

KHM styremøte 4/12
15.06.12
Omratingssak Bb

2012/2950



Vår saksbehandler
Rune Wilhelmsen, 22 24 12 05
Sverre Gustavsen, 22 24 13 66
Vår dato 24.02.2011 Vår referanse 3.2 2012/00368- RUW/LOE
Arkivkode 610
Deres dato Deres referanse

Utsatt offentlighet jf. nr. lov § 18 (2)

Universitetet i Oslo
Postboks 1072 Blindern
0316 Oslo

Revisjon av inntekter 2011- Universitetet i Oslo

Vi har gjennomført revisjon av inntekter ved Universitetet i Oslo (UiO) for 2011. Det ble kontrollert inntekter utenom bevilgning samt BOA- inntekter. I vår analyse framkom kontantsalg, herunder både kontant- og kortsalg, som spesielt risikofylt. Ved UiO foretas det slikt salg fast ved tre enheter: Odontologisk fakultet (OF), Naturhistorisk museum (NHM) og Kulturhistorisk museum (KHM).

Målet med revisjonen har vært å kontrollere rutiner, aktiviteter og systemer vedrørende universitetets inntekter knyttet til kontantsalg, samt kartlegge hvilke kontrolltiltak UiO har etablert for å forebygge og avdekke feil.

I revisjonen har vi hatt innledende møter med de ansvarlige for forretningsdriften ved KHM, NHM og OF. Etter å ha innhentet rutiner for kontantsalg og vurdert systemer, internkontroll og omfang av kontantsalget ved nevnte enheter, ble revisjonen videre avgrenset til museumsbutikkene ved Vikingskipshuset, Historisk museum, Zoologisk museum og Geologisk museum.

Mottatte regnskapoversikter viser at kontantsalget i 2011 ved KHM utgjorde ca. 18,6 mill. kroner og ved NHM ca. 3,9 mill. kroner.

Vi er informert om at forretningsvirksomheten ved både NHM og KHM er inne i en omstettingsprosess, og at begge museene i den sammenheng har ansatt nye butikksjefer.

Vi har følgende kommentarer:

Organisering - samarbeid

I revisjonen framkom at NHM og KHM har svært ulike målsettinger og ambisjoner med driften av sine butikker. Det synes heller ikke å være etablert noe samarbeid mellom de to museene om forretningsdriften. Et eksempel på dette er at enhetene benytter ulike kassesystemer. Vi ber opplyst om UiO har vurdert eventuelle fordeler med en større grad av samarbeid på dette området.

Rutiner

Vi har i vår revisjon etterspurt rutiner vedrørende kontantsalg ved enhetene.

Revisjonen anser at NHM har mangelfulle skriftlige rutiner for kontantsalg. NHM har uttalt at det er et fåtall personer som jobber med kontantsalg og administrasjon av disse, og at man derfor ikke har ansett behovet for skriftlige rutiner som veldig stort. Dette gjelder både rutiner for betjening av kasser og administrasjon/internkontroll.

Revisjonen har vist at skriftlige rutiner for kontantsalg ved KHM er mer komplett enn ved NHM. Vi kan imidlertid ikke se at KHM har utarbeidet rutiner for kasserer i butikkene.

Fysisk sikring

I revisjonen observerte vi at KHM's butikkarealer på Historisk museum kan stenges av for uvedkommende etter åpningstid. De øvrige butikkene har imidlertid ikke denne muligheten, med unntak for særskilt kostbare varer. Varebeholdningen er dermed tilgjengelig for samtlige som har tilgang til museene etter stengetid. Ved Vikingskiphuset er det heller ikke mulig å låse av arealer der safer oppbevares.

Oppbevaring av kontanter

I UiOs Retningslinjer for oppgjør og avstemming av omsetning i kontantkasser framgår at kassebeholdningen ikke skal overstige NOK 20 000. Ved Vikingskipmuseet mottok vi opplysninger om at kontantbeholdningen i helgene under høysesongen kan bli betydelig.

Vi ber UiO vurdere om kassebeholdningen ved Vikingskiphuset i enkelte tilfeller kan overskride den angitte øvre beløpsgrense.

Billettsalg

Billettsalget utgjør en betydelig del av inntektene til museene. Ved Vikingskiphuset dokumenteres billettsalget ved utstedelse av billett fra egen billettmaskin som er knyttet opp mot kassesystemet.

Ved NHM er dokumentasjon på kjøpt billett et unummerert adgangstegn som ikke er knyttet opp mot kassesystem og derfor ikke kan avstemmes. Vi anser derfor at det foreligger en risiko for at billettenger ikke registreres.

Vi ber om UiOs vurdering av billetteringssystemet ved NHM.

Identifisering av kasserer

Gjennom våre besøk på museene har vi erfart at det ved salg er en varierende praksis mellom butikkene angående identifisering av kasserer i systemet. Det innebærer at ikke alle salg entydig kan spores tilbake til en enkeltperson dersom det skulle være behov for det. Det medfører økt risiko for misligheter, siden transaksjoner ikke enkelt kan spores tilbake til den som har foretatt transaksjonen. Sporbarhet vil også kunne forhindre uberettiget mistanke. Vi har fått opplyst at i enkelte museer benyttes samme kontantbeholdning av flere kasserere gjennom hele salgsdagen. Vi anser at dette forholdet vil kunne medføre problemer med identifisering ved eventuelle avvik. Vikingskiphuset har hatt til dels store avvik i kassebeholdningen i 2011.

Betaling med utenlandsk valuta

Ved Vikingskiphuset mottas mye utenlandsk valuta. Vi er informert om at det oppstår mye feil fordi kassesystemet ikke er godt nok tilpasset dette. Disse feilene medfører at avstemming må gjøres manuelt.

Sletting og retur i kassesystemet

Vi har i revisjonen kontrollert sletting og retur i kassesystemene hos museene. Dette er områder det er knyttet særskilt mislighetsrisiko til. NHM opplyste at det ikke ble gjennomført noen interne kontroller av dette forholdet. Vi ønsket å gjennomføre nærmere kontroller av sletting og retur ved museet, og etterspurte relevante rapporter fra kassesystemet. NHM opplyste at de for tiden manglet butikksjef ved museet, og derfor ville trenge eksternt bistand for å ta ut rapporter fra kassesystemet. På bakgrunn av NHMs svar valgte revisjonen å ikke gjennomføre nevnte kontroller. Ved besøk på NHM etterspurte vi også brukerveiledning/systemdokumentasjon på kassesystemet, NMH opplyste at det ikke forelå ved museet. Vi stiller spørsmål ved om det er behov for økt systemkunnskap og om flere enn kun en person bør inneha tilstrekkelig kompetanse på bruk av systemene. Det burde også foreligge systemdokumentasjon og veileding i bruk av kassesystemet tilgjengelig ved enheten samt at det bør gjennomføres internkontroll når det gjelder sletting og retur av varer i kassesystemet.

Ved KHM ble vi opplyst at det gjennomføres internkontroll når det gjelder sletting og retur av varer i kassesystemet. Ved KHM fikk vi rapporter på sletting og retur i kassesystemet. Vi merket oss at butikkene ved KHM har en svært høy andel sletting og at det ved en butikk slettes for et høyere beløp enn omsetningen totalt. Vi stilte spørsmål ved dette til KHM og fikk forklart at dette skyldtes at det ikke finnes en funksjon i kassesystemet for å sjekke prisen på varer. Noe som fører til at varer blir slått inn og slettet i systemet unødvendig og at sletting i systemet ikke er reelle feilslag. Revisjonen anser det da som vanskelig å drive noen internkontroll samt følge opp sletting av varer i kassesystemet. Vi stiller spørsmål ved at det ikke eksisterer en funksjon i systemet som muliggjør spørring på pris og hvilke følger dette får for kontroll med den risikoen som foreligger når det gjelder sletting.

Svinn

På bakgrunn av funn i revisjonen ønsket vi å gjennomføre en mer detaljert kontroll av svinn (registrert og uregistrert) ved museumsbutikkene i 2011. Denne kontrollen lot seg imidlertid ikke gjennomføre, verken ved KHM eller NHM.

For NHM skyldes det omtalte manglende intern kompetanse til å skrive ut rapporter fra kassesystemet.

Når det gjelder KHM kunne det ikke opplyses om korrekte tall på svinn. I e-post datert 12.01.12 opplyser KHM at varetelling for 3. kvartal 2011 ved Vikingskiphuset avdekkes at innkomne varer ikke var lagt inn i regnskapet. Videre opplyses at varebeholdning pr. 01.01.12 er korrigert og oppdatert, samt at rutinene er innskjerpet og at KHM har "kontroll på varelageret og lagerstyringen pr. 1.1.2012".

I e-post datert 31.01.12 framgår at KHM ikke vet hvor stort tapet er i 2011. Etter en nærmere vurdering, valgte de å starte "på ny frisk" og legge eksisterende varetelling til grunn for et nytt driftsår. Vi stiller spørsmål ved kvaliteten på den økonomiske rapporteringen for 2011 til UiO fra KHM. Vi ber derfor om UiOs kommentarer til det avdekkede forholdet ved Vikingskiphuset, samt til KHM's valg i denne sammenheng

Vi ber UiO opplyse om svinn vies tilstrekkelig oppmerksomhet ved driften av museumsbutikkene.

På bakgrunn av omtalte funn er det vanskelig for revisjonen å kunne bekrefte fullstendigheten av UiOs inntekter fra kontantsalget ved museene i 2011.

Vi ber om UiOs uttalelse på ovennevnte punkter innen 16. mars 2012.

Etter fullmakt

Terje Ottesen
Terje Ottesen
avdelingsdirektør

Ove Mælen
Ove Mælen
underdirektør

Kopi: Kunnskapsdepartementet

1 STATUSRAPPORT RIKSREVISJONENS REVISJONSRAPPORT OM
 2 FORRETNINGSDRIFTEN VED UIOS MUSEER –
 3 Kulturhistorisk museum med 3 utsalgsssteder

Kritikkpunkt	Planlagte tiltak	Sluttføringsdato	Ansvarlig	Status pr.10.mai
1. Organisering av samarbeidet	Samarbeid NHM og KHM På kort sikt etablere nærmere samarbeid mellom NHM og KHM mht driftsrutiner og kassesystemer for å optimalisere og kvalitetssikre driften. NHM har blant annet mottatt våre rutinehåndbøker og deltatt i møter med vår kassedrift leverandør Datanova. På lang sikt vurdere samarbeid rundt webbutikkdrift, innkjøp av varer m.v. Dette vurderes i løpet av prosessen med PWC. De store forskjellene i kundegrupper, omsetningstall og vareutvalg må vektlegges i vurderingen av hva som er hensiktsmessige samarbeidsformer	Kontinuerlig prosess. Min. 2 møter pr. år.	Leder for forretningsvirk somhetene KHM/NHM i samspill med museenes avdelingsdirektører.	Arbeid påbegynt.
2. Skriftlige rutiner, opplæring og kvalitetssikring kontaktsalg	Rutiner Rutiner for kasserer i butikken. Med utgangspunkt i allerede eksisterende rutiner for Entrekassen på Vikingskipshuset har vi utviklet en ny felles rutinehåndbok for Butikken på VSH. Vi oppdaterer rutinehåndbøkene for øvrige utsalgsteder i VSH entrekasse, HM butikk og entre. Rutinehåndboken vil alltid være under utvikling og skal testes ut og kvalitetssikres i sommersesongen 2012. Rutinehåndboken oppdateres kontinuerlig, og minimum hvert år før ny sesongstart.	Oppdatere 3 stk rutinehåndbøker. Hovedmal 1. mai 2012 Tilpasning til hvert utsalg 15.juni	Butikkledere /AMM	Arbeidet med oppdatering av hovedbok rutiner VSH-butikk er utført. Tilpasning av de to andre rutinebøkene til hovedmal vil bli gjennomført innen frist.

<p>3. Fysisk sikring varebeholdning</p> <ol style="list-style-type: none"> Varelageret er i sin helhet avståt og sikret mot ivedkommende, med kodesystem og soneinndeling. Begrenset tilgang til butikklokalet før og etter stengtid Sikring av butikklokalet i 1. etasje på VSH 	<p>Beslutningen om effektuering av kodelåssystem til butikkenes inngangsdør, april 2012.</p>	<p>Avdelingsdirek tør KHM i samarbeid med tekn.avd., UiO.</p> <p>3. Det er besluttet at kodelåsfunksjonalitet på inngangsdørene til butikk- og entrerom skal installeres. Montert innen 30.06.12.</p>
<p>4. Oppbevaring av kontanter</p> <p>Hypigere sikring av kontanter</p> <p>Om sommeren kan kontantbeholdningen på VSH bli betydelig ila helgen. Det er et godt råd fra RR at vi reduserer kontantbeholdningen og bestiller NOKAS til ekstra avhenting av kontanter i høysesong. Vi innhenter pristilbud, vurderer beløpsgrense og hypighet og legger dette inn i driftsrutinen.</p>	<p>Utfra en sikkerhetsmessig heilhetsvurdering er det konkludert med at overlevering av kontantbeholdninger til NOKAS bør ivaretas av det faste personalet, som normalt ikke arbeider i helgene. Det gir totalt sett en bedre sikkerhet at dette ikke ivaretas av ekstra-hjelpe (som hovedsaklig bemanner butikk/kasser i helgene). Det er uansett god sikkerhet for kontanter i safene i et skallsikret bygg med video-overvåkning og alarmer.</p>	<p>Arbeidet er utført.</p>

5. Billetsalg	KHM har god kontroll på billettsalget gjennom eksisterende rutiner. Månedlig legges informasjonen ut på våre nettsider til offentlig innsyn, Se: http://www.khm.uio.no/for_ansatte/sekjonene/ups/stat/beggemuseer2011.html	OK	OK AMM	<i>Ingen negative merknader for KHM i RR-rapporten. OK</i>
6. Identifisering av kasserer	I den offentlige statistikken skiller vi mellom skoleklasser og øvrige besøkende.			
7. Sletting og retur i kassesystemet	KHM har identifiserbare selvger/betjenenter Identifisering av hver enkelt ekstrahjelp/selger testes ut i juni. Systemet skal være sikkert og "sømløst" og sikre rask betjening slik at de ikke skaper nye problemer for vår betjening.	Oppdatert kassesystem vil gi oss nye registreringmuligheter. Juni 2012/AMM	OK Butikkledere/A MM.	<i>Installeringen er utført, nye rutiner er etablert. Test av effekt i juni.</i>
8. Svinn	Sletting og retur RR påpeker en svikt i våre rutiner som nå er utbedret i to faser, før og etter oppgradering av systemet fra Datanova. Det er også laget skille mellom varer med eller uten strekkoder.	Oppdatert kassesystem vil gi oss nye registreringmuligheter. Juni 2012/AMM	Juni 2012/AMM	<i>Installeringen er utført. Oppføring og innfasing pågår. Avsluttes innen frist. Testes og kvalitetssikres høsten 2012.</i>
	Omorganisering og tilrettelegging for sikker drift Sommeren 2011 hadde Vikingskipshuset 2-3 tilfeller av kasseauvik. I løpet av sommer og høst ble en rekke korriggende tiltak satt i verk for å forebygge fremtidig svinn.	Nye fullstendige varetellinger foretas 30.04.12 og 31.08.12	AMM i samarbeid med økonomileder og avdelingsdirektør KHM, og med bistand fra PWC	<i>Varetelling 30.04.12 er gjennomført. Arbeidet er igangsatt. Gjennomføres iht. frist.</i>
	- Flere personlige oppfølgingsmøter med ledelse og ansatte - Felles personalmøter - Intern informasjon - Internundersøkelse blandt ansatte - Interne møter med KHM regnskapsavdeling - To møter med Uio Regnskapsavdeling	Totalgjennomgang av rutinebeskrivelser første halvår 2012 (se pkt. 2). Utarbeiding av flytskjema for hovedfaser og arbeidsoperasjoner i		<i>Arbeidet er igangsatt; arbeidsmøte med PWC 15.05.12.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - Oppsigelse og replassering av ansatte - Utskifting og replassering av ledelsen ved VSH - Opprettelse av nye rutine. - Varetelling 31.12.2011 - Ekstra varetelling smykker 2011 - Tertiavaretelling 30.04.2012 - Ny varetelling 2. tertial 2012 (pr. 31.08.12) <p><i>Slik KHM har meddelt RR var resultatet av varetellingen pr. 31.12.2011 ikke tilfredstilende. Som omtalt i RR-rapporten var tallene ikke representative ettersom tidligere daglig leder ved butikken (ikke lenger tilslatt ved KHM) hadde en ufullstendig registrering av innkomne varer i kassesystemet fra varetellingen 1. tertial 2011.</i></p> <p><i>Vi undersøker muligheten for å finne en større nøyaktighet mht varebeholdning ved å gjennomgå samtlige registrerte fakturaer til butikken i 2011. Kost-/nytte vil bli hensyntatt. UiO ønsker å engasjere PWC i prosjektet.</i></p>	<p><i>butikkdriften (i samarbeid med PWC). Frist etter nærmere avtale med PWC.</i></p> <p><i>Avklares etter varetelling 2. tertial 2012.</i></p>	
8. 2011/KHM regnskap	<p><i>Vi oppfatter forøvrig at vi har sikre rutiner og full økonometiske kontroll mht KHM forretningsdrift når det gjelder daglig kasseoppgjør samt rapportering til KHM økonomiavdeling. Våre rapporter til RR bekrefter dette. I disse dager kjører vi en ekstra rutinekontroll for å sikre at varene som er eksponert i butikk er talt og eksisterer på kassesystemet. Vi har målbevist og rutinemessig gjennomgått alle driftsrutiner for å sikre høy kvalitet og oppfølging og iverksetting av standard rutiner.</i></p>	OK	KHM Regskap
9. Oppsummering	<p>Konklusjon hovedpunkter og fremdrift</p> <p>KHM jobber med kontinerlig forbedring og har som realistisk mål at i september 2012 skal vi ha nytt</p>		

		Se ovenfor.
<i>erfaringssrunnlag og tilfredstilende drift og rutiner.</i>	<p>Hovedtiltak</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oppfølging og iverksetting av tiltakene nevnt over. • Videre utvikling av salgspunktene rutinehåndbøker. • Oppgradering av kasse-/lagerstyringssystemet (DataNova, WindowShopping) gjennomføres i april/mai). • Særskilt fokus på kvaliteten i opplæringen av den kommende sesongens ekstrahjelper. • Ekstra varetellinger gjennomføres både 1. og 2. tertial 2012. • Gjennomføring av søk mot varefakturaer m.v. for undersøkelse av om avvik mellom faktisk og teoretisk vareverdi i 2011 skyldes svinn, tekniske feil eller annet (?) 	

