



Oslo

Utviklings- og kompetanseetaten

# Årsberetning 2020

G2-20

vingen

Gre

# Innholdsfortegnelse

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Leders beretning.....                                                     | 3  |
| 1. Ansvarsområde.....                                                     | 4  |
| 2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering .....                      | 6  |
| 2.1 Situasjonsbeskrivelse .....                                           | 6  |
| 2.2. Måloppnåelse .....                                                   | 8  |
| Effektive og sikre fellestjenester .....                                  | 9  |
| Serious og ansvarlig arbeidsliv .....                                     | 12 |
| Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser .....                           | 12 |
| Innbyggerorienterte digitale tjenester .....                              | 14 |
| En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune .....                 | 15 |
| 2.3. Styring og kontroll .....                                            | 17 |
| 3. Sammenlikning av budsjett og regnskap .....                            | 18 |
| 4. Særskilt rapportering .....                                            | 21 |
| 4.1. Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv ..... | 21 |
| 4.2. Saksbehandlingstid .....                                             | 21 |
| 4.3. Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse .....           | 21 |
| 4.4. Universell utforming .....                                           | 21 |
| 4.5 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan .....      | 21 |
| 4.6. Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere .....                | 22 |
| 4.7. Rapportering innen HR-området og HMS.....                            | 22 |
| 4.8. Bruk av konsulenter .....                                            | 24 |
| 5. Miljø- og klimarapportering.....                                       | 25 |
| 6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader .....                 | 26 |
| 6.1. Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader .....            | 26 |
| 6.2. Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget .....            | 26 |

## Leders beretning

Året 2020 har vært sterkt preget av korona. Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) har, som resten av virksomhetene i kommunen, jobbet iherdig for å ivareta de utfordringene en pandemi skaper, både som arbeidsgiver og som leverandør av kritiske tjenester.

Pandemien har medført både budsjettkutt og betydelige inntektstap. Inngripende tiltak og omfattende kostnadsreduksjoner har vært nødvendig for å bringe etaten i økonomisk balanse ved utgangen av 2020.

For å møte rammebetingelsene i økonomiplanperioden har UKE også gjennomført organisatoriske justeringer på alle nivåer. Endringene forenkler og tydeliggjør ansvar for de tjenestene UKE leverer, og legger til rette for bedre og mer effektiv faglig, økonomisk og administrativ styring. Et sentralt mål har vært å gjøre etatens organisering enkel å forstå for kommunens øvrige virksomheter og aktuelle samarbeidspartnere.

UKE har som ambisjon å stadig forbedre prosesser slik at kommunens tjenester er mest mulig pålitelige, hurtige og kostnadseffektive. En stor andel av kommunes ansatte har hatt hjemmekontor siden mars 2020. Dette hadde ikke vært mulig uten digital modenhet, endringsvilje, tillitsbasert ledelse og gode digitale løsninger.



*Bjørn Marthinsen*  
Konstituert etatsdirektør

# 1. Ansvarsområde

UKE er kommunens interne tjenesteleverandør. Etaten ivaretar konsernovergripende utviklings-, forvaltnings- og driftsoppgaver, som skal understøtte de tjenester kommunens virksomheter leverer til innbyggere og næringsliv.

Fellestjenestene inkluderer portaler for innbyggere og ansatte, e-post, HR- og økonomi-systemstøtte, fakturabehandling og oppgjør, kontroll og avstemming av utbetalinger knyttet opp mot HR- og økonomisystemet, samt kontaktsentertjenester mot innbyggerne.

UKE leverer applikasjonsdrift og IKT-infrastruktur til kommunens virksomheter i henhold til inngåtte tjenesteavtaler. Etaten har dessuten ansvar for drift av felles IKT-plattform, samt applikasjons- og integrasjonsplattform som også understøtter kommunens digitale tjenester.

Etaten tilbyr bistand og kompetanseutvikling innen HR, kommunikasjon, rekruttering, anskaffelser, organisasjonsutvikling og lederstøtte, og er kommunens kompetansesenter innen samkjøp. UKE koordinerer kommunens tiltak knyttet til bekjempelse av arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. Etaten leder kommunens lovlighetsteam.

UKE leverer lønns- og regnskapstjenester, samt ulike typer konsulenttjenester til systemnære tjenester som sak og arkivtjenesten, mobilitetssikring (EMM), kontorstøtteplattform og prosessautomatisering. Etaten ivaretar det sentrale arbeidet med omstilling av overtallige, og gir støtte til omstillings- og endringsprosesser.

Byrådet har i 2020 videreført gjennomgangen av UKEs tjenesteområder med mål om ytterligere rammefinansiering av tjenester hvor kostnadene i dag viderefaktureres virksomhetene.

## Antall ansatte

|                                                                                                             | 1.1.2020 | 1.1.2021 | Endring |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------|
| <b>Ansatte</b>                                                                                              | 365      | 371      | 6       |
| <b>Årsverk</b>                                                                                              | 343,16   | 354,17   | 11,01   |
| Kommentar: Grunnet feilrapportering i årsberetning 2019 er tallene for 1.1.2020 korrigert i denne tabellen. |          |          |         |

Tabell 1. Bemanning.

Økningen i antall årsverk fra januar til desember 2020 skyldes rekruttering av fast ansatte fremfor innleie av eksterne konsulenter.

## Organisasjonskart per 31.12.2020:



## Organisasjonskart per 1.1.2021:



## 2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

### 2.1 Situasjonsbeskrivelse

UKE har i løpet av 2020 gjennomgått organiseringen av etaten, og iverksatt ny organisasjonsstruktur på alle nivåer fra og med 2021.

Arbeidet er blitt gjennomført med åpne kanaler for medvirkning fra alle ledere, tillitsvalgte og ansatte. Informasjon og forankring er ivaretatt gjennom etablerte fora for informasjon og dialog med alle involverte.

Blant hovedprinsippene har vært økt sammenheng i verdikjedene knyttet til alle tjenester og leveranser. I tillegg har det blitt vektlagt å implementere ny organisasjonsstruktur for å sikre bedre styring og kontroll, med tydeliggjøring av ansvar og myndighet.

Målet har vært å:

- Samle verdikjedene for UKEs tjenester
- Samle og styrke kompetansemiljøer
- Forbedre styring og kontroll gjennom økt tydelighet i ansvar
- Forbedre sammenhengen mellom ansvar og myndighet
- Redusere interne transaksjonskostnader
- Skape en mer logisk organisering for egne ansatte og virksomhetene

Parallelt med de organisatoriske justeringene og endringsprosessen har etaten gjennomgått aktivitetsnivået på tjenestemrådene for å sikre samsvar mellom økonomiske rammer og kostnader på alle nivåer.

Det er lagt stor vekt på å prioritere innenfor de økonomiske rammene. Samlet sett har disse gjennomgangene og salderingstiltak gjort det mulig for UKE å levere et saldert budsjett for 2021.

Etaten har:

- budsjettert med lavere servicegrad på enkelte tjenester
- erstattet innleieressurser med egne ansatte
- inndratt stillinger
- redusert antall staver og avdelinger
- flyttet ansatte til inntektsgivende fagmiljøer
- fjernet tjenester som mangler budsjettfinansiering
- lånt ut ansatte til midlertidig engasjement i andre virksomheter

Av spesielle tiltak og forhold som har påvirket mål og resultater i 2020, nevnes her:

#### **Opprettelse av koronatelefonen**

9. mars hadde Helsedirektoratet klar en egen informasjonslinje for personer som var syke eller mistenkte at de var smittet av koronaviruset. Tjenesten kom på plass i UKEs lokaler, benyttet UKEs kontaktsenterløsning, og opplæring ble gitt av UKEs ansatte. Koronatelefonen ble etablert i løpet av to dager. Den har åpningstid alle dager fra mandag til søndag.

### **Opprettelse av hjemmekontor**

Da regjeringens smitteverntiltak stengte ordinære kontorarbeidsplasser nærmest over natten, bidro UKE til at kommunens medarbeidere kunne holde arbeidsdagen gående med minst mulig skade på tjenesteproduksjonen.

Fjernarbeidsløsningen ble utvidet og forenklet allerede 12. mars. Ansatte på felles IKT-plattform fikk tilgang på fellesområde og jobbapplikasjoner hjemmefra, uten behov for SMS eller kodebrikke. Uken etter startet utrulling av Microsoft Teams, som gjorde det mulig å arrangere digitale møter og etablere virtuelle fagnettverk fra hjemmekontoret.

### **Innføring av Office 365**

I tildelingsbrevet for 2020 fikk UKE i oppdrag å anskaffe en skybasert kontorstøtte- og samhandlingsløsning for alle kommunens virksomheter. Bedre samhandling mellom ansatte internt, på tvers av kommunens virksomheter og eksternt, tilgang til dokumenter fra hvor som helst, økt sikkerhet, bedre ivaretagelse av personvernet, og reduksjon i bruk av ikke-autoriserte systemer er eksempler på gevinstene som ble nevnt.

I mai ble det inngått samkjøpsavtale om leie og forvaltning av skybaserte kontorstøttetjenester. I slutten av juni gjorde kommunen sitt første avrop, da det ble skrevet treårig felleskontrakt om leie av 33 500 lisenser for virksomheter som får levert kontorstøtte fra felles IKT-plattform.

Prosjekt for innføring av Office 365 i kommunens virksomheter ble etablert rett etter sommeren. Siden er det gjennomført gradvis utrulling av øvrige Office 365-applikasjoner, samt felles sikkerhetsplattform for full innføring av Office 365 for Oslo kommune i 2021. Prosjektet støtter virksomhetene i opplæring, måloppnåelse og gevinstrealisering ved innføring av ny kontorstøtteplattform. Det er etablert en verktøykasse for opplæring og gevinstrealisering.

Som følge av etablering av felles Office 365-løsning er sju nye virksomheter rullet inn på felles IKT-plattform.

### **Innkjøpskoordinering av smittevernsutstyr**

I løpet av februar og mars ble det gradvis klart at Oslo kommune, på samme måte som resten av Norge og verden, ville oppleve et akutt underskudd på hansker, smittefrakker, håndsprit og munnbind.

Nasjonalt var Sykehusinnkjøp blitt gitt det overordnede ansvaret for å anskaffe og fordele det nasjonale forrådet av smittevernsprodukter mellom kommuner og helseforetak. I samarbeid med Helsetaten og Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid, ledet UKE Oslo kommunes selvstendige initiativ for å skaffe til veie mer av dette livsnødvendige utstyret.

En dugnad for innkjøp og innsamling ble etablert via mediene. En egen arbeidsgruppe bestående av innkjøpere, kontrollører og jurister koordinerte hurtiganskaffelser fra kjente leverandører og andre offentlige helseinstitusjoner i inn- og utland. Til sammen ble det anskaffet 10 millioner munnbind, 11 millioner hansker, og 2 millioner smittefrakker til kommunens sykehjem, hjemmetjeneste og legekontorer.

## 2.2. Måloppnåelse

| Måltall for tjenesteproduksjon for kap. 125 Utviklings- og kompetanseetaten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |               |              |               |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|
| Resultatindikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Resultat 2016 | Resultat 2019 | Måltall 2020 | Resultat 2020 | Avvik 2020 |
| Andel som svarer «godt fornøyd» i årlige kundeundersøkelser knyttet til: Fellestjenester, systemdriftstjenester og konsulenttjenester (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |               | 90 %         |               | *          |
| Antall virksomheter med egne IKT-driftsmiljøer (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |               | 7            | 11            | 4          |
| Andel elektroniske lønns slipper (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |               | 85 %         | 81,7 %        | -3,3**     |
| Andel leverandørfakturaer i EHF-format                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 79,1 %        | 91,2 %        | 93 %         | 92,9 %        | -0,1       |
| Andel utgående e-fakturaer (1)(2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |               | 57 %         | 61 %          | 4          |
| Antall telefonsamtaler til 21 80 21 80 (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |               | 552 000      | 562 864       | 1,9 %      |
| Andel fagarbeidere innen håndverksfagene registrert i HMSREG (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |               | 50 %         | 31 %          | -19***     |
| Andel timer i relevante fag utført av lærlinger iht. HMSREG (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |               | 10 %         | 7 %           | -3***      |
| Andel nye, relevant vare- og tjenesteanskaffelser der det er stilt krav til klimanøytral transport (1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |               | 100%         | 100 %         | 0          |
| Andel som svarer at de fant det de lette etter på oslo.kommune.no                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 77 %          | 73 %          | 85 %         | 75 %          | -10****    |
| (1) Ny resultatindikator 2020<br>(2) Mottakere kan velge mellom EHF, eFaktura, Vipps-faktura, faktura via Digipost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |               |              |               |            |
| <p><b>Kommentarer til avvik:</b></p> <p><i>*UKE har ikke gjennomført kundetilfredshetsundersøkelser siden 2017, men vil igangsette gjennomføring av regelmessige målinger fra og med 2021.</i></p> <p><i>** Avvik skyldes i stor grad at ansatte som ikke lenger jobber i Oslo kommune fikk etterbetaling av lønnsoppgjør 2020 i papirformat.</i></p> <p><i>*** Kravene blir ikke fulgt opp i tilstrekkelig grad etter kontraktsinngåelse. Det må tas forbehold om at det ikke skilles på faglærte/lærlinger som omfattes av seriositetsbestemmelsene og de som ikke omfattes. Dette vil fremkomme bedre i ny versjon av HMSREG.</i></p> <p><i>****Årsakene til avviket er sammensatt. Å skape innhold som øker andelen som finner det de leter etter, krever planlagt samarbeid med kommunens virksomheter. UKE har startet et oppdrag med å evaluere nettsidene og forvaltningsmodellen.</i></p> |               |               |              |               |            |

Resten av dette kapittelet er oppdelt iht. Byrådsavdeling for finans og Byrådslederens kontors mål i kapitlene 12 og 13 i Sak 1 2020:

- Effektive og sikre fellestjenester
- Seriøst og ansvarlig arbeidsliv
- Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser
- Innbyggerorienterte digitale tjenester
- En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune

## Effektive og sikre fellestjenester

### UKEs Servicesenter

I løpet av året har seksjonen blant annet etablert 2.linjefunksjon på Workplace og ACOS WebSak, og en ambulerende førstelinjetjeneste til bruk for kommunens virksomheter.

Ambulerende førstelinje retter seg mot virksomheter som ikke har egen fullt tilsatt førstelinje brukerstøtte, men også de som har behov for ressurser for å komplettere egne ansatte på IKT-området.

Månedlige servicekurs for IKT-hovedkontakter har blitt videreført. Kurset passer for de som bestiller, gir brukerstøtte og håndterer feilsituasjoner i sin virksomhet.

### Kunnskapsbasen

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

Det er i løpet av året blitt jobbet med tilgjengeliggjøring av relevante deler for virksomhetene. På denne måten får IKT-hovedkontakter og andre hjelp til selvhjelp, og slipper i mange tilfeller å opprette Kompass-sak for å få svar.

### IKT-avtaler

IKT-avtaleporteføljen består av ca. 20 avtaler, og hadde i 2020 et samlet budsjett på 168 millioner kroner. De viktigste avtalene er systemdriftsavtalen med Sopra Steria og IPVPN-avtalen med Telenor.

Sopra Steria er hovedleverandør av systemdrift. Gjennom avtaleperioden skal det pågå videreutvikling av felles IKT-plattform og den totale digitale tjenesteleveransen. Dette skal 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 IKT-plattform.

### Livssyklus på felles IKT-plattform

Klientadministrasjonsverktøyet på kommunens felles IKT-plattform er i løpet av 2020 skiftet ut med en ny og moderne løsning for tanking og oppgradering av klienter. I tillegg er nå alle test- og utviklingssystemer migrert over til Sopra Sterias nye driftsplattform.

### IKT-sikkerhet

Kommunen ble i 2020 medlem av Nasjonal sikkerhetsmyndighets sensornettverk. Dette bidrar til å styrke kommunens evne til å avdekke sårbarheter og mistenkelig aktivitet i eget nettverk. I tillegg gir avtalen kommunen tilgang til spisskompetanse innenfor internettruster.

I 2020 er det gjennomført en sikkerhetsrevisjon av Sopra Sterias datasentre, uten at det er avdekket vesentlige avvik.

### Mobilitetsstyring (EMM)

Enterprise Mobility Management (EMM) gir virksomhetene oversikt og styring på mobiltelefoner og andre håndholdte enheter, samt tilgang på innhold fra andre tjenester. EMM-

tjenesten baserer seg på Workspace ONE fra VMware og Intune, og har god integrasjonsflate mot kommunens fagsystemer.

I løpet av 2020 har alle virksomheter enten blitt implementert på Workspace ONE, eller fått tilbud om å rulle inn sine enheter i Intune. Ved utgangen av året har dermed alle virksomheter mulighet til å melde inn sine enheter i EMM-tjenesten.

Året har vært preget av høyt aktivitetsnivå, blant annet ved implementeringen av Intune fra Microsoft, implementering av Workspace ONE hos virksomheter, og dialog med virksomhetene gjennom brukerforum for EMM-tjenesten.

### **Sak og arkiv**

ACOS WebSak er kommunens nye dokumenthåndteringssystem, og danner grunnlag for en mer helhetlig og digital saksbehandling internt i kommunen og mot innbyggerne. Systemet har standard oppsett av integrasjoner mot SvarInn, SvarUT, elnnsyn, HR-systemets rekrutteringsmodul og skjemaer for digitalt veiledet dialog, samt oppslag mot Folkeregisteret, Enhetsregisteret i Brønnøysund og matrikkelen.

I 2020 har UKE designet, risikovurdert og testet ut ny sikkerhetsarkitektur, og oppgradert løsningen til et felles webgrensesnitt som legger til rette for bedre måloppnåelse på sak og arkivområdet. UKE har også oppgradert og tilgjengeliggjort fremtidens webbaserte grensesnitt.

Utdanningsetaten, Innkrevingsetaten, Boligbygg, Undervisningsbygg, Kulturetaten, Klimaetaten, Deichman bibliotek, Fornebuetaten, Omsorgsbygg, Velferdsetaten, Rådhusets forvaltningstjeneste, Kommuneadvokaten, Brann- og redningsetaten, Byrådsavdelingene, Helseetaten, Sykehjemsetaten, Næringsetaten, Gravferdsetaten, Origo, Utviklings- og kompetanseetaten og Byantikvaren har nå tatt i bruk ACOS WebSak.

### **Konsernsystem for tids- og timeregistrering**

I desember skrev UKE konsernavtale om nytt tids- og timeregistreringssystem for dagtidsarbeidere i kommunen. Fra åtte ulike timeregistreringssystemer, og noen virksomheter fortsatt uten systemstøtte for arbeidstidskontroll, får kommunen nå en robust, enhetlig og pålitelig løsning for virksomheter som ikke bruker GAT.

Den nye løsningen gir sanntidsoversikt over tidsbruk i henhold til arbeidsmiljøloven, ferieloven og lokale tariffavtaler. Den er kompatibel med kommunens HR-system, og vil være et godt verktøy for kommunens kontinuerlige oppfølgingsarbeid i henhold til lovkrav og HMS.

### **Migreringsprosjektet**

Det foregår en omfattende modernisering av kommunens IKT-fellestjenester, en prosess som startet med inngåelse av ny systemdriftsavtale i 2018.

Den nye driftsmodellen forutsetter blant annet avvikling av kommunens egen IKT-infrastruktur og datahaller, og flytting til driftsleverandørs fleksible, delvis skybaserte lagringstjeneste. Det overordnede målet er økt sikkerhet, mulighet til å etablere nye tjenester raskere enn tidligere, og å lettere kunne utveksle data og funksjonalitet på tvers av sektorer i kommunen.

I løpet av 2020 ble 105 av totalt 392 systemer, og 514 av totalt 1349 virtuelle maskiner flyttet. Prosessen så langt har vært smidig, og UKE har ikke opplevd feil forårsaket av migreringen. Resten av systemene skal flyttes i løpet av 2021.

### **Sikker tilgangsstyring**

Prosjektet Sikker tilgangsstyring arbeider for å etablere et nytt identitets- og tilgangssystem (IGA) til erstatning for dagens person- og ressurskatalog (PRK).

Det nye systemet skal gi sikrere og mer effektiv livssyklusforvaltning av tilganger og brukeridentiteter, inkludert automatisert tilgangsstyring til basisapplikasjoner for ansatte og innleide. Prosjektet vil implementere dette for brukere på felles IKT-plattform, men løsningen skal kunne integreres mot, og tas i bruk av alle virksomheter, også de som ikke er på felles IKT-plattform.

I 2020 har UKE startet arbeidet med å:

- forberede anskaffelse av verktøy
- kartlegge integrasjoner i PRK
- kartlegge basistilganger i virksomhetene
- gjøre personvernkonsekvensvurdering
- kartlegge og utarbeide tilgangsstyringsprosesser
- kartlegge data som skal utveksles mellom HR-systemet og tilgangsstyringsverktøyet

### **Informasjonsforvaltning, informasjonssikkerhet og personvern**

I 2019 innførte UKE sjekklister og rutiner for systematisk oppdatering/gjennomføring av risikovurderinger for våre tjenester. Dette ble videreført i 2020 gjennom arbeid med risikovurdering av seksjoner i UKE, forvaltningshåndbok og årshjul for forvaltning.

I tillegg til risikovurderinger er det også gjennomført flere personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) for tjenester med høy personvernrisiko.

Personvernombudet og fagansvarlig for personvern har blitt involvert i arbeidet gjennom faste koordineringsmøter. Fagmiljøet for informasjonssikkerhet og personvern i UKE er styrket i 2020, blant annet med ansettelse av rådgivere innen informasjonssikkerhet og med et etablert samarbeid med jurister på personvern.

UKE har kartlagt Oslo kommunes bruk av Folkeregisteret, og hvilke konsekvenser og muligheter det får at Skatteetaten endrer på distribusjonsform og tjenester. Det en tilbys ny og moderne tjeneste som Oslo kommune skal ta i bruk, og UKE har foreslått en felles tilnærming som løsning for å gjøre dette mest mulig kostnadseffektivt.

UKE har fulgt digitaliseringsarbeidet i det offentlige Norge, og oppdatert seg faglig på informasjonsforvaltning og datadeling. Digitaliseringsdirektoratet har pågående arbeid som er nyttig for Oslo kommune, og det å etablere metadata, masterdata og få oversikt over egne datasett er foreslått i egen utredning til FIN. Gevinster og muligheter for kommunen er beskrevet og det er også gitt eksempler på hvordan UKE kan komme i gang med arbeidet.

### **HR-tjenesten**

I samarbeid med Byrådsavdeling for finans utredet UKE i 2020 muligheten for sentralisering og effektivisering av lønntjenestene i kommunen. Etaten gjennomførte et omfattende arbeid for å

skaffe innsikt i brukernes behov knyttet til HR-systemet, med målsetting om å forenkle og forbedre bruken. Utredningen avdekker potensial for en mer robust og effektiv leveranse innen et fagfelt som fortsatt preges av en del manuelle oppgaver.

UKE har bidratt til effektivisering og gevinstrealisering gjennom automatisering av HR-prosesser med RPA. UKE har implementert flere tilpasninger knyttet til korona både i HR-systemet og WinTid som følge av endringer i regelverket fra offentlige myndigheter.

## **Seriøst og ansvarlig arbeidsliv**

UKE har gjennom 2020 bidratt til å styrke arbeidet med mangfold og inkludering i kommunen.

Veileder for systematisk arbeid med likestilling og mangfold er blitt revidert, og det har blitt gjennomført et innsiktsarbeid på mangfoldsområdet. Dette har munnet ut i en anbefaling på tiltak for å styrke arbeidet med mangfold og likestilling i kommunen.

UKE har supplert dette med en gjennomgang av eksisterende kursportefølje innen ledelse for å sikre at kursene får et større innslag av mangfold. Etaten har overtatt fasiliteringen av OXLO mentorprogram på oppdrag fra Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester.

Gjennom behovet for digitalisering i 2020 har læringsplattformen KS Læring blitt stadig mer aktualisert. UKE får stadig flere henvendelser på bistand til produksjon av kurs på KS Læring, og på grunn av nedleggelsen av Oslo kommunes egen arrangementsløsning fremstår også KS Læring sin kursadministrasjon som et godt alternativ.

## **Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser**

### **Samkjøp**

UKE gir anskaffelsesfaglig rådgivning innen juss, innkjøp, avtaleoppfølging og samfunnsansvar for å implementere Oslo kommunes anskaffelsesstrategi og realisere byrådets politikk.

Samtidig er UKE i kontinuerlig dialog med virksomhetene for å videreutvikle samkjøpsområdet og sanere uhensiktsmessige kontrakter.

Totalt forvalter UKE 93 avtaleområder med 196 leverandører. Avtalene hadde i 2020 en samlet omsetning på omkring 2,5 milliarder kroner. Avtalene for elektrisk kraft, renhold og vikartjenester er målt i omsetning de største.

### **Leverandøroppfølging**

UKE 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.

Kommunens leverandøroppfølgingssystem HMSREG ivaretar Oslomodellen og seriositetsbestemmelsene i arbeidet mot arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. Den benyttes av virksomheter som er oppdragsgiver innen bygg og anlegg, samt renhold.

I 2020 økte antall tilknyttede virksomheter fra 23 til 48, en stor andel av disse er bydeler som skal følge opp renholdskontrakter.

### **Plastsmarte anskaffelser**

UKE har i 2020 utviklet en veiledning til plastsmarte anskaffelser med støtte fra Bymiljøetaten, Klimaetaten og Renovasjons- og gjenvinningsetaten.

Veiledningen synliggjør overordnede føringer på plastområdet som treffer anskaffelser (anskaffelsesstrategien, handlingsplan mot plastforurensning og forbruksstrategien), og hvordan virksomhetene bør gå frem for å stille plastkrav i tråd med disse. Målet med veiledningen er derfor å vise hvordan virksomhetene kan komme i gang med å inkludere plastsmarte krav i anskaffelser. Engangsartikler i plast brukes som eksempel, men målet er at tilnærmingen i veiledningen også skal kunne anvendes på flere områder.

I veiledningen anbefales virksomhetene å revurdere behovet i behovsvurderingen for å unngå unødvendig innkjøp, dernest å etterspørre miljøvennlige alternativer til plast eller mer miljøvennlig plast med utgangspunkt i hva markedet kan levere, og forberede markedet på stadig strengere krav til plast fremover.

### **Sirkulær økonomi i anskaffelser**

UKE har i 2020 jobbet med å utvikle veiledning til sirkulær økonomi i anskaffelser med støtte fra Bymiljøetaten, Klimaetaten og Renovasjons- og gjenvinningsetaten.

Formålet med veiledningen er å synliggjøre overordnede føringer (anskaffelsesstrategien og forbruksstrategien). Den viser hvordan virksomhetene bør gå frem for å innrette sin anskaffelsespraksis, og stille relevante krav som bidrar til at kommunen når sine målsetninger innenfor sirkulær økonomi/ bærekraftig og redusert forbruk.

### **Bærekraftig bygg og anlegg**

I 2019 vedtok byrådet at det skal benyttes standard klima og miljøkrav i alle kommunens bygg- og anleggsanskaffelser. I 2020 har alle Oslo kommunes virksomheter benyttet slike. Alt bygge- og anleggsarbeid som utføres på oppdrag fra Oslo kommune skal gjennomføres fossilfritt, og leverandører som kan tilby utslippsfrie maskiner og kjøretøy i kontrakten vil få uttelling i anbudskonkurransen gjennom tildelingskriterier.

UKE har i 2020 gjort en kartlegging av hvilke resultater dette har medført. Etaten ser en økende trend i innslag av utslippsfrie maskiner og utslippsfri massetransport hos leverandørene som vinner anbudskonkurranser.

UKE har bistått virksomhetene i arbeidet med å implementere kravene og fasiliteter forum for erfaringsdeling. Det er kommet innspill fra både virksomheter og leverandører vedrørende videreutvikling av veiledning og evalueringsmal knyttet til kriteriene.

UKE har i 2020 etablert et samarbeid med nettselskapet Elvia for å tilrettelegge for strøm på byggeplasser. Kommunens byggeplasser vil oppleve økt effektbehov ettersom stadig flere maskiner og kjøretøy blir elektriske.

## **Bærekraftig mat**

Oslo kommunes ambisjoner knyttet til bærekraftig mat er tatt inn i flere overordnede strategier, og det er laget i underkant av 30 målsettinger og tiltak. Kommunen skal blant annet øke andelen plantebasert mat, redusere matsvinnet, øke andelen økologisk mat og stille krav til dyrevelferd.

Som ledd i dette arbeidet har UKE opprettet en koordineringsgruppe med representanter fra Bymiljøetaten, Klimaetaten, Helseetaten, Utviklings- og kompetanseetaten, Renovasjons- og gjenvinningsetaten, Næringsetaten, Sykehjemsetaten, Utdanningsetaten og en representant for bydelene. Gruppen ledes av Utviklings- og kompetanseetaten.

## **Strategisk arbeid med anskaffelser**

UKE inngår og forvalter samkjøpsavtaler for Oslo kommune innen områdene frukt og grønt, flytende meieriprodukter, kolonial (tørrvarer), kaffe og kaffemaskiner og catering. Det jobbes systematisk med kategori- og sortimentstyring for å oppnå resultater innen blant annet økologisk mat og rettferdig-sertifiserte produkter.

Høsten 2020 startet arbeidet med å utvikle en ny kategoristrategi, som skal gi en strategisk og overordnet tilnærming til blant annet hvordan anskaffelsene til Oslo kommune kan bidra til å nå byrådets målsettinger innen bærekraftig mat.

## **Innbyggerorienterte digitale tjenester**

### **Kjøremiljø**

Kommunens oppgraderte kjøremiljø for elektroniske tjenester er i løpet av 2020 tatt i bruk av flere prosjekter og nye virksomheter. Sluttbrukertjenester som Min side, felleskomponenter som kommuniserer med statlige og kommunale fellestjenester, og integrasjoner mellom kommunens sluttbrukertjenester og fagsystemer utvikles og kjøres her.

I løpet av 2020 er det satset på videreutvikling, konkret om hvorvidt kjøremiljøet kan etableres som et hybridmiljø mellom driftsleverandørs datahaller og offentlige skyleverandører. Dette vil gi kommunens virksomheter nye muligheter med hensyn til fleksibilitet, sikkerhet, effektivitet og automatisering.

### **Nettsider**

UKE leder og forvalter innbyggerportalen [www.oslo.kommune.no](http://www.oslo.kommune.no). Håndtering av koronapandemien har preget tjenesten og nettsidene i 2020. Innholdet har vært preget av hyppige endringer i takt med endringer i kommunens råd og regler til innbyggere.

I store deler av 2020 har koronainformasjon hatt prioritet. Det har påvirket videreutvikling av nettsidene. Innholdet om korona har hatt over 5 millioner sidevisninger, og brukerundersøkelser viser at måloppnåelsen for dette området er høyere enn snittet for resten av nettstedet: 80 % oppgir at de finner det de lette etter, mot 75 % for resten av nettstedet.

I løpet av året har UKE også utviklet en egen beredskapsportal for Beredskapsetaten. Portalen brukes til koordinering av informasjon i kommunens sentrale kriseledelse.

### **Klarspråk**

I henhold til tildelingsbrevet har UKE bidratt med markedsføring av kommunens språkprofil, og produsert podkaster, nyhetssaker og inspirasjonsvideoer for virksomhetenes arbeid med klarspråk. Målet med klarspråk er å kommuniserer slik at innbyggerne finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.

I 2020 har over 450 saksbehandlere, klarspråkkoordinatorer og ledere gått på kurs for å kommunisere bedre. Med så stor interesse for klarspråk er planen for 2021 å videreutvikle språkprofilen og å fortsette å tilby kurs til virksomhetene.

### **Workplace og intranett**

Internkommunikasjonen i Oslo kommune består av kommunikasjon og informasjon. Målet er å gjøre arbeidshverdagen for kommunens ansatte enklere og mer oversiktlig. For å sikre en helhetlig opplevelse av internkommunikasjonen i kommunen, utvikles og driftes tjenestene Workplace og intranett som én internkommunikasjonsløsning.

*Workplace* skal være kommunens viktigste og foretrukne kommunikasjonskanal for ansatte. Hva kanalen kan levere, og digital kommunikasjon betyr i en krise, ble tydelig under korona. Mange tusen nye brukere ble aktive.

UKE har jobbet aktivt mot virksomheter, gruppeadministratorer og sluttbrukere for økt bruk og utbredelse.

*Felles intranett* skal være kommunens informasjonskanal og autoritative kilde på felles prosesser og styrende dokumenter. Det ansvarlige teamet bistår og gir råd til innholdseierne av virksomhetenes 50 intranett, gir opplæring og teknisk bistand, sikrer stabil drift og overvåker at universell utforming blir ivarettatt.

I 2020 ble det utført toppoppgaveundersøkelse og etablert kategori for koronainformasjon.

### **Kommunikasjonsstrategi**

I samarbeid med Byrådslederens kontor har UKE utviklet mål, strategi og planer for kanalene i 2020. Disse skal fungere som rettesnorer for det videre utviklingsarbeidet, dialogen med systemeier, og styring mot økt kjennskap og bruk i hver enkelt virksomhet. Planene inneholder metoder for å måle status og progresjon.

Det er utviklet en helhetlig kanalveileder, etablert nye forvaltningsavtaler, og forhandlet ny prisavtale med Workplace.

### **En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune**

I løpet av 2020 har UKes konsulenttjenester levert bistand til 50 av kommunens virksomheter. Oppdragene har spent fra bistand til innovasjon og digitalisering, via operativ og strategisk kommunikasjonsbistand, til bistand innen organisasjons- og lederutvikling og kompetanseheving.

### **Tillitsbasert styring og ledelse**

I samarbeid med Byrådslederens kontor leverte UKE våren 2020 et utviklingstilbud til toppledere som både kunne leveres fysisk og digitalt.

Tilbudet underbygger toppledergruppens læring fra krisehåndteringen knyttet til koronapandemien, og ble benyttet av rundt 20 toppledergrupper. I tillegg har rundt 40 toppledere deltatt i refleksjonsgrupper

Etaten har jobbet med revisjon av mal for utviklingssamtale for ledere, kartlagt informasjonsbehov for nyansatte ledere, og igangsatt et arbeid med å lansere en ny introduksjonsside for nyansatte ledere.

UKE har gjennomført ledergruppeutviklinger, lederutviklingsprogram og lederkurs med tillitsbasert styring og ledelse som grunnleggende filosofi.

### **10-faktor**

Grunnet pandemien ble fristen for gjennomføring av medarbeiderundersøkelsen 10-faktor forskjøvet til 31.mars 2021.

I løpet av 2020 gjennomførte 40 virksomheter 10-faktor. UKE har bistått med tilganger og support for superbrukere. I tillegg har det vært gjennomført kurs både for superbrukere og ledere knyttet til gjennomføring og oppfølging av undersøkelsen.

### **Etikk og verdier**

UKE har i 2020 utarbeidet en standard workshop for arbeid med etikk og verdier, og oppdatert casesamlingen om etikk på felles intranett. «Ethiske valg» på KS Læring er videreutviklet og publisert.

### **Strategisk organisasjonsutvikling**

UKE har gjennom 2020 bistått virksomhetene i strategisk og tverrfaglig organisasjonsutvikling. Bistanden har omfattet fasilitering av strategiprosesser, større omorganiseringer og effektivisering av arbeidsprosesser samt kompetansehevingsprogrammer.

For å sikre bedre og mer helhetlige tjenester for innbyggerne er det også et behov for mer samhandling på tvers av virksomheter og sektorer. For å understøtte dette inngikk UKE i 2020 en avtale med Joint Action Analytics om lisens på Relasjonell kapasitet – et verktøy for å måle organisatorisk evne til å samarbeide om komplekse velferdsutfordringer og komplekse prosjekter.

### **Personalomstilling**

UKE administrerer Oslo kommunes arbeid med personalomstilling på vegne av Byrådsavdeling for finans.

Gjennom mesteparten av 2020 har det vært et lavt antall overtallige. I desember økte antallet overtallige, og økningen ser ut til å fortsette inn i 2021.

### **Risikostyring, veileder og verktøy**

Kommunens risikoveileder fra 2011 har vært gjennomgått med henblikk på metodikk og verktøy. Gjennomgangen konkluderte med at metodeverket i veilederen følger beste praksis, men at det er utfordringer knyttet til språk, struktur og kompleksitet.

I gjennomgangen ble det også gjennomført intervjuer med ti virksomheter, knyttet til bruk av veilederen og praksis i virksomhetene knyttet til risikostyring. Hovedfunnet i intervjuene var

at det er stor modenhet knyttet til risikovurderinger for prosjekter, men at det er et mer blandet bilde for risikostyring knyttet til virksomhetsstyring. Arbeidet knyttet til kommunens risikoveileder fortsetter i 2021.

## 2.3. Styring og kontroll

Overordnet internkontroll i UKE formaliseres gjennom et internkontrollsystem, der aktiviteter utformes, gjennomføres, dokumenteres og følges opp. Internkontrollen har en risikobasert tilnærming til styringssvikt, feil og mangler i arbeidsprosesser og manglende etterlevelse.

Formålet med etatens internkontrollsystem er å unngå at feil skjer som følge av systemsvikt, sikre at virksomheten opptrer på en forsvarlig måte og å bidra til kontinuerlig kvalitetsforbedring.

Ved utarbeidelsen av et overordnet internkontrollsystem for UKE er det tatt hensyn til egenarten med virksomheten og risiko og vesentlighet. Arbeidet har i første rekke tatt for seg komponentene kontrollaktiviteter, oppfølging og overvåkning.

UKE etterstreber å være i henhold til IEC/ISO 27001, den internasjonale standarden for håndtering av informasjonssikkerhet. Etaten har implementert et styringssystem for informasjonssikkerhet.

Tilstanden for informasjonssikkerhet blir revidert årlig, dokumentasjonen blir gjennomgått og om nødvendig oppdatert for å gjenspeile endringer i rammebetingelser og trusselbilde. I tillegg gjennomføres jevnlig internkontroller for å avdekke om kravene i ISO-standard blir overholdt.

### 3. Sammenlikning av budsjett og regnskap

#### Driftsregnskap for kap. 125 Utviklings- og kompetanseetaten

|                                                                          | I                    | II                  | III                 | IV                   | V                   |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| Artsgrupper                                                              | Regnskap 2020        | Dok. 3 2020*        | Regulert bud. 2020  | Regnskap 2019        | Avvik 2020 (III-I)  |
| 000-099 Lønn og sosiale utgifter                                         | 350 110 013          | 221 748 000         | 217 928 000         | 317 261 065          | -132 182 013        |
| 100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm. tjenesteproduksjon | 643 136 895          | 605 791 000         | 590 065 165         | 557 753 777          | -53 071 730         |
| 300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm. tjenesteproduksjon         | -                    | 3 716 000           | 3 716 000           | 2 261 825            | 3 716 000           |
| 400-499 Overføringsutgifter                                              | 149 479 100          | 14 295 000          | 14 295 000          | 130 425 341          | -135 184 100        |
| 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner                            | 15 687 255           | -                   | -                   | 17 063 478           | -15 687 255         |
| <b>Sum driftsutgifter</b>                                                | <b>1 158 413 263</b> | <b>845 550 000</b>  | <b>826 004 165</b>  | <b>1 024 765 486</b> | <b>-332 409 098</b> |
| 600-699 Salgsinntekter                                                   | -541 434 566         | -413 124 000        | -364 237 565        | -480 752 607         | 177 197 001         |
| 700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse                      | -181 385 180         | -38 600 000         | -33 845 600         | -191 826 543         | 147 539 580         |
| 800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse                     | -                    | -                   | -                   | -890 718             | -                   |
| 900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner                           | -15 530 658          | -                   | -                   | -17 063 478          | 15 530 658          |
| <b>Sum driftsinntekter</b>                                               | <b>-738 350 404</b>  | <b>-451 724 000</b> | <b>-398 083 165</b> | <b>-690 533 345</b>  | <b>340 267 239</b>  |
| <b>Kapitlets nettoresultat</b>                                           | <b>420 062 859</b>   | <b>393 826 000</b>  | <b>427 921 000</b>  | <b>334 232 141</b>   | <b>7 858 141</b>    |

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

#### Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2020 og regnskap 2020

Årsak til det store avviket per artsgruppe mellom regulert budsjett og regnskap skyldes fordelingen i tildelingen på artsgrupper i Sak 1. Fordelingen mellom artsgruppene er endret fra og med budsjett 2021. Totalresultatet viser et positivt resultat (mindreforbruk) på 7 858 000 kr.

I hovedsak skyldes det positive avviket at Utviklings- og kompetanseetaten fikk tilført midler i løpet året. Se også «Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2020».

#### Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2020

Budsjettet er økt fra 393 826 000 kr. i Dok. 3/2020 til 427 921 000 kr. i regulert budsjett. Tilsammen 34 095 000 kr.

I byrådsak 90/20 ble Utviklings- og kompetanseetaten tilført midler for innføring av kontorstøtteløsning Office 365. I samme sak ble det foretatt betydelige rammetrekk som følge av tapte inntekter i Oslo kommune.

I byrådsak 168/20 ble Utviklings- og kompetanseetaten tilført 2 138 000 kr. fra avsetninger som ble gjort i forbindelse med revidert budsjett.

I byrådsak 208/20 fikk Utviklings- og kompetanseetaten tilført ytterligere 32 737 000 kr.

### Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2020 og regnskap 2019

Nettoresultatet i regnskapet for 2020 er kr 85 830 000 lavere enn nettoresultat for regnskap 2019. Korrigert for reduserte inntekter som følge av omgjøring til rammemidler, viser nettoresultatet en forbedring fra 2019 til 2020 på omlag 21 mill.

Det er en kombinasjon av lavere kostnader til blant annet konsulentkjøp og merinntekter fra frivillige tjenester og leveranser enn i 2019.

### Investeringsregnskap for kap.125 Utviklings- og kompetanseetaten:

|                                                                          | I                 | II           | III                | IV                | V                  |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| Artsgrupper                                                              | Regnskap 2020     | Dok. 3 2020* | Regulert bud. 2020 | Regnskap 2019     | Avvik 2020 (III-I) |
| 000-099 Lønn og sosiale utgifter                                         | 3 148 181         | -            | -                  |                   | 3 148 181          |
| 100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm. tjenesteproduksjon |                   | -            |                    |                   | -                  |
| 300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm. tjenesteproduksjon         | 6 689 052         | -            | 19 861 000         | 16 937 529        | 13 171 948         |
| 400-499 Overføringsutgifter                                              | 1 619 027         | -            | 2 280 000          | 4 737 424         | 660 973            |
| 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner                            |                   |              |                    |                   | -                  |
| <b>Sum finansieringsbehov</b>                                            | <b>11 456 260</b> | <b>-</b>     | <b>22 141 000</b>  | <b>21 674 953</b> | <b>10 684 740</b>  |
| 600-699 Salgsinntekter                                                   | 14 600            |              |                    |                   |                    |
| 700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse                      | 1 619 027         |              | 6 428 000          | 4 737 424         | 4 808 973          |
| 800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse                     |                   |              |                    |                   |                    |
| 900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner                           |                   |              |                    |                   |                    |
| <b>Sum finansiering</b>                                                  | <b>1 633 627</b>  | <b>-</b>     | <b>6 428 000</b>   | <b>4 737 424</b>  | <b>4 808 973</b>   |
| <b>Netto finansieringsbehov</b>                                          | <b>9 822 633</b>  | <b>-</b>     | <b>15 713 000</b>  | <b>16 937 529</b> | <b>5 875 767</b>   |

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

### Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2020 og regnskap 2020

IKT-prosjektene (108006 og 112007) og ACOS Websak har et lite underforbruk i 2020.

Kontorstøtte Office 365 har et underforbruk i 2020 på kr 5,76 mill. Leveranser som var planlagt levert siste kvartal 2020 er forskjøvet til 2021. Mindreforbruket overføres som YDISP.

### Redegjørelse for budsjettregulering i løpet av 2020

I Byrådsak 90/20 ble kap. 125 tilført midler på kr 13,7 mill. (netto) til dekning av kostnader i forbindelse med anskaffelse av kommunens kontorstøtteverktøy Office 365.

### Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2019 og regnskap 2020

I 2019 ble det benyttet investeringsmidler på IKT-prosjektene på omlag 14 mil. i tillegg til midler på ACOS Websak.

I 2020 er det kun benyttet en liten sum på disse prosjektene tilsvarende YDISP fra 2019.

Prosjektet for anskaffelse av kommunens kontorstøtteverktøy Office 365 er tilkommet i 2020.

## Investeringsregnskap på prosjektnivå

Investeringsprosjekter for kap. 125 Utviklings- og kompetanseetaten

| I                         | II              | III         | IV                             | V                                | VI         | VII                                            | VIII          | IX               |
|---------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------|----------------------------------|------------|------------------------------------------------|---------------|------------------|
| Prosjektnavn              | Prosjekt nummer | Arts-gruppe | Bystyre-vedtatt ferdig (kv/år) | Faktisk/forventet ferdig (kv/år) | Dok 3 2020 | Regulert budsjett 2020 (inkl. y.disp fra 2019) | Regnskap 2020 | Avvik (VII-VIII) |
| IKT-området konsern       | 108006          | 000-599     |                                | Avsluttes 2020                   | 0          | 10 522 000                                     | -             | 10 522 000       |
| Sentral IKT-infrastruktur | 112007          | 000-599     |                                | Avsluttes 2020                   | 0          | 7 759 000                                      | 640 000       | 8 399 000        |
| ACOS Websak               | 118082          | 000-599     |                                | Løpende                          | 0          | 2 253 000                                      | 1 724 098     | 528 902          |
| Kontorstøtte Office 365   | 120037          | 000-599     |                                | Løpende                          | 0          | 17 125 000                                     | 9 092 162     | 8 032 838        |
| <b>Sum kap.xx</b>         |                 |             |                                |                                  | 0          | 22 141 000                                     | 11 456 260    | 10 684 740       |

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

### 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, har UKEs investeringer i infrastruktur og utstyr gått over til tjenestekjøp i sin helhet etter 2020.

#### Prosjekt 118082 ACOS Websak

Prosjektet ACOS Websak har en total ramme på kr 2,2 mill. som følge av YDISP fra 2019.

Midlene er blitt benyttet til å dekke andel av kostnader knyttet til implementering av Websak i virksomhetene i Oslo kommune.

#### Prosjekt 120037 Kontorstøtteverktøy Office 365

UKE ble i revidert budsjett 2020 bevilget 17,1 mill. til anskaffelsen av Office 365, skybasert kontorstøtteløsning.

Midler tildelt til anskaffelse av Office 365 vil utelukkende benyttes til dette formålet.

Ubrukte midler overføres på vanlig måte som YDISP til 2021.

Årsak til avvik mot budsjett 2020 er i hovedsak knyttet til følgende:

Leveranser som var planlagt levert siste kvartal 2020 er forskjøvet til 2021, blant annet; gjennomføring av pilot, etablering av sikkerhetsløsninger og implementering av tiltak etter risikovurderinger.

## 4. Særskilt rapportering

### 4.1. Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

Oslo kommunes kontaktsenter betjener henvendelser fra innbyggere og næringsliv via telefon, chat, e-post og sosiale media. Kontaktsenteret har i 2020 ført oversikt for hva innbyggere spør om når de kontakter kommunen.

De mest etterspurte bydelstjenestene gjelder barnehage, hjemmesykepleie og boligkontor. 30 prosent av samtalerne handler om praktiske beskjeder og 15 prosent om diverse informasjon og veiledning. Forbedring av søknadsprosessene synes å være noe man bør jobbe videre med, dette følges opp i dialog med Origo.

Dataene gir uvurderlig kvantitativ innsikt i hvorfor innbyggerne kontakter kontaktsenteret, og hvilke tjenesteområder som bør forbedres. Henvendelsene til kontaktsenteret er i tydelig endring. Det er færre telefonanrop, men forespørslene blir stadig mer komplekse, og samtaletiden øker.

For etatens arbeid med kommunens nettsider, se kapittelet [Innbyggerorienterte digitale tjenester](#).

### 4.2. Saksbehandlingstid

Henvendelser skal besvares uten ugrunnet opphold i henhold til forvaltningslovens bestemmelser. UKE har rutiner for foreløpig svar. Restanselister rapporteres rutinemessig til etatsledelsen, som sørger for at antallet reduseres.

Saksbehandling av offentlige anskaffelser har egne svarfrister. Begjæring om innsyn i behandling av egne personopplysninger skal besvares innen 30 dager.

### 4.3. Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Utviklings- og kompetanseetaten har ingen handlingsplan for personer med funksjonsnedsettelse. Ved behov legger etaten til rette for ansatte med funksjonsnedsettelse.

### 4.4. Universell utforming

Tiltak for universell utforming 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 IKT-løsninger, samt tilgjengelige lokaler.

UKE leier lokaler i bygg som tilfredsstiller krav om universell utforming. Universell utforming ivaretas også gjennom de krav som stilles til leverandører ved gjennomføring av anskaffelser. Etaten har ikke en handlingsplan for universell utforming.

### 4.5 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan

UKE er ikke oppført i tiltaksplanen, men har oppnevnt en representant som skal delta i nettverk for folkehelsekontakter i kommunen.

## 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 HMS

### Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen

| Tilstandsanalyse                                                                                                         | Ja | Nei | Hvis nei, hvorfor ikke?                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Har virksomheten i løpet av 2020 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?* |    | Nei | UKE har ikke gjennomført en egen tilstandsanalyse, men ivaretar gjeldende lovverk knyttet til likestilling og diskriminering innen rekruttering og oppfølging av ansatte. |

Tabell 4.7.1. Likestilling og mangfold

|                                                        |      | Kjønnsbalanse |         |           | Lønnsbalanse |             |                       |
|--------------------------------------------------------|------|---------------|---------|-----------|--------------|-------------|-----------------------|
|                                                        |      | Menn          | Kvinner | Total (N) | Menn         | Kvinner     | Kvinner andel av menn |
| Totalt i virksomheten                                  | 2020 | 40 %          | 60 %    | 382       | 706 730,-    | 660 391,-   | 93,4 %                |
|                                                        | 2019 | 40 %          | 60 %    | 377       | 702 053,-    | 645 776,-   | 92,0 %                |
| Toppleders ledergruppe inkl. toppleder                 | 2020 | 44 %          | 56 %    | 9         | 1 154 500,-  | 1 158 420,- | 100,3 %               |
|                                                        | 2019 | 38 %          | 62 %    | 13        | 1 040 460,-  | 1 065 225,- | 102,4 %               |
| Stillingskategori 1 – ledere (seksjons- og teamledere) | 2020 | 40 %          | 60 %    | 45        | 855 874,-    | 804 528,-   | 94,0 %                |
|                                                        | 2019 | 52 %          | 48 %    | 38        | 852 975,-    | 830 324,-   | 97,3 %                |
| Innholdsdesigner                                       | 2020 | 30 %          | 70 %    | 13        | 619 967,-    | 614 570,-   | 99,1 %                |
|                                                        | 2019 | 35 %          | 65 %    | 17        | 631 700,-    | 593 118,-   | 93,9 %                |
| Kundebehandler Oslo kommunes kontaktsenter             | 2020 | 43 %          | 57 %    | 14        | 461 133,-    | 468 325,-   | 101,6 %               |
|                                                        | 2019 | 39 %          | 61 %    | 18        | 457 586,-    | 457 336,-   | 99,9 %                |

Tabell 4.7.2. Kjønn og lønn

Oversikten viser utvalgte stillingskategorier for ledere og grupper av ansatte hvor etaten har sammenlignbare grupper av kvinner og menn ansatt. Oversikten viser ingen vesentlige forskjeller mellom lønnsnivå på kvinner og menn. Etaten har fokus på å ivareta god lønnsbalanse innen lønnspolitikken.

### Heltidskultur

Etaten har en liten andel ansatte som arbeider deltid (38 av 363 ansatte). Dette gjelder ansatte som ønsker å jobbe redusert av ulike årsaker. Alle stillinger i etaten er i utgangspunktet hele stillinger/årsverk.

|      | Alle ansatte | Heltid |      |         | Deltid |      |         | Ufrivillig deltid |      |         | Midlertidig ansatte |      |         |
|------|--------------|--------|------|---------|--------|------|---------|-------------------|------|---------|---------------------|------|---------|
|      | Totalt       | Totalt | Menn | Kvinner | Totalt | Menn | Kvinner | Totalt            | Menn | Kvinner | Totalt              | Menn | Kvinner |
| 2020 | 363          | 325    | 40 % | 60 %    | 38     | 32 % | 68 %    | 0                 | 0 %  | 0 %     | 3                   | 33 % | 67 %    |
| 2019 | 352          | 313    | 42 % | 58 %    | 39     | 36 % | 64 %    |                   |      |         | 4                   | 0 %  | 100 %   |

4.7.3. Heltid, deltid mv.

| HMS                                                                                                                                                                                                  | Ja                                                                                                                                            | Nei | Hvis nei, kommentarer                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2020?                                                                                                                                              | x                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?                                                                                                               | x                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?                                                                                                                  | x                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ARBEIDSTID</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                               |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser (AML) i 2020.                                                                                                      | <b>Antall:<br/>764</b>                                                                                                                        |     | AML-brudd skyldes stor arbeidsmengde knyttet til koronasituasjonen. Dette gjelder innen flere tjenesteområder.<br><br>I tillegg har etaten hatt brudd i produksjonsmiljøet knyttet til lønns- og regnskapstjenester. Lokale avtaler med de tillitsvalgte skal forhindre ytterligere brudd fremover. |
| Har virksomheten rutiner og internkontroll som sikrer etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer, jf. rundskriv 24/2013? | x                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Har virksomheten løpende kontroll med arbeidstiden, både for å sikre at rammene for arbeidstid blir fulgt og for å sikre en vurdering av at arbeidstidsordningene er forsvarlig?                     | x                                                                                                                                             |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Er det gjennomført opplæring el. vedlikehold av opplæringen for ledere med ansvar for arbeidstid i 2020?                                                                                             | x                                                                                                                                             |     | Gjennomført nettmøter med ledere og laget opplæringsmaterieill angående arbeidstidsbestemmelsene                                                                                                                                                                                                    |
| Har virksomheten system for å sikre at bruddene blir forelagt AMU til behandling?                                                                                                                    | x                                                                                                                                             |     | Brudd rapporteres jevnlig til AMU på lik linje med sykefravær og overtidbruk                                                                                                                                                                                                                        |
| Har virksomheten sikret medvirkning fra vernetjenesten i forhold til brudd på arbeidstid i 2020?                                                                                                     | x                                                                                                                                             |     | Vernetjenesten er orientert via regelmessig dialog og rapportering i AMU om oppfølging av arbeidstidsbestemmelsene.                                                                                                                                                                                 |
| <b>TRAKASSERING</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                               |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?                                                                                                         | Kartlegging via arbeidsmiljøundersøkelsen (digital vernerunde) og oppfølging gjennom regelmessig 1-1 dialog mellom nærmeste leder og ansatte. |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Tabell 4.7.5.

### Sykefravær

Nivået på sykefraværet i etaten har hatt en positiv utvikling gjennom hele 2020. Det samlede sykefraværet for hele året var på 5,2 %, måltallet var på 6,7 %. Det er primært korttidsfraværet som har hatt en reduksjon i nivå gjennom året, men det samlede langtids-sykefraværet også har gått noe ned, fra 4,7 % i 2019 til ca. 3,8 % i 2020.

| Sykefravær | Resultat 2019 | Mål 2020 | Resultat 2020 |
|------------|---------------|----------|---------------|
| Menn       | 5.9 %         |          | 2.4 %         |
| Kvinner    | 8.7 %         |          | 7.1 %         |
| Totalt     | 7.5 %         | 6.7 %    | 5.2 %         |

Tabell 4.7.6. Sykefravær

## 4.8. Bruk av konsulenter

UKE har utarbeidet en strategi for bruk av konsulenter. Det har gjennom 2020 vært en utfasing av innleie som erstatning for linjeressurser. Oversikten i tabell 4.8.1. viser konsulenter som erstatter egenrekruttering i linjen.

| Kategori av kjøp/type konsulentttjeneste | Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering |       |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|
|                                          | 2019                                                         | 2020  |
| <b>Andre konsulentttjenester</b>         |                                                              |       |
| Regnskap pr. 31.12 i mill kr             | 18,40                                                        | 11,80 |

Tabell 4.8.1. Konsulentbruk drift

## 5. Miljø- og klimarapportering

### Miljø- og klimaarbeidet i etaten

UKE består av ett tjenestested som er lokalisert i leide kontorlokaler. Dette begrenser mulighetene til å gjennomføre bygningsmessige tiltak av miljømessig karakter.

Kontorlokalene har vært lite brukt i 2020 da stort sett alle ansatte har jobbet hjemmefra siden mars. Etaten er miljøfyrtårnsertifisert, og har blant annet implementert ordning for avfallshåndtering, strømreduserende tiltak i kontorlokalene og policy for gjenbruk. Miljøhensyn tilstrebes ivaretatt gjennom innkjøp av forbruksmateriell ved bruk av kommunens samkjøpsavtaler med tilhørende miljøkrav.

### Klimabudsjett

UKE forvalter kommunes samkjøpsavtaler som inneholder et bredt spekter av ulike vare- og tjenestekontrakter. Det stilles nå miljøkrav til transport i alle anskaffelser hvor dette er relevant.

UKE bidrar til at leverandører og underleverandører tar i bruk nullutslippsløsninger, blant annet ved at det i kontraktsutlysning gir uttelling under tildelingskriteriet «miljø». I bunn ligger det et kontraktskrav om at det skal benyttes euroklasse 6/VI for alle kjøretøy som skal brukes.

UKE har i henhold til byrådssak 1123/19 utarbeidet standard miljøkrav som skal brukes i alle kommunens anskaffelser som inneholder transport. Krav og veiledningstekst er publisert på anskaffelsesveilederen. Kravene og den tilhørende veiledningen bygger på de erfaringene UKE har opparbeidet seg gjennom utprøving av ulike miljøkrav i siste års anskaffelser. Veiledningsmaterialet forbedres kontinuerlig etter innspill fra innkjøpere både internt og eksternt.

I 2020 har UKE gjennomført kurs for virksomheter som ønsker introduksjon og veiledning i hvordan krav og modeller skal brukes. Se også [Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser](#).

## 6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader

### 6.1. Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader

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

### 6.2. Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

#### **Årsregnskapet for 2019**

UKE har ikke mottatt merknader av vesentlig art som gjelder regnskapsrevisjonen. Konkrete forbedringstiltak i tilknytning til internkontroll er svart ut i egne brev til kommunerevisjonen.

#### **Rapport 06/2020**

Kommunerevisjonen har undersøkt etterlevelse av regelverket for offentlige anskaffelser gjennom bruken av kvalifikasjonskrav og tildelingskriterier i anskaffelser gjennomført av Bydel Frogner, Bymiljøetaten og Utviklings- og kompetanseetaten.

Kommunerevisjonen hadde ingen funn eller anbefalinger knyttet til gjennomføringen av åtte konkrete anskaffelser utført av Utviklings- og kompetanseetaten.