



SERVICEERKLÆRING FOR DLE VED HK

Denne serviceerklæring beskriver innholdet og kvaliteten på de tjenester som Det lokale eltilsyn, DLE, ved Helgelandskraft (HK) skal levere. Dette er altså vår varedeklarasjon.

Gjennom serviceerklæringen ønsker vi å utvikle god kontakt med brukerne, og avklare forventningene de har til våre tjenester.

Vi deler vår serviceerklæring i:

- Hvem vi er
- Hva vi gjør
- Hvordan bedrer vi elsikkerheten
- Vår service
- Hvor holder vi til

HVEM ER VI:

Helgelandskraft er som områdekonsesjonsinnehaver pålagt ved lov å føre tilsyn med de elektriske anlegg som er tilkoblet vårt forsyningsnett. Denne oppgaven utføres av en avdeling ved navn **DET LOKALE ELTILSYN (DLE)**. Vi er underlagt divisjonen nett i HK.

HVA GJØR VI:

Vi driver elsikkerhetsarbeid etter årlig fastsatte retningslinjer fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB). DSB er en offentlig tilsynsmyndighet, som etter behov også kan pålegge DLE å foreta intensiverte kontroller på enkeltområder. Dette kan eksempelvis være økte kontroller av nybygg, elutstyr, eller målrettede informasjonskampanjer.

Tidligere utførte DLE kontroll av elektriske anlegg etter bestemte tidsintervall, såkalt periodisk kontroll. Nå er tilsynet **risikobasert**, dvs. at vi setter inn våre ressurser på de anlegg hvor det er størst fare for brann og ulykker med elektrisk årsak. Vi bevisstgjør om farene ved bruk av elektrisiteten. Antall branner og ulykker med elektrisk årsak skal reduseres. Vi kan veilede i elsikkerhetsspørsmål, gi informasjon, undervise og holde foredrag.

HVORDAN BEDRE EL-SIKKERHETEN

I årene framover vil vi arbeide for at:

- **Elektroinstallatørene har et IK-system som fungerer.**
Gjennom sin sluttkontroll skal installatøren sikre at ingen elektriske anlegg blir overlevert eieren med feil eller mangler. Videre skal IK-systemet sikre de ansatte mot skader påført gjennom arbeid med elektrisitet.





Vi vil foreta systemrevisjoner av installatørens internkontrollsystem.

Vi vil motivere og veilede, slik at installatøren aktivt bruker IK-systemet med henblikk på øket el-sikkerhet for ansatte og brukere av anlegg.

Vi vil også kunne veilede i forskriftsspørsmål.

- **Alt elektrisk utstyr som omsettes på Helgeland er lovlig å omsette.**

Gjennom sitt internkontrollsystem skal detaljhandleren ivareta forskriftenes krav til omsetning av elektriske artikler. Videre skal de ansattes- og kundenes el-sikkerhet være tatt vare på.

Vi vil foreta verifikasjoner og revisjoner av bedriftens IK-system.

Vi vil motivere og veilede slik at IK-systemet blir aktivt benyttet. På denne måten skal alt elektrisk utstyr som omsettes være i overensstemmelse med aktuelle normer og regelverk. Videre vil vi påse at elsikkerheten til kundene og de ansatte blir tatt vare på.

- **Virksomhetene i vårt område bruker IK aktivt.**

Gjennom sitt internkontrollsystem skal virksomheten sørge for de ansattes helse, miljø og sikkerhet ivaretas.

Vi vil foreta verifikasjoner og revisjoner av bedriftens IK-system.

Vi vil motivere og veilede slik at IK-systemet blir aktivt benyttet slik at kunder og ansatte ikke utsettes for fare forårsaket av elektrisiteten.

- **Andre brukere av elektrisiteten blir mer bevisst på faren ved feil bruk og ikke skader seg.**

Feil på elektriske anlegg fører ofte til brann og ulykker.

Høy bevissthet om emnet el-sikkerhet vil være med på å redusere antall skader, både på liv og eiendom.

Vi vil foreta kontroll av elektriske anlegg med henblikk på å avdekke feil som kan føre til brann. Utvelgelsen av anleggene vil være risikobasert.

Videre vil vi prioritere holdningsskapende arbeid. Et satsingsområde i den forbindelse vil være barn og unge i skolen.

For å bedre elsikkerheten er vi avhengig av hjelp fra alle som benytter elektrisiteten.





VÅR SERVICE:

Dagens samfunn er avhengig av en sikker elektrisitetsforsyning. Stadig nye elektriske hjelpemidler og større elforbruk har dessverre ført til at branner og uhell med elektrisk årsak har øket.

Vår oppgave ved DLE ved HK er å arbeide aktivt for at våre kunder får et bedre forhold til

el-sikkerhet. Dette håper vi fører til at antall uhell skal bli vesentlig redusert. Publikum skal oppfatte oss som en tilsynsvirksomhet som har stor faglig kompetanse, er serviceinnstilt og er til å stole på.

Vi ønsker derfor at dere, som er våre kunder, vil benytte våre tjenester, og ikke minst vår kunnskap om el-sikkerhet, slik at vi sammen kan nå målet om en tryggere el-hverdag, både i private hjem og i virksomheter.

DLE ved HK skal framstå som ledende innen el-sikkerhet. Vi skal videre oppfattes som serviceinnstilt og være en faglig ressurs, både internt og eksternt.

Vi vil være tilgjengelige for våre kunder. Er vi ikke på kontoret, skal noen andre være i stand til å svare, eller vite hvor vi er.

Vi vil ta alle henvendelser på alvor.

NÅR DU RINGER:

Våre tilsynsingeniører eller kontormedarbeidere vil besvare dine spørsmål. Er vi ute, legg igjen beskjed og telefonnummer, så ringer vi tilbake.

NÅR DU SKRIVER TIL OSS:

Alle skriftlige henvendelser skal besvares raskt, senest innen fristene som stilles i Forvaltningsloven og Offentlighetsloven. Dersom det tar lengre tid skal du få vite hvor lang tid vi trenger for å besvare din henvendelse. Vi kan også nås via e-post.

INTERNETT

DLE har egne nettsider, se www.helgelandskraft.no





HVOR HOLDER VI TIL:

DLE har kontor ved hovedkontoret i Mosjøen, samt Brønnøysund, Mo i Rana og Sandnessjøen.

Vi kan nåes alle hverdager mellom kl. 07.45 - 15.15.

Brønnøysund

<u>Navn</u>	<u>Tlf.</u>
Tilsynssjef H. Meisfjord	75100657
Sen.ing. A. Sæthre	75100658
Tilsynsing. H. Engdal	75100660
Tilsynsing. I. Benjaminsen	75100691

Mo i Rana

<u>Navn</u>	<u>Tlf.</u>
Overing. K. Olsen	75100414
Tilsynsing. S. O. Rølvåg	75100403
Tilsynsing. J. Langnes	75100410
Tilsynsing. K. Johansen	75100409

Mosjøen

<u>Navn</u>	<u>Tlf.</u>
Sen.ing. S. Svartvatn	75100256
Tilsynsing. R. Olsen	75100137

Sandnessjøen

<u>Navn</u>	<u>Tlf.</u>
Tilsynsing. O. M. Solfjeld	75100635
Tilsynsing. G. A. Nilsen	75100629
Tilsynsing. K. Thorvaldsen	75100631

Hilsen DLE ved HK

