

# Mannauðsstefna Akureyrarbæjar

**Markmið mannaússtefnunnar er að tryggja að hjá Akureyrarbæ starfi hæft og ánægt starfsfólk sem veitir góða þjónustu.**

Í mannaússtefnunni felast þær væntingar sem Akureyrarbær hefur til starfsfólks ásamt þeim væntingum sem starfsfólk hefur til Akureyrarbæjar sem vinnustaðar.

Mannaússtefnan á að stuðla að góðum starfsskilyrðum þar sem borin er umhyggja fyrir starfsfólki og það getur dafnað í starfi. Hún lýsir vilja bæjaryfirvalda til að byggja upp vinnustað þar sem vellíðan starfsfólks er höfð í fyrirrúmi og vinnuumhverfi er heilsusamlegt. Það er sameiginleg ábyrgð alls starfsfólks og bæjaryfirvalda að efla vellíðan og velferð í starfi og að vinnustaðir vinni markvisst að heilbrigðum og góðum starfsanda, gagnkvæmri virðingu meðal starfsfólks, góðum samskiptum og vinnugleði.

Í stefnunni er fjallað um markmið sem bæjaryfirvöld setja til að stuðla að starfsánægju, hæfni, árangri og velferð starfsfólks. Hverju undirmarkmiði fylgja ákveðnar aðgerðir og tilgreindir eru þeir aðilar sem bera ábyrgð á framkvæmd þeirra. Lögð er áhersla á að gæta jafnræðis í öllum aðgerðum og fjallað er um réttindi og skyldur starfsfólks í sérstökum kafla.

Leiðarljós mannaússtefnunnar eru:

## **Hæfni – Jafnræði – Ánægja**

Akureyrarbær vill umfram allt veita íbúum sínum góða þjónustu og það er sameiginlegt verkefni starfsfólks og stjórnenda sveitarfélagsins að ná þessu takmarki. Slíkt samstarf byggist á gagnkvæmu trausti og virðingu þar sem hver og einn ber ábyrgð á eigin verkum og viðhorfum. Akureyrarbær einsetur sér að veita framúrskarandi þjónustu. Þjónustugildi bæjarins eru:

## **Fagleg - Lipur - Traust**

Starf stjórnandans hefur mikil áhrif á gæði þeirrar þjónustu sem bærinn veitir íbúum sínum. Mannauðsstefnan er leiðarvísir fyrir stjórnendur um hvernig best sé að skipuleggja dagleg störf starfsfólks þannig að árangur náist og líðan fólks á vinnustaðnum verði sem best. Akureyrarbær skilgreinir hlutverk stjórnenda nánar í sérstöku stefnuskjali.

# Ráðningar

## Ráða hæft og metnaðarfullt starfsfólk

### með því að

- auglýsa störf samkvæmt gildandi reglum Akureyrarbæjar og ákvæðum kjarasamninga um auglýsingar starfa  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- gæta jafnræðis við ráðningar í störf  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- stjórnendur noti leiðbeiningar í stjórnendahandbók um vinnulag við ráðningar  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- skilgreina menntunar- og hæfniskröfur í starfsauglýsingum í samræmi við starfslýsingar  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

### Mælikvarði:

- Sértek spurning í stjórnendamati

## Nýtt starfsfólk

### Taka vel á móti nýju starfsfólki

### með því að

- allt nýtt fastráðið starfsfólk fari á nýliðanámskeið þar sem það er frætt um starfsemi og markmið Akureyrarbæjar ásamt réttindum sínum og skyldum  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta skipuleggur, forstöðumenn og embættismenn senda nýtt starfsfólk á fræðsluna
- allir nýir stjórnendur og staðgenglar þeirra fari á nýliðafræðslu fyrir stjórnendur  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta skipuleggur, embættismenn senda nýja stjórnendur á fræðsluna
- veita starfsfólki allar nauðsynlegar upplýsingar og kynningu á vinnustaðnum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- nýtt starfsfólk fái viðeigandi tilsögn og leiðbeiningu í upphafi starfs, t.a.m. frá samstarfsmanni og/eða stjórnanda  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- stjórnendur hafi aðgang að og noti gátlista um móttöku nýrra starfsmanna  
Ábyrgð: Embættismenn og forstöðumenn
- embættismenn hafi aðgang að og noti gátlista um móttöku nýrra stjórnenda  
Ábyrgð: Embættismenn

### Mælikvarðar:

- Sértek spurning í stjórnendamati
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Starfsþróun

### Gera starfsfólki kleift að eflast í starfi

#### með því að

- starfsfólk hafi innsýn í og áhrif á þróun vinnustaðarins og eigin starfsskilyrði með góðu aðgengi að næsta yfirmanni og hafi tækifæri til að koma hugmyndum sínum á framfæri  
Ábyrgð: Forstöðumenn, embættismenn og starfsfólk
- starfsfólk nýti þau tækifæri sem bjóðast til að eflast í starfi  
Ábyrgð: Starfsfólk
- tryggja jafnræði við starfsþróun  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

#### Mælikvarði:

- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Starfslok

### Standa faglega að starfslokum

#### með því að

- stjórnendur noti gátlista við starfslok  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- stjórnendur eigi starfslokasamtöl við starfsfólk til að tryggja að starfsþekking haldist innan vinnustaðarins og greina ástæður þess að starfsfólk lætur af störfum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- bjóða starfsfólki námskeið til að undirbúa starfslok vegna aldurs  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta
- starfsfólk láti af störfum eigi síðar en í lok þess mánaðar sem það verður 70 ára nema kjarasamningur kveði á um annað. Við sérstakar aðstæður getur starfsmannastjóri veitt undanþágu frá þessu ákvæði  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

#### Mælikvarðar:

- Sértek spurning í stjórnendamati

## Jafnrétti

### Vinna markvisst að jafnrétti

#### með því að

- fara eftir Jafnréttisstefnu Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- vinna gegn því að störf flokkist í kvenna- og karlastörf  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- stuðla að jöfnum hlut kynjanna í stjórnunar- og áhrifastöðum  
Ábyrgð: Embættismenn

- konum og körlum sem starfa hjá Akureyrarbæ standi til boða sömu tækifæri til símenntunar og starfsþróunar  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

Mælikvarðar:

- Hlutfall karla og kvenna á vinnustöðum
- Hlutfall karla og kvenna í stjórnunarstöðum
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Stjórnunarhættir

### Tryggja að starfslýsingar séu til fyrir öll störf

**með því að**

- starfslýsingar verði gerðar fyrir öll störf og skráðar í skjalakerfi  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- gera starfslýsingar um leið og ný störf verða til og endurskoða þær eftir þörfum en þó eigi sjaldnar en á fimm ára fresti  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

Mælikvarðar:

- Hlutfall starfa sem ekki hafa starfslýsingu
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

### Allt fastráðið starfsfólk í meira en 30% starfshlutfalli fari í starfsþróunarsamtal árlega á öllum vinnustöðum

**með því að**

- í boði verði námskeið um starfsþróunarsamtöl  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta
- tryggja eftirfylgni með því að yfirmenn skrái í mannauðskerfið að starfsþróunarsamtali sé lokið  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

Mælikvarðar:

- Fyrir 1. janúar ár hvert skal yfirmaður hafa lokið skráningu starfsþróunarsamtala liðins árs
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

### Markviss og öflug fræðsla fyrir stjórnendur

**með því að**

- fræðsla verði í samræmi við þarfir stjórnenda og gæði hennar metin  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta og fræðslunefnd
- starfsdagar stjórnenda verði tvisvar á ári þar sem stjórnendum gefst kostur á að eflast sem leiðtogar, fræðast og ræða sameiginleg málefni  
Ábyrgð: Bæjarstjóri og starfsmannáþjónusta

Mælikvarði:

- Niðurstöður úr námsmati

## Símenntun

### Efla þekkingu og hæfni innan vinnustaða í samræmi við breytilegar kröfur sem gerðar eru um þjónustu Akureyrarbæjar

#### með því að

- nota starfsþróunarsamtöl og starfslýsingar til að meta fræðsluþarfir  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- gera símenntunaráætlun fyrir hvern vinnustað og endurskoða árlega í kjölfar starfsþróunarsamtala  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- tryggja jafnræði við símenntun sem tekur mið af mismunandi eðli starfa og fræðsluþörf í ólíkum störfum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

#### Mælikvarðar:

- Sértæk spurning í stjórnendamati
- Sértæk spurning í starfsmannakönnun

## Upplýsingamiðlun og boðleiðir

### Stjórnendur og starfsfólk hafi greiðan aðgang að upplýsingum, þekki boðleiðir og hafi sem besta innsýn í starf samstarfsaðila innan bæjarkerfisins

#### með því að

- starfsmanna- og stjórnendahandbækur séu aðgengilegar á vef Akureyrarbæjar og uppfærðar reglulega  
Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta
- tryggja vettvang til upplýsingamiðlunar innan vinnustaða  
Ábyrgð: Forstöðumenn
- stofnanir og deildir noti vef Akureyrarbæjar til að miðla upplýsingum um starfsemi sína og uppfæri þær reglulega  
Ábyrgð: Embættismenn og forstöðumenn deilda og stofnana undir eftirliti Akureyrarstofu

#### Mælikvarði:

- Sértæk spurning í starfsmannakönnun

## Samkennd og gagnkvæm virðing

### Starfsfólk sýni samstarfsfólki og stofnunum /vinnustöðum Akureyrarbæjar virðingu og komi fram af heilindum

#### með því að

- nýta vinnustaðaheimsóknir og kynningar á vinnustöðum Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Forstöðumenn, embættismenn og starfsfólk

- starfsfólk hafi tækifæri til að koma ábendingum og hugmyndum, er varða málefni bæjarins, á framfæri á starfsmannavef Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta
- hafa hugfast að *við vinnum öll hjá sama vinnuveitanda*  
Ábyrgð: Allt starfsfólk Akureyrarbæjar

Mælikvarði:

- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Fjölskylduvænn vinnustaður

### Vinnustaðir Akureyrarbæjar séu fjölskylduvænnir þannig að starfsfólk geti samræmt starfs- og fjölskylduábyrgð

**með því að**

- gefa starfsfólki kost á mismunandi starfshlutfalli og sveigjanlegum vinnutíma eftir því sem verkefni og aðstæður leyfa  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- gera starfsfólki kleift að minnka starfshlutfall tímabundið vegna fjölskylduábyrgðar, t.d. umönnunar barna eða veikinda í fjölskyldunni, eftir því sem verkefni og aðstæður leyfa  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- hvetja bæði kyn til að nýta fæðingarorlof og taka foreldraorlof  
Ábyrgð: Forstöðumenn, embættismenn og starfsfólk
- hvetja foreldra til að skipta með sér heimaveru vegna veikinda barna  
Ábyrgð: Forstöðumenn, embættismenn og starfsfólk

Mælikvarði:

- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Heilbrigði, öryggi og vinnuvernd

### Á vinnustöðum Akureyrarbæjar sé gott starfsumhverfi þar sem heilsuefling, starfsandi, aðbúnaður og öryggi er til fyrirmyndar

**með því að**

- vinnustaðir vinni markvisst að heilbrigðum og góðum starfsanda, gagnkvæmri virðingu meðal starfsfólks, góðum samskiptum og vinnugleði  
Ábyrgð: Embættismenn, forstöðumenn og starfsfólk
- allir vinnustaðir Akureyrarbæjar geri áhættumat (skv. lögum um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980)  
Ábyrgð: Embættismenn, forstöðumenn, öryggisverðir og öryggistrúnaðarmenn
- líða ekki einelti, kynbundna og kynferðislega áreitni/ofbeldi á vinnustöðum Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Allt starfsfólk
- vinna að forvörnum gegn áreitni á vinnustað með fræðslu, reglum og markvissri meðferð þeirra mála sem upp kunna að koma  
Ábyrgð: Embættismenn, forstöðumenn, starfsfólk og starfsmannaþjónusta

- starfandi verði Heilsuráð Akureyrarbæjar sem veitir heilsueflingarnefndum vinnustaða stuðning og upplýsingar og stendur fyrir fræðslu um heilsueflingu  
Ábyrgð: Bæjarstjóri
- starfandi verði heilsueflingarnefndir innan vinnustaða sem hafa það hlutverk að stuðla að heilsueflingu og góðu vinnuumhverfi á hverjum vinnustað auk þess að vera tengiliðir við Heilsuráð Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Heilsuráð, starfsfólk Akureyrarbæjar, embættismenn og forstöðumenn
- hafa velferð og líðan í huga við gerð vaktaskipulags  
Ábyrgð: Embættismenn, forstöðumenn og starfsfólk á vaktavinnustöðum
- skipuleggja fræðslu um vaktaskipulag og áhrif þess á heilsu  
Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta
- halda yfirvinnu innan hóflegra marka af vinnuverndar- og fjölskylduástæðum og fara eftir gildandi reglum um yfirvinnu  
Ábyrgð: Kjarasamninganefnd, embættismenn, forstöðumenn og starfsfólk
- mötuneyti á vegum Akureyrarbæjar bjóði upp á heilsusamlegt fæði  
Ábyrgð: Embættismenn, forstöðumenn og yfirmenn mötuneyta
- hvetja til notkunar heilsusamlegra og umhverfisvænna samgangna til og frá vinnu og á vinnutíma  
Ábyrgð: Heilsuráð, heilsueflingarnefndir á vinnustöðum og starfsfólk

Mælikvarðar:

- Hlutfall vinnustaða með áhættumat
- Sértekur spurningar í starfsmannakönnun
- Sértekur spurning í stjórnendamati

## Viðverustjórnun

**Starfsfólki sé sýnd umhyggja og aðhald í tengslum við fjarveru, stuðlað sé að farsælli endurkomu til vinnu eftir langtímaveikindi og leitast við að draga úr álagi sem forföll starfsmanna valda samstarfsmönnum**

**með því að:**

- ræða viðveru starfsfólks í árlegum starfsþróunarsamtölum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- hafa samband við starfsmann í veikindum eigi síðar en fimm dögum eftir að hann tilkynnir veikindi. Ef um langvarandi veikindi er að ræða er mikilvægt að stjórnendur hafi reglulega samband við starfsmanninn  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- boða starfsfólk, sem er oft, lengi eða reglulega frá vinnu, í viðverusamtal. Slíkt samtali er boðað þegar starfsmaður hefur verið fjarverandi í tíu daga eða fleiri annarsvegar eða hinsvegar fjögur skipti, tvo daga eða fleiri í hvert skipti, á sex mánaða tímabili. Sjúkdómar eru einkamál en fjarvera starfsmanns hefur áhrif á vinnustaðinn og hana þarf að ræða  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- stuðla að árangursríkri endurkomu til vinnu eftir langtímaveikindi. Mikilvægt er að hún sé vel skipulögð í samráði við starfsmanninn og sérfræðinga sem koma að málum hans ef við á  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

Mælikvarðar:

- Sértekur spurningar í starfsmannakönnun
- Sértekur spurning í stjórnendamati

**Samræma viðbrögð á vinnustöðum Akureyrarbæjar vegna fjarveru starfsfólks og gæta jafnræðis. Mikilvægt er að starfsfólk og stjórnendur fylgi skýrum verkferlum við tilkynningar, skráningar og viðbrögð við fjarveru**

**með því að:**

- leyfileg fjarvera um skemmri tíma sé skýrt skilgreind og að til séu verklagsreglur fyrir vinnustaði vegna annarrar fjarveru en vegna veikinda  
Ábyrgð: Embættismenn
- til séu verklagsreglur fyrir launalaus leyfi hjá Akureyrarbæ  
Ábyrgð: Embættismenn og starfsmannþjónusta
- til séu verklagsreglur fyrir vinnustaði um tilkynningar um fjarveru og beiðnir um heimildir til fjarveru  
Ábyrgð: Embættismenn
- ópersónugreinanlegar tölulegar upplýsingar um fjarveru á hverjum vinnustað verði reglulega teknar saman og kynntar starfsfólki  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn

Mælikvarði:

- Sértekur spurningar í stjórnendamati



# Framúrskarandi þjónusta

## Stuðla að framúrskarandi þjónustu starfsfólks Akureyrarbæjar

### með því að:

- starfsfólk tileinki sér gildin fagleg, lipur og traust  
Ábyrgð: Starfsfólk
- vinnustaðir vinni markvisst að innleiðingu þjónustugilda  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- þjónusta verði hluti af efnistöku í nýliðafræðslu  
Ábyrgð: Starfsmannaþjónusta
- meta gæði þjónustu á öllum vinnustöðum  
Ábyrgð: Bæjarstjóri og embættismenn

### Mælikvarði:

- Sértek spurning í stjórnendamati
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Þjónusta starfsfólks Akureyrarbæjar er:

### Fagleg

- Við höfum góða þekkingu á verkefnum okkar
- Við hjálpumst að innan og á milli vinnustaða
- Við beinum erindum í réttan farveg og vísum þeim áfram fremur en fólki
- Við nýtum okkur kvartanir og ábendingar til að bæta þjónustuna
- Við erum áreiðanleg, orðvör og orðheldin

### Lipur

- Við tökum vinsamlega á móti fólki, brosum, heilsum og hlustum
- Við sýnum fólki athygli um leið og það birtist
- Við svörum síma eins fljótt og unnt er án þess að hann trufla aðra þjónustu
- Við svörum erindum eins fljótt og hægt er
- Við leitum góðra leiða og lausna

### Traust

- Við komum heiðarlega fram við alla og gætum jafnræðis
- Við sýnum trúnað og traust og gætum þagmælsku
- Við sýnum öllum virðingu, umburðarlyndi og skilning
- Við gætum viðkvæmra gagna og upplýsinga
- Við erum snyrtileg og berum virðingu fyrir umhverfi okkar

# Reglur um réttindi og skyldur starfsfólks Akureyrarbæjar

Almenn réttindi og skyldur starfsfólks fara eftir gildandi lögum og samþykktum, kjarasamningum á hverjum tíma og reglum þessum. Launakjör skulu ákvörðuð á grundvelli kjarasamninga og reglna sem sveitarfélagið setur sér.

Með undirritun ráðningarsamnings samþykkir starfsmaður að hlíta reglum þessum. Jafnframt samþykkir núverandi starfsfólk að hlíta reglum þessum með undirritun sinni hjá næsta yfirmanni.

## Starfsfólk:

- fylgir þeim reglum, samþykktum og stefnum sem í gildi eru hjá Akureyrarbæ um árangur og háttarni
- fylgir lögum og sérstökum reglum deilda og stofnana bæjarins eins og þær eru hverju sinni
- sem jafnframt er stjórnendur skal starfa í samræmi við skilgreint hlutverk og skyldur stjórnenda hjá Akureyrarbæ
- vinni eftir stefnu vinnustaðar síns af heilindum og trúmennsku
- hlíti lögmætum fyrirmælum yfirmanns síns, s.s. samkvæmt starfslýsingu, reglum og stefnum Akureyrarbæjar
- sinni starfi sínu af samviskusemi og sýni kurteisi, lipurð og réttsýni
- starfi fyrst og fremst í þágu bæjarbúa sem leggur þeim þá skyldu á herðar að setja almannahagsmuni ofar sérhagsmunum
- gæti þess að framkoma og athafnir á vinnustað og utan hans samrýmist starfinu sem það gegnir
- gæti jafnræðis og virðingar gagnvart samstarfsmönnum, bæjarbúum og viðskiptavinum óháð kynferði, kynhneigð, trúarbrögðum, stjórnámálaskoðunum, uppruna, litarhætti, efnahag, ætterni, fötlun, aldri, sjúkdómum eða annarrar stöðu
- gæti þagmælsku og trúnaðar varðandi málefni samstarfsmanna, bæjarbúa og viðskiptavina, sem það verður áskynja í starfi, og gildir þagnarskylda þó látið sé af starfi
- þiggi ekki greiðslur eða annan viðurgjörning frá viðskiptamönnum sem túlka má sem persónulega þóknun fyrir greiða
- stofni ekki til eigin atvinnurekstrar eða umboðsstarfsemi, gegna starfi í þjónustu annarra eða taka sæti í stjórn atvinnufyrirtækis nema með leyfi yfirmanns
- stundi ekki starfsemi sem telja má að sé í samkeppni við starfsemi bæjarins/vinnustaðarins
- sem jafnframt situr í bæjarstjórn eða fastanefndum á vegum sveitarfélagsins skal víkja sæti við meðferð og afgreiðslu mála sem varða vinnustaði þeirra, þá sjálfa eða nána vandamenn svo sérstaklega að ætla megi að afstaða þess mótist að einhverju leyti af því
- er ekki undir áhrifum ávana- og vímuefna af neinu tagi á vinnutíma
- reykir ekki á vinnustöðum Akureyrarbæjar og á lóðum þeirra á vinnutíma

Brot á reglum þessum getur varðað áminningu og ef brot er ítrekað getur það varðað uppsögn úr starfi.

## Eftirfylgni og aðgerðir

### Til þess að tryggja eftirfylgni með mannauðsstefnunni ætla Akureyrarbær að:

- kanna hvert ár starfsánægju og starfsumhverfi  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta
- kynna og vinna með niðurstöður kannana á vinnustöðum og gera í framhaldinu áætlanir um viðbrögð við niðurstöðum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- framkvæma stjórnendamát árlega  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta
- uppfæra gátlista fyrir stjórnendur um framkvæmd mannauðsstefnunnar að lágmarki einu sinni á ári.  
Ábyrgð: Starfsmannáþjónusta
- sjá um að mannauðsstefnan sé kynnt fyrir starfsfólki og sé aðgengileg á öllum vinnustöðum  
Ábyrgð: Forstöðumenn og embættismenn
- nýta mælikvarða stefnunnar við gerð starfsáætlana  
Ábyrgð: Embættismenn og fagnefndir
- endurskoða mannauðsstefnuna eigi sjaldnar en á fjögurra ára fresti  
Ábyrgð: Bæjarráð