

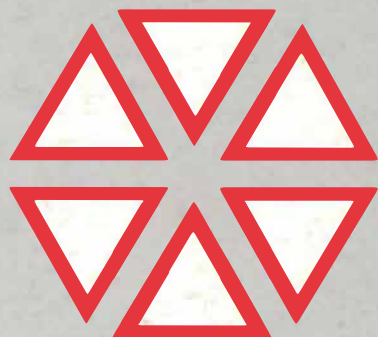


Statens vegvesen

Vegdirektoratet
Håndboksekretariatet
Boks 8142 Dep.,
0033 Oslo

Tlf. 22 07 35 00
Fax 22 07 36 79

ISBN 82-7207-356-0



Kvalitet alle veger

En håndbok fra Vegvesenet

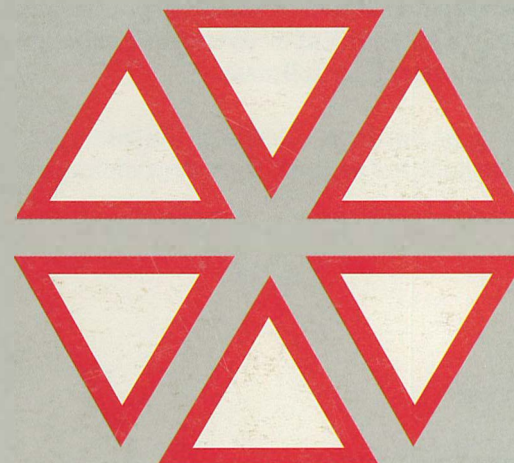


Statens vegvesen

144

Kvalitetssikring

Overordnet del (Nivå A)



Mars 1994

Retningslinjer

HÅNDBØKER I STATENS VEGVESEN

Dette er en håndbok i Vegvesenets håndbokserie, en samling fortløpende nummererte publikasjoner som først og fremst er beregnet for bruk innen etaten.

Håndbøkene kan kjøpes av interesserte utenfor Statens vegvesen til de priser som er oppgitt i håndbokoversikten - håndbok 022.

Det er den enkelte fagavdeling i Vegdirektoratet som har hovedansvaret for utarbeidelse og ajourføring av håndbøkene.

De daglige fellesfunksjoner som utgivelse av håndbøker fører med seg, blir ivaretatt av det sentrale håndboksekretariat.

Vegvesenets håndbøker utgis på 2 nivåer:

- Nivå 1 - Rød farge på omslaget - omfatter Forskrifter, Normaler og Retningslinjer godkjent av overordnet myndighet eller av Vegdirektoratet etter fullmakt.
- Nivå 2 - Blå farge på omslaget - omfatter Veiledninger, Lærebøker og Vegdata godkjent av den enkelte fagavdeling i Vegdirektoratet.

Kvalitetssikring Overordnet del (Nivå A)

Nr.144 i Vegvesenets håndbokserie
Illustrasjoner: Arild Solerød
Layout: Vegdirektoratet, Håndboksekretariatet
Opplag: 5000
Trykk: a.s. Joh. Nordahls Trykkeri

ISBN 82-7207-356-0

FORORD

Denne kvalitetssikringshåndboka beskriver det overordnede kvalitetssystemet for Statens vegvesen. Kvalitetssikring skal sikre at etaten oppnår riktig kvalitet på det vi utfører.

Statens vegvesen bygger på mål- og rammestyring som styringsform. Arbeidet med kvalitetssikring er et hjelpemiddel til å fastlegge målene, oppnå og dokumentere resultatene av disse. Kravene i denne håndboka skal oppfylles.

Vegdirektøren har det overordnede ansvaret for kvalitetssystemet i Statens vegvesen. Vegsjefen har ansvaret for lokal tilrettelegging og praktisk utøving av kvalitetssikring i det enkelte fylke.

De enkelte fagavdelinger i Vegdirektoratet har ansvaret for å legge forholdene til rette for håndterbare og praktiske kvalitetssystem. Veglaboratoriet koordinerer ajourhold og komplettering av systemet innenfor rammer som legges av Vegdirektøren. Veglaboratoriet har inntil videre også ansvaret for revisjon av denne håndboka.

Tidligere utgave (utgitt i 1993) var beheftet med en del feil og mangler. Dette er rettet opp. Det er tatt med et vedlegg om "Krav til kvalitetssikringshåndbøker på nivå B".

For å samle erfaringer og andre nyttige opplysninger til revisjonene, ber vi om at alt materiale som kan komme til nytte, sendes Vegdirektoratet ved Veglaboratoriet.

Mars 1994

Olav Sjøfalsrud

INNHold

Forord

1	KVALITET	side
1.1	Definisjoner	6
1.2	Riktig kvalitet	9
1.3	Kvalitetssikring	10
1.4	Ledelse	11
1.5	Kvalitetsforbedring	12
2	VEGVESENETS VIRKSOMHET	
2.1	Organisasjon	13
2.2	Overordnede styringsdokumenter	14
2.3	Forholdet mellom målstyring og kvalitetssikring	14
3	KVALITETSSYSTEMET I STATENS VEGVESEN	
3.1	Oppbygging	16
3.2	Ansvar for kvalitet og kvalitetssikring	17
3.3	Ajourføring og videreutvikling	19
3.4	Avvik	20
3.5	Korrigerende tiltak	21
3.6	Dokumentasjon	21
3.7	Erfaringsoverføring	22
3.8	Kompetanse og motivasjon	22
3.9	Kvalitetsrevisjon	23
3.10	Hovedpunkter fra kapittel 3	24
	VEDLEGG	
	Krav til kvalitetssikringshåndbøker på nivå B	25

1 KVALITET

1.1 Definisjoner

Definisjoner i henhold til NS-ISO 8402:

Kvalitet:	Helhet av egenskaper og kjennetegn et produkt eller en tjeneste har, som vedrører dets evne til å tilfredsstille fastsatte krav eller behov som er antydnet.
Kvalitetssikring:	Alle de planlagte og systematiske tiltak som er nødvendige for å få tilstrekkelig tiltro til at et produkt eller en tjeneste vil tilfredsstille angitte krav til kvalitet.
Kvalitetssystem:	Organisasjonsstruktur, ansvar, prosedyrer, prosesser og ressurser ved gjennomføring av kvalitetsledelse.
Kvalitetsplan:	Dokument som beskriver den særegne praksis for å oppnå kvalitet, ressursene og rekkefølgen av aktiviteter som gjelder for et bestemt produkt, en tjeneste, en kontrakt eller et prosjekt.
Kontroll:	Aktiviteter som måling, undersøkelse, prøving og tolkning av ett eller flere kjennetegn ved et produkt eller en tjeneste og sammenligning av disse med spesifiserte krav for å fastslå overensstemmelse.
Avvik:	Mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav.
Kvalitetsrevisjon:	Systematisk og uavhengig undersøkelse for å fastslå om kvalitetsaktivitetene og resultatene av dem stemmer overens med det som er planlagt, og om de er effektivt gjennomført og er hensiktsmessige for å oppnå målene.
Spesifikasjon:	Dokument som foreskriver de krav et produkt eller en tjeneste skal stemme overens med.

Definisjoner i henhold til NS-ISO 8402 gjelder for Statens vegvesen. Vegvesenet har mål- og rammestyring som styringsform. Dette, sammen med Vegvesenets rolle som myndighetsorgan og produsent, gjør det nødvendig med følgende presiseringer:

Kvalitet:	Vegvesenet arbeider både med å fastlegge den riktige kvalitet på produkter og tjenester og med å oppnå den foreskrevne kvalitet, slik den er spesifisert for "den daglige drift".
Kvalitetssystem:	Organisasjonsstruktur, ansvar, prosedyrer og ressurser ved gjennomføring av arbeidet.

1.2 Riktig kvalitet

Et godt vegnett med god og trygg trafikkavvikling er en grunnleggende forutsetning for at vårt samfunn skal fungere tilfredsstillende. Hovedmålene til Statens vegvesen gir uttrykk for den kvalitet vi ønsker på våre tjenester og vår produksjon.

Vår oppgave er å fange opp kundenes krav og ønsker. Det formuleres mål for og krav til vår produksjon og våre tjenester. All produksjon/tjenesteyting innen etaten foregår i forhold til både eksterne og interne kunder:

- * Trafikanter
- * Omgivelser som blir berørt av veg og vegtrafikk
- * Vår produksjon som har en stor intern kundegruppe.

***Riktig produkt
med riktig kvalitet
vil gi oss fornøyde kunder***



Ved å gjøre alt arbeid riktig fra starten minsker kostnadene. Effektiviteten og produktiviteten øker. Det er viktig at alle tilsatte har et bevisst forhold til de kvalitetskrav som gjelder for den oppgaven de skal utføre.

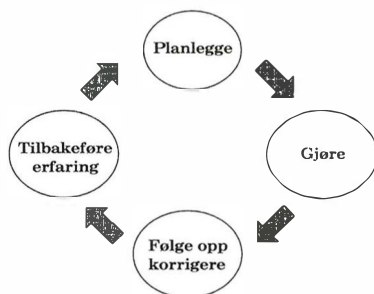
Det er viktig å legge forholdene til rette, slik at riktig kvalitet kan bygges inn i hvert ledd av vår virksomhet.

Riktig kvalitet betyr riktig produkt, til riktig pris og rett tid

1.3 Kvalitetssikring

Målet er å levere produkter/tjenester eksternt og internt som er i henhold til avtalte spesifikasjoner med hensyn til tid, kostnader og standard, dvs. kvalitet etter kundens behov. Vi må etablere systemer som fanger opp feilene og sørger for at de blir rettet opp.

Kvalitetssikring skal være et hjelpemiddel til å løse våre oppgaver med færre feil og uteglemler. Kvalitet sikres først og fremst gjennom forebyggende tiltak, kompetente og motiverte medarbeidere og god planlegging og tilrettelegging.



Standarden for ethvert arbeid er null feil

Kvalitetssikring er et hjelpemiddel vi bruker for å:

- Nå de mål som er satt for vår virksomhet
- Sikre at vi driver i henhold til lover, forskrifter og regelverk
- Minimalisere avviskostnader, dvs. kostnadene for feil og mangler.

Kvalitetssikring er alle planlagte og systematiske tiltak som må gjøres for å oppnå fastlagte mål

Kvalitetssikring forutsetter en arbeidsmetodikk der det er sammenheng mellom planlegging, gjennomføring, kontroll og endringer på grunnlag av erfaringer. Kvaliteten på det vi gjør, bestemmes i stor grad i en tidlig planleggingsfase. Det skjer som ledd i en planleggings-, saksbehandlings- eller beslutningsprosess.

Kvalitetssikringen omfatter derfor hele vår organisasjon, hvor alle tilsatte og alle organisasjonsheter er med i prosessen.

Kvalitetssikringen i Statens vegvesen bygger på prinsippene i de internasjonale standardene i NS-ISO 9000-serien. De konkrete krav framgår av kapittel 3, kf. også vedlegget til denne håndboka.

Kvalitetssikring berører alle i vår organisasjon

1.4 Ledelse

Ledere i Statens vegvesen er de som har fått ansvaret for en del oppgaver (mål) og har personale, utstyr og budsjett for å løse disse oppgavene (nå målene).

Kvalitetssikring forutsetter at lederne prioriterer forebygging av feil og setter kvalitet og kvalitetsforbedring i fokus.

Ledere har et særskilt ansvar for å avdekke behov for endringer og forbedringer i en tidlig fase og å iverksette forbedringsarbeid. Dette vil gi økt effektivitet og måloppnåelse.

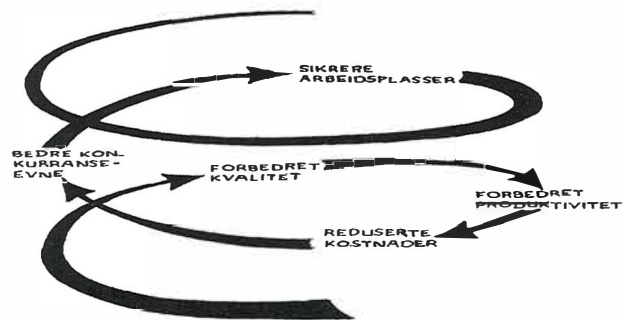
Det er av avgjørende betydning at ledelsen utøves på en måte som utvikler tillit og støtte og et klima som fremmer personlig vekst og gode resultater. Noen av de viktigste faktorene for å få i stand en positiv utvikling er at:

- * Målene blir satt i en forpliktende prosess med reell kommunikasjon
- * Rammer og etatspolicy er klargjort, forstått og akseptert
- * Lederen gjennomfører møter med rimelig tid til å diskutere og forholde seg til sakene og hverandre
- * Det gjennomføres regelmessig oppfølging med fokus på avvik fra avtalte mål, analyse av grunner til avvik og tiltak for å behandle avvikene
- * Lederen legger til rette for læring og økt innsikt i egen, andres og organisasjonens funksjonsmåte.

1.5 Kvalitetsforbedring

Kvalitetssikring vil avdekke områder som ikke tilfredsstiller gitte kvalitetskrav. Det er behov for å foreta kontinuerlige justeringer og endringer av krav. Kvalitetssikringen vil, sammen med de endrede kvalitetskravene, gi grunnlag for en systematisk kvalitetsforbedring.

Statens vegvesen justerer sine produkter og tjenester i takt med samfunnets krav og ønsker. Dette legger grunnlaget for forbedret kvalitet, forbedret produktivitet, reduserte kostnader, bedret konkurranseevne og sikrere arbeidsplasser.



2 VEGVESENETS VIRKSOMHET

2.1 Organisasjon

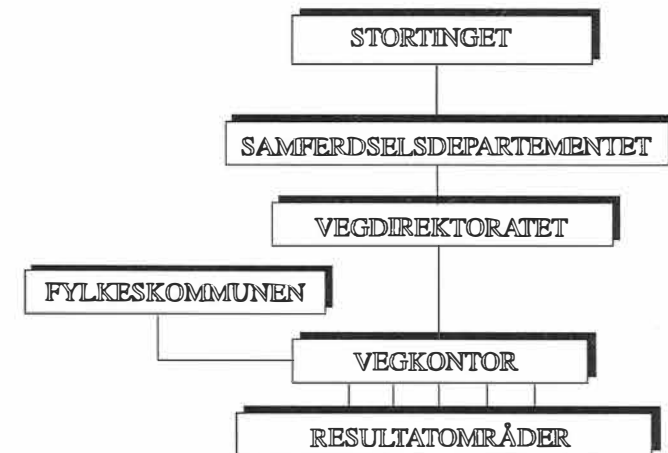
Statens vegvesen skal ivareta samfunnets behov for et organisert vegtransport-system og politiske myndigheters behov for å styre systemet og trafikken på dette.

Statens vegvesen er organisert med et sentralt vegdirektorat og distriktsadministrasjoner i hvert fylke (vegkontorer).

Vegdirektoratet

Vegdirektoratet, som er et frittstående direktorat under Samferdselsdepartementet, leder Statens vegvesen.

Styringslinjen kan skjematisk fremstilles slik:



Vegkontorene

Vegvesenets distriktsadministrasjoner (vegkontorene) er underlagt Vegdirektoratet i saker som gjelder generelle vegspørsmål og vegtrafikk og i saker som for øvrig gjelder riksveger. Når det gjelder fylkesveger, er de underlagt fylkesutvalget eller særskilt valgt nemnd, jf. veglovens § 9.

2.2 Overordnede styringsdokumenter

Vegvesenets styringssystem tar utgangspunkt i følgende overordnede dokumenter:

- Vegloven
- Vegtrafikkloven
- Plan- og bygningsloven
- Instruks for Vegdirektoratet og Vegvesenets distriktsadministrasjon
- Norsk veg- og vegtrafikkplan
- Budsjett.

Internt i etaten omsettes mål/resultatkrav som er gitt i overordnede planer i følgende sentrale dokumenter:

- Grunnlag og Hovedmål
- Strategisk plan/handlingsplan
- Kontrakt mellom Vegdirektør og vegsjef
- Årsplan.

Ramme og regelverk gis gjennom:

Eksternt regelverk: Lover
 Forskrifter
 Avtaler

Internt regelverk: Retningslinjer/normaler
 Rundskriv (etatsnivå)
 Rundskriv (fylkesnivå).

2.3 Forholdet mellom målstyring og kvalitetssikring

Etatens styringsprinsipper er:

- * Mål- og rammestyring
- * Fleksibel omstilling og utvikling av tjenester og service
- * Delegering og desentralisering
- * Medvirkning, medbestemmelse og utvikling av personalet
- * Fokus på brukere og kunder.

Disse prinsippene skal også legges til grunn under utforming og bruk av kvalitetssystemet.

Dette forutsetter:

- God kontakt med brukere og kunder, internt og eksternt
- Klarlagte mål, ressurser, dokumentasjon av resultater og oppfølgingsform
- Klarhet i fordelingen av ansvar, roller og myndighet på alle organisasjonsnivåer
- Medvirkning fra den enkelte medarbeider
- Systematisk tilbakeføring av erfaring
- Nødvendig kompetanse og systematisk opplæring
- Trening i å håndtere endringer.

Kvalitetssikring er et hjelpemiddel i målstyringen. Kvalitetssystemet skal sikre at vi:

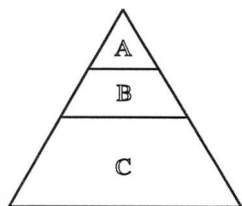
- * Setter oss de rette målene
- * Når de målene vi har satt oss
- * Kan dokumentere hva vi har gjort.

Til hjelp i kvalitetssikringen skal etaten ha et nødvendig minimum av skriftlig dokumentasjon med hensyn til rammer for den enkeltes ansvar og myndighet, krav til kvalitet i prosess og resultat og gode erfaringer på hvordan en kan gå fram.



3 KVALITETSSYSTEMET I STATENS VEGVESEN

3.1 Oppbygging



Kvalitetssystemet i Statens vegvesen vil ha en hierarkisk oppbygging over 3 nivåer. Fullt utbygd skal systemet gi anvisning for kvalitetssikring av alt arbeid som utføres av Vegvesenet. Nivåene dekker følgende områder:

Nivå A (Overordnet)

Gjelder all virksomhet i Statens vegvesen. Trekker opp generelle retningslinjer om kvalitet og krav til kvalitetssikring. Denne håndboka dekker nivå A.

Nivå B

Dekker arbeidsoppgaver med felles krav til kvalitetssystem på landsbasis innenfor resultatområdene. I tillegg vil enkelte av vegkontorenes oppgaver ligge på dette nivå. Dette gjelder områder hvor vegsjefen står ansvarlig overfor andre enn Vegdirektøren, f.eks. kvalitetssikring av helse, miljø og sikkerhet (Arbeidstilsynet) og fylkesvegene (fylkeskommunen).

Nivå C

Vegkontorene og avdelingene i Vegdirektoratet vil ha egne interne kvalitetssystem for å kvalitetssikre de enkelte produkter, prosjekter og arbeidsområder de har ansvar for. Det gjelder så vel felles krav til det lokale kvalitetssystemet som mertidsavgrensede hjelpemidler, f.eks. kvalitetsplaner, prosjektprotokoll, prosedyrer etc.

Kvalitetssystemet skal:

- Gjelde så vel for selve utførelsen, som de forhold som mer indirekte påvirker produksjonsresultatet, slik som arbeidsdeling,

- ansvar/myndighet, rapportering, arbeidsform og ledelse.
- Bygge på lover, forskrifter, retningslinjer, normaler, veiledninger og rundskriv. Det må ligge i kvalitetssystemet at disse ajourføres og videreutvikles, slik at de alltid er i overensstemmelse med gjeldende krav, bestemmelser etc.
- Berøre alle resultatområder i Vegvesenets virksomhet. Ved entreprisedrift eller konsulentbruk vil kvalitetssystemet også omfattede organisasjon som etableres av entreprenører eller konsulentfirma.
- Inkludere kvalitetssikring av helse, miljø og sikkerhet.

Kvalitetssystemet skal sikre at alt arbeid blir utført etter gjeldende lover, forskrifter og regelverk. En kvalitetssikringshåndbok er et meget nyttig hjelpemiddel i dette arbeidet. Det er en betegnelse på et sett av dokumenter som er samlet og strukturert i henhold til kvalitetssystemet.

Kvalitetssikringshåndbøker skal:

- Formidle krav til kvalitet og kvalitetssikring
- Beskrive ansvarsforhold, saksgang og arbeidsprosess (for å forebygge avvik og sikre at fastsatte mål blir nådd)
- Gi en systematisk oversikt over lover, forskrifter, retningslinjer, veiledninger og krav til dokumentasjon
- Spre kunnskap og bevissthet om kvalitetssikring, og gjennom dette bidra til at systemet blir fulgt opp
- Gi anvisning for hvordan systemet skal oppdateres og videreutvikles.

Kvalitetsplan

I forbindelse med utførelsen av bestemte prosjekter/produkter/tjenester må den som er ansvarlig, utarbeide en kvalitetsplan. Den skal vise hvordan kvaliteten skal sikres for et bestemt prosjekt/produkt/tjeneste.

3.2 Ansvar for kvalitet og kvalitetssikring

Vegdirektøren har det overordnede ansvar for kvalitet og kvalitetssikring i etaten. På det enkelte vegkontor har vegsjefen ansvaret.

Ansvaret for kvalitetssikring ved framstilling av en enhets produkter og tjenester og helse, miljø og sikkerhet under arbeidet ligger hos enhetens leder.

Dette betyr at lederen har ansvar for at det:

- finnes planer som viser hvilke produkter/tjenester som skal leveres til hvem og til hvilken kvalitet
- arbeides systematisk i enheten for å følge opp denne produksjonen.

For kvalitetssystemet ligger det overordnede ansvar i Vegdirektoratet. Vegdirektøren har for et begrenset tidsrom gitt Veglaboratoriet dette ansvaret. Det gjelder både ajourføring og videreutvikling av systemet.

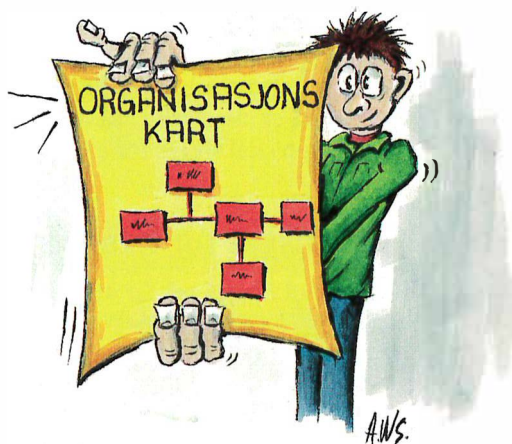
Veglaboratoriet har på denne bakgrunn ansvaret for følgende oppgaver:

- * Være pådriver for et komplett utbygd kvalitetssystem i Statens vegvesen
- * Utføre tilsyn med systemet for å vurdere om det fungerer tilfredsstillende
- * Ajourføre og videreutvikle overordnet kvalitetssikringshåndbok
- * Sørg for at kvalitetssikringshåndbøker ajourføres og videreutvikles
- * Motivere alle tilsatte for kvalitet og kvalitetssikring
- * Være koordineringsledd mellom Vegdirektoratet og vegkontorene og mellom vegkontorene i kvalitetssikringsspørsmål.

Nødvendig ansvarsavklaring:

Den enkelte enhet *skal* ha godkjente:

- Organisasjonskart
- Beskrivelse av avdelingens ansvars- og myndighetsområde, inkludert beskrivelse av de produkter og tjenester som enheten skal levere, til hvem og til hvilken tid, kostnad og kvalitet.



Når aktiviteter involverer flere enheter, *skal ansvarsområdet for hver enhet være klart definert*. Den formelle kommunikasjon og koordinering skal være beskrevet.

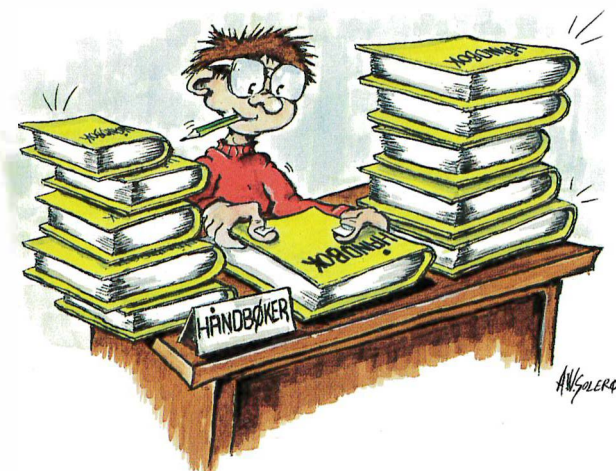
Det skal i nødvendig grad foreligge prosedyrer for kommunikasjon og koordinering:

- Mellom vegkontor og Vegdirektoratet
- Mot andre etater
- Mot leverandører, entreprenører og konsulenter
- Mot berørte parter som f.eks. grunneiere.

3.3 Ajourføring og videreutvikling

Kvalitetssystemet må ajourføres og videreutvikles, slik at det til enhver tid fyller sin hensikt. Ajourføring og videreutvikling av kvalitetssikringshåndbøkene foretas av den enhet/person som er tillagt ansvaret for dette.

Ajourføring og videreutvikling av kvalitetssikringshåndbøkene påligger de som er faglig ansvarlig for dem



3.4 Avvik

Avvik defineres som mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav. Avvik skal registreres og behandles.

De som har ansvaret for kvalitetssikringen, har også ansvaret for utarbeidelse av rutiner for avviksbehandling og avviksrapportering.

Avviket skal i prinsippet behandles av den som har stilt krav. Da dette ikke alltid er rasjonelt, må det for hver oppgave defineres hvem som har ansvar og myndighet til å sette i verk avviksbehandling.

For den enkelte enhet klargjøres avviksbehandlingen gjennom kvalitetsplanen.

Det er ikke kvalitet som koster, men avvik

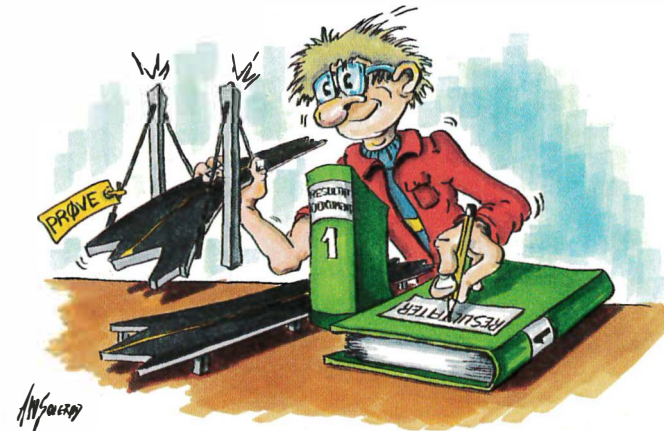


3.5 Korrigerende tiltak

Korrigerende tiltak er systematiske tiltak for å korrigere systemer og metoder som kan føre til at avvik fra spesifiserte krav oppstår.

Korrigerende tiltak omfatter ikke avviksbehandlingen av det enkelte avvik, men korreksjon av rutiner, prosedyrer, metoder, styringssystemer etc.

Gjennomføring av korrigerende tiltak begynner med at det avdekkes et kvalitetsrelatert problem og innebærer å iverksette tiltak for å eliminere eller redusere faren for gjentakelse av problemet.



3.6 Dokumentasjon

Det skilles mellom to grupper av dokumentasjon:

- * Styringsdokumenter
- * Resultatdokumentasjon.

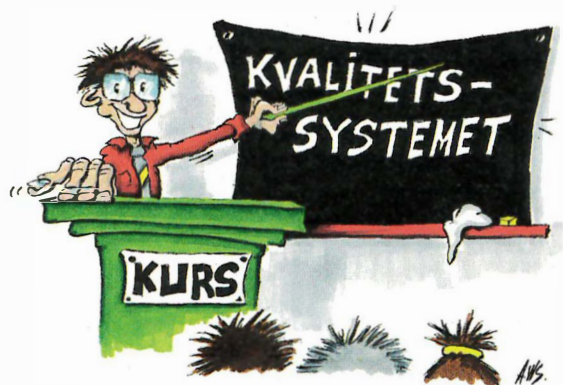
Det skal finnes tilstrekkelig dokumentasjon til å vurdere om kvalitetskravene er oppnådd og om kvalitetssystemet fungerer effektivt.

I en målstyrt virksomhet kreves dokumentasjon av resultater. Et riktig oppbygd og brukt kvalitetssystem skal sikre nødvendig dokumentasjon til de ulike nivåer i organisasjonen.

3.7 Erfaringsoverføring

Erfaringer som blir gjort under arbeidets gang må systematisk tas vare på, slik at de kan nyttes til forbedring av kunnskaper, spesifikasjoner, rutiner og annet som påvirker kvaliteten.

Hver organisasjonsenhet er ansvarlig for at rutiner for erfaringsoverføring blir laget og fulgt opp.



3.8 Kompetanse og motivasjon

Kompetanse

En viktig del av kvalitetssikringsarbeidet er at den som settes til å utføre en oppgave, må ha den nødvendige kompetanse. *Behovet for opplæring skal avklares på alle nivåer i organisasjonen* og lederne har ansvar for å planlegge, gjennomføre og vurdere resultatene av opplæringen.

Motivasjon

Tiltak for å motivere alle Vegvesenets tilsatte til større interesse for kvalitet, skal settes i verk. Motivering av personell starter med deres egen forståelse av de oppgavene som skal utføres, og hvordan disse oppgavene bidrar til det samlede resultat. Det er viktig og nødvendig at alle tilsatte ser fordelene i å følge prinsippene beskrevet i kvalitetssikringshåndbøkene.

Tiltak for å motivere må rettes mot alle tilsatte i etaten

3.9 Kvalitetsrevisjon

For å sikre at kvalitetssystemet fungerer og brukes slik det skal, samt sikre at våre produkter og tjenester holder riktig kvalitet, *skal det foretas kvalitetsrevisjoner.*

Dette vil være intern revisjon, som initieres i Vegdirektoratet eller ved det enkelte vegkontor. Slike revisjoner skal foretas av uavhengige grupper eller personer. Dette kan være en egen revisjonsenhet i Statens vegvesen (f.eks. Intern revisjon i Vegdirektoratet) eller en spesielt oppnevnt revisjonsgruppe. Sistnevnte skal bestå av personer som ikke selv er direkte involvert i og har ansvar for det prosjekt/den enhet/det produkt som skal revideres. Revisjon over fylkesgrensene kan benyttes. På denne måten vil en i tillegg til selve revisjonen også oppnå en verdifull erfaringsoverføring.

Interne revisjoner bør gjennomføres med utgangspunkt i norsk standard NS-ISO 10011.

Det bør også foretas revisjon hos leverandører, konsulenter og entreprenører og virksomheter vi har tilsynsmyndighet for, f.eks. kjøreskoler og verksteder.

Eksterne revisjoner skal gjennomføres i samsvar med norsk standard NS-ISO 10011.

3.10 Hovedpunkter fra kapittel 3

- * Ansvarsområde for hver enhet skal være klart definert.
- * Det skal foreligge prosedyrer som dekker kommunikasjons- og koordineringsbehov.
- * Kvalitetssikringshåndbøkene skal ajourføres og videreutvikles av de som er faglig ansvarlig for dem.
- * Avvik skal behandles av den som har stilt krav.
- * Det skal finnes tilstrekkelig dokumentasjon.
- * Behovet for opplæring skal avklares på alle nivåer.
- * Tiltak for å motivere alle ansatte til kvalitet og kvalitetssikring skal settes i verk.
- * Det skal foretas kvalitetsrevisjoner.

VEDLEGG TIL HÅNDBOK 144

Krav til kvalitetssikringshåndbøker på nivå B

OVERSIKT OVER KVALITETSSIKRINGS- HÅNDBØKER

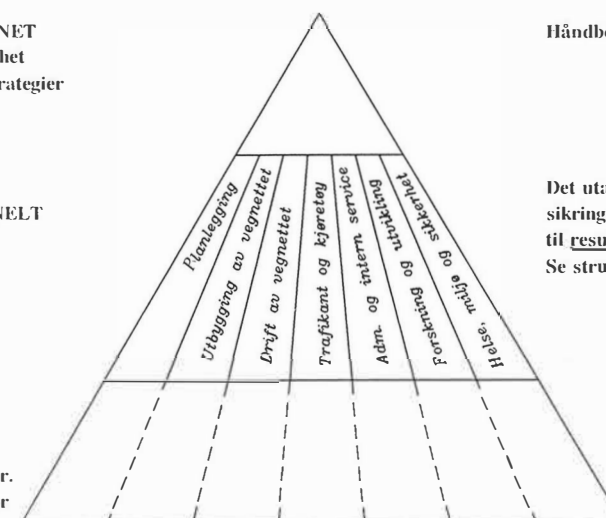
Sammenheng kvalitetssikringsnivå (A-C) og håndbøker

Figuren nedenfor skisserer sammenhengen mellom kvalitetssikringsnivåene A-C i Statens vegvesen og behovet for kvalitetssikringshåndbøker. På nivå B knyttes håndbøkene til resultatområdene i Statens vegvesen og Helse, miljø og sikkerhet.

NIVÅ A
OVERORDNET
All virksomhet
Policy og strategier

NIVÅ B
FUNKSJONELT
Resultat-
områder

NIVÅ C
DETALJ
Lokal virk-
somhet ved
avd. i Vegdir.
og vegkontor



Håndbok 144

Det utarbeides kvalitets-
sikringshåndbøker knyttet
til resultatområdene.
Se struktur på neste side.

Det utarbeides KS-
håndbøker knyttet
til resultat-
områdenes arbeids-
oppgaver/fag

Håndbokoversikt på nivå B

Tabellen nedenfor viser behov for kvalitetssikringshåndbøker på nivå B, samt ansvarlig fagavdeling i Vegdirektoratet.

Ansvarlig fagavdeling i Vegdirektoratet	Resultatområder *)					
	Planlegging	Utbygging av vegnettet	Drift av vegnettet	Trafikant og kjøretøy	Adm. og intern serv.	Forskning og utvikl.
Miljø og trafiksikkerhet	o	o	o	o		
Personal og adm.	o	o	o	o		
Økonomi	o	o	o	o		
Plan og anlegg		(143)				
Drift					(172)	
Trafikant og kjøretøy				(164)		
Bru		o	o			
Veglaboratoriet						



Det utarbeides håndbøker på nivå B.

o

Tematet inngår i håndbøkene som egne kapitler eller på annen måte.

(143)

Håndboknr. for eksisterende kvalitetssikringshåndbøker.

*)

På nivå B inngår også kvalitetssikring av Helse, miljø og sikkerhet.
Ansvarlig fagavdel.: Personal og adm.

PRINSIPPER FOR KVALITETSSIKRINGS- HÅNDBØKER

* Kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B knyttes til Vegvesenets resultat-områder, samt Helse, miljø og sikkerhet:

- Planlegging
- Utbygging av vegnettet
- Drift av vegnettet
- Trafikant og kjøretøy
- Administrasjon og intern service
- Forskning og utvikling
- Helse, miljø og sikkerhet.

* Bakgrunnen for innholdet i kvalitetssikringshåndbøkene er gitt på side 16-17 i håndbok 144.

* Kvalitetssikringshåndbøkene skal være retningslinjer, håndboknivå 1 i henhold til Vegvesenets håndbokstruktur. Vegdirektoratet er ansvarlig for kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B.

* Kvalitetssikringshåndbøkene bygger på retningslinjene i håndbok 144. For øvrig kan følgende kvalitetsstandarder benyttes:

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| - Anskaffelser | NS-ISO 9001/9002 |
| - Intern virksomhet generelt | NS-ISO 9004 |
| - Prosesser med mye tjenesteyting | NS-ISO 9004-2 |
| - Laboratorievirksomhet | NS-EN 45001 |
| - Helse, miljø og sikkerhet | Internkontroll-forskriften |
| - Kvalitetsrevisjoner | NS-ISO 10011. |

* Kvalitetssikringshåndbøkene bygges opp etter en standard disposisjon, men med muligheter for tilpasninger.

- * På nivå C utarbeides det kvalitetssikringshåndbøker for resultat-områdenes arbeidsoppgaver/fag.
- * Hovedinnholdet av kvalitetssikringen for arbeidsoppgavene/fagene bør tas med/omtales i kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B. Forhold som er felles for flere arbeidsoppgaver/fag, bør også tas med (gjelder spesielt innen administrasjon og intern service og økonomi).
- * Kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B har samme målgruppe som håndbok 144, dvs. primært Vegvesenets egne tilsatte, men bøkene vil også være tilgjengelige for eksterne brukere.
- * Kvalitetssikringshåndbøkene skal være i A4-format og utformes i samarbeid med Håndboksekretariatet i Vegdirektoratet.
- * Kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B utarbeides/koordineres i samråd med Kvalitetssikringsprosjektet i Statens vegvesen.

STANDARD DISPOSISJON FOR KVALITETS- SIKRINGSHÅNDBØKER PÅ NIVÅ B

Hovedstruktur

Forord
Innhold

1 Generelt om håndboka

2 Krav til kvalitetssystemet

2.1 Generelt om resultatområdet

2.2 Kvalitetskrav til de enkelte arbeidsoppgavene

Vedlegg
Oversikter
Eksempler

Standard disposisjon

Forord

Hva håndboka omfatter, plassering i systemet, ansvarlig avdeling (meget kort, omfang ca. 1/2 - 3/4 side)

Innhold

1 Generelt om håndboka

Systembeskrivelse, basis håndbok 144/NS-ISO/andre standarder, omfang, definisjoner, gyldighet, ajourhold osv. (tillegg/utdyping av forordet)

2 Krav til kvalitetssystemet

Håndbokas hoveddel som bør inneholde:

- * Ansvarsforhold
- * Prinsipper for gjennomføring
- * Henvisninger (håndboknivå 1 og 2, annet).

Kravene tas vanligvis ikke med, men det gis henvisninger til i hvilke dokumenter kravene finnes.

2.1 Generelt om resultatområdet

Kapitlet tar for seg det som er *felles* for de ulike arbeidsoppgavene.

Hovedpunkter:

- * Arbeids- og ansvarsfordeling
- * Kompetanse og motivasjon
- * Erfaringsoverføring
- * Dokumentasjon
- * Avvik
- * Korrigerende tiltak
- * Kvalitetsrevisjoner.

Det som er spesielt for resultatområdet, vektlegges.

Kvalitetskrav til sentrale oppgaver:

- * Årsplan
- * Anskaffelser
- * Økonomi
- * Helse, miljø og sikkerhet (HMS)
- * Forskning og utvikling (FoU)
- * Forholdet til publikum
- * Miljø og trafiksikkerhet (MTS)
- * Annet (avhenger av resultatområdet).

I de fleste kvalitetssikringshåndbøkene vil ovennevnte punkter inngå. Det tas med en kort beskrivelse av hva som er spesielt for resultatområdet og henvisninger til hvor mer informasjon finnes.

2.2 Kvalitetskrav til de enkelte arbeidsoppgavene

Kapitlet tar for seg de *enkelte* (spesifiserte) arbeidsoppgavene og lister opp kvalitetskrav, dokumentasjon mv.

Denne delen bør settes opp både i kortfattet tekst og tabellform. (Eksisterende håndbøker 143 og 160 er bygd opp på denne måten.)

I den grad det ikke blir ivare tatt under kapittel 2.1, må også ansvarsforhold og prinsipper for gjennomføringen tas inn under kapittel 2.2.

Tabellene vil vanligvis inneholde fire hovedbudskap (kolonner) som vist nedenfor.

Arbeidsoppgaver	Styringsdokumenter		Resultatdokumentasjon
	Regelverk	Andre hjelpemidler	
Opplisting av: - Produkt - Oppgaver - Tjenester - etc	Henvisning til: - <u>Håndbøker nivå 1</u> - Forskrifter - Normaler - Retningslinjer	Henvisning til: - <u>Håndbøker nivå 2</u> - Veiledninger - Lærebøker - Vegdata	Opplisting av hvor dokumentasjonen skal finnes

Vedlegg

Det kan være aktuelt med vedlegg. Disse kan tas med i samme kvalitetssikringshåndbok, evt. som separate bøker. Her inngår f.eks.:

- * Eksempelsamlinger
- * Detaljerte dokumentlister
- * Evt. spesifiserte krav (i den grad kravene tidligere ikke er samlet/lette å henvise til).

PRINSIPPER FOR NIVÅ C

Kvalitetssikring på nivå C gjelder all lokal virksomhet ved avdeling i Vegdirektoratet eller ved vegkontor. Det omfatter så vel felles krav til det lokale kvalitetssystemet som mer tidsavgrensede hjelpemidler, f.eks. kvalitetsplaner, prosjektprotokoll og prosedyrer. Håndbok 144 og kvalitetssikringshåndbøkene på nivå B legger visse føringer for håndbokstrukturen på det operative nivå C.

Kvalitetssikringshåndbøkene på nivå C vil derfor omfatte både bøker med kvalitetssikring som hovedtema:

- * Kvalitetssikring av vegtunneler (håndbok 148)
- * Kvalitetssikring for Vegdatabanken (under utarbeidelse) osv.

og retningslinjer (normaler):

- * Vegbygging (håndbok 018)
- * Laboratorieundersøkelser (håndbok 014) osv.

Fagavdelingene i Vegdirektoratet har ansvaret for en del av dokumentasjonen på nivå C. Øvrig dokumentasjon har det enkelte vegkontor og avdeling ansvar for.

Kvalitetssikringshåndbøkene på nivå C utarbeides/koordineres i samråd med Kvalitetssikringsprosjektet i Statens vegvesen.