения в качестве “жалоб” они будут рассматриваться не в рамках процедур НОРЖ, а так, как сочтет нужным их получатель.
-

Предмет жалобы

В этом разделе рассматриваются финансируемые ЕБРР проекты, которые могут стать предметом жалобы. В нем даются ответы на следующие вопросы.

- Какие проекты могут быть предметом жалобы?
- Какие аспекты проекта могут быть предметом жалобы?
- На каких основаниях можно отказать в приеме жалобы?
- Можно ли вновь подавать жалобу, которая уже прошла оценку на обоснованность и была отклонена?
- Какие факторы учитывает НОРЖ при решении вопроса о целесообразности проведения проверки соблюдения установленных норм?
- Что мы не учитываем при решении вопроса о целесообразности проведения проверки соблюдения установленных норм?
- Что мы учитываем при решении вопроса о целесообразности проведения мероприятий по разрешению проблем?

Краткое содержание раздела

Задача Независимого органа по рассмотрению жалоб (НОРЖ) заключается в оценке и рассмотрении жалоб в связи с проектами, финансируемыми ЕБРР, для определения того, действовал ли ЕБРР надлежащим образом согласно своим директивным и нормативным документам, либо для поиска эффективного способа решения проблемы, ставшей предметом жалобы. Конкретными директивными документами, относящимися к компетенции НОРЖ, являются “Политика ЕБРР в отношении охраны окружающей среды”, а также “Принципы информирования общественности”.

Жалоба может подаваться в связи с любым аспектом проекта, финансируемого ЕБРР, начиная со стадии планирования и заканчивая стадией реализации проекта. После регистрации жалобы она оценивается на предмет наличия в ней оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем или того и другого вместе, или для непроведения ни того, ни другого.

Пояснения к понятиям, используемым в настоящем разделе

Начальник ОККЭ	Начальник отдела контроля за корпоративной этикой.
Проверка соблюдения установленных норм	Процедура проверки соблюдения со стороны ЕБРР всех регулирующих директивных и нормативных документов.
Оценка обоснованности жалобы	Процедура оценки оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем в связи с поступившей жалобой.
Необоснованная жалоба	Явно не обоснованная и явно не заслуживающая рассмотрения жалоба, которая была подана просто для задержки выполнения проекта или введения в затруднительное положение.
Злонамеренная жалоба	Жалоба, имеющая целью причинить вред какому-либо лицу, задержать или приостановить реализацию проекта без веских на то оснований.
Существенное нарушение	Действие или бездействие, которое представляет собой существенное нарушение конкретных директив ЕБРР.
Мероприятия по разрешению проблем	Процесс поиска требуемого способа решения проблем, являющихся предметом жалобы. Этот процесс может включать установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовку отчета о результатах совершения таких действий.
Проект	Конкретный проект или техническая помощь, предложенные или одобренные для финансирования ЕБРР. Проекты включают все кредиты, вложения ЕБРР в акционерные капиталы и выданные гарантии ЕБРР.

Конкретные директивные документы ЕБРР	“Политика ЕБРР в отношении охраны окружающей среды” и/или положения “Принципов информирования общественности” применительно к конкретным проектам.
Третья сторона	Одно лицо или группа лиц, не имеющих отношения к ЕБРР или затрагиваемой проектом группе, например, государственное ведомство или спонсор проекта.
Спонсор проекта	Компания или другое юридическое лицо, которое отвечает за реализацию и выполнение финансируемого ЕБРР проекта.

Вопросы и ответы

Как пользоваться этим разделом

Раздел ниже составлен в форме вопросов со стороны группы лиц или их уполномоченного представителя и ответов НОРЖ.

В Какие проекты могут быть предметом жалобы?

- О** Жалобу можно подать в связи с любой операцией ЕБРР, включая кредиты, вложения в акционерные капиталы, выданные гарантии и проекты технического содействия.

В Какие аспекты проекта могут быть предметом жалобы?

- О** Все, что имеет отношение к планированию или реализации проекта или воздействию проекта на местное население.

В На каких основаниях можно отказать в приеме жалобы?

См. пункты 8 и 16 Правил процедуры

- О** Если начальник ОККЭ считает, что данная жалоба:
- является неполной и не содержит всей требуемой информации;
 - явно необоснованна или злонамеренна;
 - явно подана с целью получения конкурентных преимуществ в результате задержки реализации проекта или разглашения информации;

- выходит за рамки компетенции НОРЖ. К таким жалобам относятся жалобы в связи с производством закупок, заявления о фактах мошенничества или коррупции, адекватности директивных документов ЕБРР в целом или вопросов, которые входят в компетенцию только Совета директоров. Жалобы по любым вопросам, выходящим за рамки компетенции НОРЖ, будут переданы в соответствующее подразделение ЕБРР для подготовки ответа.
-

В Можно ли повторно подать жалобу, которая уже прошла оценку на обоснованность и была отклонена?

О Только в связи с вновь открывшимися обстоятельствами, о которых не было известно при оценке обоснованности жалобы в прошлый раз.

В Какие факторы учитывает ЕБРР при решении вопроса о целесообразности проведения проверки соблюдения установленных норм?

См. пункт 23 Правил процедуры

О Совершил ли ЕБРР существенные нарушения его “Политики в отношении охраны окружающей среды” или положений “Принципов информирования общественности” применительно к конкретным проектам.

В Что не учитывается при принятии решения о целесообразности проведения проверки соблюдения установленных норм?

О Не рассматриваются действия, которые входят в компетенцию третьей стороны или касаются законов, политики или правил страны местонахождения проектного объекта и которые нельзя квалифицировать как возможные существенные нарушения директивных документов ЕБРР.

В Что учитывается при принятии решения о целесообразности проведения мероприятий по разрешению проблем?

См. пункт 43 Правил процедуры

О Желают ли заинтересованные стороны участвовать в том или ином мероприятии по разрешению проблем и поможет ли это сторонам уладить свои разногласия.

Порядок подачи жалобы

В данном разделе рассматриваются вопросы требуемой подготовки и подачи жалобы. В нем даются ответы на следующие вопросы.

- Как подавать жалобу?
- Как доставить жалобу?
- Куда направлять жалобу?
- В какой форме должна подаваться жалоба?
- Какая информация должна быть отражена в жалобе?
- Можно ли обеспечить конфиденциальность личных сведений о членах группы?
- На каком языке можно подавать жалобу?
- На каком языке будет получен ответ НОРЖ?
- Что требуется направить вместе с жалобой?
- Какие сроки установлены для подачи жалобы?

При подготовке жалобы просьба также руководствоваться образцом содержания жалобы, приведенном на страницах 28 – 31.

Краткое содержание раздела

Жалоба должна подаваться в письменном виде, но форма ее может быть произвольной. На страницах 28 – 31 приведен образец содержания жалобы, которым можно руководствоваться при ее подготовке.

В жалобе должны содержаться следующие сведения:

- имя, фамилия и адрес каждого члена затрагиваемой проектом группы. (Конфиденциальность переданных сведений будет обеспечена в случае поступления соответствующего требования и получения согласия на это со стороны начальника ОККЭ, однако имена и фамилии всех членов группы должны быть указаны в обязательном порядке);
- подтверждение в письменном виде полномочий представлять затрагиваемую проектом группу;
- копии переписки с сотрудниками ЕБРР и другими заинтересованными сторонами в связи с проблемой, ставшей предметом жалобы, а также любая другая вспомогательная информация.

Жалоба и вся вспомогательная информация должны направляться на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартире ЕБРР или в местное представительство ЕБРР для пересылки ее в штаб-квартиру ЕБРР.

Chief Compliance Officer
European Bank for Reconstruction and Development
One Exchange Square
London
EC2A 2JN
Соединенное Королевство

Жалобу также можно направить факсом (+44 20 7338 7633) или электронной почтой по адресу: irm@ebrd.com. При направлении жалобы факсом или электронной почтой ее подлинник с подлинными подписями требуется направить обычной почтой.

Пояснения к понятиям, используемым в настоящем разделе

Затрагиваемая проектом группа	Группа, которая утверждает, что общим интересам ее членов причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта, причем члены группы проживают в районе, затрагиваемом данным проектом.
Уполномоченный представитель	Одно или два названных лица, которые были назначены представлять группу.
Начальник ОККЭ	Начальник отдела контроля за корпоративной этикой.
Общий интерес	Проблема, которая затрагивает всю группу.
Жалоба	Письменное обращение группы из двух или более лиц, общим интересам которых причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта.
Проверка соблюдения установленных норм	Процедура проверки соблюдения со стороны ЕБРР всех регулирующих директивных и нормативных документов.
Конфиденциальность	Неразглашение сведений. Например, неразглашение личных сведений о некоторых или всех членах затрагиваемой проектом группы или коммерческой тайны.
Мероприятия по разрешению проблем	Процесс поиска требуемого способа решения проблем, являющихся предметом жалобы. Он может включать установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовку отчета о результатах совершения таких действий.
Проект	Конкретный проект или техническая помощь, предложенные или одобренные для финансирования ЕБРР. Проекты включают все кредиты, вложения ЕБРР в акционерные капиталы и выданные гарантии ЕБРР.

Вопросы и ответы

Как пользоваться этим разделом

Раздел ниже составлен в форме вопросов со стороны группы лиц или их уполномоченного представителя и ответов НОРЖ.

В Как подавать жалобу?

О Жалоба должна подаваться в письменном виде и направляться на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой (ОККЭ). Наши контактные сведения приведены на стр. 53.

В Как доставить жалобу?

О Жалобу можно вручить лично или направить обычной почтой, факсом или электронной почтой. При направлении жалобы факсом или электронной почтой ее подлинник с подлинными подписями требуется направить нам обычной почтой. Однако работа с вашей жалобой начнется лишь с момента получения начальником ОККЭ подлинника жалобы и вспомогательных материалов.

В Куда направлять жалобу?

О Жалобу нужно направлять на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартире ЕБРР в Лондоне, Соединенное Королевство. Ее можно послать напрямую по вышеуказанному адресу или в местное представительство ЕБРР для пересылки ее в штаб-квартиру ЕБРР. Наши контактные сведения приведены на стр. 53.

В В какой форме подается жалоба?

О Специально предписанной формы подачи жалобы нет. На страницах 28 – 31 настоящей брошюры приведен образец содержания жалобы, которым можно руководствоваться. При условии, что вы привели всю информацию, которую мы просим представить, можно выбирать любую форму по вашему усмотрению.

В Какая информация должна содержаться в жалобе?

См. пункт 8 Правил процедуры

О Смотри образец содержания жалобы на страницах 28 – 31. Там указаны требуемые нам сведения, а также дополнительная информация, которую полезно сообщить в обоснование поданной жалобы.

В Можно ли обеспечить конфиденциальность личных сведений о членах группы?

О Вы можете потребовать от нас обеспечить конфиденциальность сведений о личности представителей, некоторых или всех членов группы. Просьба кратко изложить основания для такого требования. Если мы сочтем, что другие узнают или должны знать вашу личность или личность членов группы для целей работы с жалобой, мы проинформируем вас о том, что, вероятно, не сможем обеспечить конфиденциальность личных сведений и обсудим с вами дальнейшие действия.

В На каком языке подается жалоба?

О Жалобу можно подать на родном языке членов группы. Просьба иметь в виду, что если начальнику ОККЭ придется обеспечивать перевод документов, то это может вызвать задержку с направлением нашего первого ответа вам.

В На каком языке дается ответ?

См. пункт 12 Правил процедуры

О Ответ дается на английском языке. По вашей просьбе можем также дать ответ на одном из трех других рабочих языков ЕБРР (немецком, русском или французском) или ответить на том языке, на котором составлена жалоба, если нам удастся обеспечить перевод. Просьба иметь в виду, что перевод на другой язык может потребовать дополнительного времени для подготовки ответа.

В Что нужно направить вместе с жалобой?

- О**
- Подтверждение полномочий представителей группы в письменном виде.
 - Копии переписки с сотрудниками ЕБРР и другими заинтересованными сторонами о проблеме, ставшей предметом жалобы, и любую иную вспомогательную информацию.
 - Имя и фамилию, а также адрес каждого члена затрагиваемой проектом группы.
-

В Какие сроки установлены для подачи жалобы?

О Жалоба должна быть подана не позднее чем в 12-месячный срок с момента физического завершения проекта или момента последней выплаты кредитных средств ЕБРР. Если проект еще не одобрен или не требует одобрения Советом директоров ЕБРР, ЕБРР должен ясно указать, что проект находится в процессе рассмотрения.

Последующие мероприятия

В данном разделе излагаются возможные мероприятия в связи с получением вашей жалобы, в том числе указываются сроки и способы удовлетворения жалобы. В нем даются ответы на следующие вопросы.

- Какие мероприятия проводятся нами после получения жалобы?
- Кто оценивает обоснованность жалобы?
- Кто такие эксперты НОРЖ?
- Что входит в обязанности экспертов по оценке обоснованности жалоб?
- С какого момента начинается процесс рассмотрения жалобы?
- Сколько времени занимает указанный процесс?
- Что происходит, если эксперты по оценке обоснованности жалобы квалифицируют ее как не дающую оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем?
- Что происходит, если эксперты по оценке обоснованности жалобы квалифицируют ее как отвечающую первому уровню обоснованности?
- Кто принимает решение о проведении проверки соблюдения установленных норм?
- Кто принимает решение о проведении мероприятий по разрешению проблем?
- Кто проводит проверку соблюдения установленных норм?
- Что входит в обязанности эксперта по проверке соблюдения установленных норм?
- Кто проводит мероприятия по разрешению проблем?
- Что происходит в ходе мероприятий по разрешению проблем?
- Сколько времени занимают проверка соблюдения установленных норм или проведение мероприятий по разрешению проблем?
- Каков может быть конечный результат проверки соблюдения установленных норм?
- Каков может быть конечный результат проведения мероприятий по разрешению проблем?
- Какая информация помещается в открытый доступ в связи с процедурами НОРЖ?

Краткое содержание раздела

После поступления жалобы в первую очередь необходимо выяснить наличие оснований для ее приема и регистрации. Письменную жалобу рассматривает начальник ОККЭ на предмет содержания в ней всей требуемой информации и направляет заинтересованным сторонам письменное извещение о ее приеме и регистрации.

Начальник ОККЭ не может принять и зарегистрировать жалобу, если она носит явно необоснованный или злонамеренный характер или если не делались попытки разрешить возникшую проблему с соответствующими подразделением ЕБРР. В таких случаях об этом немедленно уведомляются заинтересованные стороны.

Принятая и зарегистрированная жалоба далее оценивается на предмет наличия в ней оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем. При наличии таких оснований следующим этапом будет вынесение рекомендаций о проведении проверки соблюдения установленных норм, мероприятий по разрешению проблем или того и другого вместе, или о непроведении ни того, ни другого. Выяснение наличия оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем проводится одновременно.

Рекомендации направляются Президенту или Совету директоров ЕБРР в зависимости от статуса проекта, являющегося предметом жалобы.

Оценку обоснованности жалобы проводят независимые эксперты НОРЖ совместно с начальником ОККЭ. Если рекомендация о проведении проверки соблюдения установленных норм утверждается, ее проводит эксперт самостоятельно. Мероприятия по разрешению проблем можно проводить силами одного или нескольких специалистов. Выбор методики их проведения определяется спецификой конкретной жалобы.

О ходе этого процесса регулярно информируются заинтересованные стороны. Копии отчета и решения будут предоставлены затрагиваемой проектом группе и другим заинтересованным сторонам с учетом неразглашения коммерческой тайны и сведений о личности членов группы, если группа просила обеспечить конфиденциальность этих сведений.

После рассмотрения Президентом/Советом директоров окончательного отчета и решения последние будут помещены на веб-сайт ЕБРР в разделе НОРЖ (www.ebrd.com/irm) с учетом неразглашения коммерческой тайны и сведений о личности членов группы, если группа просила обеспечить конфиденциальность этих сведений. При отсутствии у членов группы доступа к Интернету эту информацию можно запросить непосредственно у начальника ОККЭ или через местное представительство ЕБРР.

Пояснения к понятиям, используемым в этом разделе

Дополнительную информацию о функциях и обязанностях сотрудников и подразделений, работающих с вашей жалобой, см. на стр. 3.

Затрагиваемая проектом группа	Группа, которая утверждает, что общим интересам ее членов причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта, причем члены группы проживают в районе, затрагиваемом данным проектом.
Операционный день	День, в который ЕБРР открыт для совершения сделок в Лондоне.
Начальник ОККЭ	Начальник отдела контроля за корпоративной этикой.
Соблюдение установленных норм	Надлежащие действия ЕБРР согласно конкретным директивным документам ЕБРР.
Проверка соблюдения установленных норм	Процедура проверки соблюдения со стороны ЕБРР всех регулирующих директивных и нормативных документов.
Обоснованная жалоба	Отвечает действующим критериям проведения оценки, проверки соблюдения установленных норм и/или мероприятий по разрешению проблем.
Эксперт по оценке обоснованности жалобы	Независимый эксперт, проводящий первоначальную оценку обоснованности жалобы (совместно с начальником ОККЭ).
Независимый координатор	Лицо, обладающее опытом ведения диалога и переговоров между двумя или более сторонами, участвующими в споре.
Эксперты НОРЖ	Группа независимых экспертов, назначаемых Советом директоров ЕБРР для проведения совместно с начальником ОККЭ оценки обоснованности жалоб и независимой проверки соблюдения установленных норм.
Существенное нарушение	Действие или бездействие, которое представляет собой существенное нарушение конкретных директив ЕБРР.
Мероприятия по разрешению проблем	Процесс поиска требуемого способа решения проблем, являющихся предметом жалобы. Он может включать установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовку отчета о результатах совершения таких действий.
Спонсор проекта	Компания или другое юридическое лицо, которое отвечает за реализацию и выполнение проекта, финансируемого ЕБРР.
Конкретные директивные документы ЕБРР	“Политика ЕБРР в отношении охраны окружающей среды” и конкретные положения “Принципов информирования общественности” применительно к проектам.

Вопросы и ответы

Как пользоваться этим разделом

Раздел ниже составлен в форме вопросов со стороны группы лиц или их уполномоченного представителя и ответов НОРЖ.

В Какие мероприятия проводятся после получения жалобы?

- О** Поступившая жалоба проверяется на наличие в ней всей требуемой нам информации и на ее соответствие требованиям к приему и регистрации. После приема и регистрации жалобы начинается процедура оценки ее обоснованности.
-

В Кто оценивает обоснованность жалобы?

См. пункт 18 Правил процедуры

- О** Оценку обоснованности жалобы проводят совместно начальник отдела контроля за корпоративной этикой (ОККЭ) и независимый эксперт НОРЖ.
-

В Кто такие эксперты НОРЖ?

См. пункты 52 – 57 Правил процедуры

- О** Это три независимых специалиста, которые не являются сотрудниками ЕБРР, никак с ним не связаны и обладают требуемым опытом работы. Каждый эксперт действует объективно и независимо и не работает с жалобами, к которым у него имеется (или имелся) личный интерес или к которым он имеет какое-то отношение. Эксперты отбираются по конкурсу в условиях прозрачности. В интересах усиления их независимого статуса и объективности они не имеют права работать в ЕБРР после истечения срока их полномочий, но могут быть повторно назначены экспертами НОРЖ.
-

В Что входит в обязанности экспертов по оценке обоснованности жалобы?

См. пункт 26 Правил процедуры

- О** Рассмотрение поступившей жалобы и всех вспомогательных материалов, а затем вынесение рекомендации о принятии дальнейших мер. Проводить такую оценку они могут путем:
- анализа всех поступивших документов без выезда на проектные объекты;
 - запроса и изучения дополнительной информации в письменном виде или устно в ходе бесед с группой или ее уполномоченным представителем, или заинтересованной стороной;
 - посещения проектных объектов;
 - привлечения дополнительных специалистов.
-

В С какого момента начинается процесс рассмотрения жалобы?

См. пункты 14 и 16 Правил процедуры

- О** С момента получения начальником ОККЭ в лондонской штаб-квартире ЕБРР жалобы, включая подлинные подписи и вспомогательные материалы. Начальник ОККЭ вправе продлить этот процесс на любое время, если это требуется для всесторонней и надлежащей оценки, проведения расследования и подготовки отчета.
-

В Сколько времени занимает указанный процесс?

- О** Жалоба проходит регистрацию в течение 5 операционных дней (при условии наличия в ней всей требуемой информации), и затем назначается независимый эксперт по оценке обоснованности жалобы.

В течение 30 операционных дней эксперт по оценке обоснованности жалобы устанавливает ее обоснованность и, если она обоснована, то выносит рекомендацию. (Или не позднее чем в 25-дневный срок с момента назначения независимого эксперта).

Если в первоначальной рекомендации сделан вывод о необоснованности жалобы: начальник ОККЭ в течение 15 операционных дней направляет извещение об этом вам и всем заинтересованным сторонам.

В Что происходит, если эксперты по оценке обоснованности жалобы квалифицируют ее как не дающую оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем?

См. пункт 20 Правил процедуры

- О** По истечении указанных выше первых 15 дней вам дается 10 операционных дней для представления ваших замечаний, если эксперты по оценке обоснованности жалобы квалифицировали вашу жалобу как необоснованную. Ваши замечания будут внесены в отчет с оценкой обоснованности жалобы. Отчет представляется в течение 5 операционных дней после получения ваших замечаний.
-

В Что происходит, если эксперты по оценке обоснованности жалобы квалифицируют ее как отвечающую первому уровню обоснованности?

См. пункты 18 и 22 Правил процедуры

- О** По истечении указанных выше первых 15 дней проводится дополнительное расследование для выяснения возможного нарушения со стороны ЕБРР его директивных документов. Если эксперты по оценке обоснованности жалобы устанавливают отсутствие фактов возможного нарушения директивных документов, вам дается 10 операционных дней для представления замечаний, которые будут внесены в отчет с оценкой обоснованности жалобы. Если эксперты по оценке обоснованности жалобы считают, что нарушение директивных документов могло иметь место, они выносят рекомендацию о проведении проверки соблюдения установленных норм.
-

В Кто принимает решение о проведении проверки соблюдения установленных норм?

- О** Решение о целесообразности проведения проверки соблюдения установленных норм принимает Совет директоров или Президент ЕБРР (в зависимости от того, был ли данный проект одобрен ЕБРР) на основании рекомендаций экспертов по оценке обоснованности жалобы. Проверка соблюдения установленных норм проводится в случае выявления возможных фактов существенного нарушения со стороны ЕБРР его конкретных директивных документов.
-

В Кто принимает решение о проведении мероприятий по разрешению проблем?

См. пункт 43 Правил процедуры

- О** Если эксперты по оценке обоснованности жалобы сочли жалобу обоснованной, начальник ОККЭ принимает решение о целесообразности проведения мероприятий по разрешению проблем. При этом начальник ОККЭ принимает во внимание целый ряд факторов, в том числе учитывает наличие у сторон согласия участвовать в мероприятиях по разрешению проблем, возможность возникновения дублирования или помех в проведении проверки соблюдения установленных норм или какой-либо иной процедуры, применяемой для удовлетворения жалобы. Решение о целесообразности проведения мероприятий по разрешению проблем принимает Президент на основании рекомендаций начальника ОККЭ.
-

В Кто проводит проверку соблюдения установленных норм?

- О** Независимый эксперт НОРЖ по решению Президента/Совета директоров ЕБРР.
-

В Что входит в обязанности эксперта по проверке соблюдения установленных норм?

См. пункт 33 Правил процедуры

О Цель этой проверки состоит в установлении возможных фактов существенного нарушения директивного документа ЕБРР в результате каких-либо действий (или бездействия) со стороны ЕБРР. Проводить такую оценку независимый эксперт может путем:

- анализа всех поступивших документов без выезда на проектные объекты
 - запроса и получения дополнительной информации в письменном виде или устно в ходе бесед с группой или ее уполномоченным представителем, или заинтересованной стороной
 - посещения проектных объектов.
-

В Кто проводит мероприятия по разрешению проблем?

О Лицо, назначаемое Президентом по рекомендации начальника ОККЭ. Им может быть независимый координатор, сотрудник ЕБРР, представитель местного населения или, возможно, начальник ОККЭ.

В Что происходит в ходе мероприятий по разрешению проблем?

О Целью таких мероприятий является налаживание диалога между затрагиваемой проектом группой и любой заинтересованной стороной, с тем чтобы попытаться урегулировать проблемы или вопросы, являющиеся предметом жалобы, без поиска виноватых или возложения ответственности на какую-либо из сторон.

Эти мероприятия могут проводиться вместо проверки соблюдения установленных норм или вместе с ней. Они могут включать установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовку отчета о результатах таких действий. Проводить такую оценку независимый координатор может путем:

- анализа всех поступивших документов без выезда на проектные объекты
 - запроса и получения дополнительной информации в письменном виде или устно в ходе бесед с группой или ее уполномоченным представителем, или заинтересованной стороной
 - посещения проектных объектов.
-

В Сколько времени занимает проверка соблюдения установленных норм или проведение мероприятий по разрешению проблем?

О Сроки проведения этих процедур заранее не устанавливаются. Проекты или жалобы имеют разные степени сложности и некоторые из них могут потребовать посещения проектных объектов и совершения других действий. При проведении полномасштабного расследования от эксперта или координатора требуется уложиться в максимально сжатые сроки. После утверждения технического задания на проведение проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем в связи с конкретным проектом Советом директоров/Президентом устанавливаются рекомендуемые сроки на его выполнение.

В Каков может быть конечный результат проверки соблюдения установленных норм?

О Эксперты НОРЖ проверяют действия ЕБРР на предмет выявления возможного нарушения директивных документов ЕБРР. Эксперт может рекомендовать ЕБРР внести изменения в свои процедуры (чтобы не допустить повторения подобного в будущем) или в содержание и ход выполнения конкретного проекта, финансируемого ЕБРР, если это возможно. НОРЖ может также проследить за процессом внесения изменений, рекомендованных по итогам проверки соблюдения установленных норм.

В Каков может быть конечный результат мероприятий по разрешению проблем?

О НОРЖ предоставляет всем сторонам возможность урегулировать проблемы. Мероприятия по разрешению проблем могут привести к внесению в проект любых изменений, о которых договорились заинтересованные стороны. Некоторые мероприятия требуют содействия со стороны третьих лиц, которыми могут стать центральные или местные органы власти, спонсор проекта или другие инвесторы. В силу отсутствия у НОРЖ возможности принудить к сотрудничеству третьих лиц он может оказаться не в состоянии урегулировать все проблемы удовлетворительным образом.

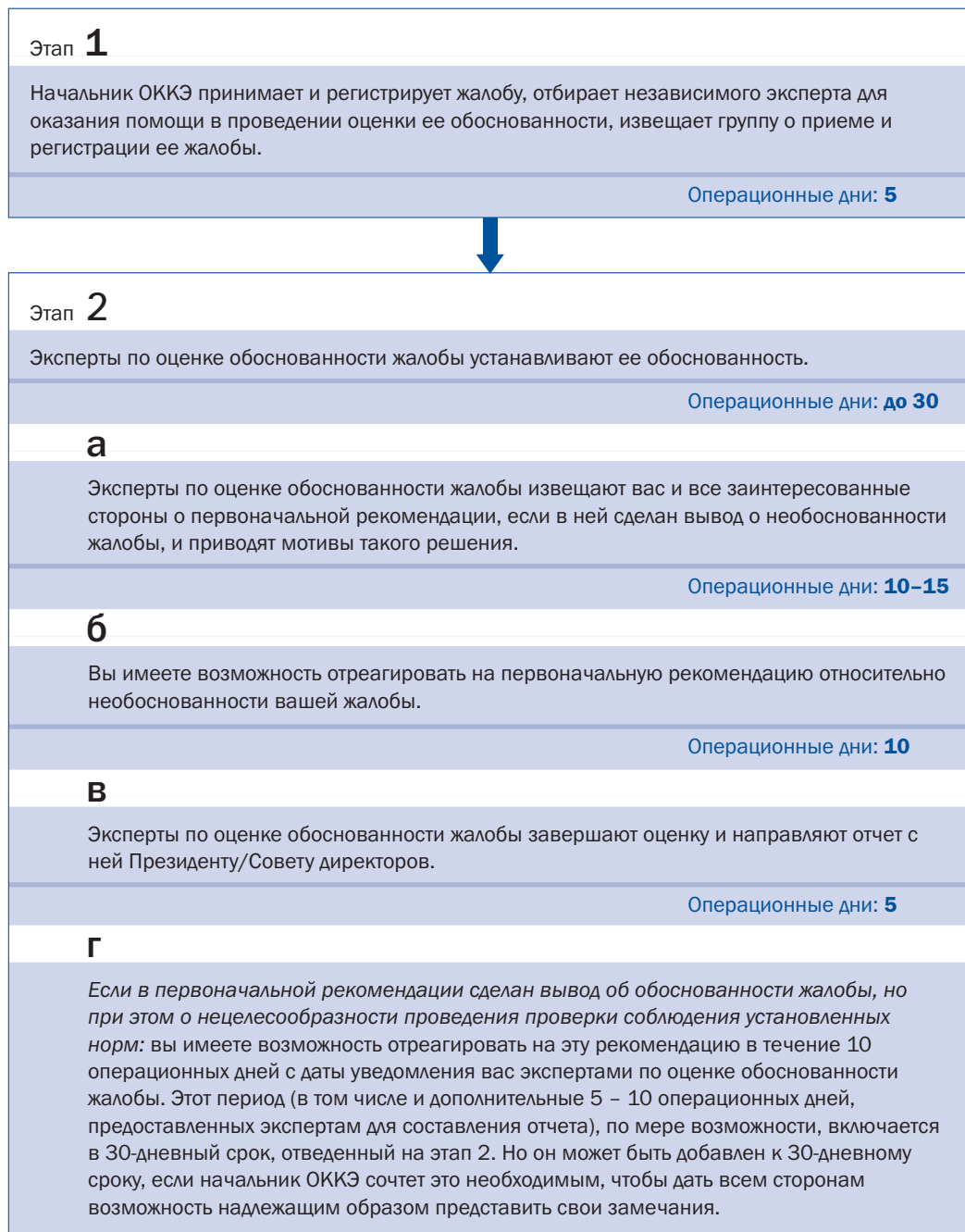
В Какая информация помещается в открытый доступ в связи с процедурами НОРЖ?

См. пункт 32 Правил процедуры

О С реестром всех полученных жалоб можно ознакомиться на веб-сайте ЕБРР в разделе НОРЖ (www.ebrd.com/irm). На нем мы также помещаем отчеты и рекомендации по конкретным проектам с учетом неразглашения коммерческой тайны клиентов ЕБРР и спонсоров проекта и обеспечения конфиденциальности личных сведений о членах группы, если она просила об этом и если это было одобрено начальником ОККЭ. При отсутствии у вас доступа в Интернет вы можете запросить информацию непосредственно у начальника ОККЭ или представительства ЕБРР в вашей стране. Наша контактная информация приведена на стр. 53.

Краткое описание процедур НОРЖ после приема и регистрации жалобы

Отсчет времени работы с вашей жалобой начинается с момента ее получения начальником ОККЭ.



Этап 3

Президент/Совет директоров утверждает или отклоняет рекомендацию экспертов по оценке обоснованности жалобы и выносит решение о последующих действиях.

**Этап 4**

Если Президент/Совет директоров утверждает рекомендацию о проведении проверки соблюдения установленных норм:

ее проводит независимый эксперт. Начальник ОККЭ известит вас и все заинтересованные стороны о ходе этой работы.

Если Президент утверждает рекомендацию о проведении мероприятий по разрешению проблем:

он назначает координатора по разрешению проблем. Начальник ОККЭ известит вас и все заинтересованные стороны о ходе этой работы.

Если Президент/Совет директоров отклоняет рекомендацию экспертов по оценке обоснованности жалобы о проведении проверки соблюдения установленных норм: начальник ОККЭ письменно известит вас и все заинтересованные стороны об этом решении.

Если Президент отклоняет рекомендацию о проведении мероприятий по разрешению проблем:

ОККЭ письменно известит вас и все заинтересованные стороны об этом решении.

Сроки проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем заранее не устанавливаются. В задании на проведение проверки или мероприятий будут указаны предлагаемые сроки.

**Этап 5**

Президент/Совет директоров утверждает или отклоняет окончательный отчет с оценкой обоснованности жалобы и рекомендацию эксперта.

**Этап 6**

После завершения проверки соблюдения установленных норм и рассмотрения ее итогов Советом директоров начальник ОККЭ письменно известит вас и все заинтересованные стороны об окончательных рекомендациях по итогам проверки, а также о их утверждении или отклонении Президентом/Советом директоров.

После завершения мероприятий по разрешению проблем и рассмотрения их итогов Президентом начальник ОККЭ письменно известит вас и все заинтересованные стороны об окончательных рекомендациях по итогам мероприятий, а также о их утверждении или отклонении Президентом.

Образец содержания жалобы

При подготовке жалобы можно руководствоваться данным образцом. По некоторым вопросам даны указания о характере требуемых нам сведений. Жалоба должна быть подана в письменном виде, но в произвольной форме. Жалобу просьба направить по следующему адресу:

Chief Compliance Officer

European Bank for Reconstruction and Development

One Exchange Square

London EC2A 2JN

United Kingdom

Fax: +44 20 7338 7633

E-mail: irm@ebrd.com

ЧАСТЬ А. Сведения, которые должны содержаться в жалобе

Требуется представить все сведения, которые мы просим указать в этом разделе.

См. пункт 8 Правил процедуры

Дата:

1. Сведения о затрагиваемой проектом группе

Имена и фамилии членов затрагиваемой проектом группы:

В чем заключается общий интерес группы:

Местонахождение затрагиваемой проектом группы (город, страна):

2. Сведения об уполномоченных представителях

Имя и фамилия уполномоченного представителя (представителей):

Характер ваших отношений с группой:

Если уполномоченный представитель не из числа местных жителей, просьба указать причину, по которой вы представляете затрагиваемую проектом группу:

Родной язык затрагиваемой проектом группы:

Вы можете свободно общаться на родном языке членов группы Да Нет

Просьба представить доказательства свободного владения вами родным языком членов группы (например, это ваш родной язык или вы изучали этот язык и работали с ним).

3. Сведения о проекте, финансируемом ЕБРР

Наименование проекта:

Страна:

Описание проекта:

Просьба указать, каким образом затронут или может быть затронут общий интерес группы и как реализация проекта повредила или может повредить ему.

Просьба полностью описать права и интересы, затрагиваемые данным проектом.

4. Что было ранее сделано затрагиваемой проектом группой для разрешения проблемы

До рассмотрения начальником ОККЭ вашей жалобы вы должны были добросовестно попытаться решить возникшую проблему с соответствующим подразделением ЕБРР и с другими заинтересованными сторонами.

Просьба кратко изложить принятые вами меры с приложением копий всей переписки, электронных писем, выдержек из протоколов встреч и совещаний, а также другой вашей переписки с ЕБРР по данной проблеме. Кроме того, просьба кратко пояснить, почему, на ваш взгляд, дальнейшие переговоры не дадут результатов.

5. Факты и доказательства

Просьба привести факты и приложить любые доказательства в обоснование заявления о том, что в результате реализации проекта вам был причинен прямой и существенный вред.

Можно приложить чертежи, фотографии, планы, письма, записанные на пленку собеседования (интервью) и другие материалы, которые вы считаете актуальными.

ЧАСТЬ Б. Прочая информация в обоснование жалобы

Данный раздел заполнять необязательно, но любая приведенная вами здесь дополнительная информация может оказаться нам полезной в выборе оптимальной формы работы с вашей жалобой.

См. пункт 9 Правил процедуры

1. Какие у вас есть основания считать, что в ходе выполнения того или иного проекта ЕБРР не соблюдал свою “Политику в отношении охраны окружающей среды” и/или “Принципы информирования общественности”?

Наименование или описание конкретной операции ЕБРР, если оно известно или если оно отличается от указанного выше наименования проекта:

Какие у вас есть основания считать, что ЕБРР не соблюдал свои директивные документы в ходе подготовки, оформления или выполнения проекта:

2. Каким вы видите решение данной проблемы?

Просьба сообщить ваше видение последующих мероприятий/что вы ждете от НОРЖ?

Проведение проверки соблюдения установленных норм (означает проверку действий ЕБРР на предмет соблюдения его собственных директивных документов: “Политика в отношении охраны окружающей среды” и/или “Принципы информирования общественности”)

Проведение мероприятий по разрешению проблем (к ним могут относиться любые из следующих действий в интересах решения проблемы, ставшей предметом жалобы: установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовка отчета о результатах таких действий)

Просьба сообщить устраивающий вас итог решения проблемы, ставшей предметом жалобы. Это может быть сопряжено с не зависящими от ЕБРР обстоятельствами.

3. Предыдущие жалобы

Подавали ли вы ранее жалобу по аналогичному или связанному с этим вопросу? Да Нет

Например, какому-либо другому лицу или учреждению, или административному, надзорному или судебному органу.

Как жалоба была рассмотрена? До какого этапа дошла работа с жалобой? Какие имеются результаты на данный момент?

4. На каком языке вы предпочитаете получать сообщения от НОРЖ

Просьба сообщить нам, на каком языке группа хотела бы получать сообщения: достаточно на английском языке

ИЛИ на английском плюс:

немецком французском русском на другом языке просьба указать

Сообщения НОРЖ готовятся на английском языке. Вероятно, мы сможем направлять сообщения на немецком, русском или французском языках. С согласия начальника ОККЭ, вероятно, сможем также направлять сообщения на родном языке членов группы.

Просьба иметь в виду, что если нам придется обеспечить перевод на другие языки, это может потребовать больше времени для подготовки ответа. Мы можем не найти отвечающего нашим требованиям переводчика, если понадобится обеспечить перевод на языки, не являющиеся рабочими языками ЕБРР.

5. Конфиденциальность сведений о членах группы

Ваши основания для обеспечения конфиденциальности сведений о личности некоторых или всех членов затрагиваемой проектом группы:

Просьба поставить галочку, если вы хотите обеспечить конфиденциальность личных сведений о всех членах группы

Просьба указать имена и фамилии отдельных членов группы, конфиденциальность личных сведений о которых вы хотели бы обеспечить:

НОРЖ будет прилагать разумные усилия к тому, чтобы обеспечить – по мере возможности – конфиденциальность таких сведений. Если мы сочтем, что другие узнают или должны знать вашу личность или личность членов группы для целей работы с жалобой, мы проинформируем вас о том, что, вероятно, не сможем обеспечить конфиденциальность личных сведений и обсудим с вами дальнейшие действия.

Заявление и подписи

Податель настоящей жалобы является уполномоченным представителем затрагиваемой проектом группы.

Если уполномоченных представителей два.

Просьба сообщить, каким образом группа уполномочила вас действовать от ее имени:

должны действовать совместно можем действовать по отдельности

Первый уполномоченный представитель

Ваша подпись:

Ваши имя и фамилия:

Адрес для переписки:

Номер телефона для связи в рабочее время:

Номер факса:

Эл. почта:

Второй уполномоченный представитель

Ваша подпись:

Ваши имя и фамилия:

Адрес для переписки:

Номер телефона для связи в рабочее время:

Номер факса:

Эл. почта:

Определения понятий

Ниже приводится полный перечень понятий, используемых в настоящей брошюре.

Затрагиваемая проектом группа	Группа, которая утверждает, что общим интересам ее членов причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта, причем члены группы проживают в районе, затрагиваемом данным проектом.
Уполномоченный представитель	Одно или два названных лица, которые были назначены представлять группу.
Банк или ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития.
Операционный день	День, в который ЕБРР открыт для совершения сделок в Лондоне.
Совет директоров	Совет директоров ЕБРР.
Начальник ОККЭ	Начальник отдела контроля за корпоративной этикой. Отдел контроля за корпоративной этикой является подразделением, действующим независимо от банковского департамента и управления экологии. Начальник ОККЭ координирует все процедуры НОРЖ и проводит первоначальную проверку жалобы.
Общий интерес	Проблема, которая затрагивает всю группу.
Жалоба	Письменное обращение группы из двух или более лиц, общему интересу которых причинен или может быть причинен вред в результате реализации финансируемого ЕБРР проекта.
Соблюдение установленных норм	Надлежащие действия ЕБРР согласно конкретным директивным документам ЕБРР.
Проверка соблюдения установленных норм	Процедура проверки соблюдения со стороны ЕБРР всех регулирующих директивных и нормативных документов.
Конфиденциальность	Неразглашение информации. Например, неразглашение сведений о личности некоторых или всех членов затрагиваемой проектом группы или коммерческой тайны.

Оценка обоснованности жалобы	Процедура оценки оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем в связи с поступившей жалобой.
Эксперт по оценке обоснованности жалобы	Независимый эксперт, проводящий первоначальную оценку обоснованности жалобы (совместно с начальником ОККЭ).
Обоснованная жалоба	Отвечает действующим критериям проведения оценки, проверки соблюдения установленных норм и/или мероприятий по разрешению проблем.
Необоснованная жалоба	Явно не обоснованная и явно не заслуживающая рассмотрения жалоба, которая была подана просто для задержки выполнения проекта или введения в затруднительное положение.
Группа	Два лица или более.
Независимый координатор	Лицо, обладающее опытом ведения диалога и переговоров между двумя или более участвующими в споре сторонами.
НОРЖ	Независимый орган по рассмотрению жалоб. Система оценки и рассмотрения жалоб в связи с тем или иным проектом, финансируемым ЕБРР.
Эксперты НОРЖ	Группа независимых экспертов, назначаемых Советом директоров ЕБРР для проведения совместно с начальником ОККЭ оценки обоснованности жалобы и независимого проведения проверки соблюдения установленных норм.
Местный житель	Лицо, проживающее в местности, затрагиваемой проектом.
Злонамеренная жалоба	Жалоба, имеющая целью причинить вред какому-либо лицу, задержать или приостановить реализацию проекта без веских на то оснований.
Существенное нарушение	Действие или бездействие, которое представляет собой существенное нарушение конкретных директивных документов ЕБРР.

Президент	Президент ЕБРР.
Мероприятия по разрешению проблем	Процесс поиска требуемого способа решения проблем, являющихся предметом жалобы. Он может включать установление фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования или подготовку отчета о результатах совершения таких действий.
Проект	Конкретный проект или техническая помощь, предложенные или одобренные для финансирования ЕБРР. Проекты включают все кредиты, вложения в акционерные капиталы и выданные гарантии ЕБРР.
Спонсор проекта	Компания или другое юридическое лицо, которое отвечает за реализацию и выполнение проекта, финансируемого ЕБРР.
Представительство ЕБРР	Представительство ЕБРР в каждой стране его операций.
Правила процедуры	Официальные правила, требования и сроки в отношении всех процедур НОРЖ.
Конкретные директивные документы ЕБРР	“Политика ЕБРР в отношении охраны окружающей среды” и/или положения “Принципов информирования общественности” применительно к конкретным проектам.
Третья сторона	Одно лицо или группа лиц, не имеющих отношения к ЕБРР или затрагиваемой проектом группе, например, государственное ведомство или спонсор проекта.

Правила процедуры

ВВЕДЕНИЕ

Независимый орган по рассмотрению жалоб (НОРЖ) был утвержден Советом директоров ЕБРР 29 апреля 2003 года. НОРЖ – это система действий и процедур, обеспечивающих проведение независимого рассмотрения жалоб со стороны групп местного населения, общим интересам которых нанесен или, по всей вероятности, будет нанесен прямой и существенный вред в результате осуществления проекта, финансируемого ЕБРР. Таким образом, цель НОРЖ – повысить подотчетность ЕБРР. НОРЖ имеет две функции: проверка соблюдения установленных норм и разрешение проблем.

- При выполнении функции проверки соблюдения установленных норм упор делается на выявление и рассмотрение фактов несоблюдения ЕБРР некоторых из его директивных документов. При создании НОРЖ к таким директивным документам, входящим в его компетенцию при выполнении этой функции, были отнесены Экологическая политика ЕБРР и Принципы информирования общественности в части, касающейся конкретных проектов, но не другие директивные документы или стратегии, упомянутые в этих документах.
- При выполнении функции разрешения проблем упор делается на определение и проведение мероприятий, направленных на решение проблем, послуживших причиной для подачи жалобы. Такие мероприятия могут включать независимое выяснение фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования и представление отчета о его результатах.

При соблюдении принципов объективности и независимости НОРЖ и его процедур всестороннего рассмотрения жалоб следует принимать меры к тому, чтобы проводимые им расследования, экспертизы, рассмотрения и мероприятия осуществлялись в максимально короткие сроки и создавали минимальные помехи для повседневной деятельности ЕБРР, спонсоров проектов и клиентов ЕБРР.

В настоящих Правилах процедуры изложены подробные правила, определяющие порядок подачи жалоб в НОРЖ, их оценки и – в случае их обоснованности – работы с ними, проводимой НОРЖ посредством проверки соблюдения установленных норм, проведения мероприятий по разрешению проблем или сочетания этих двух видов деятельности. В них также изложены требования, касающиеся сроков, отчетности, распространения информации и доступа к ней, а также иных вопросов, имеющих отношение к НОРЖ и его деятельности.

I. Определения понятий

1. **Определения понятий.** В настоящих Правилах процедуры следующие понятия имеют следующие значения:
 - а. “затрагиваемая проектом группа” означает группу из двух или более человек из затрагиваемого проектом района, которые имеют общий интерес и утверждают, что их общему интересу нанесен или, по всей вероятности, будет нанесен прямой и существенный вред в результате осуществления проекта;
 - б. “уполномоченный(е) представитель(и)” означает одно физическое лицо или двух физических лиц, в установленном порядке назначенных представлять затрагиваемую проектом группу или действовать от ее имени в связи с жалобой;
 - в. “Банк” или “ЕБРР” означает Европейский банк реконструкции и развития;
 - г. “операция ЕБРР” означает предоставление Банком финансирования из обычных ресурсов ЕБРР, его специальных фондов либо фондов сотрудничества, ресурсами которых распоряжается ЕБРР;
 - д. “Совет” означает Совет директоров ЕБРР;
 - е. “операционный день” означает день, в который ЕБРР открыт для совершения сделок в Лондоне;
 - ё. “начальник отдела контроля за корпоративной этикой” означает начальник отдела ЕБРР, осуществляющий контроль за корпоративной этикой, а в его отсутствие – лицо, исполняющее его обязанности;
 - ж. “жалоба” означает полученное от затрагиваемой проектом группы письменное обращение, описание которого приведено в разделе II Правил процедуры;
 - з. “проверка соблюдения установленных норм” означает проводимую в соответствии с настоящими Правилами процедуры проверку на предмет выполнения Банком соответствующего директивного документа или документов ЕБРР;
 - и. “эксперт по проверке соблюдения установленных норм” означает эксперта, назначенного для проведения проверки соблюдения установленных норм;
 - к. “оценка обоснованности жалобы” означает рассмотрение зарегистрированной жалобы начальником отдела контроля за корпоративной этикой совместно с экспертом по оценке обоснованности жалобы с целью установления факта соответствия поступившей жалобы действующим требованиям;
 - л. “эксперт по оценке обоснованности жалобы” означает эксперта, назначенного для проведения оценки обоснованности жалобы совместно с начальником отдела контроля за корпоративной этикой;
 - м. “отчет о проведении оценки обоснованности жалобы” означает совместно подготовленный лицами, проводящими оценку обоснованности жалобы, отчет, в котором изложены их рекомендации относительно соответствия зарегистрированной жалобы критериям обоснованности и – в случае ее соответствия им – меры, которые должны быть приняты;
 - н. “лица, проводящие оценку обоснованности жалобы”, означает начальника отдела контроля за корпоративной этикой и эксперта по оценке обоснованности жалобы;
 - о. “эксперт” означает лицо, занесенное в список экспертов, включая, в зависимости от контекста, временно назначенного эксперта согласно пункту 59;
 - п. “затрагиваемый проектом район” означает любой географический район, который затрагивается или, по всей вероятности, может быть затронут проектом;
 - р. “НОРЖ” означает Независимый орган по рассмотрению жалоб;
 - с. “должностные лица НОРЖ” означает, в зависимости от контекста, экспертов, назначенных для проведения оценки обоснованности жалобы, проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем, координаторов по разрешению проблем и/или начальника отдела контроля за корпоративной этикой;
 - т. “Президент” означает Президента ЕБРР;
 - у. “отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем” означает отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем, подготовленный начальником отдела контроля за корпоративной этикой и/или координатором по разрешению проблем, как это изложено в пункте 48;
 - ф. “координатор по разрешению проблем” означает лицо, назначенное для проведения

- одного или нескольких мероприятий по разрешению проблем;
- х. “мероприятия по разрешению проблем” означает такие действия, как посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, независимое расследование или выяснение фактов, и представление отчета о результатах таких действий, имеющих целью оказать помощь в решении проблем, послуживших причиной для подачи принятой к рассмотрению жалобы, кроме проблем, являющихся предметом проверки соблюдения установленных норм;
- ц. “отчет о проведении мероприятий по разрешению проблем” означает составленный начальником отдела контроля за корпоративной этикой отчет по жалобе, которую лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, сочли обоснованной согласно пункту 44;
- ч. “проект” означает конкретный проект или техническую помощь, предназначенные для достижения цели и выполнения функций ЕБРР, в связи с которыми осуществляется операция ЕБРР или есть все основания рассчитывать на ее осуществление;
- ш. “реестр” означает открытый реестр, создаваемый для регистрации поступающих жалоб и работы с ними, как это указано в подпункте 50 (с);
- щ. “зарегистрированная жалоба” означает жалобу, зарегистрированную начальником отдела контроля за корпоративной этикой согласно пункту 17 как отвечающую критериям обоснованности для последующей работы с ней;
- ы. “соответствующий директивный документ ЕБРР” означает все из приведенных ниже документов или любой из них: Политика ЕБРР в отношении окружающей среды, Принципы информирования общественности в части, касающейся конкретных проектов, а также все положения или любая часть положений любого директивного документа ЕБРР, который может быть в последующем принят Советом директоров и который специально отнесен к компетенции НОРЖ в области проверки соблюдения установленных норм, вместе со всеми процедурами их осуществления;
- э. “заинтересованные стороны или сторона” означает – применительно к любой жалобе – соответствующий отдел или подразделение ЕБРР, спонсора проекта, получателя кредита или инвестиции ЕБРР и/или любое юридическое лицо или государственный орган, которые активно участвуют в осуществлении конкретных аспектов проекта, являющегося предметом жалобы;
- ю. “список экспертов” означает группу отдельных независимых экспертов, назначенных Банком для оказания содействия в проведении оценки обоснованности жалобы и проверки соблюдения установленных норм;
- я. “техническое задание” означает – в зависимости от конкретных обстоятельств – техническое задание по проверке соблюдения установленных норм или проведению мероприятий по разрешению проблем.

II. Форма и содержание жалобы

- 2. Податель жалобы.** Жалоба может быть подана только затрагиваемой проектом группой.
- 3. Форма жалобы.** Жалоба должна быть составлена в форме письменного обращения, подписанного уполномоченным представителем затрагиваемой проектом группы.
- 4. Язык жалобы.** Жалобы могут подаваться на родном языке затрагиваемой проектом группы или на любом из четырех рабочих языков ЕБРР (английском, немецком, русском или французском).
- 5. Подача жалобы в штаб-квартиру ЕБРР.** Жалобы можно подавать с курьером, по обычной почте, факсимильной связью или электронной почтой по адресу:
IRM c/o Chief Compliance Officer
European Bank for Reconstruction
and Development
One Exchange Square
London EC2A 2JN
Соединенное Королевство.
Факс: +44 (0) 20 7338 7633
Электронная почта: irm@ebrd.com
В случае подачи жалобы факсимильной связью или электронной почтой в НОРЖ на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой – в штаб-квартиру ЕБРР или в одно из его представительств – почтовым отправлением или с курьером должно быть также послано подтверждение, подписанное уполномоченным представителем, вместе со свидетельством, подтверждающим полномочия уполномоченного представителя представлять затрагиваемую проектом группу или действовать от ее имени.

Жалоба считается полученной, когда начальник отдела контроля за корпоративной этикой получил письменное сообщение или подтверждение – в зависимости от конкретных обстоятельств – в штаб-квартире ЕБРР.

6. **Подача жалобы в одно из**

представительств ЕБРР. Жалоба может также быть подана с курьером в НОРЖ на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой в одно из представительств ЕБРР, которое обязано направить ее начальнику отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартиру ЕБРР в срочном порядке, но в любом случае не позднее чем в течение четырех (4) операционных дней. Жалоба считается полученной после ее поступления начальнику отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартире ЕБРР.

7. **Прочие сообщения.** Любое письменное сообщение, в котором содержатся нарекания в связи с операцией ЕБРР или проектом, которое адресовано Президенту и которое, на первый взгляд, однозначно является жалобой по смыслу настоящих Правил процедуры, незамедлительно направляется начальнику отдела контроля за корпоративной этикой для работы с ней согласно настоящим Правилам процедуры. Жалоба считается полученной после ее получения начальником отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартире ЕБРР. Любое иное сообщение не рассматривается в качестве жалобы и направляется в соответствующий отдел ЕБРР для последующей работы с ним в соответствии с его процедурами и практикой.

8. **Что должно содержаться в жалобе?**

В жалобе должны содержаться следующие сведения:

- a. дата составления жалобы;
- б. имя и фамилия, адрес и телефон каждого члена затрагиваемой проектом группы;
- в. имя и фамилия, адрес и номер телефона уполномоченного представителя затрагиваемой проектом группы и свидетельство его или ее полномочий представлять интересы затрагиваемой проектом группы или действовать от ее имени в связи с жалобой;
- г. если местонахождение уполномоченного представителя отличается от местонахождения затрагиваемой проектом группы, – свидетельство того, что интересы затрагиваемой

проектом группы не могут быть надлежащим и эффективным образом представлены местными представителями, а также свидетельство того, что уполномоченный представитель свободно владеет родным языком затрагиваемой проектом группы;

- д. если затрагиваемой проектом группой назначены два уполномоченных представителя, – сведения о том, уполномочены ли каждый из них действовать по отдельности;
 - е. наименование или краткое описание проекта;
 - ё. описание того, почему и каким образом проект причиняет или, по всей вероятности, может причинить прямой и существенный вред общим интересам затрагиваемой проектом группы;
 - ж. описание добросовестных усилий, предпринятых затрагиваемой проектом группой для решения данной проблемы с ЕБРР или с любой другой заинтересованной стороной, а также объяснение причин, по которым, по мнению затрагиваемой проектом группы, нет разумных оснований надеяться на решение данной проблемы на основе реального диалога с ЕБРР или с такой иной заинтересованной стороной;
3. копии всей существенной корреспонденции и/или протоколов переговоров с ЕБРР или любой иной заинтересованной стороной, а также любых иных соответствующих материалов, подтверждающих обоснованность жалобы.
9. **Что может содержаться в жалобе?**
Кроме того, в жалобе могут и, желательно, должны содержаться следующие сведения:
- a. для удобства классификации – указание на то, что данная жалоба подана в соответствии с настоящими Правилами процедуры;
 - б. сведения о том, следует ли обеспечить конфиденциальность личности некоторых или всех членов затрагиваемой проектом группы, и – если следует – основания для такой конфиденциальности, если таковое применимо;
 - в. по возможности – наименование или краткое описание соответствующей операции ЕБРР;
 - г. по возможности – описание мер, которые, по мнению затрагиваемой проектом группы, должны быть приняты Банком или любой или несколькими из остальных заинтересованных сторон для урегулирования проблем, связанных с причинением или вероятным

- причинением проектом прямого и серьезного вреда общим интересам такой группы;
- д. по возможности – указание на то, какие меры, по мнению затрагиваемой проектом группы, должны быть приняты со стороны НОРЖ, например, проверка соблюдения установленных норм или проведение мероприятий по разрешению проблем;
 - е. по возможности – наименование соответствующего директивного документа ЕБРР, который предположительно был нарушен, и сведения о действиях или бездействии ЕБРР в ситуации, когда должны были быть приняты соответствующие меры, которые повлекли такое нарушение;
 - ё. сведения, подтверждающие тот факт, что затрагиваемая проектом группа или иная группа подала (или, по всей вероятности, подаст) такую же или аналогичную жалобу в связи с проектом другой стороне, в другое учреждение или административный орган, а также подробные сведения о любой такой жалобе, если таковое применимо;
 - ж. сведения о том, на каком(их) языке(ах) затрагиваемая проектом группа рассчитывает получать письменные сообщения по поводу жалобы с учетом положений пункта 12, если таковое применимо.

III. Работа с жалобой

- 10. Влияние жалобы на деятельность ЕБРР.** Невзирая на любые иные положения настоящих Правил процедуры, подача, регистрация, оценка или рассмотрение жалобы либо проведение проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем не должны приводить к приостановлению соответствующей операции ЕБРР или выплаты средств в связи с ней. Если в любое время в ходе работы с жалобой должностное лицо НОРЖ сочтет, что дальнейшее проведение операции ЕБРР или осуществление его проекта нанесет серьезный и непоправимый вред, такое должностное лицо НОРЖ вправе внести в предварительном порядке рекомендацию о приостановлении операции/проекта или выплаты средств по ним. Такая рекомендация рассматривается с учетом любого договорного обязательства ЕБРР или иных его директивных документов, а решение по ней принимается:
- а. соответствующим должностным лицом или органом ЕБРР, уполномоченным принять такое решение;
 - б. только если ЕБРР имеет право приостановить или аннулировать проект в соответствии с условиями любого конкретного кредитного и/или инвестиционного, и/или иного договора.
- 11. Переписка с затрагиваемыми проектом группами.** Любое сообщение от затрагиваемой проектом группы, адресованное НОРЖ, считается врученным в установленном порядке, если оно доставлено ее уполномоченным представителем и получено начальником отдела контроля за корпоративной этикой в штаб-квартире ЕБРР. Любое сообщение от НОРЖ на имя затрагиваемой проектом группы считается врученным в установленном порядке, если оно вручено ее уполномоченному представителю. Уполномоченный представитель обязан обеспечить доведение любого существенного сообщения от НОРЖ до сведения всех членов затрагиваемой проектом группы. Ничто в настоящем пункте не препятствует должностному лицу НОРЖ напрямую обращаться к любому члену затрагиваемой проектом группы.
- 12. Язык письменных сообщений.** Во всех случаях письменные сообщения в ответ на жалобу направляются на английском языке. По просьбе затрагиваемой проектом группы письменные сообщения в ответ на жалобу могут также направляться:
- а. на одном из трех других рабочих языков ЕБРР (немецком, русском или французском); или
 - б. на языке жалобы, если начальник отдела контроля за корпоративной этикой сочтет по собственному усмотрению и с учетом принципов прозрачности, экономичности и эффективности, что имеются основания удовлетворить такую просьбу.
- 13. Связанные между собой жалобы.** Если от одной затрагиваемой проектом группы или нескольких таких групп получены две или несколько жалоб относительно одного и того же проекта или операции ЕБРР и по своему существу эти жалобы в достаточной мере связаны между собой, начальник отдела контроля за корпоративной этикой может потребовать, чтобы либо эти жалобы рассматривались вместе, либо дальнейшая работа с последующими жалобами временно не проводилась до получения результатов рассмотрения первоначальной жалобы.

Начальник отдела контроля за корпоративной этикой может корректировать сроки представления ответа на любую из жалоб с учетом факта совместного рассмотрения жалоб или приостановления работы с последующими жалобами. Если две или несколько жалоб от нескольких групп рассматриваются совместно, начальник отдела контроля за корпоративной этикой вправе потребовать, чтобы затрагиваемые проектом группы назначили двух уполномоченных представителей, которые будут представлять интересы всех затрагиваемых проектом групп и смогут действовать от их имени в связи с жалобами.

14. **Сроки.** Любой срок, упомянутый в настоящих Правилах процедуры, может быть продлен начальником отдела контроля за корпоративной этикой на период времени, строго необходимый для обеспечения проведения всестороннего и надлежащего расследования, оценки, проверки и мероприятия по разрешению проблем. О любом таком продлении незамедлительно извещаются затрагиваемая проектом группа и все заинтересованные стороны. При рассмотрении вопроса о необходимости продления сроков начальник отдела контроля за корпоративной этикой принимает во внимание, среди прочего, местонахождение проектного объекта, необходимость участия в этом процессе сотрудников ЕБРР, любые вопросы, которые могут повлиять на сроки выполнения проекта, наличие экспертов и необходимость перевода сообщений.
15. **Сотрудничество с другими МФУ и организациями.** Если затрагиваемая проектом группа или ее часть подала жалобу, нарекание или ходатайство в другое международное финансовое учреждение или организацию, ЕБРР и должностные лица НОРЖ тесно сотрудничают с таким другим международным финансовым учреждением или организацией, с тем чтобы избежать дублирования при проведении расследования в связи с жалобой или при работе с ней.

IV. Установление обоснованности жалобы

16. **Явно необоснованная жалоба.** В течение пяти (5) операционных дней после получения жалобы начальник отдела контроля за корпоративной этикой рассматривает ее

на предмет ее явной необоснованности по внешним признакам. Такое рассмотрение проводится, в частности, в тех случаях, когда сведения, предусмотренные в пункте 8, по форме и содержанию не являются удовлетворительными или достаточными для работы с жалобой.

Если жалоба является явно необоснованной, в течение пяти (5) операционных дней после ее получения начальник отдела контроля за корпоративной этикой направляет затрагиваемой проектом группе письменное извещение о том, что жалоба не может быть зарегистрирована, приведя при этом соответствующее основание или основания для отказа в регистрации.

17. **Регистрация жалобы.** Если жалоба не является явно необоснованной, начальник отдела контроля за корпоративной этикой регистрирует ее в реестре и извещает об этом затрагиваемую проектом группу и любую заинтересованную сторону. После регистрации жалобы начальник отдела контроля за корпоративной этикой назначает одного из экспертов для оказания содействия в оценке обоснованности жалобы, и они оба совместно выполняют обязанности лиц, проводящих оценку обоснованности жалобы. Такое назначение эксперта производится незамедлительно после регистрации жалобы.
18. **Оценка обоснованности жалобы.** Лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, проводят оценку обоснованности зарегистрированной жалобы в течение тридцати (30) операционных дней после ее получения или двадцати пяти (25) операционных дней после принятия экспертом по оценке обоснованности жалобы своего назначения, в зависимости от того, какой из этих двух сроков дольше. Зарегистрированная жалоба считается обоснованной для дальнейшей работы с ней, если:
- a. жалоба касается проекта, и при этом выполнено любое из следующих условий:
 - i. ЕБРР ясно заявил – и не отозвал этого заявления – о своей заинтересованности в финансировании данного проекта (такое ясное заявление считается сделанным, если данная операция ЕБРР одобрена Комитетом технического сотрудничества ЕБРР или прошла окончательное рассмотрение в его Комитете по операциям); либо

- ii. ЕБРР сохраняет финансовое участие в проекте и жалоба подана не позднее чем через двенадцать (12) месяцев после даты физического завершения проекта или, если его физическое завершение не имеет актуального значения, – не позднее чем через двенадцать (12) месяцев после даты заключительной выплаты Банком средств на данную операцию или даты аннулирования невыбранной суммы (причем все такие даты определяются соответствующим отделом ЕБРР, отвечающим за проведение данной операции);
 - б. зарегистрированная жалоба подана затрагиваемой проектом группой и имеются доказательства prima facie того, что проект причинил или может причинить прямой и существенный вред общим интересам такой группы;
 - в. затрагиваемая проектом группа предпринимает добросовестные усилия для решения данной проблемы с ЕБРР и другими заинтересованными сторонами и нет разумных оснований предполагать, что продолжение таких усилий приведет к ее решению;
 - г. жалоба не подпадает под категорию жалоб, на которые установлен особый запрет согласно пункту 19.
- 19. Необоснованные жалобы.** Невзирая на пункт 18, НОРЖ не принимает к рассмотрению следующие жалобы:
- а. необоснованные или злонамеренные жалобы;
 - б. жалобы, главной целью которых является получение конкурентных преимуществ за счет раскрытия информации либо создания препятствий или задержек в выполнении проекта или операции ЕБРР;
 - в. по вопросам производства закупок (в таких случаях начальник отдела контроля за корпоративной этикой пересылает жалобу в соответствующий отдел ЕБРР);
 - г. по вопросам мошенничества или коррупции (в таких случаях начальник отдела контроля за корпоративной этикой пересылает жалобу в соответствующий отдел ЕБРР);
 - д. по вопросам, относящимся к статье 1 Соглашения об учреждении ЕБРР, директивному документу “Принципы поддержания портфельного соотношения” или к любому иному директивному документу – по указанию Совета директоров;
 - е. жалобы по вопросу адекватности или обоснованности директивных документов ЕБРР;
 - ё. жалобы, предметом которых являются вопросы, по которым отчет об оценке обоснованности жалобы уже утвержден Советом директоров или Президентом – в зависимости от конкретных обстоятельств – за исключением случаев представления новых свидетельств или доказательств, не имевшихся во время предыдущего рассмотрения жалобы.
- 20. Уведомление о возможной необоснованности жалобы.**
- Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, рекомендуют квалифицировать ее как необоснованную, уведомление об этом направляется затрагиваемой проектом группе, причем в уведомлении дается краткое изложение оснований для вынесения данной рекомендации. Уведомление направляется не позднее чем через пятнадцать (15) операционных дней после получения жалобы или десяти (10) операционных дней после того, как эксперт по оценке обоснованности жалобы приступил к исполнению своих обязанностей, в зависимости от того, какой из этих двух сроков дольше. Копия уведомления направляется всем заинтересованным сторонам. Затрагиваемая проектом группа вправе не позднее чем в течение десяти (10) операционных дней отреагировать на такую рекомендацию и высказать по ней свои комментарии.
- 21. Конфиденциальность.** Если в жалобе содержится просьба, о которой говорится в подпункте 9 б), лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, должны оценить обоснованность соблюдения режима конфиденциальности. Должны быть предприняты все разумные усилия для сохранения конфиденциальности личности членов затрагиваемой проектом группы по ее просьбе. Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, на основании имеющихся у них сведений пришли к заключению, что жалоба не может быть рассмотрена при сохранении режима конфиденциальности, об этом в установленном порядке извещается затрагиваемая проектом группа. В этом случае лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, либо согласовывают условия ее рассмотрения с затрагиваемой проектом группой, либо – в случае невозможности их согласования – прекращают ее рассмотрение.

22. Оценка оснований для проведения проверки соблюдения установленных норм.

Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, рекомендуют квалифицировать ее как обоснованную, они продолжают ее рассмотрение на предмет соответствия жалобы критериям, необходимым для проведения проверки соблюдения установленных норм, в течение до тридцати (30) операционных дней после получения жалобы или двадцати пяти (25) операционных дней – в зависимости от того, какой из этих двух сроков дольше – после того, как эксперт по оценке обоснованности жалобы приступил к исполнению своих обязанностей. Целью проверки соблюдения установленных норм является выявление фактов и причин совершения или несовершения Банком в связи с операцией ЕБРР каких-либо действий, повлекших за собой одно или несколько существенных нарушений его директивных документов согласно пунктам 23 и 24, и – в случае выявления таких фактов и причин – рекомендовать меры по исправлению ситуации согласно пункту 34. Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, рекомендуют по итогам проведения оценки квалифицировать жалобу как не соответствующую критериям проверки соблюдения установленных норм, они предоставляют затрагиваемой проектом группе возможность в течение не менее чем десяти (10) операционных дней отреагировать на такую рекомендацию и включить свои замечания в отчет об оценке обоснованности жалобы. Срок в десять (10) операционных дней, по возможности, включается в упомянутый выше срок до тридцати (30) или двадцати пяти (25) операционных дней – в зависимости от конкретных обстоятельств. Однако, если лицам, проводящим оценку обоснованности жалобы, требуется полностью срок в тридцать (30) или двадцать пять (25) операционных дней – в зависимости от конкретных обстоятельств – срок в десять (10) операционных дней начинается сразу после вынесения лицами, проводящими оценку обоснованности жалобы, своего заключения.

23. Существенное нарушение соответствующего директивного документа ЕБРР.

Лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, рассматривают вопрос о том, повлекли ли любые действия или

бездействие ЕБРР в связи с данной операцией ЕБРР существенное нарушение соответствующего директивного документа ЕБРР и – в случае такого нарушения – выносят заключение о том, что имеются основания для проверки соблюдения установленных норм. При рассмотрении вопроса о том, имело ли место такое нарушение, лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, руководствуются следующими документами:

- a. Политикой ЕБРР в отношении окружающей среды, действовавшей на дату представления концепции данной операции на рассмотрение;
- б. применительно к любому иному директивному документу ЕБРР – директивным документом, который был в силе на дату предпринятия соответствующих действий или – если такие действия должны были быть, но не были предприняты – на дату, когда такие действия должны были быть предприняты.

24. Существенное нарушение других директивных документов ЕБРР.

Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, квалифицируют ее как обоснованную согласно пункту 23, они также рассматривают вопрос о том, повлекли ли любые действия или бездействие ЕБРР в связи с данной операцией ЕБРР существенное нарушение любого другого директивного документа ЕБРР (кроме документов, упомянутых в подпункте 19 д) и любых процедур их исполнения. В случае такого нарушения лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, вправе рекомендовать включить любое такое возможное нарушение в предмет проверки соблюдения установленных норм.

25. В каком случае проверка соблюдения установленных норм не проводится?

Невзирая на любое другое положение настоящих Правил процедуры, лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, не должны квалифицировать ее как обоснованную, если она:

- a. касается действий, совершенных не ЕБРР, а другими сторонами, или не связана с действиями, совершенными или не совершенными Банком и предусмотренными в соответствующем директивном документе ЕБРР; или
- б. касается законодательных актов, директивных документов и норм соответствующей страны операций и не связана с существенным

нарушением соответствующего директивного документа ЕБРР.

26. Проведение оценки обоснованности жалобы.

Обоснованность жалобы оценивается – по мере возможности – по результатам анализа имеющихся в наличии документов. Вместе с тем, лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, могут также:

- a. запросить дополнительные устные или письменные сведения у затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны или встретиться с их представителями;
- б. провести посещения проектных объектов;
- в. привлечь дополнительных специалистов согласно пункту 64;
- г. предпринять любые другие действия, необходимые для проведения проверки соблюдения установленных норм в отведенные на нее сроки.

27. Отчет о проведении оценки обоснованности жалобы.

Лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, не позднее чем через тридцать (30) операционных дней после получения жалобы или двадцать пять (25) операционных дней после принятия экспертом по оценке обоснованности жалобы своего назначения, в зависимости от того, какой из этих двух сроков дольше, обязаны изложить свои выводы и рекомендации в отчете о проведении оценки обоснованности жалобы. Отчет о проведении оценки обоснованности жалобы должен:

- a. включать краткое изложение фактов, имеющих отношение к жалобе, позиции любой заинтересованной стороны в связи с предметом жалобы, а также мер, принятых для проведения оценки обоснованности жалобы, и к нему должна прилагаться копия подлинника жалобы;
- б. содержать рекомендацию о квалификации жалобы как:
 - i. необоснованной и, соответственно, об отказе в ее рассмотрении. В этом случае в отчет о проведении оценки обоснованности жалобы включаются любые замечания, полученные от затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны в соответствии с пунктом 20; либо
 - ii. обоснованной, но не отвечающей критериям, установленным для проведения проверки соблюдения установленных норм. При этом, однако, начальник отдела контроля за

корпоративной этикой вправе рекомендовать проведение мероприятий по разрешению проблем в соответствии с пунктом 44.

В этом случае в отчет о проведении оценки обоснованности жалобы включаются любые замечания, полученные от затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны согласно пункту 22; либо

- iii. обоснованной и отвечающей критериям, установленным для проведения проверки соблюдения установленных норм. В этом случае в такой рекомендации должно содержаться техническое задание (с указанием объема работ и сроков проведения проверки соблюдения установленных норм, а также сметы расходов и описания дополнительных ресурсов, необходимых для проведения такой проверки) на проведение такой проверки и должен быть указан эксперт, который будет ее проводить. При этом, однако, начальник отдела контроля за корпоративной этикой вправе рекомендовать проведение мероприятий по разрешению проблем в соответствии с пунктом 44.

28. Что делать, если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, не пришли к единому мнению? Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, не пришли к единому мнению, каждый из них письменно излагает свое мнение по поводу возникших между ними разногласий.

29. Объективность отчета о проведении оценки обоснованности жалобы.

Рекомендации и выводы, содержащиеся в отчете о проведении оценки обоснованности жалобы, должны основываться только на фактах, имеющих отношение к рассматриваемой жалобе, и быть строго объективными.

30. Представление отчета о проведении оценки обоснованности жалобы.

Отчет о проведении оценки обоснованности жалобы представляется лицами, проводящими оценку обоснованности жалобы, на рассмотрение и принятие решения:

- a. Президенту с копией Совету директоров для сведения, если для утверждения данной операции ЕБРР не требуется одобрения ее Советом директоров или если она не утверждена Советом директоров на момент готовности отчета о проведении оценки обоснованности жалобы к представлению; или

б. Президенту для его направления Совету директоров, если данная операция ЕБРР утверждена Советом директоров на момент готовности отчета о проведении оценки обоснованности жалобы к представлению.

31. Содержание решения относительно обоснованности жалобы. При рассмотрении отчета о проведении оценки обоснованности жалобы Президент или Совет директоров – в зависимости от конкретных обстоятельств – вправе:

- а. утвердить рекомендацию(и); или
- б. отклонить рекомендацию(и); или
- в. вернуть жалобу лицам, проводящим оценку обоснованности жалобы (или направить ее другому эксперту), для повторной оценки рекомендации относительно обоснованности жалобы, необходимости проведения проверки соблюдения установленных норм, назначения эксперта и/или технического задания на проведение проверки соблюдения установленных норм и представления Совету директоров или Президенту – в зависимости от конкретных обстоятельств – новой рекомендации, если таковая будет вынесена.

32. Оглашение решения относительно обоснованности жалобы. Копия любого решения, принятого Президентом согласно подпункту 30 а), немедленно направляется Совету директоров. При соблюдении положений директивного документа “Принципы информирования общественности” (особенно тех из них, которые касаются разглашения конфиденциальных сведений и/или документов) отчет о проведении оценки обоснованности жалобы и решение, принятое Советом директоров или Президентом – в зависимости от конкретных обстоятельств – согласно пункту 31, незамедлительно доводятся до сведения затрагиваемой проектом группы и любых заинтересованных сторон, а краткое содержание решения и отчета о проведении оценки обоснованности жалобы размещается на веб-сайте НОРЖ.

V. Проверка соблюдения установленных норм

33. Проведение проверки соблюдения установленных норм. Проверка соблюдения установленных норм проводится экспертом

по проверке соблюдения установленных норм согласно соответствующему техническому заданию и в установленные сроки. Эксперт по проверке соблюдения установленных норм принимает любые меры, необходимые для проведения проверки соблюдения установленных норм, и, в частности, вправе:

- а. запросить дополнительные устные или письменные сведения у затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны или встретиться с их представителями;
- б. провести посещения проектных объектов;
- в. привлечь дополнительных специалистов согласно пункту 64;
- г. предпринять любые другие действия, необходимые для проведения проверки соблюдения установленных норм в отведенные на нее сроки.

До принятия таких мер эксперт по проверке соблюдения установленных норм обязан согласовать бюджетные последствия таких мер и административные требования в связи с ними с начальником отдела контроля за корпоративной этикой.

34. Содержание отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм. По завершении своего расследования эксперт по проверке соблюдения установленных норм обязан изложить сделанные им выводы и рекомендации в отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм, в котором должно содержаться следующее:

- а. краткое изложение основных фактов, позиций всех заинтересованных сторон относительно предмета жалобы и мер, принятых для проведения проверки соблюдения установленных норм;
- б. выводы эксперта по проверке соблюдения установленных норм, которые – если в техническом задании не предусмотрено иного – должны сводиться к установлению согласно пунктам 23 и 24 факта наличия или отсутствия одного или нескольких существенных нарушений директивных документов ЕБРР в результате каких-либо действий, предпринятых или не предпринятых Банком в связи с его операцией;
- в. если в отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм содержится вывод о том, что какое-либо действие или бездействие ЕБРР в связи с его операцией повлекло одно или несколько существенных

нарушений директивных документов ЕБРР согласно пунктам 23 и 24, – дается рекомендация относительно:

- i. любых предлагаемых мер по осуществлению системных или процедурных преобразований внутри ЕБРР с целью исключить повторение таких же или аналогичных нарушений;
 - ii. любых предлагаемых изменений в объеме или порядке осуществления данной операции ЕБРР с учетом любых ограничений или договоренностей, уже принятых Банком или любой другой заинтересованной стороной в рамках существующих договоров, касающихся проекта; и/или
 - iii. любых мер, которые требуется принять в целях контроля за проведением мероприятий, упомянутых в подпунктах i) и ii) выше, указав при этом лицо, которое будет осуществлять такой контроль (таким лицом будет начальник отдела контроля за корпоративной этикой, если только Совет директоров или Президент – в зависимости от конкретных обстоятельств – не примут иного решения);
- г. к нему должна прилагаться копия подлинника жалобы, ответ соответствующего отдела (отделов) ЕБРР и перечень подтверждающих документов, использованных в ходе проведения расследования.

Если в отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм содержатся рекомендации, упомянутые в подпункте 34 в), отчет о проведении проверки соблюдения установленных норм должен также включать заключение соответствующего отдела ЕБРР относительно целесообразности таких рекомендаций и – в случае их целесообразности – график их реализации и смету кадровых и финансовых ресурсов, необходимых для их реализации в случае их утверждения Советом директоров или Президентом – в зависимости от конкретных обстоятельств.

35. **Невыплата компенсаций.** В отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм не должно содержаться рекомендаций о присуждении компенсаций или какого-либо иного вознаграждения затрагиваемым проектом группам сверх того, что прямо предусмотрено соответствующим директивным документом ЕБРР.

36. **Объективность отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм.** До представления отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм начальнику отдела контроля за корпоративной этикой для его передачи по инстанции эксперт по проверке соблюдения установленных норм обязан обеспечить проверку всей фактической информации, касающейся затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны, с их представителями. Рекомендации и выводы, содержащиеся в отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм, должны основываться исключительно на фактах, относящихся к рассматриваемой жалобе, и должны быть совершенно объективными.
37. **Представление отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм.** Отчет о проведении проверки соблюдения установленных норм представляется экспертом по проверке соблюдения установленных норм на рассмотрение и принятие решения:
- а. Президенту с копией Совету директоров для сведения, если для осуществления соответствующей операции ЕБРР не требуется ее утверждение Советом директоров или если она не утверждена Советом директоров до момента готовности отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм к представлению, или
 - б. Президенту для передачи Совету директоров, если соответствующая операция ЕБРР утверждена Советом директоров до момента готовности к представлению отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм.
38. **Распространение отчета о проведении проверки соблюдения установленных норм.** С учетом соблюдения положений директивного документа “Принципы информирования общественности” (в частности, тех из них, которые касаются разглашения конфиденциальных сведений и/или документов) отчет о проведении проверки соблюдения установленных норм доводится до сведения затрагиваемой проектом группы и любых заинтересованных сторон одновременно с его рассмотрением и принятием решения по нему в соответствии с пунктом 37.

39. **Содержание решения по отчету о проведении проверки соблюдения установленных норм.** Совет директоров или Президент – в зависимости от конкретных обстоятельств – принимает решение о принятии выводов и рекомендаций, содержащихся в отчете о проведении проверки соблюдения установленных норм. Копия любого решения, принятого Президентом, немедленно направляется Совету директоров.

40. **Оглашение решения по отчету о проведении проверки соблюдения установленных норм.** С учетом положений директивного документа “Принципы информирования общественности” (в частности, тех из них, которые касаются разглашения конфиденциальных сведений и/или документов) решение, принятое Советом директоров или Президентом – в зависимости от конкретных обстоятельств – незамедлительно доводится до сведения затрагиваемой проектом группы и любых заинтересованных сторон согласно пункту 39. При соблюдении этих же положений такое решение и отчет о проведении проверки соблюдения установленных норм размещаются на веб-сайте НОРЖ.

41. **Контроль за принятием мер.** Лицо, ответственное за осуществление контроля за принятием мер, о которых говорится в подпункте 34 в), представляет отчеты об осуществлении такого контроля Президенту или Совету директоров – в зависимости от конкретных обстоятельств – по мере необходимости, но в любом случае не реже одного раза в год. Копия любого отчета, представленного Президенту, немедленно направляется Совету директоров.

VI. Мероприятия по разрешению проблем

42. **В каком случае выносятся рекомендации о проведении мероприятий по разрешению проблем?** Если лица, проводящие оценку обоснованности жалобы, рекомендуют квалифицировать ее как обоснованную, начальник отдела контроля за корпоративной этикой рассматривает вопрос о целесообразности вынесения рекомендации относительно проведения мероприятий по разрешению проблем. Целью мероприятий

по разрешению проблем является налаживание реального диалога между затрагиваемой проектом группой и любыми заинтересованными сторонами в интересах решения проблемы или проблем, являющихся предметом жалобы, но не возложение вины или ответственности на любую такую сторону. Мероприятия по разрешению проблем могут проводиться только в том случае, если жалоба квалифицирована как обоснованная согласно пункту 31, и вне зависимости от того, проводится ли проверка соблюдения установленных норм.

43. Что учитывается при вынесении рекомендации о проведении мероприятий по разрешению проблем?

При рассмотрении вопроса о вынесении рекомендации о проведении мероприятий по разрешению проблем начальник отдела контроля за корпоративной этикой использует такие же методы проведения расследования, какие предусмотрены в пункте 33, а также принимает во внимание следующее:

- а. могут ли мероприятия по разрешению проблем помочь в преодолении ненужных побочных последствий, вызванных условиями осуществления проекта, согласованными в контексте данной операции ЕБРР;
- б. могут ли мероприятия по разрешению проблем дать положительные результаты;
- в. станет ли проведение одного или нескольких конкретных мероприятий по разрешению проблем (например, независимое выяснение фактов, посредничество, согласительные процедуры, налаживание переговорного процесса, проведение расследования и представление отчета о его результатах) более полезным для решения данной проблемы и устроит ли проведение таких мероприятий затрагиваемую проектом группу и заинтересованные стороны;
- г. имеются и сохраняются ли у ЕБРР рычаги влияния, достаточные для того, чтобы добиться требуемых изменений (например, участвуя в акционерном капитале, ЕБРР может оказывать влияние на такие изменения не в большей степени, чем любой другой миноритарный акционер);
- д. существует ли опасность того, что мероприятия по разрешению проблем могут помешать проведению проверки соблюдения установленных норм, если таковая проводится;

- е. существует ли опасность того, что проводимые мероприятия по разрешению проблем могут дублировать или затруднять какие-либо иные процессуальные действия судебных органов, арбитражных судов или надзорных инстанций (или подобных им органов в других участвующих в финансировании проекта организациях) в отношении этого же вопроса или вопроса, тесно связанного с предметом жалобы, и не будут ли эти действия сами препятствовать проведению таких мероприятий;

ё. любые другие относящиеся к делу вопросы.

44. **Содержание отчета о проведении мероприятий по разрешению проблем.**

Начальник отдела контроля за корпоративной этикой обязан подготовить отдельный отчет о проведении мероприятий по разрешению проблем в течение срока пяти (45) операционных дней после получения жалобы, в котором должны содержаться:

- а. соображения, на которых основаны его рекомендации;
- б. любые соответствующие замечания со стороны затрагиваемой проектом группы и любой заинтересованной стороны;
- в. рекомендация о наличии или отсутствии необходимости приступить к проведению мероприятий по разрешению проблем;
- г. в случае вынесения рекомендации о проведении мероприятий по разрешению проблем – техническое задание (с указанием объема работ, сроков проведения таких мероприятий по разрешению проблем, сметы расходов и описания дополнительных ресурсов, требуемых для проведения таких мероприятий) с указанием лица или группы лиц, которые могли бы выполнять функции координатора по разрешению проблем, причем такое техническое задание должно быть составлено с учетом технического задания на проведение любой проверки соблюдения установленных норм в связи с данным проектом.

45. **Решение о начале мероприятий по разрешению проблем.** Все отчеты о проведении мероприятий по разрешению проблем представляются Президенту на рассмотрение и принятие решения. С учетом директивы о “Принципах информирования общественности” (в частности, касающихся разглашения конфиденциальных сведений и/или документов) отчет о проведении

мероприятий по разрешению проблем и решение Президента незамедлительно доводятся до сведения затрагиваемой проектом группы и любых заинтересованных сторон. Краткое содержание такого решения и отчета о проведении мероприятий по разрешению проблем размещаются на веб-сайте НОРЖ.

46. **Информирование Совета директоров о решении приступить к проведению мероприятий по разрешению проблем.**

Если данная операция ЕБРР подлежит утверждению Советом директоров, но еще не утверждена им к моменту принятия Президентом решения, его решение вместе с отчетом о проведении мероприятий по разрешению проблем прилагается к соответствующему представляемому Совету директоров отчету об операции ЕБРР в момент его выпуска. Если данная операция ЕБРР не подлежит утверждению Советом директоров либо утверждена им к моменту принятия Президентом решения, его решение вместе с отчетом о проведении мероприятий по разрешению проблем направляется Совету директоров для сведения.

47. **Проведение мероприятий по разрешению проблем.**

Мероприятия по разрешению проблем проводятся в соответствии с конкретным техническим заданием. Лицом, которому поручено проведение мероприятий по разрешению проблем, может быть эксперт или иное лицо на усмотрение начальника отдела контроля за корпоративной этикой. Мероприятия по разрешению проблем может проводить сам начальник отдела контроля за корпоративной этикой. Назначение координатора по разрешению проблем утверждается решением Президента на основании рекомендации начальника отдела контроля за корпоративной этикой.

48. **Отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем.**

По завершении мероприятий по разрешению проблем сделанные по их итогам выводы и/или их результаты излагаются в отчете о завершении мероприятий по разрешению проблем, который составляется начальником отдела контроля за корпоративной этикой и/или координатором по разрешению проблем (согласно соответствующему техническому заданию) и представляется Президенту. Отчет о завершении мероприятий

по разрешению проблем также представляется Совету директоров и общественности в указанном ниже порядке:

- а. Если данная операция ЕБРР подлежит утверждению Советом директоров, но не утверждена им к моменту представления отчета, отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем прилагается к соответствующему представляемому Совету директоров отчету об операции ЕБРР в момент его выпуска. Если данная операция ЕБРР не подлежит утверждению Советом директоров либо утверждена им к моменту принятия Президентом решения, отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем направляется отдельно Совету директоров для сведения.
- б. С предварительного одобрения сторонами мероприятий по разрешению проблем и с учетом соблюдения положений директивы о “Принципах информирования общественности” (в частности, касающихся разглашения конфиденциальных сведений и/или документов) отчет о завершении мероприятий по разрешению проблем размещается на веб-сайте НОРЖ. Если участники мероприятий по разрешению проблем не дают согласия на публикацию отчета, начальник отдела контроля за корпоративной этикой заносит в реестр краткое изложение процедур проведения мероприятий по разрешению проблем и их общие итоги.

49. **Контроль за текущей деятельностью.**

Если мероприятия по разрешению проблем предусматривают осуществление контроля за текущей деятельностью, начальник отдела контроля за корпоративной этикой вправе поручить осуществление такого контроля, ответственность за который тем не менее возлагается на начальника отдела контроля за корпоративной этикой, другому лицу или лицам, на усмотрение начальника отдела контроля за корпоративной этикой – например, эксперту, консультанту, правительственной или неправительственной организации в стране, группе представителей общественности, промышленному органу или другому международному финансовому учреждению.

VII. Административное обеспечение работы НОРЖ

50. **Обязанности начальника отдела контроля за корпоративной этикой.**

Начальник отдела контроля за корпоративной этикой несет ответственность за всю повседневную деятельность НОРЖ и его внешние связи, включая, в частности:

- а. организацию отбора экспертов по мере необходимости в случае сложения экспертом своих полномочий или истечения срока, на который он был назначен согласно правилам ЕБРР в области закупок товаров и услуг применительно к отбору консультантов, а также подготовку рекомендации Президенту и отчетов Совету директоров относительно назначения и замены экспертов;
- б. установление административных процедур и руководящих положений, необходимых для эффективной работы НОРЖ и привлекаемых им экспертов;
- в. осуществление надзора за открытием и ведением на веб-сайте НОРЖ доступного широкой общественности реестра жалоб, в котором должны содержаться существенные сведения о поступлении и регистрации жалоб, а также о проведении проверок соблюдения установленных норм и мероприятий по разрешению проблем и об их результатах;
- г. ведение документального учета каждой жалобы, а также организацию библиотеки всех материалов, имеющих отношение к работе НОРЖ;
- д. рассылку извещений о зарегистрированных жалобах всем заинтересованным сторонам; отражение хода работы с каждой жалобой в открытом реестре и – если этого требуют конкретные обстоятельства – представление дополнительных обновленных сведений о ходе такой работы затрагиваемой проектом группе и заинтересованным сторонам; представление ответов на запросы затрагиваемых проектом групп относительно информации по конкретной жалобе;
- е. рассмотрение любых обращений за сведениями о НОРЖ; информирование общественности и средств массовой информации о деятельности НОРЖ; создание и обновление веб-сайта НОРЖ;

- ё. обеспечение соблюдения всех установленных сроков и утверждение их продления согласно пункту 14; поддержание контактов с другими должностными лицами НОРЖ и обеспечение выполнения ими их служебных обязанностей в целом и согласно любому соответствующему техническому заданию;
 - ж. без ущерба для полномочий Совета директоров и Президента согласно настоящим Правилам процедуры – принятие любых мер, необходимых для обеспечения объективности и независимости НОРЖ, включая замену любого эксперта в случае, если у другого эксперта возникают сомнения по поводу его объективности или независимости при проведении любой оценки обоснованности жалобы или проверки соблюдения установленных норм;
 - з. обеспечение перевода жалоб, отчетов и других необходимых документов;
 - и. оказание другим должностным лицам НОРЖ административной и материально-технической поддержки, включая, в частности, организацию встреч, посещений проектных объектов и заседаний НОРЖ в Лондоне или в другом месте и осуществление контроля за их организацией;
 - к. распоряжение бюджетными ресурсами, выделенными НОРЖ;
 - л. осуществление надзора за созданием и обновлением одной или нескольких баз данных о консультантах, ученых, технических экспертах, специалистах по посредничеству и согласительным процедурам, координаторах, письменных и устных переводчиках и т.д., услуги которых могут потребоваться в связи с проведением оценки обоснованности жалобы, проверки соблюдения установленных норм и мероприятий по разрешению проблем;
 - м. выполнение любых других задач, решение которых необходимо для административного обеспечения деятельности НОРЖ и экспертов или связано с таким обеспечением.
51. **Делегирование полномочий начальника отдела контроля за корпоративной этикой.** На период своего отсутствия начальник отдела контроля за корпоративной этикой вправе делегировать свои полномочия штатным сотрудникам своего отдела.
52. **Включение экспертов в список экспертов.** В список экспертов зачисляется до десяти экспертов, отобранных с соблюдением правил ЕБРР в области закупок товаров и услуг применительно к отбору консультантов и назначенных Советом директоров по рекомендации Президента. Вознаграждение и иные условия назначения экспертов устанавливаются Президентом, причем такими условиями предусматривается право Совета директоров исключить эксперта из списка без каких-либо расходов или обязательств со стороны ЕБРР.
53. **Сроки назначения экспертов.** За исключением первых экспертов, которые назначаются на три (3) года, на четыре (4) года и на пять (5) лет, эксперты включаются в список экспертов на трехлетний срок. Срок назначения любого эксперта может быть продлен на один или несколько трехлетних сроков при условии согласия эксперта на такое продление. Если в момент истечения срока его назначения эксперт занимается проверкой соблюдения установленных норм, этот срок продлевается до завершения такой проверки, если только Совет директоров не исключил эксперта из списка согласно пункту 61.
54. **Ограничение права занимать должность в ЕБРР.** В список экспертов могут вноситься лица, которые, как минимум, в течение двух лет, предшествующих моменту внесения их в указанный список, не работали в ЕБРР (в качестве штатных сотрудников, должностных лиц ЕБРР, директоров, заместителей или советников директоров, либо консультантов). Кроме того, назначение на должность эксперта НОРЖ влечет за собой утрату данным лицом права когда-либо в будущем занимать в ЕБРР какую-либо должность (в качестве штатного сотрудника, должностного лица ЕБРР, директора, заместителя или советника директора, либо консультанта).
55. **В каком качестве выступают эксперты?** При выполнении своих обязанностей эксперты НОРЖ действуют в индивидуальном, личном качестве, пользуются теми же привилегиями и иммунитетам, что и эксперты, выполняющие задания ЕБРР, и на них распространяются такие же положения Кодекса поведения, правила относительно конфликта интересов и требования режима конфиденциальности, как и на экспертов, выполняющих задания ЕБРР. Эксперты обязаны быть объективными и независимыми и не должны участвовать в проведении оценки обоснованности жалобы

или проверки соблюдения установленных норм в связи с жалобой, имеющей отношение к какому-либо вопросу, в котором у них имеется или имелся личный интерес или которым они активно занимаются или занимались в каком-либо качестве. Эксперты обязаны немедленно сообщать начальнику отдела контроля за корпоративной этикой:

- а. о любых обстоятельствах, которые могут быть расценены как мешающие их объективности или независимости при исполнении ими обязанностей экспертов НОРЖ;
- б. о любых попытках помешать исполнению ими своих обязанностей экспертов НОРЖ или недобросовестным образом повлиять на их исполнение.

56. **Экспертам не разрешается делать заявлений.** Эксперты обязаны воздерживаться от любых заявлений, будь то неофициальных или публичных, каким-либо сторонам, помимо затрагиваемой проектом группы или любой заинтересованной стороны, по вопросам, находящимся на рассмотрении НОРЖ, если только они не уполномочены на это Советом директоров или Президентом – в зависимости от конкретных обстоятельств. Никакие положения настоящего пункта не препятствуют эксперту проводить с общественностью любые консультации, которые эксперт считает необходимыми в рамках проведения проверки соблюдения установленных норм или мероприятий по разрешению проблем – в зависимости от конкретных обстоятельств.

57. **Проведение подготовки экспертов по вопросам работы ЕБРР.** В течение не менее пяти (5) дней в каждом календарном году эксперты обязаны присутствовать на совещаниях, проводимых начальником отдела контроля за корпоративной этикой для расширения их знаний в области директивных документов, процедур и деятельности ЕБРР и обсуждения деятельности НОРЖ. Начальник отдела контроля за корпоративной этикой уведомляет экспертов о проведении любых таких совещаний и определяет их повестку дня.

58. **Доступ к документам.** Экспертам обеспечивается доступ ко всем документам, учет которых ведется согласно подпункту 50 г). В случае получения экспертами дополнительных материалов в ходе проведения оценки обоснованности жалобы или проверки соблюдения установленных норм они

немедленно предоставляют копии таких материалов для их хранения и регистрации.

59. **Эксперты, назначенные для выполнения конкретного задания.** Если в любой момент времени не имеется в наличии экспертов, занесенных в список экспертов, для выполнения или завершения того или иного задания, начальник отдела контроля за корпоративной этикой вправе рекомендовать временно назначить с этой целью эксперта, не занесенного в список экспертов, но отвечающего таким же установленным критериям. Такой эксперт назначается Советом директоров по рекомендации Президента по процедуре, применяемой в случае отсутствия возражений, для выполнения или завершения конкретного задания. Такие временные назначения могут производиться согласно процедуре прямого отбора, вне зависимости от ожидаемой суммы контракта в связи с таким назначением.

60. **Замена экспертов.** Если эксперт, назначенный для проведения оценки обоснованности жалобы или проверки соблюдения установленных норм, слагает свои полномочия или не в состоянии выполнить такое задание, начальник отдела контроля за корпоративной этикой:

- а. если это происходит во время проведения оценки обоснованности жалобы, единолично отвечает за завершение процесса проведения такой оценки обоснованности жалобы;
- б. если это происходит во время проведения проверки соблюдения установленных норм, представляет Совету директоров или Президенту – в зависимости от конкретных обстоятельств – рекомендацию с изложением предлагаемых мер по обеспечению скорейшего завершения проверки соблюдения установленных норм.

61. **Исключение экспертов из списка экспертов.** Эксперты назначаются Советом директоров, который вправе исключить их из списка экспертов в любое время при наличии или в отсутствие оснований для этого.

62. **Условия назначения координаторов по разрешению проблем.** При выполнении своих обязанностей координаторы НОРЖ по разрешению проблем, назначенные не из состава ЕБРР, действуют в индивидуальном, личном качестве, пользуются теми же привилегиями и иммунитетом, что и

эксперты, выполняющие задания ЕБРР, и на них распространяются такие же положения Кодекса поведения, правила относительно конфликта интересов и требования режима конфиденциальности, как и на экспертов, выполняющих задания ЕБРР. Координаторы по разрешению проблем обязаны быть объективными и независимыми и не должны участвовать в проведении мероприятий по разрешению проблем, в которых у них имеется или имелся личный интерес или которыми они активно занимаются или занимались в каком-либо качестве, если только они специально не уполномочены на это Президентом. Координаторы по разрешению проблем обязаны немедленно сообщать начальнику отдела контроля за корпоративной этикой:

- а. о любых обстоятельствах, которые могут быть расценены как мешающие их объективности или независимости при исполнении их обязанностей координаторов НОРЖ по разрешению проблем;
- б. о любых попытках помешать исполнению ими своих обязанностей координаторов НОРЖ по разрешению проблем или недобросовестным образом повлиять на такое исполнение.

VIII. Процедуры работы НОРЖ

63. Общие процедуры. Без ущерба для принципов объективности и независимости НОРЖ и его процедур всестороннего рассмотрения жалоб, все проводимые им расследования, оценки, проверки и мероприятия должны осуществляться в максимально короткие сроки. Должностные лица НОРЖ обязаны надлежащим образом учитывать необходимость привлечения к этой работе любых сотрудников ЕБРР, членов затрагиваемой проектом группы и представителей других заинтересованных сторон, которые могут обладать относящимися к делу сведениями. Должностные лица НОРЖ обязаны принимать меры к тому, чтобы создавались минимальные помехи для повседневной деятельности всех заинтересованных сторон.

64. Привлечение дополнительных специалистов. Должностные лица НОРЖ вправе привлекать дополнительных специалистов для оказания НОРЖ содействия в проведении расследования, оценки,

экспертизы или иного мероприятия, если это необходимо для успешного выполнения ими своих функций и обязанностей. Сначала должностные лица НОРЖ обязаны выяснить, имеются ли такие специалисты в ЕБРР и можно ли их привлечь, не ставя при этом под угрозу соблюдение принципа независимости. Если такие специалисты не могут быть привлечены из ЕБРР по причине возникновения конфликта интересов, они могут быть привлечены из других источников, но при этом отбор и назначение любых консультантов, ученых, устных и письменных переводчиков и/или других технических экспертов:

- а. производятся, по мере возможности, на основании правил закупок ЕБРР в области отбора и назначения консультантов и с учетом коротких сроков, отводимых на выполнение задач привлекаемыми специалистами;
- б. производятся под надзором начальника отдела контроля за корпоративной этикой;
- в. производятся только при наличии требуемых бюджетных ресурсов.

65. Доступ к сотрудникам и информации и конфиденциальность. При проведении любого расследования, оценки или экспертизы в рамках оценки обоснованности жалобы или проверки соблюдения установленных норм должностным лицам НОРЖ обеспечивается полный доступ к соответствующим сотрудникам и документам ЕБРР, в том числе к электронным файлам, шкафам для хранения документов и прочим местам их хранения, и сотрудники Банка обязаны оказывать им всяческое содействие. Вместе с тем, для сохранения конфиденциальности важной коммерческой информации доступ к любым сведениям, собранным должностными лицами НОРЖ в ходе любого такого процесса, их использование и разглашение осуществляются согласно Принципам информирования общественности, принятым Банком, и любым иным действующим требованиям (например, соглашение о сохранении конфиденциальности). Должностным лицам НОРЖ, штатным сотрудникам, консультантам, ученым, устным и письменным переводчикам и другим техническим экспертам, нанятым НОРЖ, запрещается разглашать содержание документов, переданных им в конфиденциальном порядке, равно как и основанные на них сведения, без специального

письменного согласия стороны, предоставившей такой документ.

66. **Правовое обеспечение.** Вся правовая информация и консультации по вопросам толкования директивных и нормативных документов ЕБРР, а также его прав и обязанностей в связи с операцией ЕБРР, являющейся предметом жалобы, предоставляются по запросу генеральным юридическим советником ЕБРР.

IX. Общие положения

67. **Годовой отчет.** Начальник отдела контроля за корпоративной этикой составляет годовой отчет, в котором отражается деятельность НОРЖ за предыдущий год. Такой отчет представляется Президенту и направляется Совету директоров для сведения, а затем размещается на веб-сайте НОРЖ.
68. **Бюджет.** ЕБРР выделяет бюджетные ресурсы, достаточные для осуществления всех видов деятельности, разрешенных настоящими Правилами процедуры. Начальник отдела контроля за корпоративной этикой составляет годовой бюджет, в который закладывается требуемый объем ресурсов для выполнения поставленных перед ним задач.
69. **Внесение изменений в Правила процедуры и их действительность.** Совет директоров вправе вносить изменения в настоящие Правила процедуры. Настоящие Правила процедуры имеют преимущественную силу в случае возникновения любых расхождений между настоящими Правилами процедуры и любым другим документом ЕБРР, если конкретно не предусмотрено обратное.
70. **Язык.** Настоящие Правила процедуры планируется перевести на государственные языки стран операций ЕБРР. В случае любых расхождений между текстом настоящих Правил процедуры на английском языке и на любом другом языке верным считается текст на английском языке.

Контактная информация

Куда обращаться с жалобами

Жалобы можно направлять в представительство ЕБРР в вашей стране, которое перешлет их нам, или непосредственно на имя начальника отдела контроля за корпоративной этикой (ОККЭ). Просьба иметь в виду, что работа с жалобой начинается с момента ее получения начальником ОККЭ в штаб-квартире ЕБРР.

Штаб-квартира ЕБРР

За всеми справками о работе НОРЖ просьба обращаться к начальнику отдела контроля за корпоративной этикой по адресу:

**Начальник отдела контроля за корпоративной этикой
Европейский банк реконструкции и развития**

One Exchange Square
London
EC2A 2JN

Соединенное Королевство
Телефон: (44 20) 7338 6000
Факс: (44 20) 7338 7633
Эл. почта: irm@ebrd.com)
Веб-сайт: www.ebrd.com/irm

Представительства ЕБРР в странах операций

Во всех странах наших операций имеются представительства ЕБРР. За адресом представительства ЕБРР в вашей стране просьба обращаться в штаб-квартиру ЕБРР или посетить наш веб-сайт: www.ebrd.com.

© Европейский банк реконструкции и развития
One Exchange Square
London EC2A 2JN
Соединенное Королевство



Отпечатано в Англии в типографии "Старбур графикас Лимитед" на бумаге, изготовленной из экологически безвредной макулатуры с соблюдением и – по мере целесообразности, превышением – всех действующих в Соединенном Королевстве, Европе и мире законодательных и нормативных требований и договорных положений.

Отпечатано на бумаге марки "Хело матт" с нулевым содержанием хлора и нулевым выходом абсорбируемых органогалогенов. Целлюлозное сырье получено из древесины, заготовленной в лесных хозяйствах с устойчивым циклом воспроизводства.

6112 Независимый орган по рассмотрению жалоб (Р) – июль 2004 года