

Nr: 202-STs	Þjónustustefna
Útgáfa: 7.1	
Dags.:16.09.2026	
Áb: Framkvæmdastjóri	
Frkv: Allt starfsfólk	
Síða 1 af 1	

Tilgangur og gildissvið

Starfsmennt veitir fjölbreytta þjónustu sem miðar að því að efla símenntun og stuðla að markvissri starfsþróun.

Tilvísun: 103-INN_Um Starfsmennt – hlutverk, gildi og aðsetur.

Ábyrgðaraðili

Framkvæmdastjóri ber ábyrgð á að þjónustustefnu sé fylgt og að hún sé í samræmi við vilja eigenda og stjórnar Starfsmenntar. Allt starfsfólk ber ábyrgð á að framkvæmd þjónustu sé í samræmi við þau viðmið sem um hana gildir.

Framkvæmd

Þjónusta Starfsmenntar skiptist að meginefni í fræðslu og ráðgjöf. Fræðslan tekur til ýmis konar náms, bæði styttri námskeiða og lengri námsleiða og er ýmist opið öllum eða aðeins afmörkuðum hópi. Ráðgjöfin snýst annars vegar um ráðgjöf og aðstoð við stofnanir og hins vegar um ráðgjöf til einstaklinga um starfsþróun og möguleika til náms. Gildi Starfsmenntar eru:

fagleg – framsækin – sveigjanleg

Gildin birtast í daglegri þjónustu með eftirfarandi hætti:

Fagleg

- Starfsfólk hefur góða þekkingu á málaflokknum og er ávallt reiðubúið til að aðstoða þjónustunotendur.
- Starfsfólk ber virðingu fyrir þjónustunotendum og hagaðilum, hefur jákvætt viðhorf gagnvart þeim og sýnir fyllstu kurteisi.

Framsækin

- Framboðið samræmist þörfum markhópsins og endurspeglar breytingar á störfum hjá hinu opinbera.
- Ábendingar og hugmyndir eru nýttar til að þróa þjónustuna áfram og koma auga á ný tækifæri.
- Starfsfólk þróa eigin vinnubrögð jafnt og þétt.

Sveigjanleg

- Þjónusta er veitt á vefsíðu Starfsmenntar, í síma, með tölvupósti, á skrifstofu Starfsmenntar og/eða á völdum vettvangi.
- Form fræðslu er fjölbreytt og valið af hentugleika og markmiði.
- Aðgengi er tryggt á skrifstofu Starfsmenntar og þar sem nám og þjálfun fer fram. Óskir um sérstakan stuðning eru leystar í samráði við þann sem óskar.

Nánar er fjallað um hvern þjónustulið og þær verklagsreglur sem um þjónustuna gilda í kafla 3 í gæðahandbók/gæðakerfi Starfsmenntar.

Tilvísun: 208-STs_Gæðastefna.

