



## Verklagsreglur vegna samskiptavanda í stofnunum Fjarðabyggðar

### I. Kafli Reglur

#### 1. gr. Yfirlýsing

Allir þeir sem starfa í stofnunum Fjarðabyggðar bera ábyrgð á að samskipti þeirra séu fagleg, opin og uppbyggileg. Ef ágreiningur kemur upp í samskiptum er mikilvægt að ágreiningurinn sé leystur og að samskiptaerfiðleikar fái ekki að þrífast á vinnustaðnum. Allt starfsfólk á rétt á að komið sé fram við það af virðingu. Hvers kyns framkoma sem getur flokkast undir einelti, kynbundið og kynferðislegt árreiti sem og ofbeldi er ekki liðið á starfsstöðvum sveitarfélagsins. Ef talið er að um einelti, kynferðislega eða kynbundna áreitni eða ofbeldi sé um að ræða á undantekningarlaust að fara eftir „Reglur og forvarnir vegna eineltis kynbundinnar og kynferðislegrar áreitni og ofbeldis á vinnustað“.

#### 2. gr. Skilgreiningar

Óásættanleg samskipti eru hver þau ummæli, framkoma eða hegðun sem almennt eru til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður, svo sem að gera lítið úr, móðga eða særa viðkomandi.

Óviðeigandi eða særandi ummæli í á vinnustað, í síma, í tölvupósti og á samskiptasíðum á netinu geta flokkast sem óásættanleg samskipti.

Skoðanaágreiningur eða ágreiningur vegna mismunandi sjónarmiða eða verkefna falla ekki undir óásættanleg samskipti.

#### 3. gr. Réttindi og skyldur

Stjórnandi ber ábyrgð á þeim vinnustað sem hann stýrir, störfum síns starfsfólks og framfylgir þeim skildum sem sveitarfélagið setur, m.a. hvað varðar eðlileg samskipti á vinnustað og vellíðan starfsfólks. Stjórnanda ber að hafa frumkvæði að íhlutun ef hann hefur vitneskju um óviðeigandi eða óásættanleg samskipti. Fái stjórnandi vísbendingar um hegðun sem brýtur gegn reglunum vinnur hann málið og fær aðstoð mannauðsstjóra eftir atvikum.

Skoðanaágreiningur getur verið eðlilegur hluti af umræðum á vinnustað vegna verkefna og er það þá hlutverk stjórnanda að aðstoða við að leysa úr ágreiningnum. Starfsfólki sem hefur ekki tekist að leysa úr ágreiningi með aðstoð trúnaðarmanns og næsta stjórnanda getur leitað til mannauðsstjóra til að fá aðstoð við að leysa úr ágreiningi.



## II. Kaffli

Málsmeðferð og viðbrögð við óviðeigandi og óásættanlegum samskiptum.

### 4. gr.

#### *Tilkynningarferli*

Starfsmenn sem tilkynna um atvik geta annað hvort nýtt óformlega tilkynningu eða formlega tilkynningu.

- Óformleg tilkynning þýðir að stjórnendur geta ekki rætt atvik beint við meinta málsaðila þar sem tilkynningin er ekki undirrituð af þeim sem tilkynnir. Móttakandi kvörtunarinnar þarf þó að rannsaka kvörtunina og meta hvort að hefja þurfi formlega málsmeðferð.
- Formleg tilkynning þarf að vera skrifleg, undirrituð og dagsett af starfsmanni og þeim aðila sem tekur við tilkynningunni. Æskilegt er að starfsfólk skili undirritaðri kvörtun til móttakanda á fundi. Ritun er fundargerð og hún undirrituð af starfsmanni og móttakanda.

Starfsfólk getur leitað til eftirfarandi aðila með tilkynningar:

- Öryggisvarðar á viðkomandi vinnustað
- Stjórnenda á vinnustaðnum
- Mannauðsstjóra

Bregðist næsti stjórnandi skyldu sinni eða er viðriðinn við mál er ávallt hægt að leita beint til mannauðsstjóra. Sama gildir ef öryggisvörður sinnir ekki máli.

### 5. gr.

#### *Viðbrögð og málsmeðferð*

Bregðast skal tafarlaust við tilkynningu. Öll mál sem berast eru könnuð og fyllsta trúnaðar er gætt við meðferð mála og gagna til að vernda hagsmuni allra hlutaðeigandi. Málsmeðferð er skilgreind eftir formlegu ferli. Við meðferð máls skal stjórnandi eða aðrir aðilar sem um málið fjalla sýna varfærni og nærgætni í aðgerðum sínum með virðingu og einkahagi hlutaðeigandi starfsfólks í huga. Mikilvægt er að veita ekki óviðkomandi aðilum upplýsingar um mál. Alla jafna skal stjórnandi vinnustaðar stýra málsmeðferð ásamt mannauðsstjóra.

### 6. gr.

#### *Greiningarvinna*

Greiningarvinna miðar að því að fá sem gleggsta mynd af öllum hliðum málsins. Þegar formleg tilkynning er komin fram þarf að upplýsa aðra málsaðila um hana. [Athugið að ekki er hægt að tilkynna málsaðilum um óformlega kvörtun]. Stjórnandi skal eftir atvikum stýra málsmeðferð, nema að hann eigi beina eða óbeina aðild að máli. Þegar búið er að upplýsa málsaðila/gagnaðila um kvörtun þarf að taka viðtöl við málsaðila. Ef kvörtun berst beint til mannauðsstjóra stýrir hann málsmeðferð.

Málsaðila skal vera gert kleift að kynna sér tilkynningu á fundi um tilkynninguna. Stjórnandi og öryggistrúnaðarmaður vinnustaðarins skulu taka viðtöl í samráði við mannauðsstjóra. Viðmælanda er heimilt að hafa með sér trúnaðarmann eða annan aðila sér til stuðnings.



Ferli máls: vinnsla hefst þegar mál kemur upp eða tilkynning hefur borist.

1. Viðtal við aðila sem leitar aðstoðar til að yfirfara atvik og formlega tilkynningu. Fundargerð er rituð.
2. Viðtal við mótaðila sem málið varðar, til að fara yfir atvik og gera viðkomandi grein fyrir stöðu mála. Rituð er fundargerð.
3. Fundur með mótaðila til að fá fram andmæli vegna kvörtunar.
4. Nánari upplýsingaöflun ef við á.
5. Samantekt á frásögnum og upplifunum deiluaðila.
6. Lausnarfundur með deiluaðilum.

#### 7. gr.

##### *Lausnarvinna*

Lausnarvinna miðar að því að finna viðeigandi úrlausnir sem málsaðilar geta sætt sig við. Í vissum tilfellum þarf að leita til utanaðkomandi aðila við úrvinnslu mála, til dæmis ef þörf er á stuðningsviðtölum eða öðrum úrræðum.

Skrefin eru eftirfarandi:

1. Viðtal við málsaðila – ýmist saman eða í sitthvoru lagi, allt eftir eðli málsins.
2. Áætlun um framhaldið lögð upp í samráði við málsaðila.
3. Sáttum náð og eftir atvikum skrifað undir sáttasamning
4. Eftirfylgni stjórnanda að lágmarki tvö samtöl með aðilum til að fylgja eftir samningi.

#### 8.gr.

##### *Eftirfylgni lausnarvinnu*

Eftirfylgnin miðar að því að tryggja bættu líðan starfsfólks og að koma í veg fyrir að samskiptavandi endurtaki sig. Stjórnandi á vinnustað bera ábyrgð á framvindu máls nema að hann sé málsaðili en þá er mannauðsstjóri ásamt sviðstjóra ábyrgir fyrir ferli. Innan eins mánaðar skal boða hvorn málsaðila fyrir sig á fund til að kanna stöðu mála. Komi í ljós áframhaldandi samskiptavandi skal funda með málsaðilum og ef ástæða er til, taka málið upp á nýju.

Fjarðabyggð 5. júlí 2022



Jón Björn Hákonarson  
bæjarstjóri

Staðfest af bæjarráði 4. júlí 2022 í umboði bæjarstjórnar