

Nr.: 208-STs	Gæðastefna	
Útgáfa: 6.2		
Samþykkt: 01.09.2025		
Ábyrgð: Framkv.stjóri		
Framkvæmd: Gæðastjóri		
Síða 1 af 3		

1. Tilgangur og gildissvið

Fræðslusetrið Starfsmennt hefur það að meginmarkmiði að sinna hæfnieflingu opinbers starfsfólks. Starfsmennt leggur áherslu á fagleg vinnubrögð og skilvirkni í öllu sínu starfi þ.m.t. gæðastarfi. Gæðastefnan tekur til allra þátta í starfsemi Starfsmenntar hvort sem varða þjónustu, samskipti eða annað.

Gæðaviðmið, sem sett eru varðandi nám, ráðgjöf og raunfærnimat, taka m.a. mið af gæðaviðmiðum EQM, sem er gæðakerfi þróað af Fræðslumiðstöð atvinnulífs til notkunar í fullorðinsfræðslu utan hins formlega skólakerfis. Að auki stýra lög, reglugerðir, samþykktir, siðareglur og annað það sem um starfsemina gildir þeim viðmiðum sem lögð eru til grundvallar gæðastarfi Starfsmenntar.

2. Ábyrgð

Gæðastjóri ber ábyrgð á að framkvæmd sé í samræmi við gæðastefnu en starfsfólk allt ber ábyrgð á að kynna sér vel gæðastefnu, innihald gæðahandbókar og fylgja þeim viðmiðum sem þar eru sett fram.

Gæðaráð hefur umsjón með skipulögðum kynningum á innihaldi gæðahandbókar og gæðaviðmiðum bæði almennum og þeim sem fylgja EQM gæðakerfinu. Gæðaráð er skipað framkvæmdastjóra, gæðastjóra/skrifstofustjóra og verkefnisstjóra náms- og starfsráðgjafar og raunfærnimats.

3. Framkvæmd

Viðmið og verkferlar

Gæðahandbók inniheldur margvíslegar leiðbeiningar bæði til starfsfólks og verktaka um hvernig standa skal að þjónustu á vegum Starfsmenntar.

Starfsmennt leggur ríka áherslu á öryggi og trúnað við öflun, meðferð og vistun gagna og persónuupplýsinga og er nánar fjallað um slíkt í stefnuskjölum, verklagsreglum og leiðbeiningum.

Umbótahugsun

Starfsmennt er lærdómsfyrirtæki og er hvatt til umbóta í öllu starfi, bæði innra starfi og samvinnu við aðra. Markmiðið er ávallt að auka gæði þjónustunnar þannig að hún skili þeim árangri sem stefnt er að og efla hæfni starfsfólks Starfsmenntar til að sinna þjónustu og ná þeim markmiðum sem ætlast er til.

Starfsfólk Starfsmenntar er hvatt til að sækja sér þekkingu og aukna hæfni m.a. með því að sækja námskeið og ráðstefnur og að taka þátt í verkefnum sem reyna á nýja hæfni. Á reglubundnum fundum starfsfólks er farið yfir nýjungar og rætt hvernig þær nýtast í verkefnum Starfsmenntar.

Þjálfun og virkni starfsfólks og verktaka í umbótum

Þegar starfsmaður hefur störf hjá Starfsmennt er farið eftir skilgreindu ferli um móttöku nýliða. Þar er m.a. farið yfir helstu lög og reglur sem gilda um starfsemina.

Starfsfólki er gerð grein fyrir mikilvægi virkrar þátttöku þess í markvissu gæðastarfi m.a. við að vera á varðbergi gagnvart því sem betur má fara og að koma ábendingum og kvörtunum í réttan farveg svo úrbætur geti átt sér stað.

Nr.: 208-STs	Gæðastefna	
Útgáfa: 6.2		
Samþykkt: 01.09.2025		
Ábyrgð: Framkv.stjóri		
Framkvæmd: Gæðastjóri		
Síða 2 af 3		

Á reglubundnum starfsmannafundum, sem alla jafna eru haldnir mánaðarlega yfir vetrartímann, er fastur liður að farið er yfir ábendingar og kvartanir sem bárust frá síðasta fundi og skráð í fundargerð bæði efni ábendinga/kvartana sem og í hverju úrvinnsla þeirra fólst.

Einu sinni á ári, í upphafi haustannar, er starfsfólk hvatt til að kynna sér eða rifja upp inntak gæðahandbókar, [laga nr. 27/2010 um framhaldsfræðslu](#), [laga nr. 35/2009 um náms- og starfsráðgjafa](#), [síðareglur náms- og starfsráðgjafa](#) og inntak gæðaviðmiða EQM/EQM+ auk almennra reglna sem gilda um þagnarskyldu starfsmanna og meðferð persónuupplýsinga.

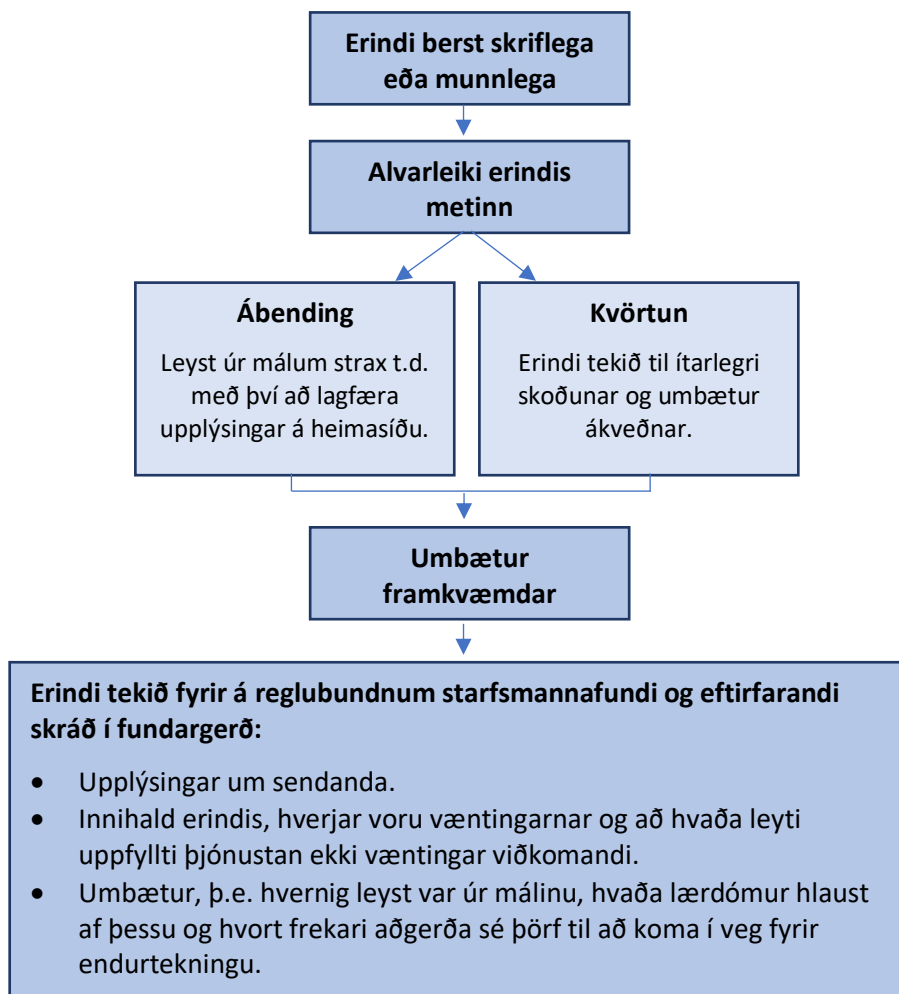
Kennarar, leiðbeinendur og ráðgjafar, sem sinna verkefnum sem verktakar á vegum Starfsmenntar, fá leiðsögn um persónuvernd, fullorðinsfræðslu og þá verkferla sem gilda um hverja þjónustu fyrir sig. Einnig er þeim leiðbeint um hvert hægt er að beina kvörtunum og ábendingum.

Meðferð ábendinga og kvartana

Gerður er greinarmunur á ábendingum og kvörtunum. Ábendingar er venjulega hægt að lagfæra með lítill aðgerð og varða hvorki innihald náms eða framkvæmd þjónustunnar, dæmi um ábendingu eru rangar upplýsingar á heimsíðu Starfsmenntar. Slíkar ábendingar eru ekki skráðar sérstaklega heldur bætt úr málum svo fljótt sem auðið er.

Kvartanir, sem snúa að innihaldi og framkvæmd þjónustunnar, krefjast formlegri úrvinnslu og skráningar en ávallt er leitast við að leysa úr kvörtunum eins fljótt og auðið er.

Verkferill við móttöku og úrvinnslu ábendinga og kvartana:



Nr.: 208-ST	Gæðastefna	
Útgáfa: 6.2		
Samþykkt: 01.09.2025		
Ábyrgð: Framkv.stjóri		
Framkvæmd: Gæðastjóri		
Síða 3 af 3		

Umbætur ráðast af tegund og eðli kvörtunar

Það ræðst af tegund og eðli kvörtunar hvernig umbætur eru ákveðnar og framkvæmdar. Mestu máli skiptir að umbætur séu unnar á skipulagðan hátt, með tiltekinn ábyrgðarmann og með tiltekið markmið í huga. Ljóst þarf að vera að hverju er stefnt með umbótunum. Í öllum tilvikum er rýnt í eðli kvörtunar og athugasemdar, leitað ítarlegri skýringa um að hvaða leyti þjónustan uppfyllti ekki væntingar.

Ábyrgð á að koma umbótum í farveg liggur alla jafna hjá viðkomandi verkefnisstjórum en getur flust til gæðastjóra eða framkvæmdastjóra ef erindið snýr að þjónustu viðkomandi verkefnisstjóra.

- *Kvartað undan innihaldi náms:*

Ef um innihald náms eða námsleiðar er að ræða er skoðað hvað þarf að laga, hvaða námsþáttum þarf að breyta og hvernig innihald samræmist þörfum. Í þeim tilvikum sem breyta þarf námsleiðum er stýrihópur hvers verkefnis kallaður til.

Ábyrgð: Verkefnastjóri náms.

- *Kvartað undan kennara eða aðstöðu*

Ef kvartað er undan kennara er rætt við viðkomandi kennara um hvernig hægt sé að bregðast við umkvörtuninni og ef Starfsmennt metur kvörtunina það alvarlega er leitað eftir nýjum kennara. Ef kvartað er undan aðstöðu náms og kvörtun þykir málefnaleg er allt gert til að bæta úr málum.

Ábyrgð: Verkefnastjóri náms.

- *Kvartanir vegna raunfærnimats eða náms- og starfsráðgjafar*

Kvartanir vegna þjónustu Starfsmenntar á sviði raunfærnimats og/eða náms- og starfsráðgjafar eru meðhöndlaðar með hliðsjón af gæðaviðmiðum og leiðbeiningum sem Fræðslumiðstöð atvinnulífs gefur út vegna þessara málaflokka (EQM).

Ábyrgð: Verkefnisstjóri raunfærnimats; verkefnisstjóri náms- og starfsráðgjafar.

- *Kvartanir vegna annarrar þjónustu*

Kvartanir vegna annarrar þjónustu Starfsmenntar og vegna upplýsinga eða framsetningar á efni á vef eða í öðru efni sem er gefið út á vegum Starfsmenntar: Rýnt er í efni kvörtunar og hvaða væntingar eru óuppfylltar og leitast við að leysa úr málum án þess þó að það brjóti í bága við samþykktir sem gilda um starfsemina, gæðaviðmið, reglur eða stefnur Starfsmenntar.

Ábyrgð: Gæðastjóri.

- *Kvartanir starfsfólks*

Um kvartanir starfsfólks gilda reglur og viðmið sem kynnt eru víða í gæðahandbók.

Ábyrgð: Framkvæmdastjóri.

Tilvísanir: 201-ST_ Mannauðsstefna-Handbók starfsfólks; 201-GAT_ Gátlistar fyrir móttöku nýliða; 204-ST_ Persónuverndarstefna; 208-VKL_ Reglubundin yfirferð ýmissa atriða; 208-VKL_ Stýring skjala og skráa; 301-LEI_ Leiðbeiningar til kennara; 301-VKL_ Framkvæmd náms og fræðslu; 301-LEI_ Leiðbeiningar um stofnananám; 302-VKL_ Ráðgjöf til einstaklinga – náms- og starfsráðgjöf; 302-VKL_ Ráðgjöf til stofnana – Ráðgjafi að láni; 303-VKL_ Raunfærnimat.