



Járnsíða

skóli fyrir starfsmenn sýslumannsembættanna

Veturinn 2008 - 2009

Vor 2009

Efnisyfirlit

<i>Forsaga og undirbúningur</i>	4
<i>Markmið</i>	4
<i>Innihald</i>	5
<i>Að takast á við breytingar</i>	8
<i>Að takast á við erfiða viðskiptavini</i>	9
<i>Að þekkja þarfir þjónustuega og veita góða þjónustu.</i>	10
<i>Almenn siðfræði og siðfræði starfsins</i>	10
<i>Dánarbú</i>	11
<i>Firmaskrá</i>	12
<i>Fjölmennning og samskipti</i>	12
<i>Fullnustugerðir</i>	12
<i>Hlutverk Tryggingastofnunar, lög um almannatryggingar og félagslega aðstoð</i>	13
<i>Innheimta skatta og gjalda</i>	14
<i>Kjarasamningar og starfsumhverfi</i>	14
<i>Lögbókandagerðir</i>	15
<i>Lögráðamál</i>	16
<i>Málefni útlendinga</i>	17
<i>Oracle bókhaldskerfið</i>	17
<i>Reglur um ökuskírteini</i>	18
<i>Réttindi og skyldur ríkisstarfsmanna</i>	18
<i>Saga og hlutverk sýslumanna</i>	19
<i>Sambætting starfs og einkalífs</i>	20
<i>Samskipti á kvennavinnustað</i>	21
<i>Sérstaða ríkisstarfsmanna</i>	21
<i>Sifjamál</i>	22
<i>Starfsmannasamtöl</i>	22
<i>Starfstengd enska</i>	23
<i>Stjórnsýslulög, upplýsingalög og lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga</i>	24
<i>Upplýsinga- og skjalastjórn</i>	25
<i>Tímastjórnun</i>	26

<i>Vegabréf</i>	<i>26</i>
<i>Þinglýsingar I – Fræðilegur hluti</i>	<i>27</i>
<i>Þinglýsingar II Um kerfin.....</i>	<i>27</i>
<i>Öflug liðsheild og skapandi samskipti.....</i>	<i>28</i>

Forsaga og undirbúningur

Á vormisseri 2003 hóf Fræðslusetrið Starfsmennt að vinna að undirbúningi og útfærslu náms og þjálfunar fyrir starfsmenn sýslumannsembættanna¹. Í því skyni var settur saman stýrihópur sem tók formlega til starfa haustið 2003 og hafði það hlutverk að vinna að hugmyndum og tillögum að innihaldi slíks náms. Fulltrúar í stýrihópnum voru: Birna Karlsdóttir hjá Sýslumanninum í Reykjavík, Björn Jósef Arnviðarson, sýslumaður á Akureyri, Guðrún Bergmann hjá Sýslumanninum á Selfossi, Lilja Ólafsdóttir hjá Sýslumanninum á Akureyri, Ólafur Þ. Hauksson sýslumaður á Akranesi, Rúnar Guðjónsson sýslumaður í Reykjavík, Sigríður Björk Guðjónsdóttir sýslumaður á Ísafirði og Þorleifur Pálsson, sýslumaður í Kópavogi. Verkefnið hlaut vinnuheimtið Járnsíða. Það nafn er sótt í Staðarhólsbók, en lögbókin Járnsíða var lögtekin á Íslandi upp úr 1270 og gilti í ein tíu ár. Umsjón Járnsíðu-verkefnisins hefur frá upphafi verið í höndum Fræðslusetursins Starfsmenntar undir stjórn Þórarins Eyfjörð framkvæmdastjóra.

Auk stýrihóps og Fræðslusetursins Starfsmenntar kom margt gott fólk að greiningar- og undirbúningsvinnu Járnsíðu. Sú vinna stóð fram á vorið 2005 en þá lá hönnun námskeiða og þjálfunarleiða Járnsíðu fyrir. Fyrstu námskeiðin verða gangsett haustið 2005.

Markmið

Markmiðið með Járnsíðu er að stuðla að aukinni hæfni, skilvirkni og starfsánægju starfsmanna sýslumannsembættanna. Þetta er gert með virku kerfi endur- og símenntunar sem og öðrum starfsþróunartengdum þáttum. Vonast er til að Járnsíða geti stutt við starfsþróun starfsmanna sýslumannsembættanna í samræmi við heildarmarkmið hvers embættis og stjórnenda þess. Enn fremur er markmið Járnsíðu að sambærileg þjálfun

¹ Námið miðast fyrst og fremst við þarfir þeirra starfsmanna sýslumannsembættanna sem eru félagar í SFR. Aðrir starfsmenn embættanna munu hins vegar einnig eiga þess kost að sækja öll námskeiðin, gegn greiðslu námskeiðsgjalds.

starfsmanna leiði til samhæfingar á vinnubrögðum milli embætta, auknum tengslum og jákvæðu þekkingarflæði milli starfsmanna þeirra.

Innihald

Stýrihópur Járnsíðu lagði til grundvallar nokkur skilgreind áherslusvið til þjálfunar fyrir starfsmenn sýslumannsembættanna og ýmsa þjálfunarpætti þar undir.

Nýir starfsmenn

1. Nýliðþjálfun.

Ytra umhverfi

2. Stjórnsýslulögin, upplýsingalögin og lög um persónuvernd.
3. Saga og hlutverk sýslumanna.
4. Málefni útlendinga.
5. Tryggingastofnun og hlutverk hennar.

Innra umhverfi og verkferlar

6. Þinglýsingar.
7. Fullnustugerðir.
8. Sifjamál.
9. Lögráðamál.
10. Dánarbú.
11. Lögbókandagerðir.
12. Skráningar og leyfi.
13. Innheimta skatta og gjalda.
14. Bókhaldskerfið Oracle.
15. Starfspróun. Starfsmannaskipti. Samstarf embætta. Starfsdagar.

Almenn starfsþjálfun

16. Starfsmannasamtöl.
17. Sterk liðsheild og góð samskipti.

18. Skjalastjórnun.
19. Sjálfstraust, framkoma og tjáning.
20. Að takast á við breytingar.
21. Samskipti á kvennavinnustað.
22. Tímastjórnun.
23. Samþætting starfs og einkalífs.
24. Réttindi og skyldur ríkisstarfsmanna.
25. Að leysa ágreining.
26. Erfiðir viðskiptavinir.
27. Almenn siðfræði og siðfræði starfsins.
28. Samtalstækni.
29. Að þekkja þarfir þjónustupega og veita góða þjónustu.

Með áherslur stýrihópsins að leiðarljósi voru skipulagðir vinnuhópar á hverju sviðanna, að undanskilinni **Almennri starfsþjálfun**², til að greina kennslu- og þjálfunarpörf starfsmanna embættanna. Í vinnuhópnum voru kallaðir til starfa og álitsgjafar; sýslumenn, almennir starfsmenn og löglærðir fulltrúar sýslumannsembættanna, sem og fulltrúar frá Tollstjóranum í Reykjavík, Fjársýslu ríkisins, Útlendingastofnun, Sambandi íslenskra sveitarfélaga, Persónuvernd, Fasteignamati ríkisins, Tryggingastofnun ríkisins og Dómsmálaráðuneytinu.

Þarfagreining vinnuhópnum fór fram á vetrarmánuðum 2004 - 2005. Gylfi Dalmann Aðalsteinsson, lektor við Háskóla Íslands, og Helga Zoëga, stjórnsmálafræðingur hjá Fræðslusetrinu Starfsmennt, leiddu verkefnavinnu og fundi hópnum. Hópafundir gengu sérstaklega vel og gáfu af sér gagnlegar umræður og niðurstöður um þjálfunarpörf innan embættanna. Á fundum var leitað aðferða til að virkja og miðla þeirri miklu þekkingu og reynslu sem margir starfsmenn sýslumannsembættanna búa yfir. Enn fremur voru tekin

² Áherslupættir almennrar starfsþjálfunar voru þegar kunnir og ekki þörf á að leggja sérstaka greiningarvinnu í þá.

saman atriði sem starfsfólk skorti oft leiðbeiningar um og gætu með þjálfun aukið skilvirkni og þjónustu embættanna.

Í kjölfar og á grundvelli þessarar þarfagreiningar lýsti Fræðslusetrið Starfsmennt eftir sérfræðingum úr vinnuhópunum til námsefnisgerðar fyrir námskeið Járnsíðu. Á flestum sviðum var um að ræða frumgerð námsefnis og því töluverð vinna sem í námsefnisgerðinni fólst. Lögð var áhersla á að efnið gæti orðið að ígildi handbóka eða uppflettirita þar sem við átti.

Eftir að námsefni var tilbúið á vor- og sumarmánuðum 2005 var ákveðið hverjir yrðu leiðbeinendur á námskeiðum Járnsíðu. Leiðbeinendurnir eiga í flestum tilfellum einnig heiðurinn af námsefninu.

Þakkir

Þátttakendur í þarfagreiningu Járnsíðu, námsefnisgerðarfólk og leiðbeinendur, eiga sérstakar þakkir skilið fyrir ósérhlífni sína og góða og mikla vinnu. Allur undirbúningur Járnsíðu hefur einkennst af mikilli jákvæðni og samstöðu um mikilvægi verkefnisins. Fræðslusetrinu Starfsmennt hefur verið sönn ánægja að taka þátt í verkinu og vinna með öllu því góða fólki, innan sem utan sýslumannsembættanna, sem lagt hefur hönd á plóginn.

Að takast á við breytingar

Meginviðfangsefni námskeiðs

Þjóðfélag og atvinnulíf nútímans einkennist af aukinni óvissu um framtíðina og stöðugum breytingum. Þær hafa í för með sér að starfsmenn mæta kröfum um endalausa aðlögun. Rétt viðhorf og viðbrögð, hugsun og hegðun geta haft úrslitaáhrif á hvernig til tekst í breytingum.

Breytingar eiga sér stað samkvæmt ákveðnu ferli og snúast að stórum hluta um hegðun fólks. Drifkraftar, þeir kraftar sem virka hvetjandi til breytinga, eru m.a. aukin krafa um góða þjónustu, upplýsingatæknin og breytingar á samfélagsgerðinni. Hamlandi kraftar, þeir kraftar sem letja breytingar, eru m.a. ótti við mistök, stöðu- eða vinamissi og hræðsla við hið óþekkta. Við veltum fyrir okkur spurningum eins og hvers vegna á að breyta, hverju á að breyta, hverjar verða afleiðingarnar, hvað verður um mig og mína stöðu? Vinnustaðurinn getur einnig staðið í vegi fyrir breytingar, m.a. vegna ósveigjanlegs skipulags, vinnustaðarmenningar og gamalla venja og hefða.

Á námskeiðinu er farið í lykilatriði við innleiðingu breytinga og algeng viðbrögð fólks við breytingum. Farið er í forsendur breytinga og tengsl þeirra við stefnu, skipulag, starfsfólk, tæki, stjórnun og vinnustaðarmenningu. Rætt er um afstöðu einstaklinga til breytinga og atriði sem skýra andstöðu. Þátttakendur velta fyrir sér breytingum í eigin vinnuumhverfi ásamt afleiðingum. Fjallað er um hvaða þættir liggja til grundvallar mismunandi vilja til breytinga.

Markmið námskeiðs:

-Yfirmarkmið

Aukin þekking á eðli breytinga.
Aukin innsýn í viðbrögð fólks við breytingum.
Þekking á hindrunum við innleiðingu breytinga.
Aukin persónuleg hæfni í að takast á við breytingar.

-Undirmarkmið

Að þátttakendum líði betur með breytingar á vinnustað sínum í framtíðinni.

Námskeiðslengd

4 kst

Að takast á við erfiða viðskiptavini

Meginviðfangsefni námskeiðs

Stundum vaxa málin úr því að vera athugasemd yfir í það að viðskiptavinurinn verður í huga starfsmanns það sem kallað er „erfiður viðskiptavinur“. Staðreyndin varðandi erfiða viðskiptavini er að þeir verða flestir til í þjónustunni. Algengar ástæður fyrir því eru slæmt viðmót, hæg þjónusta, lélegt upplýsingaflæði og röng skilaboð m.ö.o. léleg þjónusta. Aðstæður og óánægja með eitthvað leiðir til þess að menn fara yfir strikið. Rétt viðbrögð í þannig aðstæðum skipta sköpum.

Gagnlegt er að aðgreina nokkrar tegundir erfiðra viðskiptavina með tilliti til þess hvernig bregðast eigi við þeim. Þannig ber t.d. að meðhöndla æst fólk öðruvísi en ákveðið fólk.

Eitt helsta málið við erfiða viðskiptavini er hvaða viðbrögð þeir kalla fram hjá okkur sjálfum. Ótti og reiði eru algeng og skiljanleg viðbrögð en ekki alltaf þau skynsömustu. Að geta stjórnað eigin tilfinningum og unnið með erfið tilfinningaviðbrögð er það sem mestu máli skiptir við að eiga við erfiða viðskiptavini.

Á námskeiðinu er farið í leiðir til að takast á við erfiðar aðstæður eins og kvartanir, erfiða viðskiptavini eða ágreining. Einnig hvernig best er að takast á við reiði og tilfinningahita viðskiptavina.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Aukin hæfni í erfiðum samtölum.
Aukin innsýn í hegðun erfiðra einstaklinga.
Meira sjálfsöryggi í samskiptum.
Aukið sjálfstraust í að takast á við erfiða einstaklinga.
Betri líðan í starfi.

-Undirmarkmið

Að þátttakendum líði betur í erfiðum aðstæðum þar sem reynir á samskiptin.

Námskeiðslengd

4 kst

Að þekkja þarfir þjónustuþega og veita góða þjónustu.

Meginviðfangsefni námskeiðs:

Kröfur um góða þjónustu hafa aukist mjög mikið á síðustu árum og hraðar breytingar í umhverfi stofnana hafa haft mikil áhrif á þær aðferðir sem beitt er þegar kemur að samskiptum og þjónustu við hina mismunandi hópa þjónustuþega. Léleg þjónusta er ávísun á slæmt umtal, fjölda kvartana, óánægju þjónustuþega og ekki síður óánægju starfsfólks.

Framkoma, viðmót og afstaða til þjónustuþegans eru aðalviðfangsefni þessa námskeiðs. Í samskiptum við þá geta ýmis smáatriði ráðið úrslitum um það hvaða orðspor fer af þjónustu stofnunarinnar.

Þessi atriði eru kjarni námskeiðsins: Nýjar hugmyndir í þjónustu, viðhorf og viðmót, að veita góða þjónustu, innri þjónusta, þjónusta í síma, listin að elska kvartanir, orðspor/ímynd, starfsandi og samstarf og öll mikilvægu smáatriðin. Farið verður í grundvallaratriði í þjónustu og skert á þeirri kunnáttu sem fyrir er til að bæta samskipti og þjónustu.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Að þátttakendur verði hæfara í að skilja og skilgreina þarfir þjónustuþega og veita þeim þjónustu í samræmi við væntingar.

-Undirmarkmið

Að þátttakendur fái upplýsingar um nýjar hugmyndir um þjónustu og jafnframt dýpri skilning á innri þjónustu stofnunarinnar.

Námskeiðslengd:

4 kst

Almenn siðfræði og siðfræði starfsins

Meginviðfangsefni námskeiðs:

Siðferðileg álitamál eru samofin tilveru okkar hvort sem okkur líkar betur eða ver. Markmiðið með þessu námskeiði er að auka víðsýni þátttakenda, með því að varpa ljósi á ólíkar hliðar á einu og sama málinu, efla skilning á þeim siðferðilegu verðmætum sem óhjákvæmilega stangast á í slíkum málum og geta forgangsraðað þeim útfra rökstuddu gildismati.

Á námskeiðinu verður fjallað um grunnþætti siðferðisins og m.a. leitast við að svara neðangreindum spurningum:

Hvers vegna er mikilvægt að rökstyðja mál sitt?

Hvers vegna er brýnt að samskipti fólks einkennist af gagnkvæmri virðingu?

Hver er mælikvarðinn á rétt og rangt í siðferðismálum?

Hvers vegna eru ýmsar starfsstéttir bundnar þagnarskyldu?

Markmið námskeiðs

Að þátttakendur velti fyrir sér þeim siðferðisspurningum og siðferðilegu álitamálum sem komið geta upp við úrlausn verkefna á starfsstað og hvaða leiðir eru farsælar í þeim efnum.

Námskeiðslengd:

4 kst

Dánarbú

Meginviðfangsefni námskeiðs

Að veita yfirlit yfir verkefni sýslumanna hvað varðar skipti á dánarbúum og álagningu erfðafjárskatts. Einnig umfjöllun um helstu lögerfðareglur erfðalaganna. Fjallað um tilkynningu andláts, lok dánarbús vegna eignaleysis, búsetuleyfi, opinber skipti og einkaskipti. Einnig umboð við skipti, fyrirframgreiðslu arfs og álagningu og innheimtu erfðafjárskatts.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Þátttakandi þekki verkefni og hlutverk sýslumanna við skipti á dánarbúum. Þátttakandi þekki helstu lögerfðareglur.

-Undirarkmið

Aukin færni starfsmanns til að sinna verkefnum sínum hvað varðar dánarbú og við að miðla til viðskiptavina upplýsingum varðandi meðferð sýslumanns á dánarbúum.

Námskeiðslengd

8 kst

Firmaskrá

Meginviðfangsefni námskeiðs

Farið verður yfir öll félaga formin, þ.e. hvaða möguleikar eru fyrir hendi fyrir fólk sem vill hefja atvinnurekstur. Einnig verður farið ítarlega yfir sameignarfélag, einstaklingsfyrirtæki og samlagsfélög, en það eru þau félagsform sem skráð eru hjá sýslumönnum. Hlutverk sýslumanns samkvæmt lögum um verlanaskrár, firmu og prókúruumboð og lögum um samvinnufélög. Fjallað um meðferð mála hjá sýslumönnum, tilkynningar til firmaskrár, gjaldtaka, skráning og auglýsingar í lögbirtingablaði.

Námskeiðslengd

4 kst

Fjölmennig og samskipti

Meginviðfangsefni námskeiðs

Innflytjendum hefur fjölgað ört á Íslandi undanfarin ár og fleiri koma langt að og frá ólíkum menningarheimum. Fleiri innflytjendur leita eftir opinberri þjónustu, en starfsfólk er misvel undir það búið að taka á móti þeim. Á námskeiðinu verður fjallað um málefni innflytjenda út frá ýmsum sjónarhornum með það að markmiði að þátttakendur öðlist góða yfirsýn yfir stöðu mála í dag.

Námskeiðslengd

4 kst

Fullnustugerðir

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað verður um fullnustugerðir, eðli þeirra og réttaráhrif. Leitast verður við að útskýra mismunandi tegundir og framkvæmd fullnustugerða, svo sem fjárnámsgerða, útburðar- og innsetningargerða, kyrrsetningar- og lögbannsgerða og nauðungarsölur. Megináhersla verður lögð á fjárnámsgerðir og nauðungarsölur fasteigna.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Þátttakandi öðlist hagnýta þekkingu á fullnustugerðum sem geti nýst honum í störfum innan viðkomandi embættis og til upplýsingagjafar til viðskiptavina stofnunarinnar. Þátttakandi öðlist færni í meðferð gagna viðvirkjandi fullnustugerðum.

-Undirmarkmið

Þátttakandi fái yfirsýn yfir mismundandi tegundir fullnustugerða, þekki megin Einkenni þeirra og meginatriði framkvæmdar þeirra. Öðlist meira öryggi í störfum sínum á sviði fullnustugerða sem jafnframt skili sér í betri þjónustu við viðskiptavini stofnunarinnar.

Námskeiðslengd

4 kst

Hlutverk Tryggingastofnunar, lög um almannatryggingar og félagslega aðstoð

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað verður um skipulag og hlutverk Tryggingastofnunar með áherslu á lög um almannatryggingar og félagslega aðstoð, lög um foreldra- og fæðingarorlof, heimasíðu TR, umboð almannatrygginga og þjónustumiðstöð.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Markmið með kennslunni er að þátttakendur skilji umfang almannatrygginga og læri að leita upplýsinga t.d. í lögum og á heimasíðu Tryggingastofnunar.

-Undirmarkmið

Ábyrgð þátttakenda er að skoða uppbyggingu laganna, æfa leit á heimasíðu TR, koma með spurningar og leysa dæmi sem lögð verða fyrir í tímum. Fá þannig heildarsýn á almannatryggingar og færni til að verða sjálfbjarga við upplýsingaöflun varðandi helstu bótaflokka almannatrygginga

Námskeiðslengd

8 kst

Innheimta skatta og gjalda

Meginviðfangsefni námskeiðs

Farið yfir feril álagningar og innheimtu skatta og gjalda fyrir ríkissjóð. Gerð er grein fyrir helstu málsmeðferðarreglum stjórnarsýsluréttarins sem tengjast innheimtunni. Auk þess verður farið yfir mismunandi innheimtuaðgerðir vegna skatta og gjalda. Ef tími leyfir verður einnig farið yfir helstu skatta og gjöld sem eru til innheimtu. Allir þessir þættir í heild sinni leiða svo til vandaðrar stjórnarsýslu.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Skilja feril álagningar og innheimtu skatta og gjalda. Vita hvert á að leita helstu leiðbeininga varðandi framkvæmdina. Öðlast skilning á vandaðri stjórnarsýslu og hvernig hún er veitt.

-Undirmarkmið

Skilja tilgang innheimtunnar og þekkja úrræðin sem beitt eru og geta leiðbeint viðskiptavinum í einfaldari málum um hvert skal leita með mál tengd innheimtu og álagningu. Eftir námskeiðið eiga nemendur að vera í stakk búnir til að afla sér nánari upplýsinga á sjálfstæðan hátt.

Námskeiðslengd

4 kst

Kjarasamningar og starfsumhverfi

Meginviðfangsefni námskeiðs

Meginviðfang námskeiðsins er kjarasamningur þátttakenda. Byrjað verður á stuttri yfirferð yfir kjarasamning félagsins og farið yfir þau atriði sem snerta starfsemi sýslumannsembættanna. Þá verður farið yfir helstu breytingar frá fyrri kjarasamningi.

Stofnanasamningur sýslumannsembættanna og SFR verður kynntur og þeir möguleikar sem í honum felast dregnir fram.

Réttindi félagsmanna hjá SFR og í heildarsamtökunum BSRB verða kynnt, t.d. hvaða þjónustu býður félagið upp á og hver dagleg störf þeirra eru.

Í lok námskeiðsins er framtíðarsmiðja, þar sem þátttakendur hafa tækifæri til að koma sínum skoðunum á framfæri varðandi næstu skref í kjaramálum og félagsréttindum.

Markmið námskeið

Yfirmarkmið

Að þátttakendur þekki atriði í kjarasamningnum sem varða þeirra daglegu störf og að þeir þekki stofnanasamning SFR og sýslumanna og hvernig launamyndunin þar er uppbyggð. Þá er þátttakendum kynnt réttindi sín hjá SFR og í heildarsamtökum.

Undirmarkmið

Hugað verður að framtíðinni í kjaramálum og félagsréttindum. Hverjar eru áherslur þátttakenda og hver eiga næstu skref í þeim málum að vera.

Námskeiðslengd

4 kst

Lögbókandagerðir

Meginviðfangsefni námskeiðs

Lögbókandagerðir – lög nr. 86/1989 um lögbókandagerðir. rg. nr. 24/1992.

Hlutverk lögbókanda.

Sérákvæði í lögum um lögbókandagerðir, t.d. um vottorð lögbókanda á erfðaskrár.

Vottorð lögbókanda – mismunandi tegundir vottorða.

Skjöl á erlendum tungumálum – vottorð á erlendum tungumálum.

Varðveisla og umbúnaður skjala við lögbókandagerðir.

Pagnarskylda – heimild til að afhenda endurrit eða ljósrit.

Markmið námskeiðs

Pátttakendur þekki og geti veitt upplýsingar um lögbókandagerðir sem sýslumenn framkvæma.

Pátttakendur geti útbúið lögbókandavottorð á mismunandi tegundir skjala.

Pátttakendur kunni skil á helstu reglum sem gilda um framkvæmd lögbókandagerða og varðveislu og frágang skjala vegna þeirra.

Námskeiðslengd

4 kst

Lögráðamál

Meginviðfangsefni námskeiðs

Veita yfirlit yfir helstu verkefni sýslumanna sem yfirlögráðanda samkvæmt lögræðislögum.

Fjallað um hvað felst í sjálfræði og fjárræði, sviptingu þessa, skipun lögráðamanna, lögborna lögráðamenn, skyldur og verkefni lögráðamanna, skýrslugjöf lögráðamanna, helstu reglur um skipun ráðsmanns.

Fjallað um helstu erindi lögráðamanna til sýslumanna.

Markmið námskeiðs

Pátttakendur fái aukinn skilning á merkingu sjálfræðis og fjárræðis, þekki verkefni sýslumanna samkvæmt lögræðislögum. Aukin færni starfsmanna til að sinna verkefnum sínum varðandi lögráðamál og geta til að veita viðskiptavinum sýslumanns helstu upplýsingar þar að lútandi.

Námskeiðslengd

4 kst

Málefni útlendinga

Meginviðfangsefni námskeiðs

Að veita yfirlit yfir þær réttarreglur sem gilda varðandi komu útlendinga til landsins.

Að veita yfirlit yfir þær réttarreglur sem gilda varðandi dvöl útlendinga hér á landi, bæði til lengri og skemmri tíma.

Að veita yfirlit yfir mismunandi flokka dvalarleyfa. Farið verður yfir skilyrði þau er sett eru í lögum fyrir útgáfu dvalarleyfa fyrir útlendinga.

Að útskýra mismunandi reglur sem gilda um ólíka hópa útlendinga.

Markmið námskeiðs

Þátttakendur öðlist þekkingu á þeim reglum er gilda um komu útlendinga til landsins og þeim reglum er gilda um lengri og skemmri dvöl útlendinga hér á landi.

Þátttakendur kunni skil á þeim mismunandi reglum er gilda um ólíka hópa útlendinga hér á landi

Þátttakendur kunni skil á mismunandi flokkum dvalarleyfa og þeim skilyrðum er sett eru fyrir útgáfu þeirra.

Námskeiðslengd

4 kst

Oracle bókhaldskerfið

Meginviðfangsefni námskeiðs

Ætlunin er að veita starfsmönnum sýslumannsembættanna, sem fást við bókhald, hagnýtar leiðbeiningar um Oracle bókhaldskerfið. Farið verður yfir helstu möguleika og gagnsemi kerfisins. Kennslan mun taka mið af þörfum og færni hvers og eins nemanda.

Við kennsluna verður notaður netskóli Fræðslusetursins Starfsmenntar. Þar verður að finna þjálfun, verklegar æfingar og leiðbeiningar á þeim Oracle-kerfishlutum sem málið varðar. Netskólinn verður opinn fyrir viðkomandi starfsmenn sýslumannsembættanna til áframhaldandi þjálfunar og uppfræðslu.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Að starfsmenn sýslumannsembættanna sem vinna við bókhald, verði öruggir í færslum og upplýsingagjöf til stjórnenda og eigi auðvelt með að skila þeim uppgjörum sem krafist er.

-Undirmarkmið

Meiri þekking og færni skili betra vinnuumhverfi fyrir viðkomandi starfsmenn og tryggari þjónustu sýslumannsembættanna.

Námskeiðslengd

Kennari mun sækja embættin heim og leiðbeina eftir þörfum starfsmanna í hálfan til einn dag.

Reglur um ökuskírteini

Meginviðfangsefni námskeiðs

Á námskeiðinu verður fjallað um gömul og ný ökuskírteini, ökuréttindaflokka og ökuþróf. Einnig er farið í ferlimál er vaða umsóknir um ökuréttindi og nýjustu breytingar á reglugerð um ökuskírteini s.s. um nýjar reglur um akstursbann, sérstök námskeið og reglur um endurmenntun atvinnubílstjóra. Þá verður sýnt hvernig þessi atriðið eru útfærð og skráð í ökuskírteinakerfinu. Um er að ræða tveggja daga námskeið.

Námskeiðslengd

16 kst.

Réttindi og skyldur ríkisstarfsmanna

Meginviðfangsefni námskeiðs

Hugmyndafræði og reglur ríkisins gagnvart starfsfólki, lagaramminn um starfsmenn ríkisins, lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins, lög um kjarasamninga opinberra starfsmanna og ákvæði fleiri laga sem þá varða.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Pátttakendur öðlist skilning á stöðu sinni sem ríkistarfsmenn og samhengi helstu lagaákvæða og forsendum þeirra. Þeir verði öruggir við að finna hvar upplýsingar er um helstu álitamál er að leita.

-Undirmarkmið

Pátttakendur sé ljóst samspil stefnu í ríkisrekstrinum og þróunar í lagaákvæðum og kjarasamningum. Þeir geri sér einnig grein fyrir mismunandi starfsmannakerfum milli landa.

Námskeiðslengd

4 kst

Saga og hlutverk sýslumanna

Meginviðfangsefni námskeiðs

Yfirlit yfir sögu embætta sýslumanna og verkefni þeirra í dag. Embætti sýslumanna standa á gömlum merg og má rekja sögu þeirra með vissu aftur til 13. aldar. Reynt verður að bregða ljósi á upphaf embættanna, hvernig störf sýslumanna hafa þróast í gegnum aldirnar og hvenær skrifstofur sýslumanna, eins og við þekkjum þær, urðu til. Gerð verður grein fyrir því hvað „sýsla“ er og hvort þær eru enn til.

Farið verður yfir hin fjölþættu verkefni embætta sýslumanna í dag og hvernig þau tengjast verkefnum hinna ýmsu ráðuneyta. Gerð verður grein fyrir stöðu og hlutverki embætta sýslumanna í stjórnsýslu ríkisins. Hvar liggja valdsmörk embætta sýslumanna og hvað ber að gera þegar erindi berast, sem liggja innan valdsmarka annarra stofnana eða sveitarfélaga. Vikið verður að ólögfestu leiðbeiningarhlutverki starfsmanna embætta sýslumanna.

Markmið námskeiðs

Nemendur geri sér grein fyrir sögulegri fortíð embætta sýslumanna og stöðu þeirra í stjórnsýslu ríkisins í samtímanum.

Námskeiðslengd

4 kst

Sambætting starfs og einkalífs

Meginviðfangsefni námskeiðs

Það er oft og tíðum mikil áskorun að reyna að halda jafnvæginu milli starfsframa, fjölskyldunnar, áhugamála, félags- og tómstundastarfs, símenntunar og annarra mikilvægra þátta lífsins. Vinnan er oft tekin fram yfir fjölskylduna. Við erum oft með hugann við vinnuna þegar við verjum tíma með fjölskyldunni og erum svo með samviskubit þegar við verjum of miklum tíma í vinnunni. Þegar vinna og einkalífið stangast þannig á getur myndast ójafnvægi og togstreita af ýmsum toga.

Leitin að jafnvæginu milli vinnu og einkalífs er í sjálfu sér ekki nýtt vandamál en breytingar undanfarna áratugi hafa leitt til þess að vandamálið er mun umfangsmeira í dag en áður. Meðal helstu breytinga eru aukin atvinnuþátttaka kvenna, breytt fjölskyldumynstur, breytingar í lagaumhverfinu og aukin krafa um þátttöku karla í umönnun og uppeldi barna og heimilisstörfum.

Á námskeiðinu verður farið í að draga fram þau gildi sem þátttakendum finnast skipta miklu máli bæði í starfi og einkalífi. Er jafnvægi á öllum sviðum þ.e. hvað varðar starfið, einkalífið, áhugamál, félagslíf, vini, fjölskyldu o.fl. Er ánægja með það sem menn eru að gera? Hvert er stefnt? Hvernig er hægt að samræma þær kröfur sem vinnan, fjölskyldan og samfélagið gerir?

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Aukin innsýn í eigin þarfir.
Meira jafnvægi milli starfs og einkalífs.
Minni streita.
Meiri árangur og ánægja í lífi og starfi.

-Undirarkmið

Að þátttakendur læri að móta persónulegt leiðarljós og nái að halda vinnunni á vinnustað.

Námskeiðslengd

4 kst

Samskipti á kvennavinnustað

Meginviðfangsefni námskeiðs

Góður vinnustaður einkennist af góðum starfsanda, trausti og virðingu. Í góðum hópi fær fólk tækifæri til að vaxa, dafna og þroskast sem einstaklingar og vera það sem það er. Annað einkenni góðs vinnustaðs er að unnið er með ágreining á uppbyggilegan hátt. Að eiga í ágreiningi er óhjákvæmilegur hluti af daglegu lífi okkar og starfi og það er hvorki æskilegt né hægt að koma í veg fyrir ágreining. Mikilvægi þess að geta unnið úr þeim málum sem upp koma á vinnustað á árangursríkan hátt fer vaxandi, þar sem hópstarf verður æ algengara.

Á námskeiðinu er farið ofan í saumana á uppbyggilegum og árangursríkum samskiptum á vinnustað eins og traust, heiðarleika, ábyrgð, virðingu, hreinskilni, stuðning og skuldbindingu. Fjallað er um það sem einkennir kvennavinnustaði og hvers konar erfiðleikar í samskiptum geta koma upp.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Innsýn í einkenni kvennavinnustaða.
Aukin samheldni og liðsheid.
Meiri árangur í samvinnu.
Aukin færni í að leysa erfiðleika í samskiptum.

-Undirmarkmið

Að þátttakendum gangi betur að vinna saman og leysa ágreining sem upp kann að koma.

Námskeiðslengd

4 kst

Sérstaða ríkisstarfsmanna

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað verður um sérstöðu starfa ríkisins út frá samanburði við störf á almennum markaði, nálægð við opinbert vald og kröfu um hlutleysi, jafnræði og gagnsæi. Sérstaklega verður rætt um starfshætti, starfsaðstæður, vinnubrögð og viðfangsefni; hins; opinberra út; frá m.a. gæðum og gildum opinberrar þjónustu.

Námskeiðslengd

4 kst

Sifjamál

Meginviðfangsefni námskeiðs

Gerð verður grein fyrir lögum og reglum á sviði sifjamála.
Fjallað um einstaka málaflokka og leiðbeiningar gefnar um meðferð og úrlausn sifjamála.
Hagnýt öflun, notkun og miðlun upplýsinga.
Eyðublöð – kynning og notkun.
Umfjöllun um spurningar og álítaefni sem upp geta komið við meðferð og úrlausn sifjamála.

Markmið námskeiðs

Pátttakendur öðlist skilning og þekkingu á hlutverki sýslumanna varðandi sifjamál.

Pátttakendur geti veitt almenningi almennar leiðbeiningar um meðferð og úrlausn sifjamála.

Námskeiðslengd

8 kst

Starfsmannasamtöl

Meginviðfangsefni námskeiðs

Starfsmannasamtal fer fram a.m.k. einu sinni á ári. Þá setjast stjórnandi og starfsmaður niður til að ræða frammistöðu með skipulögðum hætti. Í samtalinu er m.a. rætt um verkefna- og ábyrgðarsvið starfsmanns, frammistöðu hans, líðan á vinnustað, starfsánægju, stjórnun, samskipti, markmið og hvaðeina annað sem stjórnandi og starfsmaður telja að þurfi að ræða. Í samtalinu gefst einnig færi á að skilgreina fræðsluþarfir starfsmanns á komandi tímabili ásamt óskum um starfsþróun. Í starfsmannasamtali draga stjórnandinn og starfsmaðurinn sig meðvitað út úr hinu daglega amstri og ræða málin í stærra samhengi.

Starfsmannasamtalið er tæki starfsmanns til að hafa áhrif á eigin starf og starfsþróun. Samtalið gerir stjórnandanum kleift að vinna með starfsmanninum að betri árangri og veita honum endurgjöf og

hvatningu. Starfsmannasamtalinu er ekki ætlað að koma í stað reglulegrar endurgjafar eða umræðna um málefni líðandi stundar.

Á námskeiðinu er farið í ástæður, undirbúning og framkvæmd starfsmannasamtalsins auk þess sem fjallað er um ávinning þess. Þátttakendur undirbúa og æfa eigið starfsmannasamtal í tveggja manna hópum.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Aukinn skilningur á mikilvægi starfsmannasamtala.
Aukin innsýn í hvernig starfsmannasamtal gengur fyrir sig og hver er tilgangurinn með því.
Meira öryggi í samtalinu.

-Undirmarkmið

Að þátttakendur nýti sér starfsmannasamtalið sem tæki til starfspróunar.

Námskeiðslengd

4 kst

Starfstengd enska

Meginviðfangsefni námskeiðs

Um er að ræða hagnýtt námskeið í ensku í þremur þyngdarflokkum og verður raðað á námskeiðin eftir færni í ensku. Matið fer fram í stuttu spjalli kennara við þátttakendur. Farið verður sérstaklega í orðaforða sem tengist starfinu og starfsfólkið þjálfað í talmáli út frá raunverulegum dæmum og aðstæðum.

Hvert skipti byggist á ákveðnu þema og virkri notkun á tungumálinu. Leiðbeinandinn kynnir orðaforðann sem tengist efninu og þátttakendur takast síðan á við margvísleg viðfangsefni bæði í þörum og hópum.

Markmið námskeiðs

Að þátttakendur í námskeiðinu:
Auki öryggi sitt í talmáli
Byggi upp orðaforða sem nýtist þeim í starfi
Öðlist tök á talmáli við raunverulegar starfsaðstæður

Námskeiðslengd

24 kst

Stjórnsýslulög, upplýsingalög og lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga

Meginviðfangsefni námskeiðs

Ákvæði stjórnsýslu- og upplýsingalaga og laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Yfirlit yfir helstu ákvæði og reglur stjórnsýslulaganna.

Leiðbeiningarskylda starfsmanna sýslumannsembætta. Kröfur til háttsemi starfsmanna ríkisins. Skráning mála og upplýsinga og aðgangur að gögnum samkvæmt stjórnsýslu- og upplýsingalögum. Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, þagnarskyldureglur og meðferð og afhending trúnaðarupplýsinga.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Þátttakendur kynnist nokkrum af grundvallarreglum íslenskrar stjórnsýslu og þýðingu þeirra fyrir starfsemi sýslumannsembætta, með áherslu á þær reglur sem birtast í stjórnsýslulögum nr. 37/1993.

-Undirarkmið

Þekking / skilningur

Þátttakendur fái innsýn í helstu ákvæði stjórnsýslulaga nr. 37/1993, tilgang laganna og gildissvið.

Þátttakendur kunni skil á leiðbeiningarskyldu stjórnvalda.

Þátttakendur kunni skil á helstu reglum sem hafa áhrif á kröfur til stjórnvalda um skráningu mála og upplýsinga.

Þátttakendur fái innsýn í helstu reglur sem gilda um aðgang að gögnum í stjórnsýslunni og meðferð trúnaðarupplýsinga.

Færni / leikni

Þátttakendur verði hæfari og öruggari í almennum störfum hjá sýslumannsembættum landsins.

Námskeiðslengd

8 kst

Upplýsinga- og skjalastjórn

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað verður stuttlega um sögu og þróun upplýsinga- og skjalastjórnar á Íslandi og annars staðar svo og félög og samtök á sviði upplýsinga- og skjalastjórnar í Evrópu, Ameríku og Ástralíu. Kynnt verða íslensk lög, reglugerðir og reglur um upplýsingar, skjöl og skjalasöfn og farið í alþjóðlegan staðal um skjalastjórn, ISO 15489. Aðferðir, tilgangur og markmið upplýsinga- og skjalastjórnar verða tíunduð.

Farið verður í skjalatalningu, geymsluáætlun fyrir skjöl, skjalaflokkun og skjalaflokkunarkerfi, húsnæði og búnað fyrir virk og óvirk skjöl, öryggisáætlanir fyrir skjöl, þökkun og skráningu hálfvirkra og óvirkra skjala, stöðlun á skjalagerð og eyðublaðastjórn. Lögð verður áhersla á skipulag málasafna, bókhaldsgagna, ljósmynda, teikninga og kynningarefnis svo og gagna í mismunandi formi – pappír og rafrænu formi. Sýnt verður fram á hvernig hægt er að nota ýmis konar tölvukerfi við skipulagningu gagna, skráningu, vistun og endurheimt.

Fjallað verður um tengsl upplýsinga- og skjalastjórnar og stjórnun þekkingar og gæða. Kenndar verða aðferðir við að skipuleggja útgefið efni sem keypt er eða berst stofnunum, s.s. bækur, tímarit, fréttabréf, árskýrslur o.þ.h. Lögð er áhersla á að námskeiðið hentar öllum starfsmönnum sem hafa með málaflokkinn að gera innan síns vinnustaðar.

Markmið námskeiðs

Yfirmarkmið:

Að starfsfólk sýslumannsembættanna, sem ber ábyrgð á upplýsinga- og skjalastjórn, skilji mikilvægi þáttarins í rekstrinum.

Að starfsfólk sýslumannsembættanna, sem annast upplýsinga- og skjalastjórn, geti sinnt starfsskyldum sínum á skilvirkan hátt.

Undirmarkmið:

Að starfsfólk geti lagt þekkingu að mörkum varðandi tölvuvæðingu skjalastjórnar.

Að starfsfólk þekki gildi upplýsinga- og skjalastjórnar fyrir þekkingarstjórnun og gæðastjórnun.

Námskeiðslengd

8 kst

Tímastjórnun

Meginviðfangsefni námskeiðs

Flestir kvarta undan tímaleysi, við virðumst aldrei hafa nógan tíma til að gera allt sem við ætlum okkur og ljúka við það sem skiptir okkur mestu máli. Við tökum endalaust að okkur verkefni og förum svo heim í lok vinnudags með þá tilfinningu að við höfum ekki náð að gera neitt. Við látum stjórnast af áreitum í kringum okkur og erum allan daginn í viðbragðsstöðu í stað þess að einblína á það sem skiptir raunverulega máli.

Á námskeiðinu fá þátttakendur innsýn í hvernig þeir verja tíma sínum í dag og læra að forgangsraða verkefnum. Farið er í mikilvægi þess að skapa tíma fyrir mikilvægustu verkefni með góðri skipulagningu og takast á við truflanir af ýmsum toga, eins og símtöl og tölvupóstinn. Tekin eru fyrir atriði eins og algengir tímaþjófvar, frestun, skipulagning og áætlanagerð, fundir og fundarstjórn, að segja nei, jákvætt hugarfar og sjálfsstjórn.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Betri skipulagning á eigin vinnu
Betri forgangsröðun verkefna
Meiri tími fyrir mikilvægustu verkefni
Meiri árangur og margfalt meiri afköst
Minni streita og álag
Færri krísur

-Undirmerkið

Þátttakendur eiga að hafa fengið innsýn í mikilvægi markmiðasetningar.

Námskeiðslengd

4 kst

Vegabréf

Meginviðfangsefni námskeiðs

Á námskeiðinu verður farið yfir helstu reglur varðandi vegabréf, hvaða gögnum þarf umsækjandi að skila inn og hvaða gögn þarf að senda á framleiðslustað svo eitthvað sé nefnt. Áhersla verður lögð á að

Þátttakendur geti svarað algengustu spurningum sem berast embættunum varðandi vegabréf. Ef óskað er eftir að farið verði yfir umsóknarferlið verður hægt að hafa glæru sýningu á því ferli frá upphafi til enda og einnig er gert ráð fyrir umræðum.

Þinglýsingar I – Fræðilegur hluti

Markmið námskeiðs

Þátttakandi þekki feril skjala sem koma til þinglýsingar hjá sýslumanni. Þátttakandi og geti veitt grundvallarupplýsingar um framkvæmd þinglýsinga og úrræði viðskiptavina ef ágreiningur kemur upp. Þátttakandi öðlist þekkingu til þess að leita eftir upplýsingum um efnið með því að leita í lögum og öðru skráðu efni um þinglýsingar.

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað er um undirstöðuatriði þinglýsinga, tilgang þeirra og þýðingu. Megináhersla er lögð á að skýra verkferil við þinglýsingar og er ferðalagi skjals fylgt eftir frá því að það kemur til þinglýsingar og þar til þinglýsingu er lokið. Einnig er fjallað um helstu reglur við útreikning stimpilgjalda og um mistök í þinglýsingum og afleiðingar þeirra.

Námskeiðslengd

4 kst

Þinglýsingar II Um kerfin

Meginviðfangsefni námskeiðs

Fjallað er um sögu og markmið Landskrár fasteigna, hlutverk skráningaraðila og mismunandi aðkomu þeirra að skránni. Á námskeiðinu fer fram kennsla og þjálfun í þinglýsingarkerfi Landskrár fasteigna. Kerfið verður kynnt og farið yfir skjámyndir, skipanir og þá möguleika sem kerfið býður upp á. Ef tækifæri verður til fer kennslan fram í tölvuveri, þar sem notaður verður tilraunagrunnur af þinglýsingarkerfinu þannig að þátttakendur námskeiðsins fái almenna þjálfun á færslu skjala.

Námskeiðslengd

4 kst

Öflug liðsheild og skapandi samskipti

Meginviðfangsefni námskeiðs

Viðfangsefni námskeiðsins eru stutt “reynslunáms”- verkefni og -æfingar sem geta verið óvenjuleg fyrir þátttakendurna, en reyna á skapandi lausnir, samskipti, skipulag og lausnamiðaða vinnu hópsins. Þátttakendurnir meta eigin frammistöðu og hópsins og greina árangurinn og hvað betur mætti fara.

Markmið námskeiðs

-Yfirmarkmið

Yfirmarkmiðin eru að þátttakendurnir hafi aukið næmni sína og færni í samskiptum almennt. Einnig að þeir geri sér grein fyrir þeim þáttum sem mestu varða um hvort samskipti ganga vel eða ekki þegar einstaklingar starfa saman í hóp.

-Undirmarkmið

Að þátttakandinn upplifi styrkleika sína og hafi tækifæri til efla þá eiginleika sem honum finnast þurfa meiri æfingu og/eða styrkingu. Vinnan í verkefnum námskeiðsins veita tækifæri til að prófa og æfa nýjar samskiptaaðferðir.

Að þátttakendurnir eflist í að standa fyrir máli sínu og hugmyndum þegar starfað er saman í hóp og að hópurinn læri að skapa andrúmsloft sem hvetur til frumkvæðis, samskipta og vellíðunar.

Að þátttakendurnir fái innsýn í módel reynslunámsfræða um “áskorun að eigin vali” og ánægju þess að teygja sig eftir nýrri þekkingu og námi í hópi jafningja.

Námskeiðslengd

8 kst