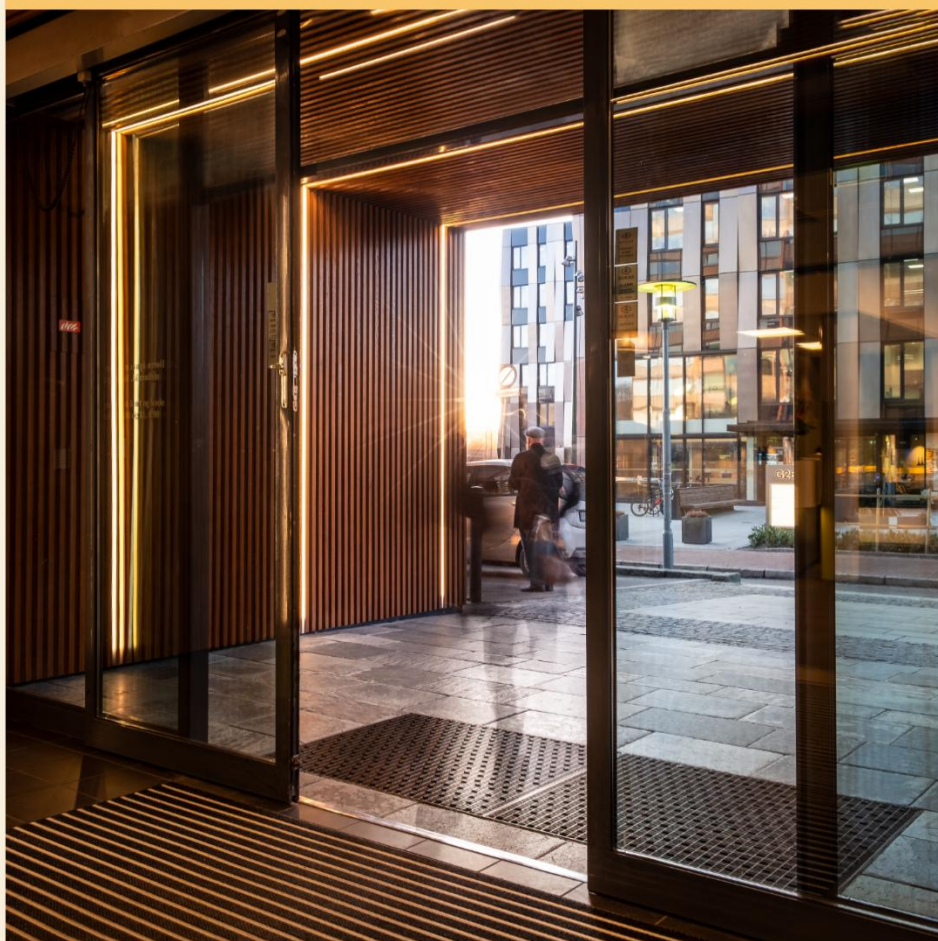




Oslo

Utviklings- og kompetanseetaten

Årsberetning 2024



LEDERENS BERETNING	4
1. ANSVARSOMRÅDE	5
2. MÅLOPPNÅELSE, RESULTATER OG RISIKOVURDERING	6
2.1 Situasjonsbeskrivelse	6
2.2 Måloppnåelse (måltallstabell)	8
2.2.1 IKT-styring og digitalisering.....	9
2.2.2 HR, lønn- og regnskap.....	15
2.2.3 Anskaffelser og offentlig støtte	16
2.2.4 Internkommunikasjon og innbyggerdialog	21
2.2.5 Ledelse, organisering, medarbeiderskap og kompetanseutvikling	22
2.3 Styring og kontroll.....	24
3 SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP	25
3.1 Driftsregnskap	25
3.2 Selvkostkapitlene.....	26
3.3 Investeringsregnskap.....	27
3.4 Investeringsregnskap på prosjektnivå	29
3.5 Noter i regnskapet	33
4 SÆRSKILT RAPPORTERING	33
4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	33
4.1.1 Oslo kommunes kontaktsenter.....	33
4.1.2 Nettsider	33
4.1.3 Andre aktiviteter for å bedre service overfor innbygger	34
4.2 Saksbehandlingstid.....	34
4.3 En åpen og effektiv kommune	35
4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	36
4.5 Universell utforming	36
4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere (kommuneloven § 14-7, e og f).....	37
4.7 Rapportering innen HR-området og helse- miljø og sikkerhet (HMS)	38
4.7.1 Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen.....	38
4.7.2 Helse, miljø og sikkerhet (HMS), herunder sykefravær og arbeidstid	43
4.7.3 Sykefravær.....	45
4.8 Folkehelsestrategi.....	45
5 MILJØ- OG KLIMARAPPORTERING 2024.....	46
5.1 Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i egen virksomhet	46
5.2 Rapportering på miljø og klima i OsloSkjema	46

6	OPPFØLGING AV VERBALVEDTAK OG FLERTALLSMERKNADER	46
6.1	Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader	46
6.2	Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget	46

LEDERENS BERETNING

2024 har vært preget av omstilling som følge av den endrede budsjettsituasjonen og regjeringens omlegging av inntektssystemet blant norske kommuner. Like fullt har vi beholdt god leveransequalität og høyt tempo.

Jeg er stolt av at UKE har innfridd gevinstrealiseringskravet for felles lønnstjeneste, og i løpet av året har vi spilt inn flere konkrete effektiviseringstiltak i henhold til etatens samfunnsoppdrag.

Etaten har etablert et kunderåd, bestående av virksomhetsledere fra etater og bydeler. Formålet er å gi innspill til UKEs prioriteringer, forbedringsarbeid og retningsvalg på overordnet strategisk nivå. Herfra har vi hentet ideer, og kvalitetssikret flere av de gode initiativene som har kommet fra egen organisasjon. Kunderådet har møttes kvartalsvis.

UKE har ferdigstilt leveransen av en ny, modernisert og felles IKT-plattform, og tatt i bruk ny løsning for sikker identitets- og tilgangsstyring. Det er rullet ut 20 000 oppgraderte klienter og SMART-programmet er dermed i mål med sine avtalte leveranser.

Alle virksomhetene har i løpet av 2024 tatt i bruk økonomiplanmodulen og årsbudsjettmodulen i Framsikt.



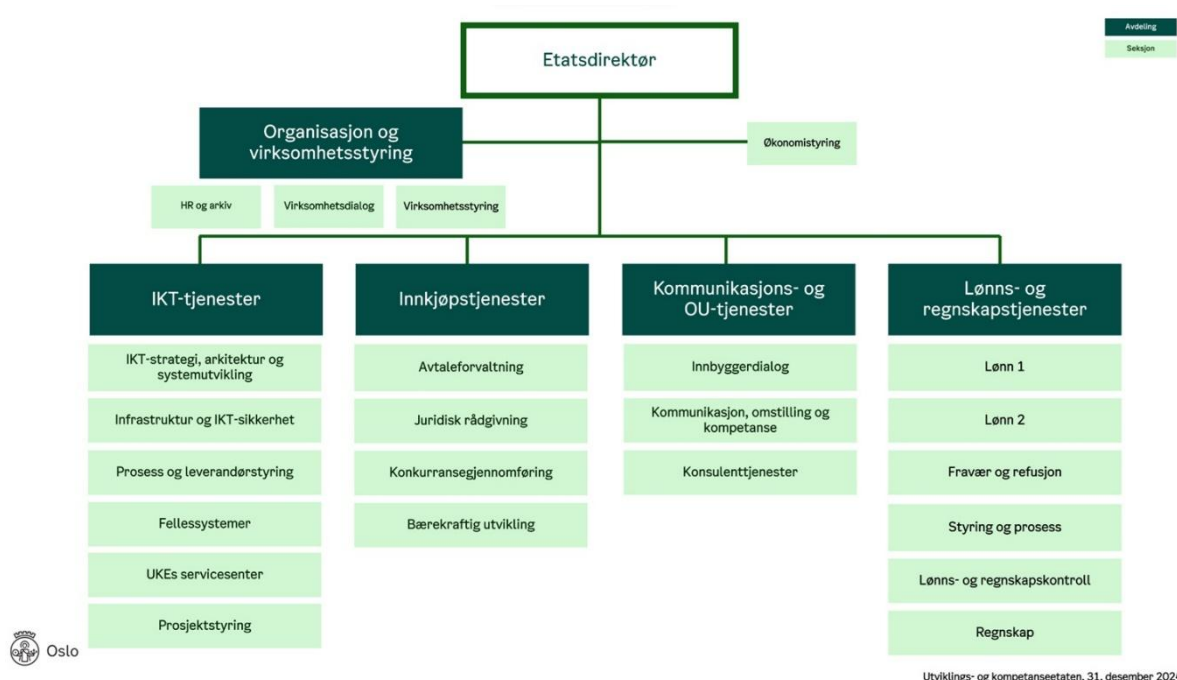
A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'M' followed by a horizontal line and a small flourish.

1. ANSVARSOMRÅDE

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

UKE er Oslo kommunes kompetansesenter innen anskaffelser. Etaten ivaretar innbyggerdialogen gjennom kommunens nettsider og Oslo kommunes kontaktsenter, og leverer konsernovergripende opplæringstilbud og konsulentbistand basert på politiske føringer og innsikt i virksomhetenes behov.

UKE sørger for kostnadseffektiv IKT-infrastruktur, -plattform og fellessystemer, og har ansvar for at løsningene er beskyttet mot fysiske og digitale trusler. Etaten er Oslo kommunes leverandør av felles lønnstjeneste til alle virksomheter i kommunen.



Figur 1: UKEs organisasjonskart per 31.12.2024

Bemanningssituasjonen i UKE har ikke sett store endringer i løpet av 2024 når det gjelder totalt antall ansatte. Antall ansatte ved inngangen til det nye året er redusert med to, mens antall årsverk har økt noe, i tråd med at andel heltidsstillinger i etaten er større.

	1.1.2024	1.1.2025	Endring
Ansatte	567	565	-2
Årsverk	549,6	553,1	3,5

Tabell 1: Bemanning

2. MÅLOPPNÅELSE, RESULTATER OG RISIKOVURDERING

2.1 Situasjonsbeskrivelse

UKE har i 2024 gjennomført flere leveranser for å understøtte kommunens behov for innovative, effektive og sikre fellestjenester. Etaten har videreutviklet og etablert solide fagmiljøer innen kunstig intelligens, Microsoft-porteføljen inkludert Power-verktøyene, dataplattform og skybasert tjenesteplattform.

Ved årets slutt er SMART-programmet i mål med sine avtalte leveranser. Ytterligere effekter og gevinster skal hentes ut gjennom å ta i bruk kommunens moderniserte tjenesteplattform, og ved avviking av gammelt produksjonsmiljø.

Felles lønnstjeneste har hatt stabile leveranser gjennom hele 2024, til tross for en del systemutfordringer i etterkant av migrering av HR-systemet til ny driftsleverandør. Gevinstrealiseringskravet på 3 millioner kroner er innfridd, og øvrig gevinstrealiseringsarbeid pågår i henhold til plan.

UKE har i 2024 arrangert anskaffelsesforum, IKT-forum, HR-forum, økonomiforum, Rekrutteringsdagen, Ny på IKT og Ny på økonomi og regnskap. Etaten arrangerte for første gang Utviklingsdagene i februar 2024. Arrangementet ble gjennomført med bidrag fra seksten ulike virksomheter. Utgangspunktet var utviklingsstrategien, med temaer som bærekraft, innovasjon og digitalisering. Utviklingsdagene ble godt mottatt, med over 1 400 deltakere fra hele kommunen.

På oppdrag fra FIN har UKE startet arbeidet med etablering av en obligatorisk felles regnskapstjeneste for Oslo kommune. Dette vil gi betydelige økonomiske besparelser i form av smartere bemanning og lavere IKT-kostnader, i tillegg til redusert sårbarhet og økt tjenestekvalitet på regnskapsområdet.

Etaten har levert konsept for utvikling av fellestjeneste for flytting og etablering av nye kontorlokaler, basert på egen bærekraftrapport for oppussing av etatens lokaler i Grensesvingen 6.

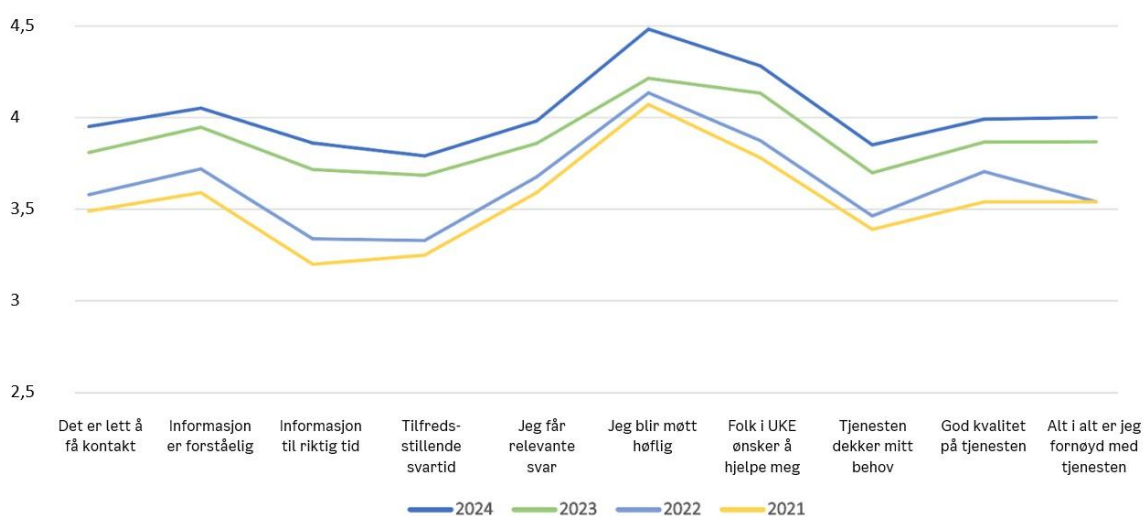
UKE har levert innstilling for etablering av fellestjeneste for administrative oppgaver, som HR-førstelinje, IT-brukerstøtte, personvern- og informasjonssikkerhetskoordinator, prosjektledelse og innkjøpsrådgivning. Dette vil særlig kunne ha betydning for små og mellomstore virksomheter, som med dagens bemanning har liten kapasitet til å levere på kravene i utviklingsstrategien og kommunens øvrige driftsreglement.

Før sommeren hadde etaten et aktivitetsnivå som kunne ha gitt et merforbruk ved årets slutt. I tillegg ble virksomhetene informert om ytterligere rammereduksjoner fra 2026. For å redusere aktivitetsnivået iverksatte etaten tiltak. Blant annet ble avdelingsdirektørenes fullmakter knyttet til ansettelser inndratt, noe vi opprettholdt ut 2024. Innførte tiltak har hatt ønsket effekt. Dette sammen med andre forhold som høyere refusjonsinntekter knyttet til høyt sykefravær, bidrar til at etatens driftsresultat ender med et mindreforbruk på 18,6 mill.

Nivået på sykefraværet i etaten har gjennom 2024 ligget over etatens måltall på 6 prosent, og endte med et samlet resultat på 7,5 prosent. Det er stor variasjon på utvikling og nivå i sykefraværet mellom fagmiljøene i etaten. Det er derfor satt inn differensierte tiltak for tilrettelegging, oppfølging og lederstøtte.

Etter en stor økning i antall ansatte i 2023 knyttet til mottak av personell til ny lønns tjeneste, har etaten i 2024 hatt stabil bemanning med rundt 560 ansatte.

Årets kundeundersøkelse ble gjennomført i mars. Resultatene tyder på at etatens forbedrings tiltak virker, samtidig som de mange kommentarene ga UKE nyttig informasjon til videre utviklingsarbeid.



Figur 2: Resultater kundetilfredshetsundersøkelse 2024, faksimile.

2.2 Måloppnåelse (måltallstabell)

Resultatindikator	Resultat 2022	Resultat 2023	*Måltall 2024	Resultat 2024	Avvik måltall - prognose
Mål 1 effektive og sikre fellestjenester					
Andel som svarer "godt fornøyd" i årlige kundeundersøkelser knyttet til: Fellestjenester, systemdrifttjenester og konsulenttjenester (1)	88 %	94 %	80 %	92 %	12 %
Antall virksomheter med egne IKT-driftsmiljøer (2)	9	7	2	7	-5
Andel leverandørfakturaer i EHF-format (3)	95 %	95 %	95 %	95,5 %	0,5 %
Andel utgående e-fakturaer* (4)	92 %	93 %	85 %	96 %	11 %
Andel som svarer at de fant det de lette etter på toppoppgaver oslo.kommune.no (5)	71 %	75 %	75 %	70 %	5 %
Mål 5 Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser					
Redusere kommunens innkjøpskostnader (NY) (6)	-	-	1 %	7,5-11,5 %	6,5-10,5 %
Andel fagarbeidere innen håndverksfagene registrert i HMSREG (7)	46 %	41 %	50 %	40,2 %	-10 %
Andel timer i relevante fag utført av lærlinger iht. HMSREG (8)	10 %	9 %	10 %	7,8 %	-2,2 %
Andel nye, relevante vare- og tjenesteanskaffelser der det er stilt krav til klimanøytral transport. (9)	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %
* Mottaker kan velge mellom EHF, eFaktura, Vippsfaktura, faktura via Digi-post					

Tabell 2.2: Måltall

1) UKE arbeider systematisk med forbedringsarbeid med basis i resultatene fra den årlige undersøkelsen. Utviklingen i resultater viser til økt tilfredshet både med tjenester/leveranser og med UKE som serviceorganisasjon. Områder som hadde svak kundetilfredshet, har vært fulgt opp særskilt. I 2024 er felles lønnstjeneste tatt med i underlaget for rapporteringen. Undersøkelsen ble utført februar/mars 2024.

2) Resultatmål for 2024 er summen av resultatmål for 2024 og 2025. I 2024 har UKE arbeidet med detaljert kartlegging og forberedelser for innrulling av HAV og BBY, som etter planen vil gjennomføres i hhv. januar og februar 2025. Tilsvarende har UKE i 2024 arbeidet grov kartlegging og forberedelser for innrulling av VAV, PBE og REG, som etter planen vil skje senere i 2025.

3) Andel EHF er pr 31.12.24. 95,5 prosent.

4) Andel utgående e-faktura er på 96 prosent.

5) Trenden for de mest besøkte områdene og enkeltsidene ligger på måloppnåelse 75 prosent eller mer, med noen få unntak som tar ned snittet. Avviket fra måltallet skyldes spesielt et høyt antall negative tilbakemeldinger på måking og snørydding vinteren 2024, som påvirker oppgavegjennomføringen. For øvrig er det i 2024 25 prosent nedgang i antallet tilbakemeldinger, noe som reflekteres i færre positive tilbakemeldinger på nettstedets større områder, og som igjen påvirker oppgavegjennomføringen på nettstedet.

6) UKE har leid inn Inventura og Oslo Economics til å utarbeide metode for beregning. Beregningsmetoden er pilotert på et lite utvalg avtaler og forsiktig generalisert for porteføljen, slik at det er potensielle feilmarginer. Endelig rapportering for tilrettelagt gevinst i 2024 ventes klar i løpet av første kvartal 2025.

7) Andel timer som utføres av fagarbeidere har et avvik på nesten 10 prosent fra måltallet på 50 prosent. Avviket skyldes naturlige variasjoner i kontraktsarbeid som utføres på Oslo kommunes kontrakter.

8) Andelen timer som er utført av lærlinger på Oslo kommunes kontrakter har for 2024 et avvik på 2,2 prosent fra måltallet på 10 prosent. Nedgangen skyldes naturlige variasjoner i kontraktsarbeid som utføres på Oslo kommunes lokasjoner.

9) Det stilles krav i alle relevante anskaffelser av varer og tjenester.

2.2.1 IKT-styring og digitalisering

Effektive og sikre fellestjenester

Livssyklusforvaltning av IKT-utstyr

UKE har i 2024 gjennomført en konseptanalyse av potensialet for kostnadsbesparelser ved etablering livssyklusforvaltning av IKT-utstyr som fellestjeneste.

Dagens organisering av forbruk og forvaltning av IKT-utstyr har resultert i unødvendig høye innkjøpskostnader, indirekte utslipp og manglende kontroll. Den gjennomsnittlige brukstiden av PC-er i kommunen på 3,5 år, og 3 år for mobiltelefoner. Begge disse produktgruppene kan brukes mer enn 5 år hvis forholdene tilrettelegger for det. Gevinstpotensialet i å utvide brukstiden er årlig reduserte innkjøpskostnader på 45,5 millioner kroner, og reduksjon av indirekte utslipp på 1 531 tonn CO₂.

Rapporten med anbefalinger er fremlagt Byrådsavdeling for finans, og nødvendig detaljering videreføres i 2025.

Modernisering og effektivisering

UKE har videreført arbeidet med optimalisering og modernisering av felles IKT-plattform. Konsolidering og oppgraderinger har resultert i en reduksjon av antall databaser og utdaterte systemer, samt reduksjon i lisenskostnader. Basisplattformen i felles IKT-plattform blir sikkerhetsoppdatert i henhold til leverandørenes anbefalinger.

Klientdelen av SMART-plattformen

UKE har i 2024 oppgradert over 20 000 klienter, og ferdigstilt utrulling til alle kommunens virksomheter. Klientutrulling ble gjennomført gjennom selvbetjent innrulling. Brukervennlighet og kvalitet ble sikret gjennom kommunikasjon, opplæring, veiledning, forsterket support og forankring i alle ledd.

UKE har innført en modernisert og standardisert klientplattform. Dette er gjort på en kostnadseffektiv og minst mulig inngripende måte for virksomhetene, med mål om å minimere tidstap og avbrudd i kommunale tjenester.

De nye klientene har gitt rask og sikker tilgang til tjenester og applikasjoner fra alle lokasjoner, og bidratt til økt standardisering, sikkerhet og effektiv drift. Over 40 000 ansatte i kommune har fått oppgradert sin arbeidsflate til en modernisert og sikker klientløsning. Dette reduserer sårbarhetsbildet for Oslo kommune som helhet.

Kommunens avhengighet til lokal infrastruktur er betraktelig redusert, og det er tilrettelagt for modernisering og utvikling av tjenestene på den nye klientplattform. UKE har innført godkjenning med flere faktorer (MFA) for alle brukere, og dermed lukket en av de største sikkerhetsrisikoene for kommunen.

Klientutrulling har bidratt til opprydning i den lokale klientparken i hver virksomhet, noe som har gitt de lokale IKT-avdelingene bedre oversikt og kontroll over utstyr. Det er også innført godkjent produktliste (GPL), som har gjort mulig standardisering av klientmodeller på tvers av virksomhetene. Dette har bidratt til forutsigbar finansiering og systematisk utskifting av utstyr, og økt produktiviteten og kontrollen over klientparken. Opprydningen har muliggjort gjenbruk av overflødige klienter til arbeidstreningsbedriften OsloKollega, og forsendelse av PC-er til skolebarn i Ukraina.

Innrulling av kommunens virksomheter på felles IKT-plattform

UKE arbeider for å nå mål om å redusere antall virksomheter som står utenfor kommunens felles IKT plattform til 2 virksomheter innen 2026. I 2024 har UKE arbeidet med forberedelser for å innrullere Oslo havn og Boligbygg KF, som vil skje i januar og februar 2025. Arbeidet har bestått av utfasing av systemer som ikke skal migreres til UKE, klargjøring for migrering av virksomhetens systemer over til felles IKT-plattform eller andre skytjenester, og overgang til modernisert klientplattform.

UKE har bistått virksomhetene med endringsledelse for å sikre nødvendige prosessendringer, forståelse av UKE som tjenesteleverandør, og en god overgang til felles plattform. I 2025 fortsetter arbeidet med klargjøring og innrulling av Renovasjons- og gjenvinningsetaten, Vann- og avløpsetaten og Plan- og bygningsetaten.

Prosjekt for felles regnskapstjeneste

UKE gjennomførte en utredning av felles regnskapstjeneste i kommunen i første halvår i 2024, og på bakgrunn av denne ble det besluttet å starte et prosjekt for etablering. Prosjektledelse ble etablert i slutten av 2024 i samarbeid med Byrådsavdeling for finans. Prosjektet starter opp i januar 2025, og pågå ut 2026.

UKEs initiativ for helhetlig teknologivalg og bruk av felles IKT-løsninger i kommunen

Allmenn sky

UKE tilrettelegger for at det skal bli enklere for virksomhetene å ta i bruk allmenn sky i tjenesteproduksjonen på felles IKT-plattform. UKE har etablert rammeverk og rutiner som gjør at virksomhetene kan velge mellom egendrift og fulldrift på allmenn sky, på samme måte som på driftsleverandørs datasenter.

Driftsmodell og teknisk produksjonsplattform kan dermed velges uavhengig av hverandre, noe som gir virksomhetene økt fleksibilitet til å kunne tilpasse tjenesteproduksjon og driftsløsning etter eget behov.

UKE har også etablert løsninger for kostnadsoversikt og viderefakturerings til virksomhetene basert på forbruk.

Migrering av HR-systemet

UKE har inngått ny vedlikeholdsavtale for HR-systemet. Applikasjonsdrift leveres av Tietoevry, og basisdrift av Sopra Steria. Den nye driftsmodellen inkluderer konvertering fra Oracle database til MS SQL i løpet av 2024.

I forkant av migreringen ble Corporater og Dossier flyttet til leverandørenes miljø i skyen. Gjennom denne avtalen og de tiltakene som er realisert, har kommunen etablert en driftsmodell som vil forenkle etableringen av HR-systemet som en skyløsning i fremtiden. I tillegg oppnår kommunen effekter i form av lavere lisens- og driftskostnader, og en mer standardisert og effektiv drift.

Avvikling av person- og ressurskatalogen (PRK)

Etter å ha vært et sentralt knutepunkt i Oslo kommune siden slutten av 2000-tallet, skal person- og ressurskatalogen (PRK) avvikles i sin helhet i 2025.

Parallelt med avvikling og modernisering har UKE hentet innsikt fra virksomhetene om informasjonsverdier og bruk. Mange sentrale funksjoner og komponenter blitt erstattet av nytt identitets- og tilgangsstyringssystem, som legger grunnlaget for effektivisering.

Moderniseringen legger til rette for enklere strukturer og mer fleksibel forvaltning. Dette styrker kommunens evne til effektiv ressursbruk og bedre administrasjon.

Sentral tilgangsstyring og identitetshåndtering

I 2024 har Oslo kommune fått økt kontroll og sikkerhet for brukeridentiteter og tilgangsstyring. Før sommeren tok IDA (identitets- og tilgangsstyringssystemet) kontroll over alle brukeridentiteter i kommunen, og sikret at alle virksomheter hadde tatt systemet i bruk innen 1. juli. Nye medarbeidere får nå automatisk tildelt basistilganger og passord ved oppstart. Tilgangene stenges automatisk når medarbeidere slutter.

I november ble IDA selvbetjening lansert, et viktig steg for informasjonssikkerheten i Oslo kommune. Gjennom IDA selvbetjening kan ansatte selv bestille tilganger, som ledere deretter kan godkjenne eller avslå. For å bygge kompetanse og trygghet i bruk av IDA, er det foreløpig bare noen få tilganger som er tilgjengelige i selvbetjeningsportalen. På sikt vil all tilgangsstyring håndteres gjennom selvbetjening og automatisering.

Nytt budsjett- og rapporteringsverktøy (Framsikt)

Framsikt er det nye budsjett- og rapporteringsverktøyet for alle etater, bydeler og kommunale foretak. All samhandling mellom byrådsavdelingene og virksomhetene i forbindelse med budsjettering og rapportering skal skje i Framsikt.

Alle virksomhetene har i 2024 tatt i bruk økonomiplanmodulen og årsbudsjettmodulen. I løpet av 2025 skal rapporteringsmodulen implementeres for å understøtte virksomhetenes interne og sentrale rapporteringsprosesser.

Lavkode og automatisering

I 2024 har mange virksomheter i kommunen benyttet seg av lavkodeteknologi for å automatisere og effektivisere arbeidsprosesser. UKE har samarbeidet med kommunens virksomheter for å hente ut gevinster fra disse initiativene, blant annet gjennom kunnskapsnettverk, kurs og verksteder. Det er arrangert *hackatons* og kurs innenfor Power BI, Power Apps og Power Automate. Dette har bidratt til kompetanseutvikling og samarbeid på tvers av kommunen.

UKE har i 2024 flyttet automatiseringstjenester til Microsofts skytjenester, et arbeid som skal ferdigstilles i juni 2025. Denne flyttingen gir økonomiske besparelser, og muliggjør utvikling av nye automatiseringsløsninger basert på moderne teknologi og kunstig intelligens.

UKes fem lærlinger som jobber med lavkode- og systemutvikling har levert løsninger til flere av kommunens virksomheter, inkludert to nye apper for OU-fondet som skal tas i bruk i 2025.

Kunstig intelligens (KI)

UKE har i 2024 etablert et team bestående av tjenesteutviklere, løsningsarkitekt og systemutviklere, for å sikre forsvarlig, effektiv og transparent eksperimentering av KI. Teamet har bidratt med verktøy for effektivisering av administrative oppgaver. KI-team har testet og eksperimentert med ulike KI-verktøy, egenutviklet kjernefunksjonalitet (MVP) og hyllevareløsninger.

UKE har i 2024 tilbudt virksomhetene:

- En KI-portal med
 - KI-veiledere for ansatte, ledere og KI-utviklere
 - KI-verktøy og KI-moduler teamet har utviklet
 - KI-bruksområder i kommunen – meldt inn av virksomhetene
 - KI-arrangementer
 - Informasjon om risiko, personvern og KI-forordningen
 - Pilotering av Microsoft Copilot M365
- To egenutviklede KI-modeller som kan «prate» med egne data, og dermed effektivisere høringsprosesser i kommunen
- Verksteder og arena for virksomhetsspesifikk KI-utvikling og rådgivning
- KI-dager for kompetansebygging til medarbeidere og ledere i kommunen
- Erfaringsutveksling med academia, private og offentlige virksomheter

Erfaringsutvekslingene har satt Oslo kommune på kartet over offentlige aktører som innoverer med ny teknologi. Det er etablert et eksternt nettverk for å innovere i nye fellesskap, som betyr å få til mer for mindre.

Arbeidet i 2024 viser at kunstig intelligens kan bli avgjørende for at virksomhetene skal klare sine effektiviseringsmål de neste årene. I 2025 skal vi etablere et felles kompetansesenter med felles sandkassemiljøer, felles moduler og rådgivning med involvering av flere virksomheter og sektorer for helhetlig utvikling av KI i kommunen.

Felles dataplattform

I første halvår 2024 etablerte UKE en robust og skalerbar arkitektur for felles dataplattform. Denne muliggjør felles kapasitetsutnyttelse, samtidig som den tilrettelegger for virksomheters individuelle behov med tanke på ressurser og kostnader. Arkitekturen ble utviklet i samarbeid med drifts- og systemleverandører, og utgjør et solid grunnlag for implementering i flere virksomheter.

I andre halvår gjorde etaten aktiviteter for å opprette dataprodukter fra fellessystemene. Høyeste prioritet er gitt til data fra økonomisystemet. Det arbeides også med data fra Wintid og Gat, inkludert testing av kunstig intelligens basert på publiserte data.

UKE deltar på flere samarbeidsarenaer for å identifisere synergier og fremme datadeling i kommunen. Disse inkluderer:

- Samarbeid med Oslo-statistikken (i regi av Byrådsavdeling for finans) for å dele erfaringer og finne flere samarbeidsområder
- Et tverrfaglig samarbeid med enkelte virksomheter («Datasamarbeidet») for å etablere prinsipper for tverrsektoriell datadeling
- Samarbeid med Oslo Origo for integrasjoner på tvers av teknologier

Etaten har igangsatt et samarbeid om datadeling med Origo. Dette arbeidet forventes ferdigstilt i første kvartal 2025.

Tillitsskapende personvern og informasjonssikkerhet

UKE forvalter kommunens IT-løsning med oversikt over hvilke behandlinger av personopplysninger som kommunen gjør, i tråd med kravene i personvernregelverket.

I 2024 har UKE arbeidet med å registrere egne behandlinger i systemet, i tillegg til å lage overordnede registreringer for alle fellessystemene som UKE leverer. Disse kan benyttes i virksomhetenes personvernarbeid, og bidrar til effektivisering i Oslo kommune.

UKEs sentrale sikkerhetsfunksjon (CSIRT), har gjennom 2024 jobbet med å forbedre kvaliteten på eksisterende tjenesteleveranser. Teamet holder seg oppdatert på det digitale trusselbildet gjennom etablerte arbeidsprosesser, og iverksetter tiltak overfor Oslo kommunes virksomheter for å redusere deres digitale risiko. Teamet har effektivisert arbeidsprosesser og økt leveransemengden, uten ekstra kostnader i form av ekstra ansettelser eller eksterne tjenestekjøp.

I tillegg har CSIRT introdusert nye tjenester som gir systemforvaltere bedre oversikt over egne trusler og sårbarheter. Gjennom 2025 vil teamet produsere en halvårlig rapport over relevante trender og trusselaktørers metoder. Kommunens virksomheter kan benytte denne som grunnlag i lokale risikovurderinger.

Teamet har også vært involvert i prosessen for høringsutkast til digitalsikkerhetsloven (NIS2). Bidraget har bestått i å analysere hva loven vil kunne bety for Oslo kommune som helhet, og besvare det ut skriftlig.

2.2.2 HR, lønn- og regnskap

Serios og ansvarlig arbeidsgiver

Felles lønnstjeneste

2024 har vært første ordinære driftsår for felles lønnstjeneste. Gjennom året er det jobbet for å få på plass en helhetlig tjenestestyring. Det er avholdt sju tjenestemøter mellom systemeier i Byrådsavdeling for finans og tjenesteansvarlig i UKE. Staten har etablert endringsråd med representasjon fra virksomhetene, og det er gjennomført to møter for å behandle endringsønsker.

Den viktigste arenaen for samhandling og forbedring av tjenesten er møtene mellom lønnstjenesten og den enkelte virksomhet. Alle virksomheter har fått tilbud om regelmessige møter, og frekvensen tilpasses den enkelte virksomhets ønske. Det er totalt gjennomført ca. 250 møter. I tillegg rapporteres tjenestekvalitet månedlig til alle virksomheter iht. avtale. Lønnstjenesten tilbyr kurs for kommunens ledere og HR-ansatte, for å sikre at prosesser, rutiner og bruken av HR-systemet er mest mulig korrekt og standardisert. UKE har i 2024 gjennomført 130 slike kurs, med totalt 4500 deltakere fra kommunens virksomheter.

Lønnstjenesten ble pålagt krav om gevinstrealisering på 3 millioner kroner i 2024 gjennom reduksjon i antall årsverk. Dette er innfridd. Realisering av øvrige kvalitative og kvantitative gevinster knyttet til felles lønnstjeneste pågår.

Et viktig gevinstområde for felles lønnstjeneste er å sikre at Oslo kommune får refundert alt refusjonsberettiget fravær fra NAV. I 2024 er det fremsatt 2,3 milliarder kroner i refusjonskrav mot NAV fra Oslo kommune, en økning på ca. 320 millioner kroner fra 2023. Dette skyldes blant annet økning i sykefravær og lønnsoppgjør. Det vil ta tid før gevinster kan dokumenteres på dette området. Det er et etterslep på utbetalinger fra NAV, men volumøkningen tilsier at felles lønnstjeneste har kontroll på fremsetting av krav.

Oppfølging av handlingsplan for å styrke rekruttering av ledere, ansatte og styremedlemmer med minoritetsbakgrunn 2023–2027

UKE har et koordinerende ansvar for oppfølging av «Handlingsplan for å styrke rekruttering av ledere, ansatte og styremedlemmer med minoritetsbakgrunn 2023–2027». I 2024 har UKE lagt grunnlaget for måling og oppfølging av resultater av tiltak fra handlingsplanen.

Representasjon av Oslo-utnevnte styremedlemmer med innvandrerbakgrunn fra landbakgrunnsgruppe 2 og nøkkeltall fra HR-systemets rekrutteringsmodul mht. redusert frafall av kandidater med minoritetsbakgrunn i rekrutteringsprosessen er kartlagt. Lederrepresentasjon pr. sektor er bestilt fra SSB, og leveres i januar 2025.

UKE har igangsatt pilotering av stillingsanalyse i samarbeid med utvalgte virksomheter, og utarbeidet en pilot på rekrutteringskurs med mangfoldsperspektiv. Grunnet innstramming i økonomi hos virksomhetene meldte for få deltakere seg på, og kurset måtte avlyses. UKE jobber med alternative formater for å treffe bredere.

UKE har gjort flere konsulentoppdrag innen mangfold for virksomhetene, fasilitert OXLO mentorordning på vegne av Byrådsavdeling for sosiale tjenester, iverksatt et tett samarbeid med Velferdsetaten for å øke bruk av ordningen for inkluderende rekruttering, og deltatt i et forskningsprosjekt for storbyenes arbeidsgiverutvalg.

2.2.3 Anskaffelser og offentlig støtte

Samfunnsansvarlige og grønne anskaffelser

Modenhetsanalyse for gjennomføring av anskaffelser i Oslo kommune

UKE har foretatt en modenhetsanalyse av hvordan virksomhetene i Oslo kommune gjennomfører anskaffelser. Til å gjennomføre modenhetsanalysen engasjerte UKE konsulentfirmaene Inventura og Oslo Economics.

Formålet med modenhetsanalysen var å identifisere mulige forbedringsområder, og hente innspill til anskaffelsespraksisen i kommunen. Modenhetsanalysen er et viktig underlag til ny anskaffelsesstrategi, og mulige effektiviseringstiltak på anskaffelsesområdet.

I analysen er virksomhetenes modenhet kartlagt innenfor fem dimensjoner: Kostnadsbesparelser, prosesseffektivisering, bærekraft, leverandørutvikling og innovasjon, og styring.

Oppsummert scorer Oslo kommune best på dimensjonene bærekraft og styring, mens vi scorer noe lavere på kostnadsbesparelser, prosesseffektivisering og leverandørutvikling og innovasjon. Rapporten har også en vurdering av kommunens anskaffelsespraksis, inkludert forslag til forbedringstiltak.

UKE har satt i gang en prosess for å utarbeide en gevinstanalyse med bistand fra de samme to selskapene. Denne planlegges ferdigstilt første kvartal 2025. For resultatmålet knyttet til kontraktsoppfølging er dette undersøkt i modenhetsanalysen, og det er pekt på mulige forbedringstiltak.

UKE har fått i oppdrag å utrede og foreslå tiltak for å forbedre anskaffelsesarbeidet i Oslo kommune. Disse vil bli levert i mars 2025.

Kompetansehevingstiltak for innkjøpere og ledere i kommunen

UKE har i 2024 gjennomført flere kurs i Oslomodellen for kommunens innkjøpere. Etaten har besøkt ledergrupper i flere virksomheter. I møtene ble det informert om Oslomodellen, klima og miljø, samt bærekraftig forbruk.

Oslo kommunes samarbeid med oppstartsbedrifter

Det er i løpet av 2024 gjennomført tiltak i tråd med UKEs rolle som pådriver for mer innovasjon i kommunens anskaffelser. Etaten avholdt workshop der deltakere fra flere av kommunens virksomheter ga innspill på hva som påvirker om innovasjon får en plass i anskaffelsene som gjennomføres. Her ble det identifisert flere barrierer som blir sentrale for pådriverarbeidet videre.

UKE har jobbet med to pilotprosjekter med støtte fra Oslo kommunes egen støtteordning for test- og utviklingsprosjekter, SmartOslo. Dette gir nyttig erfaring og innsikt med tanke på hvordan man inkludere denne typen leverandører i kommunens anskaffelser. UKE har gjennomført anskaffelser der oppstartsbedrifter signert kontrakt med Oslo kommune. I slike tilfeller er det tatt hensyn til leverandørenes og løsningenes modenhetsnivå i konkurransegrunnlaget.

Tiltak som kan redusere kommunens innkjøpskostnader

Modenhetsanalysen fra 2024 peker på at mer sentralisert oppfølging av samkjøpsavtaler vil kunne sikre at kommunen i større grad henter ut gevinster. En utvidet samkjøpsportefølje vil forenkle anskaffelsesarbeidet for virksomhetene, noe som gir reduserte prosesskostnader.

UKE har en pågående prosess for å synliggjøre økonomiske gevinster fra samkjøpsavtalene. Resultatene tyder på besparelser mellom 7,5 og 11,5 prosent sammenlignet med kjøp uten samkjøpsavtale. Beregningsmetoden er pilotert på et lite utvalg avtaler og forsiktig generalisert for porteføljen, slik at det er potensielle feilmarginer. Endelig rapportering for tilrettelagt gevinst ventes klar i første kvartal 2025.

I samarbeid med en ekstern rådgiver pågår et prosjekt for å se på tiltak som kan forbedre anskaffelsesområdet i kommunen og gi kostnadsbesparelser. Resultatet av dette vil bli presentert for Byrådsavdeling for finans i mars 2025.

Oppfølging av Oslo kommunes overordnede tiltaksplan mot korrupsjon

UKE har tatt opp temaet med Byrådsavdeling for finans, og jobber videre med avklaring av den operative rollen. Leverandørreskontro på kommunens internett er vurdert sikkerhetsmessig, og iverksettes i 2025.

Arbeid for å forbedre etterlevelse av klima- og miljøkrav i anskaffelser

UKE har i 2024 ledet arbeidet med revidering av kommunens standardkrav for transport i vare- og tjenesteanskaffelser (byrådssak 1123/19) og for utslippsfrie bygge- og anleggsplasser (byrådssak 1091/19). UKE har oppdatert tilhørende veiledningsmaterieill slik at virksomhetene enkelt kan ta i bruk nye krav når disse vedtas i 2025.

Menyplanleggingsverktøy og tilbud om opplæring til kommunens barnehager

I mars 2024 ble det gjennomført et opplæringswebinar på Teams om menyplanleggingsverktøyet. 37 barnehager deltok.

I oktober arrangerte UKE en matkonferanse for 140 barnehageansatte. Kommunens matleverandør Oda gjennomførte opplæring av verktøyet.

UKE har laget e-læring til alle barnehager i Oslo. E-læringen inneholder informasjon om samkjøpsavtalen og menyplanleggingsverktøyet, og henvisning til Odas nettside.

Arbeid for reduksjon i kommunens kjøttforbruk

UKE har vært pådriver og tilrettelegger for vegetarmat som standard. En film om kommunens arbeid med kjøttreduksjon er delt i kommunens interne kanaler, og eksternt på LinkedIn. UKE har holdt foredrag, internt og eksternt, alene og sammen med andre etater. Det er også gjennomført en konkurranse på Workplace hvor deltakere kunne vinne billetter til vegetarfestivalen. 750 ansatte deltok i konkurransen.

UKE leder tverrsektoriell faggruppe for bærekraftig mat. Gjennom faggruppen har UKE vært pådriver og tilrettelegger for kjøttreduksjon i gruppens virksomheter.

Indikatorer for matsvinn og test av måleverktøy for innhenting av matsvinndata

I 2024 har UKE utviklet en registreringsapp for matsvinn med en tilhørende rapportmotor. Denne appen har blitt utviklet i samarbeid med en tverrsektoriell brukergruppe, og pilotert i seks barnehager i tre ulike bydeler. En pilot har blitt gjennomført i samarbeid med Matvett og NORSUS, og resultert i en erfaringsrapport som skal benyttes for videre implementering. Indikatorer har blitt lagt inn i klimabudsjett for 2025.

Videreutvikling av veiledning til revidert Oslomodell

UKE ferdigstilte i 2024 masterveiledning for krav til aktsomhetsvurderinger. Denne veiledningen gir en grundig innføring i kravene, og hvordan disse skal implementeres i de ulike fasene av en anskaffelse.

UKE har også videreutviklet veiledningen til revidert Oslomodell når det gjelder humanitærretten og ulovlig okkupasjon. I 2024 skjerpet regjeringen frarådingen om handel og næringsvirksomhet som bidrar til å opprettholde Israels bosettinger i palestinske områder. UKE fulgte opp dette ved oppdatere Oslomodellportalen og intranett med informasjon og ressurser om temaet. UKE har bistått innkjøpere og avtaleoppfølgere med å gjøre skjerpede aktsomhetsvurderinger. Dette innebærer ekstra oppfølging av leverandører på varekontrakter for å sikre at underleverandører ikke bidrar til ulovlig okkupasjon, og bistå innkjøpere ved nye anskaffelser med veiledning for å unngå tilbydere med koblinger til okkuperte områder.

Bruk og effekt av Oslomodellens seriøsitetsbestemmelser og krav til aktsomhetsvurderinger

UKE samler erfaringer og effekt fra mange av Oslomodellens seriøsitetskrav gjennom kommunens mannskapsoppfølgingssystem HMSREG. Her følges blant annet opp krav til lærlinger, krav til faglærte og krav om lønns- og arbeidsvilkår. På felles intranett får alle virksomheter oversikt over egne resultater og utvikling over tid.

Krav til aktsomhetsvurderinger har ikke systemstøtte, og arbeidet med oppfølging og effektmåling gjøres manuelt. Leverandørenes egenrapportering er et viktig redskap for å se hvordan de jobber med aktsomhetsvurderinger og hvilke utfordringer de har i arbeidet. Leverandørene på samkjøpsavtalene tar arbeidet på alvor. Flere har endret rutiner for å forhindre brudd på menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter i leverandørkjeden.

UKE vil fortsette å utvikle metoder for vurdering av Oslomodellens krav til aktsomhetsvurderinger. I 2024 er det gjennomført revisjoner av aktsomhetsvurderinger på kommunens samkjøpsavtaler, se under.

Andelen av arbeidete timer på kommunens kontrakter utført av lærlinger lå i 2022 og deler av 2023 på jevnt 10 prosent, men har for 2024 sunket til 7,8 prosent. Andelen arbeidete timer utført av fagarbeidere er på rundt 40 prosent, ned fra omtrent 48 prosent høsten 2022. UKE har gjennomført tiltak for å motvirke denne trenden.

På samkjøpsområdet er samkjøpsleverandørene innen håndverkertjenester sanksjonert for manglende innregistrering i HMSREG for 1. kvartal 2024. Det er sendt ut SMS til arbeiderne for å minne om registreringsplikten. UKE har deltatt på lærlingeforum i regi av Utdanningsetaten for å formidle viktigheten av inn- og utregistrering.

UKE mener det er høy risiko for manglende måloppnåelse og avvik innenfor enkelte samkjøpsområder når det gjelder arbeidslivskriminalitet generelt. Arbeidstilsynet avdekket i sommer grove brudd på arbeidsmiljølovgivningen på Oslo kommunes renholdslokasjoner, noe som førte til oppsigelse av to renholdskontrakter. UKE mener det er behov for sentralisert og målrettet innsats på området.

Arbeid med kontraktsoppfølging og revisjoner av samkjøpsavtalene

I 2023 ble det utført en revisjon av seriøsitetskrav, med hovedvekt på lønns- og arbeidsvilkår, på alle leverandører under samkjøpsavtalen for vikartjenester. Revisjonen ble utført av Deloitte AS. Revisjonen har tatt for seg temaene system og rutiner, lønn, arbeidstid og andre krav. Lønnskontollen avdekket spørsmål om hvorvidt en leverandør sikrer at ansatte får lønn ved sykdom. Etter kontradiksjon med leverandøren viser det seg at vikarene ikke har fullført sine forpliktelser i henhold til rutinene for sykelønn. Revisjonen avdekket avvik i lønnen til lærerne i utvalget. Dette er rettet opp, og de ansatte vil få etterbetalt etter korrekte satser.

Revisjonen viser at ulike bydelene opererer ulikt når det gjelder timelønnede og faste ansatte. Det vurderes at dette er et forhold som bør undersøkes nærmere for å avdekke om rutiner og praksis rundt lønnsnivåer ivaretas.

I løpet av 2024 har UKE utviklet maler, systemer og rutiner for å kunne gjøre egne revisjoner av krav til aktsomhetsvurderinger i samkjøpsavtalene. UKE legger opp til at det skal gjennomføres revisjon av alle samkjøpsavtaler som er kategorisert som høy risiko i løpet av avtaleperioden.

UKE har i 2024 gjennomført første revisjon av krav til aktsomhetsvurderinger i samkjøpsavtalen for kjøp av mat og drikke, storkjøkken, delavtale 2: Frukt og grønt. Revisjonen viser at arbeidet med aktsomhetsvurderinger tas på alvor og følges opp fra leverandørens side. Samtidig er det tydelig at dette er et felt som utvikler seg raskt, hvor leverandørene må jobbe kontinuerlig for å forbedre sine egne systemer og rutiner.

UKE har prioritert arbeid med internkommunikasjon for å øke kjennskap og bruk av samkjøpsavtalene. Etaten har jobbet strategisk for å gjøre det enklere for ansatte å benytte seg av samkjøpsavtalene, og bevisstgjøre ansatte på hvordan kommunen skal benytte sin innkjøpsmakt for å nå egne mål og FNs bærekraftsmål. Samkjøpssidene på intranett er redesignet, og etaten jobber med en kampanje for å øke bevisstheten rundt samkjøpsavtalene.

UKEs bidrag til at kommunens virksomheter reduserer andelen nykjøp og øker andelen delte, lånte eller ombrukte produkter innen prioriterte produktkategorier

UKE har i 2024 utlyst flere samkjøpsavtaler som tilrettelegger for mer sirkulært forbruk innen miljømessig prioriterte kategorier som IKT, møbler og tekstiler.

Avtalene for kjøp av nettbrett og PC-er har tilrettelagt for utvikling av interne ombruksløsninger. Anskaffelsen av nytt servicehåndteringssystem (SMV) er besluttet å inkludere løsning for ressursstyring (asset management). Systemet vil gi oversikt over hva man til enhver tid eier, slik at ombruk blir enklere.

Det er inngått avtale for flyttetjenester som bistår med transport og mellomlagring. Avtalen tilrettelegger for ombruk av møbler og inventar ved flytteprosjekter.

I 2024 har UKE jobbet med tiltak i inngåtte samkjøpsavtaler for å tilrettelegge for sirkulær økonomi:

- Avtalen for vask og leie av helsetekstiler har økt bruken av digital gjenkjenning (RFID) for å gi bedre kontroll og ressursutnyttelse av tekstilene kommunen leier.
- Nettsidene på møbelavtalene synliggjør i større grad ombruksprodukter, for å gjøre dette til et mer attraktivt alternativ.

For å lykkes med arbeidet for å endre kommunens forbruksmønster er det nødvendig at sirkulære valg blir enklere å gjennomføre. Dette krever at man tilrettelegger for helhetlige og enkle tjenester og løsninger, og bistår med å bygge kultur, holdninger, atferd og arbeidsmetoder for dette. UKE satser derfor mer på kommunikasjon og utredninger av nye modeller for hvordan behov for utstyr kan dekkes på sirkulært vis.

Eksempler på dette er:

- Utført konseptvalgutredning på livssyklusforvaltning av IKT-utstyr. Resultatet var en anbefaling av å etablere leieordning av PC-er. Begrunnelsen av utvidet brukstid og reduserte innkjøpskostnader og indirekte utslipp.
- Utdeling av kommunens første ombrukspris. Tiltaket bidro til å synliggjøre ombruks-, reparasjons- og redesignprosjekter i kommunen, og skapte mer engasjement for sirkulær praksis.
- Tilbud i kurs om grønn og sirkulær IKT for kommunens IKT-læringer. Kurset gjennomgår blant annet forvaltning som understøtter økt ombruk.

Ombruksplattformen

Oslo kommune har anskaffet en ombruksplattform med mål om å fremme ombruk og effektiv utnyttelse, og forlenge levetiden til møbler og løst inventar i kommunens virksomheter.

Gjennom 2024 har UKE tilpasset verktøyet og markeds plassmodulen for å møte Oslo kommunes behov. Implementeringen av plattformen startet i november 2024, og ved årets slutt hadde omtrent 30 prosent av virksomhetene tatt den i bruk.

Arbeid med å øke forbruket av rettferdigsertifiserte produkter

Andelen Fairtrade- og rettferdigsertifiserte produkter var ved utgangen av 2024 54 prosent. Ett år tidligere, ved utgangen av 2023, var andelen 34 prosent. Det tilsvarer en økning på 59 prosent. Dette gjelder matvarer som kaffe, te, bananer, sukker og kakao.

Fairtrade- og økologisk-merkede kaffeprodukter tilbys som standard på alle samkjøpsavtaler for mat og drikke. På samkjøpsavtalen for leie av kaffemaskiner og vannkølere som startet opp i mai 2024, er også kakaoproduktet Fairtrade-merket. Det tilbys nå kun Fairtrade- og økologisk merkede bananer på samkjøpsavtalene.

I februar 2024 ble det inngått en ny samkjøpsavtale for vaskeritjenester av arbeidstøy og institusjonstøy i helsesektoren. UKE stilte krav til leverandøren om å levere 2000 T-skjorter produsert av Fairtrade-merket bomull i løpet av avtaleperioden.

I 2024 fikk Oslo kommune utmerkelsen «Årets Fairtrade-kommune» for sin innsats for å fremme Fairtrade og bærekraftige prinsipper i offentlige anskaffelser og øvrig arbeid. Prisen ble delt ut av Fairtrade Norge.

2.2.4 Internkommunikasjon og innbyggerdialog

En åpen og demokratisk kommune for innbyggerne

Statistikk for bruk av designmanualen og -verktøyet viser mer enn 106 000 sidevisninger i manualen, og over 24 600 nedlastede filer og maler. Mer enn 17 400 produksjoner er lastet ned fra designverktøyet. Av 247 respondenter svarer 85 prosent at de har god kjennskap til designmanualen. For designverktøyet er andelen 78 prosent.

I oktober gjennomførte UKE en brukerundersøkelse blant innbyggerne i Oslo. Det var den siste i en serie på tre målinger, og viser økt kjennskap til profilen blant innbyggerne.

I 2024 sikret UKE lisens på dybdekursen i designdrevet innovasjon fra DOGA. Det har blitt gjennomført flere dybdekurs og innføringskurs, som setter virksomheter i stand til å jobbe etter metodikken. I tillegg er det gjennomført kurs, foredrag og samlinger om innsiktsarbeid. UKE har lansert nye videomaler og redigeringsverktøy.

UKE har hatt høy aktivitet og videreutviklet opplæringstilbudet innen klart språk i 2024. Innholdet i leveransene har blitt gradvis endret fra generelle åpne kurs til mer virksomhetsspesifikke skriveverksteder, samt kurs for saksbehandlere og brukertesting.

I samarbeid med Opinion har etaten gjennomført brukertesting av Helseetatens digitale vedtaksmaler. Resultatene viser at innbyggere forstår innholdet i ny mal bedre, men at det fremdeles er behov for videre justering. Helseetaten har startet arbeidet med integrering av ny vedtaksmal i Gericca.

UKE samarbeider med alle kommunens virksomheter for å oppdatere og forbedre innhold og brukeropplevelse på oslo.kommune.no. Etaten henter innsikt i virksomhetenes behov og planer via direkte dialog, i tjenestens kontaktpunkt og gjennom brukerforum.

UKE tilbyr brukerinnsikt, tilgang til dashboard for nøkkeltall for alle innholdsområder, og sentral kompetanse innen sentrale fagområder som innholdsdesign, UX-design, søkemotoroptimalisering og tilgjengelighet.

UKE oppdaterer nettsidene på vegne av alle virksomheter, og sikrer støtte der virksomhetene selv har ansvar for oppdateringer. Tilgangsstyring, opplæring og brukerstøtte for virksomhetenes publisister tilbys løpende for å sikre god kvalitet på hovednettstedet.

UKE har holdt 35 kurs i kommunens to publiseringsløsninger, og gjennomført løpende brukerstøtte i digitale kanaler. Kompass er innført som mottak for henvendelser om støtte til nettsidene for alle virksomheter, og erstatter dermed bruk av e-post og andre direktekanaler. Dette sikrer mer oversiktlig og effektiv saksbehandling, og har gitt gode tilbakemeldinger fra virksomhetene om servicenivå og svartid.

Gjennom 2024 og 2025 gjennomfører UKE et omfattende prosjekt for å flytte innholdet på oslo.kommune.no til ny publiseringsløsning med en mer avansert innholdsmodell. Ny organisering av innholdet vil bidra til å løse behov på en bedre måte, og sikre mer effektiv samhandling, utvikling og forvaltning av hovednettstedet. Prosjektet bemannes av tjenestens egne ressurser. Dette sikrer at kommunens behov ivaretas.

Migrering til ny plattform skal bidra til å sikre behov og mål identifisert i utredning av «Framtidig målbilde for Oslo kommunes portaler og nettløsninger». Det er etablert et nettverk mellom forvaltningen i UKE for Oslo kommunens nettsted og tilsvarende forvaltning av innbyggerflater i Stockholm og Helsinki. Dialogen skal bidra til strategisk samhandling mellom de skandinaviske hovedstedene, og sikre erfaringsutveksling, læring og felles satsinger.

2.2.5 Ledelse, organisering, medarbeiderskap og kompetanseutvikling

En effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune

UKE utfører et partnerprogram for nye toppledere i Oslo kommune på vegne av BLK. Programmet innebærer at nye toppledere kommer raskere inn i jobben ved å ha en erfaren toppleder som samtalepartner. I 2024 startet fem nye toppledere i Oslo kommune. Alle gikk inn i partnerprogrammet.

Programmet har blitt så populært at eksisterende toppledere ønsker seg en samtalepartner på samme nivå som man kan diskutere utfordringer med. UKE lanserte derfor «Duo-reisen» for eksisterende toppledere i november 2024. Dette programmet har nå 14 deltakere.

UKE har i flere år tilbudt refleksjonsgrupper for toppledere, der de kan dele og diskutere aktuelle utfordringer. I 2024 var det fem slike refleksjonsgrupper. For i større grad å støtte også ledere i toppleders ledergruppe, ble det utviklet et konsept for selvdrevne refleksjonsgrupper for denne målgruppen. Dette ble lansert i november 2024, og har nå 70 deltakere.

Toppledere har signalisert et spesielt behov for å diskutere områdene digitalisering og «Fra strategi til handling». Høsten 2025 lanserte UKE nettverksgrupper for toppledere innen disse temaene. Tiltaket vil videreføres inn i 2025 og har i dag 11 deltakere.

UKE har et ansvar for å synliggjøre og videreutvikle arbeidet med etikk. I 2023 lanserte UKE et *train the trainer*-program, der HR-medarbeidere får opplæring i hvordan de kan drive etikkopplæring i egen virksomhet. Dette kurset ble videreutviklet og gjennomført på nytt på høsten 2024. Kurset får gode tilbakemeldinger fra deltakerne.

UKE forvalter felles intranett, virksomhetenes intranett, og Workplace. UKE har også ansvar for rådgivning ovenfor virksomhetene om strategisk internkommunikasjon og kanalbruk, og redaksjonelt ansvar for de største fellesgruppene på Workplace.

UKE har gjennom året ledet et samarbeid med BLK om viktige aktueltsaker som blir distribuert via kommunens sosiale medier, aktuelt på nettsidene og i de store fellesgruppene på Workplace. Gjennom strategisk redaksjonelt arbeid har kommunen løftet antallet ansatte som leser hver aktueltsak med 6 prosent sammenlignet med fjoråret. Dette medfører at kommunen er enda bedre rigget for å nå ut til ansatte med viktig informasjon. Sammenlignet med 2021, da etaten startet målingene, er økningen 33 prosent. Totalt hadde saker publisert i de store fellesgruppene på Workplace nær 500 000 visninger i løpet av 2024.

Intranett hadde 745 000 søk fra ansatte og 10,8 millioner sidevisninger. Av disse hadde felles intranett 1,5 millioner. Personalhåndboken og Dok25 ble oftest lastet ned.

2.3 Styring og kontroll

UKE arbeider med internkontroll i henhold til byrådssak 1037/22. Gjennom 2024 har UKE videreført arbeidet med kartlegging og dokumentasjon av rutiner i etaten.

I løpet av 2024 har UKE gjennomført adgangskontroll, stikkprøvekontroll av dokumenter, og oppfølging av avvik. Kartleggingen har vist avvik som er formidlet til etatsledelsen og lukket.

Kommunerevisjonen utførte i 2024 økonomi- og forvaltningsrevisjon av etatens arbeid med risikovurderinger og økonomistyring, etiske retningslinjer, samt IKT- og informasjonssikkerhet.

UKE har i 2024 gjennomført rapportering på leders gjennomgang og virksomhetens egenerklæring. Etaten har gjennomført en kartlegging av informasjonssikkerhetsrisiko innenfor egen virksomhet. Oppfølging vil prioriteres i 2025.

Avviksoppfølging har stått sentralt i internkontrollen for 2024, og UKE har videreutviklet systematisk avviksoppfølging innen HMS, informasjonssikkerhet og personvern.

Spørsmål	Ja	Delvis	Nei	Hvis nei eller delvis, kommenter
Er det etablert et risikobasert helhetlig system for internkontroll i virksomheten?	x			
Er det etablert tiltak og kontrollaktiviteter som følge av risikovurderingen og er tiltakene fulgt opp?	x			
Er det utarbeidet nødvendige rutiner og prosedyrer på viktige områder/prosesser basert på en vurdering av risiko?	x			
Etterleves rutinene og prosedyrene i virksomheten?	x			
Er alle vesentlige avvik, spesielle hendelser og svakheter fulgt opp?	x			
Er alle anmerkninger fra tilsyn, eksternrevisor, internrevisor og lignende fulgt opp?	x			
Oppsummert: Internkontrollen er utformet slik at virksomheten har målrettet og effektiv drift, pålitelig rapportering og overholder lover og regler.	x			

Tabell 2.3 Internkontroll

3 SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP

3.1 Driftsregnskap

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2024	Dok. 3 2024*	Regulert bud. 2024	Regnskap 2023	Avvik 2024 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	624 902 966	521 836 000	635 689 655	532 179 921	10 786 689
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	1 013 226 850	1 151 669 000	951 991 520	1 015 503 999	- 61 235 330
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	-	4 328 000	-	-	-
400-499 Overføringsutgifter	229 553 289	161 520 000	-	244 030 923	- 229 553 289
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	69 209 460	-	-	37 827 384	- 69 209 460
Sum driftsutgifter	1 936 892 565	1 839 353 000	1 587 681 175	1 829 542 227	- 349 211 390
600-699 Salgsinntekter	- 485 825 534	- 587 666 000	- 420 787 867	- 450 579 496	65 037 667
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	- 293 093 400	- 183 279 000	- 59 465 308	- 300 458 690	233 628 092
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse					-
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	- 69 161 350	-	-	- 37 623 583	69 161 350
Sum driftsinntekter	- 848 080 284	- 770 945 000	- 480 253 175	- 788 661 769	367 827 109
Kapitlets nettoresultat	1 088 812 281	1 068 408 000	1 107 428 000	1 040 880 458	18 615 719

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

Tabell 3.1: Driftsregnskap

Forklaring på avvik mellom regulert budsjett 2024 og regnskap 2024

Kap. 125 UKE viser et positivt avvik 18,6 mill. i forhold til regulert budsjett

Etaten har hatt lavere lønnsutgifter som følge av stram styring av nyrekruttering. Sykefraværet har gjennom året vært høyere enn forventet. Dette har gitt økte refusjonsinntekter, samtidig som vi har hatt lavere innleie enn forutsatt i budsjett.

UKE har også en "ikke budsjettet gjennomstrømningsøkonomi" som kommer frem som avvik på både utgifts- og inntektssiden.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2024

I Byrådssak 77/24 fikk UKE tilført 23,5 mill. Det bestod i hovedsak av kompensasjon for volumvekst og endrede priskomponenter etter overgang fra prissak til rammefinansiering av IKT (26,3 mill.)

Komm.dir 16.08.24, 6 fikk UKE tilført 5,8 mill. knyttet til Altinn og helhetlig forvaltning (fra BLK)

I Byrådssak 16.09.24,11 og 12 fikk UKE tilført 9,7 mill. (1,5 mill. til dekning styringsdata og 8,2 mill. for tilrettelegging av Felles IKT plattform for utprøving av KI-M365.)

Forklaring på større avvik mellom regnskap 2024 og regnskap 2023

Regnskapet for 2024 inkluderer kostnader vi ikke hadde i 2023 som i hovedsak er:

Første året med full drift av felles lønnstjeneste, forvaltning av fellessystemer som GAT og Framsikt.

3.2 Selvkostkapitlene

Gjelder kun for selvfinansierende enheter. UKE har ingenting å rapportere her.

3.3 Investeringsregnskap

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2024	Dok. 3 2024*	Regulert bud. 2024	Regnskap 2023	Avvik 2024 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	74 975	-	-	-	- 74 975
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	180 207 003	130 250 000	252 651 000	221 843 666	72 443 997
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon					-
400-499 Overføringsutgifter	37 106 544	-	-	37 314 233	- 37 106 544
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner					-
Sum investeringsutgifter	217 388 522	130 250 000	252 651 000	259 157 899	35 262 478
600-699 Salgsinntekter	- 48 450	-	-	5 139 153	48 450
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	- 37 106 544	- 26 050 000	- 55 320 000	- 44 418 909	- 18 213 456
800-899 Overtøringsinntekter uten krav til motytelse					
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner					
Sum investeringsinntekter	- 37 154 994	- 26 050 000	- 55 320 000	- 39 279 755	- 18 165 006
Netto finansieringsbehov	180 233 528	104 200 000	197 331 000	219 878 144	17 097 472
* Bystyret vedtok sum utgifter (sum finansieringsbehov), sum inntekter (sum finansiering) og resultat (netto finansieringsbehov) pr. kapittel					

Tabell 3.3: Investeringsregnskap

Forklaring på avvik mellom regulert budsjett 2024 og regnskap 2024

UKE har totalt fått tilført 45,2 mill. til innføring av nytt budsjett- og rapporteringsverktøy i virksomhetene, det er i 2024 påløpt 21,5 mill., som gir et mindreforbruk for året på 23,7 mill.

Det er årlig bevilget midler til forvaltning av fellessystemer og felles IKT struktur. I 2024 utgjør dette 50,6 mill. inkl. YDISP fra 2023, det er påløpt 60,1 mill., som gir et merforbruk for året på 9,4 mill.

Videre er det bevilget midler til innrulling av virksomheter til felles IKT plattform totalt 54,8 mill. hvorav 11 mill. i 2024. Det er påløpt 16 mill. i 2024, som gir et merforbruk for året på 5 mill.

Øvrige avvik er i hovedsak knyttet til mindreforbruk på en rekke prosjekter der Etablering av felles lønnstjeneste og Utviklingsstrategi er de største.

Redegjørelse for budsjettregulering i løpet av 2024

Regulert budsjett består av overført YDISP fra 2023 på 61,5 mill.

I Byrådssak 77/24 fikk UKE tilført 18,9 mill. til avvikling av PRK/ITAS og 5,5 mill. til nedskalering av Oracle databaseteknologi

I Byrådssak 16.09.24, 10 fikk UKE tilført 6,4 mill. til oppfølging av strategi for kunnskapsbasert utvikling, innovasjon og digital teknologi.

I Byrådssak 26.09.24, 13 fikk UKE tilført 0,8 mill. for tilrettelegging av helhetlig og digital innsynsløsning

Forklaring på større avvik mellom regnskap 2024 og 2023

Det er flere ulike prosjekter i årene 2023 og 2024. Investeringskostnadene i 2023 inkluderer blant annet kostnader til utskiftning av stasjonære datamaskiner på 59 mill.

3.4 Investeringsregnskap på prosjektnivå

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 2024	Regulert budsjett 2024 (inkl. y.disp- fra 2023)	Regnskap 2024	Avvik (VII-VIII)
Oppgradering sentral IKT-infrastruktur	118011	**se under		2024	-	763 000	622 717	140 283
Avsetning til konsolidering/ sanering av IKT- systemer	118025	"		2025	-	16 593 000	11 387 161	5 205 839
Etablering av felles lønntjenester i kommunen	122004	"		løpende	-	7 370 000	3 562 699	3 807 301
Ekstraordinære midler til felles IKT-plattform	122005	"		2024	35 000 000	34 956 000	35 057 367	- 101 367
Avsetning, til forvaltning av fellessystemer og felles IKT-infrastruktur	122006	"		løpende	50 000 000	64 860 000	71 139 361	- 6 279 361
HR-systemet - arbeidsflyt	122007	"		2025	-	875 000	-	875 000
HR-systemet - Reise- og utleggsmodul	122009	"		2024	-	1 818 000	1 892 098	- 74 098
Anskaffelse av konkurranse-gjennomføringsverktøy	122010	"		2024	-	625 000	557 045	67 956
Digital oppf. av klima- og miljøkrav	122011	"		2024	-	665 000	543 171	121 829
Utskifting av stasjonære datamaskiner	122062	"		2024	-	9 228 000	8 236 045	991 956
Nytt varslingssystem	123011	"		2025	-	4 914 000	3 728 067	1 185 933
Etablering av SKOK database	123012	"		2024	-	1 620 000	1 437 310	182 690
Felles flåtestyringssystem	123013	"		2025	1 500 000	2 895 000	2 818 697	76 303
Nytt budsjett og rapporteringsverktøy alle virksomheter	123031	"		2025	30 000 000	56 844 000	26 708 657	30 135 343
Utskifting av utdatert nettverksutstyr i kommunens virksomheter	123039	"		avsluttet	-	4 375 000	-	4 375 000
Innrulling av virksomheter til felles IKT plattform	124011	"		2026	13 750 000	13 750 000	19 277 984	- 5 527 984
Avvikling av PRK og ITAS	124034			2024	-	23 625 000	23 496 694	128 306
Nedskalering av Oracle databaseteknologi	124035			2024	-	6 875 000	6 875 000	-
Sum kap.125					130 250 000	252 651 000	217 340 072	35 310 928

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

**Tallene i tabellen inkluderer kostnader knyttet til interne transaksjoner i virksomheten for å få frem korrekt kostnadsbilde (gjelder 3 arter i artsgruppe 7)

Tabell 3.4: Investeringsregnskap på prosjektnivå

118025-Avsetning til konsolidering/sanering av IKT-systemer

Prosjektet IDA er ferdigstilt og overført til forvaltning.

Prosjektet Oppfølging av utviklingsstrategien vil ferdigstilles tidlig 2025. UKE vil i dialog med Byrådsavdeling for finans avklare disposisjon av gjenstående midler.

122004-Etablering av felles lønnstjeneste i kommunen

Det ble i 2022, over to år bevilget investeringsmidler for systemforbedringer i HR- systemet på 10,7 mill. Det er etablert en utviklingsplan for videre bruk av investeringsmidlene for å sikre en effektiv drift av felles lønnstjeneste.

122005 Ekstraordinære midler til felles IKT-plattform

Det ble i 2022 bevilget totalt 135 mill. over 3 år til vedlikeholdsetterslep. I 2024 har UKE oppgradert over 2000 klienter til ca. 40 000 ansatte i Oslo kommune, samt ferdigstilt utrulling til alle kommunale virksomheter. Prosjektet er ferdigstilt.

122006 Avsetning til forvaltning av felles systemer og felles IKT-infrastruktur

Det ble fra 2022 bevilget årlige 50 mill. til dekning av vedlikehold av IKT plattform og felles systemer. I 2024 ble midlene benyttet til SMART programmet og implementering av IDA, samt ordinær livssyklusforvaltning på felles IKT-plattform og fellessystemene, dette innbefattet bl.a. migrering av nytt CMS, ny kontaktsenterløsning, nødvendig oppgradering av sentrale nettverkskomponenter og ny drifts- og vedlikeholdsavtale HR-systemet. Investeringer gjennomføres innenfor vedtatt budsjetttramme for økonomiplanperioden.

122062 Utskiftning av stasjonære datamaskiner

Alle tynnklientene i kommunen har blitt skiftet ut med nye flerbrukermaskiner på ny klientplattform. I 2024 er også oppgradering av spesialklienter gjennomført. Prosjektet er ferdigstilt.

123031 Nytt budsjett og rapporteringsverktøy alle virksomheter

Alle virksomhetene har tatt i bruk Økonomiplanmodulen og Årsbudsjettmodulen i 2024. I løpet av 2025 skal rapporteringsmodulen implementeres for å understøtte virksomhetenes interne og sentrale rapporteringsprosesser.

124011 Innrulling av virksomheter til felles IKT-plattform

Det er bevilget 68,5 mill. til innrulling av virksomheter til felles IKT- plattform over 2 år. 13,75 mill. i 2024 og 54,75 mill. i 2025.

124034 Avvikling av PRK og ITAS

Prosjektet er ferdigstilt.

Øvrige Investeringsprosjekter

118011-Oppgradering sentral IKT-infrastruktur

Prosjektet er ferdigstilt

122007 HR-Systemet -arbeidsflyt

Ferdigstilles i første kvartal 2025.

122009 HR systemet-Reise og utleggsmodul

Midlene er benyttet til anskaffelse av ny reise- og utleggsmodul.

122010 Anskaffelse av konkurransegjennomføringsverktøy

Midlene er benyttet til arbeidet med utlysningen.

122011 Digital oppfølging av klima -og miljøkrav

Prosjektet er ferdigstilt i 2024.

123011 Nytt varslingsystem

Det vil benyttes en løsning med bruk av kommunens skjemaløsning og ACOS Websak for saksbehandling, kombinert med en integrasjon som sikrer anonymisering av varsel og dialog med varsler. Ferdigstilling 2025.

123012 Etablering av SKOK-database

Oslo kommune har utarbeidet standard kravspesifikasjoner for oppføring av bygg, herunder «Standard kravspesifikasjoner for Oslo kommune». Påløpte kostnader er knyttet til gjennomført anskaffelse. Forsinkelse i anskaffelsen, produksjonssetting og tilpasninger har ført til økte kostnader som finansieres av andre midler i 2025.

123013 Etablering av felles flåtestyringssystem

Det er bevilget 4,5 mill. over tre år for anskaffelse av et digitalt verktøy som gir mulighet for økt bruk av bildeling i Oslo kommune. I 2024 er det inngått kontrakt og det jobbes med tilpassing og tilrettelegging før implementering i 2025. Prosjektet er estimert ferdigstilt juni 2025.

123039 Utskifting av utdatert nettverksutstyr i kommunens virksomheter

Prosjektet ble ferdigstilt i 2023. Midlene er til disposisjon.

124035 Nedskalering av Oracle databaseteknologi

Prosjektet er ferdigstilt.

Kategoriseringsavvik investeringsprosjekter					
	1. Periodiserings-avvik, men innenfor vedtatt tidsramme	2. Reelle netto besparelser på ferdige prosjekter	3. Reelle forsinkelser iht. vedtatt tidsplan	4. Uforutsigbare avsetninger	Sum prosjekt
118011-Oppgradering sentral IKT-infrastruktur	-	140 283	-	-	140 283
118025-Avsetning til konsolidering sanering av IKT-systemer	5 205 839	-	-	-	5 205 839
122004-Etabelering av felles lønnstjenester i kommunen	-	-	3 807 301	-	3 807 301
122005-Ekstraordinære midler til felles IKT-plattform	-	- 101 367	-	-	- 101 367
122006-Avsetn. til forvaltning av fellessystemer og felles IKT-infrastruktur	- 6 279 361	-	-	-	- 6 279 361
122007-HR-systemet - arbeidsflyt	875 000	-	-	-	875 000
122009-HR-systemet - Reise- og utleggsmodul	-	- 74 098	-	-	- 74 098
122010-Anskaffelse av konkurranse-gjennomføringsverktøy	-	67 956	-	-	67 956
122011-Digital oppf. av klima- og miljøkrav	-	121 829	-	-	121 829
122062-Utskifting av stasjonære datamaskiner	-	991 956	-	-	991 956
123011 - Nytt varslingsystem	-	-	1 185 933	-	1 185 933
123012-Etablering av SKOK database	-	182 690	-	-	182 690
123013-Felles flåtestyringssystem	76 303	-	-	-	76 303
123031-Nytt budsjett og rapporteringsverktøy alle virksomheter	30 135 343	-	-	-	30 135 343
123039-Utskifting av utdatert nettverksutstyr i kommunens virksomheter	-	4 375 000	-	-	4 375 000
124011-Innrulling av virksomheter til felles IKT plattform	- 5 527 984	-	-	-	- 5 527 984
124034 - Avvikling PRK og ITAS	-	128 306	-	-	
Sum	24 485 140	5 832 555	4 993 233	-	35 182 622

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

**Tallene i tabellen inkluderer kostnader knyttet til interne transaksjoner i virksomheten for å få frem korrekt kostnadsbilde (gjelder 3 arter i artsgruppe 7)

Tabell 3.4.2: Kategorisering avvik

3.5 Noter i regnskapet

Utover de krav til avviksforklaringer som er nevnt ovenfor, skal også de viktigste øvrige regnskapskommentarene (noteopplysninger) tas inn i virksomhetenes årsberetninger, jf. noteopplysningene som vedlegges virksomhetenes regnskaper ved regnskapsavslutningen. Spesielt noter som gjelder aktivitets-/måloppnåelse, tas inn i virksomhetenes årsberetninger.

4 SÆRSKILT RAPPORTERING

4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

4.1.1 Oslo kommunes kontaktsenter

Oslo kommunes kontaktsenter har i 2024 hatt en 30,8 prosents oppgang i antall henvendelser på chat, mens telefonhenvendelser har hatt en nedgang på 7,8 prosent. Kontaktsenteret svarer ut flere henvendelser i første ledd enn før. Trenden er at samtalene til kontaktsenteret blir mer komplekse, og at samtaletiden øker. Total svarprosent på obligatoriske tjenester var i gjennomsnitt 85,6 prosent i 2024. Totalt håndterte kontaktsenteret 417 140 henvendelser på telefon og chat i 2024.

Ny kontaktsenterløsning er anskaffet og implementert i 2024, som gir økt integrasjon av forskjellige kanaler (til en redusert driftskostnad). Det betyr at vi har fått SMS, sosiale medier og e-post integrert i løsningen, som gir kontaktsenteret mulighet til å kommunisere mer effektivt.

Etaten veileder også på nettsidene og MinSide, og bistår med forespørsler om innsyn i egne personopplysninger.

Kontaktsenteret tilbyr også førstelinjetjenester som går på håndtering av henvendelser rettet mot virksomheter og bydeler, basert på opplysninger i de respektive fagsystem. Publikum får løst sitt ærend ved første kontaktpunkt, og saksbehandlere i virksomhetene får frigjort tid til andre oppgaver. Dette gir bedre service til innbygger.

4.1.2 Nettsider

Oslo kommunes hovednettsted for innbyggere og næringsliv, oslo.kommune.no, er blant landets største offentlige nettsted. I 2024 har nettstedet 26 596 378 sidevisninger. 3 millioner av disse er fra nettstedets største tjenesteområde, helse og omsorg.

Andel som svarer at de fant det de lette etter på oslo.kommune.no i 2024 var 70 prosent totalt. Dette er et avvik fra målet om 75 prosent måloppnåelse, og en nedgang fra 2023. En av hovedårsakene til dette er de store snømengdene som falt under årets første måneder. Nettstedet mottok store mengder negative tilbakemeldinger fra brukerne når planene for snørydding ikke var mulig å følge.

UKE deler innsikten fra innbyggerne med fagetatene, og støtter dem i å følge opp og forbedre innholdet på nettstedet for å svare godt på brukernes behov.

I 2024 er det gjennomført en ny toppoppgaveundersøkelse på oslo.kommune.no. Undersøkelsen stiller spørsmål til alle besøkende om hva de kom til nettstedet for å finne. Toppoppgaveundersøkelsen vil ligge til grunn for prioriteringer og målrettet rapportering, sammen med enkelte andre innsatsområder i 2025.

I løpet av 2024 har UKE testet tre ulike forsidedesign på oslo.kommune.no, med ulik plassering og presentasjon av aktuelt og nyheter fra kommunen. En sluttrapport med oppsummering av brukernes tilbakemeldinger og trafikk skal gi grunnlag for å konkludere hvilket design som videreføres. Flere av designforslagene har bidratt til økt trafikk til aktuellsaker og nyheter.

UKEs sentrale webforvaltning har samarbeidet med nasjonale myndigheter som Politiet, Utlendingsdirektoratet (UDI), Skatteetaten og Digitaliseringsdirektoratet i et omfattende innovasjonsarbeid for å gjøre immigrasjonsprosessen til Oslo og Norge enklere for utenlandske arbeidstakere og studenter. Samarbeidet har ført til enklere datadeling via digital lommebok på tvers av landegrenser. Prosessen for registrering i Norge er forkortet fra tre måneder til tre dager.

Det er gjennom 2024 arbeidet med plan og konsept for å flytte nettstedet til ny plattform i skyen, ny innholdsmodell og ny publiseringsløsning. Den nye plattformen skal bidra til at kommunen kan løse flere av innbyggernes og virksomhetenes behov på en mer effektiv måte, og sikre en mer tidsriktig og kostnadseffektiv forvaltning av digitale innbyggerflater.

4.1.3 Andre aktiviteter for å bedre service overfor innbygger

I samarbeid med Byrådsleders kontor (BLK) har UKE igangsatt følgende pilot- og utredningsprosjekter:

- Pilot nyhetsbrev plattform – til innbygger og næringsliv, med mål om et fellessystem for distribusjon av nyheter.
- Pilot medvirkningsprosjektet, med mål om å bli en foregangsby på åpenhet og demokrati der befolkningen inkluderes i beslutninger som angår dem.
- Pågående utredning av en bedre forside på oslo.kommune.no, med mål om å forbedre synlighet av aktuellsaker og nyheter.

4.2 Saksbehandlingstid

Etaten følger de veiledende fristene i forvaltningslovens § 11 a om saksbehandlingstid og bruk av foreløpig svar. Begjæring om innsyn i behandling av egne personopplysninger besvares innen 30 dager. Innsynskrav i henhold til offentleglova besvares så raskt som mulig innen én til tre arbeidsdager. Foreløpig svar benyttes også i forbindelse med å svare ut innsynskrav.

Saksbehandling av offentlige anskaffelser har egne svarfrister.

Arkivet tar ut restanselister fire ganger i året og rapporterer det videre til ledelsen, som følger dette opp i egen avdeling.

Saksbehandlere og ledere får i jevnlig opplæring i bruk av ACOS Websak.

4.3 En åpen og effektiv kommune

UKE har gjennomført anskaffelse av Fremby, et felles rapporteringssystem for maskiner på kommunens bygge- og anleggsplasser. I desember inngikk etaten avtale om nytt fellessystem for flåtestyring og deling av kommunens biler, lastebiler, maskiner og utstyr. Dette vil spare kommunen for penger og gi klimagevinst.

UKE er i prosess med å utarbeide fagunderlaget til byrådssak for en delingsordning for kommunens egne kjøretøy, maskiner og lade- og fylleinfrastruktur. Dette er et ledd i implementering av Oslo kommunes handlingsplan for en utslippsfri og delingsbasert maskin- og kjøretøypark.

UKE har i 2024 etablert et kunderåd med virksomhetsledere fra ulike sektorer i kommunen. Formålet er å gi innspill til UKEs tjenester, prioriteringer og utviklingsarbeid på overordnet strategisk nivå. Det gjennomføres kvartalsvise møter i rådet med vektlegging av å benytte dette forumet til informasjon og innspill knyttet til nye tjenester og løsninger for virksomhetene.

UKE har fått i oppdrag å igangsette prosjekt for etablering av felles regnskapstjenestene for hele kommunen. En sentral regnskapsproduksjon vil kunne legge til rette for effektiv standardisering og mer enhetlig styring av administrative oppgaver i alle virksomheter. Dette understøtter fellesføringenes oppfordring til å innrette rammebetingelsene for ytterligere å styrke evnen til kontinuerlig utvikling og forbedring.

UKE har i 2024 opprettet et rekrutteringsnettverk for læring og erfaringsdeling, med mål om å skape mer effektiv og profesjonell rekruttering i kommunen. UKE har også igangsatt anskaffelse av en rammeavtale for evne- og personlighetstester for rekruttering. Med dette følger felles sertifiseringsløsninger og risikovurderinger knyttet til personvern og informasjonssikkerhet.

Arbeidet med Utviklingsdagene 2025 startet rett over sommeren 2024. Denne gangen i samarbeid med Helseetaten, Utdanningsetaten, Bydel Gamle Oslo og Origo. Arrangementet avholdes fra 10. til 13. februar 2025. Åpningen foregår i rådhuset, og den faglige delen i UKEs lokaler, hos Bydel Gamle Oslo og hos Origo.

UKEs konsulenter bidrar til flere digitaliseringsinitiativ i kommunen, ved å bistå som prosjektledere og endringsledere i digitaliseringsprosjekter i Gravplassetaten, Eiendoms- og byfornyelsesetaten og Utdanningsetaten.

Dagens visuelle identitet ble lansert i 2019. Fem år senere vet vi at innbyggerne har fått økt kjennskap til Oslo kommunes leveranser og tjenester. UKE samarbeider med BLK om en ny måling av kjennskap til den visuelle identiteten blant innbyggerne.

Meta avvikler Workplace i 2025. På oppdrag fra BLK og FIN har UKE satt sammen et tverrfaglig team som jobber med å erstatte verktøyet. Ny kommunikasjonsløsning skal bidra til en åpen og effektiv kommune gjennom informasjon, kommunikasjon, læring og deling på tvers av virksomheter. Parallelt skal UKE levere en anbefaling på fremtidens intranett.

4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

UKE har ikke utarbeidet en egen handlingsplan for personer med funksjonsnedsettelse. UKE har utarbeidet handlingsplan for mangfold, likestilling og inkludering, der funksjonsevne inngår innenfor området mangfold. I 2024 har UKE arbeidet for økt kunnskap om mennesker med funksjonsnedsettelse knyttet til inkludering i arbeidslivet.

UKE har tett samarbeid med Program for inkluderende rekruttering (PIR) i Velferdsetaten, og er en del av nettverket for arbeidsinkludering i Oslo kommune. Rekrutteringsordningen er et fast punkt på oppstartsamtaler før utlysning av ledige stillinger i etaten.

Områder fra handlingsplanen	Ja/nei
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse?	Ja
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder?	Ja
Tiltak gjennomført i 2024	
1. Vurdere personer med ulik funksjonsevne eller hull i CV, som innfrir kravene til utlysning, på lik linje andre kandidater.	Ja
2. Sørge for universell utforming av digital og fysisk arbeidsplass med merking for alle med funksjonshemming.	Ja

Tabell 4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

4.5 Universell utforming

Oslo kommune har som mål at digitale tjenester skal være tilgjengelige for alle innen 2035, i tråd med kommunens strategi for universell utforming vedtatt av bystyret i 2022. Byrådsavdeling for finans (FIN) bestilte en rapport fra UKE og Origo, for å kartlegge status for de digitale flatene for innbyggere og ansatte i kommunen. Rapporten ble overlevert i september 2024. Den oppsummerer dagens status og eksisterende rutiner for å oppnå krav til universell utforming for digitale innbyggertjenester, herunder nettsider, apper, dokumenter og informasjonsskjermer, og gir anbefalinger for videre tiltak.

4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere (kommuneloven § 14–7, e og f)

I 2024 sørget UKE for mer oppmerksomhet og større deltakelse på OXLO-uka med blant annet egen digital visning i egne lokaler. Det ble ikke gjennomført egen mangfoldssamling i 2024, denne er planlagt i mai 2025. Etatens ledere vil få tilsendt obligatorisk e-læring om mangfold, likestilling og inkludering. I tillegg vil ansatte få en egen e-læring.

		Ja	Nei
Har virksomheten laget en plan for mangfold og likeverd - og mot diskriminering?		Ja	
Hvis ja - er dette	I en egen plan	Ja	
	I overordnede planer		
Hvis ja - gjelder plan og mål tiltak for alle diskrimineringsgrunnlag?			Nei
Hvis nei, gjelder planen (mulig å krysse av flere)?	Ferkulturelt mangfold		Nei
	Kjønns- og seksualitetsmangfold	Ja	
	Funksjonsmangfold /universell utforming	Ja	
Har virksomheten gjennomført opplæring for sine ansatte?		Ja	
Hvis ja - gjelder dette (mulig å krysse av flere)?	Likeverdige tjenester		
	Representativ rekruttering	Ja	
	Holdningsarbeid	Ja	
Har virksomheten har oppnevnt en OXLO-kontakt?		Ja	
Er muligheten til å klage på diskriminering gjort kjent for ansatte og ledere i virksomheten?		Ja	
Beskriv kort ett (eller flere) eksempel på beste praksis?			
Som en del av det systematiske arbeidet med HMS gjennomføres det jevnlig møter med vernetjenesten hvor dette er tema. Varlingskanal er tilgjengelig på UKEs intranett. Varsling er eget punkt på nyansatt-samling, og i opplæring av nye ledere.			

Tabell 4.6: Diskriminering

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

4.7.1 Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen (kommuneloven § 14-7, e og f)

Etaten har utarbeidet en handlingsplan for mangfold, inkludering og likestilling. Denne beskriver etatens oppfølging av aktivitets- og redergjørelsesplikten.

UKE har ikke gjennomført en kartlegging av mangfoldsituasjonen i 2024, men har klargjort myndighet, rutiner og policy for praktisering av ansattes lønns- og arbeidsvilkår med hensyn til mangfold, inkludering og likestilling.

Mangfold, likestilling og inkludering er et eget punkt som gjennomgås på nyansattsamling og for nye ledere. UKE har tett samarbeid med Program for inkluderende rekruttering, og har blitt en del av erfaringsnettverket for Oslo kommune for inkludering, mangfold og likestilling.

Etaten har til enhver tid personer inne på arbeidstrening eller arbeidsutprøving, både i stab og linje. Etaten gjennomfører i tillegg til 10-faktor; jevnlig HR-målinger, årlige medarbeidersamtaler og årlige vernerunder. Samlet gir dette viktig informasjon om opplevelsen av etaten som arbeidsplass og arbeidsgiver.

Alle ansatte har tilgjengelig kontorarbeidsplass i etatens lokaler på Helsefyr. Nærmeste leder beslutter grad og omfang i bruken av hjemmekontor, og det legges vekt på fleksibilitet, tillit, tilpasninger og tilrettelegging for den enkelte.

Etatens policy og rutiner knyttet til oppfølging og praktisering av lønns- og arbeidsvilkår skal understøtte likeverdig behandling av ansatte. Oppfølging av praktisering omhandler blant annet tilrettelegging i ulike livsfaser, tilrettelegging ved sykefravær, praktisering av lokal lønnspolitikk, muligheter for intern karrierevei, tilbud om individuell utvikling og kompetanseutvikling.

Etaten har rutiner for å sikre likestilling og mangfold i rekrutteringsprosesser. Likestillingsperspektivet er innarbeidet og dokumenteres i prosessene. Etaten bruker kommunens rekrutteringsmodul sammen med lokale rutiner for involvering av HR for å sikre at søkere med unike behov får særskilt vurdering.

Etaten gjennomfører regelmessige nettmøter med HR for å sikre tilstrekkelig kompetanse på området mangfold, inkludering og likestilling for alle ledere.

Likestillingstiltak

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2024 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*		Nei	Etaten kartlegger innmeldte saker om mobbing og trakassering i årlig vernerunde. Etaten spør spesifikt om dette i egen spørreundersøkelse knyttet til vernerundene. Etaten har gjennomført regelmessige HR-målinger som kartlegger faktorer i arbeidsmiljøet. Denne målingen spør ikke spesifikt om diskriminering, men gir informasjon om generell trivsel og jobbtilfredshet.
*Virksomhetene skal svare på om de i 2024 har undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling, jf. Lov om likestillings- og diskriminering § 26 annet ledd, bokstav a).			

Tabell 4.7.1: Likestillingstiltak

Kjønn og lønn

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse		
		Menn %	Kvinner %	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner andel av menn %
Totalt i virksomheten	2024	36	64	565	837505	796864	95,1
	2023	42	58	565	805929	731819	90,8
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2024	57	43	7	1434375	1320533	92,1
	2023	57	43	7	1363450	1247208	91,5
Ledere (seksjons- og teamledere)	2024	38	62	58	1038687	962813	92,7
	2023	35	65	60	974223	925932	95
Konsulent lønn	2024	25	75	73	651106	652731	100,2
	2023	30	70	74	601628	626643	104,2
Løsningsspesialist	2024	29	71	21	916467	818330	89,3
	2023	33	67	18	858027	799772	93,2

Tabell 4.7.2: Kjønn og lønn

Rapportering av fast ansatte på heltid og deltid

	Alle ansatte	Heltid			Deltid			Ufrivillig deltid			Midlertidig ansatte		
	Totalt	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %	Totalt	Menn %	Kvinner %
2024	540	512	37 %	63 %	28	25 %	75 %	0	0 %	0 %	17	18 %	82 %
2023	539	506	37 %	63 %	33	39 %	61 %	0	0 %	0 %	28	50 %	50 %

Tabell 4.7.3: Heltid, deltid mv.

Likestillingsredegjørelse

Likestillings- og mangfoldstiltak*	Bakgrunn/ tilstand	Mål for tiltaket	Beskrivelse av tiltaket	Status på rapporterings- tidspunktet/ måloppnåelse
Tiltak 1 omfatter kartlegging av mangfold, likestilling og inkludering	Det er nødvendig med en god kartlegging for å komme frem til flere og mer konkrete tiltak som allerede står oppført i handlingsplanen for mangfold, likestilling og inkludering i UKE.	Kartlegging av mangfolds-situasjonen i UKE, sørge for systematisk oppfølging av måloppnåelse	Gjennomføre en grundig kartlegging av mangfolds-situasjonen i UKE for å identifisere mangler, utfordringer og muligheter knyttet til mangfold, likestilling og inkludering. Sørge for at arbeid med måloppnåelse, evaluering og rapportering av tiltak for mangfold, likestilling og inkludering blir systematisk fulgt opp.	UKE har ikke gjennomført en grundig kartlegging av mangfoldssituasjonen i UKE i 2024. Etaten har innarbeidet oppfølging av mangfold, inkludering og likestilling i rutiner og policy knyttet til rekrutteringsprosesser, lokal lønnspolitikk, kompetanseutvikling, tilrettelegging og oppfølging ved sykefravær og knyttet til delegasjon og myndighet på områder innen personalpolitikken. Etaten gjennomfører jevnlige HR-målinger, i tillegg til årlige medarbeidersamtaler og vernerunder.
Tiltak 2 omfatter opplæring og holdningsarbeid	Etaten legger vekt på å bygge en god og inkluderende organisasjons-kultur. UKEs prinsipper for organisasjonskultu r danner utgangspunkt for å arbeide med en kultur preget av mangfold, inkludering og likeverd.	Sikre solid kompetanse hos alle ledere på eget ansvar for ivaretagelse av kravene knyttet til mangfold, inkludering og likestilling.	Det gjennomføres regelmessige nettmøter for ledere i regi av HR, hvor temaer innen mangfold, inkludering og likestilling skal gjennomgås, i tillegg til at HR sørger for at lederne får informasjon om aktuelle foredrag og seminar som kan øke deres kunnskap. Ledere skal tilbys opplæring og mulighet for ny kompetanse innen fagområdet. Nyansatte skal også gis nødvendig kunnskap innenfor området.	I 2024 sørget HR for mer oppmerksomhet og større deltakelse på OXLO-uka med blant annet egen digital visning hos UKE, i tillegg til å sørge for lokaler for alle OXLO-kontakter i UKE sine lokaler. I tillegg sørget vi for digital plakat som fortsatt vises i dag. Det ble ikke gjennomført egen mangfoldssamling i 2024, men den er planlagt i mai 2025 med spesifikt tema innenfor mangfold. Tilknyttet denne samlingen vil ledere få tilsendt obligatorisk e-læring om mangfold, likestilling og inkludering. I tillegg vil også alle ansatte i UKE få en egen e-læring tilpasset alle ansatte. Alt dette skal skje våren 2025.

Tiltak 3 omfatter rekruttering	Antall rekrutteringer har gått ned, spesielt siste del av 2024 etter økonomiske innstramminger. Føringene knyttet til likestilling og mangfold følges for de rekrutteringsprosene som foregår. UKE har per d.d. 9 lærlinger i UKE som også er en viktig del av inkluderingsarbeid et til etaten.	Skal ha minst 6 lærlingplasser i bruk til enhver tid. Opplæring av ledere av viktigheten av mangfold, likestilling og inkludering. Sørge for at mangfold, likestilling og inkludering er en del av profileringsarbeid et til etaten. Inkludere mangfold, likestilling og inkludering i <i>onboarding</i> av nyansatte i UKE. Vurdere personer med funksjonsnedsettelse. Mer systematisk oppfølging og ivaretagelse av mangfold og inkluderingsarbeid et i etaten.	Forbedre rutiner og prosesser for rekruttering med fokus på mangfold, likestilling og inkludering. Forbedre lærlingsrutinen og gjøre den mer rettferdig for lærlingene. Arbeide strategisk med å rekruttere personer fra under-representerte grupper og fra et mangfoldig utvalg medarbeidere.	Mangfold, likestilling og inkludering er et eget punkt som gjennomgås på nyansattsamling og for alle nye ledere. UKE har fortsatt tett samarbeid med Program for inkluderende rekruttering, har blitt en del av erfaringsnettverket for Oslo kommune for inkludering, mangfold og likestilling. Vi har hatt flere møter med NAV om ev. samarbeidsavtale som mulig kan tre i kraft i 2025 i forbindelse med personer som av ulike årsaker har havnet utenfor arbeidslivet. Etaten har til enhver tid personer inne på arbeidstrening eller arbeidsutprøving i etatens avdelinger, både i stab og linje. Sjekkliste i rekrutteringsprosesser, og fast punkt i oppstartsmøter med ledere. Har per nå 9 lærlinger i bruk, i tillegg bevilget midler for prosjekt for lærlinger som starter i 2025 for en enda bedre organisering for inntak av lærlinger. I tillegg har lærlinger selv aktivt bidratt til bedre profileringsarbeid med synliggjøring av UKE sitt mangfold i form av bilder og artikler/temaer som presenteres på LinkedIn og UKE sin bedriftsprofil på finn.no.
--------------------------------	--	---	--	---

Tiltak 4 omfatter tilrettelegging	UKE legger til rette for at alle ansatte skal ha en arbeidssituasjon som dekker deres behov. Dette er vektlagt for å forebygge sykefravær og å sikre at arbeidsevnen er best mulig generelt med hensyn til kapasitet.	Alle arbeidstakere har lik verdi og skal gis like muligheter. Arbeidssituasjonen skal være utformet på en måte som inkluderer alle.	HR bistår linjen i saker om tilrettelegging ved behov og benytter BHT for å finne gode løsninger. UKE har aktive verneombud som samarbeider tett med ansatte og ledere om lokale tiltak i verneområdet knyttet til arbeidsplassen.	HR bistår etatens ledere på saker som omhandler tilrettelegging ved behov. Ledelsesoppfølging med vekt på fleksibilitet og å finne løsninger. Det er etablert faste møter mellom vernetjenesten og HR, lokale HMSgrupper ved to av fem verneområder og påstartet et samarbeid med NAVs arbeidslivssenter
Tiltak 5 omfatter lønns- og arbeidsforhold	UKE skal ha en god balanse mellom alle kjønn, med like muligheter til kompetanseutvikling, karriereutvikling og lønnsutvikling.	Personalpolitikken i etaten skal bidra til helhetlig og likeverdig behandling knyttet til lønns- og arbeidsvilkår.	Etaten har en lønnspolitisk strategi og kompetansestrategi som skal favne alle ansatte i etaten. Etatens delegasjonsreglement tydeliggjør myndighet på området for å sikre likebehandling.	Lønnspolitisk strategi omhandler praktisering av lokal lønnspolitikk samt mulighet for intern karrierevei. Ytterligere policy innen personalpolitikken følges opp fortløpende knyttet til rutiner og myndighet for å sikre likeverdig praktisering.

Tabell 4.7.4: Likestillingsredegjørelse

4.7.2 Helse, miljø og sikkerhet (HMS), herunder sykefravær og arbeidstid

UKes HMS-plan for 2024 ble utarbeidet på bakgrunn av gjennomførte vernerunder, i samarbeid med vernetjenesten og AMU. HMS-målene for 2024 omhandlet tiltak for å sikre godt arbeidsmiljø, øke HMS-kompetansen, god oppfølging av ansatte, og systematisk syke- og nærværarbeid.

Etaten har fem verneområder, fem verneombud og ett hovedverneombud. Det gjennomføres regelmessige møter med verneombudene, hovedverneombud, hovedtillitsvalgt og HR. Det er i dag tre lokale HMS-grupper i UKE. Det ble gjennomført åtte møter i Arbeidsmiljøutvalget (AMU) i 2024.

I januar 2024 tok UKE i bruk et eget kvalitets- og avvikssystem (EQS), for å samle og ivareta bedre oppfølging og oversikt over innmeldte avvik. For 2024 ble det registret 74 avvik, hvorav 55 innen HMS. De aller fleste av HMS-avvikene omhandlet inn klima, knyttet til oppstart av nytt ventilasjonssystem. Ved årsskiftet hadde etaten fire åpne avviksmeldinger.

Det ble i 2024 gjennomført ergonomisk opplæring og gjennomgang i alle avdelinger, samt tilbud om førstehjelpskurs for ansatte.

Det er gjennomført en egen digital HR-måling våren 2024, for å undersøke trivsel, arbeidsmiljø og samhandling. Det er gjennomført en rekke arrangement for å øke trivsel og samhandling på tvers, i regi av etatens trivselsgruppe.

HR/HMS-området

	Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2024?	Ja		
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/ handlingsplaner?	Ja		Det er utarbeidet tiltaksplaner for hver HMS-mål
Er handlingsplaner/ tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	Ja		
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?	Ja		Det er utarbeidet en sanntids-oversikt for alle ledere, i tillegg til det ordinære tidsregistreringsystemet. Alle ledere i UKE har krav på seg om å følge opp arbeidstiden for egne ansatte
Har virksomheten løpende kontroll med arbeidstiden, både for å sikre at rammene for arbeidstid blir fulgt og for å sikre en vurdering av at	Ja		Alle ansatte og ledere har systemstøtte i Minwintid og følger med på arbeidstid. AML-brudd blir lagt frem i hvert AMU. Det rapporteres jevnlig i linjen på AML-brudd med vekt på tiltak.

arbeidstidsordningene er forsvarlig?			
Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i 2024.	Antall:		Etaten hadde totalt 627 AML-brudd i 2024, noe som er en nedgang på rundt 45 % i forhold til 1148 brudd rapportert for 2023. Bruddene fordeler seg med 351 på arbeidstid og 276 på hviletidsbrudd, som utgjør en reduksjon på 14, og 55 %, henholdsvis. Målt per ansatt er det 0,6 brudd av arbeidstid, og 0,5 brudd av hviletiden. Samlet sett har brudd per ansatt sett en nedgang på 45 % sammenlignet med 2023. Hele 64 % av arbeidstidsbruddene er brudd på mindre enn 5 minutter.
Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?	Kommentar:		Bruddene blir behandlet og diskutert i hvert AMU
Har virksomheten involvert vernetjenesten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?	Ja		HVO deltar i alle diskusjoner i AMU. Det er etablert tre lokale HMS-grupper som har dialog om arbeidstid og AML-brudd, resterende verneområder har også faste møter mellom arbeidsgiver og lokalt verneombud.
TRAKASSERING			
Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?	Det kartlegges årlig gjennom digital vernerunde hvor alle ansatte inviteres til å delta. Alle svar blir undersøkt og behandlet individuelt, med HR, VO og leder.		
VOLD OG TRUSLER			
Har virksomheten gjennomført risikovurdering som omhandler vold og trusler ved utførelse av arbeidet?	Ja		Etatens tjenester er i all hovedsak rettet mot ansatte i kommunen, noe som medfører at situasjoner som kan forårsake vold og trusler, er veldig få. De tjenestene som har direkte publikumskontakt, er kontaktsenteret og kontrollvirksomhet på byggeplasser. For de nevnte gruppene er det gjennomført risikovurdering.
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner?	Ja		Etaten har HMS handlingsplan som ivaretar behovet for rutiner som sikrer opplæring på HMS området for vernetjenesten og medlemmer av AMU. Vi har ikke spesifikke rutiner som sikrer forebygging og håndtering av vold og trusler.
Har virksomheten iverksatt tiltak for å redusere risiko for vold og trusler?	Ja		Alle dører er utstyrt med automatisk lås, og resepsjonen i 1. etasje er bemannet. Besøkende må hentes i 1. etasje.
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?	Ja		Det er etablert rutiner for registrering både i HMS-modulen og i avvikssystemet EQS
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer nødvendig oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold og trussel om vold?	Ja		Det er etablert en rutine som sikrer at ansatte umiddelbart får en samtale med leder. Leder vurderer deretter om det er behov for ytterligere tiltak
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	Ja		Dette ivaretas i etatens beredskapsplan, i, avvikssystemet EQS og i HMS-modulen i HR-systemet

Tabell 4.7.5: HMS

4.7.3 Sykefravær

Nivået på sykefraværet i etaten har gjennom 2024 ligget over etatens måltall på 6 prosent, og endte med et samlet nivå for 2024 på 7,5 prosent. Det er stor variasjon på utvikling og nivå i sykefraværet mellom fagavdelingene i etaten. Lønns- og regnskapstjenester og Kommunikasjons- og OU-tjenester har i 2024 hatt det høyeste nivået på sykefraværet.

Det er igangsatt flere tiltak og aktiviteter for å øke nærværet. Disse videreføres i 2025. Sykefraværet fordeler seg på 3,2 prosent korttid og 4,3 prosent langtidsfravær.

Det er gitt opplæring og økt lederstøtte gjennom 2024 for å sikre forebygging av sykefravær og oppfølging av sykemeldte. I fagavdelinger med høyest sykefravær er det etablert samarbeid med NAVs arbeidslivssenter. Bedriftshelsetjenesten (BHT) benyttes aktivt innen områdene sykefraværsoppfølging, konflikthåndtering, arbeidsveiledning, ergonomi og psykososialt arbeidsmiljø.

Etatens ledere oppfordres til å finne fleksible løsninger og tiltak for tilrettelegging av at ansatte kan være mest mulig i jobb. Det gjennomføres jevnlig 1-1 samtaler mellom leder og ansatte, i tillegg til årlig utviklingssamtale.

Sykefravær i %	Resultat 2023	Mål 2024	Resultat 2024
Korttid (0-16 dager)	2,6		3,2
Langtid (17 - > dager)	4,2		4,3
Totalt	6,8	6,0	7,5

Tabell 4.7.6: Sykefravær

4.8 Folkehelsestrategi

UKE bidrar indirekte på indikatorsettet til Folkehelsestrategien Klima og Miljø, ved å stille krav til anskaffelser av klimanøytrale varer og tjeneste, bildeling innenfor virksomhetene og ombruksplattform. Kontaktsenteret bidrar med likeverdig informasjon til alle innbyggere.

5 MILJØ- OG KLIMARAPPORTERING 2024

5.1 Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i egen virksomhet

UKE gjennomfører flere tiltak i klimabudsjettet. Dette gjelder spesielt standardkrav til transport av varer og tjenester, standardkrav til utslippsfrie bygg- og anleggsplasser, og utskiftning til utslippsfrie teknologier for kommunens egne kjøretøy og maskiner.

5.2 Rapportering på miljø og klima i OsloSkjema

UKE rapporterer på status på eget miljø- og klimaarbeid i 2024 direkte til Klimaetaten via OsloSkjema.

6 OPPFØLGING AV VERBALVEDTAK OG FLERTALLSMERKNADER

6.1 Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader

UKE har ikke mottatt verbalvedtak eller merknader fra bystyret i 2024.

6.2 Merknader fra kommunerevisjonen og kontrollutvalget

UKE har ikke mottatt merknader i de revisjoner som har vært gjennomført av etaten fra kommunerevisjonen eller kontrollutvalget i 2024.