

**Verklagsreglur
Stapa lífeyrissjóðs
um kvartanir**

September 2009

1. gr.

Tilgangur

Reglur þessar eru settar af stjórn Stapa lífeyrissjóðs og á ábyrgð hennar. Tilgangur reglnanna eru að stuðla að góðri þjónustu, bregðast við umkvörtunum á jákvæðan og uppbyggilegan hátt. Ennfremur er reglunum ætlað að sjá til þess að skráning, meðhöndlun og viðbrögð við kvörtunum séu skilvirk og stuðli að góðri þjónustu og samskiptum við sjóðfélaga og aðra viðskiptavini.

2. gr.

Markmið

Markmið Stapa lífeyrissjóðs er að veita sjóðfélögum sínum og öðrum viðskiptaaðilum þjónustu í hæsta gæðaflokki. Þetta vill sjóðurinn gera á opinn og ábyrgan hátt og stuðla þannig að heiðarleika, trausti og virðingu í samskiptum hlutaðeigandi aðila. Ein leið til að bæta þjónustu sjóðsins er að hlusta á og bregðast við viðhorfum sjóðfélaga og viðskiptamanna. Sérstaklega vill sjóðurinn bregðast við kvörtunum sem settar eru fram um þjónustu sjóðsins á jákvæðan hátt og stuðla að því að leiðrétta möguleg mistök og bæta þjónustu þar sem henni er ábótavant.

Þessum markmiðum vill sjóðurinn ná með eftirfarandi hætti:

- gera það auðvelt að koma kvörtunum á framfæri
- að meðhöndla óánægju sem sett er fram sem kvörtun og bregðast við henni eins fljótt og kostur er
- að bregðast tímanlega við kvörtunum og meðhöndla þær af kurteisni og sanngirni og eftir atvikum að gæta trúnaðar um kvartanir sem settar eru fram ekki síst þegar þess er óskað af þeim sem leggur kvörtunina fram
- að bregðast við á jákvæðan hátt til að mynda með útskýringum og afsökunarbeiðni á því sem úrskaiðis hefur farið og greina frá viðbrögðum sem gripið hefur verð til
- að læra af kvörtunum í þeim tilgangi að bæta þjónustu sjóðsins
- að halda skrár um kvartanir og viðbrögð við þeim sem séu reglulega yfirfarnar og nýttar í starfi sjóðsins
- að yfirfara reglur og meðhöndlun kvartana með reglubundnum hætti a.m.k. einu sinni á ári til að meta hvort meðferð kvartana er nægjanlega skilvirk hjá sjóðnum.

3. gr.

Skilgreining á kvörtun

Með kvörtun er átt við óánægju sem komið er á framfæri við starfsmenn, stjórnarmenn eða á opinberum vettvangi, hvort heldur sem er munnlega eða skriflega og hvort heldur sem hún er réttmæt eða ekki, um starfsemi eða þjónustu sjóðsins. Á það bæði við um hvernig tiltekin störf/þjónusta hefur verið innt af hendi eða vegna þess að slík störf/þjónusta hafa ekki verið innt af hendi. Sjóðurinn gerir sér grein fyrir að kvörtunum kann að vera komið á framfæri hvort heldur sem er með formlegum eða óformlegum hætti. Sjóðurinn gerir sér far um að bregðast við óformlegum kvörtunum á sama hátt og formlegum og leggur áherslu á að þær fái sambærilega úrlausn.

4.gr.

Hvernig á að koma kvörtun á framfæri?

Hægt er að koma kvörtunum á framfæri með ýmsum hætti s.s. með símtali, rafpósti, skriflegu erindi, faxi eða með því að fylla út kvartanablað á heimasíðu sjóðsins. Sá sem kemur kvörtun á framfæri skal geta nafns og vera auðkennanlegur. Hann eða hún kann að fara fram á trúnað og skal sú ósk virt. Almennar kurteisisreglur skulu virtar við framsetningu kvartana.

5. gr.

Skráning kvartana

Sjóðurinn heldur sérstakar kvartanaskrár sem starfsmönnum er gert að fyllta út þegar kvörtun berst sjóðnum eða þeir fá vitneskju um aðfinnslur. Kvörtunarskrám skal skilað til skrifstofustjóra sjóðsins innan 5 vinnudaga frá því kvörtun er lögð fram.

6. gr.

Meðferð kvartana

Skrifstofustjóri metur hversu alvarleg kvörtun telst og tekur ákvörðun um viðbrögð við henni. Viðbrögðin lúta annars vegar að meðferð kvörtunar hjá sjóðnum sjálfum og hins vegar að viðbrögðum gagnvart þeim sem setur kvörtunina fram.

Meðferð kvörtunar hjá sjóðnum getur snúist um samtal við viðkomandi starfsmann, umræðu á starfsmannafundi eða að máli sé skotið til framkvæmdastjóra sem eftir atvikum tekur ákvörðun eða leggur málefnið fyrir stjórnarfund. Viðbrögð sjóðsins skulu miða að því að bæta þjónustu sjóðsins og bæta úr því sem aflaga kann að hafa farið gagnvart þeim sem leggur kvörtunina fram.

Sjóðurinn skal hvetja til þess að samhliða kvörtun setji viðkomandi fram hugmynd um lausn og hvernig bæta má þjónustu sjóðsins varðandi umkvörtunarefnið. Með því móti vill sjóðurinn stuðla að jákvæðum og uppbyggilegum samskiptum við sjóðfélaga og viðskiptaaðila.

Skrifstofustjóri skal meta hvort ástæða er til að svara eða hafa samband við þann sem kvartar sérstaklega og þá hvort það skuli gert munnlega eða skriflega. Matið veltur á alvarleika kvörtunar og því hvernig kvörtun er sett fram. Ávallt skal svara formlegum kvörtunum og kvörtunum þar sem kvartandi óskar eftir svari. Svar við kvörtun kann bæði að vera til að fá betri upplýsingar um efni kvörtunar, til að útskýra málstað sjóðsins eða til að koma á framfæri afsökunarbeiðni af sjóðsins hálfu.

Markmið sjóðsins er að svara kvörtunum innan 20 vinnudaga frá því þær eru settar fram. Sá sem setur fram kvörtun á rétt á því að fá upplýsingar um meðhöndlun kvörtunarinnar hjá sjóðnum og til hvaða ráðstafana hefur verið gripið vegna hennar.

Sjóðurinn áskilur sér rétt til að svara ekki kvörtunum þegar:

- þegar kvartanir eru settar fram nafnlaust
- þegar kvartandi hefur stefnt sjóðnum

Kvartanda skal ávallt bent á mögulegar leiðir til að fylgja kvörtuninni eftir, eða láta reyna á afgreiðslu sjóðsins, séu þær fyrir hendi.