



**SMÁÍS**

## **VERKLAGSREGLUR UM KVARTANIR**

Eftirfarandi verklagsreglur fyrir kvartanir voru samdar til þess að kveða nánar á um umboð kvartananefndar og áfrýjunarnefndar og meðferð kvartana og áfrýjana.

Samþykkt af aðalstjórn SMÁÍS 01. júlí 2006.



# SMÁÍS

## **KVARTANIR**

### 1. grein

- 1.1 Hver sá sem álitur að brotið hafi verið gegn einni eða fleiri greinum félagslaga og/eða verklagsreglna getur lagt fram kvörtun gegn fyrirtæki í samtökunum.
- 1.2 Gerist það að lögð sé fram kvörtun gegn fyrirtæki sem ekki er í samtökunum, tekur SMÁÍS ekki kvörtunina til meðferðar. Kæranda verður tilkynnt það skriflega og viðkomandi vísað til viðeignandi aðila, sé þess nokkur kostur.
- 1.3 Sé kæru stefnt gegn sjónvarpsstöð sem ekki á aðild að samtökunum tilkynnir SMÁÍS um málið til Barnaverndarstofu.
- 1.4 Kvartanir verða að berast SMÁÍS skriflega (með því að nýta sér kvartanaeyðublöð á vefsetrinu, með netpósti, bréfi eða símbréfi) og studdar rökum.
- 1.5 Sé um það að ræða að kæra sér ófullkomin og/eða ekki nægjanlega vel rökstudd getur stofnunin farið fram á það kærandi leggi fram viðbótargögn. Stofnunin getur verið viðkomandi innan handar við það.
- 1.6 Kærandi getur dregið kvörtun sína til baka hvenær sem er fram að dómfundi eða á meðan á honum stendur.

## **FRESTUR TIL AÐ LEGGJA FRAM KVÖRTUN**

### 2. grein

Kæran verður að hafa borist samtökunum innan tveggja vikna frá þeirri stund að kærandi fékk - meint - brot staðfest, eða frá þeim viðbrögðum eða skorti á viðbrögðum sem leiddu til kvörtunarinnar.

## **KVARTANIR SEM STOFNUNIN LEYSIR ÚR**

### 3. grein

- 3.1 SMÁÍS samtökin hafa umboð til þess að leysa sjálf úr kæruefnum sem hægt er að leysa úr.
- 3.2 Kærandi heldur þó þeim rétti sínum að fara fram á að stofnunin rannsaki kærana frekar og/eða leggja hana fyrir kærunefndina, sé viðkomandi ósátt(ur) við þau viðbrögð sem kvörtunin fékk.

## **SAMHLJÓÐA KÆRUR**

### 4. grein

- 4.1 Hafi fleiri en ein samhljóða kvörtun borist í tengslum við ákveðið hljóð- og myndefni getur formaður kærunefndar ákveðið að aðeins ein þessara kvartana verði tekin til meðferðar af Kærunefnd. Þeim kæranda eða kærendum sem lagði/lögðu fram samhljóða kvartanir verður tilkynnt um þetta. Niðurstöður málsins sem til meðferðar var, verða sendar í staðfestingarskyni - (að hluta til) nafnlausar, ef við á - til þess eða þeirra kæranda sem lögðu fram samhljóða kæru.
- 4.2 Kærundur sem lögðu fram samhljóða kæru geta áfrýjað skriflega til formanns kærunefndar þeirri ákvörðun að fjalla ekki um kvörtun viðkomandi innan tveggja vikna frá því að ákvörðunin var tekin.

## **UNNIÐ ÚR KÆRUM**

### 5. grein



# SMÁÍS

- 5.1 Sé formaður kærunefndar þeirrar skoðunar að kærunefndin geti tekið kærana fyrir, fer viðkomandi fram á að stofnunin tilkynni kæranda og varnaraðila um það þannig að sá síðarnefndi fái sent afrit kvörtunar þeirra sem kærandinn lagði fram.
- 5.2 Varnaraðili fær þrjár vikur frá þeirri dagsetningu til skilgreind er í 1. grein til þess að leggja fram skriflega vörn sína hjá ritara kærunefndarinnar en ekki er til neitt staðlað eyðublað þar að lútandi. Ritari kærunefndar getur, að fenginni rökstuddri beiðni varnaraðila, lengt þetta þriggja vikna tímabil um þrjár vikur að hámarki. Ef ritarinn tekur þá ákvörðun að lengja tímabilið og gætir þar allrar sanngirni, fær kærandi um það skriflegar og rökstuddar upplýsingar. Ritari skal senda kæranda eintak af yfirlýsingu varnaraðila eins fljótt og auðið er.
- 5.3 Ef ritari kærunefndar fer þess á leit skal varnaraðili láta fylgja með varnarskjali sínu fimm (textuð) eintök og ágrip af því hljóð- og myndefni sem mótmælt er, sé þess nokkur kostur. Sé ekki hægt að útvega þessi eintök getur formaður kærunefndar veitt varnaraðila leyfi til þess að sýna efnið, ef við á í samræmi við nánari skilyrði sem formaðurinn setur.

## ÁKVARÐANIR FORMANNS

### 6. grein

- 6.1 Formaðurinn getur hafnað kvörtun sem greinilega er ekki hæf til meðferðar eða sem greinilega er órökstudd. Kærandi og varnaraðili/aðilar fá þá skriflegar upplýsingar frá SMÁÍS samtökunum fyrir hönd formanns kærunefndar um ákvörðunina sem ekki er hægt að áfrýja.
- 6.2 Formaður kærunefndar getur, að fengnu samþykki allra málsaðila, gefið út ákvörðun í kærumáli án þess að ráðfæra sig við aðra kærunefndarmenn eða að taka kærana fyrir á dómfundum. 12. grein verklagsreglna þessara gildir einnig á sama hátt.

## FLÝTÍMEÐFERÐ

### 7. grein

Leggi annar málsaðila fram rökstudda beiðni eða ef stofnunin tekur ákvörðun þar að lútandi getur formaður kærunefndar ákveðið að stytta það tímabil sem tilgreint er í 5. grein, lið 2, niður í allt að þrjá virka daga þegar mikið liggur við. Hinn málsaðilinn/aðrir málsaðilar fá skriflega og rökstudda tilkynningu um þessa ákvörðun. Við þannig aðstæður ákveður formaður dagsetningu, stund og stað fyrir dómfund um leið og styttri frestur er samþykktur.

## KVARTANIR YFIR FLOKKUN

### 8. grein

Sé um að ræða ‚frumflokkun‘ í skilningi 4. greinar almennra samþykpta fær fyrirtækið í samtökunum, sem á sínum tíma sá um hina umdeildu flokkun, einnig skriflegar upplýsingar um kvörtunina. Farið verður þess á leit að það gefi skriflegar upplýsingar um það innan þriggja vikna frá því bréfi hvernig upprunalega flokkunin átti sér stað. Litið verður á það fyrirtæki í samtökunum sem varnaraðila í málsmeðferðinni.

## UNDIRBÚNINGUR DÓMFUNDAR

### 9. grein

- 9.1 Formaður kærunefndar ákveður dagsetningu og stund sem kvörtunin verður tekin til meðferðar á dómfundum og stofnunin býður málsaðilum skriflega að vera viðstaddir dómfundinn.
- 9.2 Kæranda er heimilt að bregðast við vörn varnaraðila, þó eigi síðar en viku fyrir væntanlegan dómfund.



# SMÁÍŚ

- 9.3 Formanni kæruneftndar er heimilt að biðja um upplýsingar frá málsaðilum áður en dómfundur er haldinn
- 9.4 Sé um flýtimeðferð að ræða, eins og lýst er í 7. grein, gilda engin frekari tímabil.

## DÓMFUNDUR

### 10. grein

- 10.1 Formaður kæruneftndar skal gefa málsaðilum tækifæri til þess að leggja fram frekari rökstuðning fyrir máli sínu á dómfundi.
- 10.2 Málsaðilar hafa rétt til þess að hafa lögfræðilegan fulltrúa sinn á dómfundi.
- 10.3 Dómfundur skal vera opin nema Formaður kæruneftndar ákveði að beiðni málsaðila að málið skuli tekið fyrir að baki luktum dyrum. Formaður kæruneftndar getur því aðeins tekið þá ákvörðun að fyrir því séu mikilvægar ástæður hvers vegna óæskilegt sé að almenningur hafi aðgang að dómfundi. Þeirri ákvörðun verður ekki áfrýjað.
- 10.4 Kæruneftndin getur, að beiðni málsaðila, yfirheyrt eitt eða fleiri vitni og/eða sérfræðinga.
- 10.5 Sé um flýtimeðferð að ræða, eins og lýst er í 7. grein, gilda engin frekari tímabil og hægt er að afgreiða í símtali beiðni eins og þá sem vísað er til í fyrri málsgrein.
- 10.6 Fari svo að hvorugur málsaðili fari fram á munnlegar umræður um kvörtunina, getur formaður kæruneftndar ákveðið að kæruneftnd geti tekið málið til meðferðar án þess að haldinn sé sérstakur dómfundur.

## FRESTUR TIL AÐ KVEÐA UPP ÚRSKURÐ

### 11. grein

- 11.1 Þegar kvörtun hefur fengið meðferð, annað hvort á dómfundi eða utan hans, gefur kæruneftnd út úrskurð sinn innan fjögurra vikna. Kæruneftndin tilgreinir þetta tímabil á dómfundi. Ef kringumstæður valda því að þetta tímabil verði lengra en svo skal málsaðilum tilkynnt það.
- 11.2 Sé um flýtimeðferð að ræða, eins og lýst er í 7. grein, á þetta tímabil ekki að verða lengra en tvær vikur.

## ÚRSKURÐUR

### 12. grein

- 12.1 Kæruneftndin getur fellt eftirfarandi úrskurði:
- kvörtun er vísað frá,
  - kvörtun er lýst algjörlega órökstudd,
  - kvörtun er greinilega að hluta til lögmæt og úrskurður er kveðinn upp um þann hluta,
  - kvörtun er lýst lögmæt og úrskurður kveðinn upp.
- 12.2 Sé kvörtun álitin (að hluta til) lögmæt getur kæruneftndin gripið til refsiaðgerða af einhverju tagi, eins og þeim er lýst í 13. grein verklagslýsinga þessara.
- 12.3 Sé kvörtun álitin (að hluta til) lögmæt skal koma fram í rökstuddum úrskurði hvaða ákvæði félagslaga og/eða verklagsreglna, eitt eða fleiri, hafa ekki verið uppfyllt.
- 12.4 Sé kvörtun álitin (að hluta til) lögmæt gætu úrskurður falið í sér leiðbeiningar um hvernig varnaraðili gæti staðið að flokkun hljóð- og myndefnis.
- 12.5 Ritari sendir málsaðilum úrskurðinn þar sem fram kemur að sá þeirra sem úrskurður kæruneftndar gekk gegn, að hluta til eða að öllu leyti, geti lagt fram skriflega áfrýjun til áfrýjunarneftndar innan fjögurra vikna.



# SMÁÍŠ

## REFSIAÐGERÐIR

### 13. grein

- 13.1 Sé kvörtun álitin (að hluta til) lögmæt er hægt að grípa til einnar eða fleiri eftirtalinnna refsiaðgerða gegn varnaraðila:
- skipun um að (endur)flokka hljóð- og myndefnið innan ákveðins tíma, sem kærunefnd tilgreinir, og að grípa til allra nauðsynlegra aðgerða í tengslum við fengna niðurstöðu,
  - viðvörðunaraðgerðir,
  - sekt eða fangelsi allt að 6 mánuðum,
  - sé um mörg og meðvituð brot á ákvæðum félagslaga og/eða verklagsreglna getur kærunefndin lagt til að viðeigandi sviðssamtök ógildi aðild málsaðilans að þeim um stundarsakir eða reki viðkomandi málsaðila úr samtökunum,
  - að birta úrskurðinn opinberlega með tilkynningu til allra þriðju aðila sem eiga hagsmuna að gæta að mati kærunefndar, sé kærunefnd þeirrar skoðunar að kringumstæður málsins réttlæti þannig birtingu.
- 13.2 Við mat á því hvort gripið skuli til refsiaðgerða og þá hverra skal kærunefndin taka tillit til allra kringumstæðna sem skipta máli, þar með talið hve alvarlegt brotið er, viðbrögð eða skortur á þeim, að hve miklu leyti hægt er að saka varnaraðila um brotið og viðbrögð eða skort á þeim og hvernig kom til þeirra kringumstæða sem orsökðu brotið eða viðbrögð eða skort á þeim. Kærunefndin tekur sömu ákvarðanir í sambærilegum málum hvað þetta varðar.
- 13.3 Kærunefndin getur mælt svo fyrir um í úrskurði sínum að hægt sé að grípa til refsiaðgerða um stundarsakir (eða hluta þeirra).
- 13.4 Kærunefndin getur mælt svo fyrir um í úrskurði sínum að hægt sé að beita sektum sem hluta refsiaðgerða.

## STJÓRNUNARLEG MEÐFERÐ ÚRSKURÐAR

### 14. grein

- 14.1 Greiða þarf sekt, eins og vísað er til í 13. grein, 1. lið, innan 30 daga frá útgáfu reiknings sem sendur er varnaraðila í sérstöku bréfi, ekki með úrskurði kærunefndar heldur af hálfu stofnunarinnar. Krafið verður lögbundinna vaxta á sektargreiðsluna fyrir hvern dag sem líður fram yfir þetta 30 daga tímabil.
- 14.2 Það fé sem þannig safnast verður notað í þágu SMÁÍŠ.
- 14.3 Úrskurðurinn er gerður opinberlega og verður opinber. Ef það er talið eiga við getur SMÁÍŠ tekið þá ákvörðun að hafa úrskurðinn ónafngreindan.
- 14.4 Barnaverndarstofu skal sent afrit af öllum úrskurðum.
- 14.5 Stjórn SMÁÍŠ og þeim nefndum SMÁÍŠ sem málið varða skal sent afrit af öllum úrskurðum.
- 14.6 Ónafngreind útgáfa af úrskurðinum skal birt á vefsetri SMÁÍŠ.
- 14.7 Stofnunin hefur eftirlit með því að refsiaðgerðum sé framfylgt. Sé þeim ekki framfylgt tilkynnir stofnunin það skriflega stjórn SMÁÍŠ.

## ÁFRÝJUNARFERLI

### 15. grein

- 15.1 Þeir málsaðilar sem úrskurður kærunefndar gengur gegn, að hluta til eða að öllu leyti, geta áfrýjað úrskurðinum til áfrýjunarnefndar í samræmi við ákvæði þau sem frá verður greint hér að neðan.
- 15.2 Áfrýji málsaðili/aðilar til áfrýjunarnefndar í samræmi við 1. málsgrein leiðir það til þess að því er slegið á frest að framfylgja úrskurði kærunefndar, nema kærunefnd lýsi því yfir að hægt sé að



**SMÁÍŚ**

fylgja úrskurðinum eftir til bráðabirgða, hvort sem það er að beiðni eins málsaðilans eða ekki, að því marki sem það er að hennar mati eðlileg og mikilvægt.



# SMÁÍŚ

## **FRESTUR TIL AÐ ÁFRÝJA**

16. grein

16.1 Leggja þarf fram skriflega tilkynningu til ritara áfrýjunarnefndar um áfrýjun innan fjögurra vikna frá úrskurði kærunefndar. Ekki er til neitt staðlað eyðublað þar að lútandi.

16.2 Í tilkynningu um áfrýjun þarf að tilgreina ástæður þess að úrskurðinum er áfrýjað.

## **FRESTUR TIL AÐ LEGGJA FRAM VARNARGÖGN**

17. grein

17.1 Frá því að varnaraðila hefur verið send tilkynning um áfrýjunina, hefur viðkomandi fjórar vikur til þess að leggja fram skriflega varnaryfirlýsingu hjá ritara áfrýjunarnefndar. Ekki er til neitt staðlað eyðublað þar að lútandi.

17.2 Fari varnaraðili þess á leit á rökstuddan hátt getur áfrýjunarnefndin lengt þetta tímabil, eða stytta það á grundvelli rökstuddrar beiðni frá kröfuhafa ef mikið liggur við. Áfrýjunarnefndin skal útskýra ákvörðun sína um að lengja eða stytta tímabilið. Ritari skal senda kröfuhafa yfirlýsingu varnaraðila eins fljótt og auðið er.

## **ÁKVÖRÐUN**

18. grein

18.1 Áfrýjunarnefndin getur bæði snúið við úrskurði kærunefndar eða staðfest hann, að öllu leyti eða hluta til, eða vísað málinu á ný til kærunefndar til nýs úrskurðar í ljósi þess sem áfrýjunarnefndin hefur komist að eins og kemur fram í ákvörðun hennar. Þeim úrskurði kærunefndar er svo einnig hægt að áfrýja.

18.2 Áfrýjunarnefndin getur, þegar það á við, skorið úr um málið sjálf, annað hvort á grundvelli viðbótarröksemda eða ekki. Sé sú leið valin er ekki um frekari áfrýjun málsins að ræða.

## **VIÐBÆTUR VIÐ VERKLAGSREGLUR UM KVARTANIR**

19. grein

19.1 Stjórnin hefur alltaf leyfi til þess að breyta verklagsreglum um kvartanir.

19.2 Verklagsreglur þessar mega hvorki vera andsnúnar lögum, félagslögum, almennum samþykktum né viðeigandi verklagsreglum.

## **VIÐBÓTARÁKVÆÐI**

20. grein

6., 9., 10. og 11. grein, 1. liður á sama hátt við um áfrýjunarnefndina.