



Oslo kommune
Utviklings- og kompetanseetaten



ÅRSBERETNING 2017





INNHold

Leders beretning	4
1. Ansvarsområde	5
1.1 Organisasjons- og bemanningsmessige endringer i løpet av 2017	5
Organisasjonskart	6
2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering.....	7
2.1. Situasjonsbeskrivelse og måloppnåelse	7
2.1.c Risikostyring og internkontroll	20
3. Sammenligning av budsjett og regnskap	21
3.1. Driftsregnskap	21
3.2 Investeringsregnskap	22
3.4 Noter i regnskapet	24
4. Særskilt rapportering.....	25
4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	25
4.2 Saksbehandlingstid	25
4.3.1 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	25
4.3.2. Universell utforming	26
4.5. Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere	26
4.6. Rapportering innen HR-området og HMS	27
4.7. Forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter	29
4.8. Rekruttering av lærlinger	29
4.9. Bruk av konsulenter	30
5. Miljø- og klimarapport 2017	32
6. oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader	33
6.1 Utkvittring av bystyrets verbalvedtak og merknader	33
6.2 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget	33

LEDERS BERETNING

Som kommunens tjenesteleverandør er UKEs oppdrag å understøtte virksomhetene i deres virke med å levere de beste og mest relevante tjenestene til innbyggerne i Oslo. Når jeg betrakter året som gikk i bakspeilet, er det flere ting som gjør meg stolt. Jeg vil trekke fram noen av dem her, men vil samtidig oppfordre til å lese de neste sidene for å fylle ut bildet.

I 2017 bygde vi ut vårt tjenestetilbud innen organisasjon- og lederstøtte. Flere nye konsulenter kom til med bred kompetanse fra næringslivet. Porteføljen ble også utvidet med rekrutterings-tjenester, som har vært en suksess. I løpet av våren bisto vi også Byrådslederens kontor med å utvikle og levere et lederutviklingstilbud for kommunens toppledere og deres ledergrupper.

HMSREG er et av kommunens viktigste verktøy i oppfølging av Oslomodellen og i forebygging av arbeidsmiljøkriminalitet. I 2017 implementerte vi HMSREG hos alle de store kommunale byggforetakene og opprettet en egen a-krimpatrolje som rykker ut ved avviksmeldinger.

Det vil jevnlig være behov for å kjøre store prosjekter og programmer som omfatter flere sektorer og virksomheter. Dette krever profesjonell prosjektstyring- og rammeverk. UKE har opprettet et prosjektkontor som har rigget flere store prosjekter på tvers av kommunen, som for eksempel Systemkonsolidering og modernisert IT-infrastruktur. Sammen med EHS-sektoren har UKE tatt fram Prosjektportalen, som er et sentralt verktøy i prosjektstyring.

I Innovasjonsprogrammet for bydelenes service- og støttetjenester, samarbeider UKE og bydelene Stovner og Alna om å prøve ut ny teknologi og nye konsepter som i full produksjon skal effektivisere og forbedre hverdagen til ansatte i kommunen. Det er gjennomført to piloter, en av dem innen robotisering (RPA), med skjønnsmidler fra fylkesmannen.

UKE har framforhandlet nye avtaler for systemutvikling og systemdrift. Innen systemutvikling gikk vi fra avtale med én leverandør til fire som legger til rette for større mangfold, konkurranse og mer kapasitet i utvikling av digitale tjenester. Avtalen for systemdrift skal transformere kommunen over i moderne leveransemodeller som åpner for en langt større grad av innovasjon og digitalisering.

Vi har også leveranser som går smerteløst hver dag, uke og måned, av lønnsutbetalinger, regnskapsavstemming, fakturabehandling, hjelp til innbyggere som ringer inn og mye mer. Leveranser man bare forutsetter at fungerer, uten å tenke over det, men desto viktigere er de.

Som kommunens tjenesteleverandør er medarbeideres kompetanse viktig for UKE. Planmessig kompetanseutvikling og rekruttering har vært viktig i 2017 og vil stå høyt på agendaen framover. Vi skal bygge en prestasjonskultur på tvers i UKE. Vi har styrket virksomhetsdialogen med nye og tydelige roller og økt bemanning, som jeg forventer er starten på en bedre koordinert og mer forretningsmessig tilnærming mot virksomhetene fra vår side.

UKE er stolt over å være en del av det digitale løftet i kommunen. Gjennom 2018 tar vi grep for ytterligere å profesjonalisere våre leveranser og vår organisasjon, slik at vi kan bli en enda bedre partner for virksomhetene.

Marit Forseth

Etatsdirektør
Utviklings- og kompetanseetaten

1. ANSVARSOMRÅDE

Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) yter service og tjenester til kommunens virksomheter. UKE ivaretar ulike konsernovergripende forvaltnings-, drifts- og utviklingsoppgaver som skal understøtte tjenester kommunens virksomheter leverer til byens innbyggere og næringsliv.

Etaten forvalter blant annet kommunens økonomisystem, HR-system, e-postsystem og internettsider. Forvaltning av nytt sak/arkivsystem er under etablering. I tillegg leverer etaten fellestjenester som fakturasentralen og Oslo kommunes kontaktsenter. Etaten tilbyr også lønns- og regnskapstjenester til kommunens virksomheter.

UKE har ansvar for at det leveres funksjonelle og stabile driftstjenester innen IT til kommunens virksomheter. Leveransen innebærer oppfølging av kommunens eksterne driftsleverandører og forvaltning av kommunens sentrale IT-infrastruktur, samt at informasjonssikkerheten ivaretas i den forbindelse.

UKE er kommunens kompetansesenter innen offentlige anskaffelser og samkjøp. Etaten koordinerer tiltak for bekjempelse av arbeidslivskriminalitet og leder blant annet kommunens lovlighetsteam.

UKE er kommunens internleverandør av ledelses- og organisasjonsutvikling innen strategisk viktige områder for kommunen. Etaten tilbyr målrettet ledelses- og kompetanseutvikling i tråd med virksomhetenes behov for utvikling, endring og omstilling. UKE ivaretar det sentrale arbeidet med omstilling av overtallige.

UKE er organisatorisk plassert under Byrådsavdeling for finans i Oslo kommune.

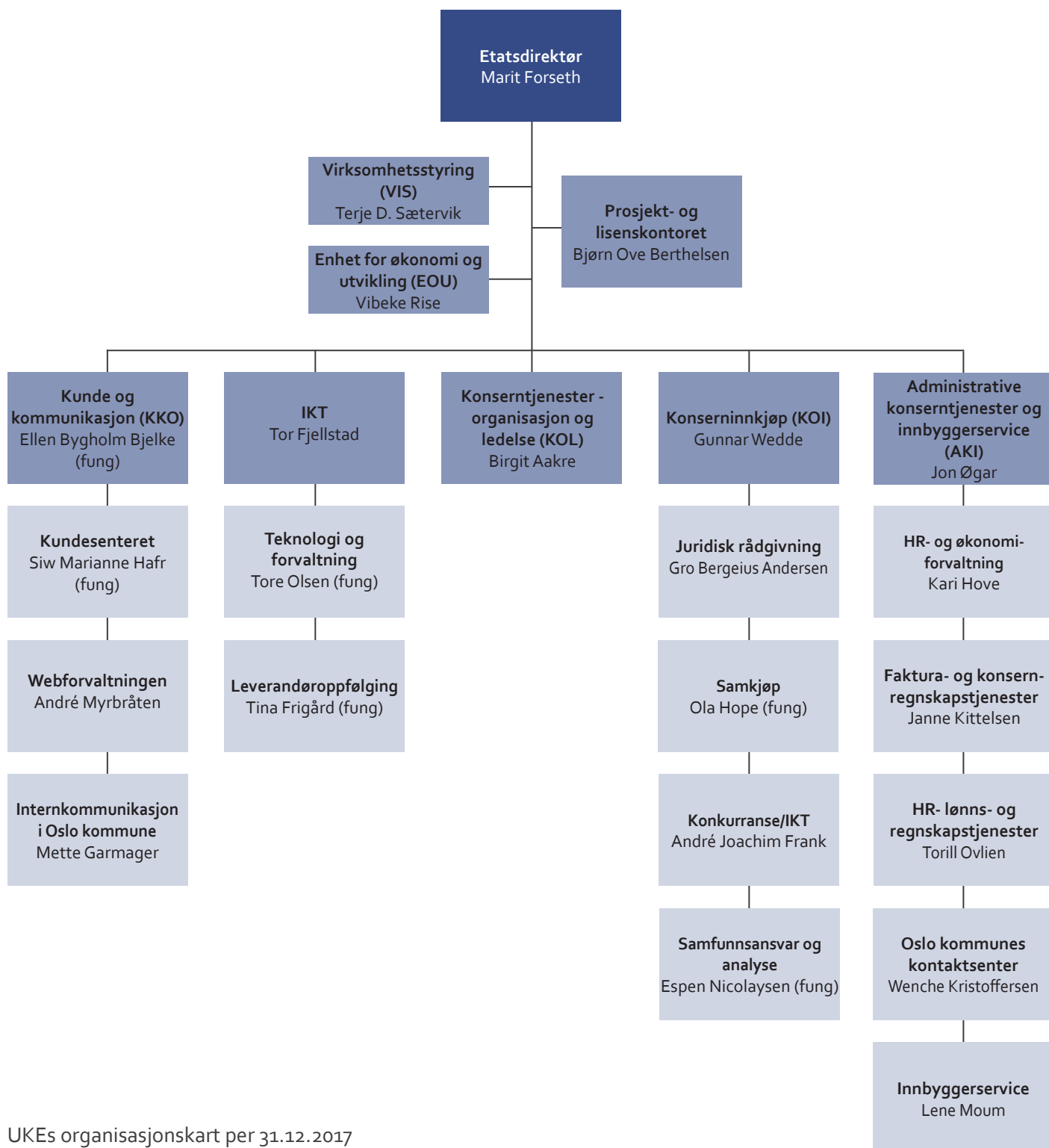
1.1 Organisasjons- og bemanningsmessige endringer i løpet av 2017

Bemannings	01.01.2017	01.01.2018	Endring
Ansatte	277	317	40
Årsverk	271	309	38

Tabell 1. Bemanning

Økningen i antall ansatte fra 2016 til 2017 kommer av en bevisst rekruttering av kompetanse etaten har manglet. I 2017 etablerte UKE et prosjektkontor og det er rekruttert prosjektledere og andre prosjekttressurer. Målet er videre å redusere bruken av eksterne konsulenter.

Organisasjonskart



UKEs organisasjonskart per 31.12.2017

2. MÅLOPPNÅELSE, RESULTATER OG RISIKOVURDERING

2.1. Situasjonsbeskrivelse og måloppnåelse

UKEs strategi er å være den foretrukne samarbeidspartner for en kommune i utvikling.

Mål og resultatkrav blir beskrevet i det årlige tildelingsbrevet fra Byrådsavdeling for finans (FIN). Gjennomføring rapporteres i etatsstyringsmøtene med FIN.

I dette kapitlet omtales større prosjekter og oppdrag som UKE har gjennomført i løpet av 2017.

I 2017 har UKE jobbet mot følgende målsettinger:

Resultatindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Måltall 2017	Resultat 2017
Oppetid pr. system i tiden 07.00-21.00 - kommunens HR-system	100 %	100 %	99,7 %	100 %
Oppetid pr. system døgnbasis (24/7) - kommunens økonomisystem	100 %	99,98 %	99,8 %	99,98 %
Oppetid for sentral infrastruktur døgnbasis (24/7)	99,87 %	99,95 %	99,8 %	99,94 %
Reaksjonstid for oppstart av feilretting i sentral infrastruktur ved kritiske feilsituasjoner døgnbasis (24/7)	10 min	10 min	10 min	10 min
Oppetid for systemer der systemeier har valgt beste tilgjengelighetsnivå døgnbasis	99,9 %	99,98 %	99,80 %	99,95 %
Oppetid for systemer der systemeier har valgt lavest tilgjengelighetsnivå døgnbasis	99,9 %	99,97 %	95,00 %	99,95 %

Tabell 2.2.1 Måltall - Sikre, stabile og kostnadseffektive IT-driftstjenester

Resultatindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Måltall 2017	Resultat 2017
Antall fakturaer per årsverk	44 852	47 570	50 000	64 095
Andel elektroniske leverandørfaktura	69,90 %	80,00 %	85,00 %	85,70 %

Tabell 2.2.2 Måltall - Konsernservice/fellestjenester med høy kvalitet

Resultatindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Måltall 2017	Resultat 2017
Andel som svarer «godt fornøyd» i årlige brukerundersøkelser	90,00 %	88,00 %	> 90,00 %	85,50 %
Gjennomsnittlig svarprosent	93,30 %	94,35 %	96,50 %	93,19 %
Gjennomsnittlig samtaletid	43 sek	44 sek	45 sek	48 sek
Andel tapte anrop	4,70 %	5,65 %	3,50 %	6,81 %
Andel samtaler som besvares innen 20 sek	74,40 %	68,17 %	70,00 %	61,41 %

Tabell 2.2.3 Måltall - Innbyggjerservice som ivaretar behov hos innbyggere og næringsliv

Resultatindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Måltall 2017	Resultat 2017
Hvor mange funn som gjøres av brudd på plikten til å betale skatter og avgifter på bakgrunn av innhentede utvidede skatteattester			*	159
*Måltall ikke fastsatt				

Tabell 2.2.4 Måltall - Bekjempe arbeidsmarkeds kriminalitet i kommunens leverandørkjeder

Resultatindikator	Resultat 2015	Resultat 2016	Måltall 2017	Resultat 2017
Hvor mange lærlingeplasser kommunen har fremskaffet gjennom sine anskaffelseskontrakter	158	217	250	63*
*Tallet er per 2. tertial				

Tabell 2.2.5 Måltall - Bidra til å fremskaffe lærlingeplasser i bransjer der det er behov for lærlingeplasser

IT-området

Mål: Sikre stabile og kostnadseffektive IT-driftstjenester

UKE har i 2017 fortsatt oppfølging av kommunens driftsavtale for IT-drift med ekstern leverandør. Gjennom UKEs avtaler på området er det satt krav til oppetid for kommunens felles infrastruktur og applikasjoner. I tillegg er det stilt krav om maksimal tid som kan gå fra feil oppdages til driftsleverandør starter feilretting.

Driftssituasjonen i 2017 har vært stabil. Driftsavvik på felles IT-plattform har blitt korrigert raskt, og sikker og stabil drift har blitt reetablert. IT-infrastrukturen er oppgradert i henhold til en vedlikeholdsplan og i henhold til krav fra Program for elektroniske tjenester (PET). Tiltakene i vedlikeholdsplanen ivaretar livssyklusforvaltning av infrastrukturen ved å sørge for at den tekniske IT-løsningen ikke «går ut på dato», samt forbedringer i infrastrukturen.

UKE har sørget for løpende sikkerhetstesting av nye digitale tjenester og gjennomført penetrasjons- og sikkerhetstest mot kommunens infrastruktur. Testen ble gjennomført utenfra og innenfor kommunens nettverk. Resultatet viser at kommunen har en god sikkerhetsgrunnmur, med visse utfordringer knyttet til sikkerhetsvedlikehold på enkelte eldre systemer.

UKE har forbedret modellen for fordeling av kommunens felles kostnader for sentral infrastruktur.

Endringene i prismodellen gir virksomhetene større valgfrihet og mer differensierte priser gjennom et tilbud av basis- og tilleggstjenester. Innholdet i tjenestene tydeliggjøres for lettere å kunne sammenlignes mot markedsstandard. UKEs kostnader knyttes sterkere til tjenestene, for bedre styring og mer transparens. Tjenestekatalogen gir en oversikt over tilbudet og beskriver hva hver enkelt tjeneste inkluderer.

Den nye modellen er også mer robust ved innføring av nye tjenester, overgangen til en ny IT-driftsleverandør og mot organisasjonsendringer.

Felles IT-plattform – ny systemdriftsavtale

En robust og moderne IT-plattform gjør kommunens virksomheter bedre i stand til å møte et stadig økende krav til endring, innovasjon og samhandling. Ny systemdriftsavtale som ble inngått ultimo 2017, vil løpe fra 2. kvartal 2018. Avtalen skal understøtte løpende utvikling av digitale tjenester og bidra til økt grad av samordning og konsolidering av IT-området.

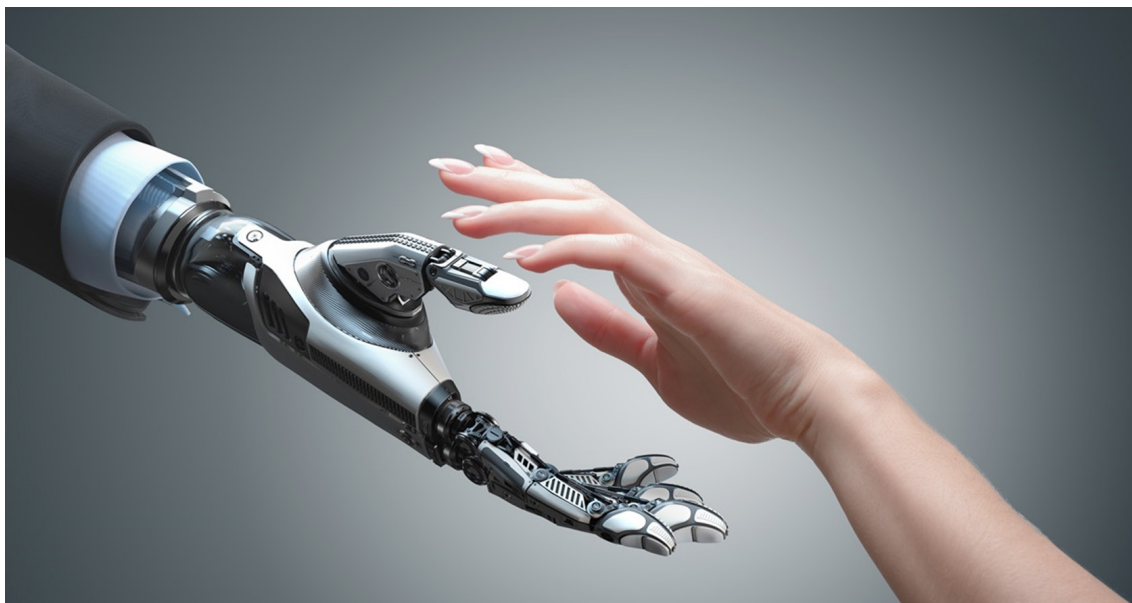
Ny systemdriftleverandør skal gi tilgang til attraktive og relevante tjenester på sin standardiserte plattform. Skytjenester og nye selvbetjeningsløsninger vil være tilgjengelige for kommunens virksomheter i løpet av sommeren 2018.

Konkurranses grunnlaget for ny driftsavtale la stor vekt på sikkerhet, herunder den nye personvernloven som forventes å tre i kraft første halvår 2018. Det er lagt ned betydelige ressurser i å sikre ivaretagelse av informasjonssikkerhet overfor innbyggere og næringsliv. Ved valg av leverandør ble det gjennomført en revisjon av leverandørens internkontroll system.

Innovasjonsprogrammet og AutoAlv

Automatisering, robotisering og digitalisering er på alles lepper om dagen. Norsk presse bruker ordet digitalisering 7123 ganger i løpet av ett år, 15 ganger mer enn for bare ti år siden. Mange næringer står trolig foran voldsom automatisering, for eksempel er bruk av roboter allerede i dag godt etablert i finansmarkedet. Det er på høy tid at Oslo kommune utvikler kompetanse på dette området. Våren 2017 inngikk UKE et unikt samarbeid om innovasjon og forbedringsarbeid med bydelene Alna og Stovner; fra 2018 også Gamle Oslo.

Innovasjonsprogrammet har som formål å utvikle tjenester som gir tydelige gevinster i form av læring, effektivisering og kvalitetsheving innen bydelssektorens service- og støttetjenester. Blant disse er pilotprosjektet for automatisering, som har bygget kompetanse på bruken av lettvekt-software (RPA) for automatisering av administrativt repeterende rutiner. Resultatet, populært kalt AutoAlv, ble en suksess. I tillegg til økonomiske gevinster erfarte saksbehandlere det som positivt å få bedre tid til mer krevende oppgaver. Kvaliteten på tjenestene til innbyggerne gikk opp og den totale saksbehandlingstiden gikk ned. Prosjektet ble også tildelt skjønnsmidler for 2017 fra fylkesmannen.



Ny systemutviklingsavtale

Oslo kommune har store ambisjoner for utvikling av digitale tjenester, som er godt illustrert gjennom historien om Tim. Videre har kommunen ambisjon om å spille en sentral rolle i utviklingen av nasjonale og interkommunale felleskomponenter. Økonomiplanen for 2017–2020 fastslår at kommunen har behov for større fleksibilitet og høyere tempo i digitaliseringen.

Som et ledd i dette arbeidet har UKE inngått ny rammeavtale for systemutvikling og forvaltning av digitale løsninger. UKE har inngått rammeavtale med fire av de fremste leverandørene i Norge innen utvikling av digitale tjenester. Rammeavtalen legger til rette for konkurranse mellom leverandørene i avtaleperioden og gir Oslo kommune tilgang til økt utviklingskapasitet.

Bedre koordinering av utviklingsarbeidet i kommunen, sikrer mer gjenbruk av løsninger.



Etatsdirektør Marit Forseth og administrerende direktør Geir Aronsen i Marcello signerer den nye systemutviklingsavtalen. Administrerende direktør Erik Amundrud fra Knowit står på i bakgrunnen.

Informasjonssikkerhet

I 2017 har UKE styrket arbeidet innenfor informasjonssikkerhetsområdet. Arbeidet med internkontroll og egenkontroller intensivert. Retningslinjer og prosedyrer er gjennomgått, med særlig vekt på metode for sikker utvikling ved digitalisering av tjenester. Sikkerhetsarbeidet har lagt vekt på å harmonisere styringssystemet mot det kommende nye regelverket for personvern, EUs personvernforordning kjent som GDPR.

Vi har gjennomført regelmessige risiko- og sårbarhetsvurderinger for å gi et oppdatert bilde av risikonivået på driftsleveransene. UKE har byttet internettleverandør, noe som har gitt bedre funksjonalitet for å stoppe tjenestenektangrep. Sikkerhetssertifikat for kommunens hjemmesider www.oslo.kommune.no er implementert.

Det er etablert et koordineringsforum mellom FIN og UKE på sikkerhetsområdet. Det er også gjennomført regelmessige møter i sikkerhetsforum. Sikkerhetshåndbok for IT er oppdatert og gjort tilgjengelig på intranett.

I starten på året ble det registrert flere phishing-angrep, med nedlastning av løsepengevirus. I februar ble kommunen rammet av «Telenor-phishing»-kampanjen og i mars kom elektronisk kvittering i «Dropbox-kampanjen». Disse var ikke målrettet mot Oslo kommune, og våre sikkerhetsmekanismer har i stor grad stoppet angrepene. Mot slutten av året registrerte UKE en vesentlig økning av skadevare relatert til utvinning av blockchain-valuta.

Ende til ende-overvåkning av nettverkstrafikk (E2E)

I 2017 ble den tekniske installasjonen for ende-til-ende overvåkning av nettverkstrafikken til Oslo kommunes sentrale tjenester etablert. Vi har utviklet paneler som gir innsyn i tilnærmet sann tid, noe som vil gi UKE og øvrige virksomheter bedre oversikt og kontroll. Ende til ende-overvåkingen vil forbedre driften av lokal IT-infrastruktur og gi raskere lokalisering av driftsavvik.

Digital samhandling med kolleger

UKE tilbyr nå Skype for Business som en tjeneste til kommunens virksomheter. Tjenesten har blitt implementert i 16 av kommunens bydeler og etater, og gir mulighet for en digital samhandling som tidligere ikke har vært tilgjengelig.

Kommunen mangler imidlertid et felles, hensiktsmessig verktøy for internkommunikasjon. Fem ulike virksomheter gjennomførte i 2017 et pilotprosjekt på Workplace by Facebook, for å erfare om denne type verktøy kan være egnet. Prosjektet konkluderte med at et verktøy for internkommunikasjon, nettverksbygging og kunnskapsflyt vil hjelpe kommunen å nå sine ambisiøse mål for digitalisering, åpenhet og tillitsbasert ledelse.

Byrådslederens avdeling (BLK) er systemeier og besluttet å gå til anskaffelse av et felles verktøy for internkommunikasjon i kommunen. UKE gjennomførte anskaffelsen og skal stå for implementering og utrulling. Det skal i 2018 inngås en konsernovergripende avtale som alle virksomheter kan tiltre.

Sikring av mobile enheter

UKE har etablert tjenesten Mobile Device Management (MDM) for Helseetaten. MDM vil sørge for nødvendig sikkerhet ved tilgang til pasientdata når ansatte er på oppdrag ute hos brukerne.

Det er videre et økende behov hos virksomhetene for enklere administrasjon. MDM vil også kunne gi sikker tilgang til andre fagapplikasjoner og synkronisering av e-post. Tjenesten er derfor etablert med sikte på å kunne tilbys til alle kommunens virksomheter.

Fornyning av person- og ressurskatalogen

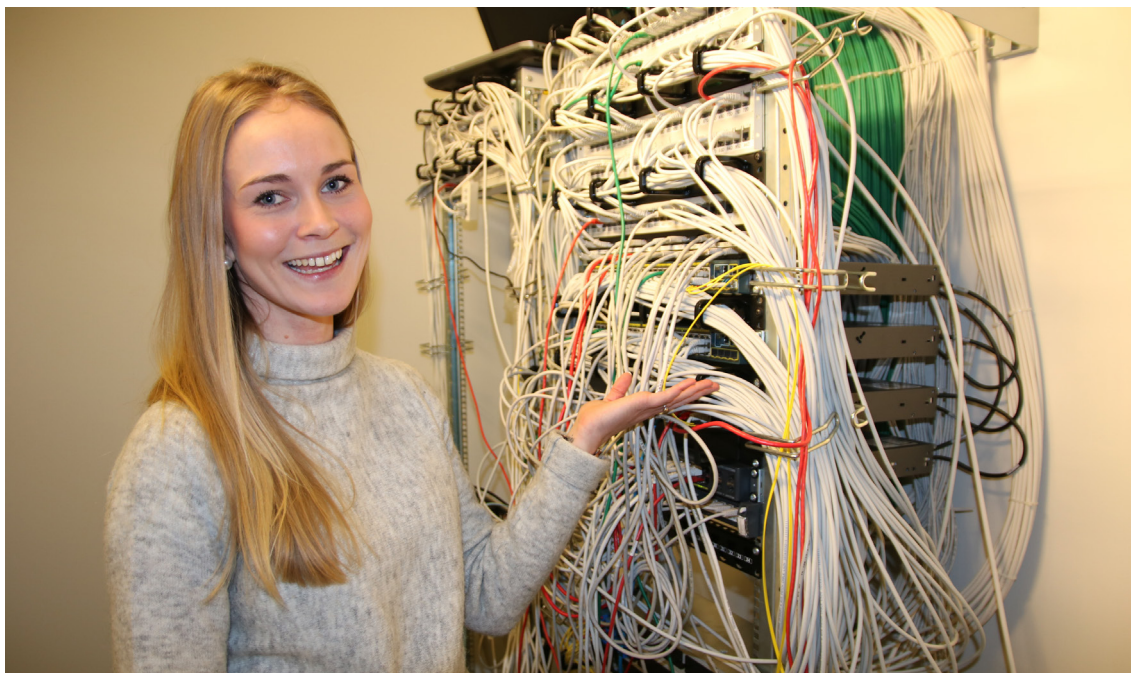
UKE gjennomførte en analyse av behovene for fornying av person- og ressurskatalogen (PRK), som en del av tildelingsbrevet for 2017. Analysen viste at de mest akutte utfordringene gjelder identitets- og tilgangsstyringen i nåværende ordning. UKE følger opp denne utfordringen i anskaffelse av ny systemdriftsavtale.

Systemkonsolidering og modernisert IT-infrastruktur

I 2017 ble det gjennomført en kartlegging og analyse av IT-systemer som brukes i kommunen. Oversikten viser 760 aktive systemer, og 15 funksjonsområder der kommunen har ulike systemer med overlappende funksjonalitet. På bakgrunn av kartleggingen vil det legges frem forslag til sanering og konsolidering av overlappende systemer.

Lokal og sentral IT-infrastruktur må oppgraderes og standardiseres. Dette gir mulighet for å plassere ansvar for drift og overvåking av hele leveransekjeden ett sted. Infrastrukturen tilføres økt kapasitet og nødvendige sikkerhetsmekanismer som skalerer for forventet økning

i bruk av skytjenester. Sentralt driftsmiljø omfatter nå i overkant av 2/3 av kommunens virksomheter. To nye virksomheter kommer til i 1.kvartal 2018. Deretter blir det frysperiode fram til september på grunn av innføring av ny driftsavtale og nye leveransemodeller.



Innføring av eArkiv

Innføringen av nytt elektronisk arkivsystem (ACOS Websak) er et viktig løft innen elektroniske tjenester og digital kommunikasjon i Oslo kommune. Innføringen vil bidra til effektivisering og enklere samhandling innad i kommunen og en enklere hverdag for Oslos innbyggere.

Prosjekt for oppfølging av implementeringen ble etablert våren 2017, der UKE sammen med FIN (systemeier) og KIF/KUL/Byarkivet (arkivfaglig ansvarlig) skal drive prosjektet. Virksomhetspilotene i UDE og UKE skal ferdigstilles våren 2017 sammen med standard drifts- og forvaltningstjeneste fra UKE. Flere virksomheter har gjennomført forprosjekter og er klare for å starte implementering så snart pilotene er gjennomført og standardtjenester er klare. UKE er også i gang med rekruttering og kompetansebygging for å kunne tilby timebaserte tjenester til virksomhetene som støtte til deres implementering.

Prosjektportalen

UKE tilbyr nå kommunens virksomheter en tjeneste for styring av og samhandling i prosjekter. Metodikken bygger på DIFIs anbefalte prosjektmodell for styring av digitaliseringsprosjekter i offentlige virksomheter. Prosjektportalen understøtter effektiv oppfølging av prosjekter, pro-gram og porteføljer, samt gevinstrealisering og ledelsesrapportering.

Prosjektportalen har blitt godt mottatt, og har bidratt til en standardisering av prosjektledelse og -administrasjon hos de virksomhetene som har valgt å ta løsningen i bruk. Prosjektportalen er nå tilgjengelig for alle virksomheter i kommunen. Løsningen ble produksjonssatt høsten 2017.

Etablering av prosjektkontor

I 2017 etablerte UKE et eget prosjektkontor med fast ansatte prosjekttressurser. Formålet er at UKE skal kunne gjenbruke opparbeidet kompetanse og kunnskap om kommunens organisasjon, virkemåte og etablere en mer standardisert prosjektmetodikk. Etableringen har i tillegg bidratt til å redusere UKEs behov for eksterne konsulenter.

Konsernservice/fellestjenester

Mål: HR-, økonomi-, faktura- og regnskapstjenester med høy kvalitet

HR- og økonomisystemet

HR- og økonomisystemet støtter kommunens arbeidsprosesser innen henholdsvis lønns- og personalområdet og økonomi. UKE er ansvarlig for den sentrale forvaltningen av begge systemer. Vi driver med kontinuerlig videreutvikling for å møte behovet for effektivisering av kommunens administrative prosesser.

Gjennom prosjektet «Digitalt fravær og refusjon (DFR)» forberedes prosesser og løsninger for mottak av digital sykemelding, oppfølging av sykefravær, og digital inntektsmelding for syke- og foreldrepenger. Forvaltningen arbeider tett med systemleverandøren for å etablere robuste løsninger som forenkler arbeidsprosesser og reduserer manuelt arbeid. Implementering vil skje i 2018.

En undersøkelse blant kommunens virksomheter viser at det er interesse og betalingsvilje i kommunens virksomheter for å anskaffe og implementere systemstøtte for tidsregistrering. UKE har utarbeidet et planverk inkludert kostnad og finansiering for en slik anskaffelse, og det ble sendt inn forslag om dette til revidert budsjett for 2017.

Fakturasentralen

UKE behandler alle inngående fakturaer til Oslo kommune. I 2017 ble det behandlet ca. 680 000 fakturaer, av disse var 86 prosent e-fakturaer. Andelen e-fakturaer er stadig økende, i 2016 var andelen 76 prosent. Vi arbeider kontinuerlig med å stimulere til økt andel e-faktura og effektivisere prosessen for fakturabehandling. Produktivitetsforbedringer medfører lavere kostnader ved fakturasentralens tjenester som kommer virksomhetene til gode gjennom lavere priser.



Teamleder Ingeborg Alm og seksjonsleder Janne Kittelsen i Faktura- og konsernregnskapstjenester.

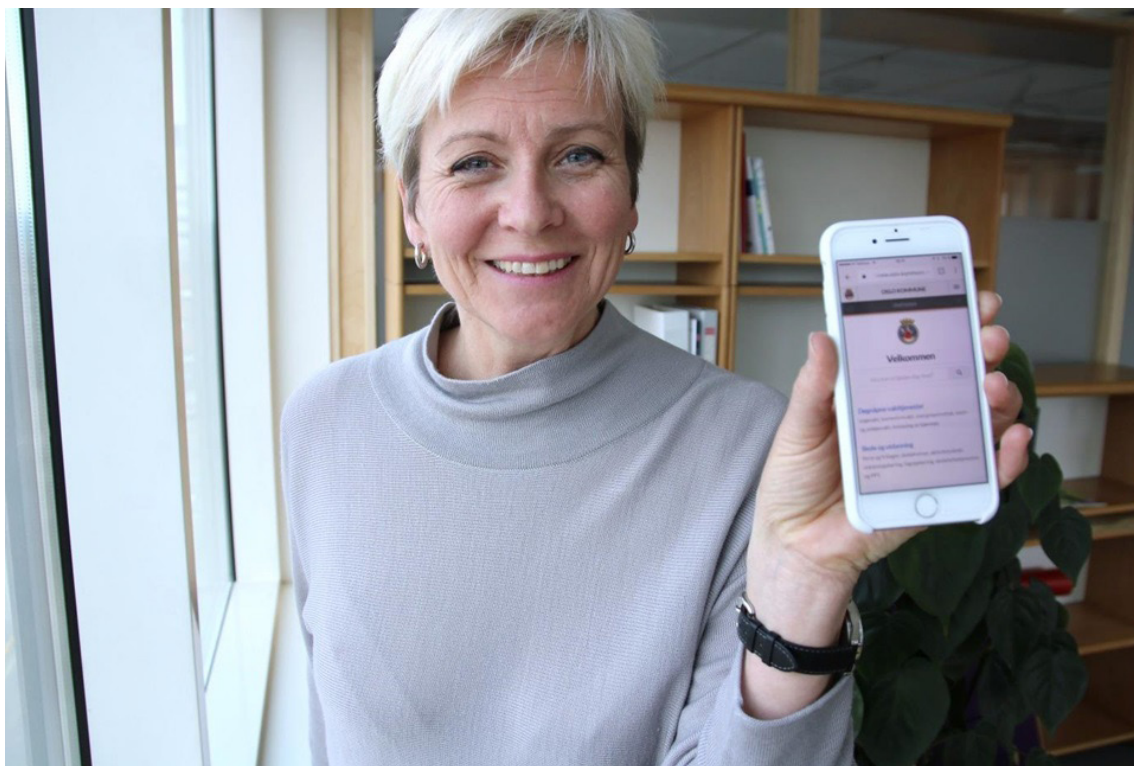
HR-, lønns- og regnskapstjenester

Vi tilbyr tjenester til kommunens virksomheter basert på inngåtte tjenesteavtaler. Nærmere 30 virksomheter har avtale om HR-, lønns- eller regnskapstjenester. I 2017 valgte to bydeler å inngå avtale med UKE om lønnstjenester. I løpet av 2017 er tjenesten styrket gjennom flere kompetansebyggende tiltak. Det er også innført målinger av både effektivitet og kvalitet, og kundene får nå hver måned en rapport som viser ajouritet på en rekke aktuelle områder.

Innbyggerservice og kontaktsenter

Oslo kommunes kontaktsenter leverer sentralbord-, informasjons- og førstelinjetjenester til publikum på vegne av kommunens virksomheter. I 2017 betjente kontaktsenteret i overkant av 900 000 henvendelser. I tillegg utførte kontaktsenteret veiledning for Oslo kommunes MinSide for å hjelpe innbyggere til å kunne betjene portalen selv.

Kontaktsenteret yter også førstelinjetjenestene til 14 bydeler innenfor barnehageopptak og for NAV sosial for Bydel Gamle Oslo.



Lene Moum leder avdeling Innbyggerservice, med oppdrag om å etablere et vennlig, effektivt og ensartet møte med Oslo kommune i fysiske og digitale kanaler.

UKE har i 2017 i samarbeid med Beredskapsetaten og Byrådslederens kontor utarbeidet en plan for hvordan kontaktsenteret skal involveres i kommunens arbeid med å formidle informasjon ut til befolkningen i krise- og beredskapssituasjoner. Det er også satt i gang et arbeid for å ha beredskap til å bemanne kommunens felles sentralbord. Dette ses i sammenheng med beredskap for bemanning av kritiske IT-funksjoner, som allerede ivaretas av UKE.

HR-området

Mål: Bidra til at Oslo kommune skal være en attraktiv, inkluderende og fremtidsrettet arbeidsgiver som stimulerer til innovasjon og nytenkning

Ledelse-, kompetanse- og organisasjonsutvikling

UKE har i 2017 bistått Byrådslederens kontor (BLK) med å designe, utvikle og levere tilbud til toppledere og deres ledergrupper. Tilbudet skal bidra til å videreutvikle tillitsbasert styring og ledelse og styrke toppledergruppers ferdigheter knyttet til strategisk ledelse, gjennomføringsevne og gjennomføringskraft. Tilbudet består av temasamlinger, ledergruppeutvikling og refleksjonsgrupper.

Tillitsbasert ledelse var tema da UKE i januar 2017 inviterte 300 av kommunens ledere til åpen fagdag. Forelesningen ble etterfulgt av workshop for å ramme inn og konkretisere hva tillitsbasert ledelse og tillitskultur betyr for ledere og medarbeidere.

UKE har i 2017 etablert rekrutteringstjenester for å kunne tilby kunnskapsbasert prosessbistand til hele eller deler av rekrutteringsprosessen til kommunens virksomheter. Bistanden har dels bestått av assistanse til behovsanalyser, utarbeiding av stillingsannonse, gjennomføring av kandidat- og referanseintervjuer, testing og utvelgelse. Det har vært stor etterspørsel etter konsulenttjenester innen rekruttering.

UKE har hatt det arrangementstekniske ansvaret for gjennomføring flere store, tverretatlige samlinger i 2017 på oppdrag for FIN og BLK. Dette omhandler to ledersamlinger for politisk og administrativ toppledelse, en samling for HR/personalsjefer og tillitsvalgte og en samling for HMS/IA-ansvarlige i kommunen.

De fleste av UKEs ledelses- og organisasjonsutviklingstiltak i 2017 var virksomhetstilpassede opplegg, hvor avdelingens konsulentteam skreddersyr prosesser og aktiviteter i dialog med virksomhetene.

Konserntjenester – organisasjon og ledelse gjennomførte flere åpne kurs og programmer i 2017 innen HR, ledelse- og organisasjonsutvikling for ledere, medarbeidere og HR-funksjonen i kommunen. Avdelingen gjennomførte i tillegg to runder med Lean sertifiseringsprogram for nye navigatører, i samarbeid med ekstern samarbeidspartner og leverandør av programmet.

«KS Læring» er en ny læringsplattform for kommunal sektor, og UKE piloterte i 2017 opplæring og bruk av løsningen for Helseetaten og UKE. Det ble igangsatt et arbeid med integrasjon av plattformen mot HR-systemets kompetansemodul, som settes i produksjon 1. kvartal 2018.

Avdeling for konserntjenester – organisasjon og ledelse flyttet 1.10.2017 inn i nye lokaler i Grenseveien 92, hvor det er etablert et kurs- og møtesenter for avdelingens aktiviteter. Lokalene leies også ut til virksomhetene i kommunen.

Overtallighet og arbeidstakere med avklart arbeidsevne

UKE bistår virksomhetene i omstillingsprosesser og omplassering av overtallige og arbeidstakere med avklart arbeidsevne til stillinger i Oslo kommune. I arbeidet med personalomstilling er det i 2017 lagt vekt på å bistå virksomhetene med rådgivning i deres omstillingsprosesser. Det er et tett samarbeid mellom virksomhetene som har overtallige og UKE for å finne gode løsninger for den enkelte. UKE bidrar til å stimulere slik at kompetanseutvikling blir tilrettelagt for den overtallige.

Av de personene som ble registrert overtallige i 2017 representerer de flere ulike yrkesgrupper, men hovedtyngden er helsefagarbeidere/hjelpepleiere og ufaglærte fra stillinger som hjemmehjelpere, assistenter, konsulenter, miljøarbeidere og renholdere.

Det er svært få stillinger som utlyses i Oslo kommune uten krav til formell kompetanse, og generelt sett har kvalifikasjonskravene virksomhetene etterspør økt. Dette fører til at overtallighetstiden for ufaglærte kan bli lang i påvente av at det blir utlyst stillinger som ikke krever formell kompetanse.



Malin Søimer Guttormsen, Anne Sanden, Katja Eggen og Cathrine Greve er noen av konsulentene som leverer tilbud til toppledere og deres ledergrupper. Bak avdelingsdirektør Birgit Aakre.

Utredningsoppdrag

UKE har i 2017 mottatt en rekke utredningsoppdrag fra FIN og BLK på HR-området innen ledelses- og organisasjonsutvikling. UKE har utredet og foreslått blant annet skisse til konsept for onboarding av ledere, system for effektmåling av kompetansetilbud, tiltak og framdriftsplan for kompetanseheving i åpenhet og tillit, tiltak for oppfølging av 10-faktor undersøkelsen, tiltak og framdriftsplan for kompetanseheving i etikk og verdier, tiltak og plan for stimulering til mangfold i lederstillinger samt kompetansepakke for prosess støtte til rekruttering.

Anskaffelser

Mål: Bidra til formålstjenlige anskaffelser med god tjenestekvalitet som fremmer innovasjon, er både økonomisk og miljømessig effektive, og skaper tillit til Oslo kommune som innkjøper

UKE forvalter og videreutvikler kommunens portefølje av konsernovergripende rammeavtaler. I 2017 har etaten forvaltet 72 avtaleområder med ca. 200 leverandører for kommunen. Avtalene har en samlet omsetning på 2,6 milliarder kroner. Besparelser oppnås gjennom stort volum og forutsigbarhet for leverandørene.

Oppfølging av sosiale og miljømessige krav

Samkjøpsavtalen for oppfølging av sosiale og miljømessige krav ved vareleveranser er et resultat av en lovendring som medfører at offentlige innkjøpere har plikt til å innføre rutiner for å fremme respekt for grunnleggende menneskerettigheter, redusere skadelig miljøpåvirkning og sikre klimavennlige løsninger. Til sammen 178 offentlige virksomheter er tilknyttet avtalen, blant dem kommuner, fylkeskommuner og statlige etater. Avtalen sikrer tilgang til gode revisjonstjenester, og skal bidra til å få på plass et apparat for ivaretagelse av samfunnsansvar i alle faser av anskaffelsesprosessen.

Elsykler

Gjennom samkjøpsavtale om elsykler får kommunes virksomheter mulighet til å kjøpe en brukervennlig, Osloprofilert kvalitets elsykkel til bruk for kommunens medarbeidere. Elsykkelavtalen skal bidra til målet i byrådets klimabudsjett om å halvere utslipp av klimagasser. Av kommunens sykkelstrategi fremgår det dessuten at kommunalt ansatte skal gå foran i etableringen av Oslo om en sykkelby for alle.



Nå kan du bestille Oslo kommunes egendesignede toppkvalitets elsykkel. – Alle som har prøvd den har blitt frelst, fastslår innkjøpsrådgiver Ebbe Abildgaard Sørensen.

Miljøkrav i samkjøpsavtaler

UKE jobber kontinuerlig med å stille miljøkrav i samkjøpsavtaler. Oslo kommunes samkjøpsavtale på gulvmatter kan i år trekkes frem som et godt eksempel. Løse gulvmatter skiftes ukentlig eller annenhver uke, og avtalen var derfor godt egnet for å stille miljøkrav til transport. Miljø ble benyttet som både minimumskrav og tildelingskriterium. Vinnende leverandør ga tilbud om nullutslippskjøretøy innen 6 måneder etter kontraktsoppstart, og har sikret Oslo kommune er miljøvennlig løsning for de neste årene.

Anskaffelsesstrategi

UKE har i 2017 bistått FIN med utarbeidelsen av ny anskaffelsesstrategi for Oslo kommune. Anskaffelsesstrategien understøtter byrådets visjon og er basert på bærekraft og samfunnsansvar og vil være premissgiver for arbeidet med anskaffelser i kommunen i årene som kommer.

FN Global Compact

Oslo kommune har vært medlem av FN Global Compact siden 2014. FN Global Compact bygger på ti prinsipper som omfatter respekt for menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter, miljøhensyn og antikorrupsjonsarbeid. Som medlem har Oslo kommune forpliktet seg til å ivareta og fremme de ti prinsippene gjennom sin anskaffelsesvirksomhet. En viktig del av medlemskapet er å rapportere på fremdriften i arbeidet. UKE har vært ansvarlig for å utarbeide rapporten på Oslo kommunes vegne.

Initiativ for etisk handel

Oslo kommune ble medlem av Initiativ for etisk handel (IEH) i april 2017. IEH er en medlemsorganisasjon for bedrifter, organisasjoner og offentlig virksomheter som jobber forpliktende og systematisk for å sikre bærekraftige leverandørkjeder. Organisasjonen har rundt 160 medlemmer, 21 av disse er fra offentlig sektor. Den nye forpliktelsen vil gjøre kommunen enda bedre i stand til å stille hensiktsmessige krav til våre norske og internasjonale leverandører.

Kommunen har tidligere tilsluttet seg FN Global Compact og ICLEI Procura+, som også jobber med sosialt ansvar og bedring av arbeidsforhold i globale leverandørkjeder.

Kartlegging av utslipp

UKE deltar sammen med Rotterdam og København i Horizon 2020 prosjektet «BuyZET – Procurement of innovative solutions for zero emission urban delivery of goods and services». Formålet med BuyZET er å bidra til effektivisering av logistikk i byene slik at de kan nå sine respektive klima- og miljømål.

Første leveranse i prosjektet var å kartlegge CO₂-utslipp fra transport knyttet til anskaffelser i hele kommunen. Dette har gitt oss reelle utslippstall fra transport for alle anskaffelsene til Oslo kommune. I tillegg har prosjektet levert en rapport hvor vi har redegjort for videre arbeid med anskaffelsesområdene håndverkertjenester og næringsavfall.

Fellesanskaffelse av nullutslippshjullastere

Scandinavian Green Public Procurement Alliance on NRMM (Non Road Mobile Machinery) er et samarbeid mellom Oslo, Stockholm og København. Sammen skal de tre byene gjennomføre en felles anskaffelse av nullutslipps hjullastere. Samarbeidet vil pågå frem til 2019. Dette samarbeidet har så langt resultert i rapporten «Market Analysis for Non-Road Mobile Machinery Sector», som har gitt oss et helt nytt kunnskapsnivå. Den felles konkurransen planlegges utlyst i løpet av 2018.

Forebygging av arbeidslivskriminalitet

HMSREG er et digitalt leverandøroppfølgingsverktøy som gir oversikt over hvilke leverandører og hvilke ansatte som til enhver tid befinner seg på kommunens bygg- og anleggsplasser. HMSREG er et av kommunens viktigste verktøy i arbeidet med å følge opp Osломodellen; som kravet til lærlinger, andel fagarbeidere og bruk av HMS-kort. I løpet av 2017 er HMSREG implementert hos alle de store kommunale byggforetakene.

Utviklings- og kompetanseetaten har også opprettet en egen a-krim patrulje som er ute på kontroll flere dager i uken. I tillegg til faste kontroller rykker den ut til kommunens byggeplasser på bakgrunn av avviksmeldinger fra HMSREG.

Både HMSREG og a-krim patruljen er viktig i arbeidet med forebygging av arbeidslivskriminalitet. I tillegg har UKE i 2017 fått mulighetene til å hospitere på a-krim senteret i Oslo en dag i uken. Deltagelsen på a-krim senteret, sammen med andre fora som lovlighetsteamet og byggherrenettverk mot sosial dumping, gir tilgang på opplysninger som gir oss mer treffsikre risikovurderinger.



Oslo kommune tar opp kampen mot arbeidslivskriminalitet. Her ved Pernille Stoermann-Næss og avdelingsdirektør Gunnar Wedde.

Arbeidet med rapportering på utvidet skatteattest har medført at det er blitt oversendt 2052 fullmakter fra kommunens virksomheter. Dette har medført at leverandører er blitt avvist, andre har rettet opp sine restanser. Noen leverandører er oppgitt som nye kandidater til kommunens obs-liste.

Bistand til oppfølging av miljø- og sosiale hensyn

UKE har inngått rammeavtale for oppfølging av miljø- og sosiale krav med tre store revisjonsfirmaer. Formålet med rammeavtalen er å dekke offentlige oppdragsgiveres behov for bistand i hele prosessen med kontraktsoppfølging av sosiale- og miljøkrav i vareleveranser, fra oppbygging av egnede rutiner og systemer for risikovurdering og kontraktsoppfølging til revisjon hos leverandører og underleverandører både i Norge og i leverandørkjeder på fabrikknivå. Dette er andre rammeavtale av denne typen som UKE inngår og forvalter.

I januar 2017 trådte et nytt anskaffelsesregelverk i kraft. UKE har fortløpende gjennomført oppdateringskurs om det nye regelverket, og tilbudt virksomhetsspesifikke kurs for virksomheter som er omfattet av den nye forsyningsforskriften. UKE har oppdatert maler og tilbudt generell rådgivning i å benytte handlingsrommet i anskaffelsesregelverket best mulig.

Oslo kommune skal være i front i kampen for et seriøst og anstendig arbeidsliv, og skal kontinuerlig arbeide for å motvirke og bekjempe arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. «Oslomodellen» er vårt navn på de standard kontraktsvilkårene som skal legge til rette for rettfærdig konkurranse mellom seriøse leverandører. UKE har gjennomført møter og opplæring om vilkårene for både kommunens virksomheter samt for leverandører. Videre har UKE laget veiledning om Oslomodellen. HMSREG blir aktivt benyttet som verktøy i oppfølging av Oslomodellen.

Bistand til andre virksomheter

UKE har gjennom sin konkurransegjennomføringstjeneste i 2017 bistått flere byrådsavdelinger og andre virksomheter med gjennomføring av anskaffelsesprosesser. I tillegg kommer bistand til større IT-anskaffelser (nye driftsavtaler) internt i UKE.

UKE har støttet Vann- og avløpsetaten med gjennomføringen av Norges første førkommersielle anskaffelse. Anskaffelsen er avsluttet høsten 2017 med det resultat at ny teknologi som kan komme til å revolusjonere bransjen er realisert.

I 2018 vil vi bistå Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid med gjennomføring av innovasjonspartnerskap i forbindelse med prosjektet «Et slag for fremtiden».

2.1.c Risikostyring og internkontroll

Risikostyring er en integrert del av virksomhetsstyringen i UKE. Etaten har implementert kommunens instruks for virksomhetsstyring og gjennomfører regelmessige risikovurderinger av måloppnåelse. Resultatene rapporteres i etatsstyringsmøtene.

Den løpende internkontrollen av informasjonssikkerhet, anskaffelser, IT og økonomi har ikke avdekket vesentlige avvik av betydning for UKEs evne til målrettet og effektiv drift, pålitelig økonomirapportering eller overholdelse av lover og regler.

3. SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP

3.1. Driftsregnskap

Driftsregnskap for kap 125 UKE					
	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2017	Dok. 3 2017*	Regulert bud. 2017	Regnskap 2016	Avvik 2017 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	257 453 520	200 851 000	208 126 352	215 606 351	-49 327 168
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	531 651 733	336 266 000	406 363 647	524 257 326	-125 288 086
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	1 638 357	3 416 000	3 416 000	1 699 212	1 777 643
400-499 Overføringsutgifter	123 132 346	13 576 000	16 549 000	92 733 098	-106 583 346
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	27 942 559	-	200 000	70 670 519	-27 742 559
Sum driftsutgifter	941 818 515	554 109 000	634 654 999	904 966 506	-307 163 516
600-699 Salgsinntekter	-648 162 426	-390 656 000	-399 574 260	-583 815 315	248 588 166
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-173 019 492	-35 531 000	-50 118 737	-139 407 104	122 900 755
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	-1 819 055	-	-	-	1 819 055
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-27 742 559	-	-	-70 670 519	27 742 559
Sum driftsinntekter	-850 743 532	-426 187 000	-449 692 997	-793 892 938	401 050 535
Kapitlets nettoresultat	91 074 983	127 922 000	184 962 002	111 073 568	93 887 019

Tabell 3.1 Driftsregnskap

* Bystyret vedtar kun sum driftsutgifter, sum driftsinntekter og nettoresultat pr. kapittel, jf. Dok 3.

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2017 og regnskap 2017

Kap. 125 UKE viser et positivt avvik på kr 93,887 mill. i forhold til regulert budsjett. Dette skyldes i hovedsak ubrukte øremerkede midler på IT-området samt merinntekt/mindreforbruk på selvfinansierende enheter. I tillegg har UKE forskuddsbetalt ny driftsleverandør i 2017, men kostnadsbelastningen tas først i 2018 i tråd med anordningsprinsippet. Korrigert for disse forhold har den ordinære etatsdriften i UKE et positivt resultat på ca kr 14 mill. Midlene er overførbare til 2018.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2017

Budsjettet er økt fra kr 127,922 mill. i Dok. Nr.3/2017 til kr 184,962 mill. i regulert budsjett. Økningen på kr 57,040 mill. omfatter følgende justeringer:

- Særskilt overføringer og 5 % overføring fra 2016 kr 54,524 mill. jf. byrådssak 115/17
- Økning av rammetilskudd mm. på kr 2,516 mill. jf. byrådssak 226/17

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2017 og regnskap 2016

Nettoresultatet i regnskapet for 2017 er kr 20 mill. høyere enn nettoresultatet i regnskapet for 2016. Dette skyldes i hovedsak at vi har en stor forskuddsbetalt utgift til ny driftsleverandør som vi etter anordningsprinsippet må periodisere til 2018 regnskap.

3.2 Investeringsregnskap

Investeringsregnskap for kap 125 UKE					
	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2017	Dok. 3 2017*	Regulert bud. 2017	Regnskap 2016	Avvik 2017 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	22 552	-	-	-	-22 552
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	22 560 645	23 800 000	39 069 000	22 917 170	16 508 355
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	-	-	-	-	-
400-499 Overføringsutgifter	5 074 953	-	4 760 000	9 956 349	-314 953
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	-	-	-	-	-
Sum finansierungsbehov	27 658 150	23 800 000	43 829 000	32 873 519	16 170 850
600-699 Salgsinntekter	-	-	-	-	-
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-5 074 953	-4 760 000	-8 802 000	-9 956 349	-3 540 651
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	-	-	-	-	-
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-200 000	-	-200 000	-	-
Sum finansiering	-5 274 953	-4 760 000	-9 002 000	-9 956 349	-3 727 047
Netto finansierungsbehov	22 383 197	19 040 000	34 827 000	22 917 170	12 443 803

Tabell 3.3.1 Investeringsregnskap

* Bystyret vedtok sum utgifter (sum finansierungsbehov), sum inntekter (sum finansiering) og resultat (netto finansierungsbehov) pr. kapittel.

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2017 og regnskap 2017

Regnskapet pr. 31.12.2017 viser at investeringsprosjektene samlet sett har et mindreforbruk på kr 12,4 mill. i forhold til regulert budsjett for 2017.

Ende til ende-prosjektet ble avsluttet 31.12.2017. Mindreforbruket på kr 6,13 mill. vil ikke søkes overført til 2018. Øvrige investeringsprosjektene vil ha en positiv YDISP på kr 6,304 mill. som på vanlig måte vil bli overført til investeringsrammen for 2018.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2017

Opprinnelig budsjett (Dok. Nr. 3/2017) var på kr 19,04 mill. Budsjettet er regulert til kr 34,827 mill. som følge av at mindreforbruket av investeringsmidler i 2016 på kr 15,88 mill., er overført som YDISP til 2017 jf. byrådssak 115/17.

Det er gjort en omdisponering av midler på kr 2,5 mill. fra ende til ende-prosjektet til kompetansemodulem HR-systemet.

Videre er det gjort en omdisponering av driftsmidler til investeringsmidler i forbindelse med kjøp av el-bil på kr 200.000.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2016 og regnskap 2017

Regnskapsresultatet for investeringsprosjekter i UKE i 2017 er på tilnærmet samme nivå som i 2016.

3.3. Investeringsregnskap på prosjektnivå

Driftsregnskap for kap 125 UKE									
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X**
Prosjektnavn	Prosjekt-nummer	Arts-gruppe	Bystyre-vedtatt ferdig (kv/år)	Faktisk/forventet ferdig (kv/år)	Dok 3 2017	Regulert budsjett 2017 (inkl. y.disp- fra 2016)	Regnskap 2017	Avvik (VII-VIII)	
IT-området (Konsern)	108006	000-599		Løpende	15 000 000	15 097 000	11 680 020	3 416 980	1)
Sentral IT-infrastruktur	112007	000-599		Løpende	8 800 000	11 466 000	9 642 054	1 823 946	2)
UKE-ende til ende overvåkning IT	116022	000-599	4/2018	Avsluttet	-	13 941 000	6 146 500	7 794 500	3)
EL-bil Ek51963	117041	000-599		Avsluttet	-	200 000	189 576	10 424	4)
Kompetanse-modul	117049	000-599		Medio 2018	-	3 125 000		3 125 000	5)
Sum kap.125					23 800 000	43 829 000	27 658 150	16 170 850	

** Kommentarer/årsak til avvik

- 1) Prosjektet har en total ramme på kr 15,1 mill. i 2017. Av dette er det brukt kr 11,68 mill. slik at prosjektet har et mindreforbruk på kr 3,417 mill. Mindreforbruket vil bli overført som YDISP til 2018 for ferdigstillelse av påstartede aktiviteter.
- 2) Prosjektet har en total ramme på kr 11,466 mill. i 2017. Av dette er det brukt kr 9,642 mill. slik at prosjektet har et mindreforbruk på 1,824 mill. Mindreforbruket vil bli overført som YDISP til 2018 for ferdigstillelse av aktiviteter.
- 3) Prosjektet har en total ramme på kr 13,941 mill. i 2017. Av dette er det brukt kr 6,146 mill. slik at prosjektet har et mindreforbruk på kr 7,794 mill. i 2017. Prosjektet er avsluttet og mindreforbruket vil ikke søkes overført.
- 4) Til innkjøp av el-bil er det i 2017 omdisponert midler fra drift til investering. Midler som gjenstår vil ikke inngå som del av totalt overført YDISP til 2018.
- 5) Det er i byrådssak 115/17 foretatt en budsjettjustering fra ende til ende- prosjektet til lisenskjøp knyttet til implementering av kompetansem modul i 2017, på kr 3,125 mill.

Lisenskjøpet ble ikke levert etter planen, og midlene overføres i sin helhet som YDISP til 2018 for å dekke kjøpet.

Tabell 3.3.2 Investeringsregnskap på prosjektnivå

*Budsjett- og regnskapstall skal kun være sum finansieringsbehov, dvs. artsgruppene 000-599

3.4 Noter i regnskapet

Nedenfor følger et utdrag av de viktigste notene fra UKEs regnskap 2017.

Note 2 Varige driftsmidler

- Etaten har i henhold til gitte retningslinjer aktivert kr 27,783 mill. som anleggsgruppe under artsgruppe EDB utstyr. Dette omfatter IT prosjekter/ -investeringer.

Note 12 Spesifikasjon av uvanlige og vesentlige poster og transaksjoner

- I 2016 mottok UKE en kreditnota på kr 12 mill. som en del av en oppgjørsavtale med en leverandør. Beløpet ble balanseført som annen kortsiktig gjeld. Posten opprettholdes i balansen 2017. UKE planlegger å bruke dette mot slutten av 2018, til betaling av transformasjoner i ny driftsavtale.

Note 26 Funksjonsfordeling

- UKE har gjennomgått bruken av funksjon 120 og 190 i tråd med byrådets rundskriv nr. 25/2013. etatens regnskap er funksjonsfordelt etter en forholdsmessig fordeling ut fra kommunens samlede føringer på funksjoner.

4. SÆRSKILT RAPPORTERING

4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

www.oslo.kommune.no

UKE har gjennom 2017 vedlikeholdt og utviklet kommunens hjemmesider basert på innsikt fra nettstedets brukere og i samarbeid med kommunens tjenesteeiere. Siste målinger viser at 75 prosent av brukerne får løst oppgavene sine.

Gjennom prosjektet «Et Bedre Oslo» og et samarbeid med Plan- og bygningsetaten og Klimaetaten utvikles en ny kommunikasjonsflate som er ment å opplyse og engasjere innbyggere og bidra til å styrke kommunens rolle som samfunnsutvikler og demokratisk arena.

Oslo kommunes kontaktsenter

Det er i 2017 etablert en tjeneste som veileder innbyggere i bruk av MinSide-portalen i kommunen.

Telefonnummer 02 180, som tidligere var felles nummer til Oslo kommune, ble stengt i 2017. 21 80 21 80 er nå eneste nummer til Oslo kommunes kontaktsenter.

4.2 Saksbehandlingstid

UKE mottar i svært liten grad skriftlig henvendelse fra publikum. Henvendelsene blir besvart i henhold til forvaltningslovens regler. Ingen spesielle frister gjelder for saksbehandlingstider.

Saksbehandlingsrutinene angir når det skal gis foreløpig svar.

Periodisk sendes det ut restanselister til saksbehandlerne. UKes ledere følges aktivt opp på enkeltsaker for å unngå unødig lang saksbehandlingstid.

4.3.1 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

I Handlingsplanen for mennesker med funksjonsnedsettelser for perioden 2017–2020, er det nedfelt ulike innsatsområder. Felles for alle er at byrådet arbeider for en by hvor alle kan delta og kjenne seg inkludert og likestilt, uavhengig av funksjonsnivå. UKE ivaretar dette blant annet gjennom stillingsannonse hvor alle kvalifiserte kandidater oppfordres til å søke uansett alder, funksjonsevne, kjønn seksuell orientering, religion eller etnisk bakgrunn.

UKE har også som mål å tilrettelegge, så langt det er mulig, for at det er fullt mulig å jobbe i UKE med redusert funksjonsevne. UKes kontorlokaler er universelt utformet. Ved behov settes ytterligere tiltak i verk som bidrar til å tilrettelegge for at bevegelseshemmede og andre med nedsatt funksjonsevne kan benytte etatens kontorlokaler.

Områder fra handlingsplanen	Ja/nei
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelser?	Ja
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder?	Ja

Tabell 4.3.1 Handlingsplan funksjonsnedsettelser

4.3.2. Universell utforming

Strategiplan for universell utforming, 2016 – 2020, er rettet mot UKE som etat. Mål og tiltak er tilpasset de muligheter og behov UKE har for gjennomføring med hensyn til ansvarsområder som ligger til etaten. Disse er overholdelse av krav til tilgjengelige nettsider og IT-løsninger samt tilgjengelige lokaler.

UKE leier lokaler i bygg som tilfredsstiller krav om universell utforming.

Universell utforming ivaretas også indirekte gjennom de krav som stilles av UKE ved gjennomføring av anskaffelser.

Problemstilling		Ja/nei	Kommentarer
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for universell utforming?		Ja	
Er tiltak i handlingsplanen	a) Behovsvurdert	Ja	
	b) Kostnadsberegnet	Ja	
Har virksomhetene gjennomført opplæring/deltatt på kurs i krav til universell utforming?		Nei	
Er det søkt om tilskudd til evt. tiltak i handlingsplanen?		Ja	NAV arbeidslivssenteret
Ved JA i spørsmålet over: Kommenter fra hvilken/hvilke tilskuddsordning det i så fall er søkt om tilskudd			Tilretteleggingstilskudd og tilskudd til BHT-honorar

Tabell 4.3.2 Universell utforming

4.4. Tiltak i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan

Ikke relevant.

4.5. Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere

Ikke relevant.

4.6. Rapportering innen HR-området og HMS

Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2017 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*		x	Vurdert, ikke funnet nødvendig.

Tabell 4.6.1 Likestilling og mangfold

Likestillings- og mangfoldstiltak*	Bakgrunn/tilstand	Mål for tiltaket	Beskrivelse av tiltaket	Status på rapporteringstidspunktet
Alle kvalifiserte søkere uavhengig av kjønn, funksjonsnedsettelse og minoritetsbakgrunn innkalles til intervju. Det er spesifisert i innstillingen hvordan disse er vurdert.	Alle kvalifiserte søkere innkalles til intervju	Likebehandling	Rekrutteringsprosessen	Likestillings- og mangfoldsperspektivet vurderes i alle ansettelsessaker og omtales i alle innstillinger. Disse sendes arbeidstakerorganisasjonene i UKE
UKE er med i mentorordningen for masterstudenter med minoritetsbakgrunn	Øke andelen med flerkulturell bakgrunn til stillinger	Kvalifisere for stillinger som krever høyere utdanning	Være mentor for studenter	UKE har bistått en mentee i kull 2 og bistår en fra kull 3
OXLO markeres internt i etaten	Informasjon	Høyne kunnskapen om OXLO	Informasjon	Infoplakater er hengt opp

Tabell 4.6.2 Likestillings- og mangfoldstiltak

Rapportering på heltid og deltid	Heltid		Deltid	
Totalt i virksomheten (N)	267		27	
Kjønn	M %	K %	M %	K %
2017	44,57	55,43	40,74	59,26
2016	45,88	54,12	33,33	66,67

Tabell 4.6.3 Heltidskultur

Mål		Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området?		x		HMS plan
På hvilke lovområder er det fastsatt HMS-mål:	arbeidsmiljø	x		
	brannsikkerhet	x		
	el-sikkerhet	x		
	produktkontroll	x		
	ytre miljø	x		
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?		x		
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?		x		
REVISJON				
Er det gjennomført internt tilsyn (systemrevisjon) i egen virksomhet for å sikre at HMS-systemet fungerer som forutsatt? (jfr. HMS forskriften § 5 nr. 8 og byrårets HMS instruks del 3)		x		Ivaretatt gjennom AMU.
ARBEIDSTID				
Har virksomheten rutiner og internkontroll som sikrer etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer? (Se Rundskriv 24/2013)		x		Bruk av overtid tas opp på ledermøter og i AMU.
Har virksomheten rutiner som fanger opp nye og endrede krav i arbeidstidsbestemmelsene?		x		
SKADERAPPORTERING - HMS i HR-systemet				
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av skader, vold og trussler i HMS-modulen i HR-systemet?		x		
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?		x		

Tabell 4.6.4 HMS

Sykefravær

Sykefravær i %	Resultat 2016	Mål 2017	Resultat 2017	Endring i % poeng 2016-2017
Menn	5,43	6,7	5,16	-0,27
Kvinner	7,99	6,7	7,81	-0,18
Totalt	6,91	6,7	6,66	-0,25

Tabell 4.6.5 Sykefravær

4.7. Forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter

Kunstverkene i UKE er kontrollert i samsvar med gjeldene bestemmelser og vedtak i Oslo kommune. Alle kunstverkene er plassert i sikre lokaler i Strømsveien 102 og Grenseveien 92. Oppdatert liste over kunstverkene er sendt Kulturetaten.

Antall kunstverk utplassert	45
Antall kunstverk savnet	0
Antall tjenestesteder i virksomheten	2
Antall tjenestesteder som har sjekket utplassert verk	2
Antall tjenestesteder som har rapportert til Kulturetaten vedrørende endringer i henhold til Instruks for forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter	0

Tabell 4.7 Forvaltning av kunst

4.8. Rekruttering av lærlinger

	Måltall 2017	Resultat 2017
Kommunalt fag Barn- og ungdom		
Kommunalt fag Helsearbeider		
Kontor-, IT, renhold mv.	1	2
Tekniske fag		
I alt	1	2

Tabell 4.8 Antall lærlinger

4.9. Bruk av konsulenter

Har virksomheten utarbeidet en strategi for bruk av konsulenter?			Ja	x
			Nei	
	Pålagt ekstern evaluering / behov for uavhengighet		Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering	
Kategori av kjøp/ type konsulentttjeneste	2016	2017	2016	2017
Prosjektering				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Byggeledelse				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Kvalitet og kontroll				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
IT				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Organisasjon og organisasjonsutvikling			0,10	1,42
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
HMS				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Andre konsulentttjenester				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr			0,00	6,14
Kommentarer UKEs kjøp av konsulentttjenester knytter seg i hovedsak til IT-området. Det har i 2017 blitt kjøpt tjenester fra konsultantselskaper med spesialistkompetanse som etaten selv ikke har, og for å dekke tidsavgrenset behov for kapasitet.				

Tabell 4.9.1 Konsulentbruk – driftsregnskapet

	Pålagt ekstern evaluering / behov for uavhengighet		Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering	
Kategori av kjøp/ Type konsulentttjeneste	2016	2017	2016	2017
Prosjektering				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Byggeledelse				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Kvalitet og kontroll				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
IT				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Organisasjon og organisasjonsutvikling				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
HMS				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Andre konsulentttjenester				
Regnskap pr. 31.12. i mill kr				
Kommentarer UKE har ikke kjøpt konsulentttjenester med investeringsmidler i 2017 som faller inn under kategorien «Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering».				

4.9.2 Konsulentbruk – investeringsregnskapet

4.10. Oppdrag og bestillinger i tildelingsbrev

I tildelingsbrevet for 2017 fra Byrådsavdeling for finans (FIN) ble det stilt krav til leveranser og resultater. UKE har rapportert på gjennomføring i de løpende etatsstyringsmøtene med FIN i løpet av året.

5. MILJØ- OG KLIMARAPPORT 2017

UKE har en elektrisk tjenestebil og fire elsykler. Utover dette skal ansatte i tjenestesammenheng reise ansatte kollektivt så langt dette er hensiktsmessig. Miljøhensyn tilstrebes ivaretatt gjennom innkjøp av forbruksmateriell ved bruk av kommunens samkjøpsavtaler med tilhørende miljøkrav. Etaten er lokalisert i leide kontorlokaler, og dette begrenser mulighetene til å gjennomføre bygningsmessige tiltak av miljømessig karakter. Det er imidlertid iverksatt strømreduserende tiltak i kontorlokalene, samt etablert ordninger for håndtering av returavfall.



Anne Kristine Feltmann fra Bærum kommune, Mariann Karlstad i Konserninnekjøp, Petter Christiansen og Øyvind Wahl i Skedsmo kommune, pluss Victoria Stokke fra Difi bidro til å male Zerokonferansen tohjulet.

Innen tjenesteområdet konserninnekjøp bidrar etaten i gjennomføringen av ulike tiltak som gjennomføres i kommunens sentrale arbeid på miljøområdet (se kapittel 2).

UKE er sertifisert Miljøfyrtårn.

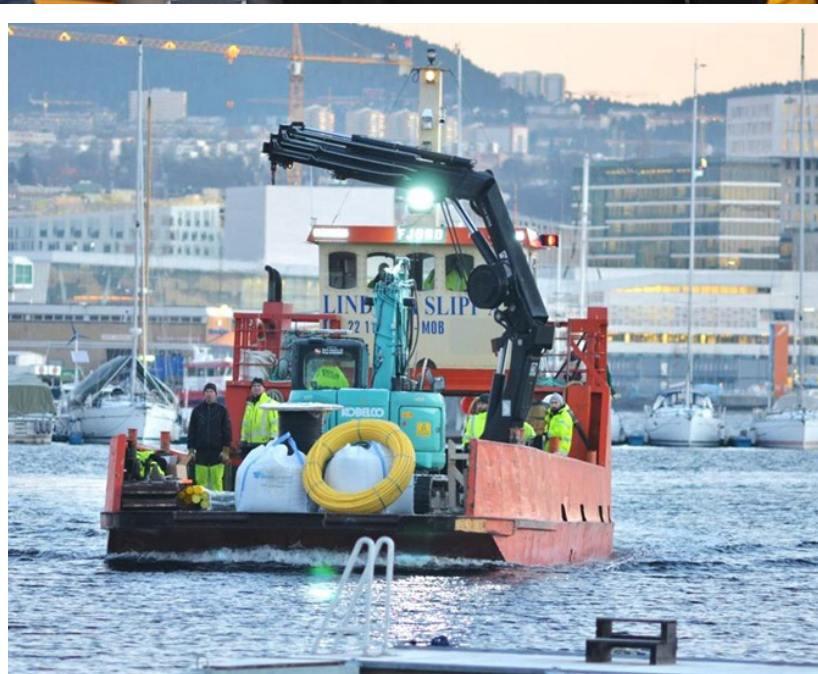
6. OPPFØLGING AV VERBALVEDTAK OG FLERTALLSMERKNADER

6.1 Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader

UKE har ingen registrerte merknader eller vedtak gitt av bystyret som skal følges opp.

6.2 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

UKE har ikke mottatt merknader fra Kommunerevisjonen og kontrollutvalget i løpet av 2017.







Tlf. 21 80 21 80
 Besøk oss på nett:
 Intranett: uke.oslo.kommune.no
 Internett: www.oslo.kommune.no



**Utviklings- og
 kompetanseetaten**