

Sak 20-20 ISO 9001 – godkjenning av overordna styringsdokumentasjon.

Tilråding til vedtak:

Representantskapet fastsetter slik overordna systemdokumentasjon:

- 5.1. Instruks for representantskap og styre
- 5.2. Policy / etiske retningslinjer
- 6.2. Kvalitetsmål og måloppnåing
- 7.4 Varslingsrutinar

Saksutgreiing:

Representantskapet skal fastsette overordna og prinsipiell styringsdokumentasjon for selskapet, jfr. Selskapsavtalen § 4.

Styret gjorde vedtak om prosedyrene nemnt ovanfor på møte i november, men utan å tilrå å legge det fram for representantskapet. Det gjer vi no i denne saka, som eigentleg er blåkopi av sak 35-19.

Vi har fått sertifiseringsdato 27 mai, så det er viktig at dette kjem på plass no.



Petter Bjørdal

Dagleg leiar

Vedlegg:

- 5.1. Instruks for representantskap og styre
- 5.2. Policy / etiske retningslinjer
- 6.2. Kvalitetsmål og måloppnåing
- 7.4 Varslingsrutinar

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

5.1 Instruks for representantskap, styre og dagleg leiar

Instruksen er utarbeida ut i frå overordna lovverk (sjå referansar), VØR sine vedtekter, Kommunesektorens organisasjon (KS) sine anbefalingar om eigarstyring, selskapsleiing og kontroll.

1 Formål

Instruksen skal klargjere representantskapets, styrets og dagleg leiars ansvar og plikter, og dessutan fremme god organisering og riktig kompetanse i selskapet.

2 Omfang

Instruksen har ein opplysningsfunksjon og er meint for styrande organ og dagleg leiar, og då særleg for nye medlemmer som rettleiing.

3 Beskriving

3.1 Myndigheit

Stortinget vedtar lovene i Noreg og legg ei ramme for nasjonal og lokal avfallspolitikk. Regjeringa utarbeider nærare reglar i form av forskrifter. Miljødirektoratet er eit statleg forvaltningsorgan underlagd Klima- og miljødepartementet, som styrer og rettleier på regionalt og kommunalt nivå. Kommunestyra utformar kommunale forskrifter og vedtekter (selskapsavtale) i medhald av lovverk.

VØR er eit interkommunalt selskap regulert av *lov om interkommunale selskap (IKS-lova)*, og eigast 50/50 av Volda og Ørsta kommunar.

Styret er underlagd representantskapet som er VØR sin øvste myndigheit. Dagleg leiar er igjen underlagd styret, og står for dagleg leiing av selskapet.

Det enkelte kommunestyret kan gjennom vedtak binde sine medlemmer i representantskapet, men ikkje instruere styret eller dagleg leiar direkte.

For detaljar, sjå lovverk og vedtekter, gitt i referansar.

3.1.1 Val og samansetning av representantskap og styre

Representantskap og styre med varamedlemmer, vert valde av høvesvis eigarkommunane og representantskapet i tråd med VØR sine vedtekter.

Val av styre omfattast av kravet om balansert kjønnsrepresentasjon gitt i KS sin anbefaling 11, og presisert i IKS-lova.

KS sin anbefaling 9 går på eigars ansvar om å sørgje for at styrets kompetanse er tilpassa verksemda. Kommunestyret ser til at selskapet sitt kompetansebehov vert vektlagd når eigarrepresentantane vel

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

styre i selskapet, uavhengig av dei politiske maktforholda i kommunestyret. Det bør vere ein samansetning med komplementær kompetanse og erfaring.

Ifølge KS sin anbefaling 14 bør varamedlemmer utpeikast ved å nytte numerisk ordning, dette for å sikre kontinuitet og kompetanse best mogeleg. 1.varamedlem tilrådest og å bli invitert til styremøta.

Etter KS sin anbefaling 17, bør alle som tek på seg styreverv for kommunale selskap registrere alle sine verv i KS sitt styreregister; www.styrevervregisteret.no. Dette er viktig for å skape auka bevisstheit om dei ulike rollene ein lokalpolitikar har, og er nyttig ved vurdering av habilitetssituasjonar, sjå kap. 3.4.2.

3.2 Oppgåver og ansvar

3.2.1 Representantskapet

Representantskapsleiar står for informasjon utetter, når det gjeld representantskapet sitt arbeid og vedtak i samband med deira møter. Representantskapet sine oppgåver er gitt i VØR sine vedtekter.

3.2.1.1 Tilsynsansvar

- Representantskapet fører tilsyn med styret sin drift av selskapet.

3.2.1.2 Rapportering

- Representantskapet rapporterer til kommunestyret i dei saker som er nemnt i VØR sine vedtekter.

3.2.2 Styret

Styreleiar står for informasjon utetter, når det gjeld styret sitt arbeid og vedtak i samband med deira møter. Styreleiar skal til kvar ein tid kunne orientere eigarar om saker dei ønskjer informasjon om. Styret vernar om VØR sine interesser til det beste for eigarane, og styret sine oppgåver beskrivast i VØR sine vedtekter.

Nokon av KS sine anbefalingar er likevel verdt å nemne i denne samanheng. Styret:

- Vurderer og fastsett styreinstruks og instruks for dagleg leiar med vekt på klar intern ansvars- og oppgåvefordeling, etter KS sin anbefaling 12
- Set i verk årleg eigenevaluering, etter KS sin anbefaling 12, inkl. vurdering av kompetanse.
- Fastset årsplan (med møteplan) for styrearbeidet med vekt på mål, strategiar og gjennomføring etter KS sin anbefaling 12.
- Gir ei samla utgreiing av selskapets styring og leiing i ein årsrapport, etter KS sin anbefaling 12.
- Står for jamleg revisjon av etiske retningslinjer (del av policy) for selskapsdrifta, etter KS sin anbefaling 19.

3.2.2.1 Tilsynsansvar

- Styret fører tilsyn med dagleg leiing og selskapets verksemd elles.

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

- Styret er orientert om selskapets økonomiske stilling og sørger for forsvarleg kontroll av VØR sitt rekneskap og formueforvaltning.

3.2.2.2 Rapportering

- Styret er ansvarleg overfor representantskapet.
- Årsrapport som inkluderer eigenevaluering av styret, leggjast fram for representantskapet.
- Styreleiar utfører medarbeidarsamtale med dagleg leiar.
- Årleg gjennomgang av internkontroll i VØR med vekt på risikovurdering.
- Oppfølging av kvalitetsleiingsystemet i VØR

3.2.3 Dagleg leiar

Mellom representantskaps- og styremøter er det dagleg leiar sitt ansvar å informere om VØR sin daglege drift utetter, og dagleg leiar skal til kvar ein tid kunne gje styret nærare utgreiing om bestemte saker. Samarbeid og kommunikasjon mellom dagleg leiar og styreleiar skal skje ved behov, og utanom møta om naudsynt. Dagleg leiar er tilsett av styret med oppgåver gitt i VØR sine vedtekter.

3.2.3.1 Tilsynsansvar

- Dagleg leiar står for dagleg leiing og oppfølging av drift og personale i VØR.

3.2.3.2 Rapportering

- Dagleg leiar orienterer styret om status i selskapet og legg fram forslag til vedtak i aktuelle saker.

3.2.4 Opplæring

Etter KS sin anbefaling 9 er det eigar sitt ansvar å sørgje for at styret sin kompetanse samla sett er tilpassa VØR. Tilstrekkeleg opplæring er viktig særleg innanfor fagområdet renovasjon, selskapsdrift, styrerolla og det juridiske ansvaret som ligg på styremedlemmene.

Det same gjeld for representantskapet, tilstrekkeleg opplæring er viktig for å sikre riktige avgjerder på alle nivå.

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

Når det gjeld kompetanse er KS sin anbefaling 12 sentral og presiserer at styret bør:

- Gjennomføre egne styreseminara om roller, ansvar og oppgåver.
- Foreta jamleg vurdering av behovet for ekstern opplæring av medlemmer i styret. Nye medlemmer skal gis opplæring om ansvar, oppgåver og rollefordeling.

I løpet av året avsetjast tid til kompetanseutvikling for medlemmer i representantskap og styre gjennom eksterne arrangement eller temamøter. Eksempel på møteplass i bransjen er nasjonale arrangement via Avfall Norge.

3.3 Møter for representantskap og styre

Representantskaps- og styremøter er opne, i tråd med vedtekter. Offentleglova definerer retten til innsyn i offentlig verksemd, samt unntak frå innsynsretten som blant anna gjeld organinterne dokument, kommersielle avtaler og personalsaker.

Møta leggst opp etter saklista i innkallinga og lov om interkommunale selskap.

Representantskapsmøte vert halde normalt 2 gonger per år. Første møte er innan 1. mai då representantskapet må fastsette årsrekneskapet, etter § 4 i Forskrift om årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for interkommunale selskaper. Andre representantskapsmøte vert halde innan årets utgang etter same forskrift §2, der årsbudsjett for komande år vert vedteke.

I tråd med aksjelovas §6-15 skal dagleg leiar minst kvar 4. månad, gje styret underretning om selskapets verksemd, stilling og resultatutvikling. Styremøte vert vanlegvis halde 4-6 gonger ila. året, for å sikre god og jamleg kommunikasjon.

Etter KS sin anbefaling 6, bør det haldast jamlege eigarmøter for å bidra til god eigarstyring og kommunikasjon med selskapet. Dette er eit møte mellom representantar frå kommunen som eigar, styret og dagleg leiar.

3.3.1 Innkalling og førebuing til representantskaps- og styremøter

Innkalling til representantskaps- og styremøter vert utført av dei respektive leiarar etter nærare drøfting med dagleg leiar. Innkallinga inneheld sakliste og vert sendt per e-post. Se IKS-lova §8 og §11 for detaljar.

Styremøter vert etterfølgde av representantskapsmøter 2 gonger per år, der styret avsett minst ei veke til sakshandsaming i tillegg til minimumsfristen for innkalling til representantskapsmøtet.

Dagleg leiar forbereder aktuelle saker og publiserer saksdokument på VØR si heimeside. Saksdokument for representantskapet vert publisert saman med innkallinga. Saksdokument for styret vert publisert seinast ei veke før møta. Evt. saker som vert unnateke offentlegheit vert sendt direkte til medlemmene i representantskap/styre. Saksdokument skal innehalde tilfredsstillande handsamings- og avgjerdsgrunnlag per sak, og forslag til vedtak.

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

3.3.2 Møte og talerett

Etablert ordning med at leiarar i dei respektive organa møter med talerett i kvarandes møter, legg til rette for god informasjonsformidling mellom dei ulike organa. Se vedtekter og IKS-lova §9 og §11 for detaljar.

3.3.3 Protokoll

Det skal førast protokoll (møtebok), eit offentleg dokument frå møtet. Med utgangspunkt i aksjelovas §6-29 vert følgjande angitt:

- Tid og stad for møtet.
- Deltakare.
- Sakliste inkl.
 - o Kven som la frem saka.
 - o Hovudpunkt frå drøfting.
- Vedtak per sak.
 - o Ved usemje rundt ei avgjerd, kan representantskaps-, styremedlemmer og dagleg leiar krevje å få si meining innført i protokollen i tråd med IKS-lova §9 og §12.
 - o Kven som har stemt for og imot vert angitt i protokollen.
- Signatur:
 - o Styreprotokoll: Alle frammøtte styremedlemmer skriv under.
 - o Representantskapsprotokoll: Møteleiar og to medlemmer, utvald ved møtets byrjing, skriv under.
- Protokollen oppbevarast i heile selskapets levetid.

3.3.3 Saker

3.3.4.1 Representantskaps- og styremøter

Vanleg praksis per møte er:

1. Godkjenning av sakliste.
2. Representantskapet/styret debatterer og tek stilling til vedtaksforslag i sine respektive møter.
3. Godkjenning av protokoll frå møtet, med underskrift som i kap. 3.3.3.

Fast per møte er dagleg leiar sin rapport, og elles andre saker i tråd med vedtekter (sjå og kap. 3.2).

3.4 Sakshandsaming

Representantskapet og styret handsamer saker og fattar vedtak i møter. Unntaksvis avgjerder utanfor møter, refererast og protokollførast i første ordinære styremøte. Saker skal i størst mogeleg grad behandlast med alle medlemmer tilstade.

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

3.4.1 Vedtak

Vedtak i representantskaps- og styremøter gjerast med vanleg fleirtall, etter IKS-lova §9 og §12.

Former for avgjerd:

1. *Styre/representantskap vedtar/godkjenner/gir sin tilslutnad til saka* →
Avgjerda binder styret, leiing og eigar.
2. *Styre/representantskap tek saka til etterretning* →
Styrande organ er innforstått med sakas handtering og realitet, utan å ville uttale seg nærare.
3. *Styre/representantskap tek saka til orientering* →
Styrande organ har motteke informasjon om saka, men vil ikkje ta standpunkt til handtering eller realitet i saka.

3.4.2 Inhabilitet

Når det gjeld reglar rundt inhabilitet viser VØR sine vedtekter til kommunelovas §40 nr. 3, som igjen viser til forvaltningslova kap. II. Styremedlemmer eller dagleg leiar må ikkje delta i handsaming eller avgjerd av spørsmål som vedkomande, eller nærstående kan ha ei personleg interesse i.

KS sin anbefaling 15 anbefaler å etablere faste rutinar for å handtere mogelege habilitetskonflikhtar.

4 Ansvar

Overordna organ (styre/representantskap) fastset innhaldet i instruksen når det gjeld sine respektive oppgåver. Dagleg leiar har overordna ansvar for kvalitetsleiingsystemet og sørgjer for at instruksen takast i bruk og følgjast opp.

Revisjon av prosedyren utførast av DL ved behov for endringar.

Andre dokument som styre/representantskap må følgje særleg opp og fastsetje er:

- 5.2 Policy
- 6.2 Kvalitetsmål og måloppnåing
- 7.4 Prosedyre for intern varsling

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 5.1	Type: Instruks
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

4 Referansar

- Sjå innhaldsoversikt; «0.0 ISO dokumentasjon» i kolonnen «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koplingar» - for andre dokument knytt til kapittel 5.1, eller dette spesifikke dokumentet som ei kopling til andre kapittel i ISO 9001.

Relevant lovverk:

- Lov om interkommunale selskaper; <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-01-29-6>
- Kommuneleiva <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-09-25-107>
- Aksjeloven (kap. 6): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-06-13-44>
- Offentleglova: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16?q=offentleglova>
- Forskrift om årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for interkommunale selskaper: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1999-12-17-1568>

Andre kjelder:

- Revisjonsrapport: Selskapskontroll, del 1, utført av Vest Kontroll, Sekretariat for kontrollutval, utført i perioden mai – september, 2019:
 - o Q:\Dokument 19\Styre og representantskapet\ Forvaltningsrapport
- Anbefalinger om eierstyring, selskapsledelse og kontroll (2015) fra Kommunesektorens organisasjon (KS):
 - o https://www.ks.no/contentassets/fb95418a8bab40d69235844e212abb6f/ks-anbefalinger-eierstyring_digital.pdf
- Styreinstruks, eksempel 1:
 - o <https://www.magma.no/styreinstruks-i-aksjeselskaper-og-allmennaksjeselskaper>
- Styreinstruks, eksempel 2:
 - o <http://www.advokatvrk.no/wp-content/uploads/2014/08/Instruks-for-styre-og-daglig-leder.pdf>
- Miljødirektoratet:
 - o <https://www.miljodirektoratet.no/om-oss/>

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskriving
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

Policy

1 Policy for kvalitet

Policyen representerer VØR sin intensjon og retning, og er utforma basert på summen av VØRs visjon, verdier, budskap og formål;

- VØR skal levere tenester etter oppdrag;
Rammeverket er lover, forskrifter, stortingsmelding og selskapsavtale.*
- VØR skal være eit miljøfagleg kompetansesenter for private og næringsliv.*
- VØR skal ha god kontroll i alle ledd av drifta;
Sørgje for forsvarleg handtering av alt avfall som vert motteke og følgje opp vidarebehandling.*
- VØR skal jobbe for kontinuerleg forbetring av sine prosesser gjennom engasjerte tilsette.*

Kvalitets-policy skal gje ei ramme for å fastsette kvalitetsmåla.

1.1 Budskap

VØR sitt hovudbudskap er at «sortert avfall gir verdi», og inneber at ein må ta vare på ressursane og føre dei tilbake til kretslopet. VØR ønskjer å inspirere til generell avfallsreduksjon, gjenbruk av ressursar, materialgjenvinning, energiutnytting og bidra til minst mogeleg avfall i deponi, sjå figur 1 for avfallshierarki. For å nå materialgjenvinningsmål for hushaldsavfall kravst ein innsats både lokalt, nasjonalt og internasjonalt.

Det å ta ansvar og vere miljøbevisste er viktig for å verne om jordas avgrensa naturressursar. VØR vil jobbe for eit meir berekraftig samfunn og sirkulær økonomi ved å sjå verdien i avfallet som vert produsert og vektleggje ombruk. *Kjeldesortering er enkelt og det nytter.*

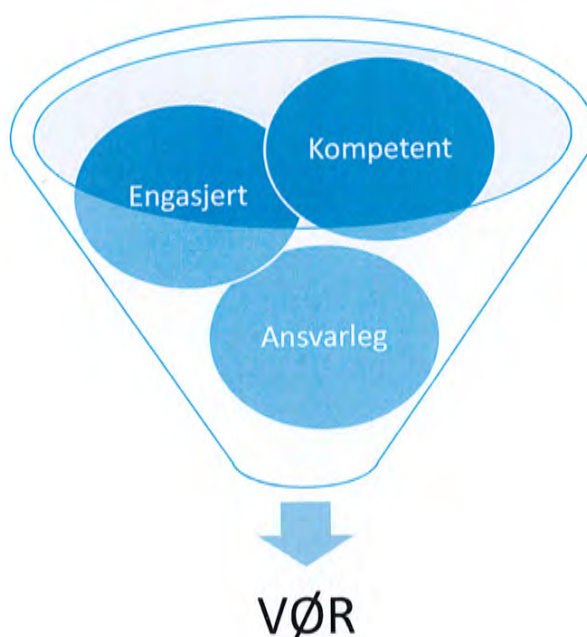
Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskriving
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20



Figur 1: Sortert avfall gir verdi. Ved å vere bevisst bidrar ein for miljøet og framtida.

1.2 Visjon og verdier

Bodskapet er bunden saman med VØR sin visjon om å skape gode system som gjer det enklare for innbyggjarane å vere miljøvennlege. VØR sine verdier er presentert i figur 2.



Figur 2: VØR sine verdier.

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskriving
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

- **Kompetent:** VØR skal vere eit miljøfagleg ressurscenter med høgt kunnskapsnivå om korleis avfall vert handtert, og konsekvensane for menneske, dyr og natur om så ikkje skjer. Dette skal formidlast til abonnentane.
- **Ansvarleg:** VØR skal arbeide for dei gode miljøløysingane innanfor akseptable økonomiske rammer og levere som avtalt.
- **Engasjert:** VØR skal vere serviceinnstilt og motivere til auka kjeldesortering.

1.3 Formål

Selskapet sitt formål er fastsatt av eigarane og gitt i VØR sine vedtekter (§4), sjå referansar.

2 Etske retningsliner

VØR finn det relevant å beskrive etske retningsliner som del av policy dokumentet, då og dette er grunnleggjande for VØR sin praksis. Etske retningsliner er generelle rettesnorar for riktig åtferd.

Etske retningsliner utarbeida i 2002 er revidert og presentert i dette dokumentet, som er gjeldande etske retningsliner for folkevalde og tilsette i VØR.

2.1 Generelt prinsipp

«Alle pliktar å følgje lover, reglement og føresegner som gjeld for VØR si verksemd. Dette medfører at alle må vere lojale og følgje dei vedtak som vert fatta».

Som forvaltar av fellesressursar i samfunnet legg VØR stor vekt på at folkevalde og tilsette syner rettvis, ærleg og open haldning i sitt arbeid, dette for å skape tillit hos innbyggjarane.

2.2 Gåver, tenester, rabattar o.l.

Folkevalde og tilsette i VØR skal ikkje ta imot personleg påskjøning i form av tenester, gåver eller andre fordeler, som kan påverke deira handlingar, saksførebuing eller vedtak. Dette gjeld merksemd frå privatpersonar, private firma og bransjeorganisasjonar.

Dersom gåver o.l. likevel vert tilbydd, skal næraste leiar kontaktast, og gåva returnerast saman med eit brev om VØR sine reglar om påskjøning.

Gåver av mindre verdi, som reklamemateriell, blomar o.l. omfattast ikkje av dette.

2.3 Representasjon

Moderat gjestfridom og representasjon høyrer som regel med i samarbeidsforhold, møte- og forhandlingssituasjonar og informasjonsutveksling. Denne praksisen skal likevel ikkje utøvast på ein måte som kan påverke avgjerdsprosessen, eller skape mistanke om at dette skjer.

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskriving
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

Dette inneber at ein ikkje skal takke ja til invitasjonar som lunsj, middag o.l. dersom dette er meint for å påverke sakshandsaming og avgjerder. Ved tvilstilfeller vurderast invitasjonen av næraste overordna som avgjer om det er etisk akseptabelt.

2.4 Besøk i bedrifter, varemesser o.l. - reiseutgifter

Skyss- og kostutgifter ved besøk til bedrifter, varemesser, utstillingar, studieturar o.l. dekkast av VØR (med unntak av særeigne tilfelle). Sponsing av slike turar skal ikkje takast imot av folkevalde og tilsette i VØR.

2.5 Interessekonfliktar

Folkevalde og tilsette skal unngå situasjonar som kan medføre konflikt mellom VØR og private interesser.

2.6 Bruk av VØR sitt utstyr

VØR sine bilar, maskiner og anna utstyr skal brukast i samsvar med tillating frå overordna og rapporterast på eige skjema etter bruk.

2.7 Opplysingar - informasjon

Fortrulege opplysingar som ein tek imot i samband med handsaming av saker skal ikkje brukast til personleg vinning. Folkevalde og tilsette skal forstå og halde teieplikta som gjeld for offentleg sektor.

Tilsette i VØR er pålagd å opplyse publikum om deira rettar og plikter, og informasjon gitt av VØR skal vere korrekt, eintydig og påliteleg.

3 Ansvar

Styrande organ er med på å fastsette innhaldet i dette overordna dokumentet, gjennom vedtak i strategiplan og årleg rullering av handlingsplan.

Kommunesektorens organisasjon (KS) sin anbefaling 19 presiserer at selskapsstyrene bør utarbeide og jamleg revidere etiske retningslinjer. Leiare på alle nivå har eit overordna ansvar for å oppretthalde, vidareutvikle, tydeleggjere og skape aksept for etisk forsvarleg åtferd, og å leggje til rette for at dette vert praktisert. Leiare er og ansvarleg for å følgje opp at folkevalde og tilsette er kjende med VØR sine etiske retningslinjer, men kvar enkelt har eit sjølvstendig ansvar for å sikre at deira oppførsel samsvarar med VØR sine etiske retningslinjer.

Dagleg leiar (DL) har overordna ansvar for kvalitetsleiarsystemet og sørgjer for at prosedyren tas i bruk, følgjes opp og kommuniserast i VØR.

Ved behov for endringar vert overordna styringsdokumentasjon revidert av DL.

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap. 5.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

4 Referansar

- Sjå innhaldsoversikt; «0.0 ISO dokumentasjon» i kolonnen «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koplingar» - for andre dokument knytt til kapittel 5.2, eller *dette* spesifikke dokumentet som ei kopling til andre kapittel i ISO 9001.
- Norsk standard; Ledelsessystemer for kvalitet, Krav (ISO 9001:2015)
- KS sin anbefaling 19:
 - o https://www.ks.no/contentassets/fb95418a8bab40d69235844e212abb6f/ks-anbefalinger-eierstyring_digital.pdf
- *Interne kjelder:*
 - o Strategi/kommunikasjonsplanar
 - o Vedtekter
 - <https://www.vor.no/vedtekter.6153309-470178.html>
 - o Etske retningslinjer
 - Q:\Personal- handbok\Etske retningslinjer – VØR 071202

Kvalitetsleiingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Kvalitetsmål og måloppnåing

Dette dokumentet presenterer ein kortfatta oversikt over VØR sine mål, og skal bidra til orden og riktig prioritering av tiltak.

Måla er presentert i tabell 1, og hovudkjelda er gjeldande strategi/kommunikasjonsplan vedteken av styre og representantskap.

6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål er «støttedokumentet» for oppsett og sjølve måla. For fleire detaljar rundt målsetjing sjå sjølve kommunikasjonsplanen, gitt i referansar.

Kommunikasjonsplanen viser til nasjonal avfallspolitikk fastsett av stortinget (gjennom klimaforlik), og nasjonal avfallsstrategi vedteken av regjeringa via Miljødirektoratet og Fylkesmannen. VØR sin aktivitet og målsetjing skjer innafør desse overordna rammene og vert først og fremst regulert av renovasjonsforskriftene, vedteken av kommunestyret.

Forkortingar:

RS = Representantskapet, ST = Styret, DL = Dagleg leiar, Drl = Driftsleiar, KL = Kontorleiar, KA = Kommunikasjonsansvarleg, PL = Prosjektleiar, KM = Kontormedarbeidar, SH = Sakshandsamar, AD = Administrasjonen, SJ = Sjøførar/renovasjonsmedarbeidar, VO = Vektoperatør, DO = Driftsoperatørar, TV = Tillitsvald, EK = Eksterne, Kundar = KU, AB = Abonnementar

Alle = Alle tilsette, ikkje inkludert RS, ST, EK, KU, AB.

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Tabell 1: Kvalitetsmål

Kvalitetsmål 1		Sertifisering av VØR etter standard for kvalitet			
Status	Handlingsplan/tiltak	Ansvarleg	Frist	Ressursar/Resultat/Evaluering	
VØR er ikkje sertifisert etter standarden for kvalitet, ISO 9001: 2015.	1	Opprette påkravd dokumentasjon.	PL	13.09.19	PL (ei stilling) er ansvarleg for ISO-prosjektet. Arbeid er i gang. Nr. 1,2, (3), 4 og 5 er utført. Evaluering og godkjenning er opp til eksterne å vurdere.
	2	Gjennomgang av dokumentasjon med DL + oppdatering av dokument etter tilbakemelding.	DL, PL	Janleg, 2019	
	3	Endeleg gjennomgang av DL. Enkelte dokument krev godkjenning frå styrande organ	RS, ST, DL		
	4	Kontakt tre sertifiseringsorgan for tilbod.	PL	10.10.19	
	5	Velje sertifiseringsorgan og opprette kontakt.	PL, EK	Innan utgangen av 2019	
	6	Ekstern vurdering av systemdokumentasjon	EK		
	7	Oppdatere dokument etter tilbakemelding	PL		
	8	Involvere tilsette; Gjennomgang av dokumentasjon.	PL, Alle		
	9	Oppdatere dokumentasjon etter tilbakemelding frå tilsette.	PL		
	10	SERTIFISERING	EK, DL, PL	Våren 2020	

Kvalitetsleilingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Betre kvalitet på avfallet				
<i>Status</i>	<i>Handlingsplan/tiltak</i>	<i>Ansvarleg</i>	<i>Frist</i>	
Kvaliteten har stort forbedringspotensiale.	1	Aktivt informasjons- og motivasjonsarbeid for å stimulere enkeltinnbyggjarar til kjeldesortering.	KA	Kontinuerleg
	2	Minst mogleg ettersortering på anlegget, grunna opplyste kundar/tilstadeverande tilsette.	DO, KU	Kontinuerleg
	3	Marknadsføre raud-boks ordning, og gjere den meir brukarvennleg.	KA	Særleg ism. farleg avfall aksjon
	4	Gjennomføre kvalitetskontrollar i utvalde behaldarar.	KA, DO	Ila. 2020
	5	Gjennomføre plukkanalyser for betre faktagrunnlag.	KA, DO	Andre halvdel av 2020-2023
	6	Få bleier ut av matavfallet	KA, AB	Innan 2021
	7	Bruk av papirpose framfor plastpose til matavfall.	KA	Prøveprosjekt ila. 2021
	8	Delta i forprosjekt med ÅRIM/SSR om evt. sorteringsanlegg for plastemballasje.	KA	
	9	Eksisterande tiltak for betre kvalitet:		
	9.1	Farleg avfall (FA) aksjonar på bygdene.	DO	Vidareføre
	9.2	Gratis levering av utvalde fraksjonar; Hageavfall, papp, papir, kartong, plast, FA.		Vidareføre
	9.3	Tilbod om større papir/plast-beholdar utan tillegg i pris + utlevering/bytte innan ei veke etter bestilling.	AD, DO	Vidareføre
	9.4	Innskrenka hentefrekvens som verkemiddel for å betre sortering.		Vidareføre

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Kvalitetsmål 3			
<i>Status</i>	<i>Handlingsplan/tiltak</i>	<i>Ansvarleg</i>	<i>Frist</i>
Auka sorteringsstilbod og gjenvinningsgrad Resultat 2018: Materialgjenvinning: 40,4% Energigjenvinning: 57,2% Deponi: 2,4%	1	Utvide og oppgradere mottakspunkt for fritidshus med tilbod om sortering av fleire reine fraksjonar, samt tilgangskontroll.	Øk.plan periode 2020-2023
	2	Utvide sorteringsalternativa på miljøstasjonen;	ila. 2021
	2.1	- Hardplast	
	2.2	- Reint trevirke	
	2.3	- Forureina trevirke	
		RS, ST, DL	
			Utvida tilbod avhenger av vedtak frå styrande organ og DL.
			Utviding avhenger av framdrift på Melsgjerdet, kor arbeid er i gang.

Kvalitetsmål 4			
<i>Status</i>	<i>Redusert transportbelastning</i>	<i>Ansvarleg</i>	<i>Frist</i>
Redusert transportbelastning Ved ruteplanlegging er det eit overordna mål å redusere transportbelastning mest mogeleg og køyre effektive ruter.	1	Byggje om miljøstasjonen for å redusere internttransport.	Øk.plan periode 2020-2023
	2	Satse på nedgravne løysingar og byggje ut 4 anlegg per år	Ved innkjøp
	3	Bruk av annan type drivstoff, for eksempel biogass, for reduksjon av CO ₂ -utslepp.	
	4	Bruk av papirpose framfor plastpose til matavfall.	Prøveprosjekt ila. 2021
		RS, ST, DL	
			Større prosjekt på og utanfor anlegget i Hovdebygda er avhengig av avgjerd frå styrande organ og DL.
			Det står att å avklare spørsmålet om å opprette biogassanlegg. Ved innkjøp av nye renovasjonsbilar må drivstofftype uansett vurderast.

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Kvalitetsmål 5 (underordna)		Nullvisjon for attstående avfall		
<i>Status</i>	<i>Handlingsplan/tiltak</i>	<i>Ansvarleg</i>	<i>Frist</i>	<i>Ressursar/Resultat/Evaluering</i>
VØR skal levere tenester etter oppdrag. Generelt er det få avvik, men det er likevel forbetningsmogelegheiter.	1	Alltid køyre innsamling etter ruteplan.	SJ	Kontinuerleg
	2	God informasjonsflyt:		Kontinuerleg
	2.1	Mellom DrL og SJ	SJ, DrL	
	2.2	Mellom DrL og kundebehandlarar (DL, KA, KM, SH)	DrL	
3	Tema i aviksmøter med renovatørar (prosedyre for møter kommer)	DrL		

Kvalitetsmål 6 (underordna)		Ingen plastsekker ved sidan av avfallsdunken		
<i>Status</i>	<i>Handlingsplan/tiltak</i>	<i>Ansvarleg</i>	<i>Frist</i>	<i>Ressursar/Resultat/Evaluering</i>
VØR skal levere tenester etter oppdrag.	1	Informasjonsarbeid rundt VØR sitt oppdrag for å bevisstgjere abonnentar på eige ansvar → innarbeide gode rutinar hos abonnentane.	KA	Kontinuerleg
	2	Berre hente avfall som er framsett etter gjeldande renovasjonsforskrifter.	SJ	Kontinuerleg
	3	Tilbod om større papir/plast-beholdar utan tillegg i pris + utlevering/byte innan ei veke etter bestilling.	AD, DO	Vidareføre
	4	Notere/ta bilete av avfallsdunkar/abonnement som ikkje følgjer forskriftene.	SJ	Kontinuerleg

Kvalitetsleingsystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 6.2	Type: Beskriving
Forfatter: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 10.02.20

Ansvar

Styrande organ er med på å sette overordna mål gjennom vedtak i strategiplan og årleg rullering av handlingsplan.

Dagleg leiar (DL) har overordna ansvar for kvalitetsleingsystemet og sørger for at prosedyren tas i bruk og følgast opp. Leinga er ansvarleg for oppfølging av eksisterande mål og foreslår nye mål, gjennom leinga si gjennomgang.

Dette dokumentet er spesielt aktivt, då oppfølging av kvalitetsmål er eit kontinuerleg fokus. Detaljar er i stadig rørsle og tiltak/resultat må kommuniserast på orienteringsmøter. Dette dokumentet krev hyppigare gjennomgang og oppdateringar enn andre dokument, sjå 6.1 Årleg revisjonsprogram.

Referansar

- Sjå innhaldsoversikt; «0.0 ISO dokumentasjon» i kolonnen «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koplingar» - for andre dokument knytt til kapittel 6.2, eller dette spesifikke dokumentet som ei kopling til andre kapittel i ISO 9001.
- 6.2 Prosedyre for utforming av kvalitetsmål.
- Norsk standard; Ledelsessystemer for kvalitet, Krav (ISO 9001:2015)
- Ledelsessystemer for kvalitet, Grunntrekk og terminologi (ISO 9000:2015)
- Siste eigarskapsmelding
- Gjeldande strategi/-kommunikasjonsplan
 - o Q:\Dokument 19\Styre og representantskapet\Representantskapsmøter\8 oktober

Kvalitetsleiingssystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

Prosedyre for intern varsling

Denne prosedyren er utarbeida etter arbeidstilsynets anbefaling for varslingsrutinar, og arbeidsmiljøloven (aml) kapittel 2A; *Varsling*. Lovendringar som trer i kraft 01.01.2020 skal vere ivaretekne. For detaljert beskriving, sjå lovteksta gitt i referansar.

1 Formål

Formålet med prosedyren er at kritikkverdige forhold skal varslast slik at tiltak vert sett i verk og risikoen for gjentakning reduserast. Retten til å varsle er lovfesta i arbeidsmiljølova, og prosedyren er meint å oppfordre tilsette til å melde ifrå om negative situasjonar, vise aksept for varsling og ha eit godt yringsklima i VØR.

2 Omfang

Prosedyren skal vere kjend for alle tilsette. I tråd med aml sin §1-6 omfattar varslingsretten tilsette og innleidde i tillegg andre grupper knytt til eit føretak, inkludert elevar og studentar, vernepliktige, pasientar, innsette, og deltakare i arbeidsmarknadstiltak.

3 Beskriving

Definisjonen av kritikkverdige forhold gis i aml (§ 2A-1) som:

Forhold i strid med rettsreglar, skriftlege etiske retningslinjer i verksemda eller etiske normer som det er brei tilslutnad til i samfunnet.

Døme er forhold som kan innebere:

- Fare for liv eller helse
- Fare for klima eller miljø
- Korrupsjon eller annan økonomisk kriminalitet
- Myndigheitsmisbruk
- Uforsvarleg arbeidsmiljø
- Brot på personopplysingstryggleiken

Døme på forhold som *ikkje* automatisk er rett å varsle om er:

- Personalkonfliktar, politiske- og moralske ytringar, fagleg usemje og personlege avtaleforhold.

Arbeidstakarar har ifølgje aml. plikt til å varsle om evt. diskriminering, trakassering og farar som kan gå ut over liv og helse blant sine kollegaer.

Prosedyren presenterer eit forslag til korleis varsling kan skje ut ifrå arbeidstilsynet sin tilråding.

Kvalitetsleiingssystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

3.1 Vern

Det skal vere trygt å varsle og aml. presiserer forbod mot gjengjelding ved varsling. Det er VØR sin plikt å ta vare på varslarar, som har rett til å vere anonym. Om naudsynt, skal VØR sørgje for tiltak som er egna til å førebyggje gjengjelding mot varslaren.

Gjengjelding vil sei ugunstige handlingar, og døme er gitt i aml. §2A-4:

- Truslar, trakassering, usakleg forskjellsbehandling, sosial utestenging, urimeleg åtferd.
- Åtvaring, endring i arbeidsoppgåver, omplassering eller degradering.
- Suspensjon, oppseiing, avskil eller ordensstraff.

Den/dei som varselet dreier seg om skal og vernast i vurderinga av forholdet.

Arbeidstakar har rett til å krevje erstatning for økonomisk tap som følgje av gjengjelding på «objektivt grunnlag», dvs. utan omsyn til arbeidsgjevars skuld. For detaljar, sjå aml. §2A-5.

3.2 Roller

Det vanlegaste er å varsle næraste leiar, men det er og mogeleg å varsle gjennom tillitsvald, verneombod, ekstern varslingsmottakar eller til offentleg myndigheit. Handsaming av eit varsel utførast av overordna leiar eller organ, dvs. nivået over den varselet gjeld.

Tillitsvald skal hjelpe den som varslar, for eksempel ved å drøfte saka i forkant og gjerne levere varselet på vegne av varslaren. Tillitsvald skal ikkje behandle varselet.

Verneombod tar hand om arbeidstakarar sine interesser og har varslingsplikt ift. kritikkverdige forhold. Det er mogeleg å varsle gjennom verneombod som ikkje kan handsame forholdet.

Arbeidsmiljøutvalet (AMU) er normalt ikkje involvert i sjølve sakene, men har ei overordna rolle i verksemdas varslingsrutinar. AMU bør orienterast om talet på varslingar, kva saka/sakene gjelder og løysing på kritikkverdig forhold.

Arbeidstilsynet kan bistå med rettleiing av arbeidstakarar og verksemd når det gjeld regelverk rundt varsling. Arbeidstilsynet tek ikkje del i konkrete varslings saker.

Offentlege myndigheiter kan vurdere kritikkverdige forhold som fell inn under sitt lovverk og har teieplikt. Før evt. offentleg varsling bør saka takast opp internt.

Kvalitetsleingsssystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

3.3 Framgangsmåte

Varsel

Eit varsel må innehalde tydeleg, konkret og sakleg, helst skriftleg informasjon om forholdet som rapporterast med beskriving av følgjande:

- 1) Kva som har skjedd (brot på lov eller interne retningsliner)
- 2) Involverte
- 3) Stad for hending / kvar det blei oppdaga
- 4) Dato/tidspunkt
- 5) Om det har skjedd gjentekne gonger
- 6) Vitne til hendinga
- 7) Døme/bevis, om mogeleg

Handsaming av varsel

- 1) VØR bekreftar at varselet er motteke overfor varslaren, og gir han/ho ei forventingsavklaring om vidare saksgang.
 - Som regel gjeld eit kritikkverdig forhold andre enn varslaren, dermed har ikkje varslaren rett til innsyn i saka.
 - Den/dei det vert varsla om har etter personvernlovgeving rett til innsyn i opplysingane som er samla i saken. Innsyn vert gjeve så raskt som råd etter varsling, og seinast innan ein månad.
- 2) Når det er varsla om kritikkverdige forhold i verksemda, skal VØR som arbeidsgjevar sørge for at varselet innan rimeleg tid vert tilstrekkeleg undersøkt.
 - VØR undersøker om varselet er eit mogeleg kritikkverdig forhold og skal handsamast som eit varsel. Dersom forholdet vert definert som noko anna enn eit varsel, til dømes avvik, fagleg usemje eller personalsak, vert dette grunngeve overfor varslaren.
 - VØR er pliktig til å:
 - Vurdere habiliteten til dei som handsamar varselet.
 - Sikre konfidensialitet i prosessen og beskytte personvern til alle involverte. Varsling kan vere ein sårbar prosess og alle arbeidstakarar har til kvar ein tid krav på eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø.
 - Belyse saka frå fleire sider. VØR kan kome med oppfølgingsspørsmål og motargument til involverte partar.
- 3) VØR tek ei avgjerd etter at alle partar er høyrte.
 - Vidare tiltak/reaksjonar vert vurdert.
- 4) VØR avsluttar saka og informerer relevante partar.
- 5) Som oppfølging skal VØR ta hand om involverte partar, og situasjonen risikovurderast med særleg bevisstheit rundt faren for gjengjelding.
- 6) Som ein del av målet om kontinuerleg forbetring bør evaluering av handteringa utførast, og evt. forbetringar kome fram i ein oppdatert prosedyre.

Kvalitetsleiingssystem	NS-EN ISO 9001:2015 referanse: Kap 7.4	Type: Prosedyre
Forfattar: PL	Godkjent: ST, DL	Versjon: 1
		Dato: 12.02.20

Oppsummering

Sjå figur 1 for oppsummering av prosedyren, og forslag til korleis varsling handterast.



Figur 1: Handtering av varsel.

4 Ansvar

Verksemder med fleire enn 5 arbeidstakarar, plikter å ha rutinar for intern varsling (aml. §2A-6). Styrande organ er med på å fastsette innhaldet i denne prosedyren.

Dagleg leiar (DL) har overordna ansvar for kvalitetsleiingssystemet og sørgjer for at prosedyren takast i bruk og følgjast opp. Prosedyren skal utarbeidast i samarbeid med arbeidstakarar og tillitsvald (aml. §2A-3, pkt. 3).

Ved behov for endringar vert prosedyren revidert av DL.

5 Referansar

- Sjå innhaldsoversikt; «0.0 ISO dokumentasjon» i kolonnen «Dokumentasjon, VØR» og/eller «Sekundære koplingar» - for andre dokument knytt til kapittel 7.4, eller dette spesifikke dokumentet som ei kopling til andre kapittel i ISO 9001.
- Rettleiing frå arbeidstilsynets temaside for varsling: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/varsling/>
- Lovverk, Arbeidsmiljøloven:
 - o Kapittel 2A, Varsling: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
 - o Varsla lovendringar:
 - <https://arbeidsmiljolooven.com/varsling-nye-regler-er-vedtatt-2019/>
 - <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2019-06-21-24?clickOrigin=dNL/lov/2005-06-17-62||c3||p2a-7||fn0>
- Datatilsynet, personvern på arbeidsplassen:
 - o <https://www.datatilsynet.no/personvern-pa-ulike-omrader/personvern-pa-arbeidsplassen/varsling-arbeidslivet/>