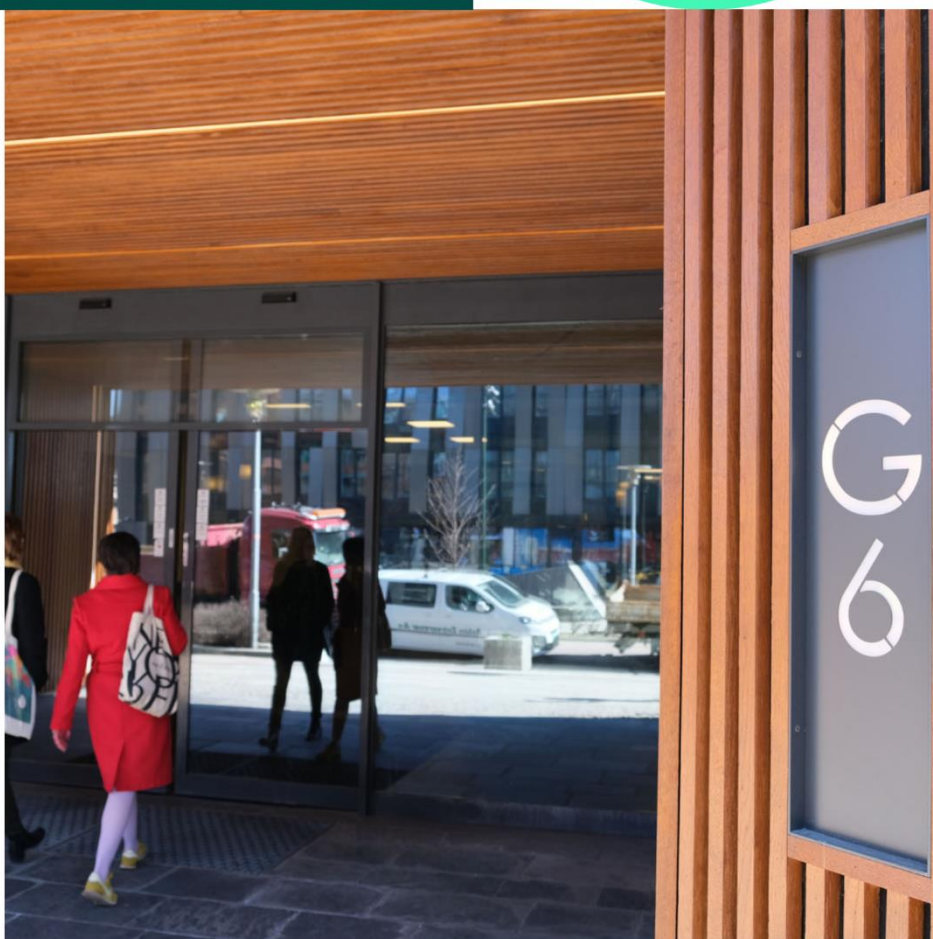




Oslo

Utviklings- og kompetanseetaten

Årsberetning 2021



Innhold

Leders beretning	3
1. Ansvarsområde	4
2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering.....	5
2.1 Situasjonsbeskrivelse	5
Fellesføring 1: Kunnskapsbasert utvikling.....	7
Fellesføring 2: Arbeidsgiverområdet	7
Effektive og sikre fellestjenester.....	8
Tillitsskapende personvern og informasjonssikkerhet	12
Seriøst og ansvarlig arbeidsliv.....	14
Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser	15
En åpen og demokratisk kommune for innbyggerne	17
En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune	19
2.3 Styring og kontroll.....	20
3. Sammenligning av budsjett og regnskap	21
3.1 Driftsregnskap	21
3.2 Selvkostkapitlene	21
3.3 Investeringsregnskap	22
3.4.1 Investeringsregnskap på prosjektnivå	23
3.4.2 Kategorisering av avvik	23
4. Særskilt rapportering	24
4.1 Erfaringer og læring fra koronapandemien	24
4.2 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv.....	24
4.3 Saksbehandlingstid	25
4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse.....	25
4.5 Universell utforming	25
4.6 Tiltak/aktiviteter i tråd med Oslo kommunes folkehelseplan	25
4.7 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere.....	26
4.8 Rapportering innen HR-området og helse- miljø og sikkerhet (HMS)	26
4.8.4 Likestillingsredegjørelse.....	27
4.8.5 HMS.....	27
4.9 Bruk av konsulenter	29
5. Miljø- og klimarapportering.....	30
5.1 Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i egen virksomhet	30
5.2 Klimabudsjett	30
5.3 Status for miljø- og klimaarbeidet i Oslo kommune	30
6. Oppfølging av verbalvedtak og flertallsmerknader	30

Leders beretning

For å lage enda bedre fellestjenester i Oslo kommune må vi snakke sammen. Da koronarestriksjonene lettet noe i høst, inviterte vi oss ut til bydeler, etater og foretak. Her fortalte vi litt om hvilke forbedringstiltak som var under planlegging, og fikk anledning til å bli bedre kjent med virksomhetene.

Møtene har gitt verdifull kunnskap om behov og forventninger, og hvilke saker vi skal jobbe videre med i fellesskap.



Vi har gjennomført utrulling av Office 365 til samtlige virksomheter, og dermed lagt et viktig grunnlag for digitalisering, effektive arbeidsprosesser og bedre samhandling på alle nivåer i Oslo kommune. Arbeidet med overgang fra pris- til rammefinansiering er gjennomført. Med dette er grunnlaget lagt for flere og bedre fellestjenester, og langt færre fakturaer.

Byrådet har besluttet å etablere en felles lønnstjeneste som, når den er etablert i 2024, vil gi kommunen økt tjenestekvalitet, lavere kostnader og færre manuelle oppgaver for virksomhetene. UKE har levert kurs- og konsulentbistand til 48 av kommunens virksomheter. Leveranse-metodene har blitt utviklet gjennom stadig skiftende restriksjoner, og alle kurstilbud kan nå leveres heldigitalt eller som en hybrid mellom fysiske og digitale kurs.

Femti toppledergrupper skal delta i tilbudet «Sammen for Oslo gjennom strategisk samhandling». Med utgangspunkt i innbyggernes behov, skal kommunens ledere utforske mulighetene for økt samhandling. Vi håper tilbudet vil ha overføringsverdi til utvikling av kompetansetiltak i egen virksomhet.

UKE er et nav for arbeidet med klima, miljø og samfunnsansvar i kommunen. Etaten har brukt anskaffelser som et strategisk virkemiddel for å realisere kommunens målsetninger. Stadig flere av kommunens bygg- og anleggsoppdrag gjennomføres ved hjelp av fossilfrie maskiner. Samtidig har vi lagt til rette for økt andel plantebasert og økologisk mat, høyere krav til dyrevelferd, samt redusert kjøttforbruk og matsvinn.

Vi har også styrket arbeidet med informasjonssikkerhet og personvern som en integrert del av forvaltning og tjenesteproduksjon.

Alt i alt har 2021 vært et år preget av en positiv utvikling innen UKEs tjenestekområder.

Bjørn Marthinsen
Etatsdirektør UKE

1. Ansvarsområde

Utviklings- og kompetanseetaten er en intern tjenesteleverandør for kommunens virksomheter. Etaten ivaretar konsernovergripende utviklings-, forvaltnings- og driftsoppgaver til støtte for tjenestene kommunen 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 i henhold til inngåtte tjenesteavtaler. Etaten har dessuten ansvar for drift av felles IKT-plattform, samt applikasjons- og integrasjonsplattform for 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 og 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.

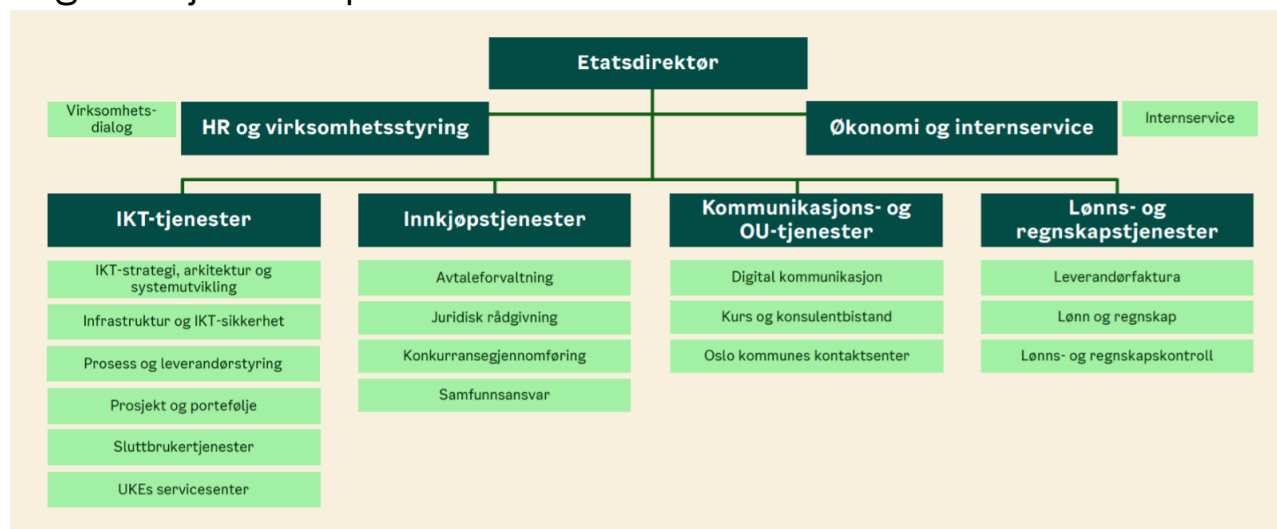
Byrådet har i 2021 videreført gjennomgangen av UKEs tjenesteområder med mål om rammefinansiering av tjenester hvor kostnadene i dag viderefaktureres virksomhetene.

Antall ansatte

	1.1.2021	1.1.2022	Endring
Ansatte	371	372	1
Årsverk	354,2	354,9	0,7

Tabell 1. Bemanning.

Organisasjonskart per 31.12.2021:



2. Måloppnåelse, resultater og risikovurdering

2.1 Situasjonsbeskrivelse

I 2021 har Utviklings- og kompetanseetaten fortsatt arbeidet med implementering av de strategiske og organisatoriske endringene som ble igangsatt høsten 2020.

Hovedprinsippene ved dagens organisering er mer sammenheng i verdikjedene knyttet til tjenester og leveranser, og tydelige styrings- og beslutningslinjer på alle nivåer. Det har i 2021 blitt gjennomført ytterligere justeringer av organisasjonsstrukturen basert på fortløpende kvalitetssikring og konsolidering i avdelingene.

Etaten gjennomførte en kundetilfredshetsundersøkelse første halvår 2021, hvor målgrupper i alle virksomheter ble invitert til å delta. Tilbakemeldingene fra virksomhetene har gitt verdifull kunnskap om deres forventninger og opplevelse av etaten som internleverandør. Oppfølgende dialog med virksomhetenes topplergrupper bekrefter behovet for å styrke samhandlingen.

På bakgrunn av dette jobber etaten med et forbedringsarbeid etter fire prinsipper:

- Det skal være lett å vite hvem i UKE du skal snakke med
- Vi skal svare deg raskt
- Du skal få god informasjon
- Vi skal kjenne dine forventninger og behov

Etaten har fulgt kommunens innstilling om bruk av hjemmekontor der det er mulig. Det innebærer at de fleste fagmiljøer har hatt fjernarbeid som arbeidsform gjennom mesteparten av 2021.



2.2 Måloppnåelse

Resultatindikatorer UKE kap. 125 – 2021

Resultatindikator	Resultat 2019	Resultat 2020	Resultat 2021	Måltall 2021	Avvik måltall - prognose
Mål 1: Effektive og sikre fellestjenester					
Andel som svarer «godt fornøyd» i årlige kundeundersøkelser knyttet til: Fellestjenester, systemdriftstjenester og konsulenttjenester 1)	*	N/A	80 %	90 %	-10 %
Antall virksomheter med egne IKT-driftsmiljøer 2)	9	11	9	5	4
Andel elektroniske lønsslipper 3)	76 %	82 %	83 %	85 %	-2 %
Andel leverandørfakturaer i EHF-format 4)	91 %	93 %	94 %	95 %	-1 %
Andel utgående e-fakturaer (EHF, eFaktura, Vipps-faktura via Digipost) 5)	58 %	61 %	82 %	65 %	17 %
Antall telefonsamtaler til 2180 2180 6)	684 974	562 864	514 067	552 000	-37 933
Andel som svarer at de fant det de lette etter på oslokommune.no 7)	75 %	75 %	74 %	85 %	-11 %
Mål 5: Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser					
Andel fagarbeidere innen håndverksfagene registrert i HMSREG 8)	28 %	31 %	43 %	50 %	-7 %
Andel timer i relevante fag utført av lærlinger iht. HMSREG 9)	5 %	7 %	7 %	10 %	-3 %
Andel nye og relevante vare- og tjenesteanskaffelser der det er stilt krav til klimanøytral transport 10)	*	100 %	89 %	100 %	-11 %

Tabell 2.2 Måltall

1) Kundetilfredshetsundersøkelsen er gjennomført i 2021. UKE arbeider med å kvalitetssikre målgrupper, korte ned responstid, differensiere mer på spørsmål og bedre dialogen med virksomhetene generelt. Spesielt de faktorene kan være utslagsgivende for manglende måloppnåelse.

2) Dialog om IKT felles er innledet med flere virksomheter. Sammenslåing av byggforetakene gir to færre driftssentre enn i 2020. UKE har over tid arbeidet for å få alle inn på felles IKT-plattform. Først fra 2022 er virksomhetene også gitt denne målsetningen i sine tildelingsbrev.

5) Oslo kommune tok i bruk flere kanaler for digital utsendelse som vippsfaktura og digi- post. Det kom i tillegg en endring i 2021 hvor privatpersoner ved å takke ja til eFaktura i nettbanken: Får du eFaktura fra alle leverandører som har løsningen.

6) Antall henvendelser på chat er ikke tatt med da måltallet er kun på telefonhenvendelser. Chat har hatt en økning på 122% fra 2020 til 2021

7) Ny målemetodikk antyder at tallene er kunstig høye (+9%) og har vært det siden før lansering av nye nettsider i 2015. Nedgangen skyldes at volumet besøkende til koronainnholdet går nedover. Nettstedet har hatt en jevn økning av besøkende de siste årene, slik at antallet som får løst oppgaven på nettstedet er økende, selv om trenden i andelen har flatet ut.

8 og 9) Både andel lærlinger og fagarbeidere er tall for hele Oslo kommune og ikke bare for UKE sine samkjøpsavtaler. UKE samler inn og rapporterer kun på status for de andre virksomhetene slik det fremkommer i HMSREG. Det er opp til den enkelte virksomhet å følge opp egne kontrakter. Tallene indikerer at de ikke har hatt nok fokus på dette i 2021. UKE har sent ut kvartalsvis rapporteringer til overordnet byrådsavdeling som viser status på disse områdene slik at de kan ta det videre i styringsdialogen med underliggende etater.

10) Dette er tall for hele Oslo kommune. Vi rapporterer ikke videre på dette tallet til byrådsavdelingene. Her er nok utfordringen igjen at noen få virksomheter ikke er flinke nok til å følge opp byrådsaken om at disse kravene skal tas inn i relevante anskaffelser. Det ligger også en liten feilmargin inne i måten vi teller på da det er en skjønsmessig vurdering når kravene faktisk skal brukes.

Fellesføring 1: Kunnskapsbasert utvikling

Etaten har etablert en rekke nye digitale arbeidsformer siden mars 2020. Dette har gitt nyttige erfaringer og kunnskap som vil benyttes videre. Det viktigste enkelttiltaket med hensyn til kunnskapsbasert utvikling har vært innføringen av Office 365, herunder Teams.

Endrede kompetansebehov og strategisk kompetanseutvikling har blitt vektlagt i 2021. Etaten har igangsatt økt bruk av kompetansemidler for å sikre at fagmiljøene er bedre rigget for nåværende og fremtidige kompetansebehov.

UKE har gjennomført årlig rapportering på personvern og informasjonssikkerhetsområdet. Områder som krever tiltak og oppfølging er definert og følges opp i 2022. Etterlevelsen av krav til personvern og informasjonssikkerhet har hatt høy prioritet.

Fellesføring 2: Arbeidsgiverområdet

Etaten har praktisert hovedregelen om hjemmekontor siden mars 2020, med noen unntak. Det er utarbeidet retningslinjer for å ivareta lik praksis og god struktur på tilpasning og tilrettelegging av arbeidssituasjonen for den enkelte.

Det gjennomføres regelmessige digitale målinger av arbeidssituasjonen, hvor alle ansatte svarer på spørsmål direkte relatert til dagens arbeidssituasjon. Resultatene viser at de aller fleste opplever å ha god kontakt med nærmeste leder gjennom 1-1 dialog, at de opplever å jobbe effektivt hjemmefra, og at det fysiske arbeidsmiljøet er tilfredsstillende. Kontakt med kolleger har noe lavere på score, samtidig som det oppgis at samarbeidet fungerer godt når man først har kontakt.

Etaten har implementert internkontrollrutiner for oppfølging av arbeidstidsbestemmelsene, og for lokale avtaler med de tillitsvalgte. Det rapporteres månedlig om sykefravær, overtid og brudd på arbeidstidsbestemmelsene til lokalt arbeidsmiljøutvalg, og i linjen til etatsdirektør.

Det er gjennomført årlige drøftinger med de tillitsvalgte om prinsipper for bruk av innleid arbeidskraft og midlertidige ansettelser. Handlingsplan for å unngå ulovlig bruk av midlertidige ansettelser er under utarbeidelse, denne ferdigstilles 1. kvartal 2022.

Etaten har få midlertidige ansettelser, de som finnes er primært knyttet til permisjoner og vikariater. Andelen deltidstillinger er lav, og knyttet til frivillig og ønsket reduksjon i stilling grunnet helsemessige eller familiære forhold.

Inkluderende arbeidsliv er godt integrert i arbeidshverdagen. I 2021 ble seniorpolitisk handlingsplan revidert, blant annet for at medarbeidere skal kunne stå i stillingen så lenge som mulig. Et av tiltakene er å legge til rette for fleksible karrieremuligheter og utstrakt bruk av hjemmekontor der det er mulig og ønskelig. Etaten har plasser for arbeidstrening, både via NAV og andre samarbeidspartnere.

Etaten legger til rette for at alle ansatte skal ha gode arbeidsforhold. Vi ønsker å være en attraktiv arbeidsplass, som kjennetegnes ved åpenhet og forutsigbarhet.

Etatsdirektøren har faste digitale allmøter for alle ansatte med informasjon om aktiviteter, tjenester, leveranser og etatsens drift. Det gjennomføres også faste digitale møter med alle ledere for informasjon og dialog om temaer innen virksomhetsstyringen.

HR gjennomfører i tillegg nettmøter for etatsens ledere, hvor målet er å gi god oppfølging for å sikre kunnskap- og kompetanseutvikling på ulike områder innen arbeidsgiverfunksjonen.

Resten av dette kapittelet er oppdelt iht. Byrådsavdeling for finans og Byrådslederens kontors mål i kapitlene 12 og 13 i Sak 1 2021:

- Effektive og sikre fellestjenester
- Tillitsskapende personvern og informasjonssikkerhet
- Seriøst og ansvarlig arbeidsliv
- Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser
- En åpen og demokratisk kommune for innbyggerne
- En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune

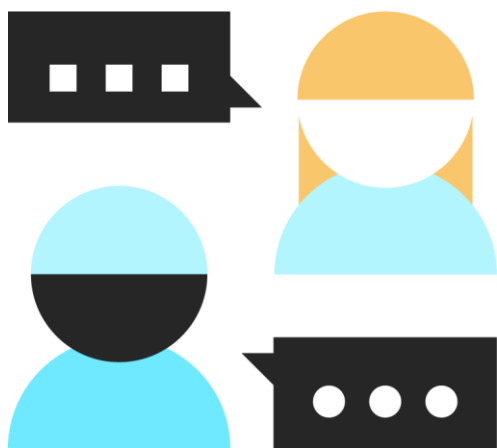
Effektive og sikre fellestjenester

Felles IKT-plattform

UKEs fellestjenester og virksomhetenes behov stiller krav til den kontinuerlige videreutviklingen av felles IKT-plattform. UKE har sammen med systemeier forbedret prosesser for videreutvikling, slik at plattformen får en økt relevans for virksomhetenes tjenesteutvikling.

Ny digital arbeidsplass – innføring av Office

Formålet med bruken av Office 365 er å legge til rette for digital samhandling, helhetlig verktøy i utførelsen av de ansattes daglige arbeidsoppgaver, samarbeid og informasjonsdeling og effektiv digital kommunikasjon mellom ansatte. Dette er noe UKE allerede ser effekten av.



I 2021 har flere virksomheter gått over på felles IKT-plattform, og alle virksomhetene på felles plattform har fått Office 365 som fullverdig samhandlingsløsning med Teams, SharePoint og OneDrive.

UKE har etablert en opplæringsportal på SharePoint, der all informasjon om bruk av Office 365 og aktuelle kurs er tilgjengelig. Gjennom året har UKE etablert tre nettverk for kunnskapsdeling og kompetanseheving på tvers av alle virksomhetene.

Kjøremiljø

Kommunens sentrale kjøremiljø for elektroniske tjenester er en sentral plattform for utvikling, drift og forvaltning av komponenter som integrerer og ekspederer data mellom kommunens elektroniske tjenester.

Modernisering av verktøy, videreutvikling og migrering av komponenter, automatisering av prosesser, og økt grad av sikkerhet har vært prioriterte områder dette året. Flere virksomheter har benyttet kjøremiljøet som pilotplattform for utvikling av moderne applikasjoner basert på mikrotjenestearkitektur.

IKT-avtaler

IKT-avtaleporteføljen består av 22 avtaler. Disse hadde i 2021 et samlet budsjett på 220 millioner kroner. De viktigste er systemdriftsavtalen og IPVPN-avtalen. Sistnevnte gir fiberdekning til alle kommunens lokasjoner.

Systemdriftsavtalen er den klart største avtalen i IKT-porteføljen. Avtalen ble inngått i 2017 og kan potensielt vare til 2028. Gjennom avtaleperioden skal det pågå videreutvikling av felles IKT-plattform og den totale digitale tjenesteleveransen.

Systemdriftsavtalen er et viktig verktøy i arbeidet med å øke utnyttelsen av felles IKT-plattform, bedre kvaliteten på tjenesteleveransene, og gjøre UKEs tjenestetilbud mer attraktivt for virksomhetene.



Gjennom 2021 har kommunen migrert fra egne til systemdriftsleverandørs datahaller. Prosjektet er avropt på systemdriftsavtalen, og har vært vellykket. I forbindelse med migreringen ble det i 2021 startet avvikling av leieavtalene for kommunens to datahaller. Dette fullføres i 2022.

Det er gjort avrop på systemdriftsavtalen for å rulle inn Oslobygg og Fornebubanen på felles IKT-plattform. UKE utarbeidet konsepter for drift av PC-er, mobile enheter og moderne applikasjonsdrift.

Konsernsystem for tids- og timeregistrering

I løpet av 2021 har det vært gjennomført systemutvikling for å kunne implementere nytt tids- og timeregistreringssystem for dagtidsarbeidere i kommunen.

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

Implementeringen har blitt forsinket grunnet behov for tilpasninger hos leverandør. Ny fremdriftsplan er vedtatt mellom partene, og det er etablert en egen styringslinje mellom leverandør og UKEs etatsledelse for å sikre leveranse i henhold til plan.

Implementering av løsningen til virksomhetene vil foregå frem til oktober 2022. De fleste virksomhetene skal være implementert første halvår 2022.

Mobilitetsstyring

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

Antall enheter innmeldt i EMM-tjenesten har økt kraftig, og teller over 23 000 ved slutten av 2021. Veksten kommer blant annet gjennom tilgjengeliggjøring av tjenester i nye sykehjem, og nye sikkerhetskrav gjennom innføring av Office 365.

Det har vært tett dialog med virksomhetene gjennom året. UKE har arrangert brukerforum og andre spørsmål og svar-sesjoner.

Sak og arkiv

Prosjektet for innføring av felles sak- og arkivsystem i Oslo kommune fortsatte gjennom 2021. ACOS Websak er nå implementert hos 30 virksomheter.

Det nye sak- og arkivsystemet omfatter produksjon, registrering, arkivering, ekspedering og publisering av dokumenter, samt integrasjoner med felles fagsystemer og andre felleskomponenter.

UKEs standard tjeneste for drift, vedlikehold, forvaltning og utvikling av løsningen leveres som et fellessystem, og betjener ved utgangen av 2021 19 etater og tre bydeler. UKEs oppgaver og ansvar reguleres gjennom forvaltningsavtale med FIN.

Fra 2021 leveres ACOS Websak på felles IKT-plattform med ny sikkerhetsarkitektur basert på zero trust-prinsipper. Tjenesten ble oppgradert med ny programvareversjon i mars 2021. I løpet av året har den blitt tilpasset, slik at sak- og arkivsystemet nå fungerer med Office 365, anskaffelsesverktøyet EU Supply og nytt folkeregister.

Innføring av felles lønnstjeneste

Gjennom 2021 har UKE bistått Byrådsavdeling for finans med å forberede en budsjettsak for standardisering og sentralisering av lønnstjenestene i kommunen. Det kan være betydelige gevinster å hente fra en bedre samordning av administrative oppgaver knyttet til kommunens lønnstjeneste.

Felles lønnstjeneste for Oslo kommune er forventet etablert i 2024.

Nytt felles folkeregister

Skatteetaten innførte modernisert folkeregister høsten 2020. UKE har i 2021 innført en ny standard fellestjeneste for tilgang til modernisert folkeregister i kommunen. Den nye tjenesten er basert på offentlige og nasjonale felleskomponenter, og benytter KS sin tjeneste for folkeregisteret.

En ny veileder beskriver prosessen for påkobling til tjenesten, og hvilke krav som stilles til blant annet informasjonssikkerhet, personvern og behandlingsansvar. UKE har etablert en forvaltningsorganisasjon for tjenesten, og avholdt et åpent brukerforum for virksomhetene.

Det arbeides fortsatt med omskriving av flere systemer innen den gamle registerløsningen fases ut ved utgangen av september 2022.

Migreringsprosjektet

I løpet av 2021 har Oslo kommune migrert 9000 Citrix brukere, migrert eller avviklet 3398 virtuelle servere, 575 SQL-databaser, 175 Oracle-databaser, avviklet 189 fysiske servere og gjennomført 36 store og komplekse nettverksendringer.

Takket være godt samarbeid med virksomhetene har de aller fleste av disse endringene blitt gjennomført uten feil og uten påvirkning for sluttbrukere. Resultatet er en tjenesteplattform som er sikrere, mer stabil, enklere å drifte, med mindre ikke-planlagt nedetid.

Internkontroll og rapportering

UKE har gjennom 2021 ivaretatt en rekke internkontrolloppgaver for Oslo kommune innenfor lønns- og regnskapsområdet. Dette omfatter tilgangskontroller i økonomisystemet, kontroller og avstemminger av konsernkonti, vedlikehold av fellesregistre, alle remitteringer for Oslo kommune og kjøringer av lønn og refusjoner.

I 2021 remitterte UKE 94 mrd. kroner for Oslo kommune. Etaten har gjennomført alle lovbestemte rapporteringer til offentlige myndigheter innen lønnsområdet.

Tillitsskapende personvern og informasjonssikkerhet

UKE har i 2021 arbeidet for at informasjonssikkerhet og personvern skal bli en integrert del av all forvaltning og produksjon i kommunen. Ambisjonen er at kunnskapsnivå og bevissthet skal økes, og at holdninger og adferd skal endres.

For å øke felles bevissthet og kompetanse i alle lag i forvaltningen er det arbeidet med aktiviteter og struktur som eksempelvis årshjul og regelmessige risiko- og sårbarhetsvurderinger i fellestjenestene.

I tillegg til regelmessige og hendelsesstyrte risikovurderinger på fellestjenestene er det gjennomført personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) for fellestjenestene det har vært påkrevet for.

Office 365 er innført i 2021. UKE har vurdert systemets egnethet som arbeidsverktøy, og hvilke personopplysninger de ansatte i kommunen kan behandle i løsningen.

Alle virksomheter med ansvar for behandling av personopplysninger har plikt til å ha en oversikt over slik behandling som del av internkontrollen. UKE bidrar til dette som systemforvalter med DPIA for fellesløsningen. Dette gjøres tilgjengelig for informasjonssikkerhets- og personvernskoordinatorer i den enkelte virksomhet.



IKT-sikkerhet

Trusselnivået for offentlig IKT-infrastruktur har økt i 2021. Dette gjelder også for Oslo kommune. Gjennom tett samarbeid med kommunes virksomheter og driftsleverandører, regelmessig sikkerhetstesting av infrastrukturen, sårbarhetsskanninger, revisjoner, samt tett dialog med andre sikkerhetsmiljøer, jobber UKE for å møte denne økende trusselen.

UKE har gjennom fagdialog med FIN/ISI utarbeidet en skisse til videreutvikling av CSIRT-funksjonen (Computer Security Response Team). Dette vil bidra til å bedre kommunens handlingsevne ved IKT-sikkerhetshendelser.

Ny sikkerhetsmodell for sentral infrastruktur

I 2021 startet UKE et prosjekt for å etablere en modernisert sikkerhetsmodell. Prosjektgruppen bestod av arkitekter, sikkerhetsarkitekter og forvaltere i UKE, samt arkitekter og sikkerhetsarkitekter fra systemdriftsleverandør.

Følgende sikkerhetsområder har blitt vurdert og utgjør modernisert sikkerhetsmodell:

- Katalogtjenester
- Felles påloggingsløsninger
- Brannmur og mikrosegmentering
- Administrasjon og sikkerhet av sluttbrukerenheter og arbeidsflater
- Sikkerhetslogging og sikkerhetsovervåkning
- Sikkerhetskopiering og gjenoppretning
- Leverandørtilgang
- Dataflyten mellom Oslo kommunes private sky og andre skymiljøer

Modellen inkluderer en ny strategi for bruk og sikring av klientflater og tilgangsstyring, herunder oppsett, tilgangsstyring og administrasjon av applikasjoner på felles IKT-plattform. I tillegg kommer støttefunksjoner som logging og overvåkning, sikkerhetskopi og gjenoppretning og ny leverandørtilgang.

Ny sikkerhetsmodell vil modernisere IKT-arkitekturen, gi en bedre brukeropplevelse og heve IKT-sikkerheten betraktelig etter ferdig implementering.

Sikker tilgangsstyring

Prosjektet Sikker tilgangsstyring skal anskaffe og implementere et nytt felles identitets- og tilgangsstyringssystem (IGA) for Oslo kommune. Det nye systemet skal gi sikrere og mer effektiv livssyklusforvaltning av tilganger og brukeridentiteter, inkludert automatisert tilgangsstyring til basisapplikasjoner for ansatte og innleide.

Løsningen kan tas i bruk av alle kommunens virksomheter. Prosjektet vil implementere den for brukere på felles IKT-plattform.



Seriøst og ansvarlig arbeidsliv

I samarbeid med FIN har UKE i 2021 gjennomført seks HR-forum. Arrangementene har dekket tema som arbeidstidsbestemmelser, tariffrevisjon, arbeidsmiljø på hjemmekontor, fremtidens arbeidsplass, 10-faktor, rekruttering, onboarding, etikk og likestilling og mangfold.

Mangfold og inkludering var tema på årets siste HR-forum. UKE har fasilitert to kull av OXLO mentorprogram på oppdrag fra Byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester, og deltatt i referansegruppen for «Stolt og fri» - *Handlingsplan om kjønn, kjønnsuttrykk og seksualitetsmangfold*.

UKE leder arbeidet med utarbeidelsen av handlingsplan for å styrke rekruttering av ledere, ansatte og styremedlemmer med minoritetsbakgrunn. Handlingsplanen er planlagt som en byrådssak høsten 2022.

Økt behov for digital læring har gjort opplæringsplattformen KS Læring mer aktuell de siste årene. UKE gjennomførte derfor i 2021 en evaluering av læringsplattformen, som har resultert i flere tiltak. UKE har gjennom sin deltakelse i KS Lærings brukerråd jobbet aktivt for en modernisering av plattformen.



Personalomstilling

UKE administrerer Oslo kommunes arbeid med personalomstilling på vegne av Byrådsavdeling for finans. Gjennom 2021 har 66 overtallige fått ny jobb – en økning fra 54 i 2020. Samtidig har det vært en økning i nye overtallige sammenlignet med 2020. Dette medfører at antall overtallige totalt har økt fra 148 i desember 2020 til 177 i desember 2021.

Personalomstilling har i 2021 jobbet aktivt med å informere virksomhetene om muligheten til å få økonomisk støtte ved utvikling eller ansettelse av overtallige. Dette resulterte i at virksomhetene i 2021 mottok 808 114 kroner i støtte, mot 205 612 kroner i 2020.

Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser

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 90 avtaleområder med 180 leverandører. Avtalene hadde i 2021 en samlet omsetning på om lag 3 milliarder kroner. Avtalene for renhold, vikartjenester og elektrisitet er de største målt i omsetning.

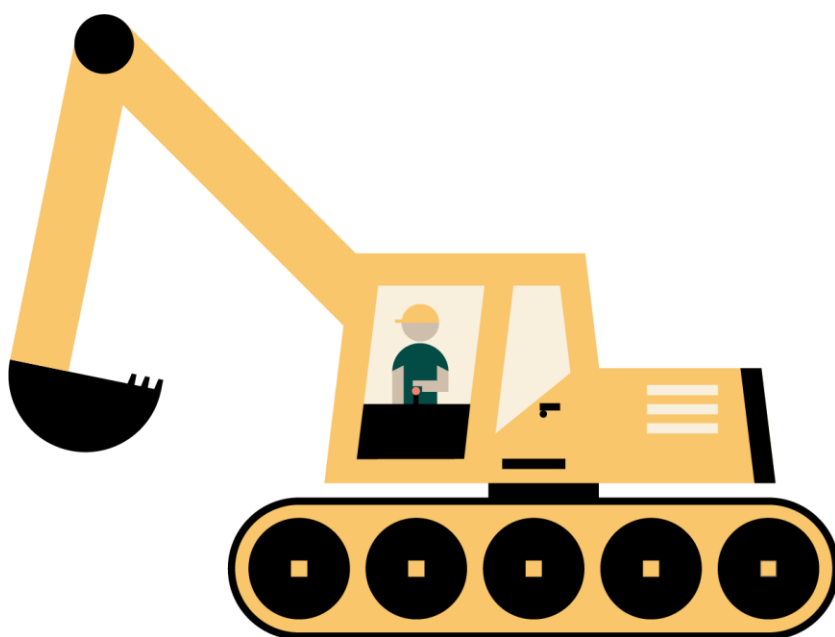
Bærekraftig bygg og anlegg

I 2019 vedtok byrådet at det skal benyttes standard klima og miljøkrav i alle kommunens bygg- og anleggsanskaffelser. Siden har Oslobygg, Oslo havn, Fornebubanen, Bymiljøetaten og Vann og avløpsetaten benyttet kravene.

Alt bygge- og anleggsarbeid som utføres på oppdrag fra Oslo kommune skal gjennomføres fossilfritt. Leverandører som kan tilby utslippsfrie maskiner og kjøretøy i kontrakten vil få uttelling i anbudskonkurransen gjennom tildelingskriterier.

UKE ser en økende trend i innslag av utslippsfrie maskiner hos leverandørene som vinner anbudskonkurranser. Da UKE utarbeidet klimakravene i 2019 var det omlag tjue utslippsfrie maskiner over ti tonn i markedet. Ved utgangen av 2021 var tallet om lag 100. Maskingrossistenes forening forventer ca. 250 nye utslippsfrie gravemaskiner i 2022.

Sintef gjorde høsten 2021 en erfaringskartlegging av utslippsfri byggeplasser på vegne av Klimaetaten. Kartleggingen viser at standard miljøkrav for bygge- og anleggs plasser fungerer etter hensikten.



Av 73 konkurranser kunngjort i perioden 1.1.2021 til 30.6.2021, hadde 66 konkurranser Oslo kommunes standard kontraktskrav og tildelingskriterier. Åtte konkurranser hadde krav til utslippsfrie løsninger, hvorav seks hadde minimumskrav til utslippsfrie gravemaskiner.

På bakgrunn av erfaringer og innspill fra både virksomheter og leverandører har UKE i 2021 gjort en oppdatering av kravformuleringene, samt tilhørende veiledning og evalueringsmal. Virksomhetene får også veiledning fra UKE i forbindelse med å innarbeide miljøkravene i sine konkurransedokumenter ved behov.

Sirkulær økonomi og bærekraftig forbruk

Tidlig 2021 publiserte UKE veiledning om sirkulær økonomi i anskaffelser med støtte fra Bymiljøetaten, Klimaetaten og Renovasjons- og gjenvinningsetaten. Veiledningen skal bidra til at kommunen når sine målsetninger innenfor sirkulær økonomi, og oppnår mer bærekraftig og redusert materielt forbruk.

UKE har gjennomført tiltak for å spre kunnskap og informasjon på en rekke arenaer innenfor og utenfor kommunen. Veiledningen for sirkulær økonomi i anskaffelser og plastsmarte anskaffelser er blitt presentert i flere sammenhenger, som for eksempel i Næring for klima.

Sammen med andre virksomheter arrangerte UKE frokostmøte om bærekraftig møbelforbruk i Oslo kommune. Senere presenterte etaten behovet for reparasjon, redesign, ombruk, bruktkjøp og salg av møbler på Nordisk dialogkonferanse om sirkulære møbelanskaffelser.

Som sentral innkjøpsenhet har UKE jobbet med å tilrettelegge for nye forbruksmønstre gjennom samkjøpsporteføljen. Dette inkluderer reparasjon, redesign, gjenbruk, bruktkjøp og deling.

Etaten har startet planleggingen av avtaler for mer bærekraftig møbelforbruk, som kjøp av brukte møbler og tjenester for reparasjon og redesign av møbler. UKE har også utarbeidet og inngått ny avtale om henting, ombruk og gjenvinning av IKT-utstyr.

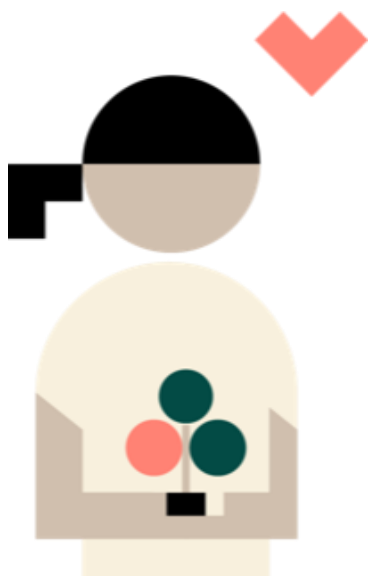
Rapportering på den foregående avtalen viser at 84 prosent av innsamlede PC-er fra kommunen ble gjenbrukt i 2021. 45 prosent av innsamlede mobiltelefoner ble gjenbrukt, en økning på 7 prosent sammenlignet med perioden 2016–2020.

Bærekraftig mat

Oslo kommune har store ambisjoner om å innføre et sunt, plantebasert og bærekraftig kosthold. Kommunen skal blant annet øke andelen plantebasert mat, øke andelen økologisk mat, stille krav til dyrevelferd samt redusere kjøttforbruket og matsvinnet.

UKE har rollen som koordinator, tilrettelegger og pådriver i dette arbeidet og leder koordineringsgruppen for bærekraftig mat i Oslo kommune.

Etaten har et pågående arbeid med å utvikle nye samkjøpsavtaler, som i økt grad skal støtte opp om innkjøp av bærekraftig og sunn mat og drikke. UKE har utarbeidet en veileder ved kjøp av mat og drikke i tilfeller der samkjøpskjøpsavtalene ikke er direkte anvendelige.



Strategisk arbeid med anskaffelser

Anskaffelser brukes som et strategisk virkemiddel for å realisere kommunens målsetninger innen klima og miljøområdet.

Etaten har i 2021 sluttført kategoristrategi for håndverkerområdet, og påstartet arbeidet med kategoristrategi innen områdene bærekraftig mat og IKT-utstyr. For matområdet benyttes sortimentstyring som virkemiddel for å øke andelen som er økologisk og produsert etter prinsipper om rettferdig handel.

En åpen og demokratisk kommune for innbyggerne

Håndtering av koronapandemien har preget forvaltningen av innbyggerportalen www.oslo.kommune.no også i 2021.

Koronasidene har hatt 18 millioner besøk gjennom året. Dette er en økning på 62 prosent fra 2020, og like mange som besøkte nettstedet i hele 2019. Brukerundersøkelser viser at koronainnholdet har svart meget godt på behovet for informasjon fra innbyggerne.

Gjennom året har UKE mottatt 12 500 e-poster fra virksomhetene om ting som feilretting, oppdatering av åpningstider, og utvikling av nye innholdsområder.

Etaten har samarbeidet med Origo om Helseveiviseren og MinSide, og med Kulturetaten om å migrere nettsidene for Kulturskolen over på kommunens nettsted. Gjennom året har etaten også arbeidet med å bygge et designsystem for nettsidene og modernisere all *front end* kode.

En større evaluering av nettsidene og sentral forvaltning ble gjennomført og anbefalinger om tiltak levert til systemeier. Arbeid med å følge opp tiltakene er startet opp.

Workplace

Workplace har i 2021 vært en viktig kanal for å holde ansatte i alle virksomheter oppdatert på gjeldende råd og regler rundt korona.

Det er fem år siden Workplace ble tatt i bruk, og en stor revisjon av standardgruppene ble gjennomført i løpet av fjoråret. Som et resultat ble gruppen Oslo/Workplace lansert, for å gjøre det lettere å komme i kontakt med Workplace-teamet og sikre mer enhetlig support.

Intranett

Koronapandemien har også i 2021 preget arbeidet med felles intranett, med hyppige oppdateringer som følge av endringer i kommunens råd og regler til ansatte.

Nye regler for universell utforming trådte i kraft 1. januar 2021. For å sikre at intranett overholder kravene, ble alle sider gjennomgått og oppdatert i henhold til regelverket.

I 2021 har UKE gitt opplæring, bistått og gitt råd til virksomhetenes i bruk av egne intranett og Workplace-kanaler. UKE har bistått med analyser på bruk, test av løsninger, tekst, kommunikasjonsplaner og generell rådgivning om effektiv bruk på tvers av kanalene etaten forvalter.

Visuell identitet

UKE har i 2021 jobbet med ferdigstilling av kommunens designmanual. Samarbeidet i samkjøpsavtale for skilt og foliering kom skikkelig i gang, og skiltmaker har levert en stor mengde produkter i samarbeid med etatens rådgivere.

Avtale for trykkeritjenester kom på plass, noe som sikrer virksomhetene god kvalitet etter designmanualens prinsipper. Et eget prosjekt for å teste universell utforming av ikoner og illustrasjoner i skiltprogrammet ble videreført i 2021, i samarbeid med aktører fra næringslivet.

Etaten har publisert syv informasjonsvideoer om designmanualen, og arrangert digitalt informasjonsmøte med over 200 deltakere.

I januar mottok Oslo kommune *Innovasjonsprisen for universell utforming, i kategorien grafisk design* for identiteten, sammen med Knowlt (tidligere Creuna). Prisen deles ut av DOGA på vegne av Kulturrådet.

Klarspråk

På bakgrunn av evaluering fra tidligere kurs og dialog med deltakerne utviklet UKE i 2021 en ny temabasert kurspakke om klarspråk. Etaten har avholdt kurs i retorikk, inkluderende språk, skriv korrekt og digital kommunikasjon.

Over 450 ansatte meldte tilbake at de var svært fornøyd med tilbudene. I tillegg gjennomførte etaten egne kurs i klarspråk for ledere.

En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune

I løpet av 2021 har UKE levert konsulentbistand til 48 av kommunens virksomheter. Oppdragene har spent fra prosjektledelse, effektivisering, innovasjon og digitalisering, via operativ og strategisk kommunikasjonsbistand, til bistand innen strategi, organisasjonsutvikling, lederutvikling og rekruttering.

UKE-akademiet har gjennomført kurs for ca. 900 deltakere innen områder som ledelse, anskaffelser, Office 365, offentleglova, kommunikasjon, Lean, 10-faktor, KS Læring og klarspråk.

Tillitsbasert styring og ledelse

Tillitsbasert styring og ledelse er grunnlaget for alle lederkurs og lederutviklingsprogrammer som leveres av UKE.

Gjennom 2021 gjennomførte UKE fem kull med åpne lederkurs, og seks virksomhetsinterne lederutviklingsprogram. Gjennom skiftende koronarestriksjoner har leveransemetodene vært under stadig utvikling. Hele kursporteføljen er gjennomgått, og alle aktive kurstilbud kan nå leveres heldigitalt eller som en hybrid mellom fysiske og digitale kurs.

Tilbud til toppledere

I september 2021 lanserte UKE «Sammen for Oslo – gjennom strategisk samhandling». Hovedtema for tilbudet er samhandling på tvers av og mellom virksomheter, sektorer, private og frivillige aktører i kommunen.

Tilbudet har blitt svært godt mottatt, og 50 virksomheter har meldt seg på. Deltakerne har igangsatt arbeid i egne ledergrupper for å definere oppgaver og problemstillinger som må løses internt og i samarbeid med eksterne. Dette arbeidet avsluttes våren 2022.

Etter kartleggingsfasen vil virksomhetene jobbe sammen om konkrete oppgaver som krever samhandling på tvers gjennom 2022 og 2023.

10-faktor

Grunnet pandemien ble fristen for gjennomføring av medarbeiderundersøkelsen 10-faktor forskjøvet til 31. mars 2021. I løpet av 2020 og 2021 gjennomførte 56 virksomheter 10-faktor. Den totale svarprosenten var på 72,6 prosent.

Etikk og verdier

UKE har i 2021 utarbeidet tre nye etiske case som virksomhetene kan bruke i sitt etikkarbeid. Etikk var tema på HR-forum høsten 2021. Der ble kommunens etikkverktøy presentert, og deltagerne fikk mulighet til å sende inn egne behov knyttet til etikkarbeidet lokalt.

UKE vil benytte denne innsikten for å videreutvikle etiske verktøy, og for å sikre at etisk refleksjon fortsatt står høyt på kommunens agenda.

Introduksjon for nye ledere

I oktober 2021 ble det lansert en intranettside med relevant informasjon om blant annet styringen av Oslo kommune, organisasjonskart, personalhåndboken og informasjon om tillitsbasert styring og ledelse.

Gjennom utviklingen av intranettsidene har Oslo kommune både fått samlet relevant informasjon for nye ledere på ett sted og fått oppdatert og modernisert innholdet på eksisterende intranettsider.

Risikostyring, veileder og verktøy

Veileder for risikostyring ble i 2021 revidert til en oppdatert utgave som møter kravene til faglig innhold, design, universell utforming og klarspråk. UKE har hatt dialog med BLK om ytterligere justering av veilederen med tanke på å utvide innholdet.

2.3 Styring og kontroll

2.3.1 Internkontroll

UKE har formalisert overordnet internkontroll 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

UKE har gjennomført og innarbeidet vurdering av risiko for korrupsjon og misligheter som en del av internkontrollsystemet i etaten. Avdelingene og seksjonene har gjennomført risikovurderinger og vurdert risikoreduserende tiltak for sine prosesser.

UKE gjennomfører fortløpende kontroller innenfor avgangskontroller, økonomiområdet, samkjøpsavtaler og oppfølging av Oslo modellen.

UKE vil ved revidering av det overordnede internkontrollsystem ta hensyn til risiko, vesentlighet og egenarten til virksomheten. I første omgang vil arbeidet omfatte kontrollaktiviteter, oppfølging og overvåkning. Gjeldende rutiner vil bli gjennomgått og revidert.

Kommunerevisjonen har gjennomført revisjon av etaten. Kommentarer og avvik er kvittert ut.

3. Sammenligning av budsjett og regnskap

3.1 Driftsregnskap

Driftsregnskap for kap 125 Utviklings og kompetanseetaten

Artsgrupper	Regnskap 2021	Dok. 3 2021*	Regulert bud. 2021	Regnskap 2020	Avvik 2021 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	356 030 093	325 916 000	327 524 999	350 110 013	-28 505 095
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon	792 611 950	606 875 000	686 634 002	643 136 895	-105 977 949
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter kommunal tjenesteproduksjon	-	3 760 000	3 760 000	-	3 760 000
400-499 Overføringsutgifter	199 588 542	137 921 000	137 921 000	149 479 100	-61 667 542
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	26 491 891	-	-	15 687 255	-26 491 891
Sum driftsutgifter	1 374 722 477	1 074 472 000	1 155 840 000	1 158 413 263	-218 882 477
600-699 Salgsinntekter	-651 710 733	-521 142 000	-524 142 001	-541 434 566	127 568 733
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-238 891 194	-160 503 000	-161 003 000	-181 385 180	77 888 194
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	-	-	-	-	-
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-26 491 891	-	-	-15 530 658	26 491 891
Sum driftsinntekter	-917 093 819	-681 645 000	-685 145 001	-738 350 404	231 948 818
Kapitlets nettoresultat	457 628 658	392 827 000	470 695 000	420 062 859	13 066 342

Tabell 3.1 Driftsregnskap

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

Forklaring på avvik mellom regulert budsjett 2021 og regnskap 2021

UKE budsjetterte konservativt ved inngangen til 2021, og disponerte derfor ikke mindreforbruket fra tidligere år. Dette sammen med noe lavere utgifter enn budsjettert på enkelte områder, gjør at UKE for 2021 har et mindreforbruk på 13 mill.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2021

Budsjettet er økt fra 392,8 mill. til 470,6 mill., en økning på kr 77,8 mill. I byrådssak 105/21 fikk UKE tilført 27,2 mill. Det besto i hovedsak av overført mindreforbruk fra 2020 (8 mill.), dekning av forsinket gevinstrealisering ved innføring av nytt kontorstøtteverktøy (14 mill.) og sikkerhetsarbeid knyttet til felles IKT-plattform (3,5 mill.).

I byrådssak 258/21 fikk UKE tilført 50,6 mill. Det besto av midler fra kapittel 122 (FIN) knyttet til kontorstøtte (44 mill.). Og midler til kjøp av brukerlisenser til økonomisystemet (5 mill.).

Forklaring på større avvik mellom regnskap 2021 og regnskap 2020

Differansen er i hovedsak knyttet til ny kontorstøtteløsning; en helårseffekt av forvaltningen, i tillegg til selve innføringsprosjektet. I tillegg andre anskaffelser som lisenskjøp.

3.2 Selvkostkapitlene

Ingenting å rapportere.

3.3 Investeringsregnskap

Artsgupper	Regnskap 2021	Dok. 3 2021*	Regulert budsjett 2021	Regnskap 2020	Avvik 2021 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter				3 148 181	-
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon		17 500 000	106 158 000		106 158 000
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter kommunal tjenesteproduksjon	18 756 692			6 689 052	-18 756 692
400-499 Overføringsutgifter				1 619 027	-
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner					-
Sum investeringsutgifter	18 756 692	17 500 000	106 158 000	11 456 260	87 401 308
600-699 Salgsinntekter				-14 600	-
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse		-3 500 000	-21 910 000	-1 619 027	-21 910 000
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse					-
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner					-
Sum investeringsinntekter	-	-3 500 000	-21 910 000	-1 633 627	-21 910 000
Netto finansieringsbehov	18 756 692	14 000 000	84 248 000	9 822 633	65 491 308

Tabell 3.3 Investeringsregnskap

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

Forklaring på avvik mellom regulert budsjett 2021 og regnskap 2021

UKE fikk i desember 2021 overført investeringsmidler fra kapittel 122 Byrådsavdeling for finans. Midlene er øremerket tiltak som UKE, utfører og gjelder følgende prosjekter: Migrering, Neste generasjons nettverk, Sikker tilgangsstyring (IGA), Modernisert folkeregister og Behandlingsoversikt.

Midlene skal dekke kostnader i prosjektperioden, og det er for 2021 påløpt 18,7 mill. på UKEs investeringskapittel.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2021

Regulert budsjett består av overført YDISP fra 2020 på 5,6 mill. knyttet til anskaffelse av skybasert kontorstøtteløsning.

I byrådets sak nr.15/21 fikk UKE tilført 80,6 mill. fra kapittel 122 til følgende øremerkede prosjekter: Migrering, Neste generasjons nettverk, Sikker tilgangsstyring (IGA), Modernisert folkeregister og Behandlingsoversikt.

Forklaring på større avvik mellom regnskap 2021 og 2020

Økte investeringskostnader er knyttet til de nye investeringsprosjekter; Migrering, Sikker tilgangsstyring, Modernisert folkeregister og Sentral sikkerhetsfunksjon.

3.4.1 Investeringsregnskap på prosjektnivå

Prosjektnavn	Prosjekt-nummer	Artsgruppe	Forventet ferdig (kv/år)	Dok 3 2021	Reg. budsjett 2021 (inkl. y-disp fra 2020)	Regnskap 2021	Avvik (VII-VIII)
Oppgradering Sentral IKT-infrastruktur	118011	000-599	2022	-	9 615 000	1 724 804	-17 890 196
P11 Migrering	118011xx	000-599	2022		9 760 000	1 724 804	-8 035 196
Neste generasjons nettverk	118011xx	000-599	2022		9 855 000		-9 855 000
Avsetning til konsolidering/sanering av IKT-systemer	118025	000-599	2022/2023	-	61 010 000	8 521 399	-52 488 601
Sikker tilgangsstyring (IGA)	118025xx	000-599	2023		47 764 000	4 391 641	-43 372 359
FREG-Modernisert folkeregister	118025xx	000-599	2022		11 009 000	3 457 431	-7 551 569
Behandlingsoversikt	118025xx	000-599	2022		2 237 000	672 327	-1 564 673
Kontorstøtte O365	120037	000-599	Ferdig	-	8 033 000	5 748 000	-2 285 000
Sentral IKT-sikkerhetsfunksjon	121005	000-599	2023	17 500 000	17 500 000	2 762 489	-14 737 511
Sum kap. 125				17 500 000	106 158 000	18 756 692	-87 401 308

Tabell 3.4.1 Investeringsregnskap på prosjektnivå

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

Forklaring på avvik mellom regulert budsjett 2021 og regnskap 2021

UKE fikk i desember 2021 overført investeringsmidler fra kapittel 122 Byrådsavdeling for finans. Midlene er øremerket tiltak som UKE utfører og gjelder følgende prosjekter; Migrering, Neste generasjons nettverk, Sikker tilgangsstyring (IGA), Modernisert folkeregister og Behandlingsoversikt.

Midlene skal dekke kostnader i prosjektperioden og det er for 2021 påløpt 18,7 mill. på UKEs investeringskapittel.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2021

Regulert budsjett består av overført YDISP fra 2020 på 5,6 mill. knyttet til anskaffelse av skybasert kontorstøtteløsning.

I byrådets sak nr.15/21 fikk UKE tilført 80,6 mill. fra kapittel 122 til følgende øremerkede prosjekter: Migrering, Neste generasjons nettverk, Sikker tilgangsstyring (IGA), Modernisert folkeregister og Behandlingsoversikt.

Forklaring på større avvik mellom regnskap 2021 og 2020

Økte investeringskostnader er knyttet til de nye investeringsprosjekter: Migrering, Sikker tilgangsstyring, Modernisert folkeregister og Sentral sikkerhetsfunksjon.

3.4.2 Kategorisering av avvik

Ingenting å rapportere

4. Særskilt rapportering

4.1 Erfaringer og læring fra koronapandemien

Siden mars 2020 har etaten etablert en rekke nye, digitale arbeidsformer. Bruk av Teams har gitt en smakebit på hvordan digitale arbeidsverktøy kan understøtte nye arbeidsformer, prosesser og rutiner. SharePoint innføres 1. kvartal 2022, i regi av lokalt mottaksprosjekt.

Ledere og ansatte bekrefter i regelmessige målinger at styring, ledelse, organisering og oppfølging av daglige leveranser og drift er godt ivaretatt. Ansatte rapporterer at de jobber effektivt hjemmefra, at de har jevnlig 1-1 dialog med nærmeste ledere, og at arbeids-situasjonen alt i alt fungerer godt.

Verdien av tillitsbasert ledelse er et sentralt læringspunkt fra 2021. Ansatte trives med en høy grad av selvbestemmelse og fleksibilitet i arbeidshverdagen. Erfaringene fra hjemmekontorsituasjonen viser at økt fleksibilitet ikke går på bekostning av leveransene.

De fleste ansatte oppgir at jevnlig og tett kontakt med ledere og kollegaer er en viktig trivselsfaktor. I og med at de fleste har jobbet digitalt hjemmefra, har folk hatt mer kontakt med kolleger i eget fagmiljø enn andre kolleger i etaten. Samhandlingen er ivaretatt på saksnivå, men den uformelle dialogen på tvers i etaten er redusert som et resultat av arbeidssituasjonen. Det er derfor et sentralt læringspunkt å ivareta og styrke den formelle og uformelle kontakten mellom ansatte.

Sykefraværet i etaten har vært stabilt lavt i hele 2021, noe som har gitt høyt nærvær på jobb og stabilitet i bemanningen. Overtiden har økt, mens brudd på arbeidstidsbestemmelsene er redusert i 2021. Hvorvidt utviklingen skyldes arbeidssituasjonen er ikke dokumentert, men etaten vil fortsette å arbeide for en reduksjon i bruk av overtid og brudd på arbeidstidsbestemmelsene i tett dialog med lokalt AMU.

4.2 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 medier.

Antall henvendelser på den obligatoriske tjenesten har økt 122 prosent på chat, mens antall telefonhenvendelser har en liten nedgang på 2,2 prosent. Total svarprosent på den obligatoriske tjenesten var i gjennomsnitt 77,6 prosent i 2021. Kontaktsenteret veileder også på nettsidene og MinSide, samt bistår med innsynsbegjæringer. Trenden er at samtalene til kontaktsenteret blir mer komplekse og samtaletiden øker.

Oslo kommunes kontaktsenter leverer også førstelinjetjenester for bydeler og etater, og svarer ut henvendelser basert på opplysninger i de respektive fagsystemene.

Totalt hadde kontaktsenteret 560 676 henvendelser på telefon og chat i 2021.

4.3 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.

4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Utviklings- og kompetanseetaten har ikke utarbeidet en egen handlingsplan for personer med funksjonsnedsettelse. Ved behov legger etaten til rette for ansatte og besøkende som trenger ulike former for tilrettelegging og bistand.

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

Tabell 4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

4.5 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.

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

Tabell 4.5 Universell utforming

4.6 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.

4.7 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere

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

4.8 Rapportering innen HR-området og helse- miljø og sikkerhet (HMS)

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2021 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*		X	Se under.

Tabell 4.8.1 Likestilling og mangfold

UKE har ikke gjennomført en egen tilstandsanalyse, men ivaretar gjeldende lovverk knyttet til likestilling og diskriminering innen rekruttering og oppfølging av ansatte.

Det jobbes aktivt med å ivareta likestilling og mangfoldsperspektivet i alle rekrutteringsprosesser i UKE. Det gjøres blant annet ved å bruke kommunens rekrutteringssystem, som sikrer at søkere med ulike behov kan tilkjenne det når de søker slik at etaten som arbeidsgiver aktivt kan vurdere disse søkerne.

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse		
		Menn	Kvinner	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner andel av menn
Totalt i virksomheten	2021	39 %	61 %	387	722 752,-	676 247,-	93,6 %
	2020	40 %	60 %	382	706 730,-	660 391,-	93,4 %
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2021	63 %	38 %	8	1 189 300,-	1 191 800,-	100,2 %
	2020	44 %	56 %	9	1 154 500,-	1 158 420,-	100,3 %
Ledere (seksjons- og teamledere)	2021	46 %	54 %	37	882 894,-	854 390,-	96,8 %
	2020	40 %	60 %	45	855 874,-	804 528,-	94 %
Kundebehandler Oslo kommunes kontaktsenter	2021	35 %	65 %	20	480 014,-	483 631,-	100,8 %
	2020	43 %	57 %	14	461 133,-	468 325,-	101,6 %
Innholdsdesigner	2021	29 %	71 %	14	652 500,-	631 930,-	96,9 %
	2020	30 %	70 %	13	619 967,-	614 570,-	99,1 %

Tabell 4.8.2 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.

	Alle ansatte	Heltid			Deltid			Ufrivillig deltid			Midlertidig ansatte		
	Totalt	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner
2021	360	330	40 %	60 %	30	23 %	77 %	0	0 %	0 %	9	44 %	56 %
2020	363	325	40 %	60 %	38	32 %	68 %				12	42 %	58 %

Tabell 4.8.3 Heltid, deltid mv.

UKE har i liten grad deltidsstillinger. I utgangspunktet er alle stillinger heltidsstillinger/årsverk. I hovedsak er deltidsstillinger knyttet til at ansatte med nedsatt arbeidsevne/funksjonsevne har redusert sin stillingsprosent eller begrunnet i familiære forhold. UKE har lagt til rette for dette.

4.8.4 Likestillingsredegjørelse

Det er ikke iverksatt eller planlagt spesielle aktiviteter for etnisk mangfold. UKE har imidlertid retningslinjer som sier at vi skal innkalle minst én aktuell/kvalifisert kandidat av ikke norsk etnisitet til de ulike stillingene vi til enhver tid har lyst ut. Det samme gjelder søkere som har avkrysset at de har en funksjonsnedsettelse.

Alle ansatte i UKE har mulighet til å kombinere arbeid og familieliv. Vi har fleksitid og økt grad av hjemmekontor for de som ønsker dette. Det er etnisk mangfold i de ulike avdelingene i UKE.

4.8.5 HMS

	Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2021?	X		Tiltaksplan for helse, miljø og sikkerhet er gjeldende ut 2021. Planen skal revideres 1. kvartal 2022.
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?	X		Seniorpolitisk plan er gjennomgått, revidert og forankret i etatens AMU.
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	X		
ARBEIDSTID			
Har virksomheten etablert rutiner og internkontroll for å sikre etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstids- bestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer, jf. rundskriv 31/2020?	X		Etaten har rutiner som ivaretar etterlevelse av AML og etterlevelse av regler for arbeidstid for å hindre brudd på arbeidstidsbestemmelsene

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		Leder/avdelingsdirektør i linjen har ansvaret for å planlegge aktiviteter og bemanning. Evt. avvik rapporteres fortløpende til etatsdirektør og organisasjonene/AMU
Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i 2021.	663		Kommentar: AML-brudd skyldes stor arbeidsmengde knyttet til koronasituasjonen og turnover innen flere tjenesteområder. Lokale avtaler med de tillitsvalgte har redusert antall brudd i 2021 sammenlignet med 2020.
Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?			Brudd rapporteres jevnlig til AMU på lik linje med sykefravær og overtidbruk.
Har virksomheten involvert vernetjensten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?			Vernetjensten er orientert via regelmessig dialog og rapportering i AMU om oppfølging av arbeidstidsbestemmelsene.
TRAKASSERING			
Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?	Alle ansatte har oppfølging gjennom regelmessig 1-1 dialog mellom nærmeste leder. Dette følges opp via en undersøkelse annenhver måned.		
VOLD OG TRUSLER			
Har virksomheten gjennomført risikovurdering som omhandler vold og trusler ved utførelse av arbeidet?	x		I noen grad, ved verbale trusler
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner?	x		UKes beredskapsplan beskriver hvilke rutiner som til enhver tid er gjeldende
Har virksomheten iverksatt tiltak for å redusere risiko for vold og trusler?	x		Dører inn til våre lokaler fra fellesrom er til enhver tid låst. Alle besøkende må henvende seg til resepsjon i 1 etg. og blir fulgt rundt i bygget.
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?	x		Alle ledere har fått opplæring i HMS modulen i form av e-læring og enkeltvis samlinger
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer nødvendig oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold og trussel om vold?	x		HMS-modulen danner utgangspunkt for samtale og oppfølging av ansatte som har vært utsatt for vold og trussel om vold. BHT vil i slike tilfeller bli koblet inn i saken.
Har virksomheten rutiner for å sikre varslings av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	x		Dette ivaretas av rutinene i HMS-modulen

Tabell 4.8.5 HMS

4.8.6 Sykefravær

Sykefravær	Resultat 2020	Mål 2021	Resultat 2021
Menn	2,4 %		2,2 %
Kvinner	7,1 %		6,5 %
Totalt	5,2 %	6,7 %	4,8 %

Tabell 4.8.6 Sykefravær

Etaten har i 2021 hatt et stabilt lavt nivå på sykefraværet, og utviklingen ser ut til å fortsette. Dette gir stabilitet i bemanningen. Både langtids- og korttidsfraværet er redusert sammenlignet med 2020. Særlig sykefraværet for kvinner har gått ned.

Alle ledere i UKE har jevnlig samtaler med sine ansatte. Etaten har rutiner som ivaretar at ansatte blir fulgt opp ved langtids- og korttidsfravær, spesielt med fokus på mulig restarbeidsevne. Bedriftshelsetjenesten blir aktivt brukt av ledere og ansatte i UKE, blant annet på områder som konflikthåndtering, arbeidsveiledning og psykososialt arbeidsmiljø.

Etatens seniorpolitiske plan er revidert og forankret i AMU. Den inneholder tiltak forankret i IA-avtalen knyttet til arbeidshelse og ønsket om at ansatte står lengst mulig i jobb.

4.9 Bruk av konsulenter

Oversikten i tabell 4.9.1. viser konsulenter som erstatter egenrekruttering i linjen.

Kategori av kjøp/type konsulentttjeneste	Øvrig ekstern konsulentbistand i stedet for egenrekruttering	
	2020	2021
Andre konsulentttjenester		
Regnskap pr. 31.12 i mill. kr	11,8	7,3

Tabell 4.9.1. Konsulentbruk drift

UKE har en strategi for innleie av konsulenter som erstatning for linjeressurser. Innleie benyttes i de tilfeller hvor oppgaver må utføres i rekrutteringsperioden.

5. Miljø- og klimarapportering

5.1 Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i egen virksomhet

UKE har ett tjenestested i leide kontorlokaler. Dette begrenser mulighetene til å gjennomføre bygningsmessige tiltak av miljømessig karakter.

Kontorlokalene har vært lite brukt i 2021, ettersom medarbeiderne stort sett har jobbet hjemmefra. Staten 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.

5.2 Klimabudsjett

UKE rapporterer på klimabudsjett i vedlagt Excel-fil.

5.3 Status for miljø- og klimaarbeidet i Oslo kommune

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

UKE bidrar til at leverandører og underleverandører tar i bruk klimavennlige transportløsninger. I 2021 satte UKE som standard at sisteleddet av transporten på nye samkjøpsavtaler skal utelukkende gjøre med nullutslipps- eller biogasskjøretøy. Ved behov gis det en kort innfasingstid hvis leverandørene behøver å få på plass tunge kjøretøy med disse drivstofftypene.

Dette betyr at UKE ligger svært godt an til å nå 2025-målet om at det kun skal benyttes biogass eller nullutslipp for leveranser av varer og tjenester til kommunen.

UKE har i henhold til byrådssak 1123/19 utarbeidet standard miljøkrav som skal brukes i alle kommunens anskaffelser som inneholder transport. Dette er publisert på anskaffelsesveilederen, tilgjengelig for hele kommunen. 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.

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

Kommunerevisjonen har gjennomført revisjon av etaten. Kommentarer og avvik er kvittert ut.