



**Nøtterøy kommune**  
**Forvaltningsoppdrag**  
**”Etske retningslinjer”**


**Februar 2010**


Kontrollutvalget i Nøtterøy kommune

**Rapport: ” Etske retningslinjer”**

Vedlagt følger rapport vedrørende forvaltningsoppdrag på etikkområdet i Nøtterøy kommune.

*Oslo, 12. februar 2010*

  
Ragnar Torland  
*Partner*

  
Inger Wraamann  
*Manager/prosjektleder*

Forvaltningsoppdrag Nøtterøy kommune – Etske retningslinjer

|   |   |  |                                    |                                    |
|---|---|--|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Område som er revidert:</b><br>Kontrollmiljøet i Nøtterøy kommune, med særlig vekt på etiske forhold.  | <b>Målsetning for området:</b><br>Kommunens etiske retningslinjer og rutiner, samt relevante lover og forskrifter, skal etterleves. | <b>Formål med oppdraget:</b><br>Kartlegge og vurdere holdninger til etterlevelse av kommunens etiske retningslinjer og rutiner, samt relevante lover og forskrifter.   |                                    |                                    |
| <b>UTFORMING AV PROSESS/RUTINE</b>  |   | <b>ETTERLEVELSE AV PROSESS/RUTINE</b>  |                                    |                                    |
| <b>Kvalitet i utformingen</b><br><input type="checkbox"/> Tilfredsstillende<br><input type="checkbox"/> Bør forbedres<br><input type="checkbox"/> Ikke tilfredsstillende  |   | <b>Kvalitet i etterlevelsen</b><br><input type="checkbox"/> Tilfredsstillende<br><input type="checkbox"/> Bør forbedres<br><input type="checkbox"/> Ikke tilfredsstillende   |                                    |                                    |
| <b>Observasjon</b><br><p>Oppdraget er gjennomført som en spørreundersøkelse som er sendt til alle ansatte i faste stillinger i kommunen. Imidlertid besvarte kun 30 prosent spørreundersøkelsen. Det er særlig innenfor helse- og sosialsektoren og oppvekst- og kultursektoren at svarprosenten er lav. Det er derfor knyttet stor usikkerhet til om resultatene fra spørreundersøkelsen gir et representativt bilde av kommunen.</p> <p>20 prosent av respondentene oppgir å ha meget liten kunnskap om de etiske retningslinjene i kommunen, og 35 prosent svarer at de har meget liten kjennskap til kommunens varslingsrutine. En relativt høy andel (42 prosent) oppgir at de etiske retningslinjene i liten eller ingen grad har blitt diskutert det siste året i deres virksomhet. Mangelfull kjennskap til de etiske retningslinjene kan føre til at kommunens ansatte i vanvare bryter disse. Manglende kjennskap til varslingsrutinen kan føre til at det ikke varsles om kritikkverdige forhold og at framgangsmåten ved varsling blir lite hensiktsmessig.</p> <p>21 prosent av respondentene gir uttrykk for tvil om de som varsler vil være beskyttet mot represalier, og om passende tiltak vil bli iverksatt dersom de skulle varsle om kritikkverdige forhold (23 prosent).</p> <p>Undersøkelsen kan tyde på at ansatte med innkjøpsansvar (totalt 85 respondenter i undersøkelsen) har generelt gode etiske holdninger og god kjennskap til relevant regelverk. For informasjon om holdninger, kunnskap og atferd blant ansatte i helse- og sosialsektoren, henvises det til kapittel 2 i rapporten.</p> <p>Undersøkelsen indikerer at de ansatte i all hovedsak har tillit til at kolleger og ledelse opptrer etisk, og ledelsen blir av de fleste vurdert som gode rollemodeller med fokus på etikk. Videre kan spørreundersøkelsen tyde på at kommunens ansatte i stor grad opplever at de arbeider i virksomheter preget av åpenhet, tillit og respekt. Resultatene kan også tyde på at de ansatte, uavhengig av hvilken sektor de tilhører, i stor grad opptrer etisk i møte med brukerne. Kommunen gjennomfører flere viktige tiltak for å styrke de ansattes kunnskap om de etiske retningslinjene og deres etiske holdninger generelt. Blant annet gjennomføres det introduksjonskurs for alle nyansatte, hvor det informeres om de etiske retningslinjene og etiske problemstillinger blir diskutert.</p> <b>Anbefaling</b><br>Vi anbefaler at kommunen gjennomgår de aktiviteter som allerede gjennomføres på dette området, og vurderer om disse er tilstrekkelig for å sikre høy kunnskap om de etiske retningslinjene og varslingsrutinen. Det bør også vurderes om rutinene for varsling er gode nok, og om de er godt nok kommunisert til de ansatte. |   | <b>Observasjon</b><br><p>18 prosent av respondentene oppgir å ha observert brudd på kommunens etiske retningslinjer det siste året. 10 prosent svarer at de har observert brudd på varslingsrutinen i samme periode, og 17 prosent svarer at de har observert brudd på lover og forskrifter. Etske retningslinjer, retningslinjer for HMS og retningslinjer for HMS og taushetsplikten er viktige elementer i kommunens interne kontroll. Det må her understrekes at prosentandelen <i>kan</i> henvise til samme episode som flere ulike respondenter har vært vitne til.</p> <p>Blant respondentene i undersøkelsen er det 5 prosent som oppgir at de har blitt utsatt for diskriminering og like mange prosent som svarer at de har blitt utsatt for mobbing. Dette er en liten andel, men det er likevel viktig at slike tilfeller følges opp.</p> <b>Anbefaling</b><br>Det bør vurderes om det bør settes i gang ytterligere tiltak for å sikre større grad av etterlevelse av kommunens retningslinjer.<br>Det bør vurderes om man bør iverksette ytterligere tiltak på HR-området for å sikre at ansatte ikke utsettes for krenkende adferd. |                                    |                                    |
| <b>KPMGS KONKLUSJON</b>   |   | Resultatene fra spørreundersøkelsen indikerer gode holdninger og tillit både til medarbeidere og ledere. Våre funn <i>kan</i> imidlertid tyde på at det er et forbedringspotensial når det gjelder de ansattes kunnskap om de etiske retningslinjene og varslingsordningen, og de ansattes tiltro til varslingsordningen.  |                                    |                                    |
| <b>Kommentar til revisors anbefalinger</b><br><input type="checkbox"/> Enig <input type="checkbox"/> Uenig  | <b>Dato for ferdigstilling</b><br>xx.xx.2010  | <b>Sted/dato</b><br>12.02.2010   | <br><b>Ragnar Torland, partner</b> | <br><b>Inger Wraamann, manager</b> |

| 1.1 Bakgrunn og formål   | 1.2 Fakta om revidert område  | 1.3 Tilnærming  |
|--|---|---|
| <p>Grunnlaget for oppdraget har vært at kontrollutvalget ønsker en kartlegging av de etiske holdningene blant ansatte i kommunen.</p> <p>Kontrollutvalget ønsket en oversikt over hvor godt det etiske regelverket er implementert blant de ansatte i kommunen.</p> <p>Videre ønsket de å finne ut i hvilken grad det etiske regelverket blir etterlevd og om ledelsen blir sett på som gode rollemodeller i denne sammenheng. Med rollemodeller menes her i hvilken grad de ansatte er gode forbilder, setter etiske spørsmål høyt på dagsorden, er forutsigbare og tydelige, er åpne for diskusjon om etiske spørsmål og konflikter, reagerer når de får kjennskap til regelbrudd og er opptatt av at de ansatte opptrer etisk i møte med brukerne.</p> <p>I tillegg ønsket de å finne ut av i hvor stor grad de ansatte hadde tiltro til de eksisterende varslingsrutinene. Med tiltro til varslingsrutinene menes i denne sammenhengen om de ansatte opplever at det å varsle om kritikkverdige forhold er den riktige tingen å gjøre, om de opplever at det er forventet at de skal varsle om kritikkverdige forhold, om de kan forbli anonyme ved en varslings, om de opplever at passende tiltak vil bli iverksatt, om de vil være beskyttet mot represalier, og om de tror at de involverte personene vil bli rettferdig behandlet.</p> <p>Kontrollutvalget ba også om at etikkundersøkelsen bidrar til å belyse de etiske holdningene blant de ansatte med innkjøpsansvar og i helse- og sosialsektoren generelt.</p> <p>Spørreundersøkelsen bidrar også til å belyse kulturen i de undersøkte virksomhetene, blant annet i hvilken grad åpenhet, tillit og respekt preger virksomhetene.</p> | <p>Det er totalt ca 1800 heltids- og deltidsansatte i faste stillinger, fordelt på ca. 1200 årsverk i Nøtterøy kommune.</p> <p>Kommunen er inndelt i fire områder: Rådmannens stab/fellestjenester, helse- og sosialsektoren, oppvekst- og kultursektoren og teknisk sektor. De to største sektorene er helse- og sosialsektoren og oppvekst- og kultursektoren med, hhv. ca 850 og 650 ansatte i faste stillinger.</p> | <p>Grunnlaget for oppdraget har vært at kontrollutvalget ønsker en kartlegging av de etiske holdningene blant ansatte i kommunen.</p> <p>Vi har gjennomført en web-basert spørreundersøkelse, "etikkbareometeret". Spørreundersøkelsen er sendt ut til alle ansatte i faste stillinger, totalt 1836 personer.</p> <p>Totalt besvarte 30 prosent av de ansatte spørreundersøkelsen. For å øke svarprosenten ble det foretatt fem oppfordringer om å besvare spørreundersøkelsen. Tre puringer ble foretatt av KPMG, og to av rådmann. Den viktigste årsaken til den lave svarprosenten er trolig at en høy andel ansatte i liten grad bruker e-post på jobben.</p> <p>Svarprosenten varierer imidlertid betydelig mellom sektorene. I rådmannens stab/fellestjenester besvarte 77 prosent av de ansatte. I helse- og sosialsektoren, oppvekst- og kultursektoren og teknisk sektor besvarte henholdsvis 25, 32 og 48 prosent av de ansatte spørreundersøkelsen. Se vedlegg 1 for en detaljert oversikt over svarprosenten.</p> <p>Det understrekes at det er knyttet stor usikkerhet til om resultatene i denne undersøkelsen kan sees som representative for hele Nøtterøy kommune. Dette skyldes den lave svarprosenten i enkelte sektorer og underliggende virksomheter. Det er særlig innenfor helse- og sosialsektoren og oppvekst- og kultursektoren at svarprosenten er lav.</p> <p>KPMG har fått opplyst at en stor andel ansatte i både helse- og sosialsektoren og oppvekst- og kultursektoren benytter i meget liten grad e-post i sitt arbeid. Derfor er det sannsynlig at få blant denne gruppen ansatte har besvart spørreundersøkelsen. De som har besvart spørreundersøkelsen fra disse sektorene er sannsynligvis i stor grad ansatte i stillinger som benytter e-post som arbeidsverktøy, dvs. administrativt ansatte og ledelse. Av denne grunn er det rimelig å anta at respondentene fra denne sektoren ikke er representative for sektoren som helhet. Med andre ord er det risiko for at spørreundersøkelsens resultater for disse sektorene ikke gir et representativt bilde.</p> <p>Også når det gjelder teknisk sektor er det grunn til å anta at ansatte i administrative stillinger er overrepresentert blant respondentene i denne sektoren, og at resultatene for denne sektoren ikke nødvendigvis gir et representativt bilde av sektoren.</p> <p>I rådmannens stab/fellestjenester er imidlertid svarprosenten høy. Dette, kombinert med at de ansatte i denne sektoren i meget stor utstrekning benytter e-post daglig, tilsier at resultatene trolig gir et godt bilde av denne enheten.</p> <p>Vi har i analysen av datamaterialet og i valg av anbefalinger tatt høyde for feilkildene knyttet til lav svarprosent og mulig manglende representativitet av utvalget</p> <p>I denne rapporten er de mest sentrale funnene tatt opp. Som vedlegg til denne rapporten er imidlertid alle resultater for de tre sektorene og rådmannens stab/fellestjenester tatt med.</p> |

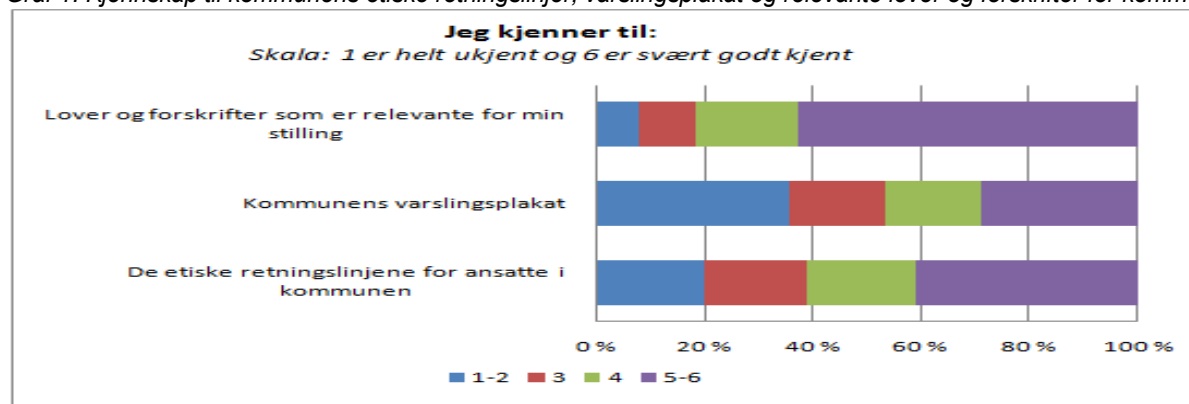
## 2.0 Resultat av arbeidet

### 2.1 UTFORMING AV PROSESS/RUTINE – KVALITET

| Tema   | Beskrivelse  | Konsekvens   | Anbefaling  | Ledelsens kommentarer   |
|--|--|--|---|---|
| Kjennskap til etiske retningslinjer, varslingsrutiner og relevant regelverk (se graf 1). | <p><u>Kommunen samlet</u><br/>20 prosent av respondentene oppgir å ha meget liten kunnskap om de etiske retningslinjene i kommunen, og 35 prosent oppgir at de har meget liten kjennskap til kommunens varslingsrutine.</p> <p>Resultatene ovenfor er noe svakere sammenliknet med øvrige offentlige virksomheter vi har undersøkt.</p> <p>42 prosent av respondentene svarer at de etiske retningslinjene har blitt diskutert i liten eller ingen grad det siste året. (De som svarte "vet ikke" på dette spørsmålet, 12 prosent, inngår ikke i dette andelsgrunnlaget.)</p> <p>De ansatte ble også spurt om deres kjennskap til spesifikke retningslinjer/rutiner, både relatert til etiske forhold (habilitet, gaver, taushetsplikt, bierverv) og øvrige forhold, som HMS, innkjøp og bruk av it-utstyr. Respondentene oppgir generelt sett å ha relativt god kjennskap til disse retningslinjene. Imidlertid svarer 31 prosent at de har meget liten kjennskap til kommunens retningslinjer for bierverv og engasjementer i andre selskaper/organisasjoner. En mulig forklaring kan være at disse retningslinjene oppleves som lite relevante for mange ansatte.</p> <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>Svarene blant respondentene i rådmannens stab/fellestjenester skiller seg på dette området i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet, bortsett fra at de oppgir å ha høyere kjennskap til retningslinjene for bierverv og engasjementer i andre selskaper/organisasjoner enn for de øvrige respondentene.</p> | <p>Mangelfull kjennskap til de etiske retningslinjene kan føre til at kommunens ansatte i vanvare bryter disse.</p> <p>Manglende kjennskap til varslingsrutinene kan føre til at det ikke varsles om kritikkverdige forhold, og at framgangsmåten ved varsling blir lite hensiktsmessig.</p> | <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>Det bør vurderes om det i rådmannens stab/fellestjenester bør iverksettes tiltak for å sikre enda bedre implementering av de etiske retningslinjene og kommunens varslingsrutine. Disse forholdene bør tas opp årlig, for eksempel ved at ledere årlig tar opp de etiske retningslinjene og varslingsrutinen med sine ansatte i forbindelse med medarbeidersamtalen.</p> <p>For å dokumentere at dette blir tatt opp, bør det også vurderes om de ansatte skal undertegne på at de har lest og forstått de etiske reglene og varslingsrutinen.</p> <p>I tillegg bør det vurderes å gjennomføre ytterligere etisk dilemmatrening for å bevisstgjøre de ansatte i etiske problemstillinger.</p> | <p>Viser til de generelle merknadene når det gjelder holdbarheten mht å trekke slutninger om forskjeller mellom sektoren.</p> <p>Uavhengig av undersøkelsen er rådmannen enig i at det arbeidet som er i gang når det gjelder kjennskapet til de etiske retningslinjene bør intensiveres.</p> |

| Tema | Beskrivelse   | Konsekvens | Anbefaling   | Ledelsens kommentarer |
|------|---|------------|--|-----------------------|
|      | <p><u>Helse- og sosialsektoren</u><br/>Også svarene fra respondentene i denne sektoren er i stor grad på samme nivå som for kommunen samlet. Imidlertid er svarprosenten for denne sektoren lav.</p> <p><u>Oppvekst- og kultursektoren</u><br/>Blant respondentene i denne sektoren er kjennskapen til de etiske retningslinjene noe dårligere, sammenliknet med kommunen totalt sett. Kjennskapen til varslingsplakaten og relevante lover og forskrifter er imidlertid på nivå med gjennomsnittet. Svarprosenten for denne sektoren er imidlertid også lav.</p> <p><u>Teknisk sektor</u><br/>Blant respondentene i denne gruppen er det en lavere andel som oppgir å ha meget liten kjennskap til de etiske retningslinjene, sammenliknet med kommunen totalt sett. Kjennskapen til varslingsplakaten er noe høyere enn gjennomsnittet, kjennskapen til relevante lover og forskrifter er på nivå med gjennomsnittet.</p> <p>Vi er kjent med at det arrangeres introduksjonskurs for alle nyansatte, der det blant annet informeres om de etiske retningslinjene.</p> |            | <p><u>Øvrige sektorer</u><br/>Resultatene for de øvrige sektorene som inngikk i spørreundersøkelsen er beheftet med større usikkerhet. For å sikre størst mulig kjennskap til de etiske retningslinjene, bør det vurderes å gjennomføre ytterligere tiltak for å sikre god implementering av de etiske retningslinjene og varslingsrutinene i hele kommunen.</p> |                       |

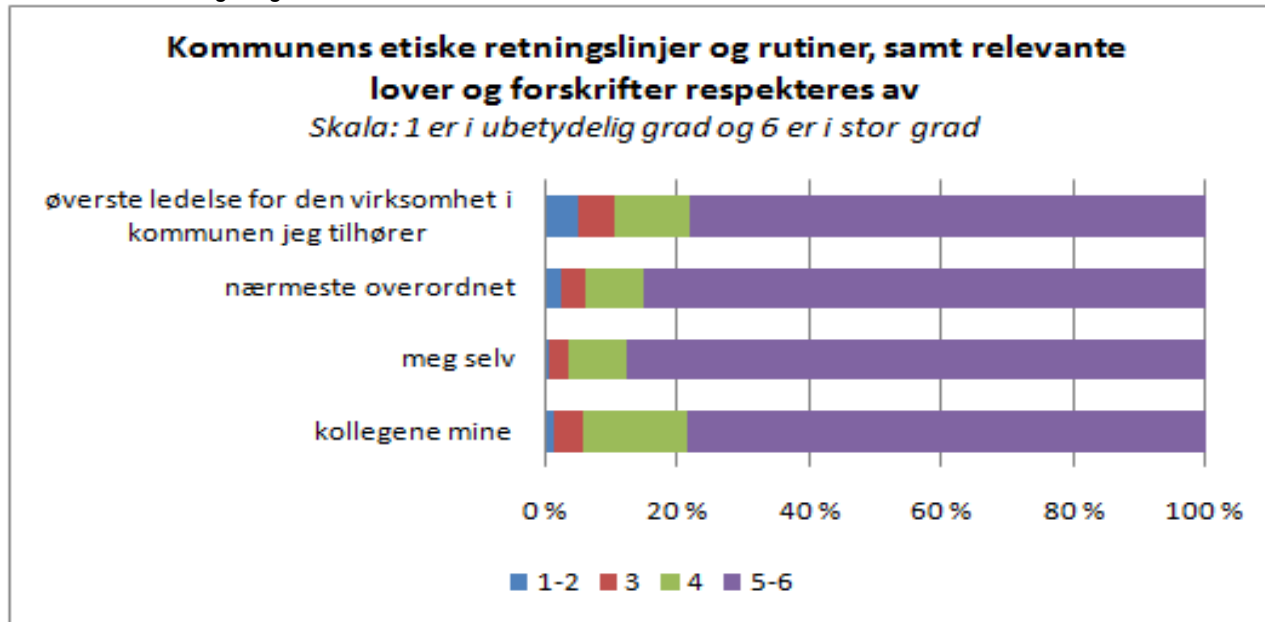
Graf 1: Kjennskap til kommunens etiske retningslinjer, varslingsplakat og relevante lover og forskrifter for kommunen samlet



| Tema                      | Beskrivelse  | Konsekvens   | Anbefaling   | Ledelsens kommentarer |
|---------------------------|--|--------------|--------------|-----------------------|
| Rollemodeller (se graf 2) | <p><u>Kommunen samlet</u><br/>                     Respondentene synes å ha stor tillit til at ledelsen i den virksomhet de tilhører, deres nærmeste leder og deres kolleger, respekterer de etiske retningslinjene og relevante lover og forskrifter. Om lag 80 prosent av respondentene har stor tiltro til både ledere og kolleger. Det er kun 2 prosent som oppgir å ha liten tiltro til nærmeste overordnet, og kun 1 prosent som svarer at de har lav tiltro til sin nærmeste leder. Det er imidlertid en noe høyere andel, 5 prosent som svarer at de har liten tillit til virksomhetens ledelse. At tiltroen til øverste virksomhetsledelse som rollemodeller på etikkområdet er lavere enn tiltroen til nærmeste leder og kolleger, er imidlertid et vanlig utslag i slike undersøkelser, og skyldes trolig i stor grad at de fleste ansatte har mindre kjennskap til denne gruppen enn nærmeste leder og kolleger.</p> <p>Tiltroen til virksomhetsledelse, nærmeste leder og egne kolleger er noe høyere enn gjennomsnittet for andre virksomheter vi har gjennomført tilsvarende undersøkelser hos.</p> <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne gruppen skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Helse- og sosialsektoren</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne sektoren skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Oppvekst- og kultursektoren</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne sektoren skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Teknisk sektor</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne gruppen skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> | Ikke aktuelt | Ikke aktuelt |                       |

| Tema | Beskrivelse | Konsekvens | Anbefaling | Ledelsens kommentarer |
|------|-------------|------------|------------|-----------------------|
|------|-------------|------------|------------|-----------------------|

Graf 2: Tiltro til kolleger og ledelse – kommunen samlet

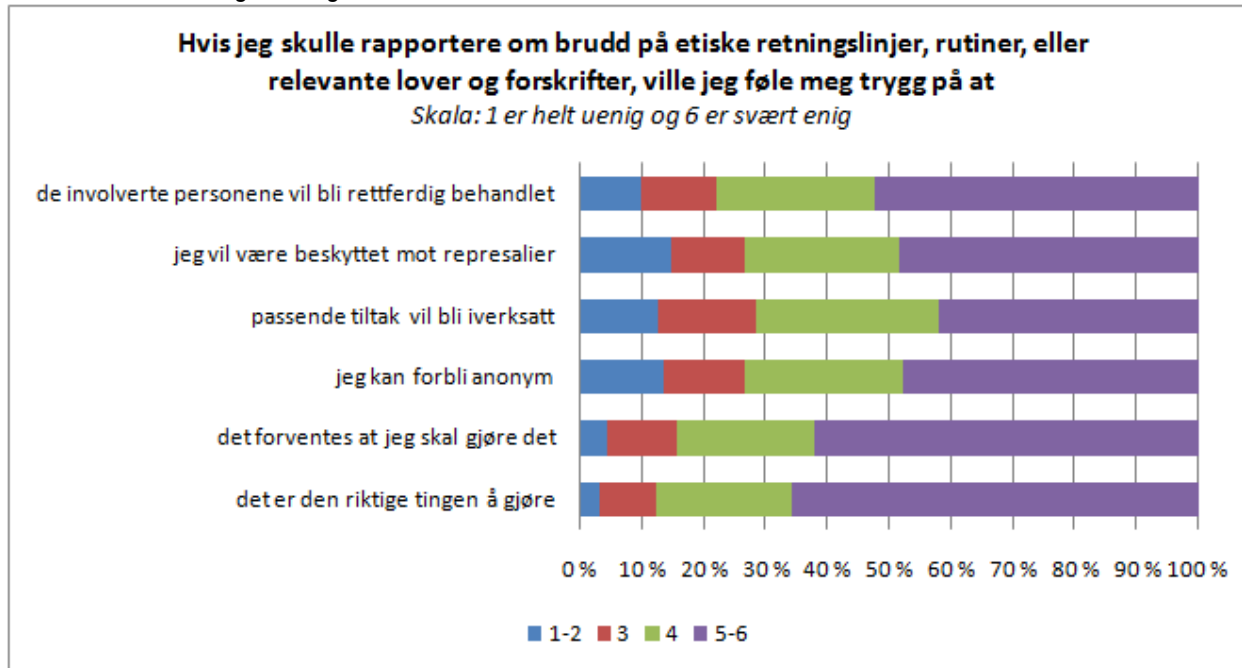




| Tema                                      | Beskrivelse  | Konsekvens  | Anbefaling  | Ledelsens kommentarer   |
|---|--|---|---|---|
| Tiltro til varslingsordningen (se graf 3) | <p><u>Kommunen samlet</u><br/>                     Det er en relativt høy andel respondenter som oppgir at de ikke føler seg trygge på at varslingssaker vil bli håndtert på en god måte. 21 prosent er usikre på om de vil være beskyttet mot represalier og 23 prosent er usikre på om passende tiltak vil bli iverksatt dersom de skulle varsle om kritikkverdige forhold.</p> <p>Usikkerhet knyttet til arbeidsgivers håndtering av varslingssaker er imidlertid en gjennomgående utfordring i andre virksomheter vi har kartlagt, og kommunen skiller seg ikke ut i denne sammenheng.</p> <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne gruppen skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Helse- og sosialsektoren</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne sektoren skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Oppvekst- og kultursektoren</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne sektoren skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> <p><u>Teknisk sektor</u><br/>                     Svarene fra respondentene i denne gruppen skiller seg i liten grad ut fra resultatene for kommunen samlet.</p> | <p>Dersom de ansatte ikke er trygge på at de vil bli behandlet på en rettferdig måte om de skulle rapportere om kritikkverdige forhold, medfører dette økt risiko for at de vil la være å varsle om slike forhold.</p> <p>Det er imidlertid en risiko for at den lave svarprosenten kan ha bidratt til at våre resultater ikke gir et representativt bilde av de ansattes tiltro til varslingsordningen. Vi tror imidlertid ikke at en høy svarprosent ville ha gitt et vesentlig annerledes bilde enn det vi nå har, hovedsakelig fordi resultatene på dette området er relativt like på tvers av sektorene.</p> | <p>Det bør vurderes om rutinene for varsling er gode nok, og om de er godt nok kommunisert ut til de ansatte i kommunen. Se for øvrig anbefaling på side 6-7.</p> <p>Et mulig tiltak for å gjøre de ansatte tryggere på at de vil bli behandlet på en forsvarlig måte ved varsling, er å opprette en ekstern varslingskanal. Vi anbefaler derfor at dette blir vurdert.</p> | <p>Varslingsordningen er ganske ny, og rådmannen er klar over - uavhengig av denne undersøkelsen - at det må gjøres en jobb med å gjøre ordningen bedre kjent.</p> <p>Det er trolig slik at en betydelig del av de ansatte kjenner ordningen og så lagt er det kommet svært få henvendelser. En kan ikke se bort fra at dette kunne øke betydelig hvis ordningen var bedre kjent.</p> <p>Rådmannen vil som en del av arbeidet med å utvikle kjennskapet til kommunens intranettside, også legge vekt på å fremme kunnskapen både om varslingsordningene og de etiske retningslinjene som gjelder for kommunen.</p> <p>Rådmannen har stor tro på at aktiviteten og informasjonsarbeidet som det nye servicesenteret vil stå for, over tid vil bidra til økt kunnskap om disse ordningene.. I</p> <p>Ekstern varslingskanal har vært vurdert. Inntil det kommer signaler fra tillitsvalgte eller andre generelt eller i konkrete saker, ser ikke rådmannen noen grunn til endre ordningen med å bruke kommuneadvokaten.</p> |

| Tema | Beskrivelse | Konsekvens | Anbefaling | Ledelsens kommentarer |
|------|-------------|------------|------------|-----------------------|
|------|-------------|------------|------------|-----------------------|

Graf 3: Tiltro til varslingsordningen – kommunen samlet



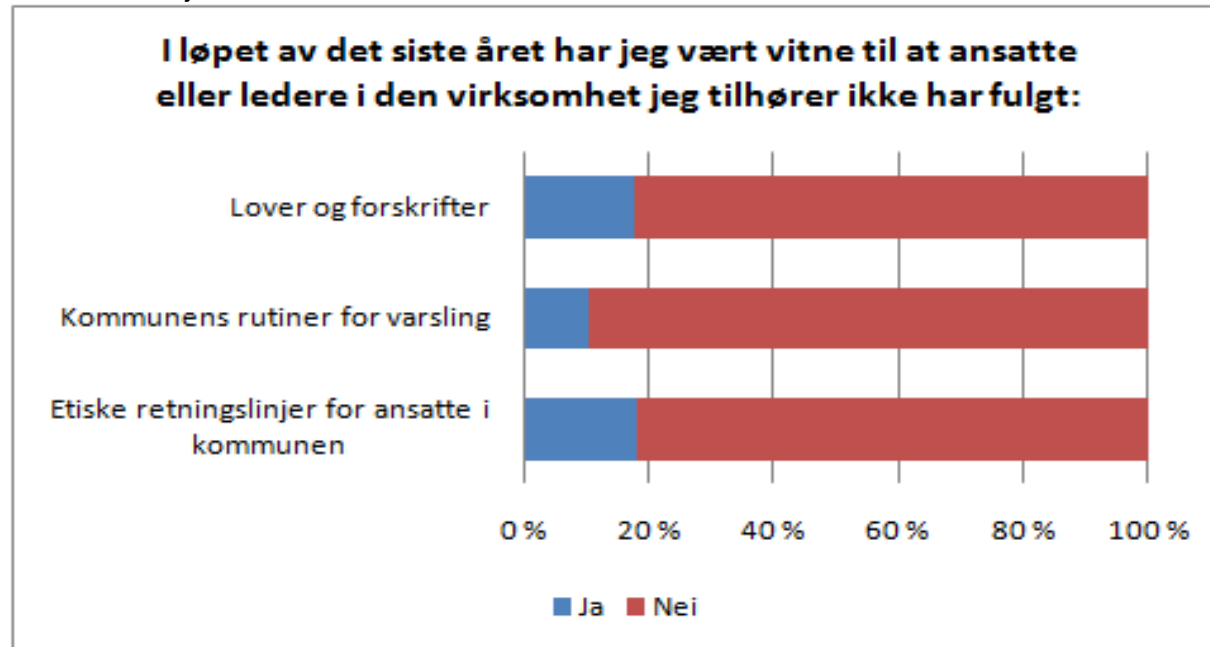
## 2.2 ETTERLEVELSE AV RUTINE

| Observasjon  | Beskrivelse  | Konsekvens  | Anbefaling   | Ledelsens kommentarer   |
|--|--|---|--|---|
| Etterlevelse av regler og retningslinjer (se graf 4) | <p><u>Kommunen samlet</u><br/>18 prosent av respondentene oppgir å ha observert brudd på kommunens etiske retningslinjer det siste året. 10 prosent svarer at de i samme periode har observert brudd på varslingsrutinen, og 17 prosent svarer at de har observert brudd på lover og forskrifter.</p> <p>Det må her understrekes at prosentandelen <i>kan</i> henvise til samme episode som flere ulike respondenter har vært vitne til. Med andre ord gir ikke andelen observasjoner av brudd nødvendigvis et riktig bilde av omfanget av slike brudd.</p> <p>Når det gjelder hvilke konkrete brudd de ansatte har vært vitne til, er det brudd på retningslinjer for HMS (18 prosent av respondentene har observert dette) og taushetsplikt (12 prosent) som skiller seg ut.</p> <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>Blant respondentene i denne enheten er det en lavere andel som har observert brudd på de etiske retningslinjene (10 prosent), varslingsrutinen (5 prosent), og lover og forskrifter (14 prosent) det siste året, enn for kommunen samlet.</p> <p>Blant disse ansatte har 14 prosent av de ansatte observert brudd på retningslinjer for bruk av it-utstyr det siste året. Dette bruddet er det som blir oppgitt av den høyeste andel respondenter fra denne sektoren.</p> <p><u>Helse- og sosialsektoren</u><br/>En høyere andel av respondentene fra denne sektoren oppgir imidlertid å ha observert brudd på de etiske retningslinjene (26 prosent), varslingsrutinen (15 prosent) og lover og forskrifter (24 prosent) enn for kommunen samlet.</p> <p>Her er det brudd på retningslinjer for HMS (22 prosent), og taushetsplikt (17 prosent) som skiller seg ut.</p> <p>Det er imidlertid store forskjeller i andelen observasjoner</p> | <p>Etiske retningslinjer, retningslinjer for HMS og retningslinjer taushetsplikten er viktige elementer i kommunens interne kontroll.</p> <p>Generelt kan brudd på disse retningslinjene innebære negative konsekvenser for arbeidsmiljøet internt i kommunen, for hensynet til brukerne, og for innbyggernes tillit til kommunens ansatte.</p> | <p>Det bør vurderes om det bør settes i gang ytterligere tiltak for å sikre større grad av etterlevelse av kommunens retningslinjer. Se for øvrig anbefaling side 5-6.</p> | <p>Vi må anta at KPMG med sitt spørsmål om varsling mener de formelle rutinene etter arbeidsmiljøloven. Rådmannen er kjent med to varslinger som er kommet til kommuneadvokaten. Det kan naturligvis være flere som ikke har kommet så langt. Hvis denne undersøkelsen er riktig skulle det være 40-50 av de som har svart på undersøkelsen som mener at varslingsrutinene ikke er fulgt. Antar en som KPMG gjør at undersøkelsen er representativ, betyr det altså at det skal ha vært 150-200 varslinger der rutinene <u>ikke er blitt fulgt</u>. I tillegg må en jo anta i så fall at det også er noen varslinger der rutinene er fulgt.</p> <p>Dette resultatet virker svært lite sannsynlig noe som også bekreftes av de tillitsvalgte. Det ville velvære lite trolig at verken ledelsen eller de tillitsvalgte hadde hørt om det hvis det var en slik massiv mangel på oppfølging av disse rutinene.</p> <p>Det er dermed mer nærliggende å tro at respondenten har svart på noe annet.</p> |

| Observasjon | Beskrivelse   | Konsekvens | Anbefaling | Ledelsens kommentarer |
|-------------|---|------------|------------|-----------------------|
|             | <p>mellom de ulike enhetene tilhørende denne sektoren.</p> <p><u>Oppvekst- og kultursektoren</u><br/>Blant respondentene tilhørende oppvekst- og kultursektoren er det en lavere andel som har observert brudd på de etiske retningslinjene (13 prosent), varslingsrutinen (6 prosent) og lover og forskrifter (12 prosent) enn for kommunen samlet.</p> <p>Blant de ansatte innenfor denne sektoren er det først og fremst brudd på retningslinjene på HMS som er observert av en relativt høy andel (16 prosent).</p> <p><u>Teknisk sektor</u><br/>Svarene fra teknisk sektor er omtrent på nivå med de totale resultatene på dette området. 14 prosent oppgir å ha observert brudd på de etiske retningslinjene, 11 prosent svarer at de har observert brudd på varslingsrutinen, og 19 prosent oppgir å ha observert brudd på lover og forskrifter det siste året.</p> <p>I likhet med respondentene fra oppvekst- og kultursektoren er det brudd på retningslinjene for HMS som skiller seg ut (21 prosent).</p> |            |            |                       |

| Observasjon | Beskrivelse | Konsekvens | Anbefaling | Ledelsens kommentarer |
|-------------|-------------|------------|------------|-----------------------|
|-------------|-------------|------------|------------|-----------------------|

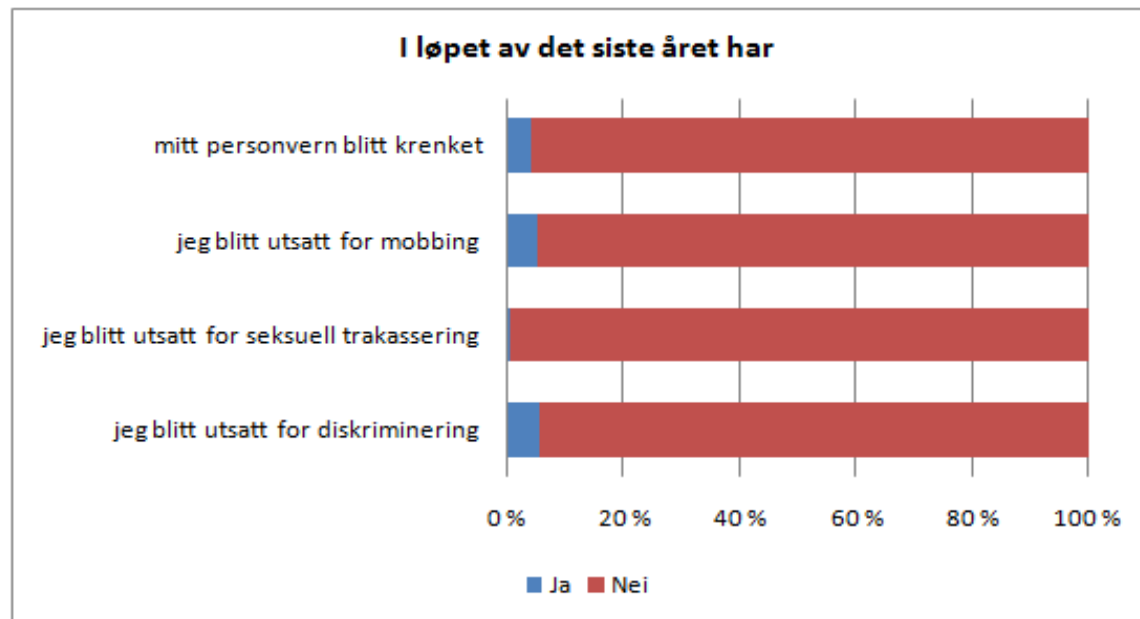
Graf 4: Observasjoner av brudd for kommunen samlet



| Observasjon   | Beskrivelse   | Konsekvens   | Anbefaling   | Ledelsens kommentarer  |
|---|---|--|--|--|
| <p>Observasjoner av brudd knyttet til det psykososiale arbeidsmiljøet (se graf 5)</p> | <p><u>Kommunen samlet</u><br/>Blant respondentene i undersøkelsen er det 5 prosent som oppgir at de har blitt utsatt for diskriminering og like mange prosent som svarer at de har blitt utsatt for mobbing.</p> <p>Dette er omtrent på snitt med øvrige virksomheter vi har undersøkt.</p> <p>Fordi undersøkelsens respondenter trolig ikke utgjør et representativt utvalg for kommunen som helhet, er det imidlertid risiko for at resultatene på dette området ikke gir et riktig bilde av omfanget av mobbing og øvrige brudd knyttet til det psykososiale arbeidsmiljøet.</p> <p><u>Rådmannens stab/fellestjenester</u><br/>Blant respondentene tilhørende rådmannens stab/fellestjenester det kun én person som oppgir å ha blitt utsatt for mobbing og diskriminering.</p> <p><u>Helse- og sosialsektoren</u><br/>6 prosent av respondentene fra denne sektoren svarer å ha blitt utsatt for mobbing, og 5 prosent mener å ha vært utsatt for diskriminering det siste året.</p> <p><u>Oppvekst- og kultursektoren</u><br/>4 prosent av respondentene fra oppvekst- og kultursektoren oppgir å ha blitt utsatt for diskriminering, mens og like mange svarer at de har blitt utsatt for mobbing.</p> <p><u>Teknisk sektor</u><br/>I denne sektoren svarer 9 prosent av respondentene at de har blitt utsatt for diskriminering, og 8 prosent at deres personvern har blitt krenket.</p> | <p>Selv om det er en relativt liten andel som oppgir å ha blitt utsatt for krenkende atferd indikerer undersøkelsen at det kan finnes enkelttilfelle som det er viktig at blir håndtert.</p> | <p>Det bør vurderes om man bør iverksette ytterligere tiltak på HR-området for å sikre at de ansatte ikke utsettes for krenkende adferd.</p> | <p>Vi vet at det forekommer på vår arbeidsplass som ellers i samfunnet jfr. generell kommentar.</p> <p>Det fokuseres på dette i medarbeiderundersøkelsen og i oppfølgingen etter disse undersøkelsene.</p> |

| Observasjon | Beskrivelse | Konsekvens | Anbefaling | Ledelsens kommentarer |
|-------------|-------------|------------|------------|-----------------------|
|-------------|-------------|------------|------------|-----------------------|

Graf 5: Utsatt for uetisk atferd – kommunen samlet



## Vedlegg 1 – Svarprosjenter







| Rådmannens stab/fellestjenester | 77% | Helse- og sosialsektoren              | 25% | Oppvekst- og kultursektoren | 32% | Teknisk sektor              | 48% |
|---------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|-----------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| Økonomiseksjonen                | 56% | Forebyggende helsetjenester           | 50% | Skoler                      | 38% | Drifts- og anleggsseksjonen | 69% |
| Personalseksjonen               | 71% | Psykisk helse og rus                  | 39% | Barnehager                  | 11% | Renhold                     | 30% |
| Øvrige virksomheter             | 94% | Sosialtjenesten                       | 56% | Skole- og barnehagekontoret | 54% | Annet                       | 40% |
|                                 |     | Hjemmetjenesten                       | 15% | Kultur, idrett og fritid    | 56% |                             |     |
|                                 |     | Gipø bo- og behandlingssenter         | 16% |                             |     |                             |     |
|                                 |     | Miljøarbeidertjenesten                | 18% |                             |     |                             |     |
|                                 |     | Bjønnåsen bo- og behandlingstjenesten | 26% |                             |     |                             |     |
|                                 |     | RMU                                   | 28% |                             |     |                             |     |
|                                 |     | Habilitering/rehab. og dagsenter      | 28% |                             |     |                             |     |
|                                 |     | Annet                                 | 55% |                             |     |                             |     |



## Vedlegg 2 – Forklaring til revisjonens konklusjoner

### KVALITET I UTFORMINGEN AV PROSESS/RUTINE

### ETTERLEVELSE

| Konklusjon  | Beskrivelse av kriterier - kvalitet  |  | Konklusjon   | Beskrivelse av kriterier - kvalitet   |
|---|--|--|--|---|
|  <p>Tilfredsstillende</p>      | <p>Det er ikke konstatert svakheter i den interne kontrollen som kan føre til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vesentlig feil finansiell informasjon internt og eksternt</li> <li>• Annen vesentlig feilinformasjon internt og eksternt</li> <li>• Brudd på lover og regler</li> <li>• Andre forhold som kan føre til betydelig tap av renommé dersom interessentene blir kjent med forholdet som er avdekket</li> <li>• Forhold som kan føre til vesentlige direkte tap</li> </ul>       |  |   | <p>Det er ikke konstatert avvik i etterlevelsen som truer målsettingene for prosess/rutine</p>  |
|  <p>Bør forbedres</p>          | <p>Det er konstatert svakheter i den interne kontrollen som kan føre til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vesentlig feil finansiell informasjon internt og eksternt</li> <li>• Annen vesentlig feilinformasjon internt og eksternt</li> <li>• Brudd på lover og regler</li> <li>• Andre forhold som kan føre til betydelig tap av renommé dersom interessentene blir kjent med forholdet som er avdekket</li> <li>• Forhold som kan føre til vesentlige direkte tap</li> </ul>            |  |   | <p>Det er konstatert avvik i etterlevelsen som kan true målsettingene for prosess/rutine, herunder muligheten for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vesentlig feil finansiell informasjon internt og eksternt</li> <li>• Annen vesentlig feilinformasjon internt og eksternt</li> <li>• Brudd på lover og regler</li> <li>• Andre forhold som kan føre til betydelig tap av renommé dersom interessentene blir kjent med forholdet som er avdekket</li> <li>• Forhold som kan føre til vesentlige direkte tap</li> <li>• Redusert effektivitet</li> </ul>         |
|  <p>Ikke tilfredsstillende</p> | <p>Det er konstatert betydelige svakheter i den interne kontrollen som kan føre til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vesentlig feil finansiell informasjon internt og eksternt</li> <li>• Annen vesentlig feilinformasjon internt og eksternt</li> <li>• Brudd på lover og regler</li> <li>• Andre forhold som kan føre til betydelig tap av renommé dersom interessentene blir kjent med forholdet som er avdekket</li> <li>• Forhold som kan føre til vesentlige direkte tap</li> </ul> |  |  | <p>Det er konstatert betydelige avvik i etterlevelsen som truer målsettingene for prosess/rutine, herunder muligheten for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vesentlig feil finansiell informasjon internt og eksternt</li> <li>• Annen vesentlig feilinformasjon internt og eksternt</li> <li>• Brudd på lover og regler</li> <li>• Andre forhold som kan føre til betydelig tap av renommé dersom interessentene blir kjent med forholdet som er avdekket</li> <li>• Forhold som kan føre til vesentlige direkte tap</li> <li>• Redusert effektivitet</li> </ul> |