

Avvikelsehantering – statistikproduktion

Denna processbeskrivning behandlar rutiner för hantering av avvikelser i verksamheten, som medfört eller skulle kunna ha medfört, fel eller förseningar i Trafikanalys statistikproduktion. Den blankett som ligger i slutet av detta dokument, återfinns också på särskild plats i ett format lämpligt för användning enligt denna rutin.

Rutinen är fastställd av Trafikanalys ledningsgrupp den 22 februari 2013.

Per-Åke Vikman
Avdelningschef

Innehåll

1	Avvikelsehantering	5
1.1	Definitioner.....	5
1.2	Syfte	5
1.3	Upptäckt.....	5
1.4	Vad ska rapporteras?	5
1.5	Vem ska rapportera?	6
1.6	Avvikelse rapporter	6
1.7	Handläggning av upprättade avvikelserapporter.....	6
1.8	Återkoppling.....	7
1.9	Uppföljning.....	7
2	Blankett för avvikelsehantering	8

1 Avvikelsehantering – statistikproduktion

1.1 Definitioner

Med *avvikelse* menar vi en icke förväntad, negativ händelse i verksamheten, vilken antingen medfört att en felaktig produkt levererats eller att en leveranstid inte hållits, eller skulle kunna ha medfört att en felaktig produkt levererats eller att en leveranstid inte hållits. Det senare kallar vi *tillbud*, som alltså ingår i begreppet avvikelse. En försenad leverans från en statistikleverantör är exempel på ett tillbud, om vi trots förseningen klarar att publicera en felfri produkt på publiceringsdatum.

Med *avhjälpande åtgärder* menar vi insatser som vi gör i det inledande skedet efter att vi upptäckts avvikelsen och som syftar till att begränsa konsekvenserna av det som blivit fel i leveransen. Hit hör att göra en rättelse av en publicerad produkt.

Med *korrigerande åtgärd* menar vi förändringar som vi vidtar för att förhindra att liknande avvikelser uppträder i verksamheten igen. Hit hör ändrade rutiner och förebyggande åtgärder som utbildning.

Avvikelsehantering är rutiner för att identifiera, rapportera och lära av avvikelser – och för att åtgärda identifierade brister i verksamheten.

1.2 Syfte

Syftet är att hanteringen ska leda till lärande och i förlängningen att man förebygger och undviker händelser med negativa konsekvenser för viktiga delar av verksamheten.

Avvikelsehantering är en del av en kontinuerlig förbättring av verksamheten.

1.3 Upptäckt

Avvikelser kan upptäckas inom organisationen eller anmälas till oss av utomstående, till exempel användare.

1.4 Vad ska man rapportera?

I huvudsak inriktar vi vår avvikelsehantering på följande typer av händelser som medfört eller skulle kunna ha medfört att en felaktig produkt levererats eller att en leveranstid inte hållits (enligt definitionen i 1.1):

- Rättelser i levererade/publicerade produkter eller pressmeddelanden (rättelser i ännu inte publicerat material betraktar vi normalt inte som tillbud)
- Försenade produkter (våra egna rapporter eller filer till Eurostat)
- Fel eller oplanerade avbrott i kritiska verktyg eller funktioner, till exempel e-post, filserverar, larm, elförsörjning, webbplatsen
- Brister i serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen (att så snart som möjligt lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde)
- Brott riktade mot verksamhetslokaler eller medarbetare

Ovanstående punkter gäller även händelser när vår verksamhet påverkas av leverantörers eller andra utomståendes agerande.

1.5 Vem ska rapportera?

När en avvikelse upptäcks ska personal meddela ansvarig avdelningschef snarast möjligt. I det inledande skedet kan man prioritera avhjälpande åtgärder. När det omedelbara problemet är avhjälp kommer chef och inblandad personal överens om vem som ska skriva rapporten (se bilagan).

1.6 Avvikelse rapporter

En blankett för rapportering finns i [S:\Statistikproduktion\Kvalitet\Avvikelsehantering](#) och i bilagan till detta dokument. Den som fått chefens uppdrag fyller i blanketten och diarieför den på ett eget ärende. Diariets personal måste få veta att det är en avvikelse rapport och får ansvar för att det blir en ärendemening, med ordet "avvikelse rapport" först. Inom ärendet ska man använda handlingstypen "avvikelse rapport" på det dokumentet. Handläggare ska vara rapportören och avdelningschefen, kanske fler beroende på omständigheterna.

Vid registreringen av ärendet lägger man in ett bevakningsdatum, till exempel 6 månader bort, och väljer att W3D3 ska skicka e-post till handläggarna vid det datumet. Systemet innehåller en mall för denna typ av påminnelser, vilken man väljer från rullgardinsmenyn. När påminnelsen kommer ska ärendet vara åtgärdat och diariefört. Annars blir påminnelsen värdefull och ett särskilt ansvar faller då på avdelningschefen att få ärendet på rull igen.

1.7 Dialog och förslag

Det är avdelningschefens ansvar att behandla varje avvikelse rapport. I de flesta fall är det lämpligt att chefen startar en dialog med berörd personal och eventuellt externa leverantörer. Dialogen bör leda till ett förslag på korrigerande åtgärd för att undvika upprepning.

Beroende på problemets och förändringens art kan det vara lämpligt att även diskutera, analysera och arbeta med åtgärder på avdelningsmöte, verksamhetsmöte, IT-grupp, uppföljningsmöte med producenter, LG eller MBL. Detta både för att få fram förslag på åtgärder och för att medvetandegöra om problemet.

När avdelningschefen har fått åtgärdsförslaget kan chefen fatta beslut om korrigerande åtgärd. Avdelningschefen beskriver åtgärden på avvikelserapporten och diarieför den igen på samma ärende. Därefter kan ärendet avslutas.

Chefen kan också besluta att de avhjälpande åtgärderna är tillräckliga. I så fall ska detta noteras på blanketten innan ärendet avslutas.

1.8 Återkoppling

Om avdelningschefen beslutar om en korrigerande åtgärd av våra arbetssätt, ska avdelningschefen se till att alla berörda får information om förändringen och förvissa sig om att de förstår vad förändringen innebär för dem.

1.9 Uppföljning

Efter varje års slut sammanställer vi årets avvikelserapporter och ser om det finns några öppna ärenden som inte hanterats.

Vi gör också en analys av om det finns några mönster eller trender i utvecklingen av avvikelserna som registrerats.

2 Blankett för avvikelshantering

Avdelning:	Datum:	Dnr:
Rapportör:		
Upptäckare: (med kontaktuppgifter om utanför organisationen)		

Negativ händelse

Tillbud

När inträffade eller upptäcktes avvikelsern? (datum, ev tid)	
Vem uppmärksammade avvikelsern?	
Vad hände? (beskriv händelsen)	
Vilka avhjälpande åtgärder sattes in?	

Följande fylls i efter att vi analyserat händelsen och beslutat om korrigerande åtgärder:

<p>Varför inträffade avvikelsen? (Om det går, beskriv vad som orsakade händelsen och gärna även orsakerna bakom det i sin tur. Fråga gärna varför upp till fem gånger för leta allt djupare orsaker.)</p>	
<p>Korrigerande åtgärd till följd av avvikelsen?</p>	
<p>Resultat av åtgärd?</p>	