

FORVALTNINGSREVISJON

Avvikshåndtering

PROSJEKTPLAN



Meldal kommune

Juni 2018

FR1044

1 SAMMENDRAG PROSJEKTPLAN

Problemstilling	<ul style="list-style-type: none">• <i>Er ansatte gitt opplæring i og informasjon om melding av avvik?</i>• <i>Er ansatte gitt opplæring i og informasjon om oppfølging av avvik?</i>• <i>Har kommunen tilfredsstillende verktøy for å håndtere avvik?</i>• <i>Har kommunen betryggende bruk av avvikssystemet?</i>• <i>Bruker kommunen avvikssystemet til læring og forbedring?</i>
Kilder til kriterier	Intervju, spørreundersøkelse og dokumentgjennomgang.
Metode	Kommuneloven, Rapport om 85 tilrådninger for å styrke egenkontrollen, veileder fra KS om rådmannens internkontroll.
Tidsplan	Her presenteres overordnet tidsplan: <ul style="list-style-type: none">• 300 timer (inkl. reiser og møte i KU/KS)• 31.1.19
Prosjektteam	Oppdragsansvarlig revisor: Arve Gausen arve.gausen@revisjonmidtnorge.no Prosjektmedarbeider: Erik Gran Seim Styringsgruppe: <ul style="list-style-type: none">• Tor Arne Stubbe• Merete M. Montero Deltakerne har vurdert sin uavhengighet ved gjennomføring av denne forvaltningsrevisjonen.
Kontaktperson Meldal kommune	Rådmann Petter Lindseth eller den som rådmannen delegerer til.

2 MANDAT

I dette kapittelet vil bestillingen bli utdypet og bakgrunnsinformasjon for prosjektet gjennomgått.

2.1 BESTILLING

Kontrollutvalget i Meldal kommune har i sak 10/2018 bestilt en forvaltningsrevisjon av avvikshåndtering.

I Plan for forvaltningsrevisjon 2016 – 2018 står det følgende om prosjektet:

Meldinger om avvik og tiltak for å korrigere avvikene er i økende grad en del av kommunal styring. En forvaltningsrevisjon kan belyse om kommunens avvikssystem brukes som forutsatt og om informasjonen fra systemet inngår i den politiske styringen av kommunen.

I vedtak til sak 10/2018 bestiller Kontrollutvalget en forvaltningsrevisjon av avvikshåndtering og ber Revisjon Midt-Norge legge fram en prosjektplan med forslag til innretning, ressursramme og leveringsfrist. Vedlagt saken følger prosjektplan, som ble tidligere vedtatt i kontrollutvalgets sak 33/16. Den gangen ble gjennomføring av undersøkelsen stoppet grunnet habilitetsproblematikk. Revisor har videreført føringer i vedtatt prosjektplan fra sak 33/16 i denne prosjektplanen.

2.2 BAKGRUNNSINFORMASJON

Meldal kommune bruker KF Avviksbehandling, som er et system som KS/Kommuneforlaget har utarbeidet for innmelding og behandling av avvik i kommunene. KF Avviksbehandling inngår som del av KF Kvalitetsstyring, som er kvalitetssystemet som Meldal kommune også bruker. Systemet har en meldemodul og en behandlingsmodul. Meldemodulen skal brukes av alle ansatte for å melde inn avvik, mens behandlingsmodulen skal brukes av mellomledere med personalansvar til behandling og lukking. Det vises videre til at brukerterskelen er høyest når det gjelder det elektroniske systemet, med mange deltidsansatte og ikke så lett tilgang til elektroniske hjelpemidler.

Ifølge Kommuneforlagets beskrivelse angir melder grunnleggende informasjon om avviket gjennom enkle trinn. Ved innsendelse tilordnes avviket automatisk til innmelders leder, som får

avviket i sin innboks. Leder kan videre behandle avviket fra «Min side», hvor utildelte, behandlede og forfalte avvik også ligger. Avviket klassifiseres i hvilken type avvik det er, alvorlighetsgrad og om eventuelle strakstiltak iverksettes. Modulen for avviksbehandling lar avviksbehandler opprette tiltak knyttet til avvik og sette i gang elektroniske diskusjoner med andre ledere i organisasjonen.

Tjenestene i Meldal kommune hører inn under kommunalsjefene for henholdsvis oppvekst, helse og omsorg og landbruk og tekniske tjenester. I tillegg er stabsfunksjoner lagt direkte under rådmannen, i tillegg til næring og kommunal del av NAV. Et organisasjonskart er lagt ved i vedlegg 1.

Risikovurderinger i undersøkelsen omfatter om mulighetene for at avvikshåndteringen skjer på en betryggende måte, eller risikoen for det motsatte, kan henge sammen med flere forhold. Ett forhold gjelder digital kompetanse, og terskel og ferdigheter i bruk av digitale verktøy. Terskelen for det kan igjen henge sammen med tilgang til digitale verktøy. Dersom digitale verktøy, som elektronisk avvikssystem, er godt tilgjengelig og innarbeidet i ledelsen og ansattes arbeidshverdag, er det større sannsynlighet for at det meldes løpende fra om avvik.

Et annet forhold er kultur for avvikshåndtering. Det gjelder bevissthet og betydning som avvikshåndtering har for ledelsen og ansatte. Det kan også handle om hvorvidt det oppleves trygt å melde fra om avvik og mangler, og at det skjer i forståelse av at det ikke medfører negative reaksjoner. Det er også et spørsmål knyttet til om ledelsen legger til rette for at avvikssystemet brukes som læring og forbedring.

Dette er forhold vi tror kan utgjøre risiko for at avvikshåndteringen kan ha svakheter.

3 PROSJEKTDESIGN

I kapittel 3 vil revisor avgrense prosjektet og gå nærmere inn på problemstillingene i prosjektet. Revisjonskriteriene vil bli gjennomgått og metode for innsamling av data vil bli beskrevet.

3.1 AVGRENSING

Vi tolker kontrollutvalgets bestilling slik, at det er naturlig å avgrense forvaltningsrevisjonen mot det som handler om varsling av kritikkverdige forhold, og som håndteres innenfor arbeidsmiljølovens bestemmelse (§§ 2-4, 2-5 og 3-6). Videre vil vi avgrense revisjonen mot andre sider ved kvalitetssystemet og internkontrollen. Det betyr ikke nødvendigvis at det ikke er risikoer innenfor de områdene, men det vil være hensiktsmessig å avgrense revisjonen til et begrenset sett av kilder for revisjonskriterier. På den måten er det lettere å komme i dybden og avdekke eventuelle feil og svakheter ved avvikshåndteringen i Meldal kommune.

3.2 PROBLEMSTILLINGER

- 1) *Er ansatte gitt opplæring i og informasjon om melding av avvik?*
- 2) *Er ansatte gitt opplæring i og informasjon om oppfølging av avvik?*

For problemstilling 1 og 2 vil vi se om ansatte har fått tilstrekkelig informasjon og opplæring og at det foreligger skriftlige rutiner som beskriver fremgangsmåten ved melding og oppfølging av avvik.

- 3) *Har kommunen tilfredsstillende verktøy for å håndtere avvik?*
 - *Systemets brukergrensesnitt*
 - *Lett tilgjengelig utstyr*
- 4) *Har kommunen betryggende bruk av avvikssystemet?*
 - *Risikovurderinger legges til grunn for områder som følges opp*
 - *Avvik meldes/Avvik følges opp og lukkes (rapport om avvik i enhetene)*
 - *Rapportering adm./politisk*
- 5) *Bruker kommunen avvikssystemet til læring og forbedring?*
 - *Endring av rutiner*
 - *Opplærings- og informasjonstiltak*

3.3 OVERORDNA KRITERIER (KILDER)

Her skal kilder til revisjonskriterier presenteres og revisjonskriteriene utledes, eks. lov, forskrift og lokale politiske vedtak.

I vår sammenheng har dette utgangspunkt i kommunelovens § 23-2: «..... Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.»

NASJONALE FØRINGER OG ANBEFALINGER

I rapporten 85 tilrådingar for å styrkje eigenkontrollen¹ er avvikshåndtering berørt flere steder, og er lenket tett opp til system for internkontroll. Det er nærliggende å bruke denne rapportens definisjoner og anbefalinger som gjelder avvikshåndtering.

Det finnes anerkjente rammeverk for systematisk arbeid med internkontroll; COSO-rammeverket er det som trekkes fram i rapporten om 85 tilrådingar. Det kan være aktuelt å gjennomføre forvaltningsrevisjonen med COSO-modellen, eller deler av den som mal. Videre benyttes veileder knyttet til Rådmannens internkontroll – KS, mars 2013 som veiledning til å belyse kriteriene.

3.4 METODER FOR INNSAMLING AV DATA

Som tidligere nevnt har Meldal kommune innført KF Avviksbehandling som system for å melde og følge opp avvik. Vi har tilgang til systemet, og vil gjennom det se og vurdere hvorvidt det brukes av ansatte og ledelse.

Det vil trolig bli valgt ut noen virksomheter som vi ser nærmere på. Her vil antatt kompetanse, tilgang på verktøy og kultur for avvikshåndtering være viktige utvelgelseskriterier. Aktuelle virksomheter kan være:

- Sykehjemmet/hjemmebaserte tjenester
- Skole og barnehage
- Vedlikehold og renhold

I disse enhetene vil det være aktuelt å intervju ledelse og f.eks. nøkkelpersoner i oppfølging av avvikssystem. Det vil videre vurderes å gjennomføre en spørreundersøkelse til kommunens ansatte for å belyse problemstillingene. Metoder for å samle inn og analysere data utover det vil bli vurdert utover prosjektforløpet.

Orkanger 1.6.18

Arve Gausen

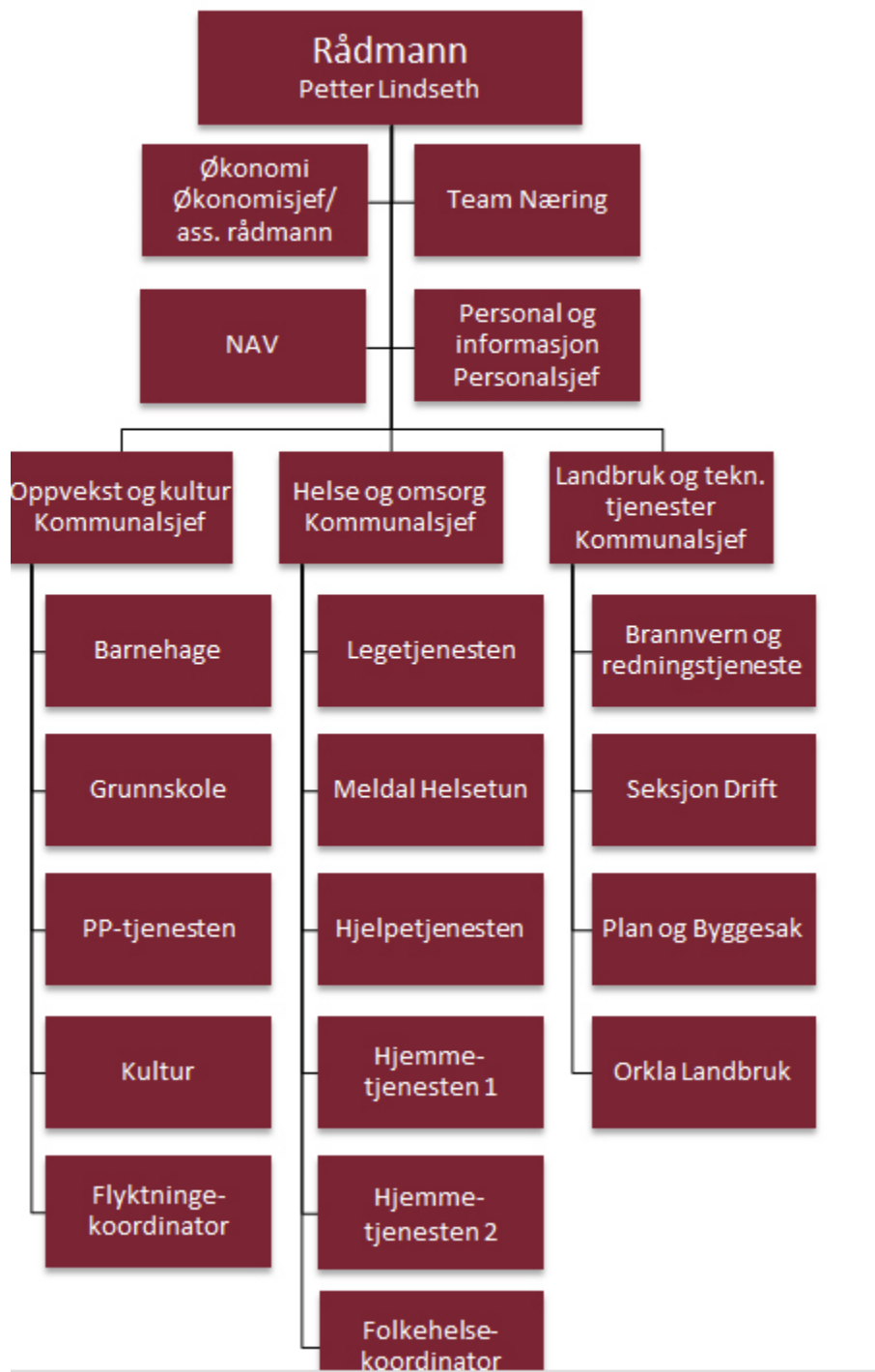
Oppdragsansvarlig revisor

Erik Gran Seim

Prosjektmedarbeider

¹ Kommunal- og regionaldepartementet, 2009

VEDLEGG



Revisjon

Postadresse: Postboks 2565, 7735 STEINKJER

Hovedkontor: Fylkets Hus, Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - www.revisjonmidtnorge.no