

P12 Kvörtun og endurskoðun ákvörðunar

Kvörtun

- 1.1 Reglur ISAC um kvartanir má finna í R01 kafla 16.
- 1.2 Þegar kvörtun berst ISAC er hún skráð inn í málaumsjónarkerfi og starfsmaður ISAC sendir staðfestingu á móttöku kvörtunar með tölvupósti til þess sem kvartaði. Kvörtunin er einnig skráð í frávíkagrunn ISAC.
- 1.3 Ef kvörtun er réttmæt útdeilir sviðsstjóri kvörtuninni til viðeigandi starfsmanna ISAC til efnislegrar meðhöndlunar. Ef kvartað er yfir samræmismatsstofu skal, ef við á, athuga fyrst hvort hún hafi tekið málið fyrir.
- 1.4 Starfsmaður ISAC rannsakar kvörtunina, skráir helstu aðgerðir og upplýsir þann sem kvartar um framgang máls ef þörf er á.
- 1.5 ISAC áskilur sér rétt til þess að framkvæma aukaúttektir á samræmismatsstofu ef þess þarf vegna rannsóknar á kvörtun.
- 1.6 Starfsmaður ISAC upplýsir sviðsstjóra um niðurstöðu rannsóknar og mælir með aðgerðum, ef við á.
- 1.7 Þegar rannsókn kvörtunar er lokið skal skrá niðurstöður hennar. ISAC tryggir að niðurstöður rannsóknarinnar séu rýndar af óháðum aðila.
- 1.8 ISAC upplýsir þann aðila sem kvartar um niðurstöðu rannsóknar á kvörtun og, ef við á, aðgerðir ISAC vegna hennar. Kvörtunarferlinu er þar með lokið.
- 1.9 Sá aðili sem kvartar hefur tvær vikur til að mótmæla niðurstöðum.
- 1.10 Kvartanir eru trúnaðarmál milli samræmismatsstofu og ISAC. Samræmismatsstofa fær þó ekki vitneskju um heimildarmann kvörtunar nema heimildarmaður hafi gefið til þess leyfi.

Endurskoðun ákvörðunar

- 2.1 Reglur ISAC um endurskoðanir ákvarðana má finna í R01 kafla 15.
- 2.2 ISAC móttækur beiðni um endurskoðun ákvörðunar fyrir hönd ákvörðunarnefndar og sendir staðfestingu á móttöku til samræmismatsstofu með tölvupósti.
- 2.3 ISAC skráir beiðnina inn í málaumsjónarkerfi og boðar til fundar ákvörðunarnefndar.
- 2.4 Rökstuðningur samræmismatsstofu fyrir endurskoðun ákvörðunar er sendur til nefndar tímanlega fyrir fundinn. Samræmismatsstofa getur óskað eftir að fara yfir rökstuðning sinn á fundi með ákvörðunarnefnd.
- 2.5 Ákvörðunarnefnd tekur málið til efnislegrar meðhöndlunar.
- 2.6 Ef ákvörðunarnefnd samþykkir rökstuðning samræmismatsstofunnar er ný ákvörðun tekin í málinu og tilkynning þess efnis send til samræmismatsstofu.

- 2.7 Ef ákvörðunarnefnd stendur við upphaflega ákvörðun skipar ISAC sérstaka áfrýjunarnefnd (ad hoc) sem tekur ákvörðunina til efnislegrar meðhöndlunar. Áfrýjunarnefndin skal skipuð einstaklingum sem hafa ekki komið áður að viðkomandi ákvörðun. Áfrýjunarnefndin starfar samkvæmt sérstökum reglum ISAC (ACD-0015) og ber ábyrgð á að endurskoða og taka afstöðu til ákvörðunarinnar. Niðurstöður áfrýjunarnefndarinnar eru kynntar ákvörðunarnefndinni.
- 2.8 ISAC tilkynnir samræmismatsstofunni um ákvörðun áfrýjunarnefndarinnar, sem er endanleg. Samræmismatsstofunni skal bent á kærueimild skv. 26. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Þar með lýkur málsmeðferð ISAC.