

CargoNet AS

Oppfølging av avvik, hendelser og risikovurderinger

Rapport nr. 2014-10

1	Bakgrunn og mål	3
2	Konklusjon	3
3	Avvik	4
4	Observasjoner	6
5	Andre forhold	6
6	Om revisjonen	6
6.1	Administrative data.....	6
6.2	Gjennomføring av revisjonen	6
6.3	Revisjonsomfang	7
6.4	Revisjonskriterier.....	7
6.5	Om revisjonsfunn	7
6.6	Revisjonsrapport	7
6.7	Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk	8

1 Bakgrunn og mål

Revisjonen er gjennomført på bakgrunn av tilsynets tilsynsprogram for 2014. Statens jernbanetilsyn har et særlig fokus på avvikoppfølging i 2014 fordi tilsynets revisjonsvirksomhet har avdekket at tidligere identifiserte avvik ofte oppstår på nytt.

Revisjonen hadde som mål å avklare hvorvidt virksomheten gjennomføres i samsvar med bestemmelser i jernbanelovgivningen innenfor følgende avgrensning:

- Avviksbehandling og behandling av uønskede hendelser med vekt på oppfølging av avvik og uønskede hendelser relatert til vedlikehold av kjøretøy.
- Formidling av resultat fra risikovurderinger relatert til vedlikehold av kjøretøy.

2 Konklusjon

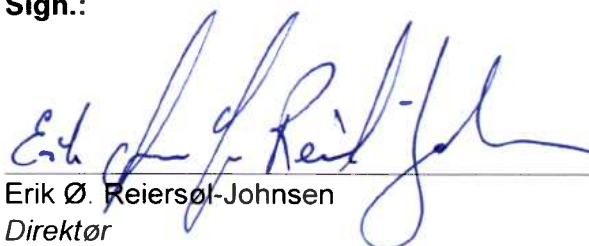
CargoNet AS (CN) har erfarne og faglig kompetente medarbeidere.

Oppfølging av uønskede hendelser og oppfølging og formidling av risikovurderinger fremstår å være godt ivaretatt ut i fra de stikkprøver som ble gjort. Herunder har CN foretatt gjennomgang og vurderinger av virksomhetens samlede erfaringsmateriale fra hendelser og risikovurderinger i vedlikeholdet. Dette har bidratt til et bedret beslutningsunderlag for valg av tiltak.

CN har en aktiv og omfattende bruk av interne revisjoner og fylldige bestemmelser for behandling og oppfølging av ulike typer avvik. Registreringer av avviksbehandling er fylldige og sporbare, men det savnes likevel mer systematikk i årsaksfastsettelse og effektevaluering av tiltak for å forhindre at avvik oppstår på nytt og for å forsikre seg om at iverksatte tiltak virker etter hensikten. Det savnes videre en mer hensiktsmessig sammenfatning av all informasjon som samles inn gjennom revisjonsvirksomheten. CN kan ha nytte av å vurdere om prioritering av oppmerksomhet mellom datainnsamling og oppfølging i revisjonsvirksomheten er hensiktsmessig.

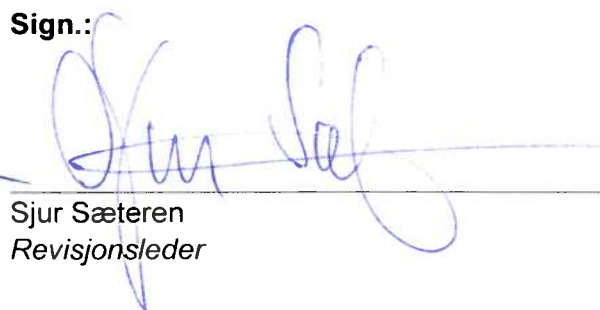
Rapportdato: 4.4.2014

Sign.:



Erik Ø. Reiersøl-Johnsen
Direktør

Sign.:



Sjur Sæteren
Revisjonsleder

3 Avvik

Avvik 1

CN kan ikke godtgjøre systematisk og tilstrekkelig oppfølging av revisjonsavvik med hensyn til fastsettelse av årsaker og systematisk evaluering av effekt av tiltak. CNs bestemmelser for oppfølging av revisjonsavvik er ikke dekkende for årsaksfastsettelse og evaluering av effekt av tiltak.

Avvik fra

Sikkerhetsstyringsforskriften § 3-3 første ledd, *Prosedyrer m.m.*

Jernbanevirksomheten skal utarbeide prosedyrer og/eller bestemmelser som dekker alle relevante forhold av betydning for sikkerheten.

Sikkerhetsstyringsforskriften § 7-4 annet ledd. *Oppfølging av avvik*

Jernbanevirksomheten skal avdekke årsakene til avvikene og iverksette korrigerende tiltak. Tiltakene skal følges opp og effekten av tiltakene evalueres. Inntil avvik er korrigert skal det gjennomføres kompensierende tiltak.

Revisjonsbevis

1. CN kan ikke godtgjøre systematisk årsaksfastsettelse i behandlingen av revisjonsavvik og avvik etter inspeksjoner.
2. For avvik etter revisjoner er det ikke satt eksplisitt krav til identifisering av årsaker. CNs bestemmelser for oppfølging av revisjonsavvik (AD-10-P08) krever utfylling av avviksskjema, men skjemaene inneholder ingen felter for årsaksangivelse, og årsaker er heller ikke beskrevet.
3. CNs generelle bestemmelser for avviksbehandling (TS-60-P63) krever vurdering av årsaker, kompensierende tiltak og *"oppfølging av tiltaks virkning over tid"*, herunder gjennom revisjoner og ledelsens gjennomgåelse. Avvik avdekket i revisjoner er unntatt fra disse bestemmelsene, men avvik etter inspeksjoner er ikke unntatt TS-60-P63. Krav til årsaksfastsettelse og *"oppfølging av avviks virkning over tid"* gjelder derfor for inspeksjonsavvik, men i praksis behandles disse som revisjonsavvik uten systematisk årsaksfastsettelse og effektevaluering.

Merknad til revisjonsbevis 1-3

Fastsettelse av årsaker til avvik er vesentlig for å kunne identifisere tiltak som kan hindre gjentakelse av avvik.

CN har ikke et krav om at identifisering av årsaker til avvik skal dokumenteres (verken revisjonsavvik eller andre typer avvik). Et krav om å dokumentere årsaksfastsettelse kan være et virkemiddel for å sikre gjennomføring av årsaksvurderinger.

Hos CN har den reviderte enhet ansvar for å fastsette tiltak for å utbedre avvik. Rådgiver ved TS gjennomgår og godkjenner tiltaksbeskrivelser. Det ble vist til at man ut i fra revisjonsrapporten og evt. samtaler med revisjonsleder får kunnskap om årsakene som kan brukes til å vurdere egnethet av tiltakene. Det finnes gode utfyllende kommentarer til flere avvik i revisjonsrapportene, men det er likevel i begrenset grad mulig å få tilstrekkelig innsikt i årsakene.

Reviderte enheter skal identifisere tiltak og beskrive disse i to kategorier i avviksskjema etter revisjoner og inspeksjoner:

- 1) "Beskrivelse av tiltak (hva som gjøres) for å rette opp avviksforholdet (avvikshåndteringen)". Dette er tiltak som skal iverksettes for å rette det konkrete avviket (I NS-EN-ISO 9000:2006 er dette kalt korrigerende) og
- 2) "Beskrivelse av korrigerende tiltak (endringer) for å hindre gjentakelse av forholdet". (I NS-EN-ISO 9000:2006 er dette kalt korrigerende tiltak)

Det kan være krevende å formidle den ulike betydning av disse to typer tiltak og utfylte avviksskjema viser at revidert part ikke alltid klarer å skille og angi hensiktsmessige korrigerende tiltak.

CNs bestemmelser for oppfølging av revisjonsavvik (AD-10-P08) setter krav til identifisering av korrigerende tiltak der dette er mulig og hensiktsmessig. Korrigerende tiltak skal hindre gjentakelse, og det ligger derfor implisitt at årsaker må vurderes for å oppnå hensikten med korrigerende tiltak. Korrigerende tiltak er imidlertid ikke alltid angitt, og i flere tilfelle er korrigerende tiltak angitt som en kopi av tiltaket for å "rette opp avviksforholdet". Tiltak for å rette et konkret avvik og tiltak for å forhindre gjentakelse kan være sammenfallende, men stikkprøver viste at det ikke alltid var nærliggende å forstå at de konkrete tiltakene som var angitt også var egnet for å forhindre gjentakelse.

4. CN kan ikke godtgjøre systematisk evaluering av effekt av tiltak som gjennomføres for å utbedre revisjonsavvik, men gjennomfører enkelte oppfølgingsrevisjoner/inspeksjoner og ledelsens gjennomgåelse som kan dekke noe av behovet for evaluering.
5. CNs bestemmelser for oppfølging av revisjonsavvik (AD-10-P08) inneholder ikke eksplisitte krav til evaluering av effekt av tiltak, men krever at "gjengangere" skal synliggjøres både i den enkelte revisjonsrapport og i årsrapport over internrevisjonsvirksomheten. Slik synliggjøring er ikke gjort i årsrapporter for 2011, 2012 og 2013: Disse har fyldige omtaler av den enkelte revisjon og angivelse av alle avvik, men "gjengangere" er ikke angitt. CNs bestemmelsene krever videre at oppfølging av tidligere avvik skal være med i revisjonsleders "huskeliste" for revisjoner.

Merknad til revisjonsbevis 4 og 5:

CN viser til noen aktiviteter som kan bidra til at enkelte tiltak blir evaluert:

- *CN viser til at revisjoner planlegges årlig i et møte der bl.a. utvikling av uønskede hendelser vurderes. Tilsvarende planlegges inspeksjoner i tertialvise møter. Revisjonslaget er av den oppfatning at effekt av enkelte typer tiltak kan fanges opp gjennom vurdering av utviklingen i uønskede hendelser, men det er bare avvik som har en direkte innvirkning på uønskede hendelser som vil kunne vurderes med tanke på effekt på denne måten. Videre er revisjonslaget av den oppfatning at oppfølgingsrevisjoner/inspeksjoner kan være et mulig verktøy for å evaluere effekt av tiltak.*
- *I tillegg vises til gjennomføring av ledelsens gjennomgåelse der blant annet årsrapport fra revisjoner er et underlag. Referater fra ledelsens gjennomgåelse og et ledermøte – samt direktør TS sin redegjørelse – viser at ledelsen har en oppmerksomhet rundt revisjonsoppfølgingen og styringssystemets hensiktsmessighet, men dette er likevel på et så vidt overordnet nivå at det ikke er tilstrekkelig for å sikre at alle tiltak som det vil være relevant å evaluere effekten av får oppmerksomhet.*

4 Observasjoner

Observasjon 1

Det er på enkelte punkter ikke samsvar mellom CNs bestemmelser for oppfølging av revisjonsavvik (AD-10-P08), oppfølging av uønskede hendelser og oppfølging av risikovurderinger, og den oppfølging som gjøres i praksis.

Revisjonsbevis

1. Verifisering av gjennomførte tiltak skal foretas (jf. step 23 i AD-10-P08), men gjøres bare ved behov. Verifiseringer for tiltak etter leverandørrevisjoner er mer begrenset enn verifisering av tiltak etter internrevisjoner, bl.a. avsluttes enkelte revisjonsoppfølginger basert på planer fra leverandør.
2. Jf. også mangel på synliggjøring av "gjengangere" som er beskrevet foran.
3. Ikke alle tiltak identifisert i risikoanalyser er identifisert i TSOP (TS-60-P12)

Observasjon 2

Muligheten for å sikre gjennomføring av tiltak etter leverandørrevisjoner er noe begrenset.

Revisjonsbevis

1. Avtalene forplikter leverandøren til å utbedre feil og mangler, men mangler hensiktsmessige sanksjonsmuligheter

5 Andre forhold

Det ble ikke notert andre forhold.

6 Om revisjonen

6.1 Administrative data

Saksnummer: 14/27
Foretak: CargoNet AS
Kontaktperson: Direktør sikkerhet og HR Terje Sandhalla
Revisjonslag: Bogdan Popa, SJT, Fagekspert
Qno Lundkvist, SJT, Fagrevisor
Gro Seim, SJT, Observatør
Sjur Sæteren, SJT, Revisjonsleder

6.2 Gjennomføring av revisjonen

Revisjonen er gjennomført som dokumentgjennomgang og feltarbeid hos CargoNet AS

Programmet var som følger:

Åpningsmøte:	10. mars 2014
Feltarbeid:	10., 12, og 17. mars 2014
Sluttmøte:	17. mars 2014.

6.3 Revisjonsomfang

Revisjonen omfattet:

- Avviksbehandling og behandling av uønskede hendelser med vekt på oppfølging av avvik og uønskede hendelser relatert til vedlikehold av kjøretøy.
- Formidling av resultat fra risikovurderinger relatert til vedlikehold av kjøretøy.

CN skiller på ulike typer avvik og har ulike typer prosesser for å håndtere disse. Det skilles på følgende typer avvik: Avvik etter revisjoner og inspeksjoner, avvik under togframføring, materielltekniske avvik, dispensasjoner samt avvik av mer generell karakter som oppdages i andre arbeidsprosesser. Sistnevnte typer avvik ble ikke undersøkt. Hovedfokus i revisjonen mht. avviksbehandling var rettet mot revisjonsavvik.

Revisjonen ble gjennomført i CN sine lokaler i Schweigaards gate.

6.4 Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene er kravene som er stilt i jernbanelovgivningen. En oversikt over jernbanelovgivningen med kommentarer er gitt på: <http://www.sjt.no/no/Lover-og-forskrifter/>.

6.5 Om revisjonsfunn

Revisjon er en systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og vurdere i hvilken grad bevisene oppfyller revisjonskriteriene. Revisjonsbevisene vil være grunnlaget for revisjonsfunnene. Statens jernbanetilsyn grupperer revisjonsfunnene i avvik og observasjoner.

Avvik er mangel på oppfyllelse av krav i eller i medhold av lov.

Observasjon er forhold som ikke er avvik, men som kan utvikle seg til det.

Det forventes at observasjoner håndteres så de ikke utvikler seg til avvik.

6.6 Revisjonsrapport

Denne tilsynsrapporten beskriver de avvik som er avdekket, og de observasjoner som er registrert gjennom revisjonen.

Statens jernbanetilsyn praktiserer negativ rapportering fra revisjoner. Det vil si at revisjonsrapporter i hovedsak omhandler manglende samsvar med bestemmelser i norsk jernbanelovgivning. Forhold der kravene er tilfredsstillende oppfylt beskrives normalt ikke.

Revisjonen er basert på stikkprøver.

6.7 Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk

Statens jernbanetilsyn pålegger som hovedregel at virksomheten innen en tidsfrist identifiserer årsaken til avvikene og iverksetter tiltak både for å fjerne avvikene og årsakene til disse.

Normalt pålegges også virksomheten å evaluere effekten av tiltak etter at de er gjennomført for å sikre at de fungerer etter hensikten.

Tilsynet kategoriserer ikke avvik i forhold til alvorlighetsgrad. Virksomheten må selv vurdere alvorlighetsgrad og eventuelt behov for å prioritere gjennomføring av tiltak raskere enn frister tilsynet setter.

Ved alvorlige regelverksbrudd kan vi pålegge hele eller deler av virksomheten stanset eller trekke sikkerhets sertifikatet tilbake. Det finnes mer informasjon i tilsynets veiledning om [Virkemiddelbruk](#) på tilsynets hjemmeside (www.sjt.no)