
MANNAUÐSSTEFNA TRYGGINGASTOFNUNAR

VELFERÐ STARFSFÓLKIS OG ÞJÓNUSTA TR
BYGGIST Á
TRAUSTI, SAMVINNU OG METNAÐI



TRYGGINGASTOFNUN

Með mannauðsstefnu sinni vill TR byggja upp traust, samvinnu og metnað jafnt fyrir starfsmenn sem og viðskiptavinum TR.

Góð samvinna starfsfólks og markvisst upplýsingaflæði leggur grunn að öflugri þjónustustofnun og góðum vinnustað.

Mannauðsstefnan veitir yfirsýn yfir starfsumhverfi, helstu réttindi og skyldur. Hún á að leiðbeina starfsmönnum og stuðla að gagnkvæmum skilningi milli starfsmanns og vinnuveitanda.

TR leggur áherslu á góða þjónustu við viðskiptavinum og að starfsmenn séu meðvitaðir um gildi hennar. Þeir mæti eftir föngum væntingum viðskiptavina og aðstoða þá. TR leggur auk þess áherslu á að:

- ☞ Hafa hæfa og ánægða starfsmenn með viðeigandi menntun, reynslu og þekkingu.
- ☞ Viðfangsefni starfsmanna samræmist færni þeirra og frumkvæði.
- ☞ Þjóða hvetjandi starfsumhverfi með góðum starfsanda og öflugri liðsheild.
- ☞ Góður árangur í starfi njóti viðurkenningar.

Hægt er að nálgast öll skjöl og ítarefni um mannauðsstefnuna í [Rekstrarhandbók](#).

Allir starfsmenn bera sameiginlega ábyrgð á að framfylgja stefnunni.

1. RÁÐNINGAR

Velja skal hæfasta umsækjandann hverju sinni til starfa og þann sem fellur best að viðkomandi verksviði. Ákvörðun byggist á faglegu mati á hæfni, menntun, starfsreynslu og vönduðu ráðningarferli. TR framfylgir lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla nr. 10/2008 og starfsmannalögum nr. 70/1996.

Starfslýsing liggur fyrir þegar ráðið er í nýtt starf. Taka skal á móti nýjum starfsmönnum samkvæmt verklagsreglum um ráðningar.

TR fer eftir gildandi kjarasamningum hverju sinni. Leitast er við að túlka ákvæði þeirra með hliðsjón af hagsmunum TR og starfsmanna.

Leiðir

- Ósk um nýjan starfsmann, [eyðublað í Rekstrarhandbók](#)
- Vandað ráðningarferli samkvæmt leiðbeiningum í [Rekstrarhandbók](#)
- Ákvörðun um fastráðningu, sjá [eyðublað í Rekstrarhandbók](#)

Ábyrgð

- Stjórnendur og mannauðsstjóri bera sameiginlega ábyrgð á ráðningum

Mælikvarðar

Starfsmannavelta
Hlutfall karla/kvenna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna

2. VINNUTÍMI OG FJÖLSKYLDA

Velferð starfsmanna og fjölskyldna þeirra er TR mikilvæg. TR liðsinnir þeim sem eiga í persónulegum erfiðleikum eða verða fyrir áföllum og er leitast við að mæta óskum um breyttan vinnutíma þegar aðstæður krefjast þess.

Lögð er áhersla á stundvísi og að starfsmenn virði reglur um mætingu og viðveru. Sveigjanlegur vinnutími er samkomulag stjórnanda og starfsmanns.

Bæði kyn eru hvött til að axla jafna fjölskylduábyrgð.

Leiðir

- Samræming fjölskyldulífs og vinnutíma
- Reglur um sveigjanlegan vinnutíma. [Gátlisti í Rekstrarhandbók](#)
- Leiðbeiningar um [Vinnustund í Rekstrarhandbók](#)

- Nýliðakynning, í boði tvisvar á ári að lágmarki

Ábyrgð

- Stjórnendur, mannauðsstjóri og jafnréttisnefnd

Mælikvarðar
Fjarvistir innan viðmiðs
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun
Fjöldi kvartana símavarða um skráningu

3. ÞJÓNUSTA

Starfsmenn bera sameiginlega ábyrgð á því að þjóna viðskiptavinum sem best jafnt utan sem innan stofnunarinnar samkvæmt gildum, hlutverki og stefnu TR.

Leiðir

- Gildin traust, samvinna og metnaður í hávegum höfð
- **Fræðsluáætlun**
- Þjónustustefna, sjá **Rekstrarhandbók**

Ábyrgð

- Allir starfsmenn TR bera sameiginlega ábyrgð

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna

4. UPPLÝSINGAMIÐLUN

Miðlun upplýsinga innan TR skal vera með þeim hætti að starfsmenn hafi nauðsynlegar upplýsingar vegna starfa sinna. Starfsmenn bera þó ábyrgð á að leita upplýsinga sem gera þeim kleift að leysa verkefni sín.

Leiðir

- **Innri vefurinn**
- Deildafundir
- Starfsmannafundir
- Upplýsingakerfi
- **Rekstrarhandbók**
- **Háttvís notkun tölvupósta**

Ábyrgð

- Allir starfsmenn TR bera sameiginlega ábyrgð

Mælikvarðar

≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna

5. STARFS- OG SIÐAREGLUR

Starfs- og siðareglur TR eru leiðbeinandi fyrir starfsumhverfi TR. Starfsmenn skulu virða algjöran trúnað við viðskiptavini og aðhafast ekkert sem skaðað getur orðspor TR eða samskipti við viðskiptavini. Reglur um þagnarskyldu ber að virða, einnig eftir að látið er af störfum hjá TR.

Trúnaðarmenn skulu alltaf vera viðstaddir þegar tekið er á málum, ef starfsmaður óskar.

Leiðir

- [Starfs- og siðareglur TR](#)
- Nýliðafræðsla
- [Lög og reglur nr. 70/1996 um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins](#)

Ábyrgð

- Stjórnendur, mannauðsstjóri og starfsmenn

Mælikvarðar

≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun

Allir nýir starfsmenn fari á nýliðakynningu

≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna

Engin ný brot á starfs- og siðareglum

6. FRÆÐSLA OG ÞRÓUN

TR leggur áherslu á að starfsmenn viðhaldi og þrói þekkingu og faglega hæfni til aukinnar starfsánægju, bættrar þjónustu og hagkvæmni. Starfsmenn eru hvattir til frumkvæðis og sköpunar í starfi.

Starfsmönnum er gert kleift að flytjast til í starfi ef forsendur leyfa.

Leiðir

- [Þarfagreining](#)
- Greining og skráning á hæfni starfsmanna í mannauðskerfið
- [Fræðsluáætlun](#)
- „Starfskynningardagar“
- Kynning deilda innanhúss
- [Innri vefur](#)

Ábyrgð

- Stjórnendur, starfsmenn og mannauðsnefnd

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í stjórnendamati
Fræðsluáætlun með kostnaðaráætlun tilbúin innan tímamarka
Námskeiðsmat

7. STJÓRNUN

Stjórnunarhættir TR byggja á gildum, stefnu og framtíðarsýn stofnunarinnar.

Stjórnendur þekki vel starfsvettvang sinn og leggi grunn að góðum samskiptum. Þeir veiti starfsmönnum nauðsynlegar upplýsingar, endurgjöf og hvatningu til árangurs og ábyrgðar í starfi.

Stjórnendur skulu jafnan hafa samráð við samstarfsmenn um málefni er varða starfið og vinnuumhverfið, svo að víðtæk sátt og góður vinnuandi ríki á vinnustaðnum.

Leiðir

- **Starfsmannasamtöl**
- Stjórnendahandbók
- Gildi innleidd og höfð að leiðarljósi
- Starfsmannafundur
- Þjálfun stjórnenda

Ábyrgð

- Stjórnendur og mannauðsstjóri

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í stjórnendamati

8. STARFSMANNASAMTÖL

Starfsmannasamtöl fari fram a.m.k. einu sinni á ári. Starfsmenn geta óskað þess að þau eigi sér stað hafi stjórnandi ekki frumkvæði að þeim.

Tilgangur þeirra er m.a. að viðhalda góðum alhliða samskiptum og gera viðeigandi úrbætur. Þannig aflar stjórnandi upplýsinga um starfsánægju og álit starfsmanns á ýmsu er tengist starfi hans og starfsumhverfi.

Leiðir

- Kynning til starfsmanna um [starfsmannasamtöl](#)
- Þjálfun stjórnenda í að taka [starfsmannasamtöl](#)
- Eftirfylgni starfsmannasamtala

Ábyrgð

- Stjórnendur og mannauðsstjóri

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í stjórnendamati
Allir fari í starfsmannasamtal

9. SAMSKIPTI OG VELFERÐ STARFSMANNA

Gildi TR eru traust, samvinna og metnaður og er áhersla lögð á að samskipti starfsmanna endurspegli þau. Þeir leggi metnað sinn í að búa til gott vinnuumhverfi og góðan vinnustað þar sem skoðunum annarra er sýnd tilhlýðilega virðing, sbr. samskiptareglur TR.

Leitast er við að efla liðsheild og gagnkvæman stuðning starfsmanna. TR líður ekki hegðun sem veldur öðrum vanlíðan og óþægindum.

Leiðir

- [Samskiptareglur TR](#)
- Aukin samvinna og upplýsingaflæði milli sviða og deilda
- [Starfsmannafélag](#)

Ábyrgð

- Stjórnendur, starfsmenn, mannauðsstjóri og öryggisstjóri

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
Fjöldi kvartana vegna samstarfserfiðleika
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í stjórnendamati

10. JAFNRÉTTI

Starfsmenn og viðskiptavinir TR njóta jafns réttar óháð kynferði, aldri, fötlun, kynhneigð, kynþætti, stjórnmalaskoðunum, trú eða þjóðerni.

Í TR starfar jafnréttisnefnd á grundvelli [laga nr. 10/2008 um jafnan rétt karla og kvenna](#). Skrifleg framkvæmdaáætlun um jafnrétti liggur fyrir.

Leiðir

- [Jafnréttisstefna](#)
- Árleg úttekt á stöðu jafnréttismála

Ábyrgð

- Stjórnendur, jafnréttisnefnd og mannauðsstjóri

Mælikvarðar
Hlutfall karla/kvenna
Launakannanir stéttarfélaga og rannsóknir (KOS)
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í stjórnendamati
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna

11. ÖRYGGI STARFSMANNA

Áhersla er lögð á öryggi og aðbúnað og hefur öryggisnefnd TR það að leiðarljósi í sínu starfi. Starfsmönnum ber að virða öryggisreglur og kynna sér öryggisstefnu TR í Rekstrarhandbók.

Leiðir

- [Gæða- og öryggisstefna TR](#)
- [Lög um aðbúnað, hollustu og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980](#)
- Fræðsla um öryggismál
- Fylgja lögum og reglum um [persónuvernd](#)
- Verklagsreglur í [Rekstrarhandbók](#)
- Vinnueftirlit

Ábyrgð

- Stjórnendur, starfsmenn, öryggisstjóri og öryggisnefnd

Mælikvaðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
Engar athugasemdir persónuverndar
Engar athugasemdir vinnueftirlitsins
Áhættumat fullnægjandi

12. HEILSA

Starfsmenn eru hvattir til þess að leggja rækt við eigin heilsu og ástunda heilbriggt lífni og styður TR við slíka viðleitni.

TR vill tryggja heilsusamlegt vinnuumhverfi og eru starfsmenn beðnir um að koma ábendingum sínum á framfæri með ýmsu móti.

TR er reyklaus vinnustaður.

Leiðir

- Heilsustefna (væntanleg)
- Hollur matur í mötuneyti
- Reykingar bannaðar á lóð og á vinnustað
- **Líkamsræktarstyrkir**
- Heilsuaðgerðir s.s.
 - Hjólað í vinnuna
 - Lífshlaupið - ÍSÍ

Ábyrgð

- Starfsmenn, öryggisstjóri, öryggisnefnd og mannauðsstjóri

Mælikvarðar
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í viðhorfskönnun starfsmanna
≥4,2 samkvæmt sértækri spurningu í þjónustukönnun
Færri fjarvistir, slys og veikindadagar
Færri athugasemdir um aðbúnað og vinnuaðstöðu

13. STARFSLOK

Uppsögn ráðningarsamnings getur orðið að frumkvæði starfsmanns eða TR. Í báðum tilvikum er **lögum nr. 70/1996 um réttindi og skyldur starfsmanna** ríkisins og gildandi ráðningarsamningi fylgt.

Fastráðnum starfsmönnum gefst kostur á starfslokaviðtali við starfslok. Ábendingar starfsmanna verða nýttar eins og kostur er til þess að gera hagnýtar úrbætur á starfsumhverfinu.

Leiðir

- Starfslokaviðtal, eyðublað í **Rekstrarhandbók**

Ábyrgð

- Stjórnendur og mannauðsstjóri

Mælikvarðar

Allir skili eyðublaði við starfslok

GILDISTÍMI OG ENDURSKOÐUN

Endurskoðuð starfsmannastefna tekur formlega gildi frá og með 19. maí 2009. Hún verður endurskoðuð eigi síðar en 1. apríl 2012.