

1. Markmið og gildissvið

1.1. Markmið

Þetta ferli tryggir að kvartanir og kærur innan félagsins séu meðhöndlaðar á sanngjarnan, gagnsæjan og skilvirkan hátt, í samræmi við grunngildi félagsins (3. gr. samþykktá).

1.2. Gildissvið

Þetta ferli tekur til innri kvartana innan félagsins og nær til: Félagsmanna. Starfsfólks. Sjálfboðaliða. Annarra sem tengjast starfsemi félagsins.

Athugið: Kvartanir frá utanaðkomandi aðilum (t.d. börnum, fjölskyldum, almenningi) fara til framkvæmdastjóra eða í gegnum viðeigandi leiðir á vefsíðu félagsins — ekki í gegnum þetta innra ferli.

1.3. Tengsl við önnur skjöl

Skjal	Tengsl
A2.1 Samþykktir	Lagagrundvöllur: 7. gr. (brottvísun), 15. gr. (uppljóstraravernd), 30. gr. (siðanefnd)
A2.4 Hagsmunaárekstrastefna	Ef kvörtun varðar hagsmunaárekstra
A2.5 Siðareglur	Skipan og hlutverk siðanefndar (kafli 28–32) og trúnaðarmanns (kafli 33–37), siðferðileg viðmið

2. Skilgreiningar

Hugtak	Skilgreining
Kvörtun	Formleg tilkynning um óánægju, áhyggjur eða ábendingu um hugsanlegt brot á samþykktum, siðareglum eða verklagsreglum félagsins
Kæra	Formleg beiðni um endurskoðun á ákvörðun sem tekin hefur verið innan félagsins
Trúnaðarmaður	Óháður móttökuaðili skipaður af stjórn (A2.5, kafli 33–37)

Siðanefnd	Nefnd sem fjallar um meint brot á siðareglum og veitir álit til stjórnar (30. gr. samþykktá, A2.5 kafli 28–32)
Kvartandi	Sá sem leggur fram kvörtun eða kæru
Kærði	Sá sem kvörtun beinist að

3. Samskiptaleiðir og móttaka

Skipan, hæfi og meginhlutverk trúnaðarmanns er skilgreint í A2.5 kafla 33–37. Þessi kafli fjallar um verklag við móttöku kvartana.

3.1. Hvernig á að hafa samband

Kvartanir skulu lagðar fram skriflega til trúnaðarmanns stjórnar á eftirfarandi leiðum: Netfang: `trunadarmadur@[domain].is`. Eyðublað: Á innri vef félagsins. Bréf: Merkt „Trúnaðsmál“ á skrifstofu félagsins.

Upplýsingar um samskiptaleiðir skulu vera aðgengilegar á vefsíðu félagsins.

3.2. Innihald kvörtunar

Kvörtun ætti að innihalda: Nafn og samskiptaupplýsingar kvartanda (nema nafnlaus kvörtun, sjá kafla 4). Lýsingu á því sem kvörtun varðar. Dagsetningar og staðreyndir sem máli skipta. Hvaða úrlausn kvartandi óskar eftir. Fylgiskjöl ef við á.

Félagið skal hafa staðlað kvörtunareyðublað aðgengilegt á innri vef og hjá trúnaðarmanni.

4. Nafnlausar kvartanir

Heimilt er að leggja fram nafnlausar kvartanir. Trúnaðarmaður skal þó upplýsa kvartanda um að nafnleysi geti takmarkað möguleika á rannsókn og úrlausn máls.

4.1. Hvenær nafnlausar kvartanir eru teknar til meðferðar

Nafnlausar kvartanir eru teknar til meðferðar ef: Nægar staðreyndir og sönnunargögn fylgja til að unnt sé að rannsaka málið. Kvörtunin varðar alvarlegt mál (t.d. brot á siðareglum, misnotkun valds). Ekki er þörf á frekari upplýsingum frá kvartanda til að meta málið.

4.2. Takmarkanir nafnlausra kvartana

Nafnlausar kvartanir hafa eftirfarandi takmarkanir: Ekki er hægt að óska eftir frekari upplýsingum — ef upplýsingar eru ófullnægjandi getur verið erfitt að rannsaka málið. Ekki er hægt að upplýsa kvartanda um niðurstöðu. Takmarkaður möguleiki á andmælarétti — kærði getur ekki vitað uppruna ásakana. Erfiðara að meta trúverðugleika — erfiðara að meta trúverðugleika án þess að vita hver kvartandi er, og því erfitt að meta hvata.

4.3. Ráðleggingar

Ef þú hefur áhyggjur af afleiðingum þess að bera kennsl á þig, ráðleggjum við að ræða við trúnaðarmann áður en þú leggur fram formlega kvörtun. Trúnaðarmaður getur útskýrt verndarráðstafanir og hjálpað þér að meta valkosti.

5. Hverjir geta lagt fram kvörtun

Eftirfarandi geta lagt fram kvörtun: Félagsmenn. Starfsfólk. Sjálfbóðaliðar. Aðrir sem tengjast starfsemi félagsins.

Kvartanir geta varðað: Brot á samþykktum eða siðareglum. Ótilhlýðilega framkomu. Ákvarðanir sem taldar eru ólögmetar eða ósanngjarnar.

6. Móttaka og vísun

6.1. Staðfesting móttöku

Trúnaðarmaður skal staðfesta móttöku kvörtunar innan fimm virkra daga. Staðfestingin inniheldur: Málsnúmer. Staðfestingu á því að kvörtun hafi borist. Upplýsingar um næstu skref. Áætlaðan tímaramma.

6.2. Vísun til viðeigandi aðila

Trúnaðarmaður metur eðli kvörtunar og vísar henni til viðeigandi aðila: Til framkvæmdastjóra ef kvörtun varðar daglegan rekstur eða starfsfólk. Til stjórnar ef kvörtun varðar framkvæmdastjóra, stefnu eða ákvarðanir stjórnar. Til siðanefndar ef kvörtun varðar meint brot á siðareglum (sbr. A2.5, kafli 28).

6.3. Ef kvörtun beinist að trúnaðarmanni

Ef kvörtun beinist að trúnaðarmanni sjálfum skal málinu vísað beint til formanns siðanefndar (A2.5, kafli 37). Sama gildir ef trúnaðarmaður er ekki tiltækur eða vanhæfur.

7. Almenn málsmeðferð

7.1. Staðfesting viðtakanda

Viðtakandi (framkvæmdastjóri, stjórn eða siðanefnd) skal staðfesta móttöku innan fimm virkra daga og upplýsa um áætlaðan málsmeðferðartíma.

7.2. Andmælaréttur

Málsmeðferð skal vera sanngjörn og hlutlaus. Sá sem kvörtun beinist að skal fá tækifæri til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri skriflega. Viðkomandi skal hafa a.m.k. 14 daga til að svara. Þetta er í samræmi við meginreglur stjórnarsýsluréttar um andmælarétt.

7.3. Niðurstaða

Niðurstaða máls skal tilkynnt kvartanda skriflega innan þrjátíu daga frá móttöku, nema málið krefjist lengri tíma. Ef lengri tíma þarf skal kvartandi upplýstur um töf og ástæður hennar.

Niðurstaða getur verið: Kvörtun staðfest — með tillögum um úrbætur. Kvörtun hafnað — með rökstuðningi. Sátt náðst — með samkomulagi beggja aðila. Vísað til annars aðila — ef málið fellur betur undir annan (t.d. siðanefnd).

8. Málsmeðferð siðanefndar

Þegar siðanefnd tekur mál til meðferðar (sbr. A2.5, kafli 28) gilda eftirfarandi reglur til viðbótar við almenna málsmeðferð í kafla 7.

8.1. Móttaka máls

Mál skal berast skriflega til formanns siðanefndar. Siðanefnd tilkynnir aðilum um móttöku innan 14 daga.

8.2. Andmælaréttur

Öllum aðilum skal gefa kost á að tjá sig skriflega. Viðkomandi skal hafa a.m.k. 14 daga til að svara.

8.3. Tímarammi

Mál skal ljúka innan 60 daga frá móttöku, nema sérstakar ástæður réttlæti frest. Ef mál tekur lengri tíma skal tilkynna aðilum um töf og ástæður hennar.

8.4. Úrskurðir

Úrskurðir skulu vera skriflegir og rökstuddir. Úrskurðir skulu sendir aðilum og stjórn. Gildi úrskurða siðanefndar er skilgreint í A2.5, kafla 31.

8.5. Vanhæfi siðanefndarmanns

Ef nefndarmaður í siðanefnd hefur hagsmunaárekstra í máli sem nefndin fjallar um skal hann víkja sæti. Varamaður tekur sæti hans. Ef allir nefndarmenn eru vanhæfir skal stjórn tilnefna sérstaka nefnd. Sjá einnig A2.4, kafla 7.3.

9. Tímarammi — yfirlit

Skref	Hámarksfrestur
Staðfesting móttöku trúnaðarmanns	5 virkir dagar
Staðfesting móttöku viðtakanda	5 virkir dagar
Andmælaréttur kærða	14 dagar
Niðurstaða almennra mála	30 dagar frá móttöku
Niðurstaða siðanefndarmála	60 dagar frá móttöku
Fyrirvari áfrýjunar til aðalfundar	14 dagar fyrir fund

10. Áfrýjun

Tvö stig áfrýjunar eru í boði:

10.1. Áfrýjun til stjórnar

Kvartandi getur vísað máli til stjórnar ef hann er ósáttur við niðurstöðu framkvæmdastjóra.

10.2. Áfrýjun til aðalfundar

Kvartandi getur vísað máli til aðalfundar ef hann er ósáttur við niðurstöðu stjórnar, enda sé málið lagt fram skriflega með minnst fjórtán daga fyrirvara.

10.3. Endanleg niðurstaða

Ákvörðun aðalfundar er endanleg innan félagsins. Ekkert í þessu ferli takmarkar rétt einstaklinga til að leita til utanaðkomandi aðila, svo sem dómstóla eða eftirlitsstofnana.

11. Trúnaður og vernd

11.1. Trúnaðarskylda

Allir sem koma að meðferð kvartana skulu gæta trúnaðar um viðkvæmar upplýsingar (sbr. A2.5, kafla 22–24). Trúnaðarskylda nær meðal annars til upplýsinga um kvartanir og siðamál og helst þótt viðkomandi láti af störfum.

11.2. Vernd gegn hefndum

Einstaklingur sem tilkynnir í góðri trú um brot á lögum, siðareglum eða samþykktum innan félagsins skal vernaður gegn hefndaraðgerðum (15. gr. samþykktá). Þetta felur í sér vernd gegn: Uppsögn eða brottvísun. Útilokun frá verkefnum eða nefndum. Neikvæðum athugasemdum eða einelti. Öðrum viðurlögum tengdum kvörtun.

Hefnd telst sjálfstætt brot og skal tilkynnt til trúnaðarmanns sem sérstakt mál.

12. Skjalavarsla

Halda skal skrá yfir kvartanir og niðurstöður þeirra: Skráin skal varðveitt á trúnaðarmáta. Skráin skal notuð til að greina mynstur og bæta starfsemi. Trúnaðarmaður skal gefa stuttan ársskýrslu til stjórnar um fjölda og eðli mála, án persónugreinanlegra upplýsinga. Persónuverndarlög skulu virt við alla meðhöndlun gagna (sbr. 31. gr. samþykktá).

VIÐAUKAR — YFIRLIT

Eftirfarandi viðaukar eru hluti af þessu ferli og skulu gerðir sem aðskilin hliðstæð skjöl:

Viðauki A: Kvörtunareyðublað — Staðlað eyðublað sem auðveldar kvörtunarferlið. Skal innihalda: upplýsingar um kvartanda (nafn, tengsl, samskiptaupplýsingar, möguleiki á nafnleysi), upplýsingar um kærða, lýsingu á kvörtun (tegund, dagsetning, atvik), sönnunargögn og vitni, óskað úrlausn, og staðfestingu kvartanda.

Viðauki B: Gátlisti fyrir trúnaðarmann — Verklagsgátlisti sem tryggir samræmi í meðhöndlun kvartana, frá móttöku í gegnum vísun og eftirfylgni til lokunar máls og ársskýrslu.

— Lok skjals A2.6 — Samþykkt af stjórn: [Dagsetning]

BREYTINGASKRÁ

Útgáfa	Dags.	Lýsing
1.0	Des. 2025	Upprunalegt skjal
2.1	Des. 2025	Uppfært til samræmis við samþykktir (A2.1 v2.1) og A2.5 v2.1
3.0	Mars 2026	Uppfært til samræmis við samþykktir (A2.1 v3.0) og A2.5 v3.0: Allar greinatilvísanir uppfærðar (30. gr. siðanefnd, 15. gr. uppljóstraravernd, 31. gr. persónuvernd). Kaflatilvísanir í A2.5 uppfærðar miðað við nýja kaflanúmerun v3.0. Skörun við A2.5 fjarlægð — trúnaðarmaðurkafli stytur, vísar í A2.5 fyrir skipan og hlutverk. Nýr kafli 8: Málsmeðferð siðanefndar — flutt frá A2.5 sem eina ferliskjalið. Andmælaréttur (14 dagar) bætt við tímarammayfirlitið. Formleg skjalatengslatafla bætt við. Vanhæfi siðanefndarmanns bætt við og tengt A2.4. Eyðublöð og gátlisti skráð sem aðskilin hliðstæð skjöl.