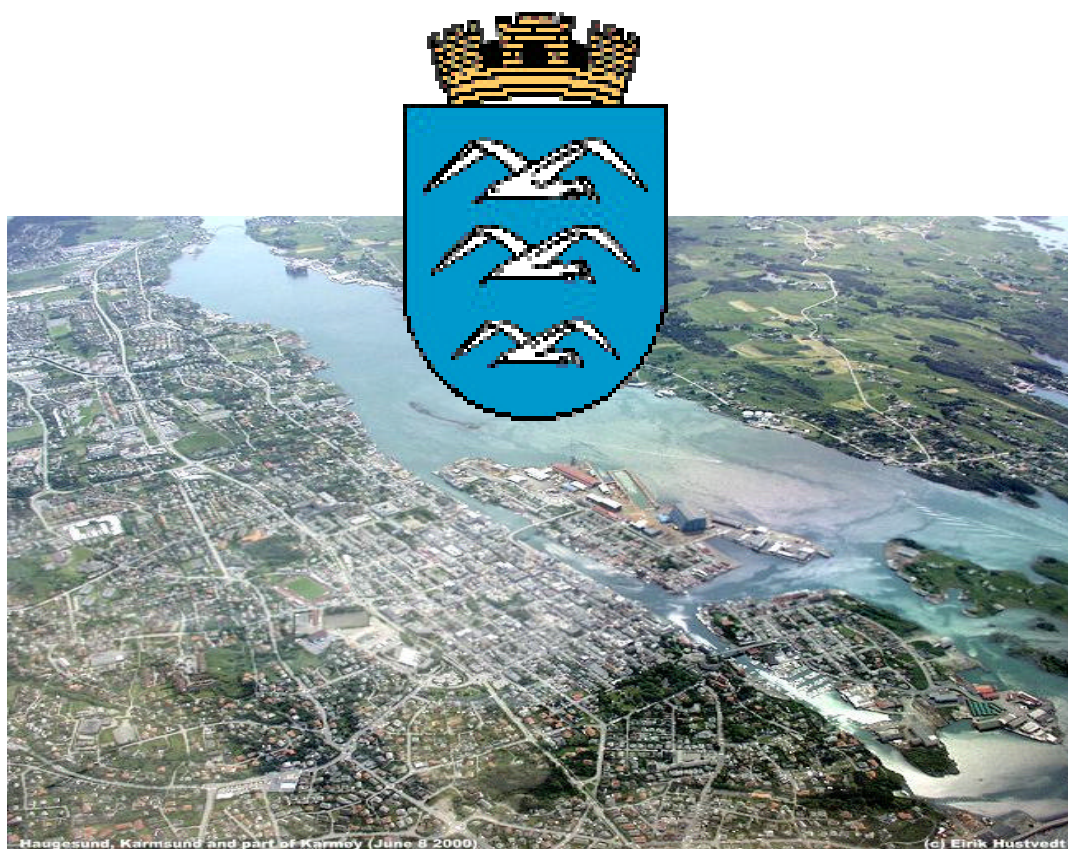


 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Kvalitetsmanual

A.I-KVA.00.000



Overordnet manual gjeldende for alle ansatte i Haugesund kommune

Vedlegg 1

Revidert: 04 Mai 2001

Ansvarlig: Rådmann i Haugesund kommune
Utarbeidet av: Kandidatnummer: 115, 107 og 72

Haugesund

Vår 2001
Åpen

A.I- KVA.00.000

Side 1 av 1

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Forord

På grunnlag av Haugesund kommune sitt ønske om å få laget en overordnet kvalitet manual som henger sammen med det nye kvalitetssystemet, ble dette forslaget til hvordan kvalitets manualen kan bygges opp og vedlikeholdes. Nummeret på dette forslaget er valgt til A.I- KVA.00.000, altså den overordnede kvalitet manualen sitt nummer. Dette er gjort med den hensikt at dette skal erstattes med en overordnet kvalitets manual.

Under hvert kapittel er det presentert forslag på hvordan de ulike aktivitetene kan gjennomføres, dette for å gi en klar forståelse for hva de ulike momentene innebærer.

Forslaget er laget på den måten at de nummererte kapitlene i innholdsfortegnelsen er de som skal være i en eventuell manual, de kursiv skrevne overskrifter er bare til for å underbygge valg som ble gjort under utviklingen av manualen, for å gi tips om hvordan det hele kan gjøres.

Vi håper at Haugesund kommune kan ha god nytte av dette fremlegget i sitt arbeid for å utarbeide en ny overordnet kvalitetsmanual.

Haugesund 04.05.2001

115

107

72

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE		Dokument nr: AI.KVA.00.000		Dokumentnavn: Kvalitetsmanual	
Skjema for revisjoner:	Utarbeidet av:		Verifisert av:		Godkjent av:	
Navn på del/ dokument:	Navn:	Dato:	Navn:	Dato:	Navn:	Dato:

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Innhold:

1. KVALITETSERKLÆRING/POLICY	4
2. INTRODUKSJON AV KVALITETSMANUAL.....	5
2.1 FORMÅL	5
2.2 OMFANG OG BRUK.....	5
2.3 ANSVAR OG VEDLIKEHOLD	5
2.4 DEFINISJONER OG FORKORTELSER:	6
2.5 DISTRIBUTUSJON	8
3. ORGANISASJON OG ANSVAR	9
3.1 FORMÅL	9
3.2 OM HAUGESUND KOMMUNE	9
3.3 ORGANISASJONSKART	10
3.4 ANSVAR OG MYNDIGHET	11
4. KVALITETSMÅLSETTING.....	13
5. KVALITETSKRAV I HAUGESUND KOMMUNE.....	14
5.1 OPPLÆRING	14
5.2 RESSURSSTYRING	14
5.3 INNKJØP, VEDLIKEHOLD OG ETTERSYN.....	15
5.4 REALISERING AV PRODUKT	15
5.5 OVERVÅKING OG MÅLING	17
5.6 KONTROLL MED PRODUKT MED AVVIK.....	19
5.7 ANALYSE AV DATA.....	19
5.8 FORBEDRING	19
5.9 REGISTRERINGER	20
6. KVALITETSSYSTEMET.....	21
6.1 FORMÅL	21
6.2 OMFANG OG BRUK.....	21
6.3 BESKRIVELSE.....	21
6.4 KVALITETSSYSTEMETS STRUKTUR.....	22
7. KVALITET OG SYSTEM DOKUMENTASJON	23
7.1 ADMINISTRATIVE OG OPERATIVE MANUALER.....	24
7.2 GENERELLE INSTRUKSER (G.I)	26
7.3 PLANER FOR KVALITET	26
8. KVALITETSVERTKØY OG FORBEDRING	28
8.1 LEDELSENS KVALITETSMØTE/ RÅD	28
8.2 KVALITETSGRUPPER/ KVALITETSSIRKLER	29

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

1. Kvalitetserklæring/policy

Måsettingen for Haugesund kommune er å tjene til beste for alle kunder, alle innbyggere i kommunen, samt bedrifter og enkeltpersoner som søker tjenester hos kommunen. Kommunen skal oppfylle kundenes krav, forventninger og behov på kort sikt såvel som på lang sikt. Alle produkter og tjenester som kommunen står ansvarlig for skal oppfylle krav satt av myndigheter og kommunen selv.

Kundene og deres krav skal stå i fokus for alt vi gjør. God kontakt med kundene skal sikre at endrede og nye behov raskt imøtekommes, og at vi får raske og fullstendige tilbakemeldinger på kvaliteten på både produkter og tjenester.

Haugesund kommune skal levere avtalt produkt til rett tid og til rett pris hver gang.

Leverandørene til kommunen skal sees på som samarbeidspartnere. Derfor skal det stilles kunnskaper til rådighet for å forbedre deres prosesser og produkter, samt gi dem entydige og konkrete spesifikasjoner. Leverandører skal velges ut fra kvalitetskravene til kommunen.

Ansvar for kvalitet er forankret i toppledelsen, samtidig som linjeledelsen også er ansvarlig for kvalitet, kvalitetsforbedring og kvalitetsvedlikehold innenfor sitt ansvarsområde.

Kvalitetsarbeidet i kommunen skal bygge på følgende retningslinjer:

- Våre ansattes faglige dyktighet skal sikres gjennom systematisk opplæring, informasjon, oppmerksomhetsgjøring og medvirkning.
- Ansvar og myndighetsforholdene skal til enhver tid være klart definerte.
- For å få oppnårlig kvalitet på kommunens produkter skal våre mål i alle ledd være basert på en nullfeil holdning blant ledere og medarbeidere.
- Den enkelte ansattes kvalitetsholdning skal utvikles gjennom en kontinuerlig prosess.
- Kvalitetsforbedring skal være en kontinuerlig, systematisk og forpliktende prosess som skal omfatte alle våre gjøremål.

Undertegnes Rådmannen

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

2. Introduksjon av kvalitetsmanual

Dette dokumentet beskriver systemet for kvalitetsstyring i Haugesund kommune.

2.1 Formål

Manualen skal dokumentere kvalitetssystemet for Haugesund kommune, og gi en klar og entydig beskrivelse av systemets oppbygning og funksjon. Manualen skal også informere alle ansatte i Haugesund kommune om gjeldende kvalitetspolitikk, måsetning og krav slik at alle vet hvilke aktiviteter som skal kontrolleres, hvordan dette gjøres og av hvem.

2.2 Omfang og bruk

Alle ansatte i Haugesund kommune skal forholde seg til denne manualen, enten man er fast ansatt eller inne i vikariat, prosjekt eller midlertidig ansettelse.

Alle ansatte må gjøre seg kjent med manualens innhold og rette seg etter gjeldende bestemmelser. Manualen henviser til ørig dokumentasjon i administrative og operative/ sektorvise enheter og instruksjoner som er relevant i forhold til kvalitetsarbeidet.

2.3 Ansvar og vedlikehold

Kvalitetsansvarlig har ansvar for oppdatering, vedlikehold og revisjoner av manualen. Kvalitetsansvarlig har også sammen med IT ansvarlig, hovedansvaret for den intranettbaserte versjonen av kvalitetsmanualen.

Alle ansatte har ansvar for å oppfylle de kravene som er beskrevet i manualen.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

2.4 Definisjoner og forkortelser:

Avvik:	Mangel på overensstemmelse mellom de spesifiserte krav og de faktiske forhold.
HMS:	Helse, miljø og sikkerhet
HK:	Haugesund Kommune
Kvalitet:	Overensstemmelse med spesifiserte krav.
Krav:	Behov eller forventning som er angitt, vanligvis underforstått eller obligatorisk.
Kunde:	Organisasjon eller person som mottar et produkt.
Kundetilfredshet:	Kundens oppfatning av i hvilken grad kundens krav er oppfylt.
Kvalitetsmanual:	Dokument som beskriver en organisasjons system for kvalitetsstyring.
Kvalitetssystem:	Organisasjonskultur, prosedyrer, prosesser og ressurser som er nødvendig for å iverksette kvalitetsledelse.
Kvalitetsstyring:	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet.
Kvalitetspolitikk:	Organisasjonens overordnede hensikter og retning angående kvalitet, slik det formelt er uttrykt av den øverste ledelsen.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Kvalitetsmål:	Noe som forsøkes oppnådd, eller som det siktes mot, når det gjelder kvalitet.
Kontinuerlig forbedring:	Gjentatt aktivitet for å øke evnen til å tilfredsstille krav.
Prosess:	Samling av beslektede eller samvirkende aktiviteter som omformer tilført grunnlag til resultater.
Produkt:	Resultat fra en prosess eller aktivitet/arbeidsoperasjon. Innbefatter også tjeneste.
Prosjekt:	Entydig prosess som består av en samling koordinerte og styrte aktiviteter med start og ferdig dato, og som man påtar seg for å oppnå et mål som stemmer overrens med spesifikke krav, inkludert begrensninger i tid, kostnader og ressurser.
Prosedyre:	Fastsatt og dokumentert handlemåte fremgangsmåte for å utføre en aktivitet eller en prosess.
Revisjon:	Systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt for å bestemme i hvilken grad kriterier for revisjon er oppfylt.
System:	Samling av elementer som er innbyrdes beslektet eller gjensidig påvirker hverandre.
Validering:	Bekreftelse ved å fremskaffe objektivt bevis på at kravene for en bestemt tilsiktet bruk el. anvendelse er oppfylt.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

2.5 Distribusjon

Eksemplar nummer:	Navn/Stilling:	Revidert utgave:
1	Rådmann	
2	Kvalitetsansvarlig	
3	HMS leder	
4	Personalsjef	
5	Økonomiansvarlig	
6	Sektorsjef Omsorg	
7	Sektorsjef for teknisk drift	
8	Sektorsjef for OKI	
9	Sektorsjef for kultur og festival	
10	Sentraladministrasjon	
11	Sjef for Haugesund kommunale Eiendomsbedrift	
	KF	

Dette er et forslag til hvordan distribusjonslisten kan være satt opp, både i forhold til skriftlig utgave, og til intranettbasert utgave. Det kan legges inn en "klikke" funksjon på hver av stillingene, hvorav e-mail- adressen kommer opp.

Intranettversjon av manualen skal være tilgjengelig for alle ansatte i HK.
Den skal legges under boksen for kvalitetsmanual.

Hver sektor og avdeling skal ha et eksemplar av kvalitetsmanualen i skriftlig utgave.
Alle som er i besittelse av en overordnet manual plikter å ha siste utgave tilgjengelig.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

3. Organisasjon og ansvar

3.1 Formål

Å gi alle ansatte i Haugesund kommune en klar og entydig forståelse for de organisatoriske forholdene og ansvarsfordelingen i kommunen.

3.2 Om Haugesund kommune

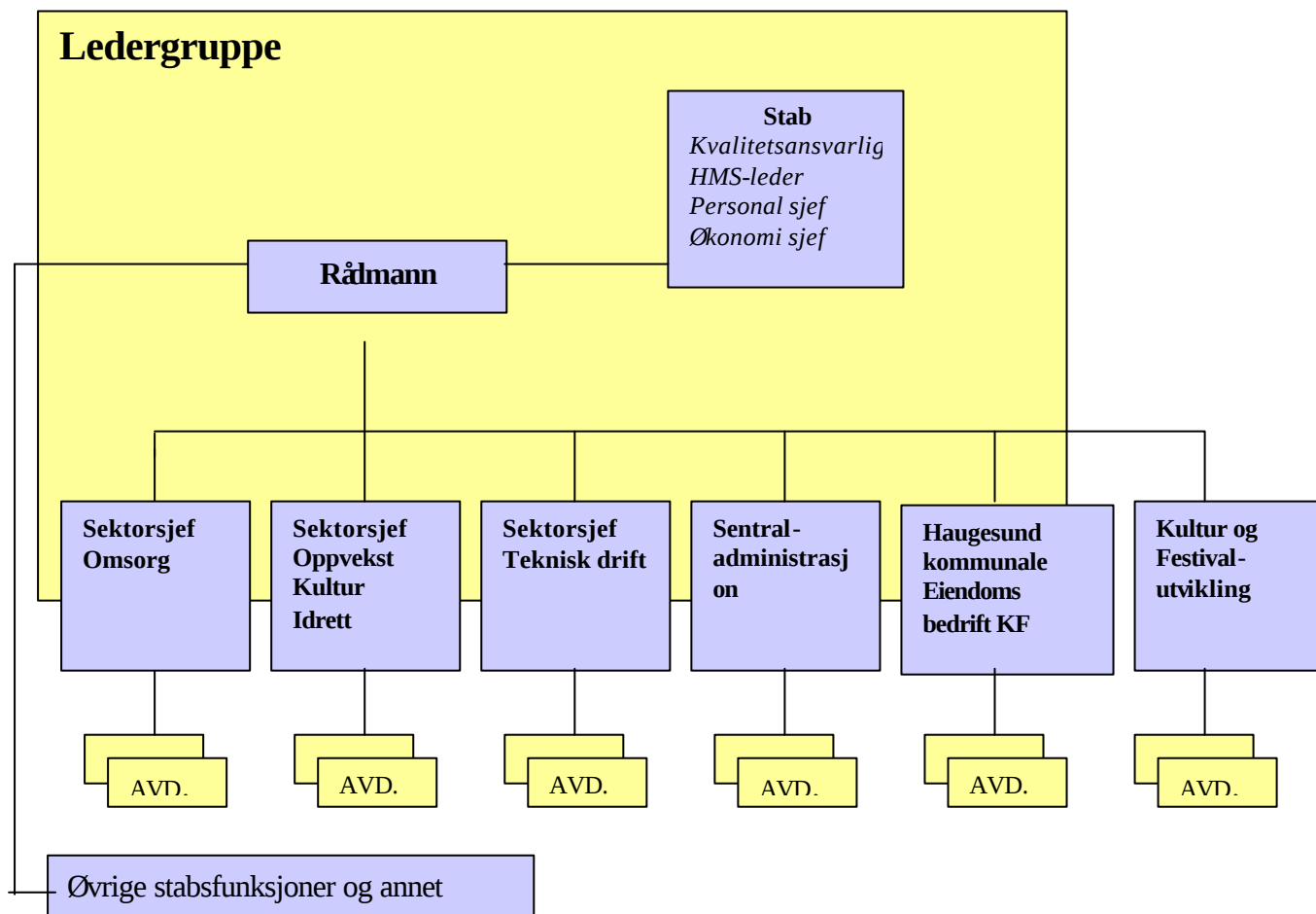
Haugesund kommune har ca. 2300 ansatte, og betjener vel 30 000 innbyggere. Byen ligger sentralt på Haugalandet som strekker seg fra Boknafjorden i sør og nordover mot Hardangerfjorden.

De ansatte i kommunen er fordelt på ulike sektorer og i kommunale firma:

- Sentraladministrasjonen
- Sektor for omsorg
- Sektor for oppvekst, kultur og idrett
- Sektor for teknisk drift
- Kultur og festivalutvikling
- Haugesund kommunale Eiendomsbedrift KF

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

3.3 Organisasjonskart



 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

3.4 Ansvar og myndighet

Rådmannen: Rådmannen har det overordnede og totale ansvaret for kvalitet i HK. Oppgavene blir delegert nedad i linjen, men det totale ansvaret for kvalitet er forankret i toppledelsen. Han/Hun har ansvaret for at gjeldende forskrifter og lover blir etterfulgt i hele organisasjonen. Ansvar for strategi og måsetninger ligger også til denne stillingen. Han/Hun må også legge til rette forholdene slik at kvalitetsarbeidet kan fungere i alle ledd i organisasjonen.

Kvalitetsansvarlig: Når et slikt verv ilegges en annen enn rådmannen, skal vedkommende ha ansvaret for den overordnede kvalitetsmanualen A.I.KVA.00.000 og skal utføre oppgaver innen kvalitet på vegne av rådmannen. Kvalitetsansvarlig plikter å etablere og vedlikeholde kvalitetssystemet. Kvalitetssjefen skal med jevne mellomrom gjennomføre interne kvalitetsrevisjoner.

Administrative Ledere:

Hver lederfunksjon som har ansvar for områdene det er laget administrative instruksjoner/manualer for. Ansvar omfatter etablering, vedlikehold og revisjoner av aktuell manual.

Dokumentnavn	Dokumentnr.	Ansvarlig
HMS-manual	A.I- HMS.00.000	HMS- leder
Personalmanual	A.I- PAD.00.000	Personalsjef
Økonomimanual	A.I- ØKO.00.000	Økonomisjef
Dokumentkontroll manual	A.I- DOK.00.000	Dokumentansvarlig
Administrasjonsmanual	A.I- ADM.00.000	“Administrasjonsleder“
Innkjøpsmanual	A.I- INK.00.000	Innkjøpsjef

Alle manualer skal revideres en gang pr. kalender år. Overordnet kvalitetsmanual er den første som revideres, så skal revisjon av de gjenstående A.I. manualene skje i etterkant av denne.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Operative Ledere:

Alle sektor ledere/operative ledere er, på lik linje med de administrative lederne, ansvarlig for manualene som finnes innad i sektoren

Sektor	Dokumentnr.	Ansvarlig
Sektor for omsorg	O.I- OMS.00.000	Sektorsjef
Sektor for teknisk drift	O.I- TEK.00.000	Sektorsjef
Sektor for OKI	O.I- OKI.00.000	Sektorsjef
Sentraladministrasjonen	O.I- SAD.00.000	Rådmann
Haugesund kommunale Eiendomsbedrift	O.I- HKE.00.000	Daglig leder
Kultur og festivalutvikling	O.I- KOF.00.000	Kultursjef

Ansvaret omfatter etablering, vedlikehold og revisjoner av aktuell manual. Alle manualer skal revideres en gang pr. kalender år, i etterkant av revisjoner av de administrative manualene.

Ref: 2.3 Ansvar og myndighet : Administrative ledere

Alle ansatte:

Alle ansatte i HK, enten i fast eller midlertidig stilling, har ansvar for at kvaliteten av arbeid utført i HK sin tjeneste er i henhold til krav, arbeidsprosedyrer og etter instruksjoner i denne manual.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

4. Kvalitetsmåsetting

Det skal til enhver tid være etablert kvalitetsmå i Haugesund Kommune. Målene skal være realistiske, spesifikke og målbare. Med utgangspunkt i kommunens kvalitetspolitikk skal langsiktige og kortsiktige kvalitetsmå utarbeides. Målene skal settes slik at oppnåelsen av dem fører kommunen nærmere oppfyllelse av visjoner som er beskrevet i kvalitetspolicy/-erklæring.

Områdene det bør settes må for:

- Opplæring
- Innkjøp av varer/tjenester, vedlikehold og ettersyn
- Registrering
- Avvik og korrigerende tiltak
- Kvalitets kostnader
- Kundefokus og kundetilfredshet
- Effektivitet
- Forbedring

Vedtatte må skal dokumenteres i en handlingsplan årlig. (Ref: Kap. 6.3.2 Strategiplaner)

Hver sektor og avdeling skal i sine manualer lage egne kvalitetsmå, disse skal bygge på de

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

5. Kvalitetskrav i Haugesund kommune

Basis krav til kvalitet i kommunen som helhet. Disse kravene danner grunnlaget som HK bygger kvalitetspolicy og måsetting på Disse gjelder alle ansatte innen alle aktiviteter.

5.1 Opplæring

Tilstrekkelig opplæring skal alltid gis ved nyansettelser. Nærmeste overordnede har ansvar for at nyansatte gjennomgår bedriftens introduksjonsrutiner og får den opplæringsinformasjon som er påkrevd for den nyansatte til å gjennomføre arbeidet på en tilfredsstillende måte, og i henhold til krav.

Opplæring skal også gis før nytt utstyr tas i bruk, ved endringer i prosedyrer, rutiner eller når personell tiltrer nye stillinger.

Personell som har en definert ansvar innenfor kvalitetssystemet skal ha relevant kompetanse i forhold til sine oppgaver. Det skal kontinuerlig kartlegges hvorvidt det er behov for å utvikle de ansattes kompetanse, og tilfredsstillende opplæring skal gis ved behov. Opplæringen skal evalueres i forhold til sin intensjon.

All opplæring som blir gitt skal evalueres, dokumenteres og arkiveres.

Ref: [A.I- PAD.00.000](#)

Personaladministrasjon, opplæring.

5.2 Ressursstyring

- **Anskaffelse av ressurser:**

HK skal bestemme og skaffe til veie de ressursene som er nødvendige for å iverksette og holde ved like systemet for kvalitetsstyring og kontinuerlig forbedre dets virkning.

- **Menneskelige ressurser:**

Personell som utfører arbeid skal være kompetent på grunnlag av aktuell utdanning, opplæring, ferdigheter og erfaring.

HK skal

- bestemme nødvendig kompetanse for personell som utfører arbeid som virker inn på produktkvalitet,
- gi opplæring eller iverksette tiltak for å nå den nødvendige kompetansen,
- bedømme virkningen av de tiltakene som er iverksatt,
- sørge for at dens personell er klar over hvor relevante og viktige deres aktiviteter er, og hvordan de bidrar til å oppnå kvalitetsmålene, og
- oppbevare hensiktsmessige registreringer for utdanning, opplæring, ferdighet og erfaring.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
--	--	--	---

5.3 Innkjøp, vedlikehold og ettersyn

Alle innkjøpsprosesser skal foregå på en slik måte at innkjøpt produkt stemmer overens med spesifiserte innkjøpskrav. Bedømmelse og valg av leverandør baserer seg på deres evne til å levere produkt i henhold til HK sine krav. Kriterier for valg, bedømmelse og gjentatt bedømmelse skal etableres i innkjøpsmanual.

Innkjøp av varer og utstyr som gjøres i HK skal gjøres etter krav fastsatt i forhold til HMS, kvalitet og annet som er fastsatt i innkjøpsmanual.

Innkjøpte produkter skal kontrolleres eller på annen måte evalueres om de oppfyller

Instrukser for vedlikehold og ettersyn skal utarbeides og dokumenteres etter krav som er fastsatt i HK, slik at disse er med på å forebygge tap av ressurser og skade på mennesker og

Ref: [A.I- INN .00.000](#) Innkjøp

5.4 Realisering av produkt

5.4.1 Planlegging for realisering av produkt

HK skal planlegge og utvikle de prosessene som er nødvendige for realisering av produkt/tjeneste. Planleggingen skal være forenlig med kravene til de andre prosessene i systemet for kvalitetsstyring.

5.4.2 Kunderelaterte prosesser

- **Bestemmelse av krav relatert til produktet**

HK skal klarlegge

- a) krav spesifisert av kunden, inkludert krav for bruk, levering og oppfølging.
- b) krav som ikke er spesifisert av kunden, men som er nødvendig for tiltenkt bruk.
- c) krav i lover og forskrifter som er forbundet med produktet, og
- d) andre krav som er fastsatt i HK.

- **Gjennomgåelse av krav relatert til produktet**

Gjennomgåelse av krav relatert til produktet skal finne sted før HK forplikter seg til å levere et produkt/tjeneste til kunden. Når produktkrav endres, skal det sørges for at aktuelle dokumenter blir endret og at aktuelt personell varsles om de endrede kravene.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

- **Kommunikasjon med kunder**

Det skal fastsettes og iverksettes ordninger som virker for å kommunisere med kunder når det gjelder

- informasjon om produkt/tjeneste
- behandlinger av forespørsler, kontrakter eller bestillinger, inkludert endringer, og
- tilbakemeldinger fra kunder, inkludert kundeklager.

5.4.3 Tilvirkning og tjenesteytelse

- **Kontroll med tilvirkning og tjenesteytelse**

HK skal planlegge og gjennomføre tilvirkning og tjenesteytelse under kontrollerte forhold.

Dette omfatter:

- tilgjengelighet av informasjon som beskriver produktets egenskaper
- tilgjengelighet av arbeidsinstrukser når nødvendig
- bruk av passende utstyr
- tilgjengelighet og bruk av overvåkings- og måeutstyr
- iverksettelse av overvåking og målinger

- **Validering av prosesser for tilvirkning og tjenesteytelse**

Når resultatet fra en prosess ikke kan verifiseres ved pågående overvåking eller måling, skal disse prosessene valideres. Dette omfatter enhver prosess der mangler først blir synlige etter at produktet er i bruk eller tjenesten er levert. Valideringen skal bevise evnen disse prosessene har til å oppnå planlagte resultater.

HK skal etablere ordninger for disse prosessene, dersom det er aktuelt, skal dette inkluderes:

- fastsatte kriterier for gjennomgåelse og godkjenning av prosessene
- godkjennelse av utstyr og kvalifisering av personell,
- bruk av spesielle metoder og prosedyrer
- krav til registreringer
- fornytt validering

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

5.4.4 Kontroll med overvåkings- og målestyr

HK skal etablere prosesser for å sørge for at overvåking og måling kan utføres og utføres på en måte som samsvarer med kravene til overvåking og måling

Når det er nødvendig for å sikre gyldige resultater, skal måle- og overvåkingsutstyr

- kalibreres eller verifiseres med angitte mellomrom eller før bruk, må som er sporbare til internasjonale eller nasjonale standarder. Når ingen slike standarder finnes, skal grunnlaget som er brukt for kalibreringen eller verifisering registreres;
- justeres eller justeres på nytt etter behov;
- identifiseres for å gjøre det mulig å bestemme kalibreringsstatus;
- beskyttes mot justeringer som kan gjøre måleresultatene ugyldige;
- beskyttes mot ødeleggelse eller forringelse under håndtering, vedlikehold og lagring.

I tillegg skal det bedømmes og registreres gyldigheten av tidligere måleresultater når det oppdages at utstyret ikke stemmer overens med kravene. Det skal iverksettes passende tiltak for utstyret og for berørte produkter. Registreringer for resultater av kalibrering og verifisering skal oppbevares.

5.5 Overvåking og måling

HK skal planlegge og iverksette de prosessene for overvåking, måling, analyse og forbedring

- åbevise overensstemmelse for produktet,
- å sørge for overensstemmelse for systemet for kvalitetsstyring, og
- kontinuerlig forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring

Dette omfatter bestemmelse av passende metoder, inkludert statistiske teknikker, og omfanget for deres anvendelse.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
--	--	--	---

5.5.1 Kundefokus og kundetilfredshet

HK skal være en kundeorientert organisasjon, og skal derfor:

- Arbeide for at tjenestene skal dekke kundenes krav.
- Forbedre prosesser ved å fokusere på interne og eksterne kunder.

Det skal kommuniseres med kunden angående:

- Produktinformasjon
- Undersøkelser, kontrakter eller ordre, inkludert alle endringer som har betydning for kunden.
- Kundens tilbakemeldinger.

Ref: [G.AB- KVA.00.0xx](#), *Metode for å skaffe og bruke informasjon om kundens tilfredshet eller: måling av kundetilfredshet.*

Skjema for måling av kundetilfredshet.

5.5.2 Intern revisjon

Det skal gjennomføres interne revisjoner med planlagte mellomrom for å bestemme om systemet for kvalitetsstyring

- stemmer overens med de planlagte ordningene
- er virkningsfullt iverksatt og holdt ved like.

Ref: [G.P- KVA.00.00x](#), *dokumentert prosedyre for intern revisjon, revisjonsprogram*

5.5.3 Overvåking og måling av prosesser

HK skal forbedre kvaliteten på sine tjenester ved å kartlegge sine prosesser og få kontroll over disse. Dette arbeidet foregår ved hjelp av tverrfunksjonelt lederskap der ledere og underordnede samarbeider om prosessforståelse.

Når planlagte resultater ikke oppnås, skal det iverksettes passende korrigering og korrigerende tiltak for å søke for overensstemmelse for produktet.

Ref: [G.AB- KVA.00.0xx](#), *metoder for kartlegging, overvåking og måling av prosessene.*

5.5.4 Overvåking og måling av produkt

Skal gjennomføres i passende trinn i prosessen for produktets realisering, i henhold til planlagte ordninger.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
--	--	--	---

5.6 Kontroll med produkt med avvik

Produkt som ikke stemmer overens med kravene skal identifiseres og være under kontroll for å forebygge utilsiktet bruk eller leveranse.

5.7 Analyse av data

Det skal bestemmes, samles og analyseres data som er egnet for å bevise at systemet for kvalitetsstyring er hensiktsmessig, og at det virker, og for å bedømme hvor kontinuerlige forbedringer av virkningen av systemet for kvalitetsstyring kan iverksettes.

Analysen av data skal tilveiebringe informasjon relatert til

- a) kundetilfredshet
- b) overensstemmelse med produktkrav
- c) egenskaper og trender for prosesser og produkter inkludert muligheter for forebyggende tiltak
- d) leverandører

5.8 Forbedring

5.8.1 Kontinuerlig forbedring

Systemet for kvalitetsstyring skal kontinuerlig forbedres ved å benytte kvalitetspolitikken, kvalitetsmålene, resultatene fra revisjon, dataanalysen, korrigerende og forebyggende tiltak og ledelsens gjennomgåelse.

5.8.2 Avvik og korrigerende tiltak.

Systemet for rapportering og behandling av avvik skal sikre at avvik blir identifisert, behandlet og analysert og at det blir gjennomført korrigerende tiltak. Videre behandling og bruk av produkter med feil, eller arbeid under uhensiktsmessige forhold skal forhindres.

Sikkerhetsmessige avvik, avvik i tjenester og produkter, samt driftsmessige avvik skal rapporteres. Også når fare for avvik eller potensielle avvik blir oppdaget skal avviksbehandling gjennomføres og nødvendige korrigerende og forebyggende tiltak iverksettes.

Ansvarlig for aktivitet skal avgjøre om avviket er av en slik art at kunde bør eller skal informeres. Dersom avvik på et produkt blir oppdaget etter at det er levert til kunde, skal HK iverksette tiltak for å rette opp avviket.

Resultatene av avviksbehandling skal dokumenteres og registreres, samt at dokumentasjonen skal arkiveres.

Ref: [G.P- KVA.00.00x](#), *Prosedyre for avvik og korrigerende tiltak*
Skjema for rapportering og behandling av avvik

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

5.8.3 Forebyggende tiltak

Forebyggende tiltak skal bestemmes for å eliminere årsakene til potensielle avvik for å hindre at virkningen av de potensielle problemene.

Ref: [G.P- KVA.00.0xx](#), *Prosedyre for forebyggende tiltak*

5.8.4 Ikke-kvalitetskostnader

HK skal kontinuerlig gjennomføre kartlegginger i forhold til kostnader som er resultat av avvik. Ikke-kvalitetskostnader skal aktivt brukes i arbeidet med kontinuerlig forbedring.

5.8.5 Informasjonsstrøm

Hensiktsmessige kommunikasjonsprosesser skal etableres og kommunikasjon skal finnes sted med hensyn til virkningen av systemet for kvalitetsstyring.

5.9 Registreringer

Registreringer skal gjøres vedrørende:

- Resultater fra kvalitetsrevisjoner og gjennomganger av kvalitetssystemet.
- Avvik.
- Korrigerende og forebyggende tiltak og resultater av disse.
- Identifikasjon/merking av produkter dersom sporbarhet er et krav fra kunde eller offentlig myndigheter.

(Ref: ISO 9001)

Alle registreringer skal nummereres, arkiveres, oppbevares og vedlikeholdes på en slik måte at de er enkle å finne frem til, forståelige og lesbare. Dette gjelder også relevante registreringer fra leverandører. Det er ansvarlig person i forhold til gjeldende aktivitet eller prosjekt som har ansvaret for at registreringer blir utført og i henhold til gjeldende retningslinjer.

Registreringer skal oppbevares så lenge som myndigheter eller kunder krever dette, eller så lenge HK finner det hensiktsmessig.

Ref: [A.I- DOK.00.000](#), *Kontroll med registreringer*

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

6. Kvalitetssystemet

6.1 Formål

Oppmuntre til å analysere kundekrav, fastsette prosesser som bidrar til å oppnå et produkt eller en tjeneste som er akseptabelt for kunden og å holde styring med disse prosessene.

6.2 Omfang og bruk

Kvalitetssystemet omfatter alle aktiviteter som utføres i Haugesund kommune, da alle aktiviteter berører kvaliteten som ytes av organisasjonen.

6.3 Beskrivelse

Kvalitetssystemet for Haugesund kommune består av administrative instruksjer (A.I) og operative instruksjer (O.I), samt at begge disse underbygges av de generelle instruksene (G.I). De generelle instruksene er igjen delt opp i generelle prosedyrer (G.P) og generelle arbeidsbeskrivelser (G.AB).

Modellen for kvalitetssystemet er valgt på grunnlag av brukervennlighet og er basert på organisasjonens kompleksitet. Det er et flatt system, der de administrative instruksene eller de operative instruksene ligger i samme nivå ikke hierarkisk over hverandre.

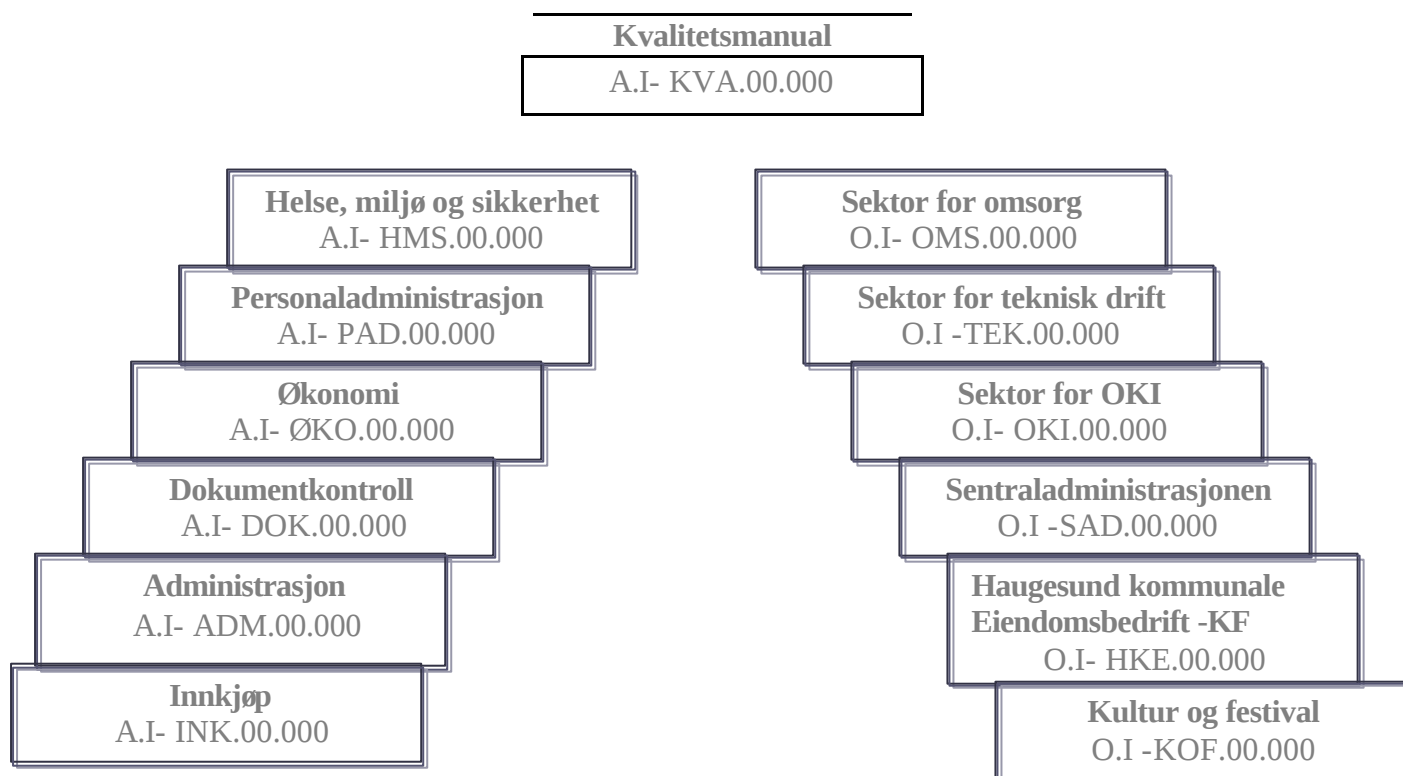
A.I omfatter de overordnede systemene for Kvalitet, HMS, økonomi, dokumentkontroll, innkjøp, instruksjer knyttet til administrasjon og personaladministrasjon, og disse er gjeldende for alle ansatte i kommunen.

De operative instruksene omhandler de ulike sektorene, og avdelingene. Her beskrives spesifikke krav og bestemmelser knyttet til den enkelte sektor/avdeling. De generelle instruksjer beskriver hvordan enkeltaktiviteter og arbeidsoperasjoner skal gjennomføres.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

6.4 Kvalitetssystemets struktur

Kvalitetssystemet bygger på den faktiske organisasjonsstrukturen i Haugesund kommune. Systemet er utviklet etter retningslinjer fra NS-ISO-9001:2000, som stiller krav til systemer for kvalitetsstyring.



A.I Administrative instruksjer

O.I Operative instruksjer

G.I Generelle instruksjer

G.P – Generelle prosedyrer

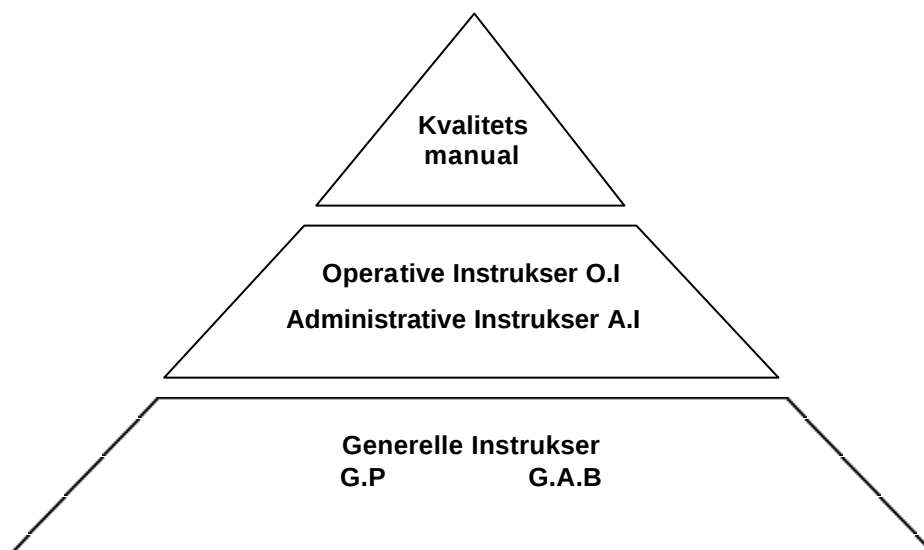
G.AB – Generelle arbeidsbeskrivelser

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

7. Kvalitet og system dokumentasjon

Her beskrives oppbygningen av dokumentasjonen i HK.

Figuren nedenfor viser hvordan slektskapet er mellom de forskjellige dokumentene i kvalitetssystemet.



 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
--	--	--	---

7.1 Administrative og operative manualer

7.1.1 De administrative instruksene (A.I)

A.I- KVA.00.000 Kvalitet:

Manualen omfatter alle kvalitetsberørende aktiviteter i Haugesund kommune.

Den angir kvalitetspolicy og beskriver retningslinjene for kvalitetsarbeidet i Haugesund kommune. Den gir også fremstilling av hvordan bedriften må arbeide for å oppfylle de krav som blir stilt. Kvalitetsmanualen gir en oversikt over kvalitetssystemet og angir referanser til de øvrige delene av dette.

A.I- HMS.00.000 Helse, miljø og sikkerhet:

I denne manualen angis de krav og retningslinjer som er satt av myndigheter og kommunen selv vedrørende HMS, og beskriver hvordan kravene blir ivaretatt. Det innbefatter også alle de prosesser og prosedyrer som berører helse, miljø og sikkerheten i Haugesund kommune. Videre blir det referert til relevante prosedyrer.

A.I- PAD.00.000 Personaladministrasjon:

Manualen omhandler alle personaladministrative instruksjoner fra nyansettelse, kontrakter, oppsigelse og avskjedigelse. Instruks for personal administrasjon angir bedriftens personalpolitikk og inneholder all relevant informasjon vedrørende personal og personal administrasjon. Videre angir manualen rutiner for registrering av sykefravær, og den inneholder relevant statistikk på dette området. Den inneholder også alle stillingsinstruksjoner og informasjon om ansattes opplæring og kvalifikasjoner.

A.I- ØKO.00.000 Økonomi:

Manualen beskriver alle økonomiske instruksjoner innen budsjettering, regnskap, kalkyler og økonomisk styring. Økonomi instruksen inneholder alle retningslinjer for budsjettering og regnskapsføring i bedriften. Her finnes også oversikt over bedriftens økonomiske anliggender.

A.I- DOK.00.000 Dokumentkontroll:

Manualen beskriver hvordan kontroll av dokumenter skal gjennomføres i HK.

Ref: [G.P- DOK.00.001](#), prosedyre for dokumentstyring

A.I- ADM.00.000 Administrasjon:

Manualen beskriver hvordan administrasjonen skal fungere i kommunen.

A.I- INK.00.000 Innkjøp

Manualen beskriver hvordan innkjøp skal gjøres i HK.

A.I. numrene kan bygges ut etter behov.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

7.1.2 De operative instruksene (O.I)

De operative instruksene skal inneholde prosedyrer, beskrivelser og krav som berører alle sektorvise/avdelingsvise aktiviteter i HK.

O.I- OMS.00.000 Sektor for omsorg:

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne sektoren. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av sektor for omsorg. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I- TEK.00.000 Sektor for teknisk drift:

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne sektoren. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av sektor for teknisk drift. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I- OKI.00.000 Sektor for OKI (oppvekst, kultur og idrett):

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne sektoren. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av sektor for oppvekst, kultur og idrett. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I- SAD.00.000 Sentraladministrasjonen:

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne sektoren. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av sentraladministrasjonen. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I- HKE.00.000 Haugesund kommunale Eiendomsbedrift KF:

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne bedriften. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av Haugesund kommunale Eiendomsbedrift KF. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I- KOF.00.000 Kultur og festival:

Omfatter alle avdelinger som ligger under denne sektoren. Manualen skal inneholde alle de prosedyrer, krav og retningslinjer som kreves av sektor for kultur og festival. Denne skal lages på grunnlag av de overordnede manualene, slik som avdelinger skal følge de sektorvise manualene.

O.I. numrene kan bygges ut etter behov.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

7.2 Generelle instruks (G.I)

Disse består av generelle prosedyrer (G.P) og generelle arbeidsbeskrivelser (G.AB)
Alle generelle instruks er nummerert i forhold til hvilke manualer de tilhører, dvs. de til Kvalitetsmanualen har nummer G.I – KVA.xx.xxx etter hvor de er plassert i systemet.

7.2.1 Generelle prosedyrer (G.P)

Prosedyre er en fastsatt og dokumentert handlemåte/fremgangsmåte for å utføre en aktivitet eller en prosess. Samtlige ansatte skal gjøre seg kjent med G.P som er gjeldende for sitt

7.2.2 Generelle arbeidsbeskrivelser (G.AB)

Arbeidsbeskrivelse/stillingsinstruks er hvordan en enkelt arbeidsoperasjon skal gjennomføres fra begynnelse til slutt. Denne må alle i HK forholde seg til i forhold til sine respektive arbeidsoppgaver i hverdagen. Samtlige ansatte skal gjøre seg kjent med G.AB som er gjeldende for sitt arbeidsområde.

7.3 Planer for kvalitet

Hensikt

Planlegge aktiviteter som har innflytelse på kvaliteten før utførelse. Dette slik at aktiviteter blir organisert for å imøtekomme fastsatte krav. Det skal utarbeides planer for den enkelte aktivitet, og den plan som er satt for aktiviteten skal oppdateres under gjennomføringen av gjeldende aktivitet.

7.3.1 Kvalitetsplaner

HK skal utarbeide kvalitetsplaner før aktiviteter og prosjekter av større arter settes i gang, som en samlet plan for hvordan man vil gjennomføre disse. Kvalitetsplanen skal vise hovedaktivitetenes rekkefølge, terminer og ressursbehov.

Kvalitetsplanen skal dokumentere hvordan bestemmelser og krav skal overholdes.

Planlegging av helse miljø og sikkerhet skal utføres på en slik måte at det går inn som en del av den totale planleggingen. Dette gjøres bl.a. ved at HMS planer (handlingsplaner) inngår i kvalitetsplaner for arbeidsprosesser og prosjekter.

7.3.2 Strategiplaner

De strategiske planene som skal utarbeides hvert 5. år, skal angi de langsiktige mål for HK, samt strategier for å nå aktuelle mål. I motsetning til kvalitetsmåsettingen i kap. 4, som skal utarbeides årlig, er strategiplanene mer enhetlig for kommunen som helhet.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

7.3.5 Ansvar og myndighet

<u>Rådmannen</u>	Ansvarlig for samordning av planleggingsarbeidet inkl. HMS- planer innen de enkelte avdelinger for å oppnå effektiv utnyttelse av tilgjengelige ressurser.
<u>Operative ledere</u>	Ansvarlig for å planlegge arbeidet som avdelingen skal utføre for å nå budsjetterte mål, kundekrav og krav i lover og forskrifter.
<u>Administrative ledere</u>	Skal utarbeide årlige handlingsplaner i samarbeid med linjeledelsen, innenfor gjeldende ansvarsområde. (eks: HMS-leder utarbeider årlig handlingsplan for HMS)
<u>Linjeledelsen</u>	Ansvarlig for å planlegge og rapportere framdrift av de aktiviteter de er ansvarlig for, og for planlegging og gjennomføring av HMS og kvalitet innen de aktiviteter de er pålagt å lede.
<u>Prosjektleder</u>	Ansvarlig for utarbeiding og oppfølging av kvalitetsplan for prosjektet, og for at HMS- plan er integrert i denne.
<u>Arbeidsmiljøutvalg</u>	Skal godkjenne årlige planer og handlingsplan for HMS. AMU skal gjennomgå planer som kan få betydning for arbeidsmiljøet.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
--	--	--	---

8. Kvalitetsverktøy og forbedring

8.1 Ledelsens kvalitetsmøte/ råd

Hensikt

Kvalitet er av strategisk betydning for HK. Derfor *er det* opprettet et kvalitetsråd på høyeste i kommunisere betydningen av at organisasjonen oppfyller krav fra kunder så vel som krav i lover og forskrifter og gjennomføre ledelsens gjennomgørelser.

Det skal avholdes møte kvartalsvis hele året gjennom, og Kvalitetsansvarlig sammen med

Sammensetning og funksjoner i kvalitetsrådet:

Rådmann	- Ordfører
Kvalitetsansvarlig	- Sekretær
Personalsjef	-
HMS- leder	-
Sektorledere/sjefer	-

Andre ansatte i linjeledelse, sektorene og avdelingene kan delta på

Arbeidsoppgaver:

- Behandle strategiske spørsmål innen kvalitetsområdet
- Utarbeide kvalitetspolitikk og føre denne ut i hele organisasjonen
- Sette opp kvalitetsmål og formulere planer for å nå disse målene
- Utarbeide langsiktige planer for kvalitetsarbeidet samt sørge for de ressurser som kreves for gjennomføringen av disse planene
- Følge opp kvalitetssystemets egnethet og effektivitet i samsvar med krav i ISO-9001
- Styre det overgripende kvalitetsforbedringsarbeidet

Dette rådet kan gjennomføres parallelt med Ledelsens sikkerhetsmøte, som omtales i den overordnede HMS manualen.

Denne siden kan tas ut og lages om til instruks for kvalitetsråd, og det kan refereres til denne instruksen fra dette punktet.

Ref: [A.I- HMS.00.000](#), Kap. 7.6 Ledelsens sikkerhetsmøte

Ref.: [G.P- KVA.00.0xx](#), instruks for kvalitetsråd

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

8.2 Kvalitetsgrupper/ Kvalitetssirkler

Hensikt

Et kvalitetsforbedrende verktøy på avdelingsnivå rettet mot enkelt aktiviteter eller problemstillinger.

Oppgaver og arbeidsområde

- Jobbe med aktivitet og kvalitet knyttet til den avdeling/aktivitet som skal gjennomgå.
- Foreslå kvalitetsmål med kriterier
- Utarbeide evalueringsredskaper
- Iverksetter handlingsplaner
- Gjennomføre evalueringer og reevalueringer
- Utarbeider praktiske systemer for kontinuerlig kvalitetsforbedring

Bestående av

- Avdelingsleder/ Ansvarlig for aktivitet
- En eller flere av de som daglig gjennomfører aktiviteten, som har kunnskap om aktuell prosess.
- Kvalitetsansvarlig, om behovet er tilstede for dette.

For å få en effektiv og god flyt i en slik gruppe er det viktig at den ikke overskrider mer enn 5 deltakere.

Ref: Dette punktet kan referere til arbeidsbeskrivelse for kvalitetssirkler.

 Haugesund kommune	Gjelder for sektor: ALLE	Dokument nr: A.I- KVA.00.000	Dokumentnavn: Kvalitetsmanual
---	--	--	---

Vedlegg 1

Liste over generelle instruksjer (G.I)

Administrativ dokumentasjon

A.I- KVA.00.000	Kvalitetsmanual
G.P- KVA.00.001	Prosedyre for avviksbehandling inkl. skjema
A.I- HMS.00.000	HMS-manual
G.P- HMS.01.xxx	Prosedyrer som angår sikkerhet
G.P- HMS.02.xxx	Prosedyrer som angår helse
G.P- HMS.03.xxx	Prosedyrer som angår ytre miljø
A.I- PAD.00.000	Personalmanual
A.I- ØKO.00.000	Økonomimanual
A.I- DOK.00.000	Dokumentkontrollmanual
G.P- DOK.00.001	Prosedyre for dokumentstyring inkl. arbeidsbeskrivelse av prosedyreskriving
A.I- ADM.00.000	Administrasjonsmanual
A.I- INK.00.000	Innkjøpsmanual

Operativ dokumentasjon

O.I- OMS.00.000	Instrukser for sektor for omsorg
O.I- TEK.00.000	Instrukser for sektor for teknisk drift
O.I- OKI.00.000	Instrukser for OKI
O.I- OKI.01.000	Instrukser for skole
G.AB- OKI.01.xxx	Arbeidsbeskrivelser som angår skole
G.P- OKI.01.xxx	Prosedyrer som angår skole
O.I- OKI.02.000	Instrukser for idrett
G.AB- OKI.02.xxx	Arbeidsbeskrivelser som angår idrett
O.I- SAD.00.000	Instrukser for Sentraladministrasjonen
O.I- HKE.00.000	Instrukser for Haugesund kommunale Eiendomsbedrift – KF
O.I- KOF.00.000	Instrukser for Kultur og festivalutvikling.
A.I- KVA.00.000	