



Oslo

Byrådsavdeling for finans

Utviklings- og kompetanseetatens samfunnsoppdrag

Innhold

1. Innledning	2
2. Byrådsavdelingens overordnede ansvar	3
3. UKEs myndighet, ansvar, fullmakter og finansieringsmodell	3
3.1. Formål og målgrupper	3
3.2. Roller og oppgaver	4
3.3. UKEs fullmakter	7
3.4. UKEs finansieringsmodell	8
4. Styringsdialogen	9
4.1. Den formelle styringsdialogen	9
4.2. Den uformelle dialogen: Fag- og systemeierdialog	9
4.3. Rapportering, kommunikasjon, ansvar for avklaringer og informasjonsplikt ..	10
4.3.1. Kommunikasjon, ansvar for avklaringer og informasjonsplikt mellom FIN og UKE	10
4.3.2. Årsberetning	10
4.3.3. Særskilt rapportering gjennom året	10

1. Innledning

Dette dokumentet inneholder en beskrivelse av Utviklings- og kompetanseetatens (UKE) samfunnsoppdrag, og tydeliggjør på et overordnet nivå hvordan myndighet og ansvar er fordelt mellom Byrådsavdeling for finans (FIN) (og delvis Byrådslederens kontor (BLK)) og UKE. Beskrivelsen omtaler også byrådsavdelingenes krav og forventninger til etatens leveranser mv. samt hvordan styringsdialogen mellom FIN (BLK) og UKE skal innrettes.

Samfunnsoppdraget skal ligge fast over flere år, og formålet med dette dokumentet er å gi etaten forutsigbarhet og grunnlag for flerårig perspektiv i sin oppgaveløsning.

Etatens samfunnsoppdrag skal ligge til grunn for utforming av etatens årlige tildelingsbrev, og ved gjennomgang av rapportering fra etaten. Hvordan UKEs samfunnsoppdrag inngår i styringsdialogen er fremstilt grafisk i figuren under.



Figur 1: grafisk fremstilling av hvordan UKEs samfunnsoppdrag inngår i styringsdialogen

Etatens samfunnsoppdrag kan revideres når rammevilkår for etaten og dens oppgave blir endret som følge av bl.a.:

- Politiske føringer og vedtak (f.eks. ny byrådsplattform) som medfører at etater blir sammenslått, eller ved andre omorganiseringer som kan påvirke UKEs ansvarsområder, formål eller funksjon.
- Etaten får endret myndighet, ansvarsområder, formål eller funksjon, finansieringskilder eller hovedoppgaver.
- Det skjer endringer i regelverk, instruks, retningslinjer mv. som setter nye rammer for UKE, eller fagområder som etaten forvalter.
- Endringer i andre etater, virksomheter i kommunen som påvirker etatens rammevilkår.

UKEs samfunnsoppdrag ble fastsatt av Byrådsavdeling for finans 22.03.2024.

2. Byrådsavdelingens overordnede ansvar

FIN har overordnet ansvar for at

- a) Etaten gjennomfører aktiviteter i tråd med bystyrets vedtak og forutsetninger samt byrådsavdelingens fastsatte mål og prioriteringer.
- b) Etaten bruker tildelte ressurser effektivt.
- c) Styringsdialogen mellom byrådsavdelingen og etaten fungerer på en hensiktsmessig måte.
- d) Etaten rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon.
- e) Det gjennomføres kontroll med etaten og at etaten har forsvarlig internkontroll.
- f) Evalueringer gjennomføres.

Byrådsavdelingen skal ha kompetanse samt interne systemer og rutiner slik at underliggende etat kan følges opp på forsvarlig vis. Byrådsavdelingens systemer og rutiner skal være tilpasset risiko og vesentlighet.

3. UKEs myndighet, ansvar, fullmakter og finansieringsmodell

3.1. Formål og målgrupper

UKE er kommunens interne tjenesteleverandør. Etaten skal ivareta konsernovergripende utviklings-, forvaltnings- og driftsoppgaver, som støtter Oslo kommunes behov for sikre og effektive fellestjenester og -løsninger mv. til virksomheter, innbyggere og næringsliv.

UKE skal bidra til modernisering, effektivisering og digitalisering av kommunen. Etaten skal ta faglige initiativ og gi faglig støtte til FIN ifm. strategisk IKT-styring, digitalisering, informasjonssikkerhet og personvern i kommunen.

Etaten har en sentral rolle i å bidra til kunnskapsbasert utvikling, innovasjon og bruk av digital teknologi som understøtter god tjenesteutvikling og -produksjon i kommunen. UKE har byrådsavdelingene, alle virksomheter i Oslo kommune, kommunens innbyggere, relevante samfunnsaktører og næringsliv som sin målgruppe. UKE skal ha innsikt i virksomhetenes behov og forventninger gjennom aktiv virksomhetsdialog. Etaten forventes å være proaktiv og profesjonell i sin rolle som leverandør av systemer og tjenester til alle målgrupper.

3.2. Roller og oppgaver

Etaten har et ansvar både som leverandør av fellestjenester og -systemer, kompetansemiljø og pådriver for utvikling og effektivisering i Oslo kommune.

UKE skal oppleves som en profesjonell internleverandør som kjennetegnes ved at kundeservice er tilpasset virksomhetenes behov på områder som tilgjengelighet, informasjon, responstid, støtte og rådgivning innen etatens tjenestekområder.

UKE skal påse at fellestjenestene til enhver tid er sikre og stabile, og at disse forvaltes og utvikles i tråd med gjeldende, ev. også nye, rammebetingelser som måtte følge av lov, forskrift, instruks, rammeverk, rapporteringskrav mv.

UKE skal legge til rette for at alle virksomheter kan ta i bruk kommunens fellestjenester, og sørge for at forvaltning og videreutvikling av disse skjer med fokus på brukerbehov og på en koordinert og samordnet måte.

UKEs samlede tjenester og systemer skal fortløpende leveres med riktig og avtalt og kvalitet, og reguleres med oppdaterte tjenestebeskrivelser forankret i etatens tjenestekatalog.

Gjennom sitt operative sikkerhetsmiljø skal UKE ha oversikt over sikkerhetstilstanden i felles IKT-plattform, og skal kunne respondere på sikkerhetshendelser knyttet til denne. Dette inkluderer å kunne foreta nødvendige inngrep på felles IKT-plattform for å håndtere en alvorlig sikkerhetshendelse.

Innen UKEs ansvarsområder ligger bl.a. følgende overordnede kjerneoppgaver:

a) IKT-styring og digitalisering

UKE skal bidra til digitaliseringen av Oslo kommune ved å identifisere kommunale endringsbehov og foreslå løsninger innen digitaliseringsområdet. UKE skal bidra til å identifisere hvor nytten av digitaliseringen er størst.

UKE skal levere velfungerende og kostnadseffektive IKT-tjenester til virksomhetene i kommunen, tilpasset kommunens behov. I utviklingen av nye tjenester skal UKE ha hele kommunen som perspektiv.

Etaten skal stille systematiske krav for digitaliseringstiltak som realiserer gevinster og øker kvaliteten i tjenestene.

UKE skal aktivt delta i kommunens arbeid med deling av data og informasjonsforvaltning. UKE skal ha et kompetansemiljø som utvikler nye digitale tjenester basert på etterspørsel og behov i kommunen.

Etaten skal sørge for god forvaltning og livssyklusbehandling for å sikre kontinuerlig utvikling som er tilpasset kommunens behov, samtidig som det sikres nødvendig

tilgjengelighet og stabilitet. En viktig del av dette ansvaret er å kunne beskytte løsningene mot både eksisterende og nye digitale trusler.

b) HR, lønn- og regnskap

UKE skal ivareta det sentrale arbeidet med omstilling av overtallige i kommunen, og etter behov gi støtte til omstillings- og endringsprosesser i virksomhetene.

UKE skal være et sentralt kompetansemiljø innen HR og ha en koordinerende rolle i oppfølging av handlingsplaner og fellesaktiviteter. Gjennom nettverk og faglige aktiviteter som er tilgjengelig for alle virksomheter, skal etaten bidra til at kommunen fremstår som en seriøs og attraktiv arbeidsgiver.

Det er et overordnet mål at mangfoldet i Oslo kommunes arbeidsstokk gjenspeiler befolkningssammensetningen i Oslo kommune. Etaten skal understøtte kommunens ambisjoner innen arbeidsgiverområdet med vekt på mangfold og inkludering i tråd med lovverk og kommunens veiledere og sentrale føringer.

UKE har ansvar for kommunens felles lønnstjeneste og tilbyr regnskapstjenester til virksomhetene. Lønnstjenesten skal leveres som en helhetlig tjeneste, og styres i henhold til besluttet styringsmodell.

c) Anskaffelser og offentlig støtte

UKE er kommunens kompetansesenter innen anskaffelser. Etaten har ansvar for tiltak som skal bidra til at kommunens virksomheter ivaretar anskaffelsesregelverket. UKE skal også bidra med kompetanse om, og fremme, strategisk bruk av kommunens innkjøpsmakt. Dette for å sikre gode, effektive og samfunnsansvarlige løsninger for byens innbyggere og næringsliv, og skape tillit til Oslo kommune som tjenesteyter, byutvikler og samfunnsaktør.

UKE har ansvar for å forvalte kommunens anskaffelsesregelverk og for å utvikle, inngå og forvalte kommunens samkjøpsavtaler, herunder følge opp kontraktene på overordnet nivå. Gjennom samkjøpsporteføljen skal UKE bidra til at virksomhetene kan anskaffe varer og tjenester med lave transaksjonskostnader, og til en lavere pris enn om virksomhetene selv skulle gjennomført anskaffelsene. UKE har ansvar for at samkjøpsporteføljen understøtter politiske målsettinger, herunder kosteffektiv behovsdekning og ivaretagelse av samfunnsansvar.

Etaten skal kontinuerlig vurdere, utvikle og følge opp tiltak for å nå vedtatte mål og politiske målsettinger som skal ivaretas gjennom kommunens anskaffelser. UKE skal være proaktiv og utforme forslag til strategiutvikling på området.

UKE har også en tilretteleggings-, koordinerings- og pådriverrolle på utvalgte områder, for å bidra til å endre kultur og forbruksmønstre i kommunens virksomheter, med mål om mer sirkulær økonomi og i tråd med øvrige politiske målsettinger. Dette omfatter å vurdere, utvikle og følge opp tiltak i samarbeid med aktuelle virksomheter i Oslo kommune.

UKE skal sammenstille og analysere innkjøpsdata, kartlegge behov og status, og implementere tiltak for å effektivisere anskaffelser som virkemiddel for bedre måloppnåelse. Etaten har her et ansvar for metodeutvikling, tilrettelegging for erfaringsutveksling på tvers og veiledning og kompetanseheving innen anskaffelsesfeltet.

UKE har fagansvar for offentlig støtte og skal sørge for nødvendig veiledning om temaet til kommunens virksomheter.

d) Internkommunikasjon og innbyggerdialog

UKE skal levere digitale kommunikasjonsløsninger som sørger for at byrådet, virksomheter og kommunale etater får informert innbyggere og ansatte om tjenester og politiske vedtak på en god måte.

UKE har ansvar for å forvalte og videreutvikle oslo.kommune.no som kommunens hovedkanal for digital tilgang til tjenester og informasjon til innbyggere og andre målgrupper. Her skal UKE sørge for at innbyggerne og andre aktører enkelt kan finne og oppleve god kvalitet på de kommunale tjenestene og forstå hvordan kommunen fungerer som demokratisk arena og samfunnsutvikler.

UKE skal bidra i utviklingen av kommunen som demokratibygger og samfunnsutvikler, og sørge for å ha kompetanse og teknologi tilgjengelig. UKE skal opprettholde og forbedre oslo.kommune.no og samtidig utforske og implementere nye integrerte kommunikasjonsløsninger, som sikrer at virksomhetene i kommunen kan benytte oslo.kommune.no som hovedkanal i sin eksternkommunikasjon.

Oslo.kommune.no er hovedkanal for kommunikasjon i beredskapssituasjoner og UKE skal legge til rette for at kommunen får informert sine innbyggere godt under kriser.

UKE er sentralt og rådgivende kompetansemiljø innenfor klarspråk, visuell identitet og internkommunikasjon i kommunen. Etaten skal være pådriver for utvikling innenfor disse områdene. UKE skal bidra til at informasjon og tekster fra kommunen, og informasjon internt i kommunen er forståelig og klart. UKE skal sørge for at alle ansatte kjenner kommunens visuelle identitet og at kommunens virksomheter kan benytte verktøy og avtaler knyttet til identiteten.

UKE skal bidra til at internkommunikasjon benyttes som strategisk virkemiddel i virksomhetene og sørge for at ansatte i kommunen vet hvilke interne kanaler de skal

benytte til hvilke formål, blant annet slik at alle ansatte også nås effektivt ved en krise.

Etaten skal levere en kontaktsentertjeneste som gir informasjon om kommunens tjenester til byens innbyggere. Tjenesten skal kunne formidle samtaler til ansatte i kommunens virksomheter og svare på spørsmål knyttet til tjenester etter avtale med den enkelte virksomhet. Kontaktsenteret skal gjennom tjenesten opparbeide kunnskap som skal bidra til utvikling av bedre digital kommunikasjon og tjenester i kommunens virksomheter.

e) Ledelse, organisering, medarbeiderskap og kompetanseutvikling

UKE er sentralt kompetansemiljø for ledelse, organisasjonsutvikling, medarbeiderskap og kompetanseutvikling. Gjennom utvikling av verktøy, kompetansetilbud, møteplasser, nettverk og andre faglige aktiviteter som er tilgjengelig for alle virksomhetene, skal etaten bidra til at kommunen fremstår som en seriøs og attraktiv arbeidsgiver, med kompetente ledere og medarbeidere. Dette skal også bidra til en effektiv, omstillingsdyktig og attraktiv kommune, med kultur for utvikling, læring, innovasjon og samarbeid.

UKE skal drive systematisk kunnskapsinnhenting og analysearbeid om status knyttet til aktuelle fagområder, underlag for beslutninger og til fagutvikling generelt.

UKE skal tilby kompetanse, organisasjons- og lederutvikling til kommunens virksomheter, i henhold til de enhver tid gjeldende overordnede føringer og strategier. UKE har videre ansvar for koordinering og gjennomføring av sentralt initierte medarbeiderundersøkelser.

UKE skal kunne tilby rådgivnings- og konsulentbistand til virksomhetene innen de til enhver tid aktuelle fagområder.

3.3. UKEs fullmakter

Utover de fullmakter som er gitt til alle virksomhetsledere i Oslo kommune, har FIN gitt følgende fullmakter til etatsdirektør i UKE:

- Inngå fellesavtaler («samkjøpsavtaler») på vegne av Oslo kommune, jf. byrådssak 1295/03 om opprettelsen av Utviklings- og kompetanseetaten, vedtakspunkt 2, og til å beslutte hvilke varer og tjenester det skal inngås fellesavtale om, jf. byrådets sak 02/24, jf. byrådssak 1059/13, vedtakspunkt 6.
- Foreta nødvendige endringer i standard kontraktsvilkår og standardkontrakter som følger av Oslomodellen, jf. byrådets sak 06/23, jf. byrådssak 1031/23.

- Intern leverandørs ansvar, oppgaver og fullmakter jf. Reglement for informasjons- og kommunikasjonsteknologi og informasjonssikkerhet i Oslo kommune Kapittel 7.
- Fullmakt til å inngå tjenesteavtaler med kommunens virksomheter og systemeiere om drift av systemer og til å imøtekomme bestillinger fra virksomheter/systemeiere innenfor rammene av IKT-reglementet og øvrig lov og regelverk som gjelder for Oslo kommune.
- Iht. IKT-reglementet har intern leverandør (UKE) fullmakt til, på Oslo kommunes vegne, å inngå driftsavtaler med eksterne leverandører med utgangspunkt i intern leverandørs tjenesteavtaler med virksomheter og systemeiere.
- Iht. *Prosedyre for bemanningsreduksjoner* (vedlegg til budsjettet) punkt 3 har UKE fullmakt til å gi overtallige tilbud om inntil 12 måneders etterlønn dersom de selv sier opp sin stilling med øyeblikkelig virkning.
- Iht. *Avtale om omplassering av overtallige* § 7.2.2 har UKE fullmakt til å vurdere om en søker til stilling kommunen fyller vilkårene for å bli ansett som overtallig med fortrinnsrett, og om vedkommende kan anses kvalifisert for stillingen. Denne fullmakten er ikke formalisert gjennom et vedtak i kommunen.

Selv om en fullmakt foreligger skal alle endringer som har prinsipiell karakter, eller har vesentlige virkninger for byrådsavdelingene, UKE eller virksomhetene i Oslo kommune, forelegges FIN for beslutning.

3.4. UKEs finansieringsmodell

UKE er finansiert etter en tredelt modell bestående av rammefinansiering, prosjektfinsiering og aktivitetsbasert finansiering fra FIN.

Rammefinansieringen fra bykassen omfatter de midlene som tildeles etaten, og skal dekke de kjerneoppgavene etaten skal ivareta.

Den aktivitetsbaserte finansieringen er basert på de tjenester virksomhetene kjøper av UKE, for eksempel kompetanseutviklingstiltak som tilbys ansatte og ledere i kommunen, faktura- og regnskapstjenester. UKE viderefordeler kostnader knyttet til drift og forvaltning av fellessystemer. Utgiftene på de ulike områder synliggjøres slik at kostnadene kan dokumenteres overfor virksomhetene. Tjenestene som inngår i den aktivitetsbaserte finansieringen, skal prises på grunnlag av selvkost for tjenesten.

UKE har også en inntekt knyttet til samkjøpsprovenyet i samkjøpsavtalene.

UKE skal ha oversikt over inntekter og utgifter knyttet til den enkelte tjeneste.

4. Styringsdialogen

4.1. Den formelle styringsdialogen

Styringsdialogen med UKE skal ta utgangspunkt i de krav og føringer slik de fremkommer av Instruks for virksomhetsstyring i Oslo kommune, retningslinjer for byrådsavdelingenes styringsdialog med underliggende etater, samfunnsoppdraget og det årlige tildelingsbrevet til etaten. Disse dokumentene skal danne grunnlag for interne planer for hvordan etaten skal løse oppdraget i årene som kommer. Den formelle styringsdialogen skal være dokumentert.

I tråd med dette har UKE, i etatsstyringsdialogen, et ansvar for å synliggjøre måloppnåelse, resultater og risiko i rapporteringen og forklare virkemiddelvalg.

Etter at bystyret har vedtatt budsjettet, utarbeider byrådsavdelingene tildelingsbrev. Tildelingsbrevet formidler bystyrets budsjettvedtak, mål og resultatindikatorer i Sak 1, presiserer forventninger til etaten, og eventuelle særskilte oppdrag. I noen grad formidles faglige prioriteringer for året i et flerårig perspektiv.

4.2. Den uformelle dialogen: Fag- og systemeierdialog

I tillegg til den formelle etatsstyringen er det behov for å avholde møter mellom FIN – ev. også BLK der de har et fagstyringsansvar – og UKE (ev. også andre interessenter) hvor tema er av faglig art, oppfølging av tjenester og forvaltning av systemer (systemeier). Møtene er et supplement til den mer formelle styringsdialogen som ivaretas i etatsstyringsmøtene, og er mer av operativ karakter hvor formålet er å bli omforent om forståelsen av et arbeid, diskutere prinsipielle problemstillinger, veivalg underveis, arbeidsfordeling, med videre.

Det skal ikke gis styringssignaler i den uformelle dialogen. Dersom det likevel blir gjort, skal disse skriftliggjøres i etterkant.

Fagmøtene bør ha fokus på følgende områder:

- Forhold/saker som bør eskaleres til etatsstyringsmøte
- Status tjenesteleveranser (nøkkeltall og tjenestenivå)
- Status prosjekter og større aktiviteter
- Gevinstrealisering
- Risiko
- Informasjonssikkerhet
- Utvikling/forbedring av tjeneste/system
- Plan- og budsjettprosess
- Fagsaker
- Rammevilkår fra FIN (tildelingsbrev/budsjett)

4.3. Rapportering, kommunikasjon, ansvar for avklaringer og informasjonsplikt

4.3.1. Kommunikasjon, ansvar for avklaringer og informasjonsplikt mellom FIN og UKE

Dersom det er uklarheter i de rammer, målsetninger og føringer som formidles, skal UKE ta dette opp med FIN. UKE skal også informere byrådsavdelingen snarlig dersom det oppstår vesentlige avvik med betydning for måloppnåelsen, herunder budsjett.

UKE skal uoppfordret gi byrådsavdelingen beskjed dersom etaten ser mulige forbedringstiltak som byrådsavdelingene kan iverksette (endringer i lov, forskrift, instruks), og snarlig varsle om gjeldende regelverk og ordninger som har vesentlige utilsiktede konsekvenser.

UKE har et ansvar for å påse at byrådsavdelingen blir informert umiddelbart, dersom det oppstår alvorlige sikkerhets- eller driftshendelser eller andre kritiske hendelser på alle fellesløsninger eller systemer som etaten enten selv har et ansvar for eller drifter på vegne av systemeier.

UKE har et ansvar for å påse at byrådsavdelingen blir informert regelmessig om etatens overordnede risikobilde.

4.3.2. Årsberetning

Årsberetningen fra UKE skal utarbeides i overensstemmelse med føringene i årlig rundskriv, årlig tildelingsbrev og beskrivelsen av UKEs samfunnsoppdrag.

Årsberetningen skal gi et dekkende bilde av virksomhetens resultater, og gi byrådsavdelingen grunnlag for å vurdere måloppnåelse og ressursbruk.

4.3.3. Særskilt rapportering gjennom året

UKE skal ha samlet oversikt over bevilgninger de forvalter. Etaten skal levere regnskapsrapporter som avtalt i tildelingsbrevet, med estimert forbruk ut året, sortert på kapittel og post. Det skal rapporteres både på utgifts- og inntektskapittel.

Vesentlige avvik i forhold til budsjettrammer og forutsetninger skal forklares. Med utgangspunkt i tildelingsbrevet, ev. supplerende tildelingsbrev og beskrivelsen av UKEs samfunnsoppdrag, skal rapporten pr. 2. tertial gi en status for etatens arbeid gjennom året, med en spesiell oppmerksomhet på eventuelle avvik på måloppnåelse og hvilke tiltak etaten skal gjennomføre for å rette opp eventuelle avvik. Det skal i rapporten pr 2. tertial gis en redegjørelse for UKEs risikovurderinger og risikoreduserende tiltak knyttet til vesentlige risikoer for måloppnåelse.

Krav til øvrig rapportering og kontroll vurderes av FIN, og vil bli tilpasset de styringsbehov byrådsavdelingen til enhver tid måtte ha. Så langt det er mulig vil denne type krav fremgå av de årlige tildelingsbrev.