



Responsibility and authority – Kundekrav og kundetilfredshet

Formål

Dette dokumentet tilstreber å danne et overordnet rammeverk for overholdelse av ansvar påhvilende under 2.1.4 Responsibility and authority.

1. «The organization shall ensure that customer requirements are determined and met with the aim of enhancing customer satisfaction»

Skolen har flere verktøy som sammen bidrar til at punkt 1 overholdes. Skolens kvalitetssystem, EK, er basert på DNV-ST-0029 2014 og -2017 standard, og inneholder nødvendige prosesser, prosedyrer, rutiner, samt andre dokumenter, som sikrer overholdelse av standard. EK inneholder i tillegg andre dokumenter som skolen finner nødvendig for sin daglige drift.

Skolen benytter også eksternt kvalitetssystem, levert av Netpower, hvor dokumentasjon gitt på Fylkesnivå ligger. I tillegg kan kvalitetsdokumentasjon fra alle skoler i Vestland Fylkeskommune søkes opp, og man kan dermed etablere best practice.

Utover EK – og gjeldende STCW konvensjon - styrer skolen etter Internkontrollforskriften, Arbeidsmiljøloven, Opplæringsloven, samt forskrift om Miljørettet Helsevern i barnehager og skoler.

Skolen har et Avvikssystem, hvor elever, ansatte og foresatte kan melde inn avvik, observasjoner, og forbedringsforslag. God avviksbehandling sikrer at uønskede forhold avdekkes, korrigeres, og forebygges.

I tillegg til skolens avvikssystem benytter skolen også eksternt avvikssystem, levert av Netpower. Dette avvikssystemet håndterer personalsaker, og saker som skolens ansatte ønsker på nivå over skolen. Systemet sikrer at forhold hos personalet, som kan påvirke kundekrav og kundetilfredshet, blir belyst.

Skolen har et sikkerhetsstyringssystem, som håndterer skolebåten. Dette leveres av Maritime Engineering. Sikkerhetsstyringssystemet inneholder prosedyrer som er direkte relevante mot lovmessig og forsvarlig drift av skolebåten, og inneholder også arbeidsoppgaver og avsjekkinger for daglig drift.

Skolen avholder internrevisjoner hvert år for avdekking av mulige kritikkverdige forhold, samt overholdelse av krav i standard og konvensjon. Ekstern revisjon foretas hver år av Det Norske Veritas, og periodevis av Sjøfartsdirektoratet.

Skolen benytter ulike lokale kvalitetsverktøy:

1. Beredskapsperm
2. Branndokumentasjon
3. AMU
4. Risikovurderinger
5. Sikker Jobb Analyse
6. Elevundersøkelse
7. Undervisningsevaluering
8. Ansattundersøkelse (mot nærmeste leder)
9. VIP (Makkerskap elever/psykisk helse)
10. Utviklingsplan
11. Tilstandsrapport
12. Verneombud for ansatte/elever
13. Innspill Skolemiljøutvalg (SMU) (Gjennomgang §12)

2. *The organization shall identify and document interested parties/stakeholders (e.g. authorities, customers, developers, suppliers, industry associations), including their expectations and concerns.*

Jamfør dokument 2.1.4-02: «LBMV sine interessenter; Forventninger og Bekymringer».

3. *The organization shall identify legal, ethical, regulatory and approval requirements that apply to the operations and act in accordance with these*

Organisasjonen forholder seg til gjeldende lovverk, som vist til under 1. ledd, samt til krav i DNV standard, STCW-konvensjon, og forskrifter fra Sjøfartsdirektoratet. Skolen har utnevnt 3 fagansvarlige, som håndterer daglig overholdelse av STCW krav innenfor deres respektive fagområder (Dekk, maskin, skipslektriker). De fagansvarlige har også ansvar for å besørge at STCW-krav overholdes i periodeplaner. Jamfør KS 3.2.2.-03 «Prosedyre for periodeplaner». Videre har de fagansvarlige ansvar for kompetanseheving. Jamfør KS 3.2.1-01 «Kompetansekartlegging Maritimt personell; Fagansvarlig». Fagansvarlige benytter nødvendige kilder innenfor næringen, og andre relevante kilder, til å innhente krav, forskrifter og regelverk som må inntas i oversikten. Fagansvarlig Dekk abonnerer på nyheter fra Sdir, og informerer disse hensiktsmessig ut i avdelingen. Jamfør ellers KS 2.1.2-08 «Funksjonsinstruks for fagansvarlig Maritim utdanning».

4. *The organization shall define and document the tasks, responsibility, authority and the interrelation of all personnel who manage, perform and verify work affecting the quality of the organization's activities, particularly for personnel with the responsibility for:*
- *resource management*
 - *initiating action to prevent the occurrence of non-conformities*
 - *identifying and recording deficiencies related to training*
 - *initiating, recommending or providing solutions through designated channels*
 - *verifying the implementation of solutions*
 - *controlling the processes.*

Ved ansettelse legges formalkompetanse og realkompetanse, samt anslått skikkethet for relevant stilling, til grunn. Pedagogiske kvaliteter må vurderes til et nivå som minimum tilfredsstiller krav i DNV standard og STCW-konvensjon. Sertifikater mv. må tilfredsstille minimum nivå i.h.t. STCW/Sdir for aktuell stilling.

Stillingsinstruks vil inneholde informasjon om de arbeidsoppgaver som tillegges stillingen. Arbeidsplaner vil utdype ansvaret. Grupperinger i avdelinger og team sikrer utveksling av informasjon og erfaring på nødvendige nivå. Fellesmøter, Avdelingsmøter, og teammøter, avholdes for å besørge nødvendig kvalitet i alle ledd. Fagplaner fra Udir gir nødvendige kompetansemål, og periodeplan sørger for at alle kompetansemål gjennomgås.

Maritime stillinger plikter å forholde seg til krav i standard fra DNV, relevante deler av STCW-konvensjon, forskrifter fra Sdir, samt generelt lovverk, og generelle krav i markedet. Prosesser, prosedyre, rutiner, instruks, og dokumenter i skolens KS-system skal etterleves.

Skolen bør utarbeide et prosesskart for å synliggjøre linjer for ansvar, autoritet, og relasjoner.

5. *The organization shall identify associated risks and external factors which may influence the quality of the training products and services and take measures to mitigate and manage them. This shall include risks related to the organization and operational environment and risks related to specific learning programmes*



Dette blir håndtert i Ledelsens Gjennomgang, og via en kontinuerlig evaluering av markedet og miljøet

Kryssreferanser

[KS2017.2.1.4-03](#)

[Innledende SWOT-analyse 2.1.4](#)

Eksterne referanser