

Styrdokumenttyp:

Riktlinje

Diarienummer:

2021-0126

Datum:

2021-03-25

Säkerhetsmarkering:

Öppet

Dokumentansvarig:

Kvalitetssamordnare

Beslutad av:

Styrelsen för Uppsala Vatten & Avfall AB

Riktlinje för systematiskt kvalitetsarbete

Innehållsförteckning

Inledning	3
Definitioner och begrepp	3
Lagbestämmelser och krav	3
Syfte 3	
Omfattning	3
Ansvar	4
Systematiskt kvalitetsarbete	4
Definiera	4
Kompletterande kvalitetspolicy för Uppsala Vatten & Avfall AB	4
Utforma	5
Analysera	5
Förbättra	5
Relaterade dokument	6

Inledning

Av Uppsala kommuns kvalitetspolicy framgår att kvalitetsarbete inom kommunkoncernen ska bestå av fyra delar:

- **Definiera:** se till att medarbetare, invånare och intressenter har en tillräcklig kunskap om vad som är framgång för verksamheten
- **Utforma:** bestäm vilka arbetssätt som är bäst för att uppnå framgång
- **Analysera:** ta reda på om arbetssätten leder till framgång eller inte. Redovisa information om verksamheten öppet.
- **Förbättra:** Utveckla och ompröva vad som är framgång och vad som är ett fungerande arbetssätt.

Det harmoniserar väl med de moment ett ledningssystem för kvalitet enligt erkända kvalitetsstandarder bör baseras på (den så kallade PDCA-cykeln):

- **Planera (Plan):** bestäm vad som ska göras och hur det ska göras
- **Genomföra (Do):** inför och styr det som planerats
- **Följa upp (Check):** övervaka och mät med utgångspunkt från styrdokument, mål och krav och rapportera resultaten
- **Förbättra (Act):** vidta åtgärder för att öka prestanda

Definitioner och begrepp

Invånare	De som bor i kommunen oavsett ålder, kön, sexuell läggning, könsidentitet/könsuttryck och funktionsnedsättning
Intressenter	Andra som bolaget har relationer med, exempelvis leverantörer, entreprenörer, politiker, media m.fl. beroende på sammanhang
Kund	Alla som nyttjar våra produkter eller tjänster

Lagbestämmelser och krav

Det systematiska kvalitetsarbetet ska följa de lagbestämmelser som är aktuella för bolaget samt kraven i ledningssystemen och kravsamlingarna ISO9001:2015, SPCR120, ISO/IEC 17025, HACCP och Revaq.

Syfte

Denna riktlinje syftar till att konkretisera Uppsala kommuns [kvalitetspolicy](#)s betydelse för arbetssätt och organisation på Uppsala Vatten & Avfall AB och ge ansvariga medarbetare stöd i bedömningen om hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas.

Omfattning

Dessa riktlinjer, och de dokument som hör till, ska efterlevas av samtliga inom bolaget samt och genom avtal, av alla som arbetar på uppdrag av bolaget.

Ansvar

Ansvar för att dessa riktlinjer hålls aktuella och att dokumentet revideras vid behov och lämnas för beslut till bolagsstyrelsen åligger kvalitetssamordnare.

Systematiskt kvalitetsarbete

Definiera

Målet med bolagets kvalitetsarbete ska vara att ständigt göra verksamheten bättre. Det systematiska kvalitetsarbetet ska bygga på att kontinuerligt utvärdera verksamheten, leta efter utvecklingsmöjligheter och agera för förbättringar.

Definitionen av ett framgångsrikt kvalitetsarbete framgår i kommunens kvalitetspolicy men kompletteras nedan med åtaganden specifika för bolaget, för att efterleva de för bolaget relevanta ledningssystemen och kravsamlingarna.

Kompletterande kvalitetspolicy för Uppsala Vatten & Avfall AB

Uppsala Vatten och Avfall AB verkar för hög kvalitet. Vi strävar efter nöjda kunder och intressenter med stort förtroende för bolaget och efter service av hög kvalitet. Vi eftersträvar också stabila tekniska lösningar och god framförhållning. Detta uppnår vi genom att:

- Uppfylla myndighetskrav som återfinns i lagar och förordningar och kundkrav som återfinns i avtal och produktbeskrivningar
- Vara lyhörda inför kundernas förväntningar och behov.
- Arbeta fortlöpande med utveckling av arbetsrutiner och arbetsmetoder.
- Ständigt förbättra vårt arbete genom kompetensutveckling, utbildning och erfarenhetsåterföring, så att all personal som arbetar inom verksamheten i sin funktion har den kompetens som krävs för att säkerställa kvaliteten på det arbete som utförs och för de produkter och tjänster som framställs
- Arbeta förebyggande och metodiskt för att säkerställa ett systematiskt och målinriktat kvalitetsarbete.
- Ställa krav på leverantörer gällande kvalitet, service och pris, samt följa upp dessa.
- Arbeta systematiskt med att identifiera, registrera och följa upp risker och avvikelser.
- Arbeta systematiskt med omvärldsbevakning för att tidigt identifiera nya kvalitetsbehov, ta hänsyn till forskningsresultat, och lära av andra.

Utöver de generella riktlinjerna gäller även specifika förtydliganden enligt nedan.

Sett till omhändertagandet av spillvatten ska vi:

- Arbeta förebyggande för att minimera mängden oönskade ämnen i spillvattnet
- Arbeta för en ständig förbättring av slammets kvalitet
- Eftersträva hållbar återföring av växtnäring från slam till åkermark

- Verka för att producerat slam är högkvalitativt och uppfyller myndigheters, jordbrukares, livsmedelsbranschens och konsumenters krav
- Hålla sig uppdaterad om nya forskningsresultat inom området miljö- och hälsorisker vid slamspridning

Sett till produktionen av biogas ska vi:

- Endast röta substrat med hög kvalitet i biogasanläggningen så biogödselns kvalitet säkerställs.
- Arbeta för att säkerställa en effektiv återvinning av energi och växtnäringsämnen.

Sett till våra laboratorietjänster ska vi:

- Hålla hög och jämn kvalitet i de tjänster vi tillhandahåller och uppfylla kraven i SS-EN ISO/IEC 17025.
- Hålla hög servicenivå och utföra tjänsterna professionellt och opartiskt.

Utforma

Målet med arbetet och den kompletterande kvalitetspolicyn ska förverkligas genom ett processororienterat kvalitetsledningssystem som efterlever kraven i ISO9001:2015. Processororienteringen innebär att bolaget ska använda sig av processer för ledning, resurshantering, verksamhet, mätning, analys och förbättring.

Införandet av nya processer och utveckling av befintliga ska ske med hänsyn till en helhet för bolagets kunder och intressenter där även andra verksamheter och aktörer kan vara involverade.

Det innefattar att utvecklingen av arbetssätten ska ske med stöd i omvärldsanalyser, intressentanalyser, riskbedömningar och med granskningar.

Dokument som redovisar hur processerna går till och att de efterlevs ska versionshanteras, vara spårbara och finnas tillgängliga. Dokumenthanteringen ska även följa de myndighetskrav som ställs på bolaget.

Analysera

På Uppsala Vatten ska vi ha tydliga mål och nyckeltal som gör det möjligt att ta reda på om de valda arbetssätten leder till förbättrad kvalitet eller inte.

Vi ska, genom uppföljning av dessa mål och nyckeltal, mäta vår kvalitetsprestanda och visa på ständig förbättring.

Vi ska ta reda på synpunkter och idéer från kunder och intressenter.

Förbättra

På Uppsala Vatten ska vi kontinuerligt se över vår definition av kvalitet, våra valda arbetssätt för att nå dit och vårt sätt att analysera och följa upp.

Översynen ska göras genom ledningens genomgång, interna kontroller, uppföljning av processerna samt via intern och extern revision.

Förutom den planerade översynen ska vi ha en process för kontinuerlig avvikelshantering och omvärldsbevakning som inkluderar utveckling av våra arbetssätt så att vi kan förbättra dem vid behov.

Relaterade dokument

- Uppsala kommuns Kvalitetspolicy