

KVALITETSHÅNDBOK



Innholdsfortegnelse Kvalitetshåndbok for Molde Vann og Avløp KF

1 Innledning	4
1.1 Definisjoner	5
2 Oppgaver i henhold til vedtekter	6
2.1 Virksomhetens aktivitetsomfang	6
3 Oversikt over de viktigste lover, forskrifter, konsesjoner og utslippstillatelser som regulerer virksomheten	8
3.1 Lover og sentrale forskrifter	8
3.2 Lokale forskrifter/normer/abonnementsvilkår	8
3.3 Oversikt over prosedyrer, konsesjoner og tillatelser	8
3.4 Veiledere	8
4 Beskrivelse av organisasjonen	9
4.1 Kommunestyret	9
4.2 Styret	9
4.3 Daglig leder	10
4.4 Avdelinger	10
4.5 VA Drift	10
4.5.1 Organisering	10
4.5.2 Vann	11
4.5.3 Avløp	12
4.5.4 Lager og Bygg	12
4.5.5 Mål for tjenesteytingen	14
4.5.6 Virkemiddel for måloppnåelse	14
4.6 Anlegg	15
4.6.1 Virksomheten	15
4.6.2 Organisering	15
4.6.3 Mål for fagområde	16
4.6.4 Virkemiddel for måloppnåelse	16
4.7 Prosjektering	17
4.7.1 Virksomheten	17
4.7.2 Organisering	17
4.7.3 Mål for tjenesteproduksjonen	18
4.7.4 Virkemiddel for måloppnåelse	19
4.8 Forvaltning	19
4.8.1 Virksomheten	19
4.8.2 Mål for tjenesteytingen	21
4.9 Kvalitetsledelse	23
5 Mål og virkemiddel for måloppnåelse	25
5.1 Virksomhetens målstruktur	25
5.2 Hovedmål	25
5.3 Delmål	25
5.4 Strategi for måloppnåelse	25
5.5 Virkemiddel	26
5.5.1 Økonomi	26
5.5.2 Bemanning og kompetanse	26
5.5.3 Utstyr, materiell og rammeavtaler	26
5.5.4 Fag- og støttesystemer	26
6 Kvalitetsrutiner (Arkivering/forbedringsarbeid)	29
6.1 Styringsdokument og fagsystemer	29
6.2 Dokumenthåndtering	29
6.3 Arkivering	29

6.3.1	Styrende dokument	29
6.3.2	Saksbehandling	29
6.3.3	Budsjett/regnskap	30
6.3.4	Ledningsnett/infrastruktur	30
6.3.5	Prosjekt	30
6.3.6	Kvalitetsdokumentasjon/FVD-dokumentasjon	31
6.3.7	Avtaler	31
6.3.8	Andre dokument	31
6.4	Avviksbehandling	32
6.4.1	Prosedyre for avviksbehandling	32
6.5	Systemarbeid	32
6.5.1	Internrevisjon	32
6.5.2	Beredskapsøvelse	33
6.5.3	Egenkontroll	33
7	HMS	34
7.1	Overordnet systembeskrivelse	34
7.1.1	HMS-mål	34
7.1.2	Virkemiddel for å nå HMS-mål	34
7.1.3	AMU	34
7.1.4	Verneområder i Molde vann og avløp KF	35
7.2	Aktivitetsskalender HMS	35
7.2.1	Hovedpunkt i årlig aktivitetsplan HMS Molde Vann og Avløp KF:	35
7.2.2	ROS	35
8	Kundehåndtering	36
8.1	Vedlikehold kundedatabaser	36
8.2	Søknader	36

1 Innledning

Kvalitetssystemet består av en rekke styringsdokument og fagdatasystem for forvaltning, planlegging, drift og vedlikehold. Til sammen utgjør disse elementene et komplett kvalitetssystem for alle deler av virksomheten. I tillegg til foretakets egne fagsystemer bruker foretaket kommunens overordnede systemer som f. eks. Rettesnora, ePhorte og Visma.

Kvalitetshåndboken skal:

- Vise hvordan foretakets kvalitetssystem er oppbygd med deldokument og fagsystem, hvilke oppgaver de forskjellige systemene dekker, og samvirke mellom systemene.
- Vise hvordan aktiviteter som ikke omfattes av myndighetskrav kvalitetssikres.
- Sammen med underliggende dokument tilfredsstille myndighetskrav til internkontrollsystem.

Kvalitetshåndboken gjelder for all virksomhet i Molde Vann og Avløp KF.

1.1 Definisjoner

Kvalitetshåndbok	Et dokument som beskriver kvalitetssystemet, dvs. organisasjonsstruktur, prosedyrer og ressurser som benyttes ved gjennomføring av kvalitetssikring
Kvalitet	Helheten av egenskaper en enhet har for å tilfredsstille krav, forventninger og behov
Kvalitetsmål	Noe som det siktes mot når det gjelder kvalitet
Kvalitetssikring	Alle planlagte og systematiske aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet
Sporbarhet	Muligheten til å spore forhistorien/ forløpet til det som vurderes
Prosedyre	En skriftlig beskrivelse av hvordan en aktivitet skal utføres
Rutine	En alminnelig akseptert måte å utføre en aktivitet på
Avvik	Forhold eller hendelser som ikke er i tråd med lover, forskrifter og egne interne regler, instruksjoner, kriterier eller kvalitetsstandarder. Det er feil, nesten feil, manglende utførelse og "tabber" som har ført til fare for tjenestemottaker, ansatte, utstyr eller kunne ha ført til slik fare/skade hvis det ikke var blitt oppdaget.
Uønsket hendelse	Hendelse som oppstår, men som ikke kommer inn under definisjonen av avvik.
Revisjon	En systematisk og dokumentert undersøkelse for å fastslå om utførte aktiviteter stemmer overens med det som er planlagt, om de er hensiktsmessige for å oppnå målene.
Forebyggende tiltak	Et tiltak som gjøres for å fjerne årsaken til et <u>potensielt</u> avvik eller en annen potensielt uønsket situasjon
Korrigerende tiltak	Et tiltak som gjøres for å fjerne årsaken til et <u>avdekket</u> avvik eller en annen uønsket situasjon
Registrering	En nedtegnelse som angir resultater som er oppnådd, eller viser aktiviteter som er gjennomført

2 Oppgaver i henhold til vedtekter

Molde Vann og Avløp KF har fått delegert kommunens hovedansvar for vannforsyningen og avløpshåndteringen i Molde kommune.

Foretakets hovedoppgaver er:

- sørge for godt vann
- tilstrekkelig med vann
- sikker vannforsyning
- en god og miljømessig riktig avløpshåndtering

Molde Vann og Avløp KF leverer vann til ca 23.500 personer og tar hånd om avløpet fra 23.000 personer i Molde kommune. I tillegg har ca 1000 abonnenter slamavskiller eller annen privat renseløsning.

Foretaket utfører også oppgaver etter bestilling fra Molde kommune. Dette gjelder hovedsakelig:

- Ajourhold kundebase renovasjon og eiendomsskatt
- Kommunens forvaltning innenfor renovasjon
- Oppfølging forsøpling og forurensning innen kommunens myndighetsområde
- Oppfølging vassdrag
- Badevannskvalitet
- Prosjektering/byggeledelse kommunale boligfelt og veianlegg
- Utbygging veianlegg

2.1 Virksomhetens aktivitetsomfang

Premissgivere for virksomheten:

- Lover og forskrifter
- Vedtekter for foretaket
- Kommuneplaner og reguleringsplaner – Nye utbyggingsområder gir direkte føringer for utbygging og videre drift.
- Eksterne aktører/utbyggingsprosjekt – Virksomheten er pålagt et samordningsansvar opp mot eksterne aktører i form av samarbeid om utbygginger. Dette for å minimere ulempene for innbyggerne og medføre reduserte samfunnskostnader.
- Budsjett/gebyr vedtas av kommunestyret. Fastsetter nivået på utbygging og kvalitet på drift.
- Bestilling andre oppgaver fra basisorganisasjonen i Molde kommune.
- Eiermeldinger

Hovedarbeidsprogram:

Med basis i premissgivere for virksomheten utarbeides det tre overordnede hoveddokument for virksomheten. Dette er:

- Hovedplan vann og avløp
- [Måldokumentet til Molde Vann og Avløp KF](#)
- [Tiltaksplanen til Molde Vann og Avløp KF](#)

Hovedplan for vann og avløp er en overordnet plan for utbygging og drift av vann og avløpsvirksomheten. Denne planen revideres ca hvert 4. år.

Måldokumentet og foretakets tiltaksplan evalueres regelmessig med tanke på måloppnåelse (ressursbruk, krav mm).

Styringsdokument

Premissgiverne og hovedarbeidsprogram danner grunnlag for utarbeidelse av arbeidsplaner (styringsdokument) for virksomheten innenfor:

- Drift VA
- Drift renovasjon
- Miljørelaterte oppgaver etter bestilling fra basisorganisasjonen
- Rehabilitering/utbygging VA
- Utbygging av veg, boligfelt mm etter bestilling fra basisorganisasjonen

3 Oversikt over de viktigste lover, forskrifter, konsesjoner og utslippstillatelser som regulerer virksomheten

3.1 Lover og sentrale forskrifter

Norsk Vann har en oppdatert oversikt over aktuelle lover og forskrifter for kommunens vann- og avløpsvirksomhet til Molde Vann og Avløp KF. Lenker:

- [Lover](#)
- [Forskrifter](#)

3.2 Lokale forskrifter/normer/abonnementsvilkår

Følgende lokale forskrifter m.m. gjelder for virksomheten til Molde Vann og Avløp KF:

- [Forskrift om vann- og avløpsgebyr, Molde kommune](#)
- [Forskrift om gebyrer for saksbehandling, kontroll og tilsyn etter forurensningsregelverket, Molde kommune](#)
- [Forskrift om påslipp av fettholdig avløpsvann til offentlig avløpsnett, Molde kommune](#)
- [Forskrift om nedgravde oljetanker, Molde kommune](#)
- [VA-norm, Molde kommune](#)
- [Standard abonnementsvilkår for vann og avløp, administrative bestemmelser, Molde kommune](#)
- Standard abonnementsvilkår for vann og avløp, tekniske bestemmelser
- [Bestemmelser om installasjon og bruk av vannmålere, Molde kommune](#)
- [VA-Miljøblad](#)
- [Vegnormalene](#), håndbok N100, N200, V121 (kryss), N301 (arbeidsvarsling)
- Byggenormserien
 - NS 3420 Beskrivelsestekster for bygg, anlegg og installasjoner
 - NS 8405 Norsk bygge- og anleggskontrakt
 - NS 8405 Formular for kontrakt om utførelse av bygge- og anleggsarbeider
 - NS 8406 Forenklet norsk bygge- og anleggskontrakt
 - NS 8406 A Formular for kontrakt om utførelse av bygge- og anleggsarbeider

3.3 Oversikt over prosedyrer, konsesjoner og tillatelser

Prosedyrene til Molde Vann og Avløp KF ligger i Rettesnora: [Link](#)

Rettesnora har et regime for ajourhold.

Viktige styrende dokument for virksomheten ligger på følgende område på W-området:

[W:\01 Felles\Styrende dokument](#)

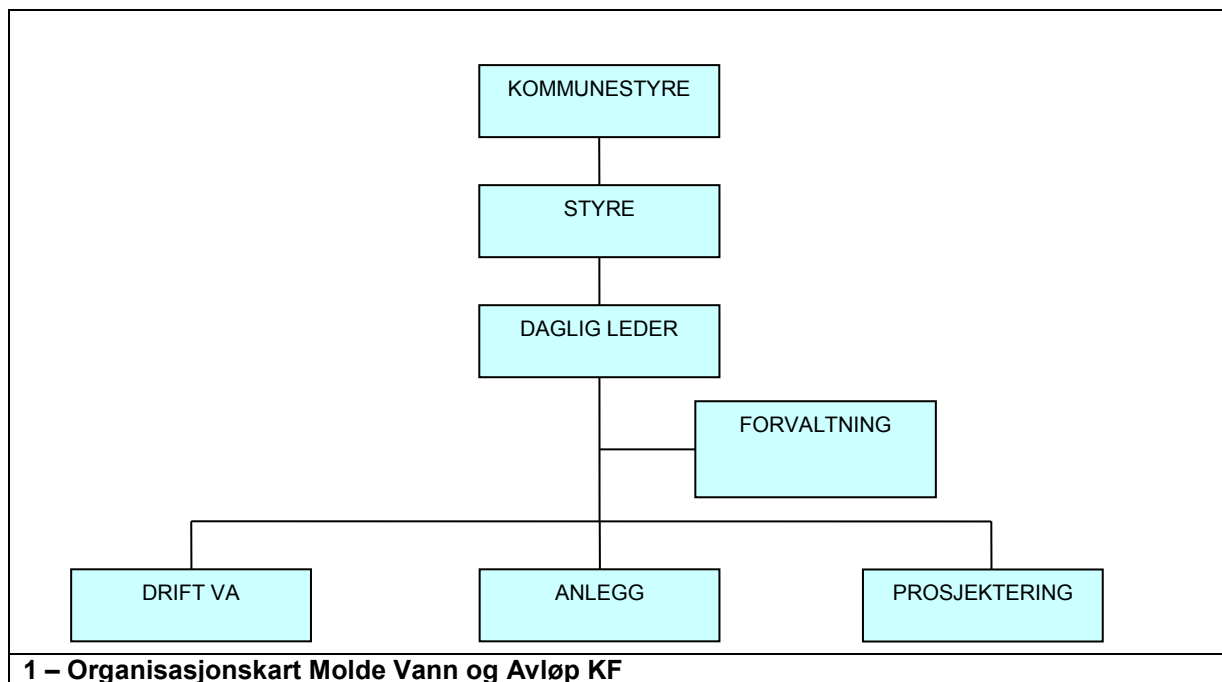
3.4 Veiledere

Det er utarbeidet en rekke aktuelle veiledere innenfor ansvarsområdene til Foretaket. De viktigste kan hentes fra nettsidene til:

Miljødirektoratet	Folkehelseinstituttet	
Norsk Vann (Bruker og passord: bjakop)	Mattilsynet	
NVE	Miljøkommune.no	

4 Beskrivelse av organisasjonen

Et overordnet organisasjonskart er vist i figuren under.



4.1 Kommunestyret

Kommunestyret er det øverste organet i organisasjonen og fungerer som generalforsamling for virksomheten.

4.2 Styret

Kommunestyret utpeker 4 representanter til styret. I tillegg velger de ansatte en ansattrepresentant.

Styret har myndighet til å treffe avgjørelser i alle saker som gjelder foretaket og dets virksomhet.

Styret skal påse at virksomheten drives i samsvar med foretakets formål, vedtekter, økonomiplan og budsjett, samt eventuelle vedtak og retningslinjer fastsatt av kommunestyret.

Styret skal sette opp delmål, legge opp strategier og utøve styring gjennom driftsåret.

Styret kan ta opp lån i samsvar med rammer gitt av kommunestyret.

Styret skal føre løpende tilsyn med foretaket og har ansvar for at pålagte oppgaver utføres i henhold til lov, forskrifter og eventuelle pålegg.

Styret skal sørge for at saker som skal behandles i kommunestyret er tilstrekkelig forberedt.

Styret skal iverksette kommunestyrets vedtak, og det er en forutsetning at foretakets økonomiske disposisjoner holder seg innenfor de budsjettammer kommunestyret har fastsatt.

Styret utarbeider stillingsbeskrivelse for stillingen som Daglig leder.

4.3 Daglig leder

Daglig leder forestår den daglige ledelsen av foretaket og har ansvar for at driften utføres i overensstemmelse med gjeldende bestemmelser, og i henhold til vedtak fattet av styret. Dette gjøres i samsvar med stillingsbeskrivelsen. [Link](#)

Daglig leder foretar ansettelser av personalet.

Daglig leder holder styret orientert om forhold av betydning for foretaket, spesielt hva angår økonomi og personalforhold.

Daglig leder er styrets sekretær og ansvarlig for saksbehandling ovenfor styret. Vedkommende har tale- og forslagsrett i styrets møter, dersom ikke styret i enkeltsaker vedtar at vedkommende ikke skal kunne møte.

4.4 Avdelinger

Foretaket består av følgende fire avdelinger med hver sin avdelingsleder:

VA Drift: Stillingsbeskrivelsene for avdelingen ligger på følgende link: [Link](#)

Anlegg: Stillingsbeskrivelsene for avdelingen ligger på følgende link: [Link](#)

Prosjektering: Stillingsbeskrivelsene for avdelingen ligger på følgende link: [Link](#)

Forvaltning: Stillingsbeskrivelsene for avdelingen ligger på følgende link: [Link](#)

4.5 VA Drift

Virksomheten omfatter:

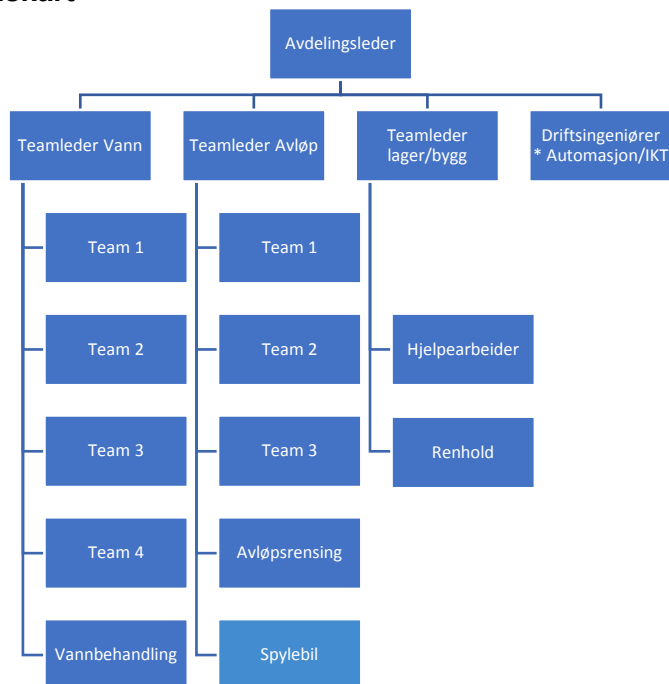
- Drift og vedlikehold av kommunens vannforsynings- og avløpssystem
- Drift av beredskapslager
- Drift og vedlikehold av bygninger og eiendommer.
- Renhold

I de etterfølgende punkter er det gitt en oversikt over virksomheten og anleggene.

4.5.1 Organisering

Beredskap

Det er etablert en beredskapsvakt for Driftsavdelingen. Denne utføres av Teamledere og Driftsteknikere og er tillagt alt ansvar for drift av vann- og avløpssystemet utenom ordinær arbeidstid. Beredskapsvakten utføres av to personer; beredskapsvakt vann og beredskapsvakt avløp. Det er i tillegg etablert en ordning for overordna vakt som utføres av fire personer i turnus. Vaktordningens omfang er beskrevet i [instrukser](#) som ligger i Rettesnora.

Organisasjonskart**4.5.2 Vann**

Vannverket leverer vann til ca 23.500 personer i Molde kommune. I tillegg kommer leveranser til industri og offentlig virksomhet. Årlig vannproduksjon er ca. 3,5 mill. m³.

Vannforsyningssystemet består av følgende hovedelementer:

- Dammer og vannmagasin
- Behandlingsanlegg
- Transportnett
 - Vannmålersoner
 - Trykksoner

Dammer/ magasin

Drift og tilsyn av dammer er regulert av NVE's damforskrifter. Driftsavdelingen fører tilsyn med 9 dammer som er underlagt forskriftene.

Behandlingsanlegg

I vannforsyningssystemet er det følgende vannbehandlingsanlegg:

1. Sentralvannverket - Hindalsrøra vannbehandlingsanlegg
2. Fannefjord vannbehandlingsanlegg

2 anlegg har status som reserve/krisevannforsyningsanlegg:

1. Fjellbrua basseng
2. Vestad (Sekken) Grunnvannspumpe

Pumpestasjoner

Det er 15 trykkøkingsstasjoner i distribusjonsnett.

Utjevningsbasseng

Det er 6 utjevningsbasseng som inngår i forsyningssystemet til Hindalsrøra og 3 utjevningsbasseng som inngår i Fannefjord forsyningsområde.

I tillegg er Nakken og Gujord basseng i beredskapsmessig drift.

4.5.3 Avløp**Renseanlegg**

Det er 3 silanlegg og et minirensanlegg i drift, i tillegg er det 11 kommunale slamavskillere på nettet.

Pumpestasjoner

Det er 21 avløpsspumpestasjoner i distribusjonsnettet som blir vedlikeholdt av avdelingen.

Transportnettet

Transportnettet består av følgende elementer

- Spillvannsnett inkludert deler som har påslipp av overvann
- Overvannsnett
- 53 utslippsledninger til sjø iberegnet pumpeledninger

4.5.4 Lager og Bygg**Drift og vedlikehold av eiendommer og bygninger**

Dette innebærer et ansvar for hovedbygg, utelager, driftsbygninger og uteareal med følgende hovedoppgaver:

- Ytre og innvendig vedlikehold av bygg
- Skallsikring og låsesystemer
- Bestille og administrere innleide håndverkere.
- Planlegge og gjennomføre Enøk-tiltak
- Holde uteområder ryddig (inkludert snørydding)
- Drift og vedlikehold av oljeutskiller i Plutov.7.
- Ivareta sikkerhet for ansatte og besøkende til eiendommer/bygninger
- Sørge for varemottak og andre tjenester i Plutovegen 7

Listen nedenfor viser de aktuelle driftsbyggene. Bygg merket med * skal besiktiges årlig for å vurdere behov for vedlikehold.

Vann		Avløp	
*Hindalsrøra Vannbeh.	Red.kammer Råkhaugen	*RA1 Cap Clara	Skjevik pst
*Fannefjord Vannbeh.	Red.kammer Fannebostad	*RA2 Nøisomhed	Kleive pst.
Ventilhus Moldevann	Red.kammer Eikrem	*RA 3 Hjelset	Hovdenakkv.pst
Ventilhus Bergsvann	Red.kammer Røbekk	Kringstadbukta pst	Flovik pst.
Hindalsrøra Basseng	Red.kammer Bjørset	Strandheim pst	Hamnevika pst.
Ventilhus Kloppavann	Hauglegda pst.	Bjørset pst.	Bolsøya pst.

Meek basseng	Gjerdehaugen pst.	Reknes pst	Draget pst.
Bolsøya basseng	Solliv.pst.	Strandgt.pst.	Lillevika pst
Ekren basseng	Sigerseth pst.	Grandv.pst	Elvemoloen pst
Kleive basseng	Frydenberg pst.	Enen pst.	Hungnesmarka pst.
Gammelseterlia basseng	Skjevikåsen pst.	Årødalen pst.	Fossbrua Gotfred L Pl
Nakken basseng	Nesbøen pst.	Hjelset pst	RA11
Nakken inntak	Groven pst.	Elvemoloen pst	Minirensesanlegg Istad
Solemdalen basseng	Istad vannpst.	Røbekk pst	
Vikdalen basseng	Nakken pst	Kviltorp pst	
Vågsetra pst.	Nakken grunnvannspumpest.	Lergrovika pst	
Fjellbrua	Talset pst.	Årøsetra pst	
Fjellbruvegen		Eikrem Industriområde	

Renhold

Følgende renholdsoppgaver utføres:

- Plutovegen 7. Omfanget er gitt i stillingsbeskrivelsen til renholder
- Personalrom i følgende bygg:
 - Vannbehandlingsanlegg Hindalsrøra
 - Vannbehandlingsanlegg Fannefjord
 - Avløpsrensanlegg Cap Clara, RA1
 - Avløpsrensanlegg Nøisomhed, RA2
 - Avløpsrensanlegg Hjelset, RA3

Renhold av anleggsbrakker utføres ved hjelp av innleide tjenester.

Følgende oppgaver utføres som støtte innen eget foretak:

- Mottak og utlevering av utstyr og småmaskiner og sørge for at utstyret er rengjort og er i orden
- Kjerneboring av kummer og montering av kumarmaturer
- Skiltmontering
- Vedlikehold, rengjøring og desinfisering av utstyr for provisorisk vannforsyning
- Telefon- og radiokommunikasjon opp mot alle avdelingene

Drift av beredskapslager

Lageret har funksjon som oppbevaring av driftsmateriell, utstyr etc. og annet o.a. som f.eks dekk for Bydrift og MVA KF.

Beredskapsutstyret er plassert på følgende lokasjoner:

- Øverste akse Plutov.7
- VA verksted Plutov.7
- Uteområdet i Plutov.7
- Hindalsrøra
- RA2 Nøisomhed

Liste over utstyr og materiell som hører med i beredskapen: [Link](#) (Lista er under arbeid)

Annet behov dekkes opp gjennom utveksling av utstyr med Molde Bydrift samt ved bruk av innleid utstyr. Vi har også en mulighet til å låne beredskapstanker fra Kristiansund og Ålesund kommune da de også har 20 tanker hver.

4.5.5 Mål for tjenesteytingen

Generelt

Generelt skal avdelingen levere tjenester av riktig kvalitet og i tråd med de mål Molde Vann og Avløp har vedtatt, med vekt på følgende:

- Minst mulig avbrudd på vannforsyningen
- God vannkvalitet
- Minst mulig vannlekkasjer
- Minst mulig kloakkstopper

Delmål for avdelingen

- Avdelingen skal i alle forhold bestrebe seg på å etterleve lover, forskrifter, osv
- Arbeidet skal utføres på en slik måte at det ikke oppstår skade på personer, utstyr eller eiendom.
- Arbeidet skal utføres effektivt, slik at kostnadene blir lavest mulig uten at dette går ut over kvalitet og sikkerhet.
- Avdelingen skal samhandle med andre avdelinger slik at tjenestekvalitet og samarbeidsmiljø ivaretas på en god måte

Ressursbruk

Avdelingens arbeidsprosesser skal til enhver tid bruke de tjenester som gir en riktig kvalitet til lavest mulig pris.

4.5.6 Virkemiddel for måloppnåelse

For å kunne gjennomføre delmålene er følgende elementer viktige:

Overordnet drifts- og vedlikeholdsarbeid

- Utarbeide drift og vedlikeholdsrutiner for virksomheten
- Vedlikeholde og følge opp avviksbehandlingen i FDV og Rettesnora..
- Utarbeide og oppfølging av HMS rutiner

Hjelp og støtte til utførende avdelinger

- Montere og drifte provisoriske vannforsyninger
- Påvise vann- og avløpsledninger ved prosjektering og utførelse av anleggsaktiviteter
- Kamerakjøring og spyling av avløpsnett
- Spyling og desinfisering av vann-nettet
- Bistå med mannskap til oppmåling Gemini VA

Dialog

Det er viktig å holde en god dialog med andre avdelinger i MVA KF, innleide entreprenører, kabeletater, Statens vegvesen, berørte grunneiere og evt. andre parter under akutte hendelser som for eksempel vannledningsbudd etc. God informasjonsflyt er viktig.

Nødvendig bemanning og kompetanse (egen og innleid)

Dagens bemanning er bygd opp ut fra den arbeidsmengden avdelingen har pr. i dag, se organisasjonskart under pkt. 4.5.1

Kvalifikasjonskrav går fram av avdelingens stillingsbeskrivelser

Det er nødvendig for avdelingen å ha kompetanse innenfor de fagfelt som er aktuelle og tilpasse den til behovet.

Bruk av innleide tjenester skjer der avdelingen ikke har kompetanse, eksempelvis for elektriske installasjoner, gravearbeid og kabelpåvisninger. Ellers må mannskapet ha de nødvendige fagbrev og sertifikater som skal til for å utføre de forskjellige arbeidsoppgavene.

Utstyr/materiell

Avdelingen disponerer et antall varebiler, og i tillegg andre kjøretøy:

- Snøscooter
- ATV med 3 aksler og kassetilhenger
- 1 hjullaster
- 2 trucker
- Spyle- og slamsugebil

4.6 Anlegg

4.6.1 Virksomheten

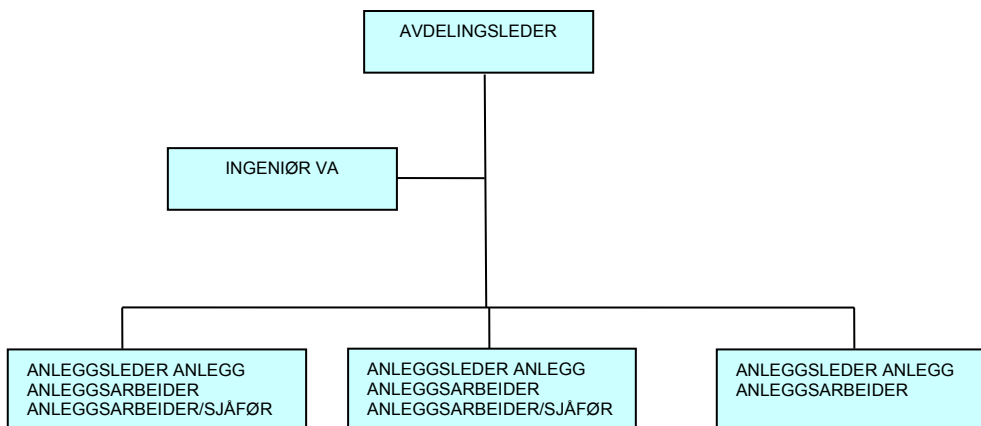
Generelt

Anleggsavdelingen utfører egenregi-arbeider innen vegbygging, vann- og avløpsanlegg.

Anleggsavdelingen samarbeider tett med de andre avdelingene, samt med Molde Bydrift. Prosjekteringsavdelingen utarbeider planer/prosjekter og prioriterer rekkefølgen av arbeidene.

4.6.2 Organisering

Avdelingen har pr 1/1 2019 10 ansatte som er organisert på følgende måte:



Hver anleggsleder leder hvert sitt arbeidslag med anleggsarbeidere/sjåførere, samt innleide gravemaskiner, borerigger, lastebiler osv. med førere.

4.6.3 Mål for fagområde

Mål for avdelingen

- Overordnet planverk skal være ivaretatt under utarbeidelse av planer/prosjekter som avdelingen skal utføre arbeid etter.
- Anleggsavdelingen skal etterleve lover, forskrifter, osv.
- Arbeidet skal utføres på en slik måte at det ikke oppstår skade på eget mannskap, personer, maskiner eller 3. persons eiendom.
- Arbeidet skal utføres mest mulig effektivt, slik at kostnadene blir lavest mulig, uten at dette går ut over kvalitet og sikkerhet.

4.6.4 Virkemiddel for måloppnåelse

Følgende elementer er de viktigste virkemidlene for å gjennomføre målene til anleggsavdelingen:

Planer, arbeidsbeskrivelser og tegninger

Et viktig virkemiddel for måloppnåelse er gode planer, arbeidsbeskrivelser og tegninger basert på nøyaktige registreringer. Dette utarbeides av prosjekteringsavdelingen. Gode planer, arbeidsbeskrivelser og tegninger kan spare avdelingen for dårlig fremdrift og unødvendig stans pga. manglende og/eller feil informasjonsinnhenting. Men ved utskifting av eksisterende ledningsanlegg vil det ofte dukke opp uventede ting, og det er i slike tilfeller viktig med snarlig revisjon av tegninger og evt. arbeidsbeskrivelse og planer.

Informasjonsinnhenting og dialog

Med informasjonsinnhenting menes bl.a. befaringer, innmålinger, dialog med grunneiere, evt. naboer, interne avdelinger og eksterne etater.

Alle avdelingene i MVA må ha god dialog med alle berørte parter på forhånd. Dette for å avklare mest mulig før oppstart, så prosjektet ikke blir unødvendig oppholdt/stanset for å utføre utfyllende informasjonsinnhenting og registreringer mens anlegget pågår.

Det er viktig å opprette og ivareta en god dialog med andre avdelinger i MVA KF og Molde kommune, innleide entreprenører, kabeletater, Statens vegvesen, berørte grunneiere og naboer, samt andre berørte parter/aktører under arbeidets gang, for å oppnå best mulig effektivitet. I tillegg er god informasjonsflyt viktig gjennom hele prosjektet.

Ved alle prosjekt skal det avholdes regelmessige byggemøter for utveksling av informasjon, fagdiskusjoner, avklaringer og videre fremdrift for en smidig gjennomføring og samkjøring av aktuelle aktører.

Anleggsavdelingen skal være representert på samordningsmøtene som avholdes 5 ganger i året. Der samles kabeletatene, Statens vegvesen og Molde kommune for å gå gjennom prosjekter som er på gang.

Nødvendig bemanning og kompetanse (egen og innleid)

Eget personell og innleid personell er det viktigste verktøyet avdelingen har i forhold til tjenesteproduksjonen og for å nå fastsatte mål.

Følgende system skal følges med tanke på å sikre en mest mulig rasjonell utnyttelse av eget og innleid personell:

1. Det må fortløpende vurderes om avdelingen har den nødvendige kompetansen som skal til for å gjennomføre fastsatte mål.
2. Dersom det er misforhold mellom kompetansebehov og eksisterende kompetanse, må det løses ved oppgradering eller utvidelse av avdelingens egen kompetanse eller ved innleie.
3. Stillingsbeskrivelser skal beskrive den enkeltes oppgaver og ansvarsområde. Ønskes stillingen endret, må personell få nødvendig opplæring før stillingsbeskrivelsen ajourføres.

Minst 1 mann pr. arbeidslag skal ha ADK1-sertifikat (anleggsleder). Videre trenger vi egne folk med sprengningssertifikat. Ellers må mannskapet ha de nødvendige fagbrev og sertifikater som skal til for å utføre de forskjellige arbeidsoppgavene.

Avdelingens tjenestebehov for graving, transport og fjellboring dekkes opp gjennom innleie basert på tilbudsrunder. Samme krav til nødvendige papirer gjelder innleid mannskap.

Kjøretøy, utstyr og materiell

Avdelingen har følgende kjøretøy:

- 3 lastebiler som brukes i den daglige driften. I tillegg er de en del av Molde Bydrifts brøyteberedskap
- 1 liten lastebil med kran (snekkerbil)
- 3 stk varebiler med innredning/utstyr

Oversikt over viktig materiell og utstyr ligger på W:\07 Anlegg\IKS.

Avdelingen leier inn etter behov gravemaskiner, dumpere, lastebiler, borerigg osv.

Annet behov dekkes opp gjennom utveksling av utstyr med Molde Bydrift, samt lån fra utleiefirma.

4.7 Prosjektering

4.7.1 Virksomheten

Generelt

Prosjekteringsavdelinga har følgende hovedoppgaver/ ansvarsområder:

1. Hovedplaner for vann og avløp
2. Budsjett/arbeidsprogram for VA-investeringene
3. Detaljprosjektering av VVA-anlegg som utføres i egenregi
4. Prosjektering-/bygge-/prosjektledelse av VVA-anlegg som utføres på entrepriser
5. Prosjektering-/bygge-/prosjektledelse av kommunens feltutbygginger
6. Utbyggingsavtaler
7. Høringsuttalelse til reguleringsplaner

4.7.2 Organisering

Leder

Avdelingsleder er faglig leder for avdelingen med overordnet ansvar for tjenestene tillagt avdelingen. Avdelingsleder skal sørge for at prosjektlederne fungerer selvstendig og at samarbeidet i avdelingen fungerer godt. Tilsvarende gjelder samarbeidet mot andre avdelinger i foretaket.

Prosjektledere

Prosjektledere har et selvstendig ansvar for at sine prosjekt blir gjennomført på en god måte. I prosjekteringsfasen skal prosjektleder på vegne av byggherren være SHA-koordinator, sørge for SHA-plan og sende forhåndsmelding til Arbeidstilsynet slik det fremgår av Byggherreforskriften. Prosjektleder bør ha gode samarbeidsevner og bidra til et positivt arbeidsmiljø.

Prosjektleder har ansvaret for kostnadsoppfølging og fremdrift av sine prosjekt og for rapportering iht. egen prosedyre.

Senioringeniør

Senioringeniøren har tilsvarende ansvar som prosjektlederne. Arbeidsoppgavene er imidlertid særlig rettet mot klima-relaterte oppgaver og avløpsrenseanlegg. Det vises ellers til stillingsbeskrivelsen.

4.7.3 Mål for tjenesteproduksjonen**Overordnet mål for avdelingen**

Avdelingen har som mål å dekke kommunens behov for kommunalteknisk planlegging og gjennomføring av prosjekter i samsvar med:

- foretakets strategiplan
- årsbudsjett
- hovedplan vann og avløp
- delegerte oppgaver fra selskap 1

Oppgaver

- Utarbeide forslag til årsbudsjett for VA-investeringene til den tid daglig leder (DL) bestemmer (normalt primo oktober)
- Utarbeide fremdriftsplan for årets VA-investeringer når budsjett er vedtatt.
- Utarbeide avdelingens driftsbudsjett til den tid DL bestemmer (normalt primo oktober)
- Prosjekttere og bygge ut prosjekt på entrepriser til riktig tid og kostnad og med forventet kvalitet
- Evaluere (prosjektrapport) gjennomførte prosjekter fra entrepriser seinest 3mnd etter at anleggets byggeregnskap foreligger
- Utarbeide og rullere hovedplan for vann og avløp
- Utarbeide avdelingens årsmelding til den tid DL bestemmer (normalt primo mars)
- Utarbeide avdelingens prosedyrer med revisjoner
- Utarbeide avdelingens kompetanseplaner når det er behov
- Utarbeide og revidere kommunens VA-norm

Støtte til andre avdelinger

- Lage forslag til arbeidsprogram for alle investeringsoppgaver for entrepriser og egenregiarbeider
- Lage nødvendige tegninger og beskrivelser for Anleggsavdelingen på egenregiarbeider
- Bistå Anleggsavdelingen under selve opparbeidelsen av egenregiarbeider inkl holde byggemøter
- Sørge for at ferdigtegninger mv blir lagt inn i BRA-arkivet
- Sørge for at nye ledningsdata tilflytes den ansvarlige for ledningskartverket
- Bistå Forvaltningsavdeling med KOSTRA-rapportering
- Sidestille oppdrag fra selskap 1 med foretakets prosjekter

4.7.4 Virkemiddel for måloppnåelse

Virkemidlene for måloppnåelse skal sørge for at tjenestemålene i kap 5 blir oppnådd.

Budsjettdisiplin

For å sikre at avdelingen holder seg innenfor budsjett og fastsatte prosjektrammer skal følgende gjennomføres:

- Årsplan. Avdelingen utarbeider en samlet prosjektoversikt med fremdriftsplan for virksomheten
- Timelister. Alle fører timelister fortløpende
- Prosjektregnskap. Hvert prosjekt skal ha fortløpende økonomikontroll i excel-format. Kommunens støttesystem i økonomi er for tiden Visma Enterprise.
- Tertialrapport. Prosjektleder rapporterer fra sine anlegg for hvert tertial. Dersom uventede, betydelige kostnadsendringer oppstår, rapporteres dette omgående.
- Rapporteringen. Avvik fra planlagt økonomiramme og fremdriftsplan meldes avdelingsleder

Bemanning, kompetanse, innleie.

Egne ansatte er det viktigste verktøyet avdelingen har i forhold til tjenesteproduksjonen og for å nå fastsatte mål.

For å sikre en mest mulig rasjonell utnyttelse av egne ansatte, skal avdelingsleder

1. Kartlegge nødvendig kompetanse og kapasitet nødvendig for å oppnå fastsatte mål/strategier.
2. Ajourholde stillingsbeskrivelser fortløpende i forhold til den enkeltes oppgaver og ansvarsområde
3. Misforhold mellom kompetansebehov og eksisterende kompetanse i avdelingen skal fremgå utredet i en individuell plan for kompetanseutvikling.

Avdelingsleder avklarer behov for innleie av konsulenter for å få gjennomført oppdrag der avdelingen mangler kompetanse og/eller kapasitet.

Avdelingsleder avklarer også behov for annen innleie som kartlegging og grunnundersøkelser.

Utstyr

Avdelingen skal ha oppdaterte pc'er med høy ytelse for å håndtere tunge dataprogram.

4.8 Forvaltning

4.8.1 Virksomheten

Forvaltningsavdelingen har følgende hovedoppgaver:

- Saksbehandle/følge opp søknader og meldinger vedr. tilknytninger
- Utøve delegert myndighet etter forurensningslovet
- Ledningskartlegging og registrering i kart
- Ivareta kommunens vassdragstekniske ansvar
- Ajourholde kundedatabaser
- Overvåke ytre miljø mht. forurensning og kvalitet
- Gi faglig støtte til foretakets andre avdelinger

Hovedoppgavene er i det følgende mer detaljert beskrevet.

Saksbehandle/følge opp søknader og meldinger vedr. tilknytninger

- Behandle søknader om tilknytning til kommunalt vann- og/eller avløpsnett
- Pålegge tilknytninger til kommunalt vann- og/eller avløpsnett
- Pålegge utbedringer og installasjoner på private vann- og avløpsanlegg
- Føre register over olje- og fettutskillere og følge opp disse gjennom årsrapporter og tilsyn
- Vurdere/behandle ferdigmeldinger vedr. private vann- og avløpsanlegg
- Formidle nødvendige kartutsnitt og opplysninger til søkere/tiltakshavere

Utøve myndighet etter forurensingslovverket

Molde Vann og Avløp KF er gitt delegert myndighet etter forurensingsloven. Miljørelaterte oppgaver utføres på vegne av Molde Kommune. Oppgavene består i hovedtrekk av kontroll og tilsyn samt tilhørende saksbehandling. For oljeutskillere, fettutskillere, nedgravde oljetanker og forurenset grunn omfatter det også vedlikehold av register.

Punktene nedenfor gir en oversikt over områdene som er delegert til foretaket:

- Nedgravde oljetanker
- Forurenset grunn ved bygge- og gravearbeider
- Lokal luftkvalitet
- Utslipp av sanitært avløpsvann fra bolighus, hytter og lignende
- Utslipp av kommunalt avløpsvann fra mindre tettbebyggelser
- Utslipp av oljeholdig avløpsvann
- Forurensning/forsøpling

Ledningskartlegging og registrering i kartLedningskartverket VA:

- Oppdatering av kartbase/drift og vedlikehold av Gemini VA og Gemini Portal
- Gi bistand til interne brukere av Gemini VA og Gemini Portal
- Mottak av tegninger, annen dokumentasjon)
- Fysisk innmåling/registrering av nyanlegg og eksisterende anlegg
- Kvalitetssikring av data
- Innlegging og koding i Gemini VA og Gemini Portal

Stikkledninger/braArkiv:

- Datainnsamling og gjennomgang (tegninger, annen dokumentasjon)
- Fysisk innmåling/registrering nyanlegg og eksisterende anlegg (unntaksvis)
- Innlegging i braArkiv

Ivareta kommunens vassdragstekniske ansvar

- Inneha rollen som vassdragsteknisk ansvarlig
- Føre tilsyn og kontroll med dammer
- Gjennomføre oppgradering av dammer

Ajourholde kundedatabaserInformasjonssystem:

- Fakturering av kommunale avgifter/overføring av fakturagrunnlaget til Visma Enterprise (4 terminer)
- Kontroll av fakturagrunnlag
- Vedlikeholde grunnlagsdata for kommunale avgifter
- Lage/kjøre spørringer og rapporter i kommunens fagsystem

- Vedlikeholde endringer i abonnements- og eiendomsdata
- Oppfølging/support til brukere

Renovasjon:

- Ajourhold og endringer av abonnement
- Beregne størrelse på abonnement
- Behandle/inngå avtaler om hjemmekompostering
- Overføring av abonnementsgrunnlaget til RIR

Vann/avløp:

- Oppfølging/support vannmålere og slamdata

Overvåking av ytre miljø

Forvaltningsavdelingen er gitt oppgaver i forbindelse med overvåking av ytre miljø.

Dette gjelder spesielt:

- Overvåking av miljøtilstanden i bekker og elver
- Overvåking av miljøtilstanden i fjordsystemet
- Overvåking av friluftsbad (badeplasser, sjø- og ferskvann)

Hjelp og støtte til foretakets andre avdelinger

Forvaltningsavdelingen gir hjelp og støtte til andre avdelinger innen foretaket. Dette kan eksempelvis være oppgaver innen kvalitetsarbeid, drift- og utviklingsarbeid, forsikringssaker, bruk av ulike dataprogram m.m. Aktiviteten bestemmes ut fra de behov som til enhver tid foreligger.

4.8.2 Mål for tjenesteytingen

Mål defineres hovedsakelig ut fra vedtekter for foretaket og andre styrende dokumenter. Dette er eksempelvis:

- Gjeldende planer (hovedplaner og kommunedelplaner) for vann, avløp og miljø
- Kommunens og foretakets måldokumenter
- Resultat av benchmarking, brukerundersøkelser etc.
- Statusrapporter for kvalitetsarbeid og aktivitet

Generelle mål for forvaltningsavdelingen kan sammenfattes slik:

- Til enhver tid; yte gode tjenester til kommunens innbyggere
- Ha gode rutiner for saksbehandling og saksoppfølging
- På alle områder; bidra til et godt samarbeid med andre avdelinger i foretaket og i kommunen

I det følgende skisseres tjenestemål for hovedoppgaver som er listet opp i kapittel 5.

Saksbehandle/følge opp søknader og meldinger vedr. tilknytninger

Målet er at alle innbyggere i Molde kommune har tilfredsstillende teknisk standard på egne vann- og avløpsinstallasjoner. Dette innebærer blant annet at avdelingen:

- Har god oversikt over dokumentasjon for private vann- og avløpsinstallasjoner,
- Følger opp abonnenter med stort vannuttak og abonnenter som har avvikende påslipp på kommunalt nett.
- Følger opp private avløpsrenseanlegg for å sikre at disse fungerer iht krav i gjeldende regelverk.

Myndighetsutøvelse etter forurensningsloven

Målet er å ivareta kommunens ansvar som forurensningsmyndighet på en korrekt og god måte. For å oppnå dette er det viktig at avdelingen:

- Bidrar til at bestilling fra basisorganisasjonen er dekkende for kommunens ansvar
- Har kompetanse og ressurser til å utføre aktuelle oppgaver

Ledningskartlegging

Målet er til enhver tid å ha tilgjengelig et ajourholdt ledningskartverk for interne brukere. Kartverket skal være tilgjengelig for brukerne innenfor og utenfor kommunens brannmur. Målet er også at kartverket skal inneha all hensiktsmessig informasjon om de oppgaver brukerne av kartverket har. Dette innebærer:

- Gode rutiner for ajourhold av ledningskartverket
- Gode kommunikasjonsrutiner for å registrere endringer, feil etc.

Vassdragsteknisk ansvar

Målet er at alle dammer som kommunen har ansvar for tilfredsstillende statlige krav. Det innebærer:

- At alle kontroller og tilsyn gjennomføres med tilfredsstillende kvalitet
- Gode rutiner for oppfølging av feil og mangler som måtte oppstå
- God kommunikasjon med NVE

Ajourhold av kundedatabaser

Målet er til enhver tid å ha oppdaterte data for gebyrordninger som skal håndteres av forvaltningsavdelingen

- Kundedatabasen ajourholdes fortløpende
- Gebyrregulativ ajourholdes fortløpende

Overvåking av ytre miljø

Målet er at kommunen har en tilfredsstillende aktivitet med hensyn til å overvåke ytre miljø. Aktiviteten bestemmes gjennom bestilling fra basisorganisasjonen og løpende aktuelle hendelser. Det er et mål at kommunen skal ha en aktiv rolle i det regionale vannforvaltningsarbeidet og samarbeide med vannregionmyndighet og fylkesmannen om konkrete overvåkingsprosjekt.

Hjelp og støtte til foretakets andre avdelinger

Målet er å kunne tilby kompetansestøtte til foretakets avdelinger for å minimere behovet for innleie av ekstern kompetanse. Dette innen eksempelvis følgende fagområder:

- Vannrensing/vannbehandling
- Rensing av avløpsvann
- Sikkerhet og beredskap

Bistand til utførende avdelinger skal gis innen tidsfrister vist i framdriftsplaner for de enkelte prosjekter.

Kundeservice

Målet er at foretaket og kommunen skal ha høy brukertilfredshet. Det innebærer blant annet:

- God og riktig informasjon på kommunens hjemmeside
- God tilgjengelighet for innbyggerne mht. kontakt med saksbehandlere
- Digitale tjenester i søknads- og meldingsprosesser

Utstyr

Spesialutstyr bestemmes ut fra oppgaver tillagt avdelingen. Aktuelt utstyr: GPS/totalstasjon og kamera.

4.9 Kvalitetsledelse

Daglig leder er overordnet ansvarlig for internkontroll:

Den som er ansvarlig for virksomheten skal sikre at virksomheten følger gjeldende krav. Ledelsen skal sørge for at virksomheten har et system som sikrer at virksomheten arbeider systematisk med HMS, og innfører og utøver internkontroll. Arbeidstakerne skal delta aktivt i dette arbeidet.

Ledelsen i Molde Vann og Avløp skal:

- kjenne til de myndighetskravene som gjelder for virksomheten
- ha mål for HMS-arbeidet i virksomheten
- kartlegge farer og problemer i virksomheten. Hvor detaljert kartleggingen skal være, avhenger av virksomhetenes art, størrelse og risikoforhold.
- ha rutiner for å avdekke, rette opp og forbygge overtredelser av krav i HMS-lovgivningen. Virksomheten må kunne vise til at mulige årsaker til de enkelte overtredelsene er kartlagt og at det er gjort tilstrekkelige tiltak for å hindre gjentakelse.
- sørge for at arbeidstakerne har kunnskaper og ferdigheter som setter dem i stand til å utføre arbeidsoppgavene sine, slik at alle relevante helse-, miljø- og sikkerhetskrav overholdes.
- arbeide systematisk med å sikre at internkontrollen fungerer som forutsatt.

Virksomheten skal dokumentere skriftlig:

- hvilke mål virksomheten har for helse, miljø og sikkerhet
- hvordan virksomheten er organisert, blant annet fordeling av ansvar og oppgaver innenfor HMS
- hvordan kartlegging av risiko er gjennomført: brev, rapporter, måleresultater og lignende
- hva som skal gjøres, når og av hvem, for å fremme helse, miljø og sikkerhet
- rutine for å oppdage, forebygge og håndtere regelbrudd
- hvordan HMS-rutinene gjennomgås for å sikre at de fungerer etter hensikten

Kvalitetsarbeid

I tillegg til HMS-arbeidet skal Molde Vann og Avløp KF ha et system som sikrer:

- Rutiner for etterlevelse- og dokumentasjon av etterlevelse av alle lover/forskrifter/veiledere som ligger innenfor ansvarsområdet til Molde Vann og Avløp.
- Riktig og enhetlig kvalitet på tjenestene som produseres.

Kvalitetsutvalget:

I utvalget samordnes foretakets arbeid med:

- Revisjon av eksisterende kvalitetssystem
- Avdelingsoverbringende utviklingsarbeid

Gruppen har møter etter behov, minimum to ganger pr år.

Kvalitetsgruppen:

Gruppen er styringsgruppe for kvalitetsarbeidet i Molde Vann og Avløp KF. Gruppen består av:

- Daglig leder
- Avdelingsleder forvaltning
- Senioringeniør forvaltning
- Kvalitetsleder

Gruppen utøver ledelsens overordnede ansvar for utvikling av internkontrollsystemet.

Gruppen har system- og revisjonsansvar for overordnet kvalitetssystem..

Følgende oppgaver er dedikert til enkeltmedlemmer i arbeidsgruppen:

- Internrevisjon – Kvalitetsleder
- Ledelse Kvalitetsutvalg – Daglig leder
- Ledelse kvalitetsgruppe - Kvalitetsleder
- Systemansvarlig Rettesnora – Kvalitetsleder

Gruppen har faste møter minimum fire ganger pr år.

Kvalitetsleder

Kvalitetsleder skal gjennomføre interne revisjoner, kunne lede LEAN-prosjekter, utarbeide forslag til kvalitets- og HMS-planer samt generelt bidra med støtte til avdelingens kvalitetsarbeid. Har også revisjonsansvar for kvalitetshåndboka.

Avdelingsleder:

Avdelingsleder skal utarbeide plan med arbeidsdeling for systematisk arbeid med kvalitet/HMS og påse/følge opp at det arbeides systematisk med kvalitet/HMS på alle virksomhetsområder i det daglige.

Avdelingsleder skal bruke systematisk arbeid med kvalitet som ledelsesverktøy.

Dette innebærer at avdelingsleder innenfor sitt område skal:

- Kartlegge områder for forbedring
- Utforme tiltaksplan
- Formulere mål
- Gjennomføre tiltak og kontrollere egen virksomhet
- Kunne lede LEAN-prosjekter

Avdelingsleder skal videre påse at faglig virksomhet og tjenesteyting skjer i samsvar med Molde Vann og Avløp sine mål og de krav til kvalitet som til enhver tid foreligger.

Avdelingsleder skal være pådriver for faglig utvikling og tiltak for forbedring. Det skal stilles forventninger om resultat gjennom regelmessig rapportering.

Avdelingsleder har innenfor sitt område ansvar for oppfølging og revidering av kvalitets- systemet/HMS-systemet.

Dersom det er betydelige avvik eller mangler, skal dette i tillegg til ordinær avviksbehandling også varsles til kvalitetsleder/daglig leder.

5 Mål og virkemiddel for måloppnåelse

5.1 Virksomhetens målstruktur

Følgende overordnede styrende dokument danner grunnlaget for målutformingen til foretaket:

- Vedtekter fastsatt ved etableringen av Molde Vann og Avløp KF
- Lover og forskrifter
- Kommuneplan for gjeldende periode. Molde kommunes overordnede strategiske styringsdokument beskriver.
 - Langsiktig visjon
 - Overordna mål og satsingsområder.
- Kommunedelplaner, reguleringsplaner og bebyggelsesplaner
- Hovedplan for vann og avløp
 - Utarbeidet med basis i overordnede styrende dokument og gjennomførte kartlegginger av virksomheten
- Årlige Budsjett og gebyrvedtak
 - Måldokument for Molde Vann og Avløp KF
 - Tiltaksplan for Molde Vann og Avløp KF

5.2 Hovedmål

I vedtektene til foretaket har kommunestyret fastsatt følgende hovedmål til foretaket:

- Foretakets formål er å sørge for en god, tilstrekkelig og sikker vannforsyning, og en god og miljømessig riktig avløpshåndtering.
- Virksomheten skal drives etter forretningsmessige prinsipper og levere tjenester på konkurransedyktige vilkår. Alle avgiftsfinansierte tjenester skal leveres til selvkost.
- Foretaket skal sørge for forsvarlig eierskap, forvaltning, drift og vedlikehold av foretakets eiendommer.
- Tjenestene skal ytes til abonnentene i Molde kommune, men kan i tillegg tilbys andre.

5.3 Delmål

Delmål på tjenestenivå og system for måloppnåelse av delmålene er beskrevet i punkt 4.5 – 4.8. Delmålene er angitt i:

- Måldokument
- Tiltaksplan
- Hovedplan vann og avløp

5.4 Strategi for måloppnåelse

Med basis i hovedmålene for virksomheten, delmålene fra hovedplan vann og avløp samt benchmarkingsparametere, blir det årlig utarbeidet et måldokument med konkrete arbeidsmål.

Utkast utarbeides av administrasjonen i forbindelse med utarbeidelse av budsjett.

Måloppnåelsen evaluert i forbindelse med avlegging av tertialrapportering og årsrapport.

5.5 Virkemiddel

Følgende elementer er viktige for å gjennomføre vedtatte mål.

5.5.1 Økonomi

Økonomien er dimensjonerende for tjenesteomfang og kvalitet. Drift og utvikling tilpasses de økonomiske rammene. Rutiner og system skal hjelpe organisasjonen med å holde seg innenfor disse.

5.5.2 Bemanning og kompetanse

Eget personell og innleid personell er det viktigste verktøyet foretaket har i forhold til tjenesteproduksjonen og for å nå fastsatte mål.

Følgende system skal sikre en mest mulig rasjonell utnyttelse av eget og innleid personell:

1. Gjennomføring av hovedplaner for vann og avløp (ved årlig justering iht. vedtatte økonomiske rammer), utarbeides *bemanningsplaner* på tjenestenivå. Det må videre gjennomføres en rasjonell deling av hvilke oppgaver som skal gjennomføres av egen organisasjon, og av hvilke oppgaver der en skal leie inn ekstern bemanning.
2. Det må gjennomføres en *kartlegging av nødvendig kompetanse* som en må ha for å gjennomføre fastsatte mål.
3. *Stillingsbeskrivelser* foreligger for alle ansatte i foretaket. I stillingsbeskrivelsen kobles bemanning opp mot kompetanse.
4. Ved misforhold mellom kompetansebehov og eksisterende kompetanse i organisasjonen, utarbeides plan for *kompetanseutvikling*.

Tjenestekjøp krever også bestillerkompetanse og ressurser til oppfølging. Det er viktig med gode rutiner for innleie og oppfølging av personell.

5.5.3 Utstyr, materiell og rammeavtaler

For å kunne gjennomføre fastsatte mål/strategier må en ha nødvendig utstyr og materiell. Det kjøpes inn nødvendig utstyr der dette er økonomisk gunstig. Øvrig utstyr leies inn etter behov. Det gjennomføres kost/nyttevurderinger for ev. endringer av utstyrsparken. Rammeavtaler inngår med støtte fra ROR Innkjøp.

5.5.4 Fag- og støttesystemer

Oversikt over dataprogrammer og dataapplikasjoner som brukes i Molde kommune finnes [her](#).

Oversikten viser leverandør, funksjon, brukergrupper, systemeiere, systemansvarlig og superbruker. Daglig leder er systemeier for fagdataverktøyene som kun Molde Vann og Avløp KF bruker. For fellesverktøy som brukes av flere kommunale enheter er det fastsatt egne systemeiere.

Systemeier er øverste leder for den/de virksomheten(e) som bruker systemet, og tjenestemottaker har ansvar for å oppnevne systemeier for alle fagsystemer som benyttes.

For verktøyene som Molde Vann og Avløp eier er det også fastsatt en systemansvarlig. Systemansvarlig har faglig ansvar for bruk og administrasjon av systemet og oppnevnes av tjenestemottakerens systemeier.

Nedenfor følger en oversikt over de viktigste dataprogrammene som brukes i Molde Vann og Avløp KF:

Program	Beskrivelse av program	Systemeier/-ansvarlig	Brukere av program			
			Anlegg	Drift	Forv.	Prosj
ePhorte	Arkiv/Saksbehandling	Leder dokumentsender	X	X	X	X
Visma fakturabehandling	Fakturabehandling	Leder økonomiavd.	X	X	X	X
Visma budsjett/regnskap	Budsjettering/økonomioppfølging	Leder økonomiavd.	X	X	X	X
Visma fakturering	Faktureringsprogram		X	X	X	X
Office 365	Word, Excel, Power Point, Internet Explorer, Outlook	ROR IKT	X	X	X	X
Adobe	Redigeringsprogram for adobefiler	Ole Østigård	X	X	X	X
Trio	Telefonkatalog, fraværsmarkering	ROR IKT	X	X	X	X
braArkiv	Arkiv/dokumentasjon VA-anlegg over eiendommene i Molde Tegningsarkiv VA-anlegg	Ole Østigård	X	X	X	X
Gemini VA	Ledningskartverk. Innlegging av driftsdata i ledningsnettet.	Heidi Røyrhus	X	X	X	X
Gemini Portal med underapper	Ledningskartverk. Innsyn	Heidi Røyrhus	X	X	X	X
Gemini Oppmåling	Ledningskartlegging	Heidi Røyrhus			X	
Gemini Private anlegg	Databaseprogram for registrering og oppfølging av fettavskillere og oljeavskillere	Heidi Røyrhus			X	
Gemini Forvaltning	Databaseprogram for registrering av oljetanker	Heidi Røyrhus			X	
Gemini Terreng	Planleggingsverktøy VVA	Ole Østigård				X
Rettesnora	Kvalitetshåndbok, Prosedyrer, Avviksbehandling		X	X	X	X
EcoOnline	Stoffkartotek	Maria Rødal	X	X	X	
Epanett	Analyseprogram vannett	Magne Roaldseth			X	X
Mouse/Mike urban	Analyseprogram avløpsnett	Ole Østigård				X
Mapgraph	Databaseprogram med vannkvalitetsdata	Magne Roaldseth		X	X	X
Mapgraph Vassdrag	Databaseprogram med vannkvalitetsdata elver og bekker	Heidi Røyrhus			X	
Autocad	Tegneprogram/prosjekteringsverktøy	Ole Østigård	X			X
G-prog	Verktøy for anbudsbeskrivelser	Ole Østigård				X
CoreIDRAW	Tegneprogram/visualiseringsprogram	Ole Østigård	X			X
VAR-dak	Tegneprogram/prosjekteringsverktøy	Ole Østigård		X		X

Program	Beskrivelse av program	Systemeier/-ansvarlig	Brukere av program			
			Anlegg	Drift	Forv.	Prosj
Driftskontroll/ EA databank	Overvåking drift behandlingsanlegg. Systemoversikt behandlingsanlegg og kritiske systemkomponenter ledningsnett	Kjell Inge Reiten		X	X	
FDV	Planleggingsverktøy for forvaltning, drift og vedlikehold av tekniske anlegg. Registrering av driftshendelser og avvik.	Kjell Inge Reiten		X		
Vannkvalitetsdata Kystlab	Godkjenning av vannprøver og mottak av avvik	Kjell Inge Reiten og Teamleder Vann		X	X	X
Key control	System for adgangskontroll, bomber	Ivar Jostein Skjørli		X		
Adgangskontroll	Adm. av brikker til Plutov.7 og RA2	Ivar Jostein Skjørli		X		
Ventilasjonstyring	Varme og vent.styring Plutov.7	Ivar Jostein Skjørli		X		

6 Kvalitetsrutiner (Arkivering/forbedringsarbeid)

6.1 Styringsdokument og fagsystemer

Kvalitetssystemets oppbygging med sentrale styringsdokumenter og fagsystemer er vist i Rettesnora: <http://s3.klos.no/system.php?modul=adoc&item=1429&acopy=5190#approve>

6.2 Dokumenthåndtering

Kommunen har i dag rutiner for dokumenthåndtering når det gjelder:

- Mottak
- Registrering
- Produksjon
- Arkivering

Foretaket har imidlertid ikke et enhetlig system for dokumenthåndtering og arkivering av de ulike dokumentene vi håndterer innenfor virksomheten. Videre er det satt opp et system for hvordan de ulike dokumenttypene skal lagres og håndteres.

6.3 Arkivering

Bærende prinsipp for system for arkivering skal være:

- Arkivloven skal følges
- All arkivverdig dokumentasjon skal lagres i kommunens arkivsystem
- Alle dokument må identifiseres med dato, forfatter og ev. versjonsnr.

For å få en oversikt over system for arkivering har vi gruppert dokumenttypene slik:

- Styrende dokument
- Saksbehandling
- Budsjett/regnskap
- Ledningsnett/infrastruktur
- Kvalitetsdokumentasjon/FDV-dokumentasjon
- Prosjekt
- Avtaler
- Andre dokument

6.3.1 Styrende dokument

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Hovedplaner	ePhorte	
Lokale forskrifter	Lovdata.no	
Styresaker og politiske saker	ePhorte	

6.3.2 Saksbehandling

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Brev notat inn/ut knyttet til sak	ePhorte	
E-post inn/ut knyttet til sak	ePhorte	
Bilder og annen underliggende dokumentasjon knyttet til sak	ePhorte	
Arbeidsdokument	W:	

Tilsynsrapporter	ePhorte	
Telefoniske kundesvar til VA-drift og meldinger fra «Meld inn feil»	FDV og VA Gemini	Legges inn som arb.ordre i de respektive system for viderebehandling for å svare ut disse
Telefonhenvendelser vedrørende lukt og miljø	Dataverktøyet "Meld inn feil"	Behandling av meldinger og svare ut disse.
Andre telefonhenvendelser	Registreres i EPhorte	Gjelder kun arkivverdige henvendelser.

6.3.3 Budsjett/regnskap

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Brev notat inn/ut knyttet til sak	ePhorte	Brev notat inn/ut knyttet til sak
Mail inn/ut knyttet til sak	ePhorte	Mail inn/ut knyttet til sak
Budsjett – endelige dokument	ePhorte – egen årlig sak	Endelige dokument og underlagsgrunnlag for budsjett
Regnskap – endelige dokument	ePhorte egen årlig sak	Endelige dokument og underlagsgrunnlag for regnskapsoppfølging og årsregnskap
Budsjett – Arbeidsdokument	W:	Arbeidsdokument for arbeidene med budsjett lagres på fastsatt område på W: -disken
Regnskap – Arbeidsdokument	W:	Arbeidsdokument for arbeidene med regnskap lagres på fastsatt område på W: -disken
Timelister	Min timeliste	
Budsjett (talldelen)	Visma	Opprinnelig budsjett og med endringer
Fakturabehandling	Visma	
Økonomioppfølging	ePhorte	Dokumenter til styret / andre offisielle dokumenter
Regnskap	Visma	

6.3.4 Ledningsnett/infrastruktur

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Dokumentasjon ledningsnett	Gemini VA	
Dokumentasjon renseanlegg, tekniske anlegg	FDV-systemer	
VA dokumentasjon eiendommer	e-phorte/ braArkiv	Inntil det foreligger en endelig kobling mellom ePhorte og Gemini VA må dokumentasjonen dobbeltarkiveres.

6.3.5 Prosjekt

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Eksterne brev notat inn/ut knyttet til prosjekt	ePhorte	
Ekstern mail inn/ut knyttet til prosjekt	ePhorte	Skjønnsmessig vurdering av arkivverdighet/omfang
Referat/arbeidsprogram	W:	
Kalkyler	W:	Prosjektmappe
Arbeidsdokument/ underlagsdokumentasjon	W:	Prosjektmappe
Tegninger – Som bygget	braArkiv	
Tegninger – arbeidstegninger/kladder	W:	Prosjektmappe

Billedokumentasjon	Y:	
--------------------	----	--

6.3.6 Kvalitetsdokumentasjon/FVD-dokumentasjon

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Avviksbehandling	Rettesnora	
Kvalitetshåndbok	Rettesnora	
Oversikt lover og sentrale forskrifter	WEB-Norsk vann	
HMS-prosedyrer	Rettesnora	
Arbeidsprosedyrer	Rettesnora	
Vedlikeholdssystem va-drift	FDV-systemer	
Driftsdata tekniske anlegg	Driftskontroll	
Driftsmeldinger va-drift	FDV-systemer og Gemini	
Stoffregister inkl sikkerhetsdatablad	ECOonline	
Dokumentasjon arbeid ledningsnett	Gemini dagbok	

6.3.7 Avtaler

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Papirversjon av avtaledokument	Perm forvaltning	
Elektronisk versjon avtaledokument	ePhorte	
Oversikt over alle avtalene i permene	ePhorte	Elektronisk oversikt over alle historiske avtaler

Det er ønskelig å koble avtaler opp mot gnr/bnr med oppslag fra braArkiv.

6.3.8 Andre dokument

Dokumenttyper	Lagringssted	Merknad
Skjema medarbeidersamtaler	Perm	
Personalsaker	ePhorte	
Avtaler personal	ePhorte	
Referat ledermøter	ePhorte	
Referat avd møter	ePhorte	
Referat andre møter	ePhorte	
Faglitteratur	W:	
Presentasjoner	W:	

6.4 Avviksbehandling

Formålet med avviksbehandling er å sikre at registrerte avvik om mulig korrigeres med tiltak, og at praksis, rutiner og prosedyrer vurderes med tanke på kvalitetsforbedring.

Det benyttes ulike dataverktøy for registrering og behandling av avvik.

System	Bruksområde
Rettesnora	HMS, Lov/forskrift, Avdelinger
FDV	Daglig rapportering av: Hendelser drift (Planlegging drift)
Gemini VA	Vannledningsbrudd Kloakkstopper
Driftskontrollsystemet	Innhenting av data

6.4.1 Prosedyre for avviksbehandling

Avvik registreres i det systemet som er best egnet for den aktuelle typen avvik. Avdelingsleder er behjelpelig med å registrere avvik når dette er nødvendig. Avviket kan registreres etter at nødvendige strakstiltak er gjennomført.

Alle avviksmeldinger skal gå tjenestevei oppover i systemet, til ansvarlig for delvirksomheten og eventuelt også til Daglig Leder

Den som oppdager et avvik vurderer behovet for strakstiltak og gjennomfører dette om mulig. Når avvik ikke kan rettes av den som oppdager det, skal avviket og eventuelle forslag til korrigerende tiltak snarest forelegges nærmeste overordnede.

Mer langsiktige korrigerende tiltak og mulig forbedring av rutiner/prosedyrer vurderes av avdelingsleder, eventuelt i samråd med Daglig Leder. Alvorlige avvik og større driftsmessige endringer forelegges også kvalitetsutvalget.

Det er utarbeidet en mer detaljert prosedyre for avviksbehandling, se Rettesnora [LINK](#).

6.5 Systemarbeid

Det utarbeides årlige kvalitetsplaner for foretaket og for hver avdeling som også omfatter systemarbeid, egenkontroll, revisjoner og beredskapsøvelser. [Link](#)

6.5.1 Internrevisjon

Gjennomføring av interne revisjoner er en del av det løpende kvalitetsarbeidet. Formålet er å undersøke om aktivitetene og resultatene av dem stemmer overens med beskrevet system, og at aktivitetene er hensiktsmessige for å oppnå virksomhetens mål for kvalitet, miljø og sikkerhet. En egen [prosedyre for gjennomføring av internrevisjon](#) ligger på Rettesnora.

Internrevisjoner utføres regelmessig på deler av eller hele områder innen aktiviteten til foretaket. Alle deler av aktiviteten til Molde vann og Avløp KF er gjenstand for intern systemrevisjon. *Plan for internrevisjoner inngår i Aktivitetsplan kvalitetsarbeid Molde Vann og Avløp.*

Ved utvelgelse av områder som skal revideres, skal det tas hensyn til:

- Betydningen av prosesser knyttet til kvalitet, miljø, sikkerhet
- Registrerte avvik og problemområder
- Oppfølging av tidligere revisjoner

6.5.2 Beredskapsøvelse

Beredskapsøvelser skal sikre at beredskapen vedlikeholdes og videreutvikles. Beredskapsleder Vann er ansvarlig for å utarbeide årlige opplæringsplaner basert på våre interne retningslinjer og eventuelle tilleggsbehov. Foretaket skal gjennomføre minimum en beredskapsøvelse pr år. Tema for øvelsen er angitt i «Aktivitetsplan kvalitetsarbeid Molde Vann og Avløp»

6.5.3 Egenkontroll

I «Aktivitetsplan kvalitetsarbeid Molde Vann og Avløp» angir hver avdeling hvilke egne kontrollaktiviteter de skal gjennomføre i løpet av året. Dette kan for eksempel være revidering av prosedyrer og andre kvalitetsdokumenter, stikkprøver, prosjektevalueringer, sjekk av bruk av verneutstyr o.a.

7 HMS

7.1 Overordnet systembeskrivelse

Virksomheten skal tilfredsstill alle kravene som omfatter HMS fastsatt i arbeidsmiljøloven og underliggende forskrifter/veiledere.

Molde Vann og Avløp KF skal ha et gjennomgående fokus på HMS i alle ledd, fra overordnede planer til driftsinstruks/prosedyrer.

Prosedyrer og avvikshåndtering av HMS-saker skal skje gjennom Rettesnora.

7.1.1 HMS-mål

Foretaket har som mål at det ikke skal skje arbeidsulykker eller nestenulykker ved virksomheten. Videre skal det være et system der en evaluerer virksomheten med tanke på reduksjon av risikoen for ulykker.

Et lavt sykefravær er viktig med tanke på opprettholdelse av kvalitet på tjenestene.

Det er ønskelig at medarbeidere ved virksomheten har et jobbinnhold som, innenfor foretakets tjenesteomfang og økonomiske rammer, er interessant og utviklende.

7.1.2 Virkemiddel for å nå HMS-mål

Følgende virkemiddel benyttes i HMS-arbeidet i Molde vann og avløp KF:

- Alle avdelinger/verneområder skal ha gjennomført minst 1 vernerunde i løpet av året.
- Aktivitetsplan skal utarbeides for Molde Vann og Avløp KF. I tillegg skal alle avdelinger/verneområder utarbeide aktivitetsplan for eget HMS-område.
- HMS skal inngå som tema i allmøter.
- Mangler som kommer fram ved brann- og el.tilsynsrapporter mm. ved Plutovegen 7 og diverse bygninger knyttet til VA drift skal følges opp.
- Gjennomføring av oppfølgingsplan medarbeiderundersøkelser
- Gjennomføre tiltaksplan for vedtatte miljøtiltak ved Molde Vann og Avløp KF
- Evaluering og ajourføring av IK-HMS systemet til Molde Vann og Avløp KF

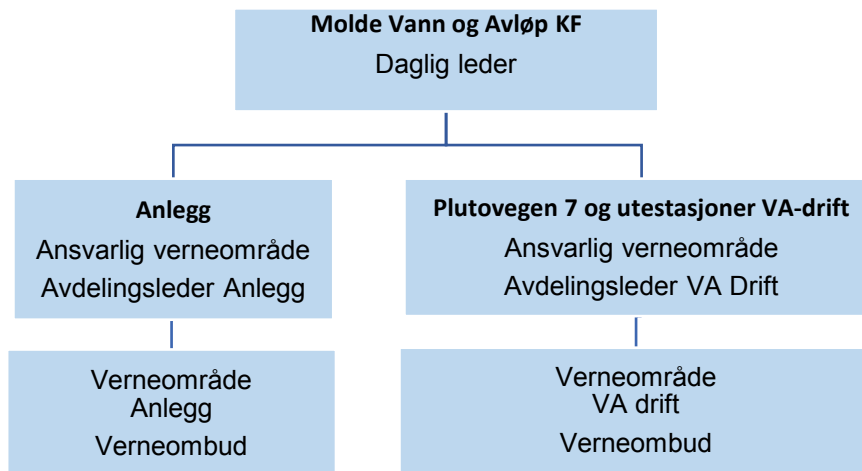
Foretakets HMS-system er basert på at en innenfor hvert verneområde utarbeider en årlig HMS-plan. Med basis i overordnede HMS-mål og virksomhetens øvrige målstruktur blir det lagt inn spesifikke og målbare HMS-tiltak i virksomhetens tiltaksplan.

7.1.3 AMU

Molde Vann og Avløp KF er et eget hovedverneområde med et eget AMU-utvalg.

Mandat og oppgaver til lokale AMU er beskrevet i sak 01/05 behandlet av hovedmiljøutvalget 4.2.05

7.1.4 Verneområder i Molde vann og avløp KF



7.2 Aktivitetskalender HMS

Innenfor hvert verneområde utarbeides en årlig plan for ivaretagelse av HMS. Denne inkluderer vernerunder tilpasset den enkeltes virksomhet. Forhold som avdekkes følges opp fortløpende. HMS-arbeidet oppsummeres årlig i en egen rapport.

7.2.1 Hovedpunkt i årlig aktivitetsplan HMS Molde Vann og Avløp KF:

Aktivitet	jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des	Ansv.	Merknad
Vernerunder													Avd ledere	Avdelingsvisse planer
Årsrapport HMS, avdeling		x											Avd.ledere	
Årsrapport HMS, foretak			x										Daglig leder	
Evaluering/tiltaksplan HMS		x											Avd ledere	
Oppdatering IK - HMS													Avd ledere	Fortløpende
Aktivitetskalender HMS		x											Avd.ledere	
Aktivitetskalender HMS foretak			x										Daglig leder	
Avdelingsmøter													Avd.ledere	Regelmessig
HMS i allmøter			x			x					x		Kvalitetsleder	
Medarbeidersamtaler													Avd.ledere/ Daglig leder	Årlig

7.2.2 ROS

Risiko og sårbarhetsarbeidet (ROS) i Molde Vann og Avløp foregår på to nivå:

I forbindelse med utarbeidelse av hovedplan gjennomføres det ROS-analyser av vann- og avløpssystemet til virksomheten. ROS-analysene gjennomføres både ift HMS og tjenestekvalitet. Analysene benyttes for å forbedre tjenestene og som et innspill i arbeidet med å prioritere tiltak. ROS skal også gjennomføres på utførende nivå. Hovedelementet i ROS-arbeidet på dette nivået er HMS. ROS må inngå som en del av HMS-arbeidet i den enkelte avdeling.

8 Kundehåndtering

Kundehåndtering er en viktig del av kvalitetsarbeidet til virksomheten. Grovt sett kan kundenhenvendelsene deles i tre kategorier:

- Vedlikehold kundedatabaser
- Søknader
- Dialog vedrørende driftsforhold

Nedenfor er kundehåndteringene for disse tre hovedkategoriene grovt beskrevet.

8.1 Vedlikehold kundedatabaser

Vann, avløp og renovasjonsvirksomheten til foretaket er gebyrfinansiert.

Foretaket har følgende hovedinntektskilder:

- Årlig vanngebyr
- Årlig avløpsgebyr
- Tilknytningsgebyr vann og avløp
- Gebyr for slamtømming/oppfølging avløpsanlegg spredt bebyggelse
- Renovasjonsgebyr

Vedlikehold av disse databasene gjennomføres gjennom dialog med kunden og offentlige eiendomsdatabaser. Det benyttes støtteprogram for ajourhold av kundedatabase og som grunnlag for fakturering av gebyr.

Ansvar for databasen og ajourhold av denne er tillagt Forvaltningsavdelingen.

8.2 Søknader

Kunder som ønsker tilknytning- og endringer på tilknytningene til offentlig ledningsnett skal søke om dette.

Tilsvarende skal kunder som bygger utenfor områder med offentlig avløpsforsyning søke om utslippstillatelse.

Kommunen har to roller i kundedialogen i forbindelse med søknader:

- Molde Vann og Avløp KF skal ved behov informere om regelverk og abonnementsvilkår ved søknader om tilknytning og utslipp.
- Molde Vann og Avløp KF skal se til at nødvendig underlagsdokumentasjon er på plass før det gis tillatelse, og at sluttokumentasjon blir levert inn.

8.3 Dialog vedrørende driftsforhold

Abonnenter/publikum kan ta kontakt vedrørende leveranse kvalitet, tilstopping av spillvann, overvannsproblematikk o.l. Noe av dette meldes inn via «Meld inn feil» på Molde kommunes heimeside. Dette behandles av aktuell fagperson, og tilbakemelding gis enten via innmeldingstjenesten, pr brev eller via telefon ved enklere saker.