

Allsherjarnefnd Alþingis
B.t. Guðjóns Rúnarssonar
Þórshamri v/Templarasund
150 Reykjavík

Alþingi
Erindi nr. Þ 120/1289
komudagur 29/3 1996

SKÚLAGÖTU 26,
101 REYKJAVÍK,
SÍMI 562 5000,
TELEFAX 562 4666,
PÓSTHÖLF 1096,
121 REYKJAVÍK.

Reykjavík, 26. mars 1996

Umsögn við frumvarp til laga um upplýsingalög.

Neytendasamtökin leggja áherslu að opinber þjónusta við almenning verði bætt þannig að neytendur geti gert ríkar kröfur til hins opinbera. Þannig skuli hið opinbera skilgreina þá þjónustu sem hún veitir, m.t.t. gæða magns og fjölbreytileika, að rík upplýsingaskylda hvíli á stjórnvöldum og að málsmeðferð sé réttlát og eðlileg. Kröfur Neytendasamtakanna hafa verið settar fram í ályktun samtakanna um neytendur og opinbera þjónustu, sem hér er meðfylgjandi.

Frumvarp til laga um upplýsingalög sem hér er til umsagnar er leið að því marki að bæta þjónustu hins opinbera og því lýsa Neytendasamtökin stuðningi við frumvarpið. Telja verður að frumvarpið tryggi til muna aðgang almennings að gögnum hins opinbera og þannig verði betur fylgst með því sem stjórnvöld hafist að.

Virðingarfyllst,
f.h. Neytendasamtakanna


Sigríður A. Arnardóttir, lögfr.

Neytendur og opinber þjónusta.

Skilgreining þjónustu.

Opinber stofnun sem veitir almenningi þjónustu við skertar samkeppnisaðstæður skal skilgreina þá þjónustu sem hún veitir m.t.t. gæða, magns og fjölbreytileika. Í slíkri skilgreiningu verði greint á milli:

- Markmiða sem stefnt er að.
- Lágmarksþjónustu sem fyrir hendi er.

Árangur opinberrar stofnunar byggist á mati og mælingum á því að hve miklu leyti kröfur eru uppfylltar. Meta verður þau frávik þar sem skilgreindri þjónustu er ekki náð og gera viðhlítandi ráðstafanir. Með þetta að markmiði skulu stofnanir gera neytendakannanir í samstarfi við samtök viðskiptalífs og neytenda um mat á gæðum, verði, afhendingu þjónustu o.s.frv.

Upplýsingaskylda hins opinbera.

Opinberar stofnanir þurfa að skilgreina nánar rétt viðskiptamanna sinna og standa þeim betur skil gerða sinna enda verður æskilegu aðhaldi ekki við komið nema í ljósi veittra upplýsinga. Upplýsingar skal veita sem þátt í almennu kynningarstarfi og án endurgjalds.

1. Opinber stofnun skal skilgreina:

- Þá þjónustu og þjónustuhætti sem hún veitir.
- Lágmarksstig þjónustu í tíðni, magni, gæðum og fjölbreytileika.
- Skilyrðum fyrir afhendingu og afhendingaröryggi þjónustunnar.
- Verði og skilyrðum verðtilboða.

2. Opinber stofnun skal tryggja:

- Að lög og reglur séu aðgengilegar.
- Að starfs- og verklagsreglur séu tiltækar.
- Að viðskiptaskilmálar séu lögmætir og tiltækir.

3. Opinber stofnun skal veita upplýsingar um:

- Stjórnun og starfsskipulag.
- Stjórnendur og helstu ábyrgðaraðila.
- Rekstur og rekstrarafkomu.

Málsmeðferð.

Stjórnun opinberra stofnana skal fara eftir skýrum og fornlegum boðleiðum og lúta stjórnendum sem bera ábyrgð á tilgreindum valdsviðum gagnvart æðri stjórnendum.

1. Almenn málsmeðferð:

Opinber stofnun skal setja sér starfsreglur gagnvart viðskiptamanni sínum þar sem m.a. komi fram:

- Að sambærileg mál fái sömu meðferð þannig að jafnræðis sé gætt.
- Að mál séu almennt afgreidd í rétttri röð.
- Að mál sem þurfi að bíða úrlausnar fái málanúmer.
- Að mál verði afgreidd innan tiltekins tíma.
- Að meðferð mála sem ekki fást afgreidd á þessu stigi fari eftir sérstökum reglum.

2. Meðferð kvörtunarmála:

Móttaka kvartana skal vera á hendi sérstakra aðila. Við meðferð kvörtunarmála skal fylgja eftirfarandi:

- Allar kvartanir skulu skráðar og réttmæti þeirra kannað.
- Allar kvartanir í nafni viðskiptamanns skal fylgt eftir og honum gert viðvart um framvindu.
- Upplýsa skal um feril slíkra mála og hverjir fjalli um þau og hvaða reglur eru hafðar til hliðsjónar við úrlausn mála.
- Upplýsa þarf um hvers megi vænta af slíkri afgreiðslu og hvenær.
- Viðskiptaaðili skal hafa rétt til að vera visað til þess sem ábyrgð ber á máli hans í heild.
- Upplýsa þarf um rétt um málskot til æðri stjórnvalds og hvert það stjórnvald sé.