

# 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 leiðir bæjaryfirvalda til að ná markmiðum um starfsánægju, hæfni, árangur og velferð starfsfólks. Hverju undirmarkmiði fylgja ákveðnar aðgerðir og tilgreindir eru þeir aðilar sem bera ábyrgð á framkvæmd þeirra.

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 stjórnendum 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

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

### Mælikvarði:

- Sértek spurning í stjórnendamati

## Nýtt starfsfólk

### Taka vel á móti nýju starfsfólki

### með því að

- stjórnendur noti gátlista um móttöku nýrra starfsmanna  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- allt nýtt fastráðið starfsfólk sæki nýliðafræðslu þar sem það er frætt um starfsemi og markmið Akureyrarbæjar ásamt réttindum sínum og skyldum  
Ábyrgð: Mannauðsdeild skipuleggur, stjórnendur og næsti yfirmaður senda nýtt starfsfólk á fræðslu
- veita starfsfólki allar nauðsynlegar upplýsingar, kynningu á vinnustaðnum og viðeigandi þjálfun í upphafi starfs, t.a.m. frá samstarfsmanni og/eða stjórnanda  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar

### Mælikvarðar:

- Sértek spurning í stjórnendamati
- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Starfslýsingar

### Starfslýsingar séu til fyrir öll störf

### með því að

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

### Mælikvarðar:

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

Samþykkt í bæjarráði með fullnaðarafgreiðsluheimild, 6. júlí 2017.

# Starfsþróun

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

### 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: Stjórnendur, sviðsstjórar og starfsfólk
- starfsfólk nýti þau tækifæri sem bjóðast til að eflast í starfi  
Ábyrgð: Starfsfólk
- allt fastráðið starfsfólk í meira en 30% starfshlutfalli fari í starfsþróunarsamtal árlega á öllum vinnustöðum og yfirmenn skrái í mannauðskerfið að starfsþróunarsamtali sé lokið  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- í boði verði fræðsla og ráðgjöf um framkvæmd starfsþróunarsamtala  
Ábyrgð: Mannauðsdeild
- nota starfsþróunarsamtöl og starfslýsingar til að meta þörf fyrir fræðslu og þjálfun  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- gera símenntunaráætlun fyrir hvern vinnustað og endurskoða árlega í kjölfar starfsþróunarsamtala  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar

### Mælikvarði:

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

## Markviss og öflug fræðsla fyrir stjórnendur

### með því að

- fræðsla verði í samræmi við þarfir stjórnenda og gæði hennar metin  
Ábyrgð: Mannauðsdeild 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 stjórnsýslusvið

### Mælikvarði:

- Niðurstöður úr námsmati
- Sértæk spurning í stjórnendamati

# Jafnrétti

## Vinna markvisst að jafnrétti

### með því að

- vinna gegn því að störf flokkist í kvenna- og karlastörf  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- stuðla að jöfnum hlut kynjanna í stjórnunar- og áhrifastöðum  
Ábyrgð: Sviðsstjórar
- tryggja jafnræði við símenntun og starfsþróun sem tekur mið af eðli starfa og fræðsluþörf  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- tryggja að launakjör, almenn réttindi og skyldur starfsfólks fari eftir gildandi lögum, samþykktum og kjarasamningum á hverjum tíma  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- tryggja að launasetning starfsfólks sé á grundvelli kjarasamninga og reglna sem sveitarfélagið setur sér  
Ábyrgð: Stjórnsýslusvið

### Mælikvarðar:

- Hlutfall karla og kvenna á vinnustöðum
- Hlutfall karla og kvenna í stjórnunarstöðum
- Niðurstöður launagreiningar
- Sértek 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: Stjórnsýslusvið
- tryggja vettvang til upplýsingamiðlunar innan vinnustaða  
Ábyrgð: Stjórnendur
- stofnanir og deildir noti vef Akureyrarbæjar til að miðla upplýsingum um starfsemi sína og uppfæri þær reglulega  
Ábyrgð: Sviðsstjórar og stjórnendur deilda og stofnana undir eftirliti Akureyrarstofu

### Mælikvarði:

- Sértek 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: Stjórnendur, sviðsstjórar og starfsfólk
- starfsfólk hafi tækifæri til að koma ábendingum og hugmyndum, er varða málefni bæjarins, á framfæri á starfsmannavef Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Stjórnsýslusvið
- heiðra starfsfólk bæjarins fyrir langan starfsaldur  
Ábyrgð: Sviðsstjórar og bærarstjóri
- hafa hugfast að við erum öll starfsfólk Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Allt starfsfólk

#### Mælikvarði:

- Sértek spurning í starfsmannakönnun

## Fjölskylduvænn vinnustaður

### Vinnustaðir Akureyrarbæjar séu fjölskylduvænir 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: Stjórnendur og sviðsstjórar
- 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: Stjórnendur og sviðsstjórar
- hvetja bæði kyn til að nýta fæðingarorlof og taka foreldraorlof  
Ábyrgð: Stjórnendur, sviðsstjórar og starfsfólk
- hvetja foreldra til að skipta með sér heimaveru vegna veikinda barna  
Ábyrgð: Stjórnendur, sviðsstjórar 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: Stjórnendur, sviðsstjórar og starfsfólk
- allir vinnustaðir Akureyrarbæjar geri áhættumat (sbr. lög nr. 46/1980)  
Ábyrgð: Sviðsstjórar, stjórnendur, öryggisverðir og öryggistrúnaðarmenn
- leiða ekki einelti, kynbundna og kynferðislega áreitni/ofbeldi á vinnustöðum Akureyrarbæjar  
Ábyrgð: Allt starfsfólk
- vinna að forvörnum gegn einelti og áreitni á vinnustað með fræðslu, verklagsreglum og markvissri meðferð þeirra mála sem upp kunna að koma  
Ábyrgð: Sviðsstjórar, stjórnendur og mannauðsdeild
- 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, sviðsstjórar og stjórnendur
- hafa velferð og líðan í huga við gerð vaktaskipulags  
Ábyrgð: Sviðsstjórar, stjórnendur og starfsfólk á vaktavinnustöðum
- skipuleggja fræðslu um vaktaskipulag og áhrif þess á heilsu  
Ábyrgð: Mannauðsdeild
- halda yfirvinnu innan hóflegra marka af vinnuverndar- og fjölskylduástandum og fara eftir gildandi reglum um yfirvinnu  
Ábyrgð: Kjarasamninganefnd, sviðsstjórar, stjórnendur og starfsfólk
- mötuneyti á vegum Akureyrarbæjar bjóði upp á heilsusamlegt fæði  
Ábyrgð: Sviðsstjórar, stjórnendur 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
- Fjöldi tilkynninga á ári um einelti/áreitni/ofbeldi sem leiða til rannsóknar
- Fjöldi vinnuslysa á ári
- Sértekar spurningar í starfsmannakönnun
- Sértek 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: Stjórnendur og sviðsstjórar
- eiga viðverusamtal við starfsfólk, sem er oft, lengi eða reglulega frá vinnu  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- stuðla að árangursríkri endurkomu til vinnu eftir langtímaveikindi  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- stjórnendur fylgi verklagsreglu um viðverustjórnun starfsmanna  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- taka reglulega saman upplýsingar um heildarfjarveru á vinnustað og kynna starfsfólki  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar

Mælikvarðar:

- Sértekur spurningar í starfsmannakönnun
- Sértekur spurning í stjórnendamati

**Starfsfólk og stjórnendur fylgi skýrum verkferlum við tilkynningar og skráningar fjarveru**

**með því að**

- leyfileg fjarvera um skemmri tíma sé skýrt skilgreind og að til séu verklagsreglur fyrir hvern vinnustað vegna annarrar fjarveru en vegna veikinda  
Ábyrgð: Stjórnendur og mannauðsdeild
- til séu verklagsreglur fyrir launalaus leyfi hjá Akureyrarbæ  
Ábyrgð: Sviðsstjórar og stjórnslusvið
- til séu verklagsreglur á hverjum vinnustað um tilkynningar fjarveru og beiðnir um heimildir til fjarveru  
Ábyrgð: Sviðsstjórar og stjórnendur

Mælikvarði:

- Sértekur spurningar í stjórnendamati

# Starfslok

## Standa faglega að starfslokum

### með því að

- stjórnendur noti gátlista við starfslok  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- stjórnendur eigi starfslokasamtöl við starfsfólk til að tryggja að starfsþekking haldist innan vinnustaðarins og greina ástæður þess að starfsfólk lætur af störfum  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- bjóða starfsfólki námskeið til að undirbúa starfslok vegna aldurs  
Ábyrgð: Mannauðsdeild
- 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 sviðsstjóri stjórnsýslusviðsveitt undanþágu frá þessu ákvæði  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar

### Mælikvarðar:

- Sértek spurning í stjórnendamati



# Framúrskarandi þjónusta

## Stuðla að framúrskarandi þjónustu starfsfólks Akureyrarbæjar

### með því að

- starfsfólk tileinki sér þjónustugildin fagleg, lipur og traust  
Ábyrgð: Starfsfólk
- vinnustaðir vinni markvisst að innleiðingu þjónustugilda  
Ábyrgð: Stjórnendur og sviðsstjórar
- þjónusta verði hluti af efnistöfum í nýliðafræðslu  
Ábyrgð: Mannauðsdeild
- meta gæði þjónustu á öllum vinnustöðum  
Ábyrgð: Bæjarstjóri og sviðsstjórar

### 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

## Eftirfylgni og aðgerðir

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

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