



Kontrollutvalget (E)

Deres referanse:

Vår referanse:
14/01028-3

Saksbehandler:
Terje Grønli

Tlf.:

Dato: 12.11.2014

Arkivkode:
126

OPPFØLGINGSUNDERSØKELSE ETTER RAPPORT 3/2012 STYRINGSINFORMASJON I UTVIKLINGS- OG KOMPETANSEETATEN

Saken gjelder:

Kommunerevisjonen har gjennomført en oppfølgingsundersøkelse etter Rapport 3/2012 *Styringsinformasjon i Utviklings- og kompetanseetaten*, jf. kontrollutvalgets vedtak 26.08.2014, sak 70. Undersøkelsen tilhører fokusområdet Virksomhetsstyring og investeringskontroll i *Overordnet analyse og plan for forvaltningsrevisjon 2012-2016* som bystyret behandlet 13.06.2012 sak 165.

I oppfølgingsundersøkelsen er det undersøkt om Utviklings- og kompetanseetaten og Byrådsavdeling for finans har iverksatt tiltakene som de meldte i uttalelse til rapport 12/2012. Oppfølgingsundersøkelsen er basert på skriftlige redegjørelser og oversendt dokumentasjon på iverksatte tiltak.

Oppfølgingsundersøkelsen viser at etaten har revidert sitt virksomhets- og risikostyringsdokument, og synes å ha gjort vurderinger i tråd med det som ble varslet i forbindelse med rapport 3/2012. Vurderingene har medført tiltak på flere områder. Kommunerevisjonen ser positivt på at etaten vil gjøre en ny vurdering av behovet for styringsinformasjon på lønnsområdet ved utgangen av 2014. Også byrådsavdelingen hadde iverksatt varslede tiltak.

Saksfremstilling:

1. Hovedundersøkelsen (rapport 3/2012)

I hovedundersøkelsen vurderte Kommunerevisjonen styringsinformasjonen i Utviklings- og kompetanseetaten. Undersøkelsen konkluderte med at etatens ledelse hadde mye styringsinformasjon om virksomheten, men i varierende grad skriftlig styringsinformasjon om kvalitet, produktivitet og effektivitet for avdelingene omfattet av undersøkelsen. Styringsinformasjonen var ikke i tilstrekkelig grad skriftlig og aggregert med fokus på utvikling over tid og årsaker til vesentlige avvik.

I rapporten ble etaten anbefalt å vurdere:

- Tiltak for å øke svarprosentens på etatens kunde/omdømmeundersøkelser.
- Behovet for mer skriftlig informasjon om produktivitetmålingen i etaten.
- Behovet for skriftlige rapporter til etatsledelsen som kan gi mer helhetlig og aggregert informasjon om hvordan måloppnåelse (kvalitet, produktivitet og effektivitet) har utviklet seg over tid og om årsaker til vesentlige avvik.

Etaten uttalte at den i løpet av første del av 2012 ville revidere sitt Virksomhets- og risikostyringsdokument med bakgrunn i vedtatt budsjett og etatens tildelingsbrev for 2012. Etaten ville vurdere Kommunerevisjonens anbefalinger i det videre arbeidet med virksomhets- og risikostyring.

Byrådsavdeling for finans uttrykte at forbedringspunktene påpekt av Kommunerevisjonen ville inngå i det videre arbeidet med å utvikle etatsstyringen i etaten.

Politisk behandling av rapport 3/2012

Kontrollutvalget behandlet saken i møte 28. februar 2012, sak 11 og gjorde følgende vedtak:

Kommunerevisjonens rapport 3/2012 Styringsinformasjon i Utviklings- og kompetanseetaten konkluderer med at Utviklings- og kompetanseetatens etatsledelse hadde mye styringsinformasjon om virksomheten, men i varierende grad skriftlig styringsinformasjon om kvalitet, produktivitet og effektivitet. Styringsinformasjonen var ikke i tilstrekkelig grad aggregert med fokus på utvikling over tid til vesentlige avvik.

Kontrollutvalget understreker viktigheten av at Utviklings- og kompetanseetatens etatsledelse har god aggregert informasjon om måloppnåelse, trender over tid og årsaker til vesentlige avvik.

Kontrollutvalget tar for øvrig Kommunerevisjonens rapport 3/2012 Styringsinformasjon i Utviklings- og kompetanseetaten til orientering.

Saken sendes finanskomiteen.

Finanskomiteen behandlet saken i møtet 30.05.2012 sak 71. Finanskomiteens vedtak var identisk med kontrollutvalgets vedtak. Saken ble avsluttet i komiteen.

2. Oppfølgingsundersøkelsen 2014

Problemstillingen for oppfølgingsundersøkelsen har vært om Utviklings- og kompetanseetaten og Byrådsavdeling for finans har iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet og i tråd med politiske føringer etter hovedundersøkelsen. Oppfølgingen har ikke omfattet tiltak knyttet til styringsinformasjon på IKT-området da dette blir belyst i Rapport 15/2014 *Ny driftsavtale IKT – kontroll og oppfølging*.

Datagrunnlaget i oppfølgingsundersøkelsen har bestått av skriftlig redegjørelser fra etaten og byrådsavdelingen, samt dokumentasjon oversendt fra etaten.

2.1 Utviklings- og kompetanseetaten

2.1.1 Meldte tiltak

Etaten skrev i uttalelse til rapport 3/2012 at den i løpet av første del av 2012 ville revidere sitt virksomhets- og risikostyringsdokument.

Etaten varslet også at den ville vurdere Kommunerevisjonens anbefalinger i sitt videre arbeid med virksomhets- og risikostyring.

2.1.2 Faktabeskrivelse

Revidering av virksomhets- og risikostyringsdokument

Etaten rapporterer at den har jobbet målrettet med kompetansebygging og interne rutiner som bidrar til god virksomhetsstyring. Mål- og resultatstyring og risikostyring er ifølge etaten en integrert del av etatens virksomhetsstyring. Etaten oppgir at den har operasjonalisert arbeidet på området i et årlig virksomhets- og risikostyringsdokument. I følge etaten har dette blitt gjort ved at alle mål, resultatkrav, risikovurderinger og tiltak har blitt gjennomgått etter helhetlig revisjon hvert tertial, og så har blitt lagt frem for byrådsavdelingen. Videre har det blitt rapportert på status i oppfølgingen og endringer i risikobildet innen de ulike områder etaten har hatt ansvaret for i de løpende etatsstyringsmøtene som etaten har med byrådsavdelingen.

Kommunerevisjonen har gjennomgått etatens styringsdokument av 16.09.2014. Dokumentet inneholder etatens sentrale mål og resultatkrav. Videre fremkommer tiltak for de ulike tjenesteområdene i etaten og tiltak for å redusere identifiserte risikoelementer.

Når det gjelder måloppnåelse har dette ifølge etaten blitt rapportert løpende gjennom den etablerte styringsdialogen internt i virksomheten og til byrådsavdelingen i forbindelse med regelmessige etatsstyringsmøter.

Tiltak for å øke svarprosenten på etatens omdømmeundersøkelse

I hovedundersøkelsen ble det påpekt at informasjonsverdien til omdømmeundersøkelsen var begrenset siden ikke alle virksomhetene svarte på undersøkelsen.

Etaten rapporterer at den har fulgt opp anbefalingen om å vurdere tiltak for å øke svarprosenten på etatens omdømmeundersøkelse. Omdømmeundersøkelsen for 2013 ble i følge etaten sendt til 2671 respondenter, mot 56 respondenter i 2012. I 2012 var det kun virksomhetsledernivå som mottok undersøkelsen, mens i 2013 var det flere ledere i virksomhetene enn de som inngår i gruppen øverste leder. I følge etaten fikk de 548 svar i 2013 mot 22 svar i 2012. To etater sto for i underkant av 40 prosent av svarene i 2013.

Etaten varslet at den vil foreta nye vurderinger av hvordan den kan få flest mulig respondenter til å svare på undersøkelsen.

Behov for styringsinformasjon på Avdeling for konserninnkjøps område

Hovedundersøkelsen pekte på at etatsledelsen fikk noe skriftlig styringsinformasjon om status for måloppnåelse gjennom statusrapporteringen til byrådsavdelingen for finans, men at flere av avdelingens oppgaver ikke var dekket av denne. Dette gjaldt for eksempel kursvirksomhet og rådgivning. Kommunerevisjonen etterlyste også skriftlig informasjon som var direkte knyttet til produktivitet på anskaffelsesområdet, og etterspurte mer styringsinformasjon om kvalitet.

Etaten rapporterer at Avdeling for konserninnkjøp i 2014 har etablert interne rapporteringsrutiner. Etaten oppgir at den har sett hen til de vurderinger og anbefalinger Kommunerevisjonen ga i rapport 3/2012 når den fastsatte avdelingens nye system for internrapportering. Rapporteringen dekket følgende områder

- Kursvirksomhet

- Rådgivning
- Produktivitet
- Kvalitet
- Økonomi
- Risikovurderinger
- Internkontroll

Rapporteringen på kursvirksomheten baserte seg på spørreundersøkelse rettet mot kursdeltakerne etter endt kurs. Etaten vil vurdere om rapporteringsrutinene skal endres når kursplanene for 2015 blir klar. Etaten har vurdert risikoen knyttet til kursvirksomheten som lav. Etaten mente derfor at den hadde tilstrekkelig grad av styringsinformasjon for kvalitet, effektivitet og produktivitet på dette området.

Rapporteringen som omfattet rådgivning baserte seg på etatens årlige omdømme- og kundetilfredshetsundersøkelse. Ifølge etaten ga denne undersøkelsen viktig styringsinformasjon til ledelsen om kvalitet, effektivitet og produktivitet. Etatsledelsen vurderte at det ikke var behov for at avdelingen brukte mer tid på å produsere ytterligere rapporter til ledelsen om måloppnåelse på området.

Når det gjelder styringsinformasjon om produktivitet, var det etatsledelsens løpende oppfølging av avdelingsledelse som var den viktigste kilden til informasjon. I tillegg ble det rapportert ved 2. tertial og årsavslutning. Ifølge etaten var denne frekvensen valgt for å ikke få for mange rapporttidspunkt å forholde seg til.

Samlet sett var det etatens vurdering at den har god styring og kontroll på dette området, og at det ikke vil være riktig ressursbruk for avdelingen å bruke mer tid på å fremskaffe ytterligere styringsinformasjon til etatsledelsen.

Behov for styringsinformasjon på Avdeling for lønnstjenesters område

I hovedundersøkelsen vurderte Kommunerevisjonen at etatsledelsen i forbindelse med statusrapporteringen til byrådsavdelingen fikk noe informasjon om hvorvidt lønn var levert iht tjenesteavtaler i forbindelse med statusrapporteringen til byrådsavdelingen. Denne rapporteringen fremsto imidlertid som for knapp til å gi etatsledelsen tilstrekkelig informasjon om kvalitet, produktivitet og effektivitet. Videre ble det påpekt at det var uheldig at det ikke forelå informasjon om lønssystemets opptid for hele tidsperioden omfattet av bystyrets måltall, det vil si i tiden 07.00-21.00. Som tidligere nevnt ble etaten anbefalt å vurdere behovet for mer skriftlig informasjon om produktivitetsmål og rapporter med helhetlig og aggregert informasjon om måloppnåelse.

Etaten har foretatt en organisasjonsendring etter hovedundersøkelsen. Avdeling for lønnstjenester er i 2014 organisert sammen med avdeling for regnskapstjenester i Senter for service og tjenest salg. Etaten rapporterer at den har vært gjennom en hektisk periode preget av innføringen av nytt HR-system i Oslo kommune.

Når det gjelder informasjon til etatsledelsen om kvalitet, produktivitet og effektivitet på lønnsområdet, viser Utviklings- og kompetanseetaten til månedlige oppfølgingsmøter mellom avdelings- og etatsledelsen og den årlige brukerundersøkelsen. I følge etaten viser brukerundersøkelsen for 2013 at det var forbedringspunkter på området. Etaten rapporterer at det ble arbeidet med tiltak for å følge opp dette, blant annet gjennom fokus på rutiner, kompetansebygging og system for oppfølging og kontroll av arbeidet medarbeiderne utfører.

Etaten oppga også at den hadde til vurdering om arbeidsprosessene var effektive og godt nok organisert for å nå mål om god kvalitet, effektivitet og produktivitet i hele verdikjeden.

Det nye HR-systemet har ifølge etaten medført behov for å utvikle nye rutiner i etaten, herunder måter å drive effektiv internkontroll på. Etaten har derfor utviklet og tatt i bruk nye internkontrollrutiner i avdelingen for lønnstjenester. Formålet med disse var å sikre god styring og kontroll, og få frem bedre styringsinformasjon om kvalitet, produktivitet og effektivitet. I tillegg var det startet opp med rapportering til kunder på ønskede måltall etter hver månedsavslutning, og det avholdes ukentlige statusmøter med avdelingsdirektøren for Senter for Service og tjenestosalg med fokus på kvalitet, produktivitet og effektivitet.

I etatens statusrapport for august 2014 blir det rapportert på oppetid for kommunens HR-system for tiden 07.00-21.00. Dette er i tråd med bystyrets vedtatte måltall for området i 2014.

Kommunerevisjonen fikk opplyst at etatsledelsen sammen med avdelingen ved utgangen av 2014 vil se på status for forbedringsarbeidet som er gjort, og på nytt vurdere hvilken styringsinformasjon ledelsen har behov for om kvalitet, produktivitet og effektivitet.

Behov for styringsinformasjon på Avdeling for faktura- og regnskapstjenesters område
Hovedundersøkelsen viste at etatsledelsen hadde skriftlig informasjon som belyste ulike og vesentlige aspekter knyttet til kvalitet og formåls effektivitet på avdelingens område. Det ble likevel stilt spørsmål ved styringsinformasjonen om oppnådd kvalitet, produktivitet og effektivitet var tilstrekkelig aggregert og ga informasjon om utvikling over tid og årsaker til vesentlig avvik.

Etaten rapporterer at etatsledelsen har tilgang til driftsrapporter for økonomisystemet i Oslo kommune, mottar kopi av referatene fra forvaltningsmøtene, og har tilgang til månedlig statusrapportering på måltallene etaten har for Fakturasentralen. I tillegg viser etaten til den årlige brukerundersøkelsen og til at den har tilgang på den styringsinformasjonen som ble nevnt i rapport 3/2012.

I etatens statusrapport for august 2014 ble det rapportert på oppetid for kommunens økonomisystem for tiden 07-17.00. Dette er i tråd med bystyrets vedtatte måltall for området for 2014.

Etaten rapporterer at den vurderte risikoen for manglende måloppnåelse, produktivitet og kvalitet på det arbeidet som gjøres innen faktura- og regnskapstjenestene som svært liten. Etaten kan derfor ikke se at det var riktig ressursbruk for avdelingene å bruke mer tid på å fremskaffe ytterligere styringsinformasjon til etatsledelsen på disse områder.

2.1.3 Vurdering

Basert på mottatt informasjon mener Kommunerevisjonen at Utviklings- og kompetanseetaten har revidert sitt virksomhets- og risikostyringsdokument. Videre synes etaten å ha gjort vurderinger av Kommunerevisjonens anbefalinger i tråd med det som ble varslet i forbindelse med rapport 3/2012. Vurderingene har medført tiltak på de fleste områder, blant annet foreligger det nå regelmessig rapportering av styringsinformasjon om etatens kurs- og rådgivningsvirksomhet samt rapporter om oppetid i HR-systemet i tråd med bystyrets vedtatte måltall.

Etatens vurderinger har også medført at omdømmeundersøkelsen nå sendes til flere respondenter. Dette gjør at man sannsynligvis får svar fra flere virksomheter enn tidligere. Den totale svarprosenten er imidlertid redusert i forhold til tidligere, slik at etaten fremdeles bør være oppmerksom på eventuelle utfordringer knyttet til skjevfordeling og systematiske frafall når svarene fra undersøkelsen analyseres.

Når det gjelder styringsinformasjon innen lønnstjenesteområdet, kan det synes som etaten fremdeles ikke er helt i mål med vurderingen om hva som er tilstrekkelig styringsinformasjon etter innføringen av nytt HR-system. Kommunerevisjonen ser positivt på at etaten vil gjøre en ny vurdering av dette ved utgangen av 2014.

2.2 Byråden for finans

2.2.1 Meldte tiltak

Byrådsavdeling for finans uttalte etter hovedundersøkelsen at den ville fortsette arbeidet med utviklingen av etatsstyringen av og i Utviklings- og kompetanseetaten.

2.2.2 Faktabeskrivelse

Byrådsavdelingen viser til svar fra etaten, og kunne bekrefte at etaten har hatt en positiv utvikling i sin virksomhetsstyring. Byrådsavdelingen rapporterer at den hatt dialog med etaten om dette i etatsstyringsmøter. I disse møtene har etatens virksomhetsstyringsdokument blitt gjennomgått. Videre ble det vist til at byrådet ville vedta en instruks for virksomhetsstyring. Instruksen vil være grunnlag for videreutvikling av virksomhetsstyringen av og i etaten i 2015.

2.2.3 Vurdering

Byrådsavdeling for finans har arbeidet med utviklingen av etatsstyringen i Utviklings- og kompetanseetaten i tråd med det som ble varslet i rapport 3/2012.

Kommunerevisoren fremmer følgende forslag til vedtak:

Kontrollutvalget merker seg at både Utviklings- og kompetanseetaten og Byrådsavdeling for finans synes å ha vurdert anbefalinger og iverksatt tiltak i tråd med det som ble varslet i Kommunerevisjonens rapport 3/2012 *Styringsinformasjon i Utviklings- og kompetanseetaten*. Kontrollutvalget merker seg også at Utviklings- og kompetanseetaten vil gjøre en ny vurdering av hva som er tilstrekkelig styringsinformasjon for etatens lønnstjenester.

Kontrollutvalget tar for øvrig Kommunerevisjonens oppfølgingsundersøkelse etter rapport 3/2012 til orientering.

Saken sendes finanskomiteen.

Med hilsen



Unn H. Aarvold
kommunerevisor



Hilde Ludt
fung. avdelingsdirektør

Protokollutskrift sendes:
Byråden for finans
Utviklings- og kompetanseetaten

Mottaker	Adresse	Sted	Kontaktperson
Kontrollutvalget (E)			