



Oslo kommune Kommunerevisjonen

Kontrollutvalget

Dato: 15.10.2013

Deres ref:

Vår ref (saksnr.):
201300799-1
Revisjonsref:

Saksbeh:
Unn H. Aarvold
Tlf.: 91679931

Arkivkode
061.4

BRUKERUNDERSØKELSE FOR KOMMUNEREVISJONEN I 2013

Saken gjelder:

I samsvar med Kommunerevisjonens mål for 2013 ble det sommeren 2013 gjennomført en brukerundersøkelse. Det er først om fremst gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot bystyrets medlemmer og ledere i kommunens virksomheter. Vi har i tillegg hatt samtaler med noen sentrale politikere. Forrige brukerundersøkelse ble gjennomført i 2009.

Brugerundersøkelsen er en av flere metoder som Kommunerevisjonen benytter for å innhente tilbakemeldinger. I tillegg mottas det innspill i forbindelse med den enkelte forvaltningsrevisjon, i forbindelse med de årlige oppstartsmøtene med den enkelte virksomhet om regnskapsrevisjonen og i andre møter med byrådsavdelingene og virksomhetene.

Spørreundersøkelsen ble foretatt av Opinion Perduco i tidsrommet juni/juli 2013. Undersøkelsen ble sendt til medlemmer av bystyret, byrådet og administrative ledere i alle virksomhetene i kommunen. Svarprosenten var på 39 prosent for folkevalgte og administrasjon (henholdsvis 23 av 59 spurte og 116 av 291 spurte).

Kommunerevisjonen fikk overlevert resultatene i september. Resultatene er formidlet til Kommunerevisjonens medarbeidere i forbindelse med etatssamling i oktober 2013. Ledergruppen har besluttet at aktuelle tiltak innarbeides i Kommunerevisjonens mål for 2014 i samarbeid med de ansattes organisasjoner. Tiltak og mål vil bli behandlet i Medbestemmelsesutvalget og eventuelt Arbeidsmiljøutvalget.

Saksfremstilling:

Kommunerevisjonen mener undersøkelsen gir en positiv tilbakemelding om revisjonen av Oslo kommune. Svarprosenten på spørreundersøkelsen er lavere enn ønskelig, dette medfører til dels høye feilmarginer og har også betydning for tolkningen av endringene fra undersøkelsen i 2009. Undersøkelsen gir enkelte signaler om områder Kommunerevisjonen kan vektlegge i tiden framover. I det nedenstående gis en oppsummering av resultatene i undersøkelsen, sammenlignet med resultatene i 2009. Rapporten følger som vedlegg til denne saken.

Svarprosent

Adresse:
Grenseveien 88
0663 OSLO

Telefon resepsjon 23 48 68 00
Telefaks 23 48 68 01
Org.nr.: 976 819 861

Epost: postmottak@krv.oslo.kommune.no
Internett: <http://www.krv.oslo.kommune.no>

Det er gjort en enkel frafallsanalyse på svarene fra administrasjonen for å vurdere resultatenes gyldighet. Analysen har ikke avdekket forhold som tilsier at resultatene for 2013 ikke kan generaliseres når feilmarginene hensyntas. Det er relativt god spredning i frafallet og ikke store skjevheter.

Politikerne er en mindre gruppe og her medfører lav svarprosent større feilmarginer. Samtalene Kommunerevisjonens ledelse har gjennomført med enkelte sentrale politikere vil derfor gi viktig tilleggsinformasjon når resultatene skal drøftes med tanke på eventuelle tiltak.

Det er få av endringene fra 2009 til 2013 som er signifikante, men det er en klar tendens i positiv retning.

Tilfredshet og tillit blant brukerne

Når det gjelder tilfredshet og tillit scorer Kommunerevisjonen samlet høyt og 73 prosent av utvalget er alt i alt fornøyd (svært eller ganske fornøyd) med Kommunerevisjonen, 74 prosent hos politikerne og 72 prosent hos administrasjonen.

I undersøkelsen fra 2009 var politikerne overveiende mer positive enn de administrative lederne, og tilfredshetsscoren var på henholdsvis 90 og 63 prosent. Endringen for politikerne er innenfor feilmarginen.

I administrasjonen scorer Kommunerevisjonen høyere på tillit enn på generell tilfredshet: 84 prosent av de administrative lederne sier de har ganske eller svært stor tillit til Kommunerevisjonen. Dette kan i følge Opinion Perduco tyde på at kontakten med Kommunerevisjonen i noen tilfeller oppleves som vanskelig, men at Kommunerevisjonen alt i alt er en aktør man stoler på. Tilliten blant administrativ ledelse har økt fra 75 prosent i 2009 til 84prosent i 2013.

Blant politikerne er tilliten til Kommunerevisjonen på 91 prosent (ganske stor tillit/svært stor tillit). Tilsvarende andel i 2009 var 94 prosent.

En del av undersøkelsen blant de administrativt ansatte går spesifikt til dem som har vært gjenstand for forvaltningsrevisjon og/eller regnskapsrevisjon. Funnene viser at det er noe større tilfredshet knyttet til regnskapsrevisjon enn til forvaltningsrevisjon. For regnskapsrevisjonen uttaler 91 prosent at de er fornøyde og ingen uttaler at de er misfornøyde. For forvaltningsrevisjon er tilsvarende tall henholdsvis 67 prosent fornøyde og 18 prosent misfornøyde (svært eller ganske misfornøyd). Det er vanskelig å vite hva dette skyldes, men det kan ha å gjøre med at virksomhetene løpende over år har kontakt med samme revisor i regnskapsrevisjonen, mens det samme naturlig nok ikke er tilfellet for forvaltningsrevisjon. I tillegg kommer at regnskapsrevisjonen er innrettet mot å bekrefte at regnskapene er i orden, mens forvaltningsrevisjonen er mer avviksorientert. I undersøkelsen i 2009 svarte hhv. 75 og 54 prosent at de var fornøyde med regnskaps- og forvaltningsrevisjonen. Endringen fra 2009 kan bety at enkelte av tiltakene som er gjennomført på dette området har hatt ønsket effekt.

Kvalitet og kompetanse

Det er høy tilfredshet med kvaliteten på arbeidet som utføres av Kommunerevisjonen, både blant de administrativt ansatte og blant politikerne, henholdsvis 78 og 79 prosent uttrykker at de er fornøyde.

Når det gjelder kompetanse- og kunnskapsnivået generelt sett, viser undersøkelsen at 80 prosent av de administrative lederne og 78 prosent av politikerne er fornøyde. På spørsmål om Kommunerevisjonens kompetanse på deres eget ansvarsområde, øker forskjellen mellom de administrativt ansatte og politikerne: 66 prosent i administrasjonen er fornøyd, mens 78 prosent av politikerne er fornøyde. Dette var ett av de områdene Kommunerevisjonen merket seg etter undersøkelsen i 2009, og hvor det blant annet er satt inn tiltak i form av økt bruk av ekstern spesialkompetanse, særlig i forvaltningsrevisjoner.

Andelen misfornøyde i administrasjonen er ikke høy – den er på 12 prosent – men Kommunerevisjonen har merket seg scoren fra administrasjonen, og vil vurdere ytterligere tiltak på dette området. Forskjellen øker når en skiller mellom regnskapsrevisjon og forvaltningsrevisjon: For regnskapsrevisjon uttrykker 82 prosent i administrasjonen at de er tilfredse med kompetansen (2 prosent misfornøyde), mens tilsvarende tall for forvaltningsrevisjonen er 56 prosent (15 prosent misfornøyde). Disse spørsmålene er ikke stilt til politikerne. Andelen som er misfornøyde med kompetansen på eget område i forbindelse med forvaltningsrevisjoner er redusert fra 25 prosent i 2009. Dette kan tyde på at tiltakene har hatt noe effekt, men at tiltakene bør vurderes med tanke på om andre tiltak kan være mer effektive.

Både regnskapsrevisjon og forvaltningsrevisjon scorer relativt høyt når det gjelder informasjon om igangsetting av revisjonen og kontakt med revisjonsmedarbeiderne. 85 prosent svarer at de er fornøyd med informasjonen om igangsetting av revisjonen for begge revisjonstyper. Henholdsvis 91 og 75 prosent svarer de er fornøyd med kontakten med revisjonsmedarbeiderne, dette er en svak økning fra 2009. Andelen fornøyde er noe lavere når det gjelder Kommunerevisjonens åpenhet for innspill: 67 prosent (regnskapsrevisjon) og 60 prosent (forvaltningsrevisjon) sier de er fornøyde med dette. Andelen misfornøyde er på henholdsvis 6 og 21 prosent. Dette var et område som ble gitt særskilt oppmerksomhet etter undersøkelsen i 2009 og svarene i årets undersøkelse er noe mer positive enn i 2009. Dette er likevel et område hvor vi anser det er fornuftig å fortsatt vurdere tiltak.

På spørsmål om revisjonsmedarbeidernes bidrag til forbedringsarbeid i virksomheten svarer 67 prosent at de er fornøyde når det gjelder regnskapsrevisjon (3 prosent misfornøyde), mens 58 prosent uttaler at de er fornøyde når det gjelder forvaltningsrevisjon (18 prosent misfornøyde). Samtidig uttaler 75 prosent at de i løpet av det siste året har brukt en undersøkelse fra Kommunerevisjonen som grunnlag for forbedringsarbeid. Til dette bør det nevnes at Kommunerevisjonen for flere år siden bevisst forsøkte å justere utformingen av rapportene med sikte på den etterfølgende behandling i kontrollutvalget og bystyret/bystyrekomiteene. Dette kan ha gått på bekostning av opplevd nytte for virksomhetene.

Sammenlignet med undersøkelsen fra 2009 ser det likevel ut til at administrasjonen opplever større nytte av rapportene nå enn i 2009, hvor det var 68 prosent som svarte at de i løpet av året hadde brukt en undersøkelse fra Kommunerevisjonen som grunnlag for forbedringsarbeid. Det kan også tilføyes at det på generelle spørsmål om Kommunerevisjonens rapporter, var gjennomgående høy tilfredshet. For rapportene alt i alt var 95 prosent av politikerne og 84 prosent i administrasjonen fornøyde. Dette er en økning siden undersøkelsen fra 2009 fra hhv. 76 og 70 prosent.

Kommunikasjon og samarbeid

Politikerne og administrasjonen svarer relativt likt på spørsmålet om Kommunerevisjonens evne til å formidle sentral informasjon, det er hhv. 65 og 64 prosent som er fornøyd med evnen til å formidle sentral informasjon. I forhold til undersøkelsen fra 2009 er det her en endring i svarene. Forskjellen mellom politikerne og administrasjonen var større i 2009, og blant politikerne var det en høyere andel som svarte at de var fornøyde med evnen til å formidle sentral informasjon. På grunn av den høyere feilmarginen i svarene fra politikerne er det vanskelig å fastslå om dette er et uttrykk for en reell lavere tilfredshet nå enn i 2009. Kommunerevisjonen vil også se på innspill fra samtale med politikere når det vurderes tiltak på dette området.

Ett spørsmål i undersøkelsen gikk på Kommunerevisjonens evne til å samarbeide med andre. Det er få som har kjennskap til dette, og ”vet ikke”-andelen er relativt høy: 57 prosent av politikerne svarer ikke sikker/verken eller og andelen ligger på 59 prosent i administrasjonen.

Effektivitet

Det er liten grad av misnøye med Kommunerevisjonens saksbehandlingstid. Det er en tendens til at både politikerne og administrasjonen synes mer fornøyde med saksbehandlingstiden nå enn i 2009. Andelen fornøyde var henholdsvis 56 og 59 prosent i årets undersøkelse mens den var hhv. 33 og 45 prosent i 2009. Tendensen er den samme når det gjelder effektivitet mer generelt.

Avslutningsvis kan det nevnes at Kommunerevisjonen i 2010 endret sin mediestrategi etter en avklaring fra Fylkesmannen om revisors taushetsplikt.

Kommunerevisoren fremmer følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget her merket seg resultatene i Kommunerevisjonens brukerundersøkelse gjennomført sommeren 2013 og at Kommunerevisjonen vil følge opp resultatene. Utvalget tar undersøkelsen til orientering.

Med hilsen

Unn H. Aarvold
kst. kommunerevisor

Vedlegg:
Resultater fra omdømmeundersøkelse 2013, Opinion Perduco