



Stefna/reglur Bygðastofnunar um meðhöndlun kvartana

1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til að stuðla gagnsæju og skilvirku verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem berast Bygðastofnun frá viðskiptavinum. Með viðskiptavini í reglum þessum er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við Bygðastofnun, sem og tilvonandi viðskiptavini.

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 1001/2018 (áður 672/2017), sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002, og 9. gr. reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, sbr. 26. gr. laga um verðbréfavíðskipti nr. 108/2007.

Markmið Bygðastofnunar í samskiptum við viðskiptavini sína er að kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

2. Skráning, afgreiðslutími og samskiptaleiðir

Með kvörtun samkvæmt stefnu þessari er átt við hverskonar athugasemd til stofnunarinnar t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Kvörtun til Bygðastofnunar skal alla jafna vera skrifleg en kvörtunum getur jafnframt verið komið á framfæri með öðrum hætti t.a.m. með rafrænum hætti í gegnum vef stofnunarinnar eða í gegnum netfangið kvartanir@byggdastofnun.is

Öllum kvörtunum sem berast starfsmönnum Bygðastofnunar skal komið til skjalastjóra. Skjalastjóri skal halda utan um kvartanir, stofna mál í málakerfi stofnunarinnar vegna þeirra og koma þeim til viðkomandi forstöðumanns til úrvinnslu. Beinist kvörtun að forstöðumanni skal hún send forstjóra til úrvinnslu.

Móttaka kvörtunar skal staðfest af stofnuninni og henni svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan hæfilegs tíma, en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær svars er að vænta.

Berist Bygðastofnun óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal stofnunin óska eftir nánari upplýsingum frá kvartanda svo hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

Bygðastofnun heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár. Ef ekki er talið tilefni til að bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega.

3. Málsmeðferð

Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá Bygðastofnun. Afla skal viðeigandi gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Unnið skal úr kvörtunum á því sviði sem ber ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir. Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina. Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd í svari til kvartanda auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

Viðskiptavinum skal vera frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

Byggðastofnun áskilur sér rétt til að leiða hjá sér kvartanir eða samskipti sem eru ómálefnaleg eða fela í sér hótun í garð starfsmanna eða fjölskyldna þeirra. Alvarlegar eða ítrekaðar hótanir kunna að sæta kærufé af hálfu stofnunarinnar.

4. Úrskurðar og réttarræði

Telji viðskiptavinur mál sitt ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við gildandi lög eða starfsreglur Byggðastofnunar, getur hann leitað til regluvarðar eða forstjóra stofnunarinnar.

Viðskiptavinir Byggðastofnunar geta skotið ágreiningi til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem er í umsjá Fjármálaeftirlitsins. Upplýsingar um önnur úrræði innan stofnunarinnar ásamt stjórnvalds- og réttarræðum eru veittar á heimasíðu Byggðastofnunar. Byggðastofnun er stjórnvald og fellur því undir upplýsingalög nr. 140/2012 og stjórnsýslulög nr. 37/1993 m.s.br.

5. Eftirlit og eftirfylgni

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal metið hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort úrbóta sé þörf til að koma í veg fyrir mistök eða óhagræði viðskiptavina, t.d. með breytingum á verklagi innan Byggðastofnunar. Niðurstöður þessa mats skulu vistaðar með gögnum kvörtunar skv. 2. gr. og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

Regluvarsla skal hafa yfirsýn yfir kvartanaferlið og framkvæma úttektir á því og skal mat hennar á ferlinu vera hluti af ársskýrslu regluvörslu til stjórnar.

6. Endurskoðun og verklag

Stefna þessi er samþykkt af stjórn Byggðastofnunar og skal endurskoðuð árlega.

Samþykkt á fundi stjórnar Byggðastofnunar 7. desember 2018