

P12 Kvartanir og áfrýjanir

Efni skjalsins

Stýring á ferli kvartana og áfrýjana hjá ISAC. Upplýsingar þessar um ferlið skulu vera aðgengilegar á heimasíðu ISAC.

Kvartanir

Kvörtun er það þegar einstaklingur eða lögaðili, hér eftir nefndur kvartandi, tilkynnir ISAC um óánægju sína um hvaðeina, annað en það sem flokkast undir það að vera áfrýjun, varðandi starfsemi ISAC eða samræmismatsstofu og viðkomandi býst við viðbrögðum af hálfu ISAC.

Kvartanir þurfa að fela í sér lýsingu á viðkomandi atviki og fylgja skulu upplýsingar um hvernig hægt er að hafa samband við tengilið. Í forminu „Kvartanir, ábendingar og áfrýjanir“ á heimasíðu ISAC er hægt að skrá inn nafn, netfang, viðfangsefni kvörtunar og nánari lýsingu.

Þegar kvörtun berst er hún skráð inn í málakerfi og ISAC sendir staðfestingu á móttöku kvörtunar til kvartanda.

Með hlutleysi að leiðarljósi, úthlutar sviðsstjóri (eða staðgengill hans) kvörtuninni til viðeigandi starfsmanna ISAC (úrvinnsluaðila) til efnislegrar meðhöndlunar. Um leið metur sviðsstjóri hvort kvörtunin sé réttmæt, s.s. hvort hún tengist faggildingarstarfsemi sem ISAC ber ábyrgð á og að hún sé ekki eingöngu byggð á orðrómi. Ef niðurstaða matsins er að kvörtunin sé ekki réttmæt er úrvinnsluaðila falið að svara því til og leiðbeina kvartanda og loka svo málinu í málakerfinu.

Úrvinnsluaðili staðfestir við kvartanda að úrvinnsla réttmætrar kvörtunar sé hafin og tekur hana til efnislegrar meðferðar, rannsakar hana, aflar viðbótargagna ef þörf er, skráir helstu aðgerðir og upplýsir kvartanda um framgang máls ef þörf er á. Ef kvartað er yfir samræmismatsstofu skal, ef við á, athugað fyrst hvort kvörtunin hafi verið tekin fyrir af henni. ISAC er heimilt að framkvæma aukaúttekt á samræmismatsstofu ef þess þarf vegna rannsóknar á kvörtun.

Úrvinnsluaðili upplýsir sviðsstjóra um niðurstöðu rannsóknar og mælir með aðgerðum, ef við á, og ákveður sviðsstjóri viðbrögð. Niðurstaða meðferðar á kvörtun skal rýnd af óháðum aðila ef úrvinnsluaðilar teljast ekki að fullu hlutlausir. Unnið skal með það markmið að leyst sé úr kvörtunum innan eins mánaðar.

Úrvinnsluaðili sendir viðbrögð ISAC við kvörtuninni til kvartanda. Ferlinu telst þá lokið og málinu í málakerfinu skal lokað. Mótmæli kvartandi niðurstöðunum og ekki dugar að leiðbeina eða útskýra niðurstöðuna er kvartanaferlið endurtekið eins og um nýja kvörtun sé að ræða.

Rannsókn á kvörtun og aðgerðir í kjölfar kvörtunar mega ekki leiða til mismununar gagnvart kvartanda.

Áfrýjanir

Áfrýjun er það þegar samræmismatsstofa (áfrýjandi) krefst endurskoðunar á ákvörðun ISAC um faggildingu sem hafði óhagstæðari áhrif á faggildingarstöðu hennar en sóst var eftir.

Beiðni um áfrýjun skal vera skrifleg og lögð fram innan mánaðar frá dagsetningu ákvörðunar. Rökstuðningur fyrir endurskoðun ákvörðunar skal fylgja beiðninni.

Þegar beiðni um áfrýjun berst er hún skráð inn í málakerfi og ISAC sendir staðfestingu á móttöku hennar til áfrýjanda. Um leið skal áfrýjandi upplýstur um feril málsmeðferðar af þessu tagi og að kostnaður við úrvinnslu hennar skuli greiddur af áfrýjanda, m.a. vegna skipunar áfrýjunarnefndar. Þó beri áfrýjandi engan kostnað leiði endurskoðun ákvörðunar til nýrrar ákvörðunar.

Sviðsstjóri (eða staðgengill hans) úthlutar áfrýjunarbeiðninni til viðeigandi starfsmanna ISAC (úrvinnsluaðila) til utnumhalds. Um leið metur sviðsstjóri hvort áfrýjunarbeiðnin sé réttmæt, m.a. að áfrýjuð ákvörðun hafi haft óhagstæðari áhrif, að beiðnin hafi borist innan tímamarka og að beiðnin hafi ekki verið dregin til baka. Ef niðurstaða matsins er að áfrýjunarbeiðnin sé ekki réttmæt er úrvinnsluaðili falið að svara því til og leiðbeina áfrýjanda og loka svo málinu í skjalkerfinu.

Sé beiðni um áfrýjun réttmæt skipar ISAC sérstaka áfrýjunarnefnd (í þessum tiltekna tilgangi) sem tekur ákvörðunina til efnislegrar meðhöndlunar. Hún starfar samkvæmt sérstökum reglum (ACD-0015) og ber ábyrgð á að endurskoða og taka afstöðu til ákvörðunarinnar. Áfrýjunarnefndin skal skipuð hæfum og hlutlausum einstaklingum sem hafa ekki komið áður að viðkomandi ákvörðun.

Unnið skal með það markmið að áfrýjunarnefnd hafi verið skipuð innan tveggja vikna frá móttöku áfrýjunarbeiðnar. Úrvinnsluaðili upplýsir áfrýjanda um að áfrýjunarnefnd hafi verið skipuð.

Úrvinnsluaðili gerir upplýsingar um áfrýjunarbeiðnina aðgengilegar fyrir áfrýjunarnefnd auk þeirra upplýsinga sem ákvörðunarnefnd hafði þegar hún tók ákvörðunina. Áfrýjunarnefnd getur jafnframt óskað eftir frekari upplýsingum frá viðkomandi starfsfólki ISAC og áfrýjanda. Áfrýjandi getur óskað eftir fundi með áfrýjunarnefnd til að fylgja eftir rökstuðningi sínum. Niðurstaða áfrýjunarnefndar skal afhent úrvinnsluaðila. Áfrýjunarnefndin hefur þar með lokið störfum. Unnið skal með það markmið að niðurstaða geti fengist innan fjögurra vikna frá því áfrýjunarnefnd var skipuð.

Úrvinnsluaðili tilkynnir áfrýjanda um ákvörðun áfrýjunarnefndar, sem er endanleg af hálfu ISAC.

Starfsfólk ISAC kynnir niðurstöður áfrýjunarnefndar fyrir ákvörðunarnefnd ISAC á formlegum fundi og fundargerð haldin.

Niðurstaða áfrýjunarnefndar, tilkynning til áfrýjanda og fundargerð af kynningarfundum fyrir ákvörðunarnefnd setur úrvinnsluaðili á málið í málakerfinu og lokar málinu. Þar með lýkur málsmeðferð ISAC.

Endurskoðun ákvörðunar og aðgerðir í kjölfar hennar mega ekki leiða til mismununar gagnvart þeim sem leggur fram beiðni um áfrýjun.