

# **Internrevision miljö- och kvalitet - enligt ISO 14001 och ISO 9001**

**Göteborgs Stads Upphandlings AB**

Petra Dahlberg

petra.dahlberg@canea.se

2015-12-17

# INLEDNING

---

## Syfte och omfattning

Syftet med revisionen är att samla information om systemets effektivitet, leta överensstämmelse mellan standard, dokumentation och verklighet samt finna förbättringsmöjligheter.

CANEA Consulting Group har på uppdrag av Göteborgs Stad Upphandlingsbolaget (UHB) genomfört en internrevision mot miljö- och kvalitetsledningssystemet.

Revisionen är en systemrevision och har genomförts mot SS-EN ISO 14001:2004 och SS-EN ISO 9001:2008. Omfattningen avser verksamheten på Magasinsgatan 18a, 411 19 GÖTEBORG. Revision på plats skedde den 10 dec 2015.

Fokus vid revisionen denna gång var:

- Implementering av avtalsprocessen
- Resurs- och kompetensläget
- Aktiviteter till följd av NKI

## Genomförande

Revisionen har omfattat dokumentgranskning samt intervjuer med VD, Chef Upphandling, Upphandlare, Chef Kommunikation & Kund samt Processcontroller.

## Hänt sedan sist

Verksamhetshanbokens rubrikstruktur följer nu strukturen i fastställd avtalsprocess. Den nya avtalsprocessen är implementerad och upplevs fungera mycket bra. Stegen är Initiering, planering, Förfrågan, Utvärdering, Avtal och information samt Avtalsuppföljning.

Den nya projektmodellen är införd och samtliga medarbetare utom ett fåtal har fått utbildning. Nya utbildningstillfällen för de som inte har gått utbildningen ges första kvartalet 2016.

Kvalitets- och utvecklingsrådet har dragit i gång sin verksamhet. Här utvecklas processerna och avvikelser och förbättringar hanteras genom att inkomna uppdrag slussas till en handläggare.

Ny Processcontroller är anställd och ny HR-specialist börjar i januari.

Vid kundundersökning framkom det att UHB kunder är minst nöjda med Winst och UHB är medvetna om Winsts brister. Vissa åtgärder för att underlätta för kund är genomförda/planerade men den stora förbättringen blir när systemleverantören lanserar den nya plattformen 2016-2017.

Som en följd av kundundersökningen har en ägardialog genomförts. Åtgärder kopplat till förbättrad kundnöjdhet har sammanfattats och skickat till ägare. Även en branschanalys har genomförts för att se hur UHB står sig mot andra upphandlande organisation hos; Kungsbacka, Gävleborg, Telge och SKL. Även om det finns stora skillnader drogs följande slutsats; ju mer styrning och ju mer e-handel desto sämre kundnöjdhet.

# SAMMANFATTNING

---

## Resultat

Revisionen resulterade i 2 observationer varav 1 är avvikelse och 1 är förbättringsförslag.

## Positiva iakttagelser

Verksamheten inom UHB utvecklas snabbt och förutsättningarna ändras hela tiden. Detta leder till att ledningssystemet kräver en mer agil approach. Dessa tankar finns också i organisationen och man funderar bl.a. på att ta bort simbanor i processkartan för att skapa större flexibilitet.

Resursläget har förbättrats genom att ny Processkontroller är anställd och ny HR-specialist börjar i januari.

Omfattande åtgärder/beslut till följd av kundundersökningen är på gång. I oktober fattades beslut om sju åtgärder som skall underlätta för kund, ex. sökord till relaterade produkter, minimera avtalsområden i Winst genom paketering, ändra avtalstid till fyra år med möjlighet till uppsägning efter de första två åren. På så sätt minskas den interna administrationen väsentligt.

Äntligen har hyresvärden skapat möjligheter till källsortering av avfall. Möbler och kärl är levererande men inte tagna i drift ännu. Uppmärkning av kärl är ännu inte gjort. Start är planerad till januari och då skall personalen också få utbildning.

Den nya projektmodellen är fullt implementerad och alla utom två medarbetare är utbildade.

En hållbarhetsfunktion håller på att inrättas och kommer efter årsskiftet omfatta sex tjänster, två CSR-samordnare, tre miljöspecialister och en övergripande samordnare.

Databasen "Avvikelser och förbättringsförslag" har vissa brister, ex. saknas fält för orsaksanalys. Det finns planer på att använda Arthur för interna avvikelser och förbättringsförslag likväl som för kundkommunikation. UHB har stämt av med systemleverantören och enligt chef för Kommunikation & Kund finns inga praktiska hinder. Revisorn är av samma åsikt och färre IT-system underlättar för medarbetarna.

På hemsidan finns Podcasten "Röster om upphandling" Här tar man död på myter kring upphandling, ex. att lägsta pris alltid gäller, och inbjudna gäster får diskutera viktiga aspekter av offentlig upphandling. Ett första program är publicerat och det är tänkt att bli sex program allt som allt.

Istället för spindeldiagram över kompetensuppfyllnad har Upphandling gått över till en kompetensmatrix. Här gör resp. medarbetare en egen bedömning av kompetensnivå och därefter gör chefen sin bedömning och gapet däremellan diskuteras. Fördelen är att man har allt samlat på ett ställe och att kraven på befattningen tydligt framgår.

## Brister

Intressenters krav är en mycket viktig del av miljöledningssystemet och något som nya ISO 14001:2015 lyfter fram genom ett eget kravelement ”4.2 Att förstå intressenters behov och förväntningar”. Alltså är utvärdering av dessa krav också en viktig del. UHB har identifierat åtskilliga andra krav, främst från Kommunstyrelsen, Kommunfullmäktige och Göteborgs Stad. Merparten av dessas krav är verifierbara. I ”Lagar och andra krav” saknas bevis på hur dessa krav efterlevs. Det saknas också hänvisning till annan dokumentation där kravefterlevnad kan bevisas. Man skulle ex. kunna hänvisa till efterlevnad i relevanta inriktningsdokument.

## Uppföljning avvikelser från föregående revision

- Inga avvikelser från förra revisionen att följa upp

## Att följa upp/fokusera på vid nästa revision

- Avvikelse från denna revision
- Följa ett projekt som gått hela avtalsprocessen igenom till avtalsuppföljning.  
Boka intervju med projektledare för detta projekt.
- Hållbarhetsarbetet
- HR-arbetet inkl. sjukskrivning

## OBSERVATIONER

---

### Avvikelser

Nr	Kategori	Krav
1	Avvikelse	ISO 14001 4.5.2.2
<p>Utvärdering av andra krav brister.</p> <p>Vid samtal med VD och Processkontroller samt dokumentgranskning av "Lagar och andra krav" framgår att andra krav såsom Kommunfullmäktigebeslut, Kommunstyrelsens beslut, stadens program mm brister i utvärdering. I kravlistan är dessa grönmarkerade men ej ifyllda avseende <u>hur</u> kravet efterlevs. I dokumentets inledning står att sammanställningen visar på vilka punkter uppföljning sker, övriga anses inte möjliga att verifiera. Detta stämmer inte, ex. kan Göteborg stads miljöpolicy, Kommunstyrelsens säkerhetspolicy och Kommunfullmäktiges resepolicy för tjänsteresor följas upp. Även upphandlingsspecifika krav såsom utfasning av bisfenol A, miljökrav vid upphandling av bilar och miljökrav vid upphandling av entreprenad går att följa upp genom stickprov på genomförda upphandlingar där kraven skulle beaktats. Det är mycket möjligt att UHB efterlever merparten av ovanstående krav men eftersom det saknas redovisande dokumentation kan man inte bevisa efterlevnad. Att bara grönmarkera räcker inte utan bevisföringen måste bygga dokumentation där det tydligt framgår att <u>och hur</u> efterlevnad sker och detta för <u>samtliga reviderbara krav</u>.</p> <p>Risken med bristfällig utvärdering och dokumentation kan leda till avvikelser mot kravuppfyllnad sker utan att detta uppmärksammas.</p> <p>Detta stämmer inte överens med ISO 14001 4.5.2.2 som föreskriver att "Organisationen skall utvärdera att den följer andra krav som den berörs av. Organisationens skall bevara redovisande dokument från denna regelbundna utvärdering."</p>		

### Förbättringsförslag

Nr	Kategori	Område
A	Förbättringsförslag	
<p>Påskynda utbildning i källsortering eller plombera sorteringsmöblerna. Medarbetare har påbörjat sortering och felsorterat avfall hittades. I stapeln för källsortering vån 1 låg flera batterier och lampa från adventsljusstake i kärlet för metallförpackningar.</p>		