

**Mål:**

Sikre god håndtering av avvik og uønskede hendelser.

**Beskrivelse:**

Denne rutinen skal bidra til at alle innrapporterte avvik og uønskede hendelser registreres fortløpende av driftsavdelingen og at det settes opp tiltak for utbedring av avvik og uønsket hendelse. Rutinen beskriver avvik og uønskede hendelser for både byggtekniske anlegg, og undervisningsanlegg og uteområder.

Ansvarlig	Steg	Aksjon	Referanse
Bruker	1	Melde inn avvik/uønsket hendelse ved å ta direkte kontakt med skolens personell	
Bruker	2	Melde inn avvik ved å sende epost til kontaktperson Synergi ved skolen på skolens hjemmesider	
Kontaktperson Synergi ved skolen	3	Legge saken i Synergi og dele den ut til skolens driftsansvarlig	
Driftsansvarlig	4	Registrere driftsstans, avvik, uønsket hendelse	
Driftsansvarlig	5	Gjøre nødvendige befaringer, vurdering og analyser i henhold til driftsstansens/avvikets/uønsket hendelses natur og omfang. Prioriterer alvorlighetsgrad	
Driftsansvarlig	6	Informere brukere og skoleledelsen i tilfeller igangsettelse av normal drift tar lengre tid enn forutsatt	
Driftsansvarlig	7	Kontakte leverandør i henhold til serviceavtale for utbedring hvis nødvendig	
Leverandør	8	Utbedre feilen hvis nødvendig	
Driftsansvarlig	9	Utføre nødvendige tiltak og/eller kvalitetssikre leverandørs tiltak	
Driftsansvarlig	10	Avslutte saken og vurdere eventuelle ytterligere tiltak	
Driftsansvarlig	11	Rapportere til ledelsen	

**Referanser:**

Synergi: Lenke på Norsk jernbaneskoles hjemmeside til epostadressen til skolens kontaktperson Synergi

Sist rev. dato:	07.11.2019	Revidert av:	Francoise Thorkildson
Versjon nr.:	10.0	Dokument eier:	skoleleder
		Dokument kontroll:	kvalitetsrådgiver
Vesentligste endringer siste revisjon: Endring av rutiner for avviksregistrering (kontaktperson ved NJ). Revisjonslogg er byttet ut.			