

### Tilgangur og umfang

Tilgangur verklagsreglunnar er að skrá og meðhöndla öll tilvik s.s. atvik, frávik, kvartanir eða hrós sem berast frá m.a. einstaklingum í þjónustu, samstarfsaðilum eða starfsfólki VIRK.

### Ábyrgð

**Sviðsstjóri mannauðsmála** ber ábyrgð á skráningu tilviks sem varðar athugasemdir hagsmunaaðila jafnlaunakerfis og umbóta tengda þeim.

**Sviðstjórar** bera ábyrgð á skráningum tilvika í starfsemi VIRK og viðbragða við þeim til að forðast endurtekningar á frávikum eða til að forðast þau.

**Starfsmenn, ráðgjafar og aðrir samstarfsaðilar** bera ábyrgð á að skrá þau tilvik sem upp koma í starfsemi VIRK og tengjast þjónustu og virkni gæðakerfis VIRK.

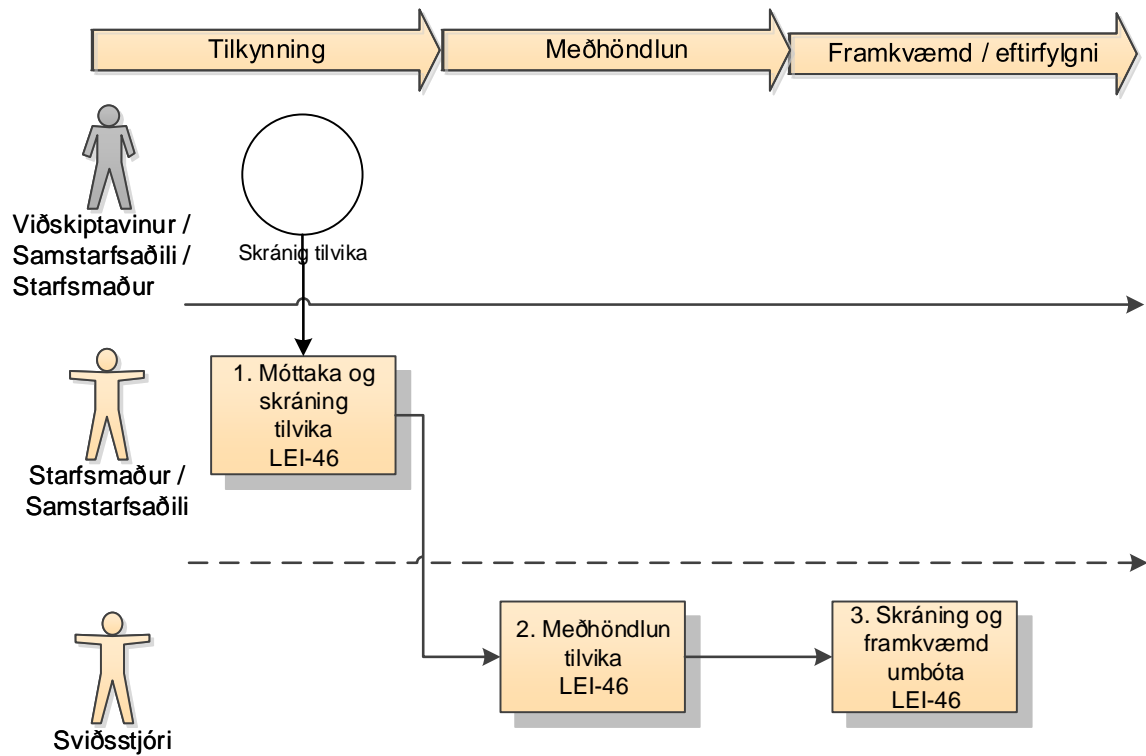
### Lýsing

**Starfsmaður/samstarfsaðili** móttækur og skráir tilvik, slys, áreiti, frávik, kvörtun eða hrós undir svæði Tilvik í Coredata sbr. [LEI-46 Tilvik - skráning og úrlausn](#).

**Ábyrgðaraðili / Úrlausnaraðili** sem fær skráð tilvik til sín. Greinir og skráir með það að markmiði að koma í veg fyrir skaða.

- Greinir hugsanlega orsök eða ástæðu
- Flokkar tilvikið eftir alvarleika
- Flokkar eftir málaflokki eða þjónustu
- Stofnar verkliði undir skráningu ef vinna þarf umbætur.
- Ábyrgðaraðili sér um áætlanagerð, framkvæmd og innleiðingu í samræmi við stærð verkefnis (sbr. verklag við verkefnastjórnun).
- Skráir stutta lýsingu á umbót og áætlaðan lokadag
- **Stærri umbætur:** Viðameiri eða dýrari umbætur sem geta krafist samstarfs milli sviða þarf að lýsa ítarlegar og er þá leitað samþykki sviðsstjóra máls og/eða framkvæmdastjóra VIRK fyrir framkvæmd og ábyrgðaraðila verks
- Leita skal eftir álit framkvæmdastjóra ef vafi leikur á hvort og eða skrá á tilvik

**Sviðsstjóri** viðkomandi verklags rýnir niðurstöður stærri umbótaverkefna, metur hvort umbætur skila tilætluðum áhrifum og leiðbeinir við frekari aðlögun ef með þarf. Sviðsstjóri mannauðsmála rýnir og metur árangur umbóta sem varðar jafnlaunakerfi.



#### Tilvísanir.

LEI-46 Ábendingar - skráning og úrlausn

ISO 9001-2008 kröfur: 10 Umbætur

ÍST 85 krafa 4.5.3