



# Verkferlar og leiðir til úrlausna í eineltis- og áreitnimálum hjá Reykjavíkurborg

Hér er tilgreindur formlegur ferill, sbr. reglugerð nr. 1009/2015, um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum, þegar fram kemur tilkynning um einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni og ofbeldi á vinnustöðum Reykjavíkurborgar.

**Óformlegur ferill, sbr. fylgiskjal 1**, er ekki hluti af reglugerð nr 1009/2015 en rétt er að kanna mál óformlega áður en farið er í formlegan feril. **Sjá nánar í fylgiskjali:** Óformlegur ferill og meðhöndlun máls.

## Frumkvæðisathugun

Atvinnurekanda ber skv. reglugerð nr. 1009/2015 skylda til að láta einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni eða ofbeldi á vinnustað ekki viðgangast. Ef atvinnurekanda berst kvörtun, ábending eða hann verður var við einelti, áreitni, ofbeldi eða aðstæður á vinnustaðnum sem líkur eru á að leitt geti til slíkrar hegðunar skal hann bregðast við eins fljótt og kostur er og virkja viðbragðsáætlun. Starfsmaður þarf því að gera sér grein fyrir að mögulega þarf atvinnurekandi að hefja frumkvæðisathugun máls jafnvel þó starfsmaður ákveði að tilkynna málið ekki formlega. Atvinnurekanda ber einnig að fara í endurmat á áhættumati, sé það til staðar.

Frumkvæðisathugun er ekki einstaklingsmál og ekki rannsókn á málum tiltekins starfsmanns líkt og þegar tilkynning berst frá þolanda. Í frumkvæðisathugun felst að framkvæma almenna könnun á tilteknum atriðum á starfsstað svo sem vinnustaðamenningu, stjórnunarháttum og þess háttar.

## Formleg meðhöndlun máls:

Formleg meðferð máls hefst eftir að skrifleg kvörtun berst um meint einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni eða ofbeldi. Í formlegri meðferð máls fer fram könnun á málsatvikum og niðurstaða er fengin um það hvort einelti, áreitni eða ofbeldi hafi átt sér stað. Í framhaldinu er gerð áætlun um næstu skref.

## Málsmeðferð

Haga skal allri málsmeðferð í samræmi við stjórnslulög nr. 37/1993 og farið skal með allar persónuupplýsingar í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 90/2018 sem og reglur Persónuverndar um öryggi persónuupplýsinga. Eineltis- og áreitnitemi kanna mál nægilega svo hægt sé að komast að niðurstöðu. Hafa skal rannsóknarreglu 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 að leiðarljósi við meðferð málsins. Um trúnað og afhendingu gagna fer samkvæmt stjórnslulögum nr. 37/1993 og upplýsingalögum nr. 140/2012.

Ef yfirmaður er af einhverjum ástæðum vanhæfur til að taka á málum svo sem vegna hagsmunaárekstra eða er meintur gerandi eða þolandi í málinu skal leita til mannauðsþjónustu eða fulltrúa eineltis- og áreitnitemis viðkomandi sviðs. Viðkomandi mannauðsþjónusta getur vísað málinu til eineltis- og áreitnitemis mannauðs- og starfsumhverfissviðs eða falið fagaðila utan sviðsins athugun málsins.



## Skref 1: Tilkynning

- Tilkynnt er um meint einelti og áreitni á eyðublaði sem finna má á Fróða, innri vef Reykjavíkurborgar, undir mannauðsmál / einelti og áreitni.
  - o Hægt er að senda tilkynningu með tölvupósti, bréfpósti eða með munnlegum hætti til neðangreindra aðila sem sjá um að skrá málið á eyðublaðið.
  - o Í tilkynningu er ætlast til að fram komi: nafn tilkynnanda, nafn (nöfn) meints geranda og annara sem kunna að tengjast málinu, nafn starfsstöðvar og hvert umkvörtunarefnið er, lýsing, hvar, hvenær, hverjir og hvernig.
  - o Aðeins er tekið við tilkynningum undir nafni.
  - o Fyrirliggjandi gögn í málinu, séu þau fyrir hendi, fylgi með.
  
- Tilkynning berst, til yfirmanns, mannauðsþjónustu eða eineltis- og áreitnitemis.
  - o Ef yfirmaður er vanhæfur skal hann leita til mannauðsþjónustu eða fulltrúa eineltis- og áreitnitemis sviðs.
  - o Mannauðsþjónusta getur vísað málinu til eineltis- og áreitnitemis mannauðs- og starfsumhverfissviðs í Ráðhúsi eða fagaðila utanhúss.
  - o Berist tilkynning um meint brot frá öðrum en þolanda skal þolandi upplýstur um tilkynningu, réttindi og verklag í slíkum málum. Það er ákvörðun þolanda í kjölfarið hvort málið verði meðhöndlað af hálfu eineltis- og áreitnitemis.
  - o Þolandi hefur rétt á að draga tilkynningu til baka með skriflegum hætti. Vinnuveitanda ber þá að kanna hvort ástæða sé til að hefja frumkvæðisathugun.
  - o Óski meintur þolandi þess að ekki skuli gert neitt í málinu að svo stöddu er hvorki um frekara inngrip né íhlutun að ræða að hálfu teymisins.
    1. Í tilfellum sem þessum þarf að gera meintum þolanda skriflega grein fyrir því að hendur teymisins séu bundnar hvað varðar frekari vinnslu og skal það skjalfest. Þó má ávallt taka upp mál að nýju að beiðni þolanda.
  
- **Mál falið aðila og/eða eineltis/- áreitnitemi.**
  - o Sá sem ber ábyrgð á könnun máls fer yfir tilkynningu með tilliti til þess hvort atvik falli undir skilgreininga á einelti/áreitni/ofbeldi í stefnu Reykjavíkurborgar.
  - o Ef atvik fellur utan skilgreininga, er tilkynnandi kallaður á fund til útskýringa og máli er lokað.
    - Ef mat er að kvörtun eigi ekki við rök að styðjast þarf engu að síður að skoða aðstæður eða atburðarrás sem leiddi til þess að starfsmaður fann sig knúinn til að kvarta. Ákveða þarf eftirfylgni og leiðir til að vinna að því að koma samskiptum í ásættanlegt horf sé þess kostur.
  - o Ef innan skilgreininga – teymi tekur málið til vinnslu.
    - Þolandi og meintur gerandi látinn vita að mál verði tekið fyrir.
    - Yfirmanni þolanda og meints geranda er tilkynnt um mál.
    - Ef meintur gerandi er yfirmaður þá gildir að næsti yfirmaður hans er látinn vita
  
- Teymið tekur tilkynningu til vinnslu og skuldbindur sig til að skoða einungis þá þætti sem þar eru tilgreindir.
  
- Komi aðrar kvartanir fram á meðan á vinnslu stendur frá tilkynnanda eða öðrum aðilum máls skal það vera efni í aðra ótengda tilkynningu óski einstaklingur að fá þær kvartanir kannaðar sérstaklega.



- Til að styðja sem best við þolanda og meintan geranda er yfirmaður beggja aðila upplýstur um tilkynningu og um tímaáætlun máls.
  - o Slíkt er gert áður en fundir með málsaðilum hefjast.
  - o Yfirmaður kemur að öðru leyti ekki að vinnslu máls nema sem stuðningsaðili málsaðila.
- Í undantekningartilvikum getur eineltis-/áreitnitemi/mannauðsstjóri óskað eftir aðstoð eða ráðgjöf utanaðkomandi fagaðila við vinnslu máls. Í tilfellum sem þessum hefur eineltis-/áreitnitemi það hlutverk að vera tengiliður við utanaðkomandi könnunaraðila og sér um boðanir í viðtöl og almenna upplýsingagjöf til málsaðila.
- Ef leitað er aðstoðar eða ráðgjafar utanaðkomandi fagaðila skal gæta að skyldu til samningsgerðar milli aðila um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga í samræmi við persónuverndarlög.
- Til að niðurstaða könnunar verði trúverðug er mikilvægt að reyna að tryggja hæfi rannsakenda á grundvelli stjórnisýslulaga. Reynt er að tryggja að báðir aðilar máls, þolandi og meintur gerandi séu sáttir við þá aðila sem fengnir eru til að rannsaka mál og á þetta bæði við aðila teymis hjá Reykjavíkurborg og ef utanaðkomandi aðilar eru fengnir að málinu. Þannig samþykki allir málsaðilar rannsóknaraðila máls, hvort sem þeir eru innanhússaðilar eða utanhúss.

## Skref 2: Verkáætlun

- Könnunaraðili máls upplýsir málsaðila um málsmeðferð og leggur fram tímasetta verkáætlun.
  - o Miðað er við að upplýsingaöflun taki hámark 8 vikur frá því að könnunaraðilar eru kallaðir saman, fá tilkynningu í hendur og formleg könnun hefst.
  - o Upplýsingaöflun felur í sér viðtöl við málsaðila en ekki ritun, skil og kynningu loka álitsgerðar. Heildartími máls getur því tekið lengri tíma en 8 vikur.

## Skref 3: Gögn – trúnaður:

Rætt er um trúnað við könnun máls við alla málsaðila fyrir fundi.

- o Mælst er til að allir málsaðilar haldi trúnað í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 90/2018 sem og reglur Persónuverndar nr. 299/2001 um öryggi persónuupplýsinga.
  - Allir þeir sem rætt er við þurfa að fá að vita fyrirfram að um er að ræða opið og gegnsætt vinnsluferli og munu aðilar máls (tilkynnandi og gerandi) því fá aðgang að gögnum málsins. Hér er átt við fundargerðar meints þolanda, geranda.
  - Aðilar sem rætt er við eiga einnig að fá tækifæri til að lesa yfir það sem haft er eftir þeim í endanlegri álitsgerð um málið og þeim gefinn kostur á að breyta eða lagfæra framburð sinn.
  - Ef leitað er aðstoðar utanaðkomandi aðila við meðferð máls skal gera vinnslusamning milli aðila um meðferð persónuupplýsinga á grundvelli þjónustusamnings við Reykjavíkurborg hverju sinni.
- o Meðan á vinnslu máls stendur heldur atvinnurekandi skrá yfir öll gögn máls. Skrá skal upplýsingar um málsatvik sem veittar eru munnlega eða viðkomandi fær vitneskju um með öðrum hætti ef þær hafa þýðingu fyrir úrlausn máls og er ekki að finna í öðrum gögnum málsins. Hlutaðeigandi málsaðilar hafa þannig rétt á upplýsingum um málið, að teknu tilliti til laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og stjórnisýslulaga nr 37/1993.



- Málsaðilar geta þannig óskað eftir vitnisburðum þolanda og meints geranda svo og andmæli ef um þau eru að ræða. Gögn sem þessi eru afhent málsaðilum ef þeir óska eftir því sérstaklega og þá eru þau afhent meðan mál er í vinnslu.
- Á öllum fundunum er varða viðkomandi mál er rituð fundargerð sem farið er yfir í lok fundar.
  - Fundargerðir skulu vera á stöðluðu formi og koma þarf fram: hvar, hvenær, númer máls, málsaðilar, hverjir mættir, hvaða gögn lögð fram ef einhver, þar með talið frásögn aðila í skýru máli og hvaða ákvarðanir eru teknar.
  - Öll gögn eru merkt sem trúnaðargögn og vistuð í skjalavistunarkerfi.
  - Ef aðilar óska eftir afriti af fundargerð þá er hún afhent en að öðrum kosti er fundargerð almennt send innan tveggja sólarhringafrá fundi til rafrænnar staðfestingar.
  - Við vinnslu álitsgerðar fá aðilar aftur tækifæri til að lesa yfir eða heyra það (með símtali) sem hafa á eftir þeim í lokaálitsgerð. Hafi viðkomandi athugasemdir og óskar eftir að breyta eða leiðrétta framburð sinn skal það gert eða í það minnsta skulu athugasemdir hans skráðar.
  - Aðilar máls og næsti yfirmaður skulu fá niðurstöðu málsins eins fljótt og unnt er frá því að niðurstaða liggur fyrir.
  - ⊖ Fundað er með aðilum máls í sitthvoru lagi og þeim afhentar niðurstöður málsins. Mælst er til að aðilar fari með gögn sem trúnaðarmál.
  - ⊖ Vitni fá ekki aðgang að trúnaðargögnum öðrum en eigin vitnisburði.

#### Skref 4: Könnun máls

- **Viðtöl boðuð** (þolandi, meintur gerandi) og málsaðilar upplýstir um:
  - Þolandi/meintur gerandi upplýstur um verkáætlun (drög send)
  - Þolandi/meintur gerandi upplýstur um það teymi sem kanna mun mál, hvort sem um er að ræða innanhúss eða utanaðkomandi könnunaraðila og upplýst að málsaðilar þurfi að samþykkja viðkomandi.
  - Þolandi/meintur gerandi upplýstur um rétt til að hafa með sér trúnaðaraðila t.d. trúnaðarmann eða fulltrúa stéttarfélags á fundinn.
  - Ef um erlendan starfsmann er að ræða þarf að meta hvort það þurfi að vera með túlk
- **Framkvæmd viðtala:**
- Ávallt er gert ráð fyrir að tveir fulltrúar úr eineltis- og áreitniteymi séu í viðtölum.
- - **Fundur með þolanda:**
    - Farið yfir tilkynningu hans um einelti/áreitni/ofbeldi og kannaður grundvöllur fyrir áframhaldandi könnun máls.
    - Stefna og viðbragðsáætlun við einelti/áreitni/ofbeldi afhent
    - Farið yfir verkáætlun.
    - Rætt er um trúnað.
    - Rætt er um aðgang að upplýsingum.
    - Fengið samþykki fyrir innanhúss/utanaðkomandi könnunaraðilum.
    - Upplýst að tilkynning verði afhent meintum geranda.
    - Könnuð þörf fyrir ráðgjöf og stuðning.
    - Rituð fundargerð.



- **Fundur með meintum geranda:**
    - Fyrirliggjandi tilkynning um meint einelti/áreitni/ofbeldi afhent.
    - Stefna og viðbragðsáætlun við einelti/áreitni/ofbeldi afhent
    - Farið yfir verkáætlun.
    - Rætt er um trúnað.
    - Rætt er um aðgang að upplýsingum.
    - Meintum gerandi kynntur 10 daga andmælaréttur.
    - Fengið samþykki fyrir innanhúss/utanaðkomandi könnunaraðilum.
    - Könnuð þörf fyrir ráðgjöf og stuðning.
    - Rituð fundargerð.
  - **Fundur með vitnum**
    - Farið lauslega yfir mál.
    - Rætt er um trúnað.
    - Vitni lýsi aðstæðum/dæmum.
    - Könnuð þörf fyrir ráðgjöf og stuðning.
- Ef meintur gerandi mætir ekki á fundi eða neitar að mæta í boðuð viðtöl er málið að engu síður kannað eftir því sem hægt er áður en komist er að niðurstöðu.
- Ef á einhverjum tímapunkti grunur er um refsiverða háttsemi getur teymið hlutast til um að fram fari rannsókn og hefur leiðbeinandi hlutverk gagnvart viðkomandi við að kæra til lögreglu ef við á.

#### Skref 5: Á meðan á könnun stendur

- Til að tryggja öryggi og velferð starfsfólks og heilbrigt starfsumhverfi meðan á könnun máls stendur getur yfirmaður gripið til aðgerða sem geta verið eftirfarandi:
  - Breytt starfi/störfum málsaðila tímabundið.
  - Gripið til aðgerða sem takmarkar samveru eða samskipti málsaðila.
  - Leyst málsaðila tímabundið undan starfsskyldum.
  - Gripið til annarra tímabundinna öryggisráðstafana.

#### Skref 6: Skil niðurstaðna máls

- **Könnunaraðilar skila lokaskýrslu/álitsgerð**
  - Málsaðilar (þolandi/meintur gerandi) lesa yfir eða fá að heyra í símtali það sem haft er eftir þeim í loka álitsgerð.
  - Athugasemdir eða breytingar málsaðila teknar til greina sem leiðrétting eða skráð niður sem athugasemd.
  - Fundir haldnir með þolanda og meintum geranda í sitt hvoru lagi og farið yfir lokaniðurstöðu máls.
  - Lokaskýrsla/álitsgerð er afhent til málsaðila ef þeir óska eftir því.
  - Næsti yfirmaður þolanda/meints geranda upplýstur um niðurstöðu máls.
  - Mannauðsstjóri upplýstur um niðurstöðu máls.
  - Gögn eru meðhöndluð sem trúnaðarmál.
  - Vitni fá ekki aðgang að neinum gögnum öðrum en eigin vitnisburði.
  - Ef ekki næst einróma niðurstaða könnunarteymis gefst færi á að skila séráliti sem tilgreinir afstöðu rannsakanda.
  - Álitsgerð könnunaraðila er lokaniðurstaða máls en ekki ráðgefandi niðurstaða.



## Skref 6: í kjölfar niðurstöðu

Niðurstaða máls liggur fyrir þegar könnunaraðilar skila álitserð. Álitserð könnunaraðila er lokaniðurstaða og á það við bæði þegar um er að ræða könnunaraðila innanhúss og utanhússaðila.

- Í kjölfar niðurstöðu máls tekur yfirmaður í samráði við mannauðsstjóra ákvörðun um hvort og til hvaða aðgerða skal gripið á starfsstöð. Þær geta verið:
  - Sáttamiðlun með aðstoð þriðja aðila.
  - Ráðgjöf (mögulega til beggja aðila).
  - Endurmenntun eða þjálfun.
  - Leiðbeiningarsamtal.
  - Breytingar á starfsábyrgð eða verkefnum.
  - Tilfærslur í starfi.
  - Áminning.
  - Brottvikning úr starfi.
  - Framkvæmd áhættumats innan starfsstöðvar unnin til að bæta aðbúnað og almenna vellíðan starfsfólks.
  - Gerð ætlun um hvernig meta skal árangur aðgerða
- Leiði könnun í ljós að ekki er um að ræða einelti/áreitni eða ofbeldi getur önnur ámælisverð hegðun leitt til samsskonar aðgerða og ofangreint. Þannig sé gripið til aðgerða í samræmi við áætlun um öryggi og heilbrigði á vinnustað.
- Ef áreitni- eða eineltismál kemur upp á vinnustað skal yfirmaður jafnframt alltaf huga að fyrirbyggjandi aðgerðum, í því skyni að uppræta þær aðstæður sem kvartað var yfir sem og til að koma í veg fyrir að aðstæðurnar komi ekki upp aftur.
- Uni málsaðilar ekki niðurstöðu máls geta þeir vísað máli til dómstóla.