



Oslo

Utviklings- og kompetanseetaten

2019



Årsberetning
Én dør inn



Trykk: Arba Inkludering
Tekst, design og foto: Etatskommunikasjon og
Etatsservice, UKE

Innholdsfortegnelse

Leders beretning	4
1. Ansvarsområde	6
2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering	8
2.1 Situasjonsbeskrivelse og måloppnåelse	8
Drive dialog med virksomhetene	10
Utvikle tjenester	15
Forvalte tjenester	21
Drive systemutvikling	24
Leverer som avtalt	26
Tilby IKT-tjenester	30
Gjennomføre prosjekter	34
Drive dialog med konsern	38
2.2 Styring og kontroll	43
3. Sammenlikning av budsjett og regnskap	44
3.1. Driftsregnskap	44
3.2. Investeringsregnskap	46
3.3. Investeringsregnskap på prosjektnivå	48
3.4. Noter i regnskapet	48
4. Særskilt rapportering	50
4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	50
4.2 Saksbehandlingstid	50
4.3 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	51
4.4 Universell utforming	51
4.5 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan	52
4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere	52
4.7 Rapportering innen HR-området og helse- miljø og sikkerhet (HMS)	52
5. Miljø og klimarapportering	56
6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader	58

Leders beretning

Oslo kommune er inne i sin digitale transformasjon. I UKE har vi gått gjennom vår interne transformasjon for å møte virksomhetenes endrede krav. Et stort løft, ikke minst for en organisasjon som ikke er trent i organisasjonsendring. Vi hoppet uti det i 2018. I 2019 har vi jobbet med å få det nye maskineriet til å virke.

Hva lovte vi for et år siden, og hva har vi oppnådd? Vi sa at virksomhetene skal få se et mer profesjonelt UKE, med et samordnet **kundeapparat**, en tydelig **tjenestekatalog** og med **leveringsevne**.

Vi har etablert **et enhetlig kundeapparat**. Kunde-kontaktteamet er nå fulltallig, og alle virksomheter har fått sin kontaktperson. Disse sørger for én dør inn, de er formidlere av kundebehov inn i UKE, og bringer også informasjon fra alle kroker i organisasjonen UKE ut gjennom den samme døra. Vi har fått svært gode tilbakemeldinger på dette fra virksomhetene.

Vi har bygd første versjon av en **moderne tjenestekatalog**. Tjenestekatalogen vil bli videreutviklet gjennom 2020, med mer selvbetjening og automatisering, flere tjenester med fast pris, og bedre informasjon om leveransetider. Dette vil innebære en effektivisering av bestillingsprosessen, en større forutsigbarhet i leveranse og pris, og faktura som er direkte knyttet mot den enkelte bestilling.



Bak tjenestekatalogen ligger oppbyggingen av en ny tjenesteorganisasjon, med tjenesteledere og tjenesteteam. Verdibudskap og business case er utarbeidet, etterfulgt av tjenestebudsjett og -regnskap. Målet er å tilby tjenester som treffer behovet, og der økonomien i tjenesten er transparent.

Det er også satt en forventning om at tjenestene skal understøttes av moderne teknologi. I katalogen finner du både modne tjenester, som HR-tjenesten og klassisk systemdrift, og nye tjenester, som mobiltjenesten.

Vi har rekruttert innen flere områder, for å **styrke leveringsevnen** og møte etterspørselen. Vi har lyktes med å få på plass erfarne prosjektledere, seniorkonsulenter med etterspurt digital kompetanse, utviklere og spesialiserte rådgivere innen flere felt. Kombinert med en solid stamme av medarbeidere med fartstid fra kommunen, sitter vi på et kapabelt team ved inngangen til 2020.

Mangfoldet og profesjonaliteten i dagens organisasjon har resultert i mange gode tilbakemeldinger, noe du kan lese om lengre ut i årsrapporten. Vi må ha gjort noe riktig, når en av kundene uttaler: «2019 har vært et stort løft. Jeg fått en ny optimisme rundt hva UKE kan bidra med for å forenkle hverdagen til meg og mine kollegaer i Oslo kommune», og en annen framhever «Jeg ser en mer moderne versjon av UKE som vokser frem».

Det er imidlertid ett område der vi ikke er fornøyd med våre leveranser, og det er innen systemdrift. Sammen med vår driftsleverandør har vi derfor gjennom høsten tatt grep og igangsatt en handlingsplan for å løfte dette. De første resultatene er kommet, og vi forventer et kvalitetsløft framover.

I 2020 kan dere forvente et UKE som for alvor begynner å finne formen. Sentrale satsninger i året som kommer vil være ny digital arbeidsplass, med mobilitet, samhandling, forbedret support og selvbetjening/automatisering, samt overgang til en sikker, industrialisert driftsplattform. På samfunnsansvarsområdet vil operasjonalisering av ny byrådsplattform, med ambisjoner innen blant annet klima og miljø være førende.

Takk for samarbeidet i 2019, og for tillit, tålmodighet og nyttige tilbakemeldinger fra kundene våre ute i virksomhetene!



A handwritten signature in black ink that reads "Marit Forseth". The signature is fluid and cursive, with a long, sweeping tail on the last letter.

Marit Forseth
Etatsdirektør
Utviklings- og kompetanseetaten

**«Vi har gått gjennom en tøff endringsreise.
Mangfoldet og profesjonaliteten i dagens
organisasjon har resultert i gode tilbakemeldinger»**

1. Ansvarsområde

Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) er Oslo kommunes interne tjenesteleverandør. Vi ivaretar konsernovergripende utviklings-, forvaltnings- og driftsoppgaver, som skal støtte Oslo kommunes serviceytelser til innbyggere og næringsliv. UKE er organisert under Byrådsavdeling for finans i Oslo kommune.

Om å være leverandør av fellestjenester

Fellestjenester (shared services) er standard-tjenester som blir levert og delt på tvers av forretningsenheter. Det internasjonale analyse-selskapet Gartner definerer ytterligere to faktorer for at en organisasjon reelt skal være en leverandør av fellestjenester – at kundene er med i styringen, og at tjenestene som leveres er priset.

Gartners seks karakteristika for vellykkede leverandører av fellestjenester:

- Kundefokus
- Verdiorientert tjenesteportefølje med SLA-regime
- Konkurransedyktige tjenestepriser til kundene
- Kontinuerlig måling av resultater
- Kontinuerlig forbedring
- Tjenesteportefølje, der man tilfører verdi

UKE har gjennom sin interne transformasjon adressert alle disse, innenfor mulighetsrommet i Oslo kommune.

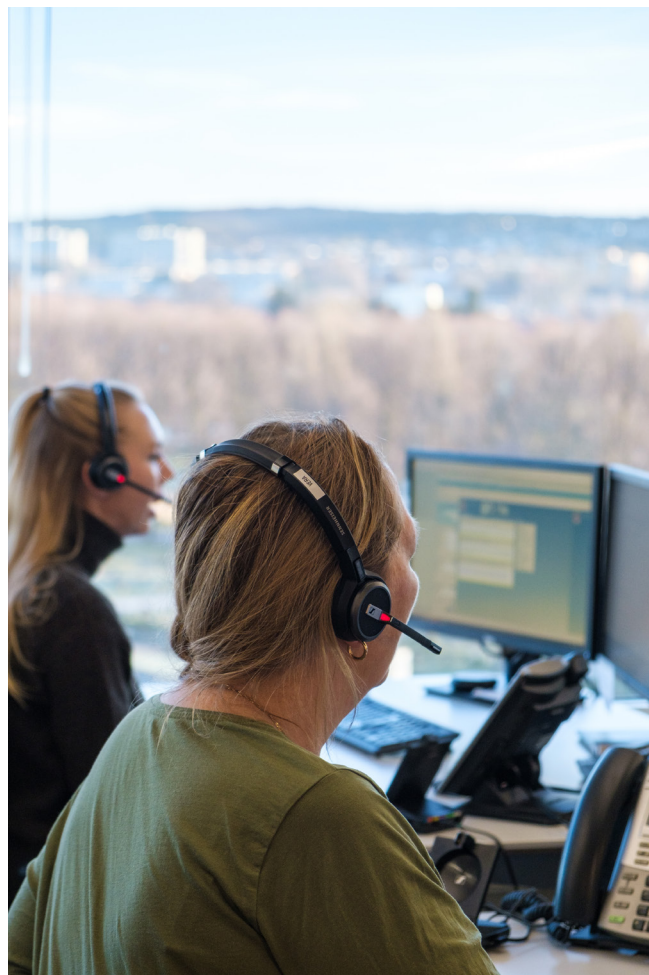
Vi skal:

- Være tilgjengelig: Være lett å komme i kontakt med og få raske og tydelige svar. Én dør inn – ett kontaktpunkt
- Utvikle nye tjenester: Fange opp felles behov ute hos virksomhetene, som gir nye fellestjenester
- 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 state-of-the-art-plattform
- Dele kompetanse: Besitte og spre beste praksis innenfor fagområder, teknologi og verktøy, basert på god fagekspertise og innsiktsfull operasjonalisering av byrådets politikk

Mangfold

For at UKE skal lykkes med sine oppgaver og ambisjoner, er alle våre ansatte viktige. Vi har medarbeidere som med stor innsats jobber med fagområdene som til sammen danner helheten av leveranser fra UKE.

Sammen bidrar vi til at virksomhetene kan lykkes med sine oppgaver om å gjøre Oslo kommune til et godt sted å leve, bo og jobbe. Vi har satt oss store mål, og våre medarbeidere strekker seg hver dag for nå disse målene. Vi er stolte av hverandre, det vi leverer og verdien det skaper for Oslo kommune.



2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

2.1 Situasjonsbeskrivelse og måloppnåelse

UKE har ambisjoner om å levere profesjonelle fellestjenester som skaper verdi for våre kunder, og som understøtter byrådets politikk.

Vi har utarbeidet en strategi som er langsiktig, men også i stand til å møte endrede behov i omgivelsene. Strategien uttrykkes gjennom et sett med ferdigheter (kapabiliteter), som UKE må beherske for å oppnå de målene som til enhver tid settes for virksomheten.

Dette kapitlet er strukturert etter UKEs ni overordnede ferdigheter (kapabiliteter):



**I samarbeid med
virksomhetene skaper
vi verdi for Oslo**



Drive dialog med virksomhetene

verdiøkende

UKEs servicesenter

Servicesenteret har forsterket bemanningen i løpet av 2019, og dermed økt løsningsgraden for feil. UKE bygger opp 2.linje brukerstøtte for hele bredden av fellestjenester, og i 2019 har vi realisert dette for blant annet HR-systemet og EMM, i tillegg til Kompass. Dette støtter opp om etatens strategi, og bidrar til at kundene våre får en profesjonell og kompetent håndtering.

Vår ambulerende førstelinjetjeneste til bruk for kommunens virksomheter er utvidet fra to til fire ressurser. Tjenesten retter seg mot virksomheter som ikke har egen fullt tilsatt 1.linje, men også de som har behov for ressurser for å komplettere egne ansatte på IKT-området.

Av forbedringstiltak vil vi trekke fram nye samhandlingsrutiner mot leverandører og kunder. I samarbeid med Fagsystemavdelingen i Helseetaten har vi utviklet en servicehåndbok for hele kommunen, som veileder kunden ved innmelding av feil, bestillinger og brukerstøtte.

Våre månedlige servicekurs for IT-hovedkontakter (gratis) har hatt jevnt deltakertall i hele 2019. Kurset passer for de som bestiller, gir brukerstøtte og håndterer feilsituasjoner i sin virksomhet.

Tjenestesalg

UKEs målsetning med tjenestesalg er at virksomhetene skal kunne bestille tjenester der hele livsløpet er ivare tatt; fra utvikling til support og drift. Alle kommunens virksomheter ble i 2018 tildelt en kundeansvarlig, som er deres kontaktpunkt med UKE – både på strategisk nivå og for koordinering i situasjoner med feil og mangler.

Våre medarbeidere innen teknisk salgsstøtte bistår de kundeansvarlige i å avklare kundenes funksjonelle behov, og utforme tilbud. Teknisk salgsstøtte mottar også behov for nye tjenester fra virksomhetene og påser at det blir undersøkt om flere virksomheter har samme behov. I så fall blir dette gitt videre som forslag til UKEs avdeling for tjenesteutvikling for utarbeiding av business case.

I 2019 har vi forbedret faktureringsprosessen overfor kundene ved å etablere felles fakturagrunnlag for de fleste løpende tjenester. Fakturagrunnlaget gir virksomhetene detaljert oversikt over kostnad per tjeneste og priselement per måned. Vi jobber nå med å forbedre dette ytterligere via UKEs nye tjenestekatalog. Kunden er ansvarlig for volumet på bestillingen, mens UKE er ansvarlig for forutsigbar og konkurransedyktig tjenestepreis.

Virksomhetsturneen

Virksomhetsturneen ble innledet høsten 2018. Hensikten er å bygge langsiktige relasjoner med ledergruppene og utvalgte fagmiljøer i hver enkelt virksomhet. I løpet av 2019 har vi besøkt fem bydeler og fjorten foretak og etater, som har bidratt til å bedre virksomhetsdialogen og gitt uvurderlig innsikt.

Konsulenttjenester

UKes konsulenter hadde et travelt 2019. Anskaffelsesteamet bidro med flytting av Deichman hovedbibliotek fra Hammersborg til Bjørvika, bistand til utvikling av nytt risikosenter til Brannvesenet, anskaffelse av energistasjoner for Klimaetaten, og rammeavtaler på prosjektledere og byggeledere til Fornebubanen.

Organisasjon og ledelsesteamet bisto over 40 virksomheter i løpet av året, med alt fra individuell coaching, til team-, leder- og organisasjonsutvikling. Vi trekker gjerne fram arbeidet med ny organisering av Barne- og familieetaten, topplederprogrammet for Byrådslederens kontor, og program for medarbeiderdrevet innovasjon for Sykehjemsetaten. Rekrutteringsteamet var involvert i over 100 rekrutteringer. Vi er også ganske stolte av å ha brukt podkast i rekrutteringsprosess for første gang.

Innen kommunikasjon og innovasjon bisto vi Oslo europeisk miljøhovedstad 2019 med design av 32 plakater i storformat som sto på Olav Vs plass ved rådhuset i hele desember. Vi bisto også Velferdsetaten med utvikling av et nytt, digitalt samarbeidsverktøy for oppfølging og relasjonsarbeid for ansatte og beboere. Lean-konsulentene utførte viktig prosessforbedringsarbeid i en rekke enheter.



Seksjonen vokste fra 20 til 30 medarbeidere i løpet av 2019. Fra før omfattet tjenesteområdet ledelses- og organisasjonsutvikling, rekruttering, kommunikasjon og anskaffelser. I løpet av året er dette utvidet med grafisk design, tjenstedesign, prosjektledelse og forbedring av arbeidsprosesser. Utvidelsen er gjort som følge av dialog med kommunens virksomheter om behov for støtte fremover, ikke minst som resultat av organisasjonens pågående virksomhetsturné, og i tråd med overordnede politiske satsninger.

Beste praksis

UKE jobber mot å besitte og dele beste praksis innen utvalgte fagområder, herunder bidra med teknologi og verktøy, basert på fagekspertise og innsiktsfull operasjonalisering av byrådets politikk. Etablering og utvikling av fagnettverk vil være prioritert.

Nettverk for prosjektstyring har avholdt tre fruktbare møter i løpet av 2019. Vi har blant annet hatt ekspertbesøk fra DFØ, i tillegg til å stå som vertskap for ett av Difi-nettverksgruppemøte for prosjekt- og porteføljestyling i offentlig sektor.

Fagnettverk for bærekraftige anskaffelser har hatt to samlinger i løpet av 2019. Arbeidet har vært orientert mot miljø- og sosiale hensyn i anskaffelser, herunder respekt for grunnleggende menneskerettigheter som fremgår av Oslomodellens sosiale kontraktsvilkår.

RPA-fagnettverket er blant gruppene som er kommet lengst med hensyn til deling av erfaring og kompetanse på tvers i kommunen – og utenfor. I tillegg til tre interne nettverkssamlinger, har UKEs fagnettverk arrangert fellessamling for RPA-miljøer i offentlig sektor, deltatt på RPA-konferanse i regi av

leverandøren UiPath, samt felleskommunal samling med Stavanger, Bodø, Klæbu og Trondheim kommune. Vi har holdt plenumsforedrag på eKommune-konferansen, og deltar i et initiativ for deling av RPA-kode i regi av DGI.

UKEs etatsdirektør har i høst reist rundt og delt erfaringer om UKEs OU- og strategiarbeid, i inn- og utland. Dette omfatter blant annet samarbeid med utvalgte interkommunale selskap, og med DigDir, samt med DELT shared services i UK, innbefattet organisering av studietur til Plymouth.

UKE-akademiet

UKE-akademiet har i 2019 gjennomført 59 ulike kurs, programmer og kompetansetiltak med tilsammen 2600 deltakere. Tilbudet ble gitt innen fagområder som HR, HMS, økonomi, ledelse, organisasjonsutvikling, informasjonssikkerhet, prosessforbedring, anskaffelser og personvern. Teamet ble utvidet til totalt fem ansatte i løpet av 2019. Vi har hatt godt belegg på vårt kurslokale.

På oppdrag for Byrådslederens kontor og Byrådsavdeling for finans bisto vi med gjennomføring av to ledersamlinger for politisk og administrativ toppledelse (120 og 150 deltakere), to temasamlinger for toppledere og deres ledergrupper (350 deltakere), en halvdags fagseminar innenfor HMS-området (100 deltakere), todagers samling for HR-/personalsjefer og tillitsvalgte (120 deltakere) og en dagssamling for HMS/IA-ansvarlige (250 deltakere).



Kunden har ordet

*Vildgun Jakobsen, ass. bydelsdirektør i
Bydel Nordstrand*

– Jeg mener at UKE spiller en sentral rolle i arbeidet med digitalisering og forenkling på et ansattperspektiv. Vi opplever en etat som lytter, ser våre behov og involverer oss i utviklingsprosessen, sier Jakobsen.

Hun beskriver samarbeidet med UKE som morsomt og berikende.

– Jeg må også berømme grepet med å gi oss alle en egen kontaktperson. Nå har vi et bindeledd og en los i et landskap som til tider er uoversiktlig og fragmentert, og det setter vi stor pris på.

– Alt i alt har 2019 har vært et stort løft. Før var avstanden mellom oss og UKE stor, men nå har jeg fått en ny optimisme rundt hva UKE kan bidra med for å forenkle hverdagen til meg og mine kollegaer i Oslo kommune.

**«Vi opplever en etat som lytter,
ser våre behov og involverer oss i
utviklingsprosessen»**

Kunden har ordet

Anne-Kristin Bjerga Bjåen, direktør for kvalitet og utvikling i Sykehjemsetaten

- Uansett hva behovet er, opplever vi at UKE er raske på ballen for å hjelpe oss med å løse utfordringen og skaffe riktige ressurser. Det er en stor styrke at vi nå har fått en fast kontaktperson i UKE som kjenner oss og vårt behov, sier Bjåen.
- Et eksempel er da vi trengte bistand til rekruttering. I løpet av kort tid hadde vår kontaktperson ordnet en konsulent fra UKE, og jeg kunne ikke vært mer fornøyd med jobben som ble gjort.
- Konsulentene fra UKE er gode sparringspartnere og tør å utfordre oss, det liker vi! To fordeler med å bruke konsulenter fra UKE er at de er svært godt kjent med arbeid i det offentlige, og at de vet hva som har fungert hos andre.
- UKE har også hjulpet oss med å løfte blikket og vi har sammen kartlagt flere rutinepregede prosesser og oppgaver hos oss i SYE som kan effektiviseres gjennom robotisering. Det er noe vi ser frem til å jobbe mer med i tiden fremover.
- Vi bruker UKE som konsultentselskap, og så lenge dere kan løse oppgaven er vi veldig fornøyd.



«Konsulentene fra UKE er gode sparringspartnere og tør å utfordre oss, det liker vi!»

Utvikle tjenester kontrollert

Tjenestekatalogen

som ble lansert i november 2019 er et flaggskip for virksomhetsdialogen i UKE. Den lar medarbeidere i kommunens virksomheter søke etter alle UKEs tjenester; fra lokal infrastruktur til remittering – og alt midt i mellom.

Tjenesteporteføljen er delt inn i:

- ♦ Samhandling og digitalisering; bidrar til effektivitet gjennom samhandling og digitalisering i virksomheten
- ♦ Kompetanse og etterlevelse; inspirerer og støtter opp under virksomhetens utvikling og etterlevelse
- ♦ Administrasjon og lokal IT; understøtter effektivisering av administrasjon og virksomhetsstyring

Ved årsskiftet var 39 ulike tjenester tilgjengelig. Katalogen beskriver pris, leveringstid, servicegrad og bestillingsrutine for hver tjeneste, og byr på sømløs integrasjon mot bestillingssystemet.

Prosjektportalen

Vi tilbyr utvikling, forvaltning og drift av prosjekt- og porteføljestyringsverktøy for kommunen. Tjenesten gir deg oversikt og status for alle pågående prosjekter. Den er nettbasert, og kan brukes fra eksterne enheter som for eksempel nettbrett, uavhengig av felles IKT-plattform.

Prosjektportalen støtter Difis prosjektveiviser og dermed også Prince2. Ved årets utgang har vi om lag 5000 brukere i Oslo kommune.

HMSREG

Kommunens leverandøroppfølgingssystem ble etablert som tjeneste i 2019. Tjenesten ivaretar Oslomodellen og seriøsitetsbestemmelsene i arbeidet mot arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. Den benyttes av virksomheter som er oppdragsgiver innen bygg og anlegg, samt renhold.

Volumet økte fra 763 521 til 882 643 registrerte timer fra januar til desember. Samtidig økte antall tilknyttede virksomheter fra 19 til 23.

Sak og arkiv

Acos Websak er kommunens sak- og arkivtjeneste, og den første tjenesten på ny, moderne leveransemodell hos Sopra Steria. Dette danner grunnlag for en mer helhetlig og digital behandling av informasjon på tvers i kommunen og mot innbyggerne, ved at tjenesten er tilgjengelig også for virksomheter som drifter sin egen sluttbrukerplattform. Systemet har standard oppsett av integrasjoner mot SvarInn, SvarUT, Webcruiter og skjemaer for digitalt veiledet dialog, samt oppslag mot Folkeregisteret, Enhetsregisteret i Brønnøysund og matrikkelen.

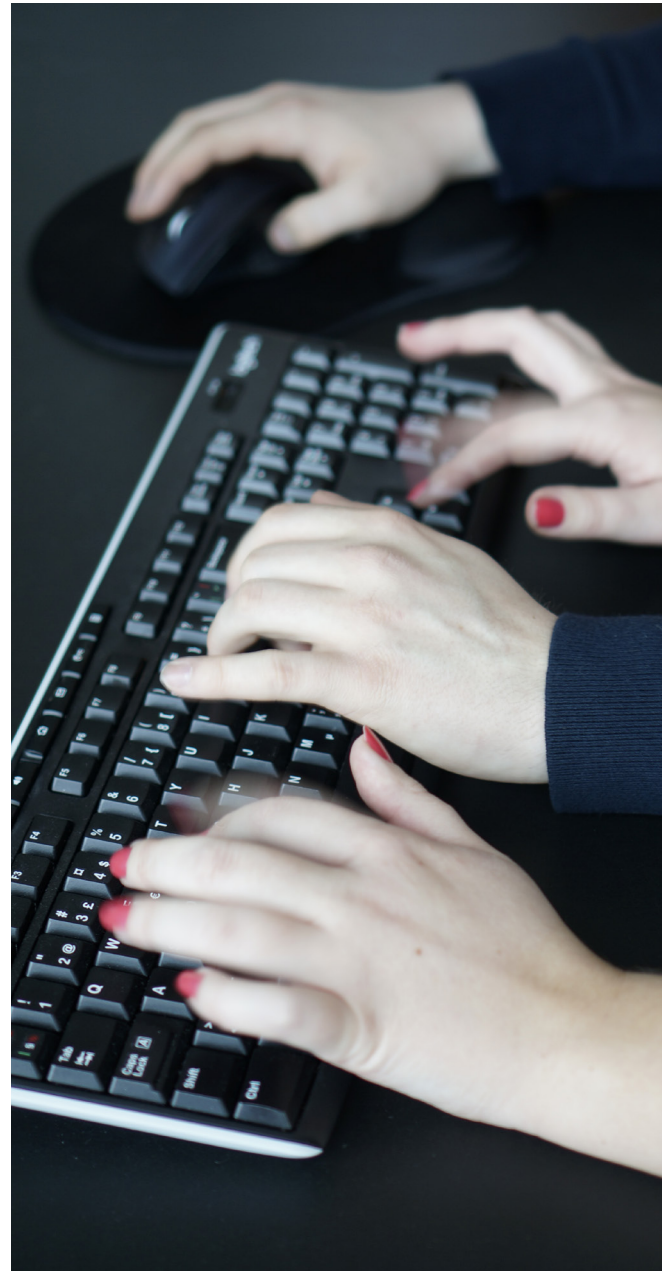
elnnsyn

Alle virksomheter i Oslo kommune er pålagt å ta elnnsyn i bruk, og til å levere en plan for å komme i gang med fulltekstpublisering. I 2019 ble det publisert 977 354 journaldokumenter og 270 139 saksmapper fra Oslo kommune. I tillegg ble det publisert 676 politiske møter med 6290 tilhørende saker. Bydel Frogner, Bydel Søndre Nordstrand, Gravferdsetaten og Utviklings- og kompetanseetaten er nye virksomheter på tjenesten.

UKE har testet fulltekstpublisering fra Doculive sammen med Sykehjemsetaten, og dermed lagt til rette for at virksomheter som benytter Doculive kan publisere, uavhengig av hvilket nummer i rekka de er med hensyn til overgang til ACOS Websak. Integrasjonspunktet/eFormidling er migrert til intern sone og oppgradert, noe som har gitt en mer stabil løsning med bedre kontroll.

Lokal servicedesk

Kompass er Oslo kommunes servicehåndteringsverktøy for IT-brukerstøtte. Verktøyet brukes av 1. linjetjenesten i alle virksomheter, for innmelding av feil, bestillinger, spørsmål og andre saker til UKE og UKEs underleverandører.



I 2019 lanserte UKE tjenesten lokal servicedesk, som lar ledere og medarbeidere selv melde feil og gjøre bestillinger via Kompass. Ved utgangen av 2019 har åtte virksomheter tilgang på lokal servicedesk. Tjenesten forenkler hverdagen, øker datasikkerhet og personvern, sikrer sporbarhet og tilrettelegger for automatisering. Et eksempel er skjemaet «Nyansatt», hvor leder på én flate kan gjøre alle tilgangs- og utstørsbestillinger for nye medarbeidere.

RPA

Gikk over fra prosjekt til tjeneste medio 2019. Tjenesten har fokusert på å bygge en sikker og robust plattform for utvikling, forvaltning og drift av RPA-prosesser, samt et rammeverk til å understøtte virksomhetene i arbeidet med å identifisere og prioritere gode automasjonsideer.

25 virksomheter har så langt tatt denne tjenesten i bruk. Ved årsskiftet forvaltes 10 prosesser i produksjon. Tjenesten opplevde økt etterspørsel i siste kvartal 2019, og skalerer med intern kompetanse for 2020.

«UKE har etablert en kultur og struktur for et utviklingsorientert samarbeid på tvers av bydelene»

Kunden har ordet

Alv Humborstad Sørland, bydelsdirektør i Bydel Stovner

– Jeg ser en mer moderne versjon av UKE som vokser frem. En etat som har etablert en kultur og struktur for et utviklingsorientert samarbeid på tvers av bydelene, sier Sørland.

Bydel Stovner har de siste årene arbeidet tett med UKE og andre bydeler med prosesser som kan standardiseres og automatiseres. Formålet er å friggi tiden til verdiskapende arbeid for innbyggerne i Oslo kommune. Sørland trekker frem robotisering (RPA) som en av fruktene fra innovasjonsprogrammet.

– Det som er så flott er at vi nå har med oss alle bydelene i RPA-programmet, noe slikt hadde ikke vært mulig uten UKE. Dere har laget en infrastruktur som gjør det mulig å automatisere prosesser, så gjelder det for oss i bydelene å ta et ansvar videre, sier Sørland

Fordelen med å skape en slik arena for samhandling, er også at man også løfter blikket og tenker standardisering av både arbeidsoppgaver og verktøy på tvers av virksomhetene.

– Vi har et stort behov for å tenke felles løsninger, slik at vi ikke gjør de samme arbeidsoppgavene på femten måter i femten bydeler, sier Sørland.

Workplace

Workplace skal være kommunens viktigste og foretrukne kommunikasjonskanal for alle ansatte. I 2019 er tjenesten implementert hos nesten alle virksomheter. 37 758 ansatte er invitert inn, av disse har 70 prosent aktivert kontoen. To av tre bruker kanalen hver måned. Bruken øker jevnt, og det iverksettes tiltak for at den skal oppleves som relevant og tilgjengelig.

655 230 kontakter ble etablert siste måned av 2019, altså at minst to personer samhandlet via innlegg på tidslinje, reaksjoner eller kommentarer på innlegg eller via chat-melding.

Mobiltjenesten (EMM)

Enterprise mobility management (EMM) gir virksomhetene oversikt og styring på mobiltelefoner og andre håndholdt-enheter. Vår EMM-tjeneste baserer seg på Workspace One fra VMware, og har god integrasjonsflate mot ITAS tjenesteplattform og kommunens fagsystemer, som for eksempel Gerica eller HR-systemet.

Dette begrenser behovet for synkronisering mellom enheter, ettersom hver enkelt bruker får sanntidstilgang til de systemene man trenger via en nettleaserapplikasjon. Tanking og tilrettelegging gjøres sentralt, slik at telefoner kan utdeles med alle apper og innstillinger klare fra dag én.

I løpet av 2019 har 17 nye virksomheter tatt tjenesten i bruk. Ved utgangen av året er dermed 29 virksomheter på EMM. Året har vært preget av høyt aktivitetsnivå, blant annet har vi etablert et brukerforum for tjenesten

Lokal infrastruktur

Lokal infrastruktur omfatter drift, vedlikehold og overvåkning av nettverkutstyr. Tjenesten gir stabilt og tilgjengelig nettverk på virksomhetens tjenestesteder. Nettverket sammenkople PC-er, skrivere, sensorer og mobiltelefoner, og gir hver medarbeider pålitelig tilgang til data og programvare.

Tjenesten inkluderer sentrale nettverkskomponenter i felles datasenter, såkalt sentral grunnmur. Virksomheter som kjøper denne tjenesten, må i tillegg bestille tilknytning til Oslo kommunes konsernnettverk. Vi har hatt organisk vekst i antall enheter gjennom hele 2019, blant annet med store leveranser til Deichman bibliotek og nye Munch i Bjørvika.

Virksomhetene i kommunen har stadig økende behov for ny funksjonalitet, samtidig som utfordringer knyttet til sikkerhet må ivaretas. Tekniske nett og IoT har en enorm vekst, og våre leverandørers prismodeller og tjenester er i kontinuerlig utvikling.

I 2020 er målet å tilrettelegge for at virksomhetene kan ta i bruk nye teknologiske muligheter, øke graden av automatisering, og tilby bedre overvåkning, kontroll og selvbetjening eget utstyr. Dette skal gi effektivisering i driftsforvaltning, bedre og raskere support og fortløpende reduksjon i årlige totale kostnader.



Kunden har ordet

Guri Bergo, direktør i Velferdsetaten

– Vi valgte å bygge lederprogrammet med 10-faktorundersøkelsen som utgangspunkt. Ikke bare fikk man en praktisk forståelse av hva Oslo kommune måler, men man fikk mulighet til å reflektere over hva det betyr for egen ledelse, sier Bergo.

I fjor vinter samlet Velferdsetaten sine 70 ledere i et lederutviklingsprogram i regi av UKE.

– UKE sikret at det ble en kontinuitet mellom hver gang vi møttes. Lederne ble også delt opp i ulike grupper som også arbeidet sammen mellom samlingene. På den måten styrket man båndene mellom lederne.

Lederprogrammet ble utviklet i tett dialog mellom de to etatene.

– UKE var veldig gode til å komme med innspill på hva som kunne løfte samlingene våre og gi oss mer faglig innsikt, sier Bergo.

«UKE var veldig gode til å komme med innspill på hva som kunne løfte samlingene våre og gi oss mer faglig innsikt»

KGV

Tjenesten gir støtte til konkurransegjennomføring, og benyttes ved kunngjøring til Doffin og TED, eller ved direkte invitasjon til leverandører. Tjenesten gir tilgang til innledende opplæring og veiledning, samt oppdaterte prosedyremaler og sjekklister, slik at virksomhetens innkjøpere kan ta i bruk fagsystemet uten forarbeid.

Totalt økte antall gjennomførte konkurranser i KGV-systemet med ca. 46 prosent, fra 542 konkurranser i 2018 til 789 i 2019.

Innbyggerportalen – www.oslo.kommune.no

UKE leder og forvalter kommunens nettsider. Vi fikk i 2019 et løft i tråd med kommunens nye visuelle identitet. Rikere artikkelmaler er brukt til blant annet kampanjer og aktuelt-innhold.

Bydelene fikk også nye maler, som skal bidra til tettere dialog med innbyggerne. Samtidig har vi startet arbeidet med å etablere nytt designsystem som skal sikre et felles grensesnitt på tvers av kommunens digitale flater og gjøre hverdagen enklere for kommunens designere og utviklere.



Forvalte tjenester effektivt

HR-tjenesten

HR-tjenesten har gjennomgått viktige fornyelser i løpet av 2019. Blant de viktigste er søknad og godkjenning av sykmelding og sykepenger, som nå er kompatibelt med rapportering via NAV. Medarbeidere mottar sykmelding og søker om sykepenger på NAVs nettsider; leder godkjenner i HR-systemet.

Velfungerende integrasjon mot KS Læring er en annen viktig milepæl. Ett klikk fra kompetansemodulem i HR-systemet er nå alt som skal til for tilgang til hele tilbudsporteføljen – innen kommunen eller hele KS-spekteret. Kompetansemodulem gir leder eller medarbeider anledning til å etablere kompetanseplaner og opprette kompetansetiltak for oppdatering av digital CV. Til sammen gir dette hver enkelt virksomhet en strukturert oversikt over kompetansebeholdningen. Modulem gir også systematisk dokumentasjon på gjennomføring og oppfølging av kompetansekrav og -tiltak.

Økonomitjenesten

Økonomisystemet skal gi støtte til kommunens arbeidsprosesser innen budsjettering, økonomistyring, regnskapsføring og -rapportering. I 2019 har vi opplevd at andelen e-faktura har økt til 91,2 prosent, opp fra 89,6 prosent i 2018.

UKE laget i 2019 en løsning for automatisk kontering av leverandørfakturaer, såkalt prekontering. Løsningen gjør det mulig å definere kontering av fakturaer fra bestemte leverandører på forhånd, slik

at bilagene er ferdig kontert når de mottas til behandling. Det har blitt utviklet et nytt skjermbilde på web som kan brukes til å vedlikeholde oppsett i prekontering. Prekontering egner seg for EHF-fakturaer fra samme leverandør, som konteres likt hver gang, som for eksempel strøm, telefon og husleie.

Sofie, Skatteetatens system for motregning av kommunal utbetaling mot eventuelt skyldig skatter og avgifter, ble i 2019 tatt i bruk av alle virksomheter i Oslo kommune.

Arbeidet med å utarbeide en ny felles kontoplan, som skal gjelde fra 2020, ble startet opp i 2019. Endringene i kontoplanen kommer både som et resultat av endringer i KOSTRA og for å oppnå en mer samstemt bruk av kontoplanen på tvers i Oslo kommune.



Kunden har ordet

Maja Katzenmaier, ass. bydelsdirektør i Bydel Bjerke

Katzenmaier mener innføringen av kunde-kontaktordningen har vært avgjørende for et godt samarbeid og effektivisering av prosesser inn mot UKE.

- Denne ordningen har åpnet opp mange nye dører, og gjort arbeidshverdagen enklere. Tidligere har det vært utfordrende å navigere seg frem til riktig person og til riktig funksjon. Dette løser seg nå smidig med vår kundekontakt.
- Med jevnlige og saklige kundemøter har både prosesser og oppfølging blitt mer effektivt. I tillegg har den nye ordningen bidratt til å forankre vår forståelse for mandat og roller innad i UKE.
- Vi benytter oss aktivt av flere av tjenestene og samarbeider spesielt godt med lønns- og regnskapstjenestene. I tillegg benytter vi oss av flere av UKEs IT- og konsulenttjenester.
- Den nye tjenestekatalogen er noe vi har hatt svært stor nytte av, og absolutt en milepæl som bør nevnes for 2019, sier Katzenmaier.

Kunnskapsbasen

Kunnskapsbasen er UKEs interne samling av støtte-artikler i Kompass. Den skal gjenspeile UKEs samlede kunnskap om et konkret problem til enhver tid. Alle som besvarer henvendelser bidrar ved å dele sin kunnskap i basen.

Kunnskapsbasen er et felles arbeidsverktøy som benyttes på tvers av seksjoner i UKE, og er bygget på en metode som sørger for at den er oppdatert og relevant. Dette sikres gjennom kontinuerlig bruk ved at alle saker som løses skal knyttes mot en kunnskapsartikkel. På sikt planlegger vi å tilgjengeliggjøre deler av basen for virksomhetene.

«Den nye tjenestekatalogen er noe vi har hatt svært stor nytte, av og absolutt en milepæl som bør nevnes for 2019»

Samkjøp

UKE gir anskaffelsesfaglig rådgivning innen juss, innkjøp, avtaleoppfølging og samfunnsansvar for å implementere Oslo kommunes anskaffelsesstrategi og realisere byrådets politikk. Samtidig er vi i kontinuerlig dialog med virksomhetene for å videreutvikle samkjøpsområdet og sanere uhensiktsmessige kontrakter.

Totalt forvalter vi 71 avtaleområder med 199 leverandører. Avtalene har en samlet omsetning på 2,7 mrd. kroner. Avtalene for vikartjenester, elektrisk kraft og renhold er de største målt i omsetning. Vår siste fullstendige gevinstberegning ble gjennomført i 2013, og viste en gjennomsnittlig besparelse på 24 prosent sammenlignet med innkjøp uten konsernovergripende rammeavtaler. I løpet av 2020 ønsker vi å gjøre en ny tredjepartsgjennomgang for å vurdere sammensetning av avtaleportefølje, markedspåvirkning og samlet gevinstpotensial.

Leverandøroppfølging

Vi forvalter kommunens register over leverandører som virksomhetene bør være ekstra oppmerksomme på ved kontrahering og kontraktsoppfølging. Kilden til opplysningene om den enkelte leverandør er kommunens oppdragsgivere, som deler erfaringer om for eksempel avvik i lønns- og arbeidsvilkår, slett arbeidsutførelse etc. Listen er dynamisk, og oppførte leverandører strykes ved dokumentert retting av kritikkverdige forhold. Den er integrert mot kommunens leverandøroppfølgingssystem HMSREG. Per 31.12.2019 var 46 leverandører oppført på lista.

Personalomstilling

UKE bistår virksomhetene i omstillingsprosesser og omplussing av overtallige og arbeidstakere med avklart arbeidsevne til stillinger i Oslo kommune.

De 78 personene som ble registrert overtallige i 2019 representerer 35 ulike stillingskategorier. Den største andelen registrerte overtallige er miljøterapeuter, som representerer 22 prosent av helheten. Den andre store gruppen er de ufaglærte. Av det totale antallet på 127 overtallige registrert pr. 31.12.2019, var 59 personer i midlertidige stillinger, 42 tilvisningsklare, 26 sykmeldte eller midlertidige uføre.

I 2019 er det kun 79 arbeidstakere som har kommet over i ny, faste stilling i Oslo kommune. Dette er konsekvensen av at kvalifikasjonskravene generelt er økt i Oslo kommune og at det svært sjelden utlyses stillinger uten formelle kompetansekrav. Dette fører til at overtallighetstiden for ufaglærte kan bli lang.

Antall sentralt registrerte arbeidstakere med avklart arbeidsevne i Oslo kommune er 18 personer. Av disse er 10 personer tilvisningsklare, og 8 personer i arbeid i midlertidige stillinger. 7 arbeidstakere med avklart arbeidsevne kom over i ny fast stilling i Oslo kommune i løpet av 2019.



Drive systemutvikling effektivt

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.

I løpet av 2019 er det satset på utvikling av en splitter ny integrasjonsplattform og kjøremiljø. Nyvinningen er et hybridmiljø mellom egne datahaller og offentlige skyleverandører, og benytter høyaktuell og moderne teknologi, som gir kommunens virksomheter helt nye muligheter med hensyn til fleksibilitet, sikkerhet, effektivitet og automatisering. Eksisterende applikasjoner blir flyttet over på ny plattform i løpet av 2020.

ITAS forvaltes av UKE med bistand fra anerkjente leverandører, som også skaper nye tjenester på plattformen på oppdrag fra kommunens virksomheter. UKE rekrutterer for å øke antall fast ansatte utviklere og arkitekter.

Designsystem visuell profil

UKE har ledet utviklingen av et nettbasert produksjonsverktøy, som lar virksomheter utvikle enkle produkter tilpasset visuell profil, uavhengig av kompetanse og dyr programvare.

Virksomheter kan lage rapport- og brosjyreforsider og plakater i A4, samt informasjonsark i A4 og A5. Brukeren kan velge malverk, skrive tekster, bytte farger og layout direkte i nettleseren. Produktet kan lastes ned i PDF, PNG og Word.

Kartoteket

Blant våre mest spennende nyvinninger på systemutviklingssiden i 2019 er etableringen av Kartoteket. Dette er kommunens nye oversikt over systemer, domener, avtaler, behandlinger – og hvem som står ansvarlig i den enkelte virksomhet på hvert system. Løsningen gir et svært effektivt overblikk over kommunens system- og behandlingsportefølje, og fornyes kontinuerlig basert på virksomhetenes oppdatering.

Kartoteket kan ses på som en dokumentasjon for ivaretagelse av ansvar, ikke minst gjennomføring av personvernkonsekvensutredning (DPIA). Kartoteket gir også oversikt over dokumentasjon for behandlingsprotokoll og opplysninger om hvor risikovurderinger og oppbevares.



FRONT kunderegister

Felles kunderegister for kommunens virksomheter, som muliggjør enhetlig og pålitelig innbyggerdialog på tvers av sektorer og organisatoriske grenser. Applikasjonen produserer et sjusifret kundenummer for alle kommunens kunder, knyttet opp mot fødsels- eller organisasjonsnummer. Det er dermed mulig å se ubetalte fakturaer og betalingshistorikk for alle kommunale tjenester fakturert fra økonomisystemet på Min side.

Ved hjelp av synkronisering med Enhetsregisteret og Folkeregisteret, og duplikatsjekk mot økonomisystemet, holdes det nye registeret kontinuerlig oppdatert. Eventuelle lokale kunderegistre kan til enhver tid «vaskes» mot FRONT.

Nesten alle virksomheter har i løpet av 2019 gått over til FRONT. Forvaltningen av kundedata i Oslo kommune har med dette blitt både enklere og mer effektiv. Nær 600 000 kunder er nå registrert i FRONT.

«De ansatte i UKE spilte en uvurderlig rolle med sin svært gode tekniske innsikt»

Kunden har ordet

Tone Gøril Dalen, fagansvarlig for digitale kundeopplevelser i REG

Klarspråk, brukervennlighet og ny funksjonalitet var tre nøkkelord da Renovasjons- og gjenvinningsetaten skulle forbedre en av sine godt brukte bestillingsskjemaer på nett.

– Vi hadde samlet brukererfaringer, og visste hva vi ønsket oss av det nye skjemaet, men savnet kompetansen til å oversette dette til et teknisk språk. De ansatte i UKE spilte en uvurderlig rolle med sin svært gode tekniske innsikt, sier Dalen.

Designskissen til det nye skjemaet var komplisert. Det var behov for en løsning som strakk seg utover mulighetene i det standardiserte rammeverket.

Det UKE, REG og Origo sammen gjorde, var å utvikle en såkalt hybridløsning, hvor de sømløst kombinerte de standardiserte komponentene med UKEs egenutviklede elementer. Resultatet var en løsning som var helt spesialtilpasset REG og tilsvarte innbyggernes behov.

– Jeg snakker jevnlig med innbyggere som bruker skjemaene på nettsiden vår, og vi har fått mange positive tilbakemeldinger på den nye løsningen, samt noen forslag til forbedringer. Alle tilbakemeldingene bruker vi som innsikt i det kontinuerlige forbedringsarbeidet, sier Dalen.

Leverer som avtalt

transparent

UKE leverer konsernovergripende oppgaver og kontroller knyttet til HR- og økonomisystemet i Oslo kommune. Dette er oppgaver som administrasjon og vedlikehold av kommunens fellesregistre, banktilganger og regler for faktura- og bilagsflyt. Vi har også ansvar for rapporteringer til offentlige myndigheter innenfor lønn-, pensjon-, skatt- og avgiftsområdet.

I 2019 ble det overført og betalt 103 milliarder kroner gjennom kommunens nettbankløsning. Av dette ble 18 milliarder kroner utbetalt til kommunens lønnsmottakere

Lønn og regnskap

Vi leverer lønn og regnskap til mer enn halvparten av virksomhetene i kommunen, og står for utlønning til mer enn 20 000 ansatte hver måned. Vi har i hele 2019 arbeidet med effektivisering av oppgaveløsning og å redusere sårbarhet.

Fakturahåndtering

UKE behandler alle inngående fakturaer til Oslo kommune. I 2019 var e-fakturaandelen på 91,2 prosent, opp fra 89,6 prosent i 2018. 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.

Kontaktsenteret

Oslo kommunes kontaktsenter leverer sentralbord-, informasjons- og førstelinjetjenester til publikum og næringsliv på vegne av kommunens virksomheter. I tillegg utføres veiledning på nettsidene for å hjelpe innbyggere til å kunne betjene MinSide/nettsiden selv. Kontaktsenteret bistår også i forberedelsesarbeidet ved innsynsbegjæringer.

Kontaktsenteret leverer førstelinjetjenester for virksomhetene, blant annet barnehageopptak for bydelene, og for fagskolehenvendelser til Utdanningsetaten. Første halvår 2019 ble førstelinjetjenester levert til sosialtjenesten hos Bydel Gamle Oslo.

«Å være operative fra dag én ga en ekstra trygghetsfølelse»

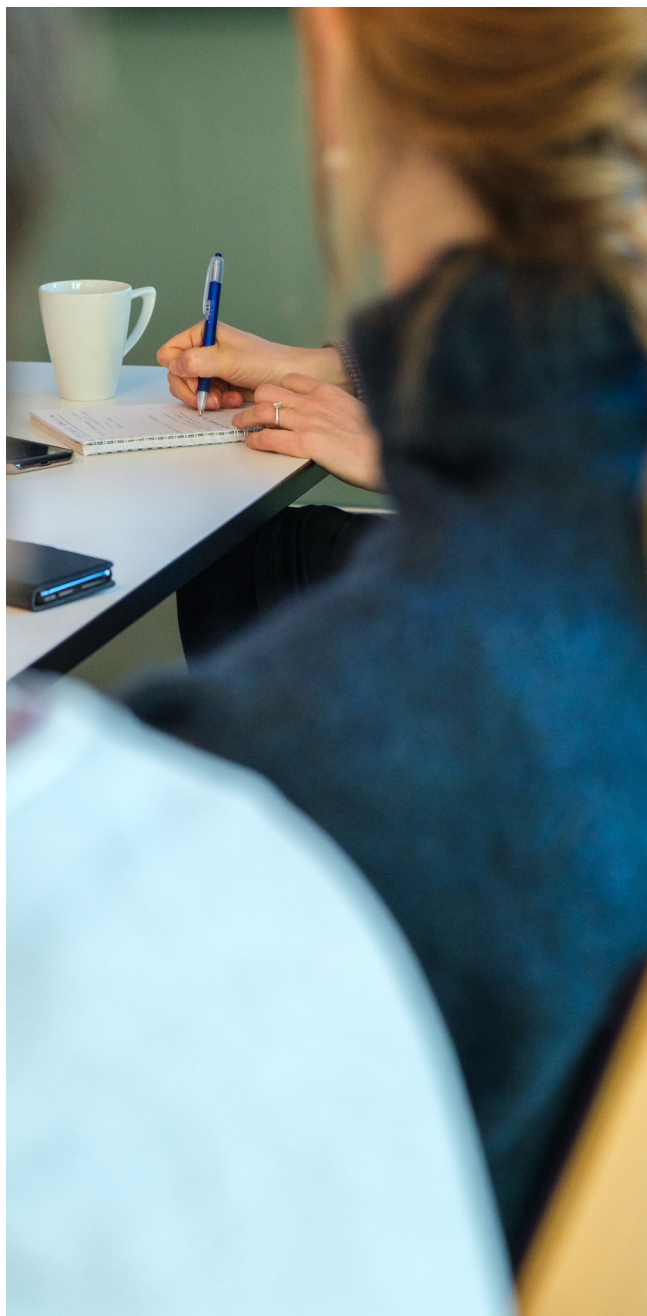
Kunden har ordet

Tove Kløvvik, økonomisjef Deichman bibliotek

Deichman er en av de yngste etatene i Oslo kommune, knapt to år gammel. Da de skulle stå på egne bein var det mange driftskritiske tjenester som skulle på plass. Regnskapstjenesten er ett slikt eksempel.

I stedet for å bygge opp en egen avdeling innenfor regnskapstjenester, valgte Deichman å skaffe tjenestene gjennom UKE. Det er en beslutning Kløvvik ikke angreir på.

– Vi synes det var kjempefint å kunne kjøpe denne tjenesten. Å være operative fra dag én gav en ekstra trygghetsfølelse i etableringsfasen, sier hun.



Mål 2: Fellestjenester med høy kvalitet

Resultatindikator	Resultat 2017	Resultat 2018	Måltall 2019	Resultat 2019	Differanse 2019
Andel elektroniske leverandørfakturaer	64 095	62 766	65 000	74 799	+6 799
Antall fakturaer per årsverk	85,70 %	89,60 %	90,00 %	91,20 %	+1,2 %

Mål 3: Innbyggjerservice som ivaretar behov hos innbyggere og næringsliv

Resultatindikator	Resultat 2017	Resultat 2018	Måltall 2019	Resultat 2019	Differanse 2019
Gjennomsnittlig svar prosent	93,19 %	94,49 %	96,50 %	96,63 %	+0,13 %
Andel tapte anrop	6,81 %	5,51 %	3,50 %	3,37 %	+0,13 %
Gjennomsnittlig samtaletid	48 sek	49 sek	45 sek	51 sek*	-6 sek
Andel besvart innen 20 sekunder	61,44 %	65,78 %	70,00 %	78,09 %	+8,09 %
Andel «godt fornøyd» på brukerundersøkelsen	85,50 %	82,00 %	>90 %	90 %	0

*Samtaletiden går opp på bakgrunn av mer kompliserte samtaler inn til kontaktsenteret på de obligatoriske tjenestene. Kontaktsenteret har jobbet aktivt med måloppnåelse og har i den forbindelse klart å levere litt bedre svarprosent og andel tapte anrop mot slutten av året. Førstelinjetjenestene som ble levert i 2019, var på barnehageopptak på vegne av bydelene, på sosialtjenesten for BGO og på 2 fagområder for UDE.

Kunden har ordet

Fagkonsulent i Avdeling for fagopplæring i Utdanningsetaten, Türkan Dønmes

– Tidligere fikk vi cirka 40–50 telefoner daglig. Da gjorde jeg nesten ikke annet enn å sitte i telefonen. Når telefonen ringer hele tiden blir man konstant avbrutt, sier Dønmes.

Dønmes forteller om en helt ny arbeidshverdag etter at Oslo kommunes kontaktsenter i fjor tok over ansvaret.

– Nå får vi vanligvis inn 3–4 telefonsamtaler om dagen. Resten blir behandlet og avsluttet av førstelinjen hos UKE. Det er kjempeflott, for nå kan jeg være mer til stede for andre som trenger hjelp, sier Dønmes.



«Nå kan jeg være mer til stede for andre som trenger hjelp»



Tilby IKT-tjenester optimalt

Kunden har ordet

Tore Beitveit, IT-sjef i Oslo Havn

I 2018 stod Oslo Havn ved et veiskille. Til da hadde de selv driftet IT-systemene sine i datarom i kjelleren. Hvis de skulle fortsette egen drift, krevde det en stor investering i nytt utstyr, og ressurser til å bygge opp et eget fagmiljø. Valget falt på å flytte IT-tjenestene til UKE.

– Etter vi hadde flyttet IT-tjenesten, var konsulentene fra UKE tilgjengelig på huset her flere måneder i etterkant. Det opplevde jeg som svært positivt, for når det gjelder tekniske løsninger er det sjelden så lett som å skru på en knapp. Da var det flott å ha noen rett over gangen, sier Beitveit.

Beitveit påpeker også at det er en stor fordel å bruke konsulenter som kjenner Oslo Havn, slik at man slipper å bruke tid og penger på opplæring.

– Siden overflyttingen har systemet vært veldig stabilt. Jeg har ingenting å klage på når det kommer til driften, sier Beitveit.

Driftstjenestene

› Arbeidsflate

I 2019 la UKE over AKS-oppsettet fra Windows Server 2008 til Windows Server 2012R2. For tynnklient-brukerne betød dette overgang fra Windows 7 til Windows 8 operativsystem. Oppgraderingen var nødvendig for å sikre stabil og sikker drift av Oslo kommunes tynnklient-arbeidsflate, og den tilhørende ryddejobben medførte at om lag 100 ubrukte og utdaterte applikasjoner ble sanert.

Ved inngangen til 2020 arbeider vi med overordnet målbilde for kommunens sluttbrukertjenester og IKT-plattform. Bakgrunnen er nye leveransedeller og transformasjon av felles IKT-plattform ved overgangen til kommunens nye driftsleverandør. Implementeringen har tre til fem års tidshorisont, og inkluderer økt fleksibilitet, mobilitet, kostnadseffektivitet og skybasert kontorstøtte.

«Når det gjelder tekniske løsninger er det sjelden så lett som å skru på en knapp»

› Systemdrift/applikasjonsdrift

UKE skrev avtale med ny driftsleverandør i 2018. Samarbeidet så langt har resultert i jevnt over god tilgjengelighet, men det har i det store bildet vært en del utfordringer med overgangen, spesielt med henblikk på bestillinger.

Leveranse kvaliteten har heller ikke vært tilfredsstillende på alle tjenesteområder. Dette følges fortløpende opp i ulike ukentlige og månedlige møtefora, iht. governance-struktur, samt at det gjennom høsten har pågått en topplederdialog. Etablering av et KPI-dashboard for systemdriftsleveranser er i prosess.

For å bedre opplevelsen for kommunens virksomheter har UKE og driftsleverandør iverksatt en tiltaksplan med følgende innhold:

- Utfordringer knyttet til ITIL-prosesser og samhandlingsrutiner
 - Kvalitetssikring av samhandling for prosessene *request*, *incident*, *problem* og *change*
 - Tydeliggjøre bestillingsrutinen for å sikre korrekt input i første forsøk
 - Forbedre systemstøtten
- Feil og mangler i driftsdokumentasjon rettes

- Avklare innhold i applikasjonsdriftstjenesten
 - Avstemme hva som er applikasjonsdrift og hva som er applikasjonsforvaltning
- Overvåking etableres på hensiktsmessig nivå
 - Kvalitetssikring av etablert overvåking av høytilgjengelighets-applikasjoner sammen med systemleverandør
 - Transaksjonsorientert overvåkning av tjenestens tilgjengelighet
- Forenkle og tydeliggjøre bestillingsarbeidet
 - Forventningsavklaring mellom virksomhet og UKE gjennom opplæring i virksomhetene
 - Etablering av ny tjenstekatalog tilrettelagt for selvbetjening

› Nettverk

Tjenesten gir virksomheten tilgang til Oslo kommunes konsernnett og internett (IPVPN). I tjenesten inngår overvåking, vedlikehold og feilretting. I 2017 ble nettverket ut til kommunens virksomheter oppgradert til fiber/høyhastighet. I 2019 har UKE startet med pilotering av LoRaWAN (nettverk for IoT-sensorer) i samarbeid med en rekke virksomheter. Vi har også levert nettverk til flere nye bygg, som sykehjem, barnehager, nye Munchmuseet, Deichman bibliotek og Hasle skole.

Fra 2020 er nettverkstjenesten rammefinansiert.

♦ IKT-utstyr

Vi har testet og godkjent flere nye modeller på GPL (godkjent produktliste). Blant disse er flere bærbare datamaskiner med dedikert videominne, noe som benyttes blant annet i tekniske miljøer som jobber med grafiske programmer.

En gjennomgang og revisjon av tjenesteavtalene er påstartet for en generell modernisering og standardisering, samt for å sikre forutsigbare priser etter migrering til ny driftsleverandør.



IT-sikkerhet

UKE har i løpet av 2018 og 2019 opprettet et «computer security incident response team» (CSIRT) for kommunens virksomheter.

Teamet koordinerer oppfølgingen av IT-sårbarheter og IT-sikkerhetshendelser mellom kommunens virksomheter og driftsleverandørene. Eksempler på slike hendelser er manglende oppdatering av programvare, spredning av skadevare, systematiske feil på tilgangsstyring (for eksempel filområder med sensitive dokumenter som mangler tilgangsstyring) og digital svindel – ofte som e-post, for eksempel krypteringsvirus. CSIRT følger også opp virksomheters behov for sikkerhetstesting av systemer.

For å heve beskyttelsen mot spam og phishing har vi implementert e-postgodkjenningmetoder utviklet for å oppdage forfalskede avsenderadresser i e-post, samt byttet ut løsning for filtrering av søppelpost.

Av andre tiltak trekker vi frem at UKE har gjennomført automatisk PRK-deaktivering for medarbeidere som slutter, fjerne mulighet til eskalering av egne rettigheter, og innføring av en sikkerhetsbegrensning på antall påloggingsforsøk på AD/PRK.

Vi har også inngått samarbeid med NSM, for å utveksle kompetanse og heve kvaliteten på kommunens overvåkning og oppfølging av dataangrep.

Mål 1: Sikre, stabile og kostnadseffektive IKT-driftstjenester

Resultatindikator	Resultat 2017	Resultat 2018	Måltall 2019	Resultat 2019	Differanse 2019
Økonomisystemet (fellestjeneste)	*	99,98 %	99,90 %	100,00 %	+ 0,1 pp
HR (fellestjeneste)	*	99,96 %	99,90 %	100,00 %	+ 0,1 pp
Innbyggerportal (fellestjeneste)	*	*	99,90 %	99,90 %	0
Prosjektportalen (etterspurt tjeneste)	*	100,00 %	98,00 %	99,20 %	+ 1,2 pp
Sak og arkiv (etterspurt tjeneste)	*	100,00 %	99,90 %	99,90 %	0
Sentral infrastruktur (driftstjeneste)	*	*	99,90 %	99,90 %	0
Lokal infrastruktur (driftstjeneste)	*	*	98,00 %	100,00 %	+ 2 pp
Applikasjonsdrift Kategori 1 (driftstjeneste) SLA 99,9 %	*	*	99,90 %	99,90 %	0
Applikasjonsdrift Kategori 2 (driftstjeneste) SLA 99,5 %	*	*	99,50 %	99,80 %	+ 0,3 pp
Applikasjonsdrift Kategori 3 (driftstjeneste) SLA 98,0 %	*	*	98,00 %	99,80 %	+ 1,8 pp
Reaksjonstid pri: SLA 1- Critical	*	100,00 %	> 10 min	100,00 %	0

*Fra og med 1.1.2019 gikk UKE fra å rapportere på enkeltapplikasjoner til å rapportere på tjenester.



Gjennomføre prosjekter

slagkraftig

Tids- og timeregistrering

Kommunens virksomheter har i dag åtte ulike tids- og timeregistreringssystemer. De sju dagtidssystemene vil slås sammen til et felles system i løpet av de neste årene, og det vurderes også å erstatte dagens system for turnus. Ansvar for behovsavklaring, anskaffelse og implementering er lagt til UKE. Vi benytter brukerreisemetodikk og workshops med representanter fra alle virksomheter for å besørge et solid beslutningsgrunnlag.

For tiden pågår også et prosjekt knyttet til maskinlæring/analyse for å få erfaring og kunnskap basert på Gartners anbefalinger om beste praksis.



Innovasjonsprogrammet

Programmet er et samarbeid med bydelene Stovner, Alna og Gamle Oslo, samt Helseetaten og Velferdsetaten. Sammen har vi gjennomført flere innovasjonsprosjekter for å ta i bruk ny teknologi og smarte løsninger, som skaper merverdi eller effektivisering innenfor bydelenes service- og støttetjenester.

Programmet har en tilnærming der læring er vektlagt, og samarbeidet innebærer en gjensidig forpliktelse, både til overordnede mål og prosjektmål.

I 2019 sluttførte vi RPA-prosjekt nummer to (automatisering ved bruk av lettvekts-programvare). Resultatet er at det er utviklet RPA for et antall prosesser, som er satt i drift hos mange av bydelene og i UKE. Vi har utviklet PoC for andre-generasjons chatbot som har gitt innsikt og grunnlag for ytterligere prosjekter. I 2020 vil vi blant annet prøve ut chatbot for kommunens kontaktsenter.



RPA-programmet

Som et utspring fra RPA-prosjektene som ble gjennomført i innovasjonsprogrammet, ble det våren 2019 etablert et program som skal bidra til samarbeid mellom bydelene for effektiv utvikling, standardisering og utbredelse av RPA-prosesser. Det er kun bydeler som deltar, og programmet har et styre bestående av fire bydelsdirektører. Eierskapet ligger hos Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid. Gjennom rullering byttes det ett styremedlem hver 12. måned.

Programmet har etablert arbeidsgrupper som jobber innenfor prioriterte områder. Arbeidsgruppene har deltagere fra flere bydeler, og prosesser fra arbeidsgruppene prioriteres fortløpende av programstyret. UKE deltar med ressurser for koordinering av aktiviteter og ressurser for utvikling, drift og forvaltning av RPA-prosesser gjennom tjeneste for RPA.

Program for transformasjon av IKT-driftsplattformen

Programmet skal bistå UKE med å realisere en fremtidsrettet, moderne og industriell plattform for produksjon av IKT-tjenester for virksomhetene i Oslo kommune. Programmet baserer seg på systemdriftsavtalen fra 2018.

Hovedmålsetninger med transformasjonen er å kunne understøtte virksomhetenes forretningsbehov på en bedre og raskere måte og å sikre fleksibilitet og evne til raskere endringstakt. Det er samtidig viktig å

ivareta Oslo kommunes krav til informasjonssikkerhet. Ønskede gevinster er kortere tid fra behov oppstår i virksomhetene til tjenesten kan konsumeres, økt bruk av selvbetjente og automatiserte prosesser, bedre brukeropplevelse, og økt kvalitet og stabilitet på plattform og tjenesteproduksjon.

Migreringsprosjektet har migrert UKEs testsystemer fra eget datasenter til Sopra Sterias datasenter. Dette var vellykket og fungerte som test og pilot før oppstart av migrering av tjenester i produksjon. Videre migrering er planlagt gjennom 2020.

Databasedrift på ny leveransemodell: Prosjektet har gjennomført en vurdering og analyse av om Exadata fra Oracle kan være en løsning for å redusere kommunenes lisenskostnader på Oracle. Konklusjonen er at det er teknisk og forretningsmessig prematurt å gå videre med akkurat denne løsningen nå. Prosjektet vil i 2020 vurdere om det finnes andre muligheter for å redusere lisenskostnad.

IAM forprosjekt har levert en foranalyserapport, en forretningsplan og visjon og målarkitektur som grunnlag for en ny løsning for tilgangsstyring i kommunen som skal erstatte tilgangsstyringen i PRK. Det er i løpet av 2019 igangsatt et prosjekt som bygger videre på forprosjektet og som har som formål å anskaffe og implementere en ny løsning for sikker tilgangsstyring.

Transformasjon av sluttbruker-tjenester – digital arbeidsplass

Med utgangspunkt i kommunens behov for moderne digitale arbeidsverktøy for alle medarbeidere, har UKE arbeidet med et overordnet målbilde for sluttbruker-tjenester og felles IKT-plattform i Oslo kommune. Arbeidet baserer seg på nye leveransemodeller og endret fleksibilitet som følge av transformasjonen av felles IKT-plattform til ny driftsleverandør.

Målbildet inkluderer alle IKT-tjenester en sluttbruker i Oslo kommune kan bestille og benytte seg av, unntatt intern funksjonalitet i fagapplikasjoner og fellestjenester som fakturasentral og HR- og økonomisystemet. Blant overskriftene er økt samhandling og skybasert kontorstøtte, mobilitet og flåtestyring, og økt grad av selvbetjening og automatisering. Fleksibilitet og sikkerhet basert på kommunens felles IKT-plattform rammer inn det hele.

Arbeidet ble påstartet høsten 2019, og vil ferdigstilles sammen med Byrådsavdeling for finans i løpet av 2020.

Innføring av nytt sak- og arkivsystem

Innføringen av ACOS Websak er et viktig løft innen elektroniske tjenester og digital kommunikasjon i Oslo kommune.

Ved inngangen til 2020 er vi gang med å oppgradere tjenesten til å støtte en fullverdig nettbasert saksbehandlingsklient som vil danne grunnlag for en mer moderne saksbehandling i kommunen. Utdanningsetaten, Kemneren, Boligbygg, Undervisningsbygg, Kulturetaten, Klimaetaten, Deichman bibliotek, Fornebu etaten, Omsorgsbygg, Velferdsetaten, Rådhusets forvaltningstjeneste og Brann- og redningsetaten har nå tatt i bruk ACOS Websak. Byrådsavdelingene, Helseetaten, Sykehjemsetaten, Næringsetaten, Gravferdsetaten, Renovasjons- og gjenvinningsetaten vil ta i bruk systemet i løpet av 2020. I løpet av 2021 skal alle virksomheter være over på den nye løsningen.

Bystyrets sekretariat og bydelene starter i disse dager opp et prosjekt for etablering av et felles dokumentsenter for å oppnå en mer enhetlig informasjonsforvaltning og saksbehandlingsstøtte. Dette prosjektet er koordinert med innføring av ACOS Websak.



Drive dialog med konsern

innsiktsfullt

Visuell identitet

I tildelingsbrevet for 2019 fikk UKE i oppdrag å koordinere og rådgj virksomhetene i implementering av ny visuell identitet. Dette arbeidet har foregått todelt. To rammefinansierte grafiske designere har ledet leverandør- og konserndialogen og sørget for en helhetlig og hensiktsmessig utrulling av profilen som ble bystyrevedtatt våren 2019, og den tilhørende designmanualen.

Dertil ble konsulentteamet styrket med ytterligere to designere som arbeidet oppdragsbasert, blant annet med utformingen av Oslo europeisk miljøhovedstad 2019.



Klarspråk

Allerede i byrådserklæringen 2015–2019 ble det slått fast at det skal gjennomføres en klarspråks-satsing i Oslo kommune. Som følge av dette avsatte byrådet midler til en prosjektstilling i UKE til kommunens klarspråkssatsning. Vi etablerte en frivillig, språkfaglig sterk arbeidsgruppe med representanter fra bydeler og etater, som utviklet en felles språkprofil for Oslo kommune.

Kommunens fem skriveprinsipper lyder:

- › Start med den viktigste informasjonen
- › Gjør det enkelt å finne fram i teksten
- › Velg ord som mottakeren forstår, og forklar faguttrykk
- › Få tydelig fram roller og ansvar
- › Sett punktum, og skriv kort når du kan

Arbeidsgruppen har også utviklet metoder for å skrive om tekster, og har tilbudt klarspråkskurs til fri benyttelse for alle kommunens virksomheter.



Klima- og miljøkrav til bygge- og anleggsplasser

UKE var en sentral premissleverandør til byrådssak 1091/19 om klimakrav til kommunens bygge- og anleggsplasser. Denne slår fast at kommunens bygge- og anleggsplasser, inkludert kjøretøy som benyttes til transport av masser og avfall, skal være fossilfrie. Oppvarming og tørk av byggeplass skal foregå utslippsfritt med fjernvarme, elektrisitet eller hydrogen.

Kommunen vil også benytte tildelingskriterier for å premiere leverandører som kan levere utslippsfrie og biogassdrevne løsninger. Dette skal fremme lavutslippsløsninger for bygge- og anleggsmaskiner.

Tildelingskriteriene for massetransport premierer både utslippsfrie kjøretøy, biogasskjøretøy og redusert kjørelengde. I tillegg vil leverandørene premieres for øvrige klimatiltak knyttet til annen transport eller smarte løsninger som gir reduserte utslipp i arbeidet knyttet til anleggsplassen.

I tillegg til utslippsreduksjoner og en enhetlig og koordinert opptreden, skal byrådssaken sørge for at kommunens innkjøp fremmer innovasjon og introduksjon av utslippsfrie anleggsmaskiner og kjøretøy.

Det ble våren 2019 arrangert en åpen leverandørkonferanse hvor bygge- og anleggsbransjen fikk anledning til å komme med innspill til kravstillingen. I tillegg er innspill fra berørte virksomheter i kommunen tatt med som del av grunnlaget.

Kunden har ordet

Marianne Alfsen, sekretariatet for Oslo europeisk miljøhovedstad

Et av de første prosjektene som virkelig synliggjorde kommunens nye visuelle identitet i bybildet, var Oslo som europeisk miljøhovedstad.

– Å samarbeide med UKE var en kjempefin opplevelse. Jeg jobbet med en designer som virkelig hadde visuell profilen i ryggmargen. Det gjorde arbeidet enklere, fordi hun visste hele tiden hva man kan og ikke i henhold til designmanualen, sier Alfsen.

Hun mener UKE absolutt kan konkurrere med eksterne byråer.

– Jeg synes det var svært positivt å kunne gå internt på dette prosjektet. Vi fikk en leveranse som var veldig lekker rent visuelt, i tillegg var det prismessig svært konkurransedyktig og alt ble levert innenfor budsjetttrammene, sier Alfsen.

«Vi fikk en leveranse som var veldig lekker rent visuelt, i tillegg var det prismessig svært konkurransedyktig og alt ble levert innenfor budsjetttrammene»

Klima- og miljøkrav til transport

En betydelig andel av klimagassutslippene i Oslo skyldes transport fra leverandører som leverer til eller utfører oppdrag for kommunen. Byrådssak 1123/19 om klimakrav til transport for kommunens vare- og tjenesteanskaffelser skal sikre at Oslo kommune når de ambisiøse målene fra anskaffelsesstrategien og Klimastrategi for Oslo. Klimagassutslippene skal minkes, lokal luftkvalitet forbedres og trafikkbelastningen reduseres.

Byrådssaken sikrer at kommunens virksomheter opptrer på en enhetlig og koordinert måte, noe som vil sende et tydelig signal til markedet om at kommunen ønsker nullutslipps- og biogasskjøretøy på alle oppdrag og leveranser som innebærer transport. Kravene innebærer blant annet at det skal benyttes nullutslippskjøretøy for utføring av oppdrag til kommunen. I tilfeller hvor dette ikke er mulig, benyttes det biogass og øvrig biodrivstoff.

1123/19 vil også føre til øvrige utslippsreduksjoner for Osloregionen. Dette fordi leverandører som investerer i nullutslipps- og biogasskjøretøy også vil benytte disse ved oppdrag for andre oppdragsgivere som ikke i utgangspunktet etterspør klima- og miljøvennlige transportløsninger.

Standardkravene i saken er utarbeidet på bakgrunn av flere års erfaringer og kartlegging gjennom pilotprosjektet BuyZET, der UKE har deltatt. Kravene er også basert på innspill fra berørte virksomheter og utvalgte leverandører.

Ny kontraktstrategi

En kontraktstrategi er en helhetlig plan for hvordan en konkret anskaffelse i en virksomhet skal gjennomføres og evalueres. Kontraktstrategien synliggjør de strategiske valgene som gjøres om behovsvurdering, gjennomføring, risiko og oppfølging.

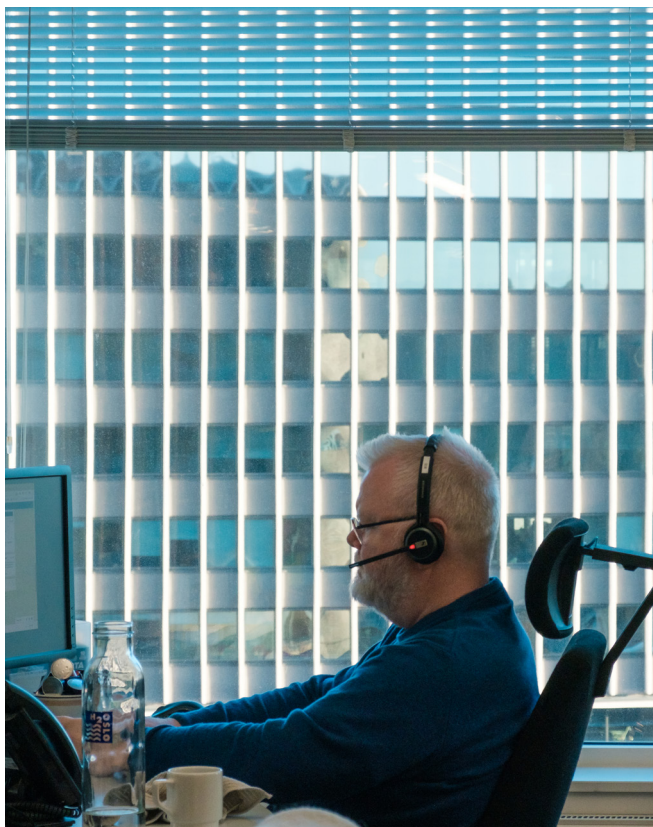
I tråd med Oslomodellen, kommunens anskaffelsesstrategi, byrådsplattformen og kommunens klima- og energiplan, har UKE utviklet en ny mal for kontraktstrategi. Malen understøtter virksomhetenes arbeid med forebygging av arbeidslivskriminalitet og sosial dumping, ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter, lærlingekrav, miljøhensyn, personvern og informasjonssikkerhet og livssyklus-kostnader.

Klimasats-midler

UKE fikk innvilget 8 millioner kroner av Miljødirektoratet til å bistå i prosessen med å bytte ut kommunens anleggsmaskinpark med fossilfrie løsninger. Anleggsmaskinene som brukes av de kommunale virksomhetene har et samlet klimagassutslipp på 1544 tonn CO² årlig. Søknaden var todelt, bestående av et forprosjekt med kartlegging, og et gjennomføringsprosjekt med investering i maskiner. Vi fikk også innvilget midler til ansettelse av en ny medarbeider til å drive målrettet rådgivning om klimavennlige anskaffelser overfor kommunens virksomheter.

Etikkverktøy

Vi oppdaterte Oslo kommunes etikkverktøy med fire nye dilemmaer i løpet av 2019. Avdelinger som ønsker å trene på etikk har dermed om lag 30 øvelser å velge blant. Øvelsene er å finne på intranett og kommunens læringsplattform KS Læring – nå fullintegrert via kompetansemodulem i HR-systemet. De nye dilemmaene er utviklet i samarbeid med Byrådsavdeling for finans og Byrådslederens kontor, i dialog med Internrevisjonen. Tema for de fire øvelsene er bruk av felles midler, smoking, åpenhet og habilitet.



Nye samkjøpsavtaler

Vi har gjennomført 24 nye kontraktsprosesser i løpet av 2019. Blant disse er to reserverte kontrakter, altså forpliktende avtaler med leverandører som har som hovedformål å hjelpe arbeidssøkere til å skaffe seg økt kompetanse og livskvalitet, og å bistå folk med særegne behov med å komme seg i fast arbeid. Kommunens nye reserverte kontrakter er innen catering og bilvask.

Vi har også utvidet porteføljen av dynamiske innkjøpsordninger, der virksomheters behov konkurranseutsettes blant en gruppe forhåndskvalifiserte leverandører. Dette muliggjør at små og mellomstore bedrifter i større grad blir valgt som leverandører enn ved å bruke tradisjonelle rammeavtaler. I 2019 har vi inngått dynamisk innkjøpsordning for vekttertjenester

En ny kontrakt vi ønsker å trekke frem er oppfølging og kontroll i offentlige kontrakter. Her har vi med oss 229 samarbeidende virksomheter utenfor Oslo kommune, samt 16 virksomheter som har opsjon på å tiltre avtalen. Formålet er å sikre at kommunen har seriøse leverandører som tar samfunnsansvar på alvor. Avtalen innebærer rådgivning i forbindelse med risikovurdering av innkjøpsportefølje, bistand til å bygge opp systemer for kontraktsoppfølging, og kontroll av leveranser og leverandører.



Mål 4: Redusere arbeidslivskriminalitet

Resultatindikator	Resultat 2018	Måltall 2019	Resultat 2019	Differanse 2019
Antall leverandører avvist pga. brudd på plikt til å betale skatter og avgifter	11	25	12	-13
Antall leverandører som har rettet manglende innbetalinger av skatter og avgifter	57	60	24	-36

Mål 5: Øke antallet lærlinge plasser

Resultatindikator	Resultat 2018	Måltall 2019	Resultat 2019	Differanse 2019
Antall utlysninger med krav til lærlinger	165	160	131	-29
Snittprosent av timer arbeidet av fagarbeidere registrert i HMSREG*		40,00 %	28,00 %	-12 pp
Snittprosent av timer arbeidet av lærlinger registrert i HMSREG*		8,00 %	5,00 %	-3 pp

*Det er leverandørene som kategoriserer arbeidstakere i mannskapslistene (faglært/lærling/ufaglært/administrativ). HMSREG inkluderer også avtaler/kontrakter inngått før Oslo modellen. Aggregert oversikt tar ikke hensyn til eventuelle kontraktskrav mtp faglært/lærling differensiert på den enkelte kontrakt.

Mål 6: Bruke anskaffelser aktivt for å gjøre Oslo til en grønnere by

Resultatindikator

Antall anskaffelser der det er stilt felles klima- og miljøkrav til kommunens kjøretøy, maskiner og utstyr innen bygg og anlegg

UKE vil begynne å rapportere på dette når felles krav er ferdigstilt og vedtatt

Antall tjenesteanskaffelser som det er stilt krav til transport med nullutslipp eller biogass

UKE vil begynne å rapportere på dette når felles krav er ferdigstilt og vedtatt

2.2 Styring og kontroll

UKE har i 2019 gjort en rekke tiltak for økt styring og kontroll. Det er laget en kapabilitetsmodell som skal vise hvilke områder UKE skal levere innenfor. Det er etablert felles KPI-er for UKE og et system for å følge opp disse. Per nå finnes det KPI-er for HR, økonomistyring, prosjektporteføljestyling og etterlevelse av overordnede politiske føringer.

Risikostyring er en integrert del av virksomhetsstyringen, så vel som i UKEs prosjektgjennomføring og tjenesteutvikling.

Ved å samle alle KPI-er, leveranser og tiltak i et samhandlingsverktøy, er ledelsen i større grad gjort i stand til å avdekke risiko for manglende måloppnåelse eller risiko for avvik fra etterlevelse av overordnede føringer.

Arbeidet med informasjonssikkerhet er forankret i et styringssystem, basert på anerkjente ISO-standarder og følger gjeldende lover, regler og avtaler. Vårt styringssystem for informasjonssikkerhet bygges på en prosessstankegang som PDCA-syklusen (Plan-Do-Check-Act), og har en risikobasert tilnærming. Systemet inneholder overordnet policy, veiledninger og beskrivelser av hvordan informasjonssikkerhet ivaretas i våre viktigste rutiner og prosesser.

UKE har over lang tid jobbet med å bygge en god sikkerhetskultur blant våre medarbeidere. Dette er et kontinuerlig arbeid, som blant annet drives gjennom råd, veiledning og kurstilbud gjennom hele året. Alle våre ansatte skal kjenne til styringssystem for informasjonssikkerhet, og risikostyring er en del av enhver linjeleders arbeid.

UKE leverer tjenester med innebygd sikkerhet, det vil si at UKE er ansvarlig for at informasjonssikkerhet og personvern blir ivaretatt i utvikling og forvaltning av tjenestene. I 2019 har vi økt innsatsen for å dokumentere etterlevelse av kravene i styringssystemet og regelverket dette bygger på.



3. Sammenlikning av budsjett og regnskap

3.1. Driftsregnskap

Driftregnskap for kap 125 UKE

Resultatindikator	I	II	III	IV	V
	Regnskap 2019	Dok. 3 2019*	Regulert bud. 2019	Regnskap 2018	Avvik 2019 (III-I)
Artsgrupper					
000-099 Lønn og sosiale utgifter	317 261 065	212 190 000	213 143 399	293 179 359	-104 117 666
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	557 753 777	477 805 000	557 873 373	612 578 116	119 596
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	2 261 825	3 595 000	3 595 000	1 695 816	1 333 175
400-499 Overføringsutgifter	130 425 341	14 028 000	14 028 000	118 184 158	-116 397 341
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	17 063 478	0	0	16 950 933	-17 063 478
Sum driftsutgifter	1 024 765 486	707 618 000	788 639 772	1 042 588 382	-236 125 714
600-699 Salgsinntekter	-480 752 607	-404 565 000	-398 622 372	-704 683 954	82 130 235
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-191 826 543	-37 439 000	-41 123 400	-180 661 537	150 703 143
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	-890 718	0	0	-593 628	890 718
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-17 063 478	0	0	-16 950 933	17 063 478
Sum driftsinntekter	-690 533 346	-442 004 000	-439 745 772	-902 890 052	250 787 574
Kapitlets nettoresultat	334 232 140	265 614 000	348 894 000	139 698 330	14 661 860

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

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2019 og regnskap 2019

Det er i hovedsak blitt benyttet midler utover budsjett på kvalitetsheving av fellestjenester, transisjon til ny driftsavtale og organisasjonsutvikling. Se også kommentar under avvik mellom regnskap 2018 og 2019 om faktura for varekostnader IKT-drift. Det er benyttet mindre på transformasjoner av IKT-driftstjenestene enn planlagt, noe som totalt gir et mindreforbruk på kr 14,7 mill.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2019

Budsjettet er økt fra kr 265,614 mill. i Dok.Nr.3/2019 til kr 348,894 mill. i regulert budsjett.

Økningen på kr 83,3 mill. skyldes særskilte overføringer, som omgjøring av investeringsmidler og øremerkede midler til ordinære driftsmidler, midler til kommunikasjonsiltak og 5 % overføring fra 2018.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2019 og regnskap 2018

Nettoresultatet i regnskapet for 2019 er kr 194,5 mill. lavere enn nettoresultat i regnskap 2018. Kompensert for oppgjør for faktura for varekostnader IKT-drift, på 9,5 mill., som skulle vært gjort opp i 2019, er nettoresultatet kr 175 mill. lavere i 2019.

Økt ramme utgjør kr 142 mill. Resterende 33 mill. er økte lønnsutgifter og kompetansetiltak, utgifter i forbindelse med ny IKT-driftsavtale, kvalitetsheving av fellestjenester og oppussing og klimatiltak i lokalene på Helsfyr.



3.2. Investeringsregnskap

Investeringsregnskap for kap 125 UKE

Resultatindikator	I	II	III	IV	V
	Regnskap 2019	Dok. 3 2019*	Regulert bud. 2019	Regnskap 2018	Avvik 2019 (III-I)
Artsgrupper					
000-099 Lønn og sosiale utgifter	0	0	0	0	0
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	16 937 529	23 800 000	24 411 000	17 486 969	7 473 471
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	0	0	0	0	0
400-499 Overføringsutgifter	4 737 424	0	0	4 423 524	-4 737 424
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	0	0	0	0	0
Sum finansieringsbehov	21 674 953	23 800 000	24 411 000	21 910 493	2 736 047
600-699 Salgsinntekter	0	0	0	0	0
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-4 737 424	-4 760 000	-5 460 000	-4 423 523	-722 576
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	0	0	0	0	0
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	0	0	0	0	0
Sum finansiering	-4 737 424	-4 760 000	-5 460 000	-4 423 523	-722 576
Netto finansieringsbehov	16 937 529	19 040 000	18 951 000	17 486 970	2 013 471

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

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2019 og regnskap 2019

IKT-prosjektene har samlet i 2019 et underforbruk på kr 0.6 mill. Kostnadene utgjør nødvendige investeringer i påvente av migrering. For ACOS Websak har vi i 2019 fått tilført midler på 8,5 mill. som følge av lånefinansiering av implementering i Oslo kommune. Regulert budsjett for 2019 inneholder en negativ YDISP fra 2018 på kr 4,7 mill. Det er brukt kr 2,5 mill. Netto resultat for ACOS Websak gir et underforbruk på kr 1,4 mill.

Redegjørelse for budsjett-reguleringer i løpet av 2019

IKT-prosjektene

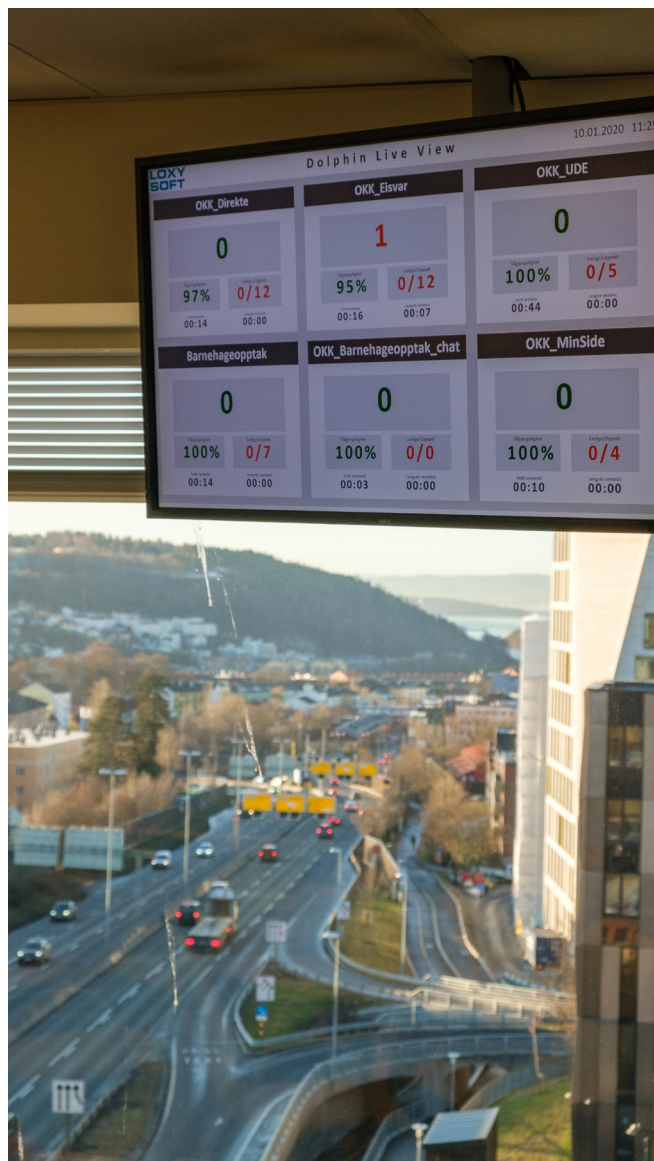
Investeringsmidler fra Dok 3 2019 er omgjort til driftsmidler jfr. Byrådssak 148-19. Midlene vi har hatt til disposisjon i 2019 er overført YDISP fra 2018 på kr 15 mill.

ACOS Websak

Lånefinansiering på kr 8,6 mill. og YDISP fra 2018 på kr -4,7 mill. som gir kr 3,9 mill. til disposisjon i 2019.

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2019 og regnskap 2018

Ingen større avvik



3.3. Investeringsregnskap på prosjektnivå

Investeringsprosjekter 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 2019)	Regulert budsjett 2019 (inkl. y.disp- fra 2018)	Regnskap 2019	Avvik (VII-VIII)	Kommentarer/årsak til avvik
IKT-området (Konsern)	108006	000-599		Avsluttes 2020	15 000 000	11 894 000	1 372 336	10 521 664	1)
IKT-området (Konsern)	112007	000-599		Avsluttes 2020	8 800 000	7 122 000	17 160 873	-10 038 873	1)
ACOS Websak	118082	000-599		Løpende	0	5 395 000	3 141 744	2 253 256	2)
Sum kap.125					23 800 000	24 411 000	21 674 953	2 736 047	

* Budsjett- og regnskapstill skal kun være sum finansieringsbehov, dvs. sum artsgruppene 000-5990

Kommentarer/årsak til avvik:

Prosjekt 108006 IKT-området(konsern) / Prosjekt 112007 Sentral IKT-infrastruktur

Historisk har midler i prosjektet blitt benyttet til investeringsbehov på eksisterende plattform. Etter inngåelse av ny driftsavtale for IKT området, vil UKes investeringer i infrastruktur og utstyr gå over til tjenestekjøp. Det er imidlertid fortsatt behov for å gjøre investeringer frem til migrering er gjennomført. Kostnadene i 2019 er i hovedsak knyttet til kostnader som UKE har hatt som følge av forsinket migrering. Mindreforbruket på kr 0,5 mill. må derfor overføres som YDISP til 2020 på ordinær måte. **(1)**

Prosjekt 118082 ACOS Websak

Prosjektet ACOS Websak har en total ramme på kr 5,4 mill. som følge av innvilget lånefinansiering på kr 10 mill. og YDISP fra 2018 på kr -4,7 mill. Det er i 2019 brukt kr 3,1 mill. Mindreforbruket på kr 2,2 mill. overføres til 2020. **(2)**

3.4. Noter i regnskapet

Note 12 - Spesifikasjon av uvanlige og vesentlige poster og transaksjoner

Ikke aktuelt



4. Særskilt rapportering

4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

Oslo kommunes nettsider fikk i 2019 nytt design i tråd med kommunens nye visuelle identitet. Med nytt design har vi også fått rikere artikkelmalers som blant annet er brukt til kampanjer og aktuelt innhold. Bydelene fikk nye maler i løpet av året som skal bidra til tettere dialog med innbyggerne.

Samtidig har vi startet arbeidet med å etablere nytt designsystem som skal sikre et felles grensesnitt på tvers av kommunens digitale flater og gjøre hverdagen enklere for kommunens designere og utviklere.

Vi har styrket samarbeidet med Origo gjennom bidrag inn i konkrete prosjekter, som veileder for helse- og omsorgstjenester og konseptarbeid for personaliserte tjenester. Vi har etablert chat på nettsidene, og samarbeider med virksomhetene i arbeidet med å effektivisere innbyggerdialogen. Eksempler på dette er samarbeidet med Renovasjonsetaten om lansering av Gjenbruks-ID, og Boligbygg som ønsket å redusere antallet unødvendige henvendelser til eget kontaktsenter. Nettsidene hadde 10 millioner besøk i løpet av året.

NAV sosial gikk over til NAV stats kontaktsenter i midten av 2019. Dette har ført til en del redusert trafikk i kontaktsenteret, og har sammen med digitalisering frigjort tid til mer komplekse henvendelser. Det er en trend at samtalene som kommer inn er mer komplekse og at innbygger ønsker svar i første ledd, og dermed ikke settes videre. I løpet av 2019 betjente Oslo kommunes kontaktsenter ca. 720 000 henvendelser i kanalene telefon, chat, Facebook og e-post.

4.2 Saksbehandlingstid

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

I 2019 ble UKE tillagt oppgaven å behandle henvendelser om innsyn i egne personopplysninger i de tilfeller der det ikke er oppgitt hvilke av kommunens virksomheter som kan ha opplysninger om vedkommende. Slike henvendelser skal besvares uten ugrunnet opphold og innen 30 dager.

4.3 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

Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse?

Ja / Nei

Nei



4.4 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

Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for universell utforming?

Ja / Nei

Ja

Er tiltak i handlingsplanen

a) Behovsvurdert

b) Kostnadsberegnet

Ja

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

4.5 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan

UKE leverer ikke tjenester rettet mot kommunens innbyggere hvor det er relevant med aktiviteter for å fremme folkehelse.

4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere

UKE leverer ikke tjenester rettet mot kommunens innbyggere hvor det er relevant med likestillingstiltak.

4.7 Rapportering innen HR-området 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. Vår etatsledergruppe har 60 prosent kvinnerepresentasjon, og på seksjonsledernivå er kjønnsfordelingen 40 prosent kvinner og 60 prosent menn.

Tilstandsanalyse

	Ja / Nei
Har virksomheten i løpet av 2019 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*	Ja

Heltidskultur

UKE har i all hovedsak en heltidskultur. Nye stillinger som er etablert i 2019 er kun heltidsstillinger

Totalt antall fast ansatte i virksomheten	Antall ansatte på heltid		Antall ansatte på deltid	
358	351		7	
	Heltid		Deltid	
Kjønn	Mann	Kvinne	Mann	Kvinne
2019	42 %	58 %	29 %	71 %
2018	44 %	56 %	30 %	70 %

Bemanning

	1.1.2019	1.1.2020	Endring
Ansatte	331	358	27
Årsverk	312	351	39

UKes HMS-plan med tilhørende tiltak er revidert og ny plan er gjeldende i perioden 2019–2021. Det er iverksatt målrettede tiltak for å evaluere og forbedre arbeidsmiljø i utvalgte enheter. Bruk av overtid og mertid rapporteres og tas opp i etatens virksomhetsstyringsmøter i tillegg til AMU.

Mål	Ja
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området?	X
På hvilke lovområder er det fastsatt HMS-mål: ✦ arbeidsmiljø ✦ brannsikkerhet ✦ el-sikkerhet ✦ produktkontroll ✦ ytre miljø	X X X X X
Med utgangspunkt i målformulerin- gene, er det utarbeidet tiltaksplaner/ handlingsplaner?	X
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	X
Revisjon Er det gjennomført internt tilsyn (system- revisjon) i egen virksomhet for å sikre at HMS-systemet fungerer som forutsatt? (jfr. HMS-forskriften § 5 nr. 8 og byrådets HMS- instruks del 3)	X
Arbeidstid Har virksomheten rutiner som fanger opp nye og endrede krav i arbeidstidsbestem- melsene? (Se Rundskriv 24/2013)	X
Skaderapportering – HMS i HR-systemet Har virksomheten rutiner for å sikre regis- trering av skader, vold og trusler i HMS- modulen i HR-systemet?	X
Har virksomheten rutiner for å sikre varslings av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	X
Trakassering Har virksomheten rutiner for å forebygge og håndtere trakassering, inkludert seksuell trakassering?	X



Sykefravær

UKE jobber kontinuerlig med tiltak for å forebygge og redusere sykefravær. Sykefravær er ulikt fordelt mellom avdelinger i UKE, og det er høyest i de personellintensive enhetene. Vi er totalt sett noe over målet som er satt for 2019. Dette skyldes i hovedsak langtidssykemeldinger.

Sykefravær

	Resultat 2018	Mål 2019	Resultat 2019	Endring i %-poeng 2018-2019
Menn	4,1 %	6,7 %	5,7 %	1,6 %
Kvinner	9,3 %	6,7 %	8,5 %	-0,8 %
Totalt	7,0 %	6,7 %	7,4 %	0,4 %

Bruk av konsulenter

Kategori av kjøp / konsulenttjeneste	2018	2019
Organisasjon og organisasjonsutvikling Regnskap pr. 31.12 i mill kr	2,40	0
Andre konsulentttjenester Regnskap pr. 31.12 i mill kr	13,40	18,40

Kommentar: Oversikten viser kun konsulenter som erstatte egenrekruttering i linjen. Kun feltene fra tabellen som har innhold er presentert i årsberetningen. For fullstendig tabell, se Excel-ark vedlagt årsberetningen. UKE har ikke kjøpt konsulentttjenester med investeringsmidler i 2019 som faller inn under "øvrige ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering".



5. Miljø og klimarapportering

Status for miljø- og klimaarbeid

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. Vi nådde imidlertid en milepæl i 2019 ved at vi ble Miljøfyrtårn-sertifisert.

Med sertifiseringen har vi fått ny ordning for avfallshåndtering, tiltak for reduksjon i bruk av engangsmateriell, strømreduserende tiltak i kontorlokalene og en ny policy for gjenbruk og livsløpsperspektiv på blant annet møbler og byggematerialer.

Miljøfyrtårn er en nasjonal, EU-godkjent miljøsertifiseringsordning som hjelper norske virksomheter med å forbedre sine miljøprestasjoner i lys av FNs bærekraftsmål. Ordningen dekker områder som arbeidsmiljø, avfallshåndtering, energibruk, innkjøp og transport. Stiftelsen Miljøfyrtårn ble opprettet i 2003 av arbeidslivsorganisasjonene VIRKE, NHO, LO, Bedriftsforbundet, KS og en rekke kommuner og fylkeskommuner.



Klimabudsjett

I 2019 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 fossil fritt) ved innkjøp av transporttjenester

Legge om til nullutslippskjøretøy i kommunens egen kjøretøypark

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). I løpet av 2019 har vi i tillegg inngått en samkjøpsavtale for biodrivstoff til de av virksomhetenes kjøretøy som ikke ennå er overført til nullutslipp.

Kommunens forsikringsselskap holder UKE oppdatert med hvilke kjøretøy som inngår i kommunens bilpark. Ved utgangen av 2019 hadde kommunen 1203 tjenestebiler og 188 tyngre kjøretøy (lastebil og minibuss). Andelen tjenestebiler med nullutslippsteknologi økte i 2019 fra 60 til 67 prosent.

For de tyngre kjøretøyene er det ingen kjøretøy som har nullutslippsteknologi, men 62 av lastebilene er biogasskjøretøy (opp fra 53 i 2018), og er dermed klimanøytrale. UKE er underveis med et prosjekt for å utskifte kommunens park av anleggskjøretøy til utslippsfri teknologi.

Krav om nullutslippsløsninger 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 2019 utviklet veiledningsmateriell for anbefalte miljøkrav til transport. Veiledningen bygger på de erfaringene som UKE har opparbeidet seg ved å stille miljøkrav i samkjøpsavtaler.

Byrådssak 1123/19, som ble vedtatt høsten 2019, fastslår at det skal benyttes nullutslippskjøretøy for utføring av oppdrag til kommunen. I tilfeller hvor dette ikke er mulig, benyttes det biogass og øvrig biodrivstoff. Byrådssaken sikrer at kommunens virksomheter opptrer på en enhetlig og koordinert måte, noe som vil sende et tydelig signal til markedet om at kommunen ønsker nullutslipps- og biogasskjøretøy på alle oppdrag og leveranser som innebærer transport. Dette vil bidra til at kommunen nærmer seg sitt klimamål om å redusere klimagassutslippene med 95 prosent innen 2030.

6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader

Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader

UKE har ingen verbalvedtak/merknader som skal utkvitteres i årsberetningen.

Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

UKE har ikke mottatt merknader fra Kommune-revisjonen og kontrollutvalget.







Utviklings- og kompetanseetaten

Internett: Oslo.kommune.no/uke

Intranett: uke.oslo.kommune.no

Sentralbord: 21 80 21 80

Besøksadresse: Grensvingen 6