

SAKSGANG		
Utval	Møtedato	Saksnummer
Styret	09.04.15	15/15
Representantskapet	27.04.15	<b>8/15</b>
<b>Saksansvarleg:</b>	<b>Arkivkode:</b>	<b>Arkivsak:</b>
Toril Hallsjø	212	

## BRUKERUNDERSØKELSEN 2015

**Vedlegg:** HKS IKS – brukerundersøkelsa 2015 – brev og oppsett

### Saksorientering

Det visast til styreprotokoll frå møtet 08.04.14 under Eventuelt:

#### Evaluering av sekretariatet og styret

*Styret ville at dagleg leiar til hausten skulle utarbeide eit sett med evalueringsspørsmål knytte til sekretariatet sitt arbeid og styret sitt arbeid.*

#### Styret si eigenevaluering

Dagleg leiar la fram for styret til møtet 18.09.14 som sak 21/14 eit skjema med ein rekkje påstandar. Skjemaet blei godkjent og gjennomgang av skjemaet blei gjort i møtet 18.11.14 under sak 26/14. Resulata frå styret si evaluering blei lagd fram som referatsak til møtet 03.02.15, men pga feil avkryssing i skjema er evalueringa lagd fram på ny til møtet 09.04.15.

#### Evaluering av sekretariatet

Rogaland Kontrollutvalgssekretariat (RKS) IS har sidan 2007 gjennomført brukerundersøking ca. anna kvart år. Deira undersøking omfattar ca 150 personar frå 17 kommunar og to revisjonsfirma. Undersøkinga ha vore elektronisk med personleg henvending på e-post der ni spørsmål skal svarast på. Dei har ikkje endra på desse spørsmåla undervegs for at dei skal kunne samanlikna resultatane. Dei har nytta opplegget til firmaet Ouestback gjennom Sandnes kommune sin lisens.

Dagleg leiar presenterte Rogaland (RKS) sitt opplegg for styret i møtet 03.02.15. Styret slutta seg til opplegget, men viste til at i styremøtet 18.11.15 blei det nemnd at evaluering av sekretariatet burde også vere knytte opp mot selskapet sin overordna strategi:

#### **Overordna mål:**

*HKS skal levere sekretariatstjenester av høy kvalitet for kontrollutvalgene på Haugalandet og nærliggende kommuner.*

#### **Andre mål:**

- 1. HKS skal tilby kontrollutvalgene sekretariatstjenester med faglig kvalitet og sørge for at kontrollutvalgene bidrar til måloppnåelse og tillit til den kommunale forvaltningen.*
- 2. HKS skal ha en trygg og forsvarlig økonomisk drift.*

3. HKS skal være et uavhengig sekretariat som bidrar til at kontrollutvalgene har den nødvendige selvstendighet.
4. HKS skal være synlig i kommunene og være oppdatert på vesentlige forhold av betydning for kommunene, kontrollutvalgene og egen organisasjon.
5. HKS skal være en utviklende og attraktiv arbeidsplass for sine medarbeidere.

og dermed legge også vekt på grad av «uavhengighet, selvstendighet og synlighet» i spørsmåla.

Dagleg leiar kontakta Karmøy kommune då dei brukar selskapet Questback og har fått dei til å hjelpe til med brukarundersøkinga.

### Undersøkinga

Det er sett fram utsagn/spørsmål som skal rangerast på ein skala frå 1 til 6, der 1 er »svært uenig» eller »lite nøgd» og 6 er «svært samd» eller «svært nøgd»:

*Hvor enig er du med i følgende utsagn?*

1. Sekretariatet viser stor grad av uavhengighet
2. Sekretariatet viser stor grad av selvstendighet
3. Sekretariatet viser stor grad av synlighet

*Hvor godt fornøyd er du med?*

4. kvaliteten på utsendte papirer/protokoller
5. kvaliteten sekretariatets saksbehandling
6. sekretariatets oppfølging av saker
7. sekretariatets kunnskaper
8. sekretariatets endringsvilje ved påpekinger
9. sekretariatets serviceinnstilling
10. kvaliteten på sekretariatsarbeidet i møtene
11. sekretariatets tilgjengelighet
12. sekretariatets nettside

### **En totalvurdering:**

*Hvor godt fornøyd er du totalt sett med sekretariatet?*

*(her 5 graderingar med «smilefjes»)*

Det er i tillegg gjeve høve til kome med tilbakemeldingar ved å gje kommentarer til kvar av spørsmåla.

For HKS har undersøkinga blitt sendt ut til 110 personar med e-postadresse. Desse har vore 45 faste kontrollutvalsmedlemmer, 15 varamedlemmer, samabeidspartnarar dvs kommunane v/ordførar, rådmann og økonomisjefar (35 stk), revisjonsmedarbeidarar (15) som vil bli bede om gje sine synspunkt/svar.

## Tidsperiode

Undersøkinga ble sendt ut måndag 16.03.15 og det blei lagt inn to automatiske purringar. Den fyrste var veka etter, måndag 23.03.15 og neste tre dagar seinare, torsdag 26.03.15.

Då fristen var gått ut 30.03.15 var det kome inn 27 tilbakemeldingar. Det vart då bestemt å forlengje fristen til etter påske med siste purring tysdag 7. april. Resulata vart kjørt ut onsdag 8. april, slik at dei kunne bli presentert for styret 9. april.

## Resultat

Det er 34 som har svara, altså ei svarprosent på 31 %. Grunnen til låg svarprosent kan vere samansatt, men dagleg leiar lurar på om det er for mange slike nettbaserte undersøkingar og at folk difor ikkje tek seg tid til å svara.

I etterkant er det kome kritiske røyster til om at undersøkinga ikkje var nok anonym, då den dela svara inn i ulike grupper og kommuner: dvs. om svara kom frå utvalsmedlem, frå administrasjon eller revisjon. I desse gruppene var det minimum tre deltakar og dermed ikkje mogleg å vite kven som har svara. Neste gong kan ein likevel vurdere å ta vekk inndelinga.

Det dagleg leiar har merka at sekretariatet scorar litt lågare når det gjeld å vere synleg og at det fortsatt mange som ikkje kjenner til våre nettsider. Elles så er det gjeve gode tilbakemeldingar og mange koemmetarer frå dei som har svart.

På grunnlag av innleverte kommentarer vil det vere grunnlag for å finne forbedringspunkt.

Styret vert bede om å komme med kommentarar til undersøkinga og resultatata i møtet.

## **Dagleg leiar si innstilling:**

Haugaland Kontrollutvalgssekretariat IKS si brukarundersøkinga 2015 vert tatt til orientering. Styret merkar seg følgjande: ...

## **Styrehandsaming 09.04.15:**

Resultata var klar dagen før pga. utsett frist og var sendt styret via e-post. Papirutgåve blei delt ut i møtet. Styret var svært nøgd med dei tilbakemeldingane som var kome inn, jamvel om ein hadde håpa på større svarprosent. Det var kome inn svært mange eigenskrivne kommentarar, der det blei framheva sekretariatet som eit svært profesjonelt og ryddig sekretariat.

Undersøkinga visar at sekretariatet scorar på høgaste (6) og nest høgaste poeng (5) på alle utsegna/ spørsmåla To unnatak er knytte til synlegheit (4,6) og sekretariatet si nettside (4,8 med mange «Vet ikke»).

Kommentarane blei gått igjennom, spesielt dei som var retta mot revisjon og utvala. Styret meinte likevel at sekretariatet spelte ei viktig rolle i å hjelpe til å få fram utvalet sin viktigaste oppgåve med å styrke innbyggjarane sin tillit til kommunen og sikre effektiv og rett bruk av ressursane. Meir omtale og publisitet ville vere god førebygging mot uetisk framferd. Styret og dagleg leiar kom med fleire framlegg til tiltak til å gjere sekretariatet meir synleg og nettsidene betre kjent. Styret slutta seg til innstillinga med tillegg og saka vert vidare sendt representantskapet til endeleg vedtak.

**STYRET SI INNSTILLING:**

*Brukarundersøkinga 2015 til Haugaland Kontrollutvalgssekretariat IKS si vert tatt til orientering. Styret og representantskapet merkar seg følgjande:*

*«Sekretariatet har fått gjennomgåande positive tilbakemeldingar. Som ei forbetring kan det trekkjast fram at sekretariatet kan bli betre kjent utad som ledd i å styrke kommunane sitt kontroll- og tilsynsansvar. Blant fleire tiltak som vil bli tatt tak i, vil ein tilrå personleg besøk til nye ordførarar, rådmenn, sekretariatsleiarar for å informere om rolla og oppgåvene til kontrollutvalet.»*

Aksdal, 13.04.15

Toril Hallsjø (sign.)  
Dagleg leiar