

Stefna og viðbragðsáætlun Hveragerðisbæjar **vegna samskipta og EKKO-mála**

(einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni og ofbeldi)



Hveragerðisbær

Efnisyfirlit

1. Inngangur og markmið	3
2. Stefna	3
2.1 Forvarnir	4
2.2 Heilsueflandi úrræði.....	4
3. Viðbragðsáætlun	5
Ábyrgð og hlutverk	5
3.1 Félagslegt öryggi: Viðbrögð við samskiptavanda og öðrum viðkvæmum málum	5
4. Viðbragðsáætlun við formlegri tilkynningu um EKKO	6
4.1 Viðrun.....	6
4.2 Formleg málsmeðferð - verklag	6
Viðauki A – Skilgreiningar	9
Viðauki B - Viðmið og lagagrunnur	10

1. Inngangur og markmið

Markmið stefnu þessarar og viðbragðsáætlunar er að stuðla að félagslegu öryggi á vinnustöðum Hveragerðisbæjar, efla forvarnir og tryggja skýr og fagleg viðbrögð þegar upp kemur samskiptavandi, einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni og/eða ofbeldi (hér eftir nefnt EKKO). Stefnan byggir á ákvæðum laga um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum nr. 46/1980 (hér eftir nefnd vinnuverndarlög) og reglugerð um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum nr. 1009/2015.

Stjórnendur Hveragerðisbæjar bera ekki aðeins ábyrgð á störfum starfsfólks heldur einnig á því að grundvallarreglur samskipta (sbr. Samskiptasáttmála) á vinnustað séu virtar. Nýjum starfsmönnum skal kynnt stefna og viðbragðsáætlun Hveragerðisbæjar til að koma í veg fyrir EKKO mál strax við upphaf starfs.

Einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni eða annars konar ofbeldi eru ekki liðin hjá Hveragerðisbæ. Slík háttsemi er alfarið óheimil á vinnustöðum bæjarins og í allri starfsemi á vegum hans.

Stefnan og viðbragðsáætlunin skulu kynntar reglulega á starfsmannafundum.

2. Stefna

Hveragerðisbær vill skapa starfsumhverfi og menningu þar sem starfsfólk er öruggt og líður vel. Enn fremur er mikilvægt að stuðla að heilsueflandi úrræðum fyrir starfsfólk og heilbrigðu vinnuumhverfi. Slíkt er gert með markvissu forvarnarstarfi, skýrum verkferlum og stuðningi. Allar ábendingar um samskiptavanda, óviðeigandi háttsemi eða EKKO skulu teknar alvarlega og unnar í samræmi við stefnu og viðbragðsáætlun.

Stefnunni er meðal annars fylgt eftir með markvissum atvikaskráningum og ábendingum um atvik, sem miða að því að læra af og fyrirbyggja endurtekningu. Skráning atvika er varðveitt af Hveragerðisbæ á öruggum stað og í samræmi við gildandi lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

2.1 Forvarnir

Í forvarnarstarfi í félagslegu öryggi er lögð áhersla á hvers kyns ráðstafanir sem ætlað er að koma í veg fyrir vanlíðan og óöryggi á vinnustað. Eftirfarandi atriði eru höfð til hliðsjónar í forvarnarstarfi:

- Greina og meta áhættuþætti í vinnuumhverfinu og hafa skriflega áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað sem byggir á áhættumati í samræmi við vinnuverndarlög nr. 46/1980. Starfsfólki skal vera kunnugt um þá áætlun.
- Rýna niðurstöður vinnustaðagreininga sem mæla líðan á vinnustað og EKKO málaflokkinn.
- Endurskoða skilvirkni aðferða með reglulegu millibili og að loknu EKKO máli ef slíkt kemur upp.
- Þjálfa stjórnendur í EKKO verkferlum og sálrænni skyndihjálpi. Stjórnendur þurfa auk þess að sækja endurmenntun á a.m.k. tveggja ára fresti.
- Fræða starfsfólk um einkenni, afleiðingar og verkferla EKKO á tveggja ára fresti eða eftir þörfum ef EKKO mál kemur upp á starfsstöð.
- Verkferlar EKKO séu sýnilegir og aðgengilegir starfsfólki á miðlum vinnustaðar (Engage starfsmannasíða) og upplýsingar um þá gerðar aðgengilegar í sameiginlegum rýmum starfsmanna, t.d. kaffistofum.
- Auka aðgengi og stuðla að viðeigandi málsmeðferð til þess að bregðast við samskiptavanda eða öðrum viðkvæmum málum sem ekki eru formlega tilkynnt, en tengjast EKKO málaflokknum efnislega.

2.2 Heilsueflandi úrræði

Með heilsueflandi úrræðum í félagslegu öryggi er lögð áhersla á að skapa aðstæður og menningu sem auka vellíðan á vinnustað. Eftirfarandi atriði eru höfð til hliðsjónar:

- **Stjórnunarhættir:** Stjórnendur hafi þekkingu og færni í félagslegu öryggi á vinnustað.
- **Samskiptasáttmáli:** Skýrar leikreglur um farsæl samskipti á vinnustað.
- **Vinnuumhverfi:** Heilsusamlegt umhverfi sem stuðlar að vellíðan og öryggi.

3. Viðbragðsáætlun

Ábyrgð og hlutverk

Starfsfólk Hveragerðisbæjar ber sameiginlega ábyrgð á því að stuðla að heilsueflandi og öruggu starfsumhverfi, óháð starfsstöð. Ef starfsmaður hefur orðið fyrir, verið vitni að, eða hefur rökstuddan grun um að óviðeigandi atvik eða háttsemi hafi átt sér stað, skal hann upplýsa sinn næsta yfirmann og / eða mannauðsfulltrúa. Einnig getur starfsmaður leitað til öryggistrúnaðarmanns (ef við á) til að koma á framfæri upplýsingum eða leita ráðgjafar um næstu skref. Hveragerðisbær hefur gert samstarfssamning við fagaðila, sem er til aðstoðar og ráðgjafar þegar um samskiptavanda, viðkvæm mál eða formlega EKKO tilkynningu er að ræða. Fagaðili er sá sem hefur sérhæft sig í meðferð mála sem tilheyra þessum málaflokki. Starfsfólk er hvatt til að láta vita af stórum sem smáum atvikum án ótta við neikvæðar afleiðingar, en slíkt eykur öryggi vinnuumhverfis.

Skilgreindir viðbragðs- og úrvinnsluaðilar í málefnum samskiptavanda eða EKKO eru: Mannauðsfulltrúi, næsti yfirmaður/sviðsstjóri, öryggistrúnaðarmaður eftir því sem við á og utanaðkomandi fagaðili.

Hlutverk viðbragðsaðila er að bregðast við slíkum málum án tafar, meta í samráði við tilkynnanda í hvaða ferli mál þurfa að fara og tryggja að unnið sé eftir samþykkttri viðbragðsáætlun. Á það sérstaklega við um samskipti milli starfsfólks, en einnig samskipti við aðra einstaklinga sem ekki starfa hjá Hveragerðisbæ en starfsfólk hefur samskipti við vegna starfstengdra mála.

Hlutverk viðbragðs- og úrvinnsluaðila er að veita ráðgjöf og sinna viðeigandi úrvinnslu eftir því sem við á hverju sinni. Hveragerðisbær getur kallað til eða leitað eftir aðstoð fagaðila í öllum tilvikum. Slík aðkoma getur verið í formi handleiðslu, ráðgjafar eða með beinni aðkomu og er það metið í hverju tilviki fyrir sig.

Hvert mál er einstakt og er mikilvægt að sé metið sem slíkt út frá aðstæðum hverju sinni. Áherslur við úrvinnslu mála geta verið ólíkar eftir eðli og aðstæðum hverju sinni.

3.1 Félagslegt öryggi: Viðbrögð við samskiptavanda og öðrum viðkvæmum málum

Þegar kemur að samskiptavanda eða öðrum viðkvæmum málum sem tengjast EKKO málaflokknum en eru ekki formlega tilkynnt sem slík skiptir snemmtæk íhlutun höfuðmáli.

Málsaðili skal upplýstur um ferli og úrvinnslu mála.

Ef starfsmaður upplifir óþægileg/óviðeigandi atvik sem tengjast félagslegu umhverfi á vinnustað (eitt eða fleiri) eða starfsmaður verður vitni að slíku, getur hann óskað eftir samtali við viðbragðsaðila. Sé óskað eftir aðkomu fagaðila getur mannauðsfulltrúi eða sviðsstjóri Hveragerðisbæjar haft milligöngu um slíkt. Tilgangur viðtals er að veita starfsmanni tækifæri til að ræða upplifun og fá ráðgjöf eða upplýsingar um frekari úrvinnslu og eftirfylgni, óski starfsmaður eftir því.

4. Viðbragðsáætlun við formlegri tilkynningu um EKKO

4.1 Viðrun

Ef starfsmaður upplifir óþægileg/óviðeigandi atvik (eitt eða fleiri) eða verður vitni að slíku, getur hann óskað eftir viðrunarsamtali við viðbragðsaðila. Viðrunarsamtal er trúnaðarsamtal þar sem starfsmaður fær tækifæri til að ræða upplifun sína í öruggum aðstæðum, fá ráðgjöf og upplýsingar um möguleg næstu skref hvort sem stofnað verður til formlegrar kvörtunar eður ei.

Athygli er vakin á því að fagaðili getur í samræmi við lög verið skyldaður til að veita upplýsingar og gerir því skjólstæðingi sínum grein fyrir þeim takmörkunum á þagnarskyldu sem gilda skv. lögum.

4.2 Formleg málsmeðferð - verklag

Megintilgangur formlegrar málsmeðferðar er að viðhafa rannsókn á því hvort tilkynning falli undir skilgreiningar b.-e. liðar 3.gr. reglugerðar nr. 1009/2015 um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.

Í formlegri meðferð máls fer fram könnun á málsatvikum og niðurstaða er fengin um það hvort einelti, áreitni eða ofbeldi hafi átt sér stað. Starfsmaður getur því tilkynnt meint einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni eða ofbeldi og óskað eftir formlegri meðferð máls. Slík tilkynning getur borist skriflega eða með viðtali við mannauðsfulltrúa eða næsta yfirmann. Viðkomandi er þá tilkynnt að formlegt ferli sé hafið.

Í formlegri málsmeðferð er eftirfarandi verklag haft til hliðsjónar:

- 1) Tilkynning** berst næsta yfirmanni/mannauðsfulltrúa (eða öðrum ábyrgðaraðila málaflokks) með tilkynningarblaði/atvikalýsingu.

Þegar tilkynning hefur borist er valinn úrvinnsluaðili til þess að annast málsmeðferð. Úrvinnsluaðili getur ýmist verið utanaðkomandi fagaðili, s.s. viðurkennd sálfræðistofa eða mannauðsfulltrúi, viðbragðsteymi á vinnustað Hveragerðisbæjar.

- 2) **Hlutlaus athugun og úrvinnsla hefst.** Úrvinnsluaðili ber ábyrgð á því að hlutlaus athugun og úrvinnsla eigi sér stað. Úttekt skal vera í samræmi við viðmið úrvinnsluaðila og ákvæði reglugerðar nr. 1009/2015.

Úrvinnsluaðili skal í kjölfar móttöku tilkynningarinnar taka til athugunar hvort ástæða sé til breytinga innan vinnustaðar til að tryggja öruggar vinnuaðstæður á meðan á meðferð máls stendur. Slíkar breytingar geta t.d. falist í því að starfsstöð aðila sem tilkynnir eða hins tilkynnta sé færð til meðan málið er til rannsóknar. Hvort og hvaða breytingar eru gerðar á vinnustaðnum á meðan mál er til meðferðar ræðst af atvikum hvers máls fyrir sig.

- 3) **Upplýsingaöflun í formlegri málsmeðferð.** Rætt er við málsaðila og þeim gefinn kostur á að koma sínum sjónarmiðum á framfæri við úrvinnsluaðila. Við gagnasöfnun er alla jafna rætt við einn aðila máls í senn. Ef þörf krefur er rætt við tiltekið samstarfsfólk og fá málsaðilar tækifæri til að tilnefna slíka aðila sem geta varpað frekara ljósi á málavexti. Úrvinnsluaðili getur óskað eftir upplýsingum frá mannauðsfulltrúa Hveragerðisbæjar t.d. um fjarvistir á ákveðnu tímabili, upplýsingar um önnur EKKO atvik, starfsmannaveltu, áhættumat, vinnustaðagreiningar o.fl. sem varpað getur ljósi á málið.

Aðgangur aðila máls að gögnum og upplýsingum um málið er samkvæmt 7. gr. reglugerðar nr. 1009/2015. Allar upplýsingar um málsmeðferðina eru trúnaðarmál og gögn sem úrvinnsluaðili safnar eru varðveitt á öruggum stað. Vinnuverndarfulltrúa (öryggistrúnaðarmanni) eru þó veittar upplýsingar um stöðu máls og málsmeðferð en ekki um einstök atvik þess. Hlutaðeigandi starfsfólk á rétt á að fá aðgang að upplýsingum og gögnum í málinu, að teknu tilliti til laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

Komi fram upplýsingar við rannsókn máls frá öðrum en þeim sem tilkynnir og hinum tilkynnta er leitað eftir samþykki viðkomandi fyrir því að upplýsingarnar séu veittar málsaðilum og metið hvort málefnalegt sé og/eða nauðsynlegt að veita aðilum málsins aðgang að þeim hverju sinni, að teknu tilliti til persónuverndarsjónarmiða.

Öllum gögnum sem safnað er við úrvinnslu málsins eru varðveitt af úrvinnsluaðila á öruggum stað og í samræmi við gildandi lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018 (hér eftir nefnd persónuverndarlög). Ef úrvinnsluaðili er utanaðkomandi fagaðili þá fær mannauðsfulltrúi skýrslu um niðurstöðu málsins til varðveislu við lok málsmeðferðar og skal Hveragerðisbær varðveita skýrsluna í samræmi við gildandi persónuverndarlög. Tekið skal fram að verkkaupi/ábyrgðaraðili ber ábyrgð á meðferð og afhendingu skýrslu og þeirra persónuupplýsinga sem hún geymir.

- 4) **Úrvinnsla gagna og niðurstaða.** Skilað er áliti um það hvort málsatvik uppfylli viðmið í skilningi skilgreiningar b.-e. liðar 3. gr. reglugerðar nr. 1009/2015 eða hvort um annars konar vanda sé að ræða, t.d. samskiptavanda. Úrvinnsluaðili leggur fram tillögur að úrbótum fyrir málsaðila, sem og annað starfsfólk á vinnustaðnum.
- 5) **Niðurstöður eru kynntar** fulltrúum Hveragerðisbæjar og málsaðilum, hver í sínu lagi, á skilafundi. Málsaðilum skal gefinn kostur á að leggja fram athugasemdir.
- 6) **Eftirmálar.** Málsaðilum er veitt eftirfylgni í formi samtala og ef þörf er á, er málsaðilum boðið upp á frekari úrvinnsluleiðir, s.s. sálfræðimeðferð eða annars konar stuðning/ráðgjöf.

Samþykkt af bæjarstjórn Hveragerðisbæjar

3. september 2026

Viðauki A – Skilgreiningar

Viðbragðsáætlun þessi byggir á eftirfarandi skilgreiningum 3. gr. reglugerðar um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum nr. 1009/2015.

Einelti er síendurtekin hegðun sem almennt er til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður, svo sem að gera lítið úr, móðga, særa eða ógna viðkomandi eða að valda honum ótta. Skoðanaágreiningur eða ágreiningur vegna ólíkra hagsmuna fellur ekki hér undir.

Kynbundin áreitni: Hegðun sem tengist kyni þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi og skapa aðstæður sem eru ógnandi, fjandsamlegar, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi fyrir viðkomandi.

Kynferðisleg áreitni er hvers kyns kynferðisleg hegðun sem er í óþökk þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi, einkum þegar hegðunin leiðir til ógnandi, fjandsamlegra, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi aðstæðna. Hegðunin getur verið orðbundin, táknræn og/eða líkamleg.

Með hugtakinu **kynferðislegt ofbeldi** er átt við brot gegn kynfrelsis einstaklings sem lýst eru refsiverð í XXII. kafla almennra hegningarlaga.

Ofbeldi er hvers kyns hegðun sem leiðir til, eða gæti leitt til, líkamlegs og sálræns skaða eða þjáninga þess sem fyrir henni verður, einnig hótunum um slíkt, þvingun eða handahófskennda sviptingu frelsis, bæði í einkalífi og á opinberum vettvangi.

Á vefsíðu Vinnueftirlitsins má finna dæmi um birtingarmyndir EKKO.
<https://vinnueftirlitid.is/vinnuumhverfi/oryggi-heilbrigdi/felagslegir-og-andlegir-thaettir#almennt-um-einelti-areitni-og-ofbeldi>

Viðauki B - Viðmið og lagagrunnur

Viðbragðsáætlun þessi byggir á eftirfarandi viðmiðum:

Horft er til félagslegra viðmiða í sjálfbærri þróun og er stuðst við GRI - alþjóðlega viðurkenndra staðla um miðlun upplýsinga og samfélagslega ábyrgð. Með stefnu í félagslegu öryggi og EKKO viðbragðsáætlun er hluti af eftirfarandi stöðlum uppfylltir:

- Jafnrétti og aðgerðir gegn mismunun (GRI: 406-1.a).
- Heilsa og öryggi starfsfólks (GRI: 403-1).

Fjórða heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun.