



Oslo kommune
Utviklings- og kompetanseetaten

Årsberetning 2018

Innhold

1. Ansvarsområde	6
2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering	12
2.1.a Situasjonsbeskrivelse	12
2.1.b Måloppnåelse	12
2.1.c Risikostyring og internkontroll	35
3. Sammenlikning av budsjett og regnskap	36
3.1. Driftsregnskap	36
3.2. Investeringsregnskap	38
3.3. Investeringsregnskap på prosjektnivå	40
3.4. Noter i regnskapet	41
4. Særskilt rapportering	42
4.1. Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	42
4.2. Saksbehandlingstid	43
4.3.1. Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	43
4.3.2. Universell utforming	44
4.4. Tiltak i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan	44
4.5. Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere	44
4.6. Rapportering innen HR og helse- miljø og sikkerhet (HMS)	45
4.7 Rekruttering av lærlinger	47
4.8 Bruk av konsulenter	48
5. Miljø- og klimarapport 2018	49
6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader	51

Foto:	Etatskommunikasjon
Design:	Benjamin Vorland Andersrød
Etterarbeid tekst:	Svein Jørgen Johansen
Ansvarlige:	Anja Birkeland og Svein Jørgen Johansen

Leders beretning

Beretningen om 2018 – hvordan lyder den?

Det har vært et år i omorganiseringens tegn. 1. juni gikk UKE fra en funksjonsorientert organisasjon, til å bli prosessorientert, med innslag av matrise. En stor omveltning, og ekstra stor for en organisasjon som ikke er trent til det.

Med tanke på den lave suksessraten for omorganiseringer, hvorfor gjøre et såpass dramatisk grep? Hadde det ikke vært mer fruktbart å gjøre noe mindre og målrettet?

Gamle hus kan være vanskelige å rehabilitere, av og til er det bedre å starte på nytt. Så det er hva vi gjorde, men beholdt folkene – de er viktige.

I det nye huset skal det være ei inngangsdør, og det skal være lett å orientere seg når du kommer innenfor. Hvis du har vært der og kjøpt en tjeneste én gang, skal du kjenne deg igjen når du kommer igjen og vil ha noe annet. Etterspør du noe vi ikke har, skal det heller ikke ta for lang tid å tilby tjenesten, om det viser seg at flere enn deg har det samme behovet. Er det tjenester som ikke slår an, skal det være mulig å fjerne dem og komme opp med noe nytt.

Som kunde kan du også være sikker på at om du abonnerer på en tjeneste hos oss, vil vi sørge for at tjenesten fungerer over tid, selv om omgivelsene endrer seg, som at innholdsleverandører endrer dataformater eller myndighetene endrer lovverket. Vi skal også følge med på markeds- og teknologitrender og reflektere innsikten i tjenestekatalogen.

Ledelse vil være viktig for å lykkes med å realisere visjonen. UKE har videreutviklet og operasjonalisert lederprinsippene til kommunen med tanke på å gi tillitsbasert ledelse et konkret innhold. Alle ledere i UKE drilles i dette, og vi legger vekt på å bygge en prestasjonsorientert, endringsvillig og robust kultur.

Fundamentalt er også at medarbeiderne kjenner sin plass i organisasjonen og har riktig kompetanse til å fylle ansvaret. Rollebeskrivelser med mandater og kompetanseprofiler er utviklet for hele organisasjonen. Vi har gjennomført medarbeidersamtaler og lagt utviklingsplaner, med mål om at alle skal vokse inn i nye roller. Mange har også benyttet omorganiseringen til intern mobilitet, til å gå inn i en annen type rolle enn de tidligere har hatt. Rollebeskrivelsene legges åpent ut for hele organisasjonen, for å motivere til karriereutvikling.

«Gamle hus kan være vanskelige å rehabilitere, av og til er det bedre å bygge nytt»



Hvor langt er UKE kommet etter et halvt år med ny organisasjon? Har vi funnet formen? Folk og rutiner begynner å falle på plass. All erfaring tilsier at det vil ta mer tid før ting virkelig sitter, men pilene peker riktig vei.

I 2019 skal vi vise resultater – virksomhetene skal få se et mer profesjonelt UKE, med et samordnet kundeapparat, en tydelig tjenestekatalog og med leveringsevne.

Takk for samarbeidet i 2018, og for tillit, tålmodighet og støtte fra mange ute i virksomhetene til vår endringsreise. Vi ønsker 2019 velkommen!

Marit Forseth
Etatsdirektør
Utviklings- og kompetanseetaten



1. Ansvarsområde

Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) er Oslo kommunes interne tjenesteleverandør. Vi ivaretar konsernovergripende utviklings-, forvaltnings- og driftsoppgaver, som skal støtte kommunens virksomheter i serviceytelser til innbyggere og næringsliv.

Våre fellestjenester inkluderer HR- og økonomisystemstøtte, e-post, portaler for innbyggere og ansatte, fakturabehandling, remittering og kontaktsentertjenester mot innbyggerne. Vi leverer applikasjonsdrift og IT-infrastruktur til kommunens virksomheter, og tilbyr en *state of the art* utviklings- og integrasjonsplattform for digitale sluttbrukertjenester, fagsystemintegrasjon og enkeltapplikasjoner.

Vi har også et tilbud av frivillige tjenester. Disse spenner fra lønn og regnskap via ulike typer konsulenttenester til systemnære tjenester som sak og arkivtjeneste med dokumenthåndtering, Enterprise mobility management, kontorstøtteplattform og prosessautomatisering (RPA). Nye tjenester utvikles i dialog med forretningsmiljøene i kommunens virksomheter.

Vi har et profesjonelt korps av kunde-kontakter som har oversikt over hele tjenestespekteret, og er bindeledd mellom virksomhetene og oss.

UKE har som ambisjon å besitte og dele beste praksis i Oslo kommune på relevante fagområder innen teknologi, tjenester og verktøy. Flere av områdene henger sammen med vårt bidrag til operasjonalisering av byrådets politikk. Satsingsområder i 2019 er RPA, prosjektstyring, samfunnsansvar, anskaffelser, endringsledelse og strategisk kompetansestyring.

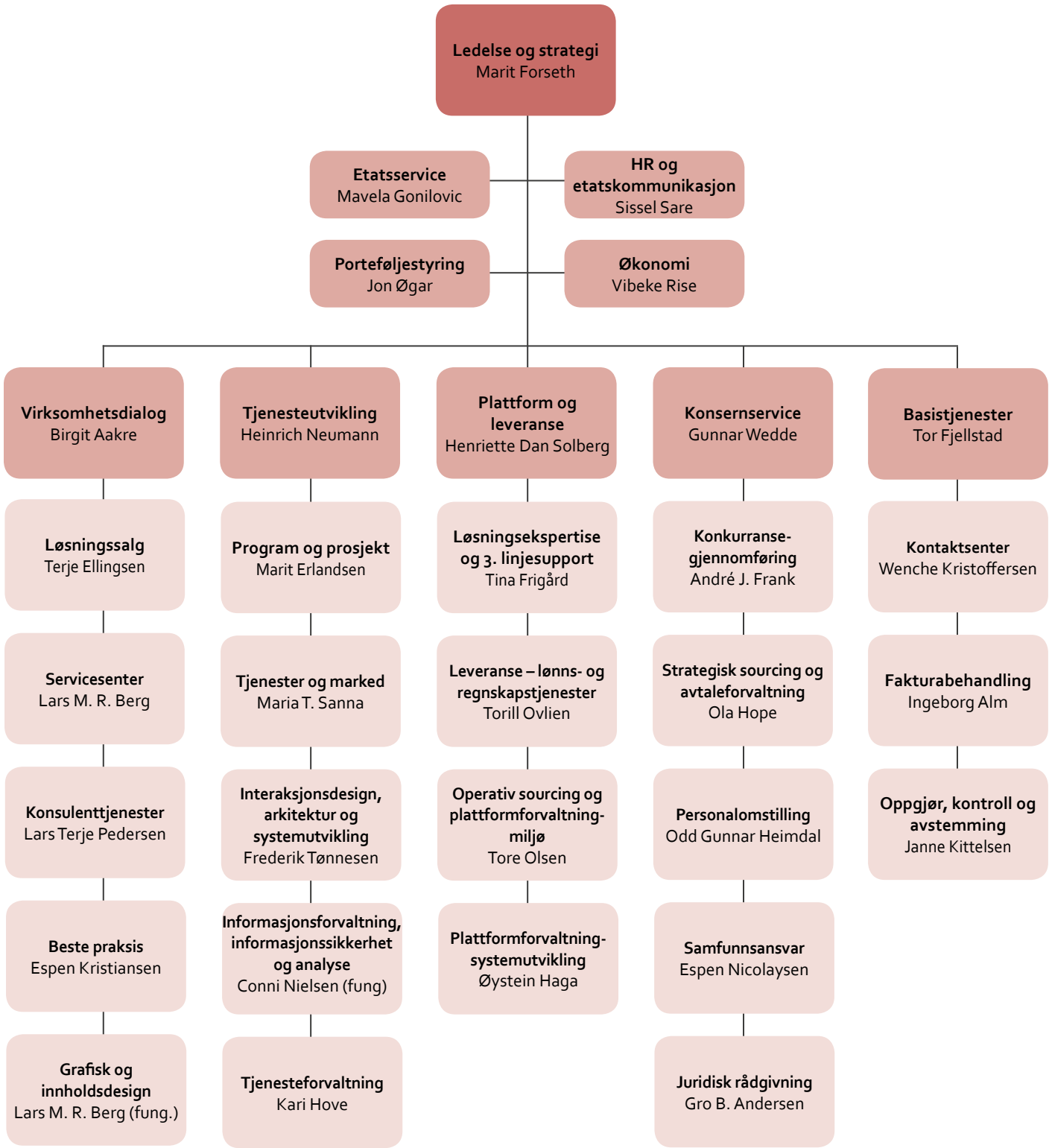
Vi er pådriver for utvikling av ledere og medarbeidere, og tilbyr bistand og kompetanseutvikling innen HR, kommunikasjon, rekruttering, organisasjonsutvikling og lederstøtte. Dette kan være skreddersydde opplegg basert på kommunens strategiske føringer, så vel som konsulenttenester innen disse områdene, samt innen anskaffelser,

prosjektledelse og prosessforbedringer.

UKE er kommunens kompetansesenter innen offentlige anskaffelser og samkjøp. Vi koordinerer virksomhetenes tiltak knyttet til bekjempelse av arbeidslivskriminalitet, og leder kommunens lovlighetsteam. Vi bidrar i arbeidet med oppfølging av personalpolitisk strategi, og tilbyr kompetanseutvikling til ledere og øvrige ansatte gjennom UKE-akademiet.

UKE ivaretar det sentrale arbeidet med omstilling av overtallige, og gir støtte innen omstillings- og endringsprosesser.

Vi er organisert under Byrådsavdeling for finans i Oslo kommune.



Bemanningsmessige endringer i løpet av 2018

Økningen i antall ansatte fra 2017 til 2018 er en følge av en bevisst strategi for å tilføre kompetanse etaten har manglet eller leid inn. Enkelte fagområder har vært underbemannet, og økning i antall ansatte innenfor disse områdene er gjort for å forbedre UKes leveransekapasitet.

Det er også rekruttert innenfor konsulentområdet (inntektsbærende stillinger). UKE jobber kontinuerlig med å redusere bruk av eksterne konsulenter som har linjeoppgaver og erstatte disse med fast ansatte.

Bemanning	1.1.2018	1.1.2019	Endring
Ansatte	318	331	13
Årsverk	302	312	10



UKEs visjon er tjenester i sentrum, vår grunnverdi er kundeorientering og målet er beste praksis.

2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

2.1.a Situasjonsbeskrivelse

Etaten har fått ny organisasjonsstruktur fra 1.6.2018, som gjenspeiler målene og oppgavene vi skal ivareta framover. Den nye strukturen er brukt i det etterfølgende.

2.1.b Måloppnåelse, UKE skal:

Være tilgjengelig	Være lett å komme i kontakt med og få raske og tydelige svar. Én dør inn – ett kontaktpunkt.
Utvikle nye tjenester	Være i stand til å utvikle nye tjenester sammen med forretningssiden ute hos virksomhetene.
Sette tjenester i sentrum	Ta aktivt ansvar for hele livssyklusen til en tjeneste, med utvikling, support, forvaltning og drift.
Forvalte og drifte effektivt	Legge til rette for smidig utvikling gjennom effektiv forvaltning og drift av en <i>state-of-the-art</i> plattform.
Dele kompetanse	Besitte og spre beste praksis innenfor fagområder, teknologi og verktøy, basert på god fagekspertise og innsiktsfull operasjonalisering av byrådets politikk.



Virkomhetsdialog

– etaten skal være tilgjengelig, lett å komme i kontakt med, og ha én dør inn.

UKE har i 2018 forsterket virksomhetsdialogen for bedre å møte virksomhetenes behov på en enhetlig, effektiv og samordnet måte, som en god samarbeids- og utviklingspartner.

Kundeansvarlige og utvidet 2.linje
Nyetablerte roller som kundeansvarlige har nå ansvar for hele UKEs portefølje, og er støttet av et team med teknisk løsningssalg. Alle kommunens virksomheter er tildelt en kundeansvarlig, som er deres kontaktpunkt med UKE – både på strategisk nivå og for koordinering i situasjoner med feil og mangler. Servicesenteret har i 2018 utvidet sin åpningstid til 8.00–20.00 på hverdager.

Dette skal gi virksomhetene bedre tilgang på sentralisert 2. linje brukerstøtte. Saksflyt for bestillinger og feilmeldinger i ny driftsavtale er blitt operasjonalisert, og Kompass er innført som nytt saksbehandlingsverktøy.

Tradisjonelt har Servicesenteret håndtert driftsrelaterte problemstillinger. I 2019 vil vi forsterke bemanningen til både å kunne håndtere hele bredden av tjenester UKE leverer, og øke løsningsgraden for feil. Saker som ikke løses av Servicesenteret eskaleres til Løsningsekspertise og 3.linjesupport, som bygger ut med kompetanse i henhold til behov.



Servicesenteret har etablert en ambulerende servicefunksjon som bistår virksomhetene med kartlegging og dokumentasjon ved komplekse feilsituasjoner. Vi mener dette gir en enklere, bedre og mer treffsikker kommunikasjon mellom virksomhetens 1. linje, servicesenteret og leverandørene.

Beste praksis, fagnettverk og UKE-akademiet

UKE er i ferd med å etablere satsingsområder hvor etaten skal besitte og dele beste praksis med virksomhetene. Hvert satsingsområde ledes av en evangelist, og det etableres egne fagnettverk, der fagpersoner fra resten av kommunen inviteres inn.

Områder vi satser spesielt på i 2019 er prosjektstyring, samfunnsansvar, strategisk kompetansestyring, RPA, anskaffelser og endringsledelse.

UKE-akademiet har i 2018 gjennomført 111 ulike kurs, programmer og kompetanse-tiltak. Til sammen har vi hatt 2800 deltakere innen fagområder som HR og HMS, økonomi og ledelse, organisasjonsutvikling, informasjonssikkerhet, prosessforbedring, anskaffelser og personvern.

På oppdrag for Byrådslederens kontor og Byrådsavdeling for finans har vi bistått med arrangementsstøtte for gjennomføring av flere større samlinger i 2018. Dette omhandler to ledersamlinger for politisk og administrativ toppledelse (120 deltakere), tre temasamlinger for toppledere og deres ledergrupper (350 deltakere), to halvdags fagseminarer innenfor HMS-området, en samling for HR/personalsjefer og tillitsvalgte og en samling for HMS/IA-ansvarlige i kommunen.

Konsulenttjenester

UKEs tilbud innen konsulenttjenester omfatter ledelses- og organisasjonsutvikling, rekruttering, kommunikasjon, anskaffelser, prosjektledelse og forbedring av arbeidsprosesser. I tillegg leveres oppdrag på bestilling fra overordnet byrådsavdeling innen ulike fagfelt – primært ledelses- og organisasjonsutvikling for virksomhetene.



Anskaffelser

Anskaffelsesteamet tilbyr bistand til å gjennomføre anskaffelsesprosesser og minikonkurranser på vegne av virksomhetene i Oslo kommune. Enheten er tilgjengelig for juridisk og innkjøpsfaglig rådgivning i hele anskaffelsesprosessen, fra utarbeidelse av konkurransedokumenter til føring av anskaffelsesprotokoll.

Siden etablering 1. juni er det gjennomført oppdrag for Klimaetaten, Fornebu-banen, Kulturetaten, Kommuneadvokaten og Byrådsavdeling for næring og eierskap. Oppdragene omfatter blant annet bistand til plan- og designkonkurranse for nye T-baner, anskaffelse av prosjektledere og byggeledere og bistand til entrepris for ombygging. Enheten er forsterket med to nye konsulenter fra 1.1.2019.

Organisasjon og ledelse

230 topp- og mellomledere har gjennomført omfattende programmer tilpasset virksomhetenes behov. I tillegg har ledere fra hele kommunen deltatt på UKEs åpne kurs og programmer innen ledelse.

På oppdrag fra Helseetaten har vi kjørt et 30-studiepoengs lederutviklingsprogram for 1. linje ledere i helse- og omsorgssektoren. Programmet ble gjennomført i samarbeid med VID Vitenskapelige høyskole.

Vi trekker gjerne frem et organisasjonsutviklingsoppdrag i Bydel Frogner. Dette var et endringsprosjekt der man brukte en flytteprosess for å videreutvikle kulturen. 30–40 endringsagenter arbeidet internt med bistand fra organisasjonskonsulenter i UKE.

Rekrutteringskonsulentene har bistått med totalt 75 stillinger for kommunens virksomheter. Kommunikasjonsteamet har bidratt med kommunikasjonsplaner og operativ gjennomføring for flere større prosjekter og initiativ, som for eksempel Etableringsprosjektet for ny systemdriftsavtale og Innovasjonsprogrammet.



Bestillinger fra Byrådslederens kontor og Byrådsavdeling for finans:

Ny læringsplattform, etiske case og mangfold

UKE har forvalteransvaret for læringsplattformen KS Læring for Oslo kommune. Det innebærer blant annet design av innholdsmessig struktur, kategorisering, tilgangsstyring, definisjon av roller og opplæring for superbrukere.

UKE har i 2018 gjennomført virksomhets-spesifikk opplæring for Bymiljøetaten, Energigjenvinningsetaten og Helseetaten, og avholdt tre frokostmøter om KS Læring og Dossier kompetanseplaner. Integrasjon av KS Læring mot HR-systemets kompetansemodul ferdigstilles første kvartal 2019. Når integrasjonen er på plass, vil all aktivitet og gjennomførte nettkurs ligge lagret i

HR-systemets kompetansemodul og på den enkelte medarbeiders CV.

UKE har utarbeidet tre nye etiske dilemmaer til Det etiske navigasjonshjulet, som ligger på KS Læring. Disse er utviklet med tanke på temaområdene varsling og trakassering.

Vi har etablert en fokusgruppe som skal bidra innen mangfoldsområdet. Formålet er å videreutvikle en kultur som vektlegger åpenhet og tillit. Det er gjennomført et HR-forum med mangfold som hovedtema, og UKE har avholdt tre åpne kurs innen varsling, forebygging og håndtering av trakassering og uønsket atferd. Vi har også bistått prosjektet Skeiv kunnskap med å utvikle et eget nettkurs på KS Læring.

Motivasjon og medarbeidertilfredshet

UKE har i 2018 gjennomført en vurdering av dagens veiledende mal for utviklings-samtaler for ledere i kommunen. Det viser seg at de virksomhetene som hadde gjort egne tilpasninger er de som var mest fornøyde med verktøyet. Basert på analysen anbefaler vi å endre eksisterende mal. Dette arbeidet videreføres i 2019.

UKE har lagt til rette for at medarbeiderundersøkelsen 10-FAKTOR skulle gjennomføres i alle kommunens virksomheter. I løpet av året har 32 819 medarbeidere i 45 av kommunens virksomheter og samtlige byrådsavdelinger svart på undersøkelsen. Dette tilsvarer en svarandel på 80 prosent, ned fra 82 prosent i 2016. Våre konsulenter har bistått flere virksomheter i oppfølgingen.

Topplederprogrammet

En av de mest betydelige oppgavene i 2018 har omhandlet BLKs tilbud til kommunens toppledere. Vi har fasilitert fire refleksjonsgrupper for toppledere og bistått i å arrangere tre temasamlinger. Totalt har 45 ledergrupper valgt å gjennomføre ledergruppeutviklingen. UKE har utarbeidet en oppsummering av erfaringer fra oppdraget, med anbefalinger for videreføring og videreutvikling.

Workplace til virksomhetene

Oslo kommune har valgt Workplace som leverandør av verktøy for dialogbasert internkommunikasjon. I løpet av 2018 har vi utarbeidet en tjenestepakke for Oslo kommunes virksomheter og har gjennomført utrulling av tjenesten til 30 virksomheter og 24 000 ansatte. En løsning for ansatte som ikke har egen e-postadresse er også implementert.

Internkommunikasjon

Felles intranett for hele kommunen ble lansert i februar 2018, og kommunen har nå ett sted hvor konsernovergripende fellesinformasjon er samlet. Brukerorientering er hovedprinsippet.

Nye mobilvennlige maler og mulighet for pålogging fra internett har tilgjengeliggjort intranettet for mange flere ansatte i kommunen. UKE har bistått 17 virksomheter med lansering av nye mobilvennlige intranettsider i 2018. Et betydelig innsiktsarbeid er gjennomført for å øke kunnskapen om ansattes behov og arbeidssituasjon. Dette skal danne grunnlag for videre utvikling av eksisterende og nye tjenester knyttet til internkommunikasjon og ansattreisen i kommunen.

Kommunens nye kommunikasjonsstrategi, implementering av ny visuell identitet og gjennomføring av prosjektet klart språk er påbegynt i 2018 og videreføres som sentrale satsinger og aktiviteter i 2019.





Tjenesteutvikling og -forvaltning

– etaten skal sette tjenester i sentrum

UKE skal ta aktivt ansvar for hele livs- syklusen til en tjeneste, med utvikling, support, forvaltning og drift. Vi utvikler nye tjenester sammen med forretningssiden ute hos virksomhetene.

Tjenesteledere har totalansvar for hver sine tjenester eller tjenesteområder, både når det gjelder innhold og økonomi. For noen tjenester sitter eierskapet i byråds-avdelingen, mens andre er utviklet i samarbeid med virksomhetene.

Tjenestelederne har ansvar for å sette sammen og drive tjenestetteam med tverrfaglig kompetanse fra hele UKE.

Kompetansen settes sammen ut fra hvilken type tjeneste det er snakk om og hvilken livs- løpsfase den er i. Vi har spesialkompetanse innenfor prosjekt, interaksjonsdesign og brukertesting, arkitektur, systemutvikling, testing, analyse, informasjonssikkerhet og tjenesteforvaltning.

Tjenestetteamene skal sørge for utvikling av nye tjenester og forvaltning i hele tjenestens levetid.



Informasjonssikkerhet og personvern

UKE jobber med å bedre rutiner og verktøy innen informasjonssikkerhet og personvern. Styringssystem for informasjonssikkerhet er oppdatert med nye roller, ansvarsområder og rutiner knyttet til ny personopplysningslov. All behandling av personopplysninger er dokumentert.

Våre rådgivere bidrar med risikovurderinger av tjenester og leveranser. Risikovurderinger er gjennomført, oppdatert og samlet for kommunens felles systemer og for alle UKEs egne systemer. Det er innført rutine for når risikovurderinger skal gjennomføres, og internkontroll utføres innen informasjonssikkerhet.

Vi gjennomfører faste koordineringsmøter med Byrådsavdeling for finans innen informasjonssikkerhet.

Prosjekter og programmer

Lokal infrastruktur

UKE har gjennom 2017 og 2018 oppgradert og standardisert lokal infrastruktur på kommunens lokasjoner. Teknisk utstyr har blitt låst inn, og løsninger har blitt kablet om for å tilfredsstille nye krav til opptid og stabilitet. Det er også lagt til rette for sentralisert overvåking og drift. Resultatet er et kraftig og *state-of-the-art* bedriftsnett.

Innovasjonsprogrammet

Våren 2017 inngikk UKE et unikt samarbeid om innovasjon og forbedringsarbeid med bydelene Alna og Stovner – fra 2018 også Gamle Oslo og Helseetaten. Programmet har gjennomført flere RPA-prosjekter (automatisering ved bruk av lettvektsprogramvare), som har resultert i utvikling av RPA for et antall prosesser, som er satt i drift hos alle deltakerne i programmet.

Innovasjonsprogrammet har også satt i gang et prosjekt for utforskning av andre-generasjons chatbots, og et analyseprosjekt er i startgropa.

Innføring av nytt sak og arkivsystem

Innføringen av ACOS Websak er et viktig løft innen elektroniske tjenester og digital kommunikasjon i Oslo kommune. Prosjekt for innføring av ny sak og arkivtjeneste i virksomhetene har i 2018 utarbeidet en omforent plan med systemleverandørene, og arbeidet med å sikre god dialog med alle virksomhetene. Prosjektet har planlagt 12 nye virksomhetsimplementeringer i løpet av 2019.

Tjenester

KGv

Offentlige anskaffelser er digitalisert ved hjelp av elektroniske verktøy for konkurransegjennomføring (KGv). Dette har bidratt til en forenkling og effektivisering av offentlige anskaffelser, og sikrer sporbarhet og dokumentasjon. Fra 1. juli 2018 ble det lovpålagt at alle offentlige anskaffelser over nasjonal terskelverdi (1 300 000) skal bruke dette verktøyet.

I løpet av 2018 har 17 nye virksomheter i Oslo kommune tatt i bruk KGv. Totalt bruker 34 av kommunens virksomheter verktøyet for større og mindre konkurranser.

HMSREG

HMSREG er et fagsystem for ivaretagelse av byggherreansvaret og oppfølging av Oslo-modellen innenfor risikoutsatte bransjer. UKE leverer tjenesten for bygg, anlegg, vedlikeholdstjenester og renhold. Målet med tjenesten er å bekjempe sosial dumping og sikre seriøse leverandører til oppdrag som gjennomføres av Oslo kommune.

HMSREG er implementert i 12 virksomheter i Oslo kommune. Dette er virksomheter som har et stort volum av investeringsprosjekter, samt vedlikeholdsansvar overfor egne eller

felles bygningsmasse. I løpet av 2018 har Fornebubanen, Rådhusets forvaltnings-tjeneste, Kirkelig fellesråd i Oslo og Sporveien blitt nye brukere.

Høsten 2018 er også samkjøpsavtalen på renhold blitt implementert i HMSREG. For de totalt 9 renholdsaktørene på samkjøpsavtalen er det ved utgangen av 2018 opprettet 200 renholdsavtaler. I 2019 vil vi arbeide for at alle renholdsbedriftene tar tjenesten i bruk. Alle kommunens renholdsarbeiderne må registrere seg inn og ut på oppdrag.

EMM

I forbindelse med det digitale løftet i kommunen vil stadig flere arbeidsverktøy være tilgjengelig på mobiltelefoner og nettbrett. Dermed må virksomhetene sikre nødvendig oversikt og kontroll over mobile enheter og den informasjonen som behandles der. I 2018 introduserte vi en EMM-tjeneste (Enterprise mobile management) som muliggjør sikker, stabil og fleksibel tilgang til kommunens systemer via smarttelefoner og nettbrett. Ved årsskiftet 2018/2019 var 12 av kommunens virksomheter i gang med tjenesten, og vi forventer at takten forblir høy i 2019.

Sak og arkivtjenesten

Den nye sak og arkivtjenesten skal bidra til effektivisering og bedre samhandling i Oslo kommune og en enklere hverdag for byens innbyggere. Tjenesten er sentral i bevaring og aktivisering av kommunens hukommelse. Sak og arkivtjenesten omfatter alt fra registrering, produksjon, arkivering, deling, publisering og ekspedering av virksomhetens dokumenter på en sikker måte, samt integrasjon av fagsystemer og datafangst mot arkivkjernen hos Byarkivet.



Standard driftstjeneste, basert på ny drifts-plattform hos Sopra Steria er nå klar, og forvaltningstjenesten er under utvikling i samarbeid med Byarkivet. UKE vil videreutvikle tjenesten i tett dialog med virksomheter og leverandører.

Lokal infrastruktur

Som følge av arbeidet utført av prosjekt lokal infrastruktur kan UKE nå tilby drift og overvåking av hele leveransekjeden gjennom Sopra Steria-avtalen. På et senere tidspunkt vil UKE også tilby livssyklusforvaltning som del av tjenesten.

Innsatsen fra prosjektet, i tillegg til aktiv drift og etablering av fiber til alle lokasjoner i kommunen har ført til en synlig nedgang i feil, både med kjent og ikke kjent opphav. Tilbakemeldinger fra servicedesk sier at arbeid med vedlikehold, feilsøk og generell

respons er betydelig forbedret, samtidig som man har redusert behovet for fysisk oppmøte og lokal bistand.

RPA

Fem ulike RPA-prosesser er nå i produksjon i flere bydeler, disse forvaltes og driftes hos UKE. Virksomhetene har vist stor interesse for resultatene fra RPA-prosjektene.

UKE forsterker kompetansen på teknologisiden og innen prosessoptimalisering. Vi tilrettelegger for at flere kan benytte seg av erfaring og teknologiske løsninger som er bygget opp gjennom prosjektene.

Standard RPA forvaltnings- og driftstjeneste vil bli tilbudt i løpet av våren 2019. Som en del av Beste praksis har vi etablert fagnettverk for RPA, og gjennomført to samlinger i løpet av 2018. Disse har hatt godt oppmøte og

engasjement fra ulike deler av kommunen. Det er også en aktiv Workplace-gruppe for RPA-nettverket.

Prosjektportalen

Prosjektportalen er et samhandlingsverktøy for prosjektstyring og porteføljestyling til alle virksomheter i Oslo kommune. Verktøyet er basert på Difis prosjektveiviser og beste praksis innen prosjektmetodikk. Det er både et styringsverktøy som gir oversikt over alle prosjekter og status i det enkelte prosjekt, og et arbeidsverktøy for prosjektledere for å sikre enhetlig prosjektgjennomføring.

I 2018 har portalen tatt i bruk en ny løsning som har gjort autentiseringen sikrere og brukerhåndteringen enklere. Portalen har gjennom året hatt en jevn vekst og har nå rundt 1000 brukere.

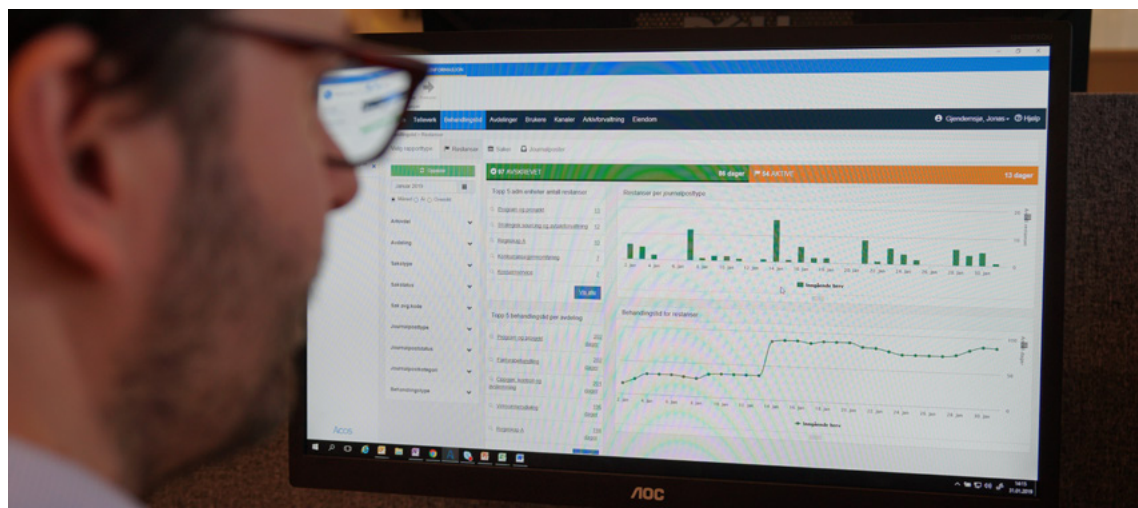
HR- og økonomisystemet

Kommunens HR- og økonomisystem ble i 2018 oppgradert til nyeste programvareversjon.

Vi har utviklet og pilotert løsning for digital signering av arbeidsavtaler. Dette vil bli implementert i alle kommunens virksomheter i 2019. Kandidater som får tilbud om stilling i Oslo kommune, mottar ansettelsesavtalen digitalt og signerer ved hjelp av BankID. På denne måten effektiviseres ansettelsesprosessen.

Gjennom prosjektet «Digitalt fravær og refusjon» forberedes mottak av digitale sykemeldinger og digital inntektsmelding for syke- og foreldrepengerefusjon.

Gjennom prosjektet «FRONT» har vi etablert et felles kunderegister i Oslo kommune. Dataene oppdateres løpende mot Folkeregisteret og Brønnøysundregisteret. Den enkelte innbygger kan logge seg inn på Min side for Oslo kommune og finne informasjon om fakturaer og betalingsstatus.



Plattform og leveranse

– etaten skal legge til rette for smidig utvikling gjennom effektiv forvaltning og drift av en «state of the art» - plattform

Digitalisering med bruk av ITAS tjenesteplattform

ITAS tjenesteplattform er plattformen der nye elektroniske tjenester utvikles og forvaltes. Sluttbrukertjenester som Min side, felleskomponenter som SvarInn og SvarUt og integrasjoner mellom systemer og interne eller eksterne tjenesteleverandører utvikles og kjøres på ITAS.

Tjenesteplattformen benytter teknologier som Docker og Kubernetes, som muliggjør økt utviklingstakt, fortløpende skalering og legger til rette for at eksterne utviklere på sikt kan utvikle og kjøre tjenester hos oss.

ITAS forvaltes av UKE med bistand fra anerkjente leverandører, som også skaper nye tjenester på plattformen på oppdrag fra kommunens virksomheter. Kommunens utviklingsavtaler, systemdriftsavtalen med Sopra Steria og effektiv håndtering av innmeldte behov setter UKE i stand til å levere god tjenestekvalitet. UKE har lang erfaring med mikrotjenester, hyppig produksjonssetting uten nedetid, og tilbyr teknologier som understøtter moderne autentisering og tilgangsstyring.

Drift av felles IT-plattform – operativ sourcing

UKE har gjennom 2018 gjennomført en rekke tiltak for å ivareta sikker og stabil drift. Hovedfokuset har vært å bistå med Sopra Sterias driftsovertagelse.

Arbeidsflate

Windows 10 ble i forkant av driftsovertagelsen rullet ut på alle tykke klienter. I tiden etter driftsovertagelsen har det pågått forbedringsarbeid på Windows 10-imaget for å ytterligere forbedre brukeropplevelse.



IT-sikkerhet

Tre nye sikkerhetsprodukter er rullet ut på felles IT-plattform, ny antiskadevare-løsning på klientene, ny web filterløsning og ny anti SPAM-løsning. Sikkerheten har blitt styrket og fremstår mer sømløst for brukerne. Vi har gjennomført en rekke sikkerhetstester, av infrastruktur, utvalgte systemer og web-portaler. Alvorlige funn er fortløpende lukket i samhandling med Sopra Steria.

UKE og Sopra Steria har gjennomført en felles katastrofe/beredskapsøvelse. Øvelsen simulerte bortfall av kommunes primære datasenter og hadde som formål å teste

leverandørens evne til å reetablere tjenester i sekundært datasenter.

Arbeidet med å etablere et IT-sikkerhetshåndteringsteam (CSIRT) har pågått gjennom hele 2018. Formål, prosesser og rutiner er beskrevet og vil bli operasjonalisert i 2019. Parallelt med dette har vi gjennomført tiltak for å sikre fremdriften.

I samarbeid med leverandørene våre har vi gjennomført aktiviteter for å identifisere og redusere risiko forbundet med felles IT-plattform.

Basisdrift

UKE har sammen med Sopra Steria gjennomført en rekke aktiviteter for å sikre tilstrekkelig kapasitet og stabil drift. Som følge av dette har det vært få driftsforstyrrelser i 2018. Vi har justert infrastrukturen for å sikre overvåking, logging og stabilitet i tillegg til kapasitetstilførsel og livssyklusforvaltning.

Oppgradering av Oracle ble igangsatt sent i 2018, og vil pågå gjennom 2019 i en kombinasjon av oppgradering og migrering til ny driftsplattform.

Driftssituasjonen

I samarbeid med Sopra Steria jobber vi kontinuerlig med kvalitetsøkning av driftsleveransen gjennom å forbedre samhandling, prosesser og rutiner. Effektivisering av tjenesteleveransene har pågått innen flere områder, særlig rettet mot tilrettelegging for konsumerings/skalering av tjenester på ny plattform. Det har vært utfordringer knyttet til brannmur og kvaliteten på drift av enkelt-applikasjoner. Det er derfor igangsatt en rekke aktiviteter for å korrigere dette, blant annet en forenkling av brannmuoppsettet.

Løsningsekspertise med kunnskapsdatabase

UKE har i løpet av 2018 etablert intern 3. linjesupport for å dekke tjenester som utvikles av Tjenesteutvikling eller er i drift. Vi har også utvidet 2. linjesupport (USS) for disse tjenestene.

En suksessfaktor for dette arbeidet er etableringen av en intern kunnskapsbase. Kunnskapsbasen gjør det mulig for saksbehandlere å dele kunnskap på tvers og vi blir mindre sårbare og personavhengige. Kunnskapsbasen er UKEs interne samling av støtteartikler i Kompass, og skal bidra til å bygge kultur for å dele kunnskap.

Lønns-og regnskapstjenester

UKE leverer lønns- og regnskapstjenester til en rekke virksomheter i kommunen, med størst nedslag innen HR- og lønnsområdet. Vi har i hele 2018 arbeidet med effektivisering av oppgaveløsning og å redusere sårbarhet. Teamstrukturen er forsterket i mindre grupper og oppgavene løses i fellesskap. Med ny organisering står vi bedre rustet for en større grad av digitalisering i HR- og økonomisystemene. Lønns- og regnskapstjenester er også bedre forberedt til å ta imot flere nye virksomheter i 2019.

Mål 1: Sikre, stabile og kostnadseffektive IKT-driftstjenester

Resultatindikatorer	Resultat 2016	Resultat 2017	Måltall 2018	Resultat 2018
HR-systemet	99,94 %	100,00 %	99,70 %	99,96 %
Økonomisystemet	99,96 %	99,98 %	99,80 %	99,98 %
Basisdrift av sentral infrastruktur	99,95 %	99,94 %	99,80 %	100,00 %
Reaksjonstid feilretting – kritiske feil	10 min.	10 min.	10 min.	10 min.
Acos	–	–	99,50 %	100,00 %
CGM helsestasjon	–	–	99,50 %	100,00 %
E-post exchange	–	–	99,50 %	100,00 %
E-resept	–	–	99,50 %	100,00 %
Gerica	–	–	99,50 %	100,00 %
Prosjektportalen	–	–	95,00 %	100,00 %



Konsernservice

– etaten skal bidra til operasjonalisering av byrådets politikk

Samkjøp, konsernovergripende rammeavtaler

I 2018 har UKE forvaltet 71 avtaleområder med ca. 200 leverandører. Avtalene har en samlet omsetning på 2,6 mrd. kroner. Kommunen oppnår store besparelser, fordi vi samler kommunens innkjøpsvolum i færre og større avtaler. Avtalene for elektrisk kraft, barnevernstjenester, renholdstjenester, v kartjenester, møbler, mat- og drikkevarer er de største målt i omsetning.

Vi igangsatte revisjon av de tre samkjøpsavtaleområdene brukerstyrt personlig assistent (BPA), håndverkstjenester og renhold. Resultatene vil være klare første kvartal i 2019.

Vi har også kunngjort kommunens første samkjøpsavtale som reservert kontrakt, forbeholdt virksomheter hvor minst 30 prosent av de ansatte er funksjonshemmede eller vanskeligstilte personer. Avtalen er på tjenesteområdet bilpleie og dekkskift.

Økologisatsing

I 2018 inngikk UKE tre samkjøpsavtaler for mat- og drikkevarer: Frukt og grønt, meieri-produkter og kolonialvarer. Avtalene har et bredt utvalg av økologiske produkter samt produkter som er merket med rettferdig handel. Det er tilrettelagt for at kommunen i

løpet av kontraktsperioden kan kreve at det utelukkende tilbys for eksempel økologiske poteter, og at det kun er mulig å handle kaffe og bananer som er merket med Fairtrade.

Avtalen åpner for kjøp av «ikke-normale handelsvarer» fra andre leverandører for å redusere matsvinn.

Ny metodikk

UKE har tatt i bruk dynamisk innkjøpsordning som avtaleform for samkjøpsområdet vektertjenester. Dynamisk innkjøpsordning er en innkjøpsordning hvor leverandørene først kvalifiserer seg til avtalen. Deretter konkurranseutsettes virksomhetenes behov blant de kvalifiserte leverandørene. Så lenge ordningen er aktiv, kan nye leverandører kvalifisere seg løpende.

En slik ordning legger i større grad enn tradisjonelle rammeavtaler til rette for at små og mellomstore bedrifter blir valgt som leverandører til Oslo kommune.

Bistand til andre virksomheter

I 2018 har UKE bistått seks av kommunens virksomheter med anskaffelsesbistand på i alt tolv kontrakter, med estimert verdi 188 millioner kroner.

Blant disse finner vi Oslo kommunes første innovasjonspartnerskap, Et slag for en bedre helseframtid, hvor UKE bistår med innkjøperkompetanse til Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid.

Transformasjon av felles IT-plattform

IT-avtaleporteføljen hadde i 2018 et samlet budsjett på 175 millioner kroner. De viktigste avtalene er systemdriftsavtalen med Sopra Steria og IPVPN-avtalen med Telenor.

I 2018 har Sopra Steria tatt over som ny hovedleverandør av systemdrift. Gjennom avtaleperioden skal det pågå videreutvikling av felles IT-plattform og den totale digitale tjenesteleveransen for å bidra til å møte økt befolkningsvekst, digitalisering og teknologisk endringstakt.

Økt kvalitet på tjenesteleveransene skal gjøre UKEs tjenestetilbud til kommunens virksomheter mer attraktivt og stimulere til økt utnyttelse av felles IT-plattform.

I 2018 gjennomførte UKE og Sopra Steria to transformasjonsprosjekter innen henholdsvis automatisering og selvbetjening, og basisdrift på ny leveransemodell. I tillegg ble det igangsatt ytterligere fire transformasjonsprosjekter:

- Ny klientplattform (forprosjekt for å forbedre brukeropplevelsen for sluttbrukertjenester)
- Selvbetjening for gjenoppretting av data
- Applikasjonsdrift på ny leveransemodell, med både offentlig og private skymodeller, samt hybride modeller
- Ny løsning for AD/IAM (forprosjekt identitets- og tilgangsstyring)

Mål 4: Redusere arbeidslivskriminalitet

Resultatindikatorer	Resultat	Resultat	Måltall	Resultat
Fakturabehandling	2016	2017	2018	2018
Totalt antall funn av brudd på plikt til å betale skatter og avgifter	*	159	125	190
Antall leverandører avvist pga. brudd på plikt til å betale skatter og avgifter	*	*	45	11
Antall leverandører som har rettet manglende innbetalinger av skatter og avgifter	*	*	90	57

* Måltall ikke fastsatt

Mål 5: Øke antall lærlingeplasser

Resultatindikatorer	Resultat	Resultat	Måltall	Resultat
Kontaktsenteret	2016	2017	2018	2018
Antall lærlingeplasser kommunen har frem-skaffet gjennom sine anskaffelseskontrakter	217		250	**
Snittprosent av timer arbeidet av lærlinger registrert i HMSREG - samkjøp	*	*	*	17,60 %
Snittprosent av timer arbeidet av lærlinger registrert i Selma/ HMSREG	*	*	8,00 %	5,50 %

* Måltall ikke fastsatt

** Rapporterer ikke lenger på antall plasser, antall timer for 2018 er 117.000 timer.

Samfunnsansvar

I henhold til Oslo kommunes anskaffelsesstrategi utgjør anskaffelser et virkemiddel i arbeidet med å akselerere det grønne skiftet, oppnå klimamålene og fremme sirkulær økonomitankegang. UKE skal legge til rette for at kommunens anskaffelser bidrar til å gjøre Oslo til en grønnere, varmere og mer skapende by med plass til alle.

Den største begivenheten innen området i 2018 var ICLEI Procura +konferansen som kommunen var vertskap for. Det ble et strålende arrangement med 100 deltagere fra hele Europa. Oslo kommune fikk presentert både den nye anskaffelsesstrategien og Oslo modellen.

Den nye samkjøpsavtalen for arbeidstøy har pilotert kontraktskrav til sosial dialog i leverandørkjeden. Dette innebærer at



leverandøren skal gi de ansatte på fabrikkene i blant annet Kina og Bangladesh opplæring i arbeidstakerrettigheter, likestilling m.m. gjennom digitale verktøy. Hensikten er å fremme bedre dialog mellom ledelse og arbeidere. Selve gjennomføringen vil starte opp i 2019.

Vi har sekretariatsfunksjonen for Fairtrade-hovedstaden Oslo, som på slutten av året arrangerte en kampanje i sosiale medier med fokus på de gode resultatene vi har hatt fra samkjøpsavtalen for mat. Både ordfører og finansbyråden deltok.

Klimatiltak

BuyZET kartlegger miljøbelastningen fra transportandelen i kommunens anskaffelser. Prosjektet er i avsluttende fase, og sluttrapport skal leveres våren 2019. Kunnskapen fra BuyZET gjør at vi kan rapportere CO²-utslippet fra kommunens bilpark.

For å få bedre oversikt over detaljerte data fra kommunens kjøretøy og maskiner, har UKE utviklet en RPA-løsning som innhenter fullstendige opplysninger fra Statens vegvesens nettside. Med dette er datakvaliteten forbedret betydelig. Tidligere feilregistreringer fra Oslo forsikring er nå rettet opp, i tillegg foreligger informasjon som hybridteknologi og vektclasser for alle kjøretøy. Det er også mulig å innhente kilometerstand for en del av kjøretøyene.

UKE har vært med å arrangere leverandørkonferanse sammen med blant annet leverandørutviklingsprogrammet for å se på mulighetene til nullutslipp ved innhenting av næringsavfall.

Veileder for transportbelastning

På slutten av året lanserte vi en veileder for klimavennlige vare- og transporttjenester. Dette vil hjelpe virksomhetene til å stille miljøkrav i sine anskaffelser og være et viktig bidrag til å nå kommunens klimamål.

Veilederen er blitt tatt godt imot, og to bydeler har allerede tatt den i bruk i sine anskaffelser av transporttjenester. UKE benytter miljøkravene i alle avtaler der det er hensiktsmessig. Eksempelvis har leverandørene på matavtalene forpliktet seg til å anvende miljøvennlig kjøretøy ved leveringer.

Oslomodellen

Oslomodellen for et seriøst og anstendig arbeidsliv er innarbeidet i 411 utlysninger siden innføringen i 2017. Oslomodellen er godt mottatt hos både Oslo kommunes virksomheter, kommunens leverandører samt organisasjonene.



UKE har utarbeidet en veileder for Oslo-modellen, som brukes flittig. UKE har videre hatt opplæring i bruk av kontraktsbestemmelsene og rådgiver kommunens virksomheter i praktisk gjennomføring av Oslomodellen.

UKE har gjennomført ukentlig stedlig kontroll på egne oppdragslokasjoner for å forebygge arbeidslivskriminalitet. Vi har også hatt felles kontroller med Oslo kemnerkontor for å lære av hverandre og overføre kunnskap. Dette gir oss nyttig erfaring som vi vil bruke til å dele beste praksis med resten av kommunen.

På slutten av året har vi også begynt implementeringen av HMSREG innen renhold. Stedlige kontroller på dette området blir et nytt spennende og utfordrende satsningsområde i 2019.

Anti-arbeidslivskriminalitet

UKE er kommunens nav i kommunens arbeid med å motvirke og bekjempe arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. Vi har en strategisk viktig rolle i å spre informasjon til kommunens virksomheter om dette arbeidet, og er representert i Byggherrenettverk for seriøsitet, hvor de største offentlige byggherrene i Oslo-området deltar. SMSØ (samarbeid mot svart økonomi) med partene i arbeidslivet er en annen arena.

Vi avholder jevnlig møter i lovlighetsteamet hvor de store byggherrene i Oslo kommune, Skatt øst, Arbeidstilsynet, Kemneren og Plan- og bygningsetaten er representert. Oslomodellens seriøsitetskrav gir en god barriere mot arbeidslivskriminalitet, men vi får ikke – uansett hvor mange krav vi



etablerer – vite alt om våre leverandører. En etablert tilknytning til Akrimssenteret i Oslo er derfor en viktig kilde til opplysninger om trender i kriminalitetsbildet; modus, risiko, bransjer og så videre.

Denne tilknytningen har også gitt en tettere dialog med Kemneren i Oslo, for eksempel ved at vi nå har mulighet til å få boinnberetninger på forespørsel, og får oversikt over Arbeidstilsynets stansvedtak hver måned. Vi har også etablert dialog med næringslivskontaktene i Oslo politidistrikt og Sør-Øst politidistrikt.

Felles skattefullmakt for leverandører

Samarbeidsavtalen med Skatteetaten innebærer at leverandører må inngi en fullmakt til Oslo kommune som opphever taushetsplikten for skatte- og avgiftsmessig forhold.

Fullmakten sendes Skatteetaten, og tilbake får vi en såkalt utvidet skatteattest.

Tidligere leverte leverandørene fullmakt for hvert prosjekt de var inne på. Fullmakten var gyldig i prosjektets løpetid pluss seks måneder. Rapportering til byrådsavdelingen var manuell.

I dag holder det at leverandørene gir én fullmakt som gjelder alle oppdragsgivere i kommunen, med varighet på fire år. Behandling av fullmakt, utvidet skatteattest og rapportering skjer i HMSREG, kommunes digitale system for kontraktsoppfølging.

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.

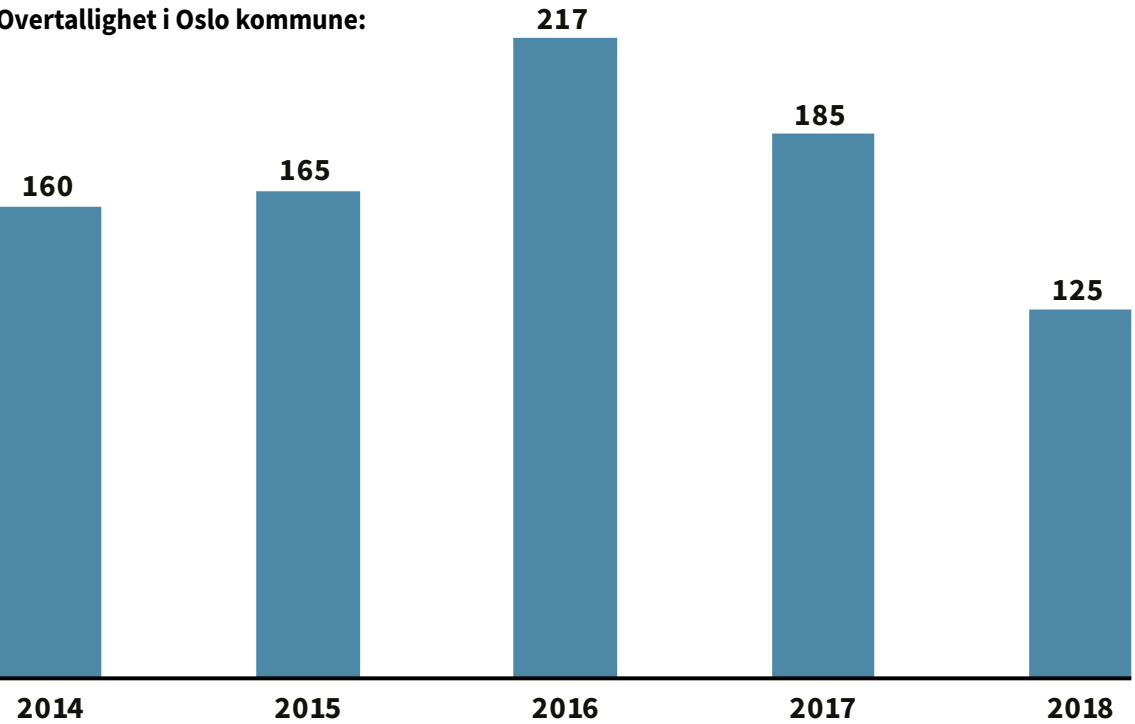
I arbeidet med personalomstilling er det i 2018 lagt vekt på å bistå virksomhetene med kompetansetiltak og rådgivning i omstillingsprosesser.

I løpet av 2018 ble det registrert 98 nye overtallige i HR-systemet. 158 personer ble omplassert til annet fast arbeid eller sluttet i kommunen. Av det totale antallet på 125 overtallige registrert per 31.12.2018, var 61 personer i midlertidige stillinger, 45 tilvisningsklare, 19 sykmeldte eller midlertidige uføre.

Hovedtyngden av de nye overtallige i 2018 er miljøterapeuter, helsefagarbeidere/hjelpepleiere og ufaglærte fra stillinger som blant annet renholdere, verneassistenter og tospråklige assistenter. 32 prosent av de registrerte overtallige er i kategorien ufaglærte.

Ni overtallige arbeidstakere har i 2018 benyttet seg av tilbudet om ekstern karriererådgiving.

Overtallighet i Oslo kommune:



Basistjenester

– etatens grunnverdi er kundeorientering

Etaten yter publikumstjenester gjennom Oslo kommunes kontaktsenter, som veileder innbyggerne som kontakter kommunen. Kontaktsenteret yter førstelinjetjeneste til flere av bydelene for blant annet barnehageopptak. I 2018 er det åpnet for dialog med kontaktsenteret gjennom bruk av chat.

Andre tjenester retter seg mot virksomheter og byrådsavdelinger, og omfatter behandling av innkommende faktura, samt oppgjør, kontroll og avstemming.

Fakturasentralen

UKE behandler alle inngående fakturaer til Oslo kommune. I 2018 var e-fakturaandelen på 89,6 prosent, opp fra 85,7 prosent i 2017.

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.

Innbyggerservice og kontaktsenter

Oslo kommunes kontaktsenter leverer sentralbord-, informasjons- og førstelinjetjenester til publikum og næringsliv på vegne av kommunens virksomheter.

I 2018 betjente kontaktsenteret ca 800 000 henvendelser. I tillegg utførte vi veiledning for Oslo kommunes Minide.

Mål 2: Konsernservice/fellestjenester med høy kvalitet

Resultatindikatorer Fakturabehandling	Resultat 2016	Resultat 2017	Måltall 2018	Resultat 2018
Antall fakturaer per årsverk	47 570	64 095	53 000	62 766
Antall elektroniske leverandørfakturaer	79,10 %	85,70 %	90 %	89,60 %

Mål 3: Innbyggerservice som ivaretar behov hos innbyggere og næringsliv

Resultatindikatorer Kontaktsenteret	Resultat 2016	Resultat 2017	Måltall 2018	Resultat 2018
Gjennomsnittlig svarprosent	94,35 %	93,19 %	96,50 %	94,49 %
Gjennomsnittlig samtaletid (sekunder)	44	48	45	49
Andel tapte anrop	5,65 %	6,81 %	3,50 %	5,51 %
Andel besvart innen 20 sekunder	68,17 %	61,44 %	70,00 %	65,78 %
Andel «godt fornøyd på brukerundersøkelsen»	88 %	85,50 %	> 90 %	82 %

Vi yter også førstelinjetjenestene til 15 bydeler innenfor barnehageopptak og for NAV sosial for Bydel Gamle Oslo.

Kontaktsenterets tjeneste er i endring. Vi mottar stadig færre telefonanrop, men forespørslene er gjerne mer komplekse. En økende andel av henvendelsene er fra innringere med begrenset digital kompetanse, altså at de mangler digitale verktøy eller er ikke fortrolige med bruken av disse.

2.1.c Risikostyring og internkontroll

Risikostyring er en integrert del av UKEs virksomhetsstyring, og det gjennomføres regelmessige risikovurderinger av måloppnåelse i henhold til kommunens instruks for virksomhetsstyring. Resultatene rapporteres i ledermøter og i etatsstyringsmøtene.

I 2018 har UKE jobbet med rutiner for overholdelse av informasjonssikkerhet og personvern. Styringssystemet er oppdatert med nye roller, ansvarsområder og rutiner knyttet til ny personopplysningslov. Informasjonssikkerhet dreier seg om å sikre at personopplysninger og andre informasjonsverdier blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte.

Kjernen i styringssystemet er en risikostyringsprosess som skal gi virksomhetens interessenter tillit til at informasjons-sikkerhetsrisikoer håndteres adekvat.

All behandling av personopplysninger er dokumentert, og det er utviklet teknisk løsning for behandlingsoversikter. Risikovurderinger er gjennomført, oppdatert og samlet for kommunens felles systemer og for UKEs egne systemer.

Det pågår kontinuerlig en bevisstgjøring av ansvar og roller i ny organisasjon når det gjelder informasjonssikkerhet og personvern. Det gjennomføres faste koordineringsmøter med Byrådsavdeling for finans innen informasjonssikkerhet.

3. Sammenlikning av budsjett og regnskap

3.1. Driftsregnskap

Driftsregnskap for kap 125 UKE					
	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2018	Dok. 3 2018*	Regulert bud. 2018	Regnskap 2017	Avvik 2018 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	293 179 359	207 646 000	212 256 999	257 453 521	-80 922 360
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon	624 503 597	341 775 000	467 763 069	531 651 733	-156 740 528
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	1 695 816	3 498 000	3 498 000	1 638 357	1 802 184
400-499 Overføringsutgifter	118 208 677	13 807 000	15 320 164	123 132 346	-102 888 513
500-599 Finansutgifter og finans-transaksjoner	16 950 933	0	0	27 942 559	-16 950 933
Sum driftsutgifter	1 054 538 382	566 726 000	698 838 232	941 818 516	-355 700 150
600-699 Salgsinntekter	-704 683 954	-397 928 000	-421 548 879	-648 162 427	283 135 075
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-180 661 537	-36 455 000	-51 060 353	-173 019 492	129 601 184
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	-593 628	0	0	-1 819 055	593 628
900-999 Finansinntekter og finans-transaksjoner	-16 950 933	0	0	-27 742 559	16 950 933
Sum driftsinntekter	-902 890 052	-434 383 000	-472 609 232	-850 743 533	430 280 820
Kapitlets nettoresultat	151 648 330	132 343 000	226 229 000	91 074 983	74 580 670

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

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2018 og regnskap 2018

Kap. 125 UKE viser et positivt avvik på kr 74,580 mill. i forhold til regulert budsjett. Dette skyldes ubrukte øremerkede midler på IKT området samt mindreforbruk/merinntekt på selvfinansierende enheter. I tillegg har UKEs debiteringsøkonomi et mindreforbuk som i 2019 vil bli benyttet til ferdigstilling av prosjekter påstartet i 2018 innenfor områdene. Overførbare midler knyttet til UKEs øvrige drift vil i 2019 bli benyttet til å rigge nivået som er nødvendig for å strukturere UKE på en slik måte at vi som tjenesteleverandør kan tilby virksomheter gode og effektive tjenester.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2018

Budsjettet har økt fra kr 132,343 mill. i Dok. Nr3/2018 til kr 226,229 i regulert budsjett. Økningen på kr 93,886 mill. omfatter særskilte overføringer og 5 % overføring fra 2017 jf. Byrådssak 131/18.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2018 og regnskap 2017

Nettoresultatet i regnskapet for 2018 er kr 60,573 mill. lavere enn nettoresultat i regnskap 2017. Dette skyldes etablering av ny systemdriftsavtale i UKE og oppstart av transformasjoner.

3.2. Investeringsregnskap

Driftsregnskap for kap 125 UKE					
	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2018	Dok. 3 2018*	Regulert bud. 2018	Regnskap 2017	Avvik 2018 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	0	0	0	22 552	0
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon	17 486 970	23 800 000	35 138 000	22 560 645	17 651 030
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon					
400-499 Overføringsutgifter	4 423 524	0	0	5 261 349	-4 423 524
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner					
Sum finansieringsbehov	21 910 494	23 800 000	35 138 000	27 844 546	13 227 506
600-699 Salgsinntekter					
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-4 423 523	-4 760 000	-7 057 000	-5 261 349	-2 633 477
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse					
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner				-200 000	
Sum finansiering	-4 423 523	-4 760 000	-7 057 000	-5 461 349	-2 633 477
Netto finansieringsbehov	17 486 971	19 040 000	28 081 000	22 383 197	10 594 029

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

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2018 og regnskap 2018

Regnskapet pr 31.12.2018 viser at investeringsprosjektene samlet sett har et mindreforbruk på netto kr 10,594 mill. i forhold til regulert budsjett for 2018. Midlene overføres på vanlig måte som YDISP til investeringsrammen til 2019.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2018

Opprinnelig budsjett (DOK. Nr 3/2018) var på netto kr 19,040 mill. Budsjettet er regulert til kr 28,081 mill. Reguleringen omfatter overført YDISP på kr 6,304 mill. og midler til lånefinansiering av ACOS Websak på netto kr 2,737 mill.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2018 og regnskap 2017

For prosjektene 108006 IKT-området (konsern) og 112007 Sentral IKT-infrastruktur er det avsatt midler til løpende utviklings- og investeringskostnader samt løpende vedlikehold på den sentrale IKT-infrastrukturen. Historisk har midler blitt benyttet til investeringsbehov på eksisterende plattform. I 2018 er behovet for investeringer redusert fordi vi etter inngåelse av ny drifts-avtale går over til tjenestekjøp, fremfor å investere i egen plattform.

UKE har gjennom året hatt dialog med Byrådsavdeling for finans, og det er enighet om at UKEs årlige investeringsmidler må gjøres om til driftsmidler. Vedtak om omdisponering fattes først i forbindelse med behandlingen av revidert budsjett for 2019, og mindreforbruk må derfor overføres som YDISP til 2019 på ordinær måte.

3.3. Investeringsregnskap på prosjektnivå

Investeringsprosjekter for kap 125 UKE								
I	II	III	V	VI	VII	VIII	IX	X*
Prosjekt- navn	Prosjekt- nummer	Arts- gruppe	Faktisk/ forventet ferdig (kv/år)	Dok 3 2018	Regulert budsjett 2018**	Regnskap 2018	Avvik (VII-VIII)	
IKT-området (Konsern)	108006	000-599	Endres til tjenestekjøp	15 000 000	18 417 000	6 522 924	11 894 076	1)
Sentral IKT-infrastruktur	112007	000-599	Endres til tjenestekjøp	8 800 000	10 376 000	3 254 374	7 121 626	1)
Kompetansemodul	117049	000-599	Tilnærmet avsluttet	0	3 125 000	2 881 641	243 359	2)
ACOS Websak	118082	000-599	Løpende	0	3 220 000	9 251 554	-6 031 554	3)
Sum kap.125				23 800 000	35 138 000	21 910 493	13 227 507	

* Budsjett- og regnskapstall skal kun være sum finansieringsbehov, dvs. sum artsgruppene 000-599
** (inkl. YDISP fra 2017)

Kommentar:
Kolonne IV er ikke tatt med. Denne har ikke noe innhold. Se tilhørende Excel-fil for fullstendig tabell.

3.4. Noter i regnskapet

Note 12 - Spesifikasjon av uvanlige og vesentlige poster og transaksjoner
UKE mottok kreditnota på kr 12 millioner som en del av en oppgjørsavtale med en leverandør i 2016. I 2018 er midlene benyttet til å dekke en andel av kostnader i forbindelse med etablering av ny drifts-avtale og driftsplattform for kommunen. Dette kommer alle virksomhetene til gode i form av en avtale med stordriftsfordeler og en mer moderne driftsplattform.

Kommentarer/årsak til avvik

- 1)
Prosjektene *IKT-område (konsern)* og *Sentral IKT-infrastruktur* har til sammen et brutto mindreforbruk på kr 19,015 mill. Etter inn-gåelse av ny driftsavtale går UKE over fra å investere i egen plattform til tjenestekjøp.
- UKE har gjennom året hatt dialog med Byrådsavdelingen for finans, og det er enighet om at UKEs årlige investerings-midler må gjøres om til driftsmidler. Vedtak om omdisponering fattes først i forbindelse med behandlingen av revidert budsjett for 2019, og mindreforbruk på brutto kr 19,015 mill. må derfor overføres som YDISP til 2019 på ordinær måte.
- 2)
Prosjektet *Kompetansemodul* har en total ramme på kr 3,1 mill. i 2018. Av dette er det brukt kr 2,9 mill. Mindreforbruk over-føres som YDISP til 2019 til ferdigstillelse av installasjonen.
- 3)
Prosjektet *ACOS Websak* har en total ramme på kr 3,2 mill. i 2018 som følge av innvilget lånefinansiering av etableringskostnader. Det er i 2018 brukt kr 9,3 mill. Overforbruket vil bli overført til 2019 og vil dekkes med lånefinansiering (søknad sendt november 2018).



4. Særskilt rapportering

4.1. Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

I løpet av 2018 har UKE bidratt til å utvikle konsept og brukervennlig innhold for oslo.kommune.no, i tillegg til å utvikle nettstedet og sikre effektiv organisering av dette.

Eksempler på leveranser i 2018 er:

- Nettsider for miljøhovedstadsåret innenfor rammene av kommunens nettsted
- Magasinflate for det tidligere eksterne nettstedet ByplanOslo innenfor rammene av Oslo kommunes nettsted, i samarbeid med Plan- og bygningsetaten
- Markedsundersøkelse som bakgrunn for kravspesifikasjon i anskaffelse av nytt CMS for inter- og intranett
- Nye sider for Jobb i Oslo kommune
- Overtatt operativ forvaltning av løsning for digital veiledet dialog fra PET
- Forankret og påbegynt arbeid med kartlegging av nettsteder utenfor nettstedet, analysere behov og støtte kommunens kommunikasjonsstrategi i å bidra til at kommunens kanaler har en enhetlig og tydelig avsender.

Oslo kommunes kontaktsenter

Oslo kommunes kontaktsenter leverer stadig flere 1.linje- og informasjonstjenester til publikum på vegne av kommunens virksomheter. Kontaktsenteret har tatt i bruk chat og gir veiledet dialog på nettsidene slik at publikum som ønsker det, blir mer selvhjulpne.

4.2. Saksbehandlingstid

UKE mottar få skriftlige henvendelser fra publikum. Henvendelser blir besvart i henhold til forvaltningslovens regler, det vil si uten ugrunnet opphold. Innsynsbegjæringer og henvendelser vedrørende offentlige anskaffelser har egne svarfrister.

Arkivet sender restanselister til saksbehandlerne for å unngå unødig lang behandlingstid. Alle henvendelser får forfallsdato i sak-/arkivsystemet tre uker etter mottak.



4.3.1. Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

UKE tilrettelegger for ansatte med nedsatt funksjonsevne gjennom individuelle tilpasninger i våre lokaler og ved digitale eller

fysiske hjelpemidler. I rekrutteringsprosesser har vi rutiner for å motvirke diskriminering av søkere med nedsatt funksjonsevne.

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

Tabell 4.3.1 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

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

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
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?	Nei

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 og helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen

UKE jobber aktivt for å fremme likestilling i rekrutteringsprosesser. AMU har tema likestilling på sin faste agenda, og vi søker kjønnsbalanse i alle enheter i rekrutteringsprosesser. Gjennom UKEs omorganiserings-

prosess har det vært gjort bevisste valg for å hindre diskriminering i ny innplassering. Vår etatsledergruppe har 60 prosent kvinne-representasjon, og på seksjonsledernivå er kjønnsfordelingen 50/50.

Tilstandsanalyse	Ja/nei
Har virksomheten i løpet av 2018 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*	Ja

Tabell 4.6.1 Likestilling og mangfold

Kommentar: Kun kolonnene som hadde innhold er tatt med i denne tabellen. For fullstendig tabell, se Excel-ark tilhørende årsberetning.

Heltidskultur

UKE har en stor andel heltidsansatte (91 prosent). Vi har iverksatt tiltak innen rekruttering i 2018 for utelukkende å rekruttere heltidsstillinger. Det er iverksatt tiltak på individnivå blant dagens ansatte for å

øke ansettelsesprosenten. Dette gjøres ved dialog mellom leder og medarbeider, og ved å tilrettelegge individuelt for heltidsansettelser.

Totalt antall fast ansatte i virksomheten		Antall ansatte på heltid		Antall ansatte på deltid	
Kjønn		289		25	
		M %	K%	M %	K%
	2018	44 %	57 %	30 %	70 %
	2017	44 %	56 %	38 %	63 %

Tabell 4.6.3 Heltidskultur

Helse, miljø og sikkerhet (HMS)
UKEs HMS-plan med tilhørende tiltak blir revidert i AMU. Ved omorganiseringen ble det iverksatt målrettede tiltak for å evaluere og forbedre arbeidsmiljø i utvalgte enheter. Bruk av overtid og mertid rapporteres og tas opp i ledermøter og AMU.

MÅL	Ja/Nei
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området?	Ja
På hvilke lovområder er det fastsatt HMS-mål:	
• Arbeidsmiljø	Ja
• Brannsikkerhet	Ja
• El-sikkerhet	Ja
• Produktkontroll	Ja
• Ytre miljø	Ja
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?	Ja
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	Ja
REVISJON	
Er det gjennomført internt tilsyn (systemrevisjon) i egen virksomhet for å sikre at HMS-systemet fungerer som forutsatt? (jf. HMS forskriften § 5 nr. 8 og byrådets HMS-instruks del 3)	Ja
ARBEIDSTID	
Har virksomheten rutiner som fanger opp nye og endrede krav i arbeidstidsbestemmelsene? (Se Rundskriv 24/2013)	Ja
SKADERAPPORTERING – HMS i HR-systemet	
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av skader, vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?	Ja
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	Ja
TRAKASSERING	
Har virksomheten rutiner for å forebygge og håndtere trakassering, inkludert seksuell trakassering?	Ja

Tabell 4.6.4 HMS

Kommentar: Kun kolonnene som hadde innhold er tatt med i denne tabellen. For fullstendig tabell, se Excel-ark tilhørende årsberetning.

Sykefravær
UKE har en marginal økning i sykefravær fra 2017 til 2018. Økning skyldes i hovedsak langtidssykemeldte. Sykefraværet i UKE er høyt i et fåtall enheter, mens det i de fleste enheter er under måltall. Det iverksettes målrettede tiltak i enheter der sykefraværet er

høyt, med mål om å øke nærvær. Eksempel på slike tilpassede tiltak er forbedret dialog mellom leder og medarbeider, bevisste tilretteleggingstiltak, forbedring av arbeidsmiljø, og oppfølging og samarbeid med NAV og bedriftshelsetjenesten.

	Resultat 2017	Mål 2018	Resultat 2018	Endring i %-poeng 2017-2018
Sykefravær i prosent				
Menn	5,2	6,7	4,1	-1,1
Kvinner	7,8	6,7	9,3	1,5
Totalt	6,7	6,7	7,0	0,3

Tabell 4.6.5 Sykefravær

4.7 Rekruttering av lærlinger

	Måltall 2018	Resultat 2018
Kontor-, IKT, renhold mv.	1	2
I alt	1	2

Tabell 4.7 Lærlinger

Kommentar: Kun radene som hadde innhold er tatt med i denne tabellen. For fullstendig tabell, se Excel-ark tilhørende årsberetning.



4.8 Bruk av konsulenter

	Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering	
	2017	2018
Organisasjon og organisasjonsutvikling		
Regnskap pr. 31.12. i mill kr	1,42	2,40
Andre konsulentttjenester		
Regnskap pr. 31.12. i mill kr	6,14	13,40

Tabell 4.8.1 Konsulentbruk – driftsregnskapet

Kommentarer:

Oversikten viser kun konsulenter som erstatter egenrekruttering i linjen.

Kun feltene fra tabellen som har innhold er hentet ut. For fullstendig tabell, se Excel-ark tilhørende årsberetning.

Tabell 4.8.2 Konsulentbruk – investeringsregnskapet er ikke inkludert da UKE ikke har kjøpt konsulentttjenester med investeringsmidler i 2018 som faller inn under kategorien «øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering»



5. Miljø- og klimarapport 2018

UKE har en elektrisk tjenestebil og fire elsykler. Utover dette skal ansatte i tjenestesammenheng reise 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 strømreducerende tiltak i kontorlokalene, samt

etablert ordning for håndtering av returavfall.

Klimabudsjett

I 2018 har UKE vært ansvarlig for rapportering på følgende tiltak i klimabudsjettet:

- Legge om til nullutslippskjøretøy i kommunens egen kjøretøypark, eventuelt bærekraftig biodrivstoff
- Krav om nullutslippsløsninger (alternativ fossilfritt) ved innkjøp av transporttjenester

Legge om til nullutslippskjøretøy i kommunens egen kjøretøypark, eventuelt bærekraftig biodrivstoff

UKE forvalter samkjøpsavtale for kjøp av tjenestebiler (person- og varebiler) til kommunens virksomheter. Det har lenge vært et mål å få til en overgang til en klimavennlig kjøretøypark, derfor har vi utformet avtalen slik at den kun tillater kjøp av nullutslippskjøretøy (el og hydrogen).

Kommunens forsikringsselskap holder UKE oppdatert med hvilke kjøretøy som inngår i kommunens bilpark. I 2018 utviklet vi i tillegg en RPA-løsning (Robotic process automation), som innhenter fullstendige opplysninger fra Statens vegvesen. Dette gir en betydelig forbedring i datakvalitet med tilgang til informasjon som blant annet drivstoffteknologi, hybridteknologi og vektclasser for alle kjøretøy og muligheter for å innhente kilometerstand for en del av kjøretøyene.

Ved utgangen av 2018 hadde kommunen 1166 tjenestebiler og 176 tyngre kjøretøy (lastebil og minibuss). Andelen tjenestebiler med nullutslippsteknologi økte i 2018 fra 56 til 60 prosent.

For de tyngre kjøretøyene er det ingen kjøretøy som har nullutslippsteknologi, men 53 av lastebilene er biogasskjøretøy, og er dermed klimanøytrale.

Kommunen vil med dagens utskiftingstakt imidlertid ikke nå målet om å ha en 100 prosent nullutslipp i kjøretøyparken innen år 2020, med mindre det iverksettes tiltak i løpet av tiltaksperioden.

Krav om nullutslippsløsninger (alternativ fossilfritt) ved innkjøp av transporttjenester

Kommunens anskaffelsesstrategi inneholder tydelige føringer på at det skal stilles krav om nullutslippsløsninger i anbudskonkurranser. UKE er ansvarlig for implementering av strategien og har i 2018 utviklet veiledningsmateriell for anbefalte miljøkrav til transport. Veiledningen bygger på de erfaringene som UKE har opparbeidet seg ved å stille miljøkrav i samkjøpsavtaler.

Nytt veiledningsmateriale ble publisert på anskaffelsesveilederen høsten 2018, og er allerede tatt i bruk av to bydeler ved innkjøp av transporttjenester. UKE vil i 2019 videreutvikle veiledningen slik at miljøkravene for transport vil være enda mer ambisiøse og være utformet slik at de vil passe til enda flere anskaffelsesområder.

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 kommune-revisjonen og kontrollutvalget

UKE har ikke mottatt merknader fra Kommunerevisjonen og kontrollutvalget i løpet av 2018.

Utviklings- og kompetanseetaten

Internett: oslo.kommune.no/uke

Intranett: uke.oslo.kommune.no

Sentralbord: 21 80 21 80

Besøksadresse: Grensesvingen 6