

P12 Kvörtun og endurskoðun ákvörðunar

Kvörtun

- 1.1 Reglur ISAC yfir 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. Ef við á er kvörtunin einnig skráð í frávikagrunn ISAC.
- 1.3 Ef kvörtun er réttmæt útteilir sviðstjóri kvörtuninni til viðeigandi starfsmanna ISAC til efnislegrar meðhöndlunar. Ef hægt er að koma því við eru kvartanir meðhöndlaðar af öðrum starfsmanni en fór með málið upphaflega.
- 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 sviðstjóra um niðurstöðu rannsóknar og ef mögulegt er mælir með aðgerðum.
- 1.7 Þegar rannsókn kvörtunar er lokið skal skrá niðurstöður hennar.
- 1.8 ISAC upplýsir þann aðila sem kvartar um niðurstöðu rannsóknar á kvörtun og, ef við á, aðgerðum 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 gefi til þess leyfi.

Endurskoðun ákvörðunar

- 2.1 Reglur ISAC yfir endurskoðanir ákvarðanna 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.
- 2.5 Ákvörðunarnefnd tekur málið til efnislegrar meðhöndlunar.
- 2.6 Ef ákvörðunarnefnd samþykkir endurskoðun ákvörðunar er ný ákvörðun tekin í málinu og tilkynning þess efnis send til samræmismatsstofu. Atvik skráð sem frávik í frávikagrunn ISAC.
- 2.7 Ef ákvörðunarnefnd stendur við upphaflega ákvörðun er það staðfest í tilkynningu til samræmismatsstofu og stofunni bent á kæruehimild skv. 26. gr. Stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Með þessari niðurstöðu ákvörðunarstjórnar lýkur málsmeðferð ISAC.