

Руководство для подающих жалобу лиц/сообществ

Что такое независимый механизм рассмотрения жалоб?

FMO финансирует предпринимателей из развивающихся стран, так как мы считаем, что процветающий частный сектор способствует экономическому и социальному прогрессу. Для достижения устойчивого роста и постоянного повышения уровня жизни людей мы стремимся применять высокие международно признанные стандарты как к нашей деятельности, так и к деятельности наших клиентов.

Совместно с Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG), организация FMO разработала [Независимый механизм рассмотрения жалоб](#) («Механизм»), чтобы предоставить отдельным лицам и сообществам, которые считают, что финансируемые FMO операции оказали на них отрицательное влияние, возможность задать этот вопрос FMO и получить необходимую помощь.

Организация FMO создало Бюро рассмотрения жалоб для администрирования и координации работы, связанной с Независимым механизмом рассмотрения жалоб. Механизм также поддерживает Независимая экспертная группа, которая принимает решения о приемлемости жалоб и осуществляет все последующие процессы. В состав Группы входят три международных специалиста, обладающие знаниями и опытом в области посредничества, социальных и экологических вопросах, а также применении механизмов рассмотрения жалоб.

Кто может подать жалобу?

Любое лицо, проживающее в области операций или имеющее экономические или иные определенные интересы в этой области, может подать жалобу при условии, что такое лицо может продемонстрировать, что оно затронуто проведением или последствиями операций, финансируемых FMO. Это могут быть работники, местные сообщества или лица, которые зарабатывают себе на жизнь в области проведения операций.

Кто-то может представлять меня и/или мое сообщество?

Да. Когда физическое лицо или организация подают жалобу от вашего имени, эта организация или представитель должны предоставить письменные доказательства того, что вы дали им полномочия представлять вас.

О чем может быть жалоба?

Жалоба может касаться:

- нарушения прав, отрицательных экологических, социальных и корпоративных последствий или иного ущерба для подающего жалобу лица, связанных с финансируемыми FMO операциями;

- несоблюдения FMO собственных политик, основанных на международных стандартах и общедоступных на веб-сайте FMO.

Независимый механизм рассмотрения жалоб не включает расследование следующих жалоб:

- жалобы с целью получения конкурентного экономического преимущества или чрезмерные, повторяющиеся (т. е. касающиеся одного вопроса), несерьезные или злонамеренные по своей сути жалобы;
- анонимные жалобы. Тем не менее, без нарушения закона, подающее жалобу лицо имеет право потребовать конфиденциального рассмотрения жалобы.

Если жалоба касается таких аспектов, как мошенничество, взяточничество, коррупция и/или отмывание денег, ISM проконсультируется с отделом внутреннего аудита FMO для определения подходящего канала (-ов) для обработки жалобы.

Как я могу подать жалобу?

Жалобы должны быть поданы в письменной форме, по электронной почте, по почте или, используя онлайн-форму, представленную на веб-сайте FMO. Вы можете подать жалобу на английском или любом другом языке подающего жалобу лица:

е-мпо эл. почте: complaintsoffice@fmo.nl

по почте: Бюро рассмотрения жалоб
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.
П/я 93060 2509 AB
The Hague The
Netherlands (Гаага,
Нидерланды)

на веб-сайте: [онлайн форма](#)

Если жалоба подана на английском языке, мы отправим вам подтверждение о получении жалобы в течение 5 рабочих дней. Для жалоб, поданных на другом языке, может потребоваться дополнительное время для перевода.

Какую информацию я должен включить в жалобу?

При подаче жалобы укажите следующую информацию:

- Ваше имя и контактная информация, включая страну проживания.
- Если необходимо, личность и контактная информация, а также подтверждение полномочий представителя подающего жалобу лица.
- Суть и место осуществления рассматриваемого проекта и его название (если известно).
- Информация о предполагаемом вреде или риске как можно более подробно, а

также о том, как проект повлиял или может повлиять на вас. Если у вас есть соответствующие документы, приложите их к жалобе.

- Описание шагов, которые уже были предприняты для устранения предполагаемого вреда или риска или разрешения спора.
- Если применимо, укажите, какую политику предположительно нарушила организация FMO.
- Какого результата вы хотите достичь с помощью своей жалобы — какое решение или средство правовой защиты.
- Хотите ли вы, чтобы ваша личность и/или предоставленная информация были конфиденциальны.

Как вы определите приемлемость моего запроса?

Группа определит, является ли ваша жалоба приемлемой, используя определенные критерии приемлемости. Критерии приемлемости перечислены ниже.

- Жалоба должна содержать утверждения о (потенциально) существенных, (не)прямых и неблагоприятных воздействиях или рисках.
- Жалоба должна касаться или может касаться операции, финансируемой FMO. В случае, если подающее жалобу лицо представляет других лиц, такое лицо должно указать лиц, которых оно представляет, а также предоставить явные доказательства представительских полномочий;
- Должно быть указание на связь между операцией, финансируемой FMO, и предполагаемыми воздействиями.
- Организация FMO должна или будет иметь активные финансовые отношения с клиентом, ответственным за выполнение и проведение всех или части операций, связанных с жалобой.
- Если применимо, уже были выполнены другие действия и консультации с соответствующими ответственными сторонами в целях рассмотрения или разрешения жалобы. Приемлемость определяет Независимая экспертная группа.

Механизм применим ко всем операциям, финансируемым FMO?

В 2014 году для обеспечения работы ICM организации FMO и DEG начали вводить необходимые договорные положения в свои клиентские соглашения. Эти договоренности распространяются на Группу и лиц, проинструктированных от их имени, на исковую силу и преимущества договорных соглашений между FMO и DEG и их клиентами, в частности, на соглашения, которые связаны с доступом к информации клиента, его помещениям и высшему руководству.

Если жалоба относится к случаю, когда отсутствуют необходимые договорные соглашения, такие договорные соглашения должны быть достигнуты до того, как ICM сможет эффективно рассмотреть жалобу. Это потребует дополнительного времени и, в зависимости от объема фактических договорных отношений, может ограничить Механизм, как указано в Политике ICM. В случае, если жалоба требует подхода,

отличного от Политики ICM, подающие жалобу лица будут регулярно получать информацию о применимом подходе и процессе, которому они будут следовать.

Что происходит после подачи жалобы?

После того, как Группа вынесет решение о приемлемости жалобы, Группа примет решение о дальнейших действиях.

Если ваша жалоба будет признана неприемлемой, вас уведомят о причинах такого решения. Группа предоставит вам рекомендации относительно других доступных вам возможностях.

Если будет подтверждена приемлемость вашей жалобы, Группа сообщит ориентировочный график ее предварительной оценки, в рамках которой она попытается получить лучшее представление о ситуации и узнает различные точки зрения. Члены Группы свяжутся с вами в рамках данного процесса.

Во время предварительной оценки Группа попытается выяснить, готовы ли вы и другие соответствующие стороны работать над совместным решением возникшей проблемы, используя процесс **разрешения споров**. Если вы или любая другая соответствующая сторона не желаете начинать процесс разрешения спора, Группа может провести **экспертизу соответствия нормативным требованиям**, чтобы выяснить, не нарушила ли организация FMO свои политики и стандарты. Независимый механизм рассмотрения жалоб предлагает гибкие условия проведения экспертизы соответствия нормативным требованиям после разрешения спора и наоборот.

Что такое разрешение спора?

Целью **разрешение спора** является достижение результата, приемлемого для всех сторон и предусматривающего конструктивные и текущие меры, предпринимаемые для разрешения спора. Предварительным условием разрешения спора является желание всех сторон найти общий язык. Член (-ы) Группы и/или другой соответствующий эксперт, принятый всеми сторонами, будут работать с вами, клиентом FMO и любыми другими заинтересованными сторонами, чтобы разработать процесс для достижения лучшего понимания поднятых в жалобе вопросов, а также достижения приемлемого для всех результата. Такая процедура может включать обмен информацией, совместное установление фактов, дискуссии или посредничество с целью поиска практического решения, приемлемого для всех сторон. В рамках этого процесса Группа не будет занимать чью-либо сторону в рамках конкретных обвинений, а также не будет обвинять какую-либо из сторон и не будет принимать решения об ответственности. В задачу Группы не входит навязывать решения сторонам.

Процесс разрешения споров может быть использован до, после или вместо экспертизы соответствия нормативным требованиям в зависимости от оценки жалобы Группой.

Что такое экспертиза соответствия нормативным требованиям?

В рамках **экспертизы соответствия нормативным требованиям** Группа изучает соблюдение FMO соответствующих политик и стандартов.

В ходе оценки будет предпринята попытка определить наличие доказательств значительного неблагоприятного воздействия, а также несоблюдения FMO политик, стандартов или других соответствующих критериев оценки. Эта оценка основана на интервью с вами; должностными лицами FMO, ответственными за реализацию соответствующих политик в отношении рассматриваемой финансируемой операции; а также другими заинтересованными сторонами с целью лучше понять обстоятельства проекта.

После проведения экспертизы соответствия нормативным требованиям Группа может предоставить рекомендации о том, как организация FMO могла бы усовершенствовать применение политик к рассматриваемым операциям или усовершенствовать сами политики и/или процедуры.

Экспертиза соответствия нормативным требованиям может быть проведена до, после или вместо посреднической деятельности в решении споров в зависимости от оценки жалобы Группой.

Мне будет обеспечена правовая защита?

Целью процесса в случае разрешения споров является попытка поиска привести все стороны за стол переговоров, за которым они смогут договориться о том, как разрешить неурегулированные споры. Цель экспертизы соответствия нормативным требованиям соответствия — определить способы, с помощью которых FMO может лучше реализовать свои политики в случае выявления недостатков.

Данный процесс подразумевает конкретные сроки?

В начале процесса Группа обсудит временные рамки с вами, клиентом и FMO. Определены временные рамки начальных этапов Механизма:

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| - Подтверждение получения | 5 рабочих дней |
| - Оценка приемлемости | 25 рабочих дней |
| - Предварительная проверка | 30 рабочих дней |

После предварительной проверки Группа предложит ориентировочные сроки следующего этапа разрешения споров и/или оценки соответствия.

Я могу попросить, чтобы моя информация считалась конфиденциальной?

Да, вы можете. Укажите в своей жалобе — хотите ли вы, чтобы ваша личность и/или предоставленная информация были конфиденциальны.