

Ábendingar

Tilgangur og gildisvið

Tilgangur verklagsreglunnar er að skrá og meðhöndla allar ábendingar þ.m.t. upplýsingaöryggisatvik, frávik, kvartanir eða hrós sem berast frá viðskiptavinum svo sem einstaklingum og samstarfsaðilum eða starfsfólki og ráðgjöfum VIRK. Verklagsreglan gildir fyrir allar kvartanir, frávik, og/eða öryggisatvik sem berast starfsfólki og ráðgjöfum VIRK.

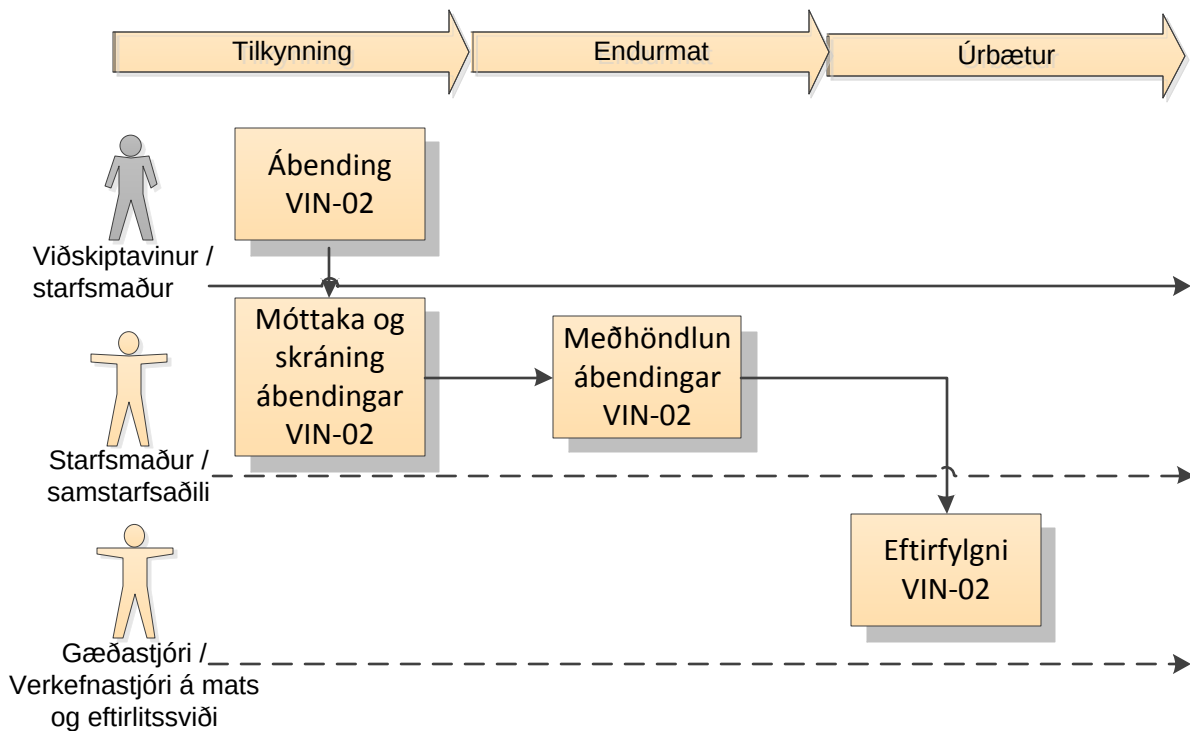
Ábyrgð

Gæðastjóri ber ábyrgð á úrvinnslu og viðhaldi á verklagsreglunni.

Sviðs- og deildastjórar bera ábyrgð á að verklagsreglunni sé framfylgt hver á sinni deild.

Starfsmenn, ráðgjafar og samstarfsaðilar (sérfræðingar) bera ábyrgð á að vinna eftir verklagsreglunni.

Framkvæmd



Tilvísanir

VIN-02 Meðhöndlun ábendinga
LEI-46 Ábendingar - skráning og úrlausn
ISO 9001:2008 krafa 8.2.1 Ánægja viðskiptavina
ISO 27001:2005, krafa 13:2 Stjórnun á upplýsingaöryggisatvikum og -umbótum