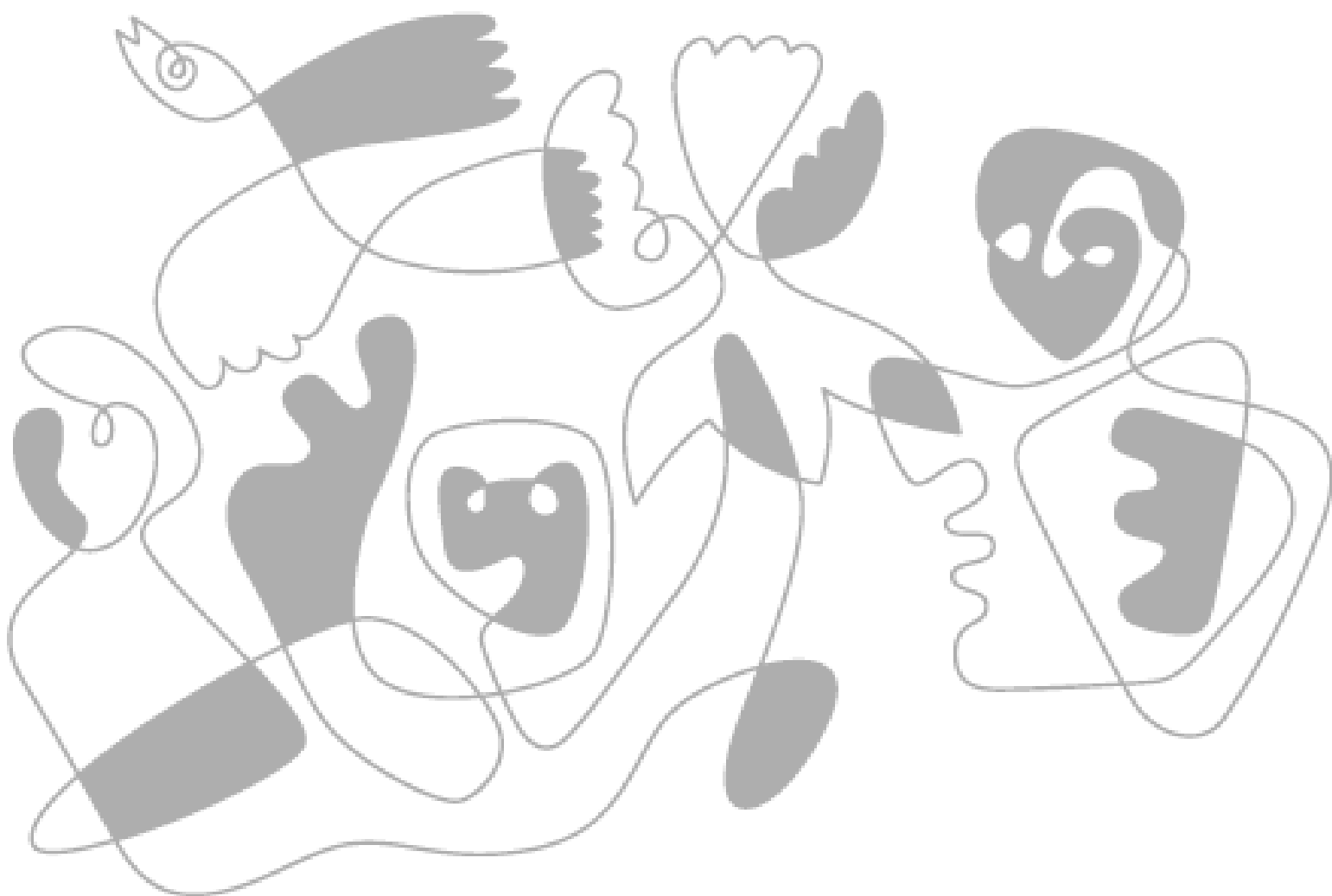




Statsforvalterens fellestjenester

– sammen for effektive tjenester

Årsrapport 2022



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Introduksjon til STAFs hovedtall	5
3	Årets aktiviteter og resultater	12
4	Styring og kontroll i STAF.....	28
5	Vurdering av framtidsutsikter.....	33
6	Årsregnskap	34

Tabelloversikt

Tabell 1	Nøkkeltall for tjenesteleveranser	8
Tabell 2	Tildeling og budsjettavvik	8
Tabell 3	Driftsutgifter og lønn	8
Tabell 4	Husleie	9
Tabell 5	Regnskapstall sortert på poster	9
Tabell 6	Turnover	9
Tabell 7	Sykefravær	9
Tabell 8	Likestilling.....	10
Tabell 9	HR.....	10
Tabell 10	Utførte årsverk	11
Tabell 11	Styringsparameter 1	12
Tabell 12	Styringsparameter 2	12
Tabell 13	Styringsparameter 3	13
Tabell 14	Styringsparameter 5	14
Tabell 15	Styringsparameter 7	14
Tabell 16	Responstid for brukerstøtte	17
Tabell 17	Brukerundersøkelsen	26
Tabell 18	Brukertilfredshet brukerstøtte	27

1 Direktørens beretning

1.1 Resultater, måloppnåelse og ressursbruk

Statsforvalterens samfunnsoppdrag favner en rekke ulike oppgaver og roller. For at statsforvalterne skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at Statsforvalterens fellestjenester (STAF) leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger.

I 2022 leverte vi våre tjenester i stor grad som planlagt, og vi nådde våre mål. Den løpende tjenesteleveransen til statsforvalterembetene er fortsatt i positiv utvikling også fordi samhandlingen mellom oss blir stadig tettere og bedre. I tillegg ble det gjennom 2022 merkbart at STAF fremstår som tydeligere på aktørkartet både blant oppdragsgivere, samarbeidspartnere og leverandører. Vi har skaffet oss en rolle i markedet som en viktig utviklingsaktør for statsforvalterne. Dette gir oss fordelen av å bli invitert inn i viktig samhandling for å bedre informasjonsutveksling og digitalisering på fagområder som er sentrale for embetene. Det sagt, bød også 2022 på særskilte utfordringer.

STAF løser sine oppgaver med stadig færre ressurser. Når det i tillegg oppstår uforutsette hendelser som krever reallokering av ressursbruk fører det tidvis til noen uheldige situasjoner. Mye av produksjonen i STAF har gjensidige avhengigheter. Når oppgaver konkurrerer om de samme ressursene oppstår det forsinkelser i den planlagte produksjonen som får ringvirkninger for andre prosjekter.

Sykefraværet i STAF økte fra 2021 til 2022. Med færre folk og høyere sykefravær krever dette en enda større innsats fra de som er på jobb, og vi merket gjennom året en tretthet i deler av organisasjonen. Vi har hatt et godt samarbeid med de tillitsvalgte også i 2022. Oppfølging av sykefraværet har vært tema i hvert samarbeidsmøte både med de tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget gjennom året.

1.2 Viktigste prioriteringer

God informasjonssikkerhet til statsforvalterne i STAFs tjenester, infrastruktur og fagsystemer er blant våre viktigste oppdrag og leveranser. Krigen i Ukraina har medført enda tettere oppfølging av informasjonssikkerheten da omfanget av fiendtlig cyberaktivitet det siste året har økt vesentlig. Vi har brukt mer ressurser på informasjonssikkerhet i 2022 enn i 2021, og vi ser at dette behovet vokser fra år til år.

Vi leverte stabile og sikre datatjenester og hadde god tilgjengelighet for tjenestene både fra kontorsteder og fjernaksess gjennom hele 2022. Vi satt personvernområdet tydeligere på agendaen ved blant annet utarbeidelse av egen tjenestebeskrivelse på personvern.

Overgangen fra ePhorte til Elements skapte særskilte utfordringer for oss. En viktig lærdom fra arbeidet med innføring av store nye saksbehandlingssystem er at vi må få tilrettelagt bedre testmiljø hos leverandør der vi selv kan teste våre løsninger før de settes i produksjon. For å frigjøre kompetanse til feilsøking og -retting i Elements innførte vi endringsfrys i infrastrukturen

en periode. Omdisponering av ressurser medførte forsinkelser i noen av våre utviklingsprosjekter.

Økt produksjon i embetene medfører økte forventninger og kostnader i STAF. Dette gjelder både IKT-utstyr, lisens- og FDV-kostnader, anskaffelser og opplæring. Antall henvendelser til brukerstøtte og antall journalposter til dokumentforvaltning økte også i 2022. Vi gjennomførte alle anskaffelser som både embetene og STAF hadde behov for. Samlet verdi på anskaffelsene gjennomført av STAF i 2022 er på om lag 437 mill. kroner.

Vi har gjennom 2022 styrket vår kompetanse på tjenstedesign som metode, jf. anbefalinger i Digitaliseringsrundskrivet. Tjenstedesign vil benyttes i det STAF-ledede Stimulab-prosjektet "Klagebehandling av økonomisk sosialhjelp". Målet med arbeidet er at brukeren skal oppleve bedre sammenhengende tjenester på tvers av forvaltningsnivåer i det offentlige, og kortere saksbehandlingstid gjennom enklere informasjonsutveksling. STAFs Stimulab-prosjekt ble høsten 2022 valgt som Kommunal- og distriktsdepartementets pilotprosjekt på Tillitsreformen. Prosjektet har formell oppstart i 2023.

1.3 Sentrale forhold

I 2022 utarbeidet vi vår første virksomhetsstrategi for perioden 2023-2026. Prosessen ble gjennomført i samarbeid med embetene, og med bred medvirkning internt. God forankring og involvering av embetenes ledelse og STAFs egne ansatte gir strategien legitimitet og bidrar til en omforent forståelse av de langsiktige utfordringene og målene vi møter i tiden fremover.

Vi har forhandlet frem ny organisering av dokumentforvaltningsavdelingen med de tillitsvalgte. Målet er å tilpasse organisasjonsstrukturen til våre nåværende og kommende utfordringer. Gjennom å jobbe mer stedsuavhengig og mer standardisert vil vi bruke våre ressurser innenfor dokumentforvaltning mer effektivt.

Arendal, 1. mars 2023



Margot Telnes
direktør (sign.)

2 Introduksjon til STAFs hovedtall

2.1 STAF og samfunnsoppdraget

Statsforvalternes fellestjenester ble opprettet 1. januar 2019. STAF er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD). Virksomhetens målgrupper er statsforvalterne, KDD og andre departementer, direktorater og tilsyn som embetene har oppdrag og oppgaver for.

Til grunn for vårt arbeid i 2022 lå målene i tildelingsbrevet fra KDD:

Hovedmål	
STAF leverer gode administrative tjenester som understøtter statsforvalternes samfunnsoppdrag og realiserer gevinster.	
Delmål 1	Delmål 2
Tjenestene er kostnadseffektive og tilpasset brukernes behov.	STAF er en pådriver for digitalisering og standardisering.

STAF skal legge til rette for effektive arbeidsprosesser og gevinstrealisering i embetene. Tilretteleggingsansvaret operasjonaliseres gjennom våre tre roller:



Tjenesteleverandør



Veileder og rådgiver



Pådriver og utviklingsaktør

STAF leverte i 2022 tjenester innenfor tjenesteområdene dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. STAF driver forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester, også innenfor embetenes fagområder. STAF sørger for at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

Innenfor IKT-området utføres alle tjenester av STAF, og IKT-aktiviteter er en viktig del av nær sagt alle STAFs tjenester. IKT-området favner blant annet:

- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- innkjøp, forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) av lisenser, infrastruktur, klientutstyr, datasystemer og tjenester – inkludert Elements og fagsystemer (produktforvaltning)
- standardisering og modernisering av infrastruktur, klientutstyr, møteromsutstyr, sikker utskrift, datasystemer og tjenester
- videreutvikling av eksisterende og utvikling av nye produkter, systemer og tjenester

Innenfor dokumentforvaltningsområdet utføres alle tjenester av STAF. Dokumentforvaltningsområdet favner blant annet:

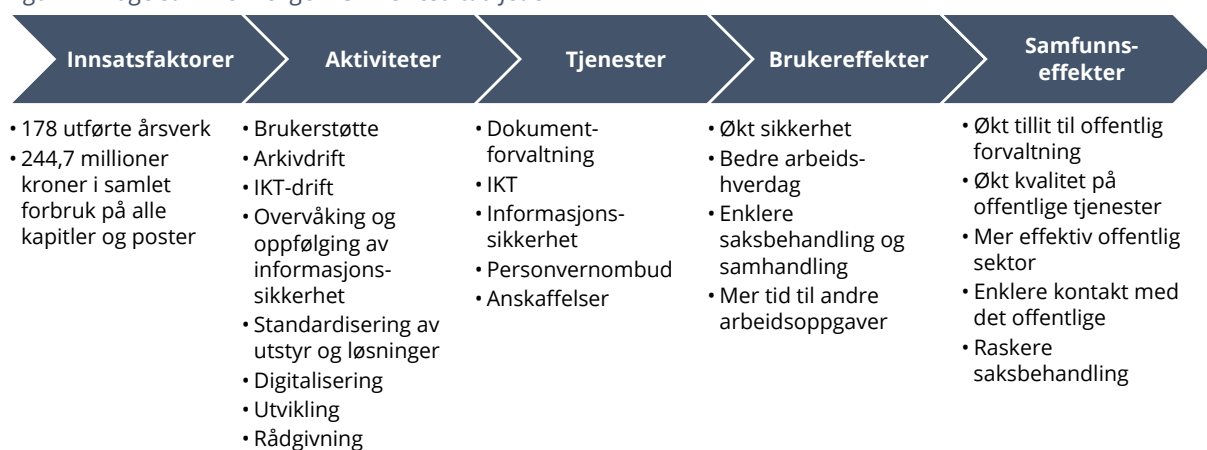
- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- forvaltning, drift og vedlikehold av embetenes og STAFs arkiver
- standardisering, digitalisering og videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet

På informasjonssikkerhetsområdet har STAF et overordnet ansvar for veiledning og kompetanseheving for ansatte i embetene, mens embetene selv er ansvarlige for å ivareta informasjonssikkerheten i egen virksomhet. STAF ivaretar informasjonssikkerheten i alle våre tjenester, både beskyttelse av data og sikring av systemer og infrastruktur. STAF ivaretar også personvernombudstjenesten for embetene og STAF.

STAF gjennomfører anskaffelser som er felles for alle embetene og anskaffelser over terskelverdi som dekker behovet til ett eller flere embeter. Vi inngår videre avtaler som er nødvendige både for egen drift og for tjenesteyting til embetene, som for eksempel multifunksjonsmaskiner og PC-utstyr. STAF tilbyr rådgivning og veiledning når embetene selv gjennomfører anskaffelser.

STAF har ikke et samfunnssikkerhets- eller beredskapsansvar på linje med statsforvalterne, men har ansvar for å understøtte embetenes oppgaver innen området, også under kriser og beredskapshendelser. STAF har knyttet seg til krisestøtte- og beredskapsverktøyet CIM for å kunne ivareta kommunikasjons- og varslingsrutiner på en god måte. STAF har ansvar for å koordinere utplassering og drift av nasjonalt begrenset nett (NBN og NBN VTC) på vegne av embetene.

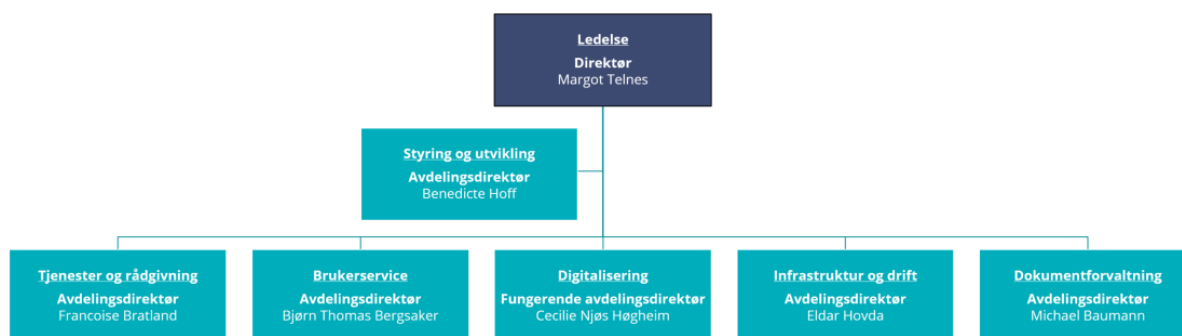
Figur 1 Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede



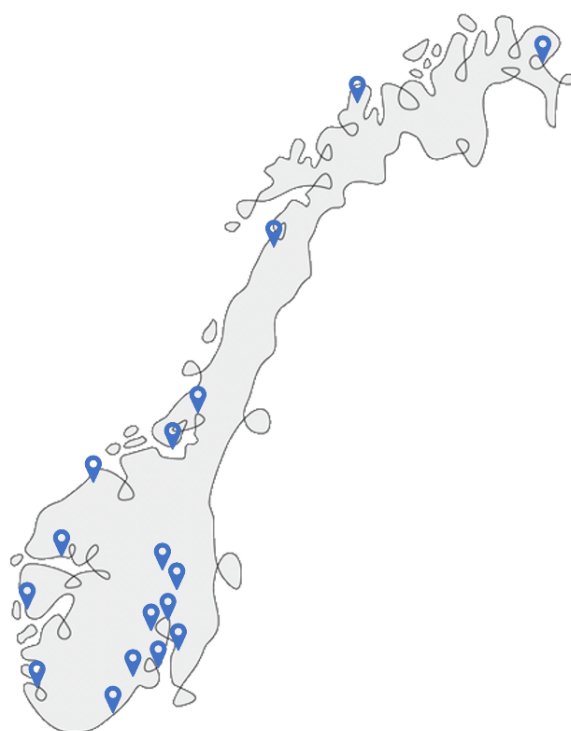
STAFs organisasjon og ledelse

STAF ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten er samlokalisert med statsforvalterne på 17 kontorsteder. Ved utgangen av 2022 hadde STAF 204 ansatte fordelt på seks avdelinger. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 2 Organisasjonskart per 31.12.2022



Figur 3 STAFs kontorsteder



Kontorsted	Ansatte
Vadsø	6
Tromsø	7
Bodø	13
Steinkjer	6
Trondheim	11
Molde	8
Leikanger	26
Lillehammer	8
Hamar	7
Bergen	15
Oslo	23
Drammen	13
Moss	11
Tønsberg	10
Skien	6
Stavanger	11
Arendal	23
Totalt	204

2.2 Utvalgte nøkkeltall

Se Årsregnskap 2022 for detaljerte regnskapstall.

Se Vedlegg: Tabeller og tall 2022 for flere tall og detaljer.

Tabellene viser tall for 2022 og endring fra 2021.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Brukerstøtte					
Antall saker		Antall fornøyde tilbakemeldinger		Andel fornøyde tilbakemeldinger	
58 331	+ 7155	5660	+ 88	93,5 %	+ 0,7
Dokumentforvaltning					
Antall journalposter		Antall årsverk		Antall ansatte	
1 484 148	+ 132 657	94,9	- 6,3	110	- 14
Andre tjenesteleveranser					
Antall brukere på IKT			Antall gjennomførte anskaffelser		
2913	- 10		30	+ 11	

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

Tildeling og budsjettavvik							
Samlet tildeling (1000 kroner)		Budsjettavvik (1000 kroner)		Budsjettavvik		Utnyttelsesgrad	
241 821	+ 1049	3 643	- 1606	1,5 %	- 0,7	98,8 %	+ 0,3

Budsjettavviket skyldes blant annet:

- lavere lønnskostnader enn budsjettet, blant annet på grunn av rekrutteringsutfordringer, høyere refusjon av foreldrepenger, høyere sykefravær, flere medarbeidere i ulønnet permisjon og endring i beregning av pensjonspremie til SPK.
- 2,2 millioner kroner i ubrukte investeringsmidler til ny løsning for tilskuddsforvaltning.
- forsinkelser på leveranser av IKT-utstyr.

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

Driftsutgifter og lønn kap. 525/3525							
Driftsutgifter (1000 kroner)		Lønnsutgifter (1000 kroner)		Lønnsandel (prosent)		Lønnsutgifter per årsverk (1000 kroner)	
237 598	+ 2075	140 902	- 4296	59,3 %	- 2,3	791	+19

STAF belaster lønnskostnader også på andre utgiftskapitler enn 0525. Lønnsutgifter per utført årsverk er høyere i 2022 på grunn mer kostbar kompetanse blant ansatte. Samlede lønnskostnader for alle kapitler er 3,9 millioner kroner lavere i 2022 enn i 2021 på grunn av endring i beregning av pensjonspremie (ca. 3,5 millioner) og noe høyere sykefravær (ca. 0,4 millioner).

Det er stor konkurranse om kvalifiserte IKT-medarbeidere i markedet. Dette har store konsekvenser for prisen på kompetansen. IKT-ansatte har høy lønn ved oppstart, og dette får følger for lønnsutviklingen til våre ansatte. I 2022 gjennomførte vi flere forhandlinger der vi løftet våre IKT-ansatte i lønn for å beholde dem

Tabell 4 Husleie

Husleie			
Husleie (1000 kroner)		Husleieandel av driftsutgifter (prosent)	
17 217	+ 1745	7,2 %	+ 0,7

Økte felleskostnader på grunn av høyere strømkostnader sto for størstedelen av husleieøkningen med i overkant av 1,1 millioner kroner.

Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster

Regnskapstall sortert på poster (1000 kroner)									
Post 525.01		Post 525.21		Post 01 (unntatt 525.01)		Post 20-29 (unntatt 525.21)		Sum alle kapitler og poster	
241 242	+ 3950	0	- 3182	3493	+ 1732	4130	+ 1645	248 865	+ 4145

Tabell 6 Turnover

Turnover					
Gjennomsnittlig antall ansatte		Turnover		Totalt antall faste ansatte som sluttet	
214	- 14	1,4 %	+ 0,5	16	+ 4

Turnoveren i 2022 var lav, selv om den økte noe fra 2021. Det er utfordrende for oss at turnover i størst grad rammer kjernekompetanse på IKT-området.

Tabell 7 Sykefravær

Sykefravær									
Totalt sykefravær		Sykefravær menn		Sykefravær kvinner		Legemeldt sykefravær		Egenmeldt sykefravær	
6,7 %	+ 1,1	5,7 %	+ 1,3	7,4 %	+ 1,8	4,8 %	+ 0,2	1,9 %	+ 0,9

Både egenmeldt og legemeldt sykefravær økte fra 2022 til 2021. Vi hadde flere langtids-sykemeldte ansatte. Andelen egenmeldt fravær er nesten doblet siden 2021, og utgjør om lag en tredjedel av sykefraværet. Det er ikke meldt inn arbeidsrelatert sykefravær.

Sykefraværstatistikken er jevnlig tema med ledere, i AMU og SAMU, hvor vi har vurdert ulike tiltak for å få redusert sykefraværet. Vi har oppfordret ansatte til å benytte seg av treningstid i arbeidstiden, arrangert digitale foredrag med helse relaterte temaer, meldt oss på «Sykle til jobben»-aksjonen, og gjennomført ulike arrangementer på tvers av kontorstedene for å bygge et godt arbeidsmiljø. Lederne har også fått opplæring i hvordan de skal følge opp ansatte som er sykemeldte. STAF inngikk i 2022 en avtale om bedriftshelsetjeneste som vil gi oss mulighet til å få bistand i sykefraværsoppfølgingen. Vi utviklet også en kulturplakat, jf. omtale i kapittel 4.2.2.

Tabell 8 Likestilling

Likestilling									
Andel kvinner		Andel menn		Årslønn kvinner (1000 kroner)		Årslønn menn (1000 kroner)		Andel kvinners lønn av menns lønn	
63 %	+ 0	37 %	+ 0	581	+ 45	644	+ 34	90 %	+ 2

Det er god kjønnsbalanse i direktørgruppen: 3 kvinner og 3 menn. Blant seksjonssjefene er det noe skjev fordeling mellom kjønnene med 11 kvinner og 4 menn.

Under de lokale lønnsforhandlingene i 2022 ble det lagt vekt på å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og utjevne uberettigede lønnsforskjeller. Vi forhandlet frem ny minimumslønn for ansatte i STAF i 2022.

Vi jobber for å rekruttere flere kvinner til IKT-stillingene, men erfarer at det er forholdsvis få kvinnelige søkere, jf. omtale under tabellen «Driftsutgifter og lønn» over.

STAFs redegjørelse for tilstanden i virksomheten når det gjelder kjønnslikestilling og aktivitetsplikt som likestillings- og diskrimineringsloven stiller krav til, er samlet i en egen rapport. Rapporten blir lagt ut på STAF.no.

Tabell 9 HR

Kjønnsfordeling									
Antall ansatte		Antall kvinner		Antall menn		Antall kvinner (deltid og midlertidig)		Antall menn (deltid og midlertidig)	
204	- 9	129	- 5	75	- 4	13	- 2	6	+ 1

STAFs største tjenesteområde, dokumentforvaltning, har høy kvinneandel. Vi har i STAF redusert antall midlertidig ansatte og deltidsstillinger på området. Ansatte som jobber deltid gjør dette etter eget ønske, og som oftest midlertidig i kombinasjon med en delvis uføregrad eller ønske om mer tid sammen med små barn. Det blir ikke kunngjort deltidsstillinger i STAF.

Tabell 10 Utførte årsverk

Utførte årsverk											
Totalt		Kvinner		Menn		Faste stillinger		Midlertidige stillinger			
178,4	- 9,6	109,8	- 7,2	68,6	- 2,4	174,6	- 7,2	3,8	- 2,4		
Utførte årsverk per avdeling											
Digitalisering		Dokumentforvaltning		Brukerservice		Infrastruktur og drift		Tjenester og rådgivning		Styring og utvikling	
18,3	- 0,1	94,5	- 6,7	22	- 2,6	24,4	- 0,6	10,5	+ 3,1	8,8	+ 2,3

I 2022 ble avdelingen *Intern administrasjon* avviklet, og oppgavene og medarbeiderne ble overført til *Tjenester og rådgivning* (fire medarbeidere) og *Styring og utvikling* (en medarbeider). I tillegg ble en medarbeider overført fra *Infrastruktur og drift* til *Digitalisering*. Tabellen viser helårsvirkning av bemanningen per 31.12.

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse

Å levere gode, forutsigbare, sikre og kostnadseffektive tjenester på alle våre fagområder er et fast mål for STAF. Stabil drift og tett oppfølging av informasjonssikkerheten var også i 2022 høyt prioritert. Det samme var innføringen av Elements, organisasjonsendringen på dokumentforvaltningsområdet og ikke minst arbeidet med vår virksomhetsstrategi.

Vi løste også i 2022 våre oppgaver med færre ressurser enn tidligere, til tross for at arbeidsmengden økte. Dette gjorde oss sårbare for uforutsette hendelser som krevde ekstra innsats fra våre medarbeidere, med det resultat at noen planlagte aktiviteter ble forsinket.

Til tross for enkelte forsinkelser oppnådde vi gode resultater og nådde våre mål gjennom å levere og forbedre våre tjenester til embetene i 2022. Vi styrket informasjonssikkerheten, forenklet og automatiserte arbeidsprosesser, utviklet nye digitale tjenester, gjennomførte anskaffelser og leverte stabile IKT- og dokumentforvaltningstjenester.

3.2 Rapporteringspunkter fra tildelingsbrevet

3.2.1 Styringsparametere 2022

Styringsparameter 1: Brukertilfredshet på dokumentforvaltning og IKT. Totalvurdering av tjenesteleveranser i brukerundersøkelsen

Resultatmål: Opprettholde brukertilfredshet på 4,3 eller bedre

Tabell 11 Styringsparameter 1

Brukertilfredshet					
IKT		Dokumentforvaltning		Samlet	
4,32	+ 0,02	4,16	- 0,17	4,33	+ 0,01

Resultatene fra brukerundersøkelsen er nærmere beskrevet i kapittel 3.3.8.

Styringsparameter 2: Oppetid for kritiske IKT-systemer

Resultatmål: 98,0 %, justert for planlagt service/nedetid

Tabell 12 Styringsparameter 2

Oppetid							
Elements		Styringsportalen		FM-nett		RiskManager	
99,3 %	- 0,41	100 %	+ 0,1	99,7 %	- 0,2	100 %	+ 0,1

Styringsparameter 3: Ressursbruk til drift av IKT-systemer og infrastruktur, målt ved kostnad per bruker

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2021

Tabell 13 Styringsparameter 3

Ressursbruk til IKT-drift (1000 kroner)									
Antall aktive brukere		Samlet ressursbruk		Lønnskostnader		Driftskostnader eks. lønn		Driftskostnader per bruker	
2913	- 10	75 130	- 3609	23 668	+ 949	51 463	- 4558	17,7	- 1,5

STAF utfører flere og større oppgaver på IKT-området enn tilfellet var før 2019 da oppgavene lå til embetene. For å kunne sammenligne tall fra år til år, er styringsparameteren beregnet på grunnlag av regnskapstall for avdelingen Infrastruktur og drift, som drifter embetenes «grunnmur» av IKT-systemer og infrastruktur. Ved å holde ressursbruk til brukerstøtte og drift av våre egenutviklede systemer utenfor regnestykket vektlegges ressursbruken til drift av de tekniske kjerneoppgavene på IKT-området. Ved å holde lønnskostnader utenfor beregningen av driftskostnader per bruker synliggjøres ressursbruk til blant annet lisenser, maskinvare, infrastruktur og konsulentbruk.

Reduksjon i driftskostnad, eksklusive lønn, fra 2021 til 2022 skyldes at vi i 2021 brukte mindreforbruk til å kjøpe ut leasingavtaler for PCer, skjermer og datasenter høsten 2021. Dette ga oss et større handlingsrom innenfor IKT-drift i 2022. Våre varige FDV-kostnader vil ikke påvirkes av reduksjonen fra 2021 til 2022. Den reelle reduksjonen i kostnader på lang sikt er derfor noe mindre.

«Aktive brukere» er brukere som er registrert i brukerdatabasen, og som vi må betale ulike lisenser for. Antall aktive brukere inneholder også ansatte i permisjon og ansatte som nylig har sluttet (sistnevnte slettes etter 30 dager). Antall aktive brukere er derfor alltid høyere enn antall ansatte.

Styringsparameter 4: Journalføring av inngående post: Antall merknader i RiskManager fra statsforvalterne på at tjenestebeskrivelsen ikke er oppfylt på området

Resultatmål: Kvalitativ vurdering av innholdet i avvikene

Det er mottatt to avviksmeldinger i RiskManager som handler om etterslep i journalføring.

Styringsparameter 5: Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021.

Tabell 14 Styringsparameter 5

Ressursbruk dokumentforvaltning					
Totalt antall journalposter		Antall utførte årsverk		Antall journalposter per årsverk	
1 484 148	+ 132 657	94,9	- 6,3	15 639	+ 2284

I 2022 behandlet hver medarbeider på dokumentforvaltning nesten 2300 flere journalposter enn i 2021 og over 4000 flere enn i 2019. Dette er en økning på over 17 % siste år, og på nesten 40 % siden 2019.

Styringsparameter 6: Andel av anskaffelser over terskelverdi som gjennomføres av Statsforvalterens fellestjenester

Resultatmål: 100 %

STAF har ikke avvist noen forespørsler om anskaffelser med verdi over 1,3 millioner i 2022. Resultatmålet på 100 % er innfridd.

Styringsparameter 7: Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer

Resultatmål: 80 %

Tabell 15 Styringsparameter 7

Saker besvart innen to timer					
IKT		Dokumentforvaltning		Samlet	
92,4 %	+ 4,0	97,5 %	-	96 %	+ 2,1

Andel saker besvart innen to timer har økt siden 2021.

Styringsparameter 8: Antall digitaliserte tjenester i drift

Resultatmål: Økning fra 2021

I 2022 laget STAF fire nye digitale skjemaer for statsforvalterne innenfor fagområdene kommunalt rusarbeid, klage på helsehjelp, somatisk helsehjelp og barnevernsbarns klagerett. Det er nå totalt 41 nasjonale e-skjemaer i produksjon og alle disse ble i 2022 tilpasset for mer effektiv importering til ePhorte/Elements.

NESTOR styringspanel og regnskapssystem for politiske parti ble lansert i starten av 2022. NESTOR styringspanel gir Helsetilsynet en visuell fremstilling av statsforvalternes arbeid med tilsynssaker på helseområdet. Løsningen benyttes i Helsetilsynets overordnede faglige styring av statsforvalterne. Regnskapssystem for politiske partier er en løsning der politiske partier kan føre regnskapet etter kravene i partiloven.

Styringsparameter 9: Antall digitaliserte og/eller automatiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen i 2022

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF automatiserte tre større prosesser i 2022.

I samarbeid med Miljødirektoratet opprettet STAF en integrasjonsløsning mellom Elektronisk Søknadssenter (ESS) og embetenes arkivbaser. Statsforvalterne benytter ESS til saksbehandling av forskjellige støtte- og erstatningsordninger, fra rovviltskader til truede naturtyper. Tidligere ble søknader og rapporter sendt fra Miljødirektoratet på e-post til statsforvalternes postmottak. Til sammen er det snakk om opp til 4 000 søknader i året. Hver e-post som ble sendt statsforvalterne krevde manuell journalføring i STAF. Den nye integrasjonsløsningen sørger for at overføringen skjer automatisk, og sak og journalpost opprettes uten tidsforsinkelse. STAFs medarbeidere sparer tid, og saksbehandlere i embetene får umiddelbart tilgang til søknaden i Elements. STAF får færre manuelle registreringsoppgaver og kan i stedet bruke tiden på kvalitetssikring. Det er etablert et godt samarbeid med Miljødirektoratet for å håndtere endringer og uforutsette hendelser. Integrasjonen med ESS danner et godt erfaringsgrunnlag for et fremtidig arbeid med Landbruksdirektoratet.

I samarbeid med Sikri har STAF jobbet frem to automatiseringsprosesser med RPA-teknologi¹ som skal lette kvalitetssikringen i Elements. Den første prosessen vil automatisere journalføringen av utgående brev for utvalgte fagområder, den andre bistår i kvalitetssikringen av ferdigbehandlede saker i Elements og oppdaterer saksstatus til avsluttet når kontrollen gir riktig resultat. Prosessene ble levert til testing i slutten av 2022.

Integrasjonsløsningen med Miljødirektoratet og utviklingen av de første RPA-prosessene er viktige milepæler for STAF, og er gode eksempler på hvordan vi vil videreutvikle dokumentforvaltningsområdet.

Styringsparameter 10: Antall standardiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen (eksklusive digitaliserte/automatiserte)

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF har i 2022 jobbet frem flere nye standardiserte arbeidsprosesser.

I arbeidet med å forberede ny organisering av Dokumentforvaltningsavdelingen (med virkning fra 2023) er mange rutiner og skrive regler gjennomgått på nytt. Omorganiseringen fører med seg store muligheter for standardisering av oppgaveløsningen. Dette arbeidet ble påbegynt i 2022.

Det har vært et behov for å forenkle journalføringen fra inngående elektroniske skjemaer. Alle digitale skjemaer som STAF tilbyr embetene ble i 2022 gjennomgått for å oppdatere og forbedre titler og andre metadata som følger med til Elements. Dette har forenklet journalføringen.

Overgangen fra ePhorte til Documaster som arkivløsning på vergemålsområdet har krevd mye oppfølging fra STAF. Vergeregnskapene som mottas og kontrolleres hvert år medfører mye

¹ [Robotic process automation \(RPA\) - Wikipedia](#)

arbeid med mottak, skanning og innregistrering. Overgangen til Documaster ville medført mer manuelt arbeid for STAF dersom etablerte rutiner hadde blitt videreført. Vi utarbeidet derfor nye rutiner som forenklet skanning og innregistrering, og sørget i samarbeid med Statens sivilrettsforvaltning for at kvaliteten på registreringen ble videreført.

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2022

Oppdrag 1: Statsforvalterens fellestjenester skal sørge for gjennomføring av inntrengningstest fra tredjepart, eksempelvis NSM

Frist: 31.12.2022

Høsten 2022 gjennomførte NSM en inntrengningstest mot STAFs infrastruktur. Rapporten ble oversendt STAF i desember 2022. Funnene i testen viser at det er få, men potensielt alvorlige svakheter i STAFs infrastruktur. Rapporten avsluttes med en rekke anbefalinger med både kortsiktige og langsiktige tiltak. Avslutningsvis i rapporten skriver NSM: «STAF virker å ha en god sikkerhetskultur, og et godt forhold til sikkerhet i nettverket sitt. Tiltakene presentert i denne rapporten vil kunne bidra til å løfte sikkerheten ytterligere.»

STAF følger opp NSMs anbefalinger i 2023.

Oppdrag 2: Statsforvalterens fellestjenester skal etablere ny løsning for FM-nett, som del av Styringsportalen, og tilrettelegge for at styringsetatene tar i bruk løsningen

Frist: 30.06.2022

Prosjektet «Nytt FM-nett» fikk utsatt oppstart da det tok lengre tid enn forventet å få på plass prosjektdeltakere fra embetene. Sluttleveransen er utsatt til 2023.

Gjennom 2022 har prosjektet jobbet med kartlegging av behov og løsningens informasjonsarkitektur. Ved utgangen av 2022 var første utkast til skisser for løsningen klar og utviklingsarbeidet startet opp januar 2023. Vi har etablert kontakt med styringsetatene slik at de kan være med på pilotering av løsningen.

Oppdrag 3: Statsforvalterens fellestjenester skal fornye IKT-strategien for statsforvalterembeta (2017-2022) for en ny periode

Statsforvalterne må delta i dette arbeidet som en likeverdig part. Dette må koordineres med arbeidet med virksomhetens egen strategi.

Frist: 31.12.2022

STAFs virksomhetsstrategi (2023-2026) ble ferdigstilt i 2022. Strategien viser retning for alle STAFs ansvarsområder: dokumentforvaltning, anskaffelser, informasjonssikkerhet og IKT-området. STAFs strategi erstatter dermed tidligere IKT-strategi. Strategiens mål operasjonaliseres i STAFs årlige virksomhetsplan.

Alle embetene har deltatt i arbeidet med STAFs virksomhetsstrategi. Det ble gjennomført intervjuer med den enkelte statsforvalter eller assisterende statsforvalter, og det ble gjennomført arbeidsverksteder med den enkelte ledergruppe. Noen av arbeidsverkstedene for innspill til

målbilde ble gjennomført med to embeter samtidig. Strategien var tema på møtene for Strategisk forum gjennom 2022

Oppdrag 4: I forbindelse med etableringen av et helhetlig internkontrollsystem, skal Statsforvalterens fellestjenester gå gjennom kravene i sikkerhetsloven for å sikre at de ivaretas på en hensiktsmessig måte og integreres i internkontrollsystemet

Som en del av gjennomgangen skal virksomheten også vurdere sårbarhetene knyttet til opprettholdelse av IKT-systemene i lys av ny sikkerhetslov og oppdatere risikovurderingene sine.

Frist: 30.04.2022

STAF har gjennomgått kravene i sikkerhetsloven og kartlagt de krav som kan gjelde for STAFs virksomhet og tjenester. Kartleggingen er innarbeidet som del av STAFs internkontrollsystem og vil også være en del av felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

Responstid for brukerstøtte

Tabell 16 Responstid for brukerstøtte

Median behandlingstid (timer)					
IKT		Dokumentforvaltning		Totalt	
1:05	- 0:16	0:44	+ 0:31	01:05	- 0:29

STAF mottok totalt 58 331 henvendelser til brukerstøtte i løpet av 2022, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok vi 51 176 henvendelser i 2021. Vi ser en nedgang i median saksbehandlingstid for tjenesteområdene samlet sett. I forbindelse med overgangen til Elements og utfordringer i løsningen høsten 2022 har saksbehandlingstiden vært noe høyere på dokumentforvaltningsområdet i 2022 enn i 2021. Tabellen viser saksbehandlingstid i gjennomsnitt og median for 2021 og 2022.

Se vedlegg for mer detaljert tabell.

IKT-utviklingsprosjekter

Se kapittel 3.3.4 og tabell 21 i vedlegget.

Gjennomgang av sikkerhetstilstanden i IKT-systemene

Se kapittel 3.3.2.

Fellesføring: Konsulentbruk

Se kapittel 4.2.7.

Fellesføring: Læringer

STAF har hatt fire læringer i 2022. To av disse ble tatt inn i 2021, og to nye læringer ble tatt inn i juni 2022. Læringene er tilknyttet opplæringskontoret OK Stat, og alle jobber innenfor fagområdet IKT. Vi vurderte å ta inn flere læringer i 2022, men på grunn av begrenset kapasitet til oppfølging besluttet vi å ikke ta inn flere. Det er viktig at de læringene vi har fått best mulig oppfølging og at de får gjennomført læreplanen.

STAF bidrar også med opplæring innenfor dokumentforvaltningsfaget i tilfeller der statsforvalterne tar inn læringer i kontorlag. I 2022 var det to læringer fra embetene som også fikk opplæring i STAF.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

3.3.1 Dokumentforvaltning

Produksjonssettingen av Elements ble den viktigste og mest ressurskrevende oppgaven på dokumentforvaltningsområdet i 2022. Innføringen var godt forberedt og planlagt i god dialog med statsforvalterembetene. En viktig suksessfaktor ble det elektroniske opplæringsverktøyet, som STAF jobbet mye med for å få tilpasset statsforvalternes behov. STAF fulgte opp produksjonssettingen i hvert embete med å tilby åpne Teams-møter og følge opp lokale spørsmål, noe som bidro til at det ble et vellykket utrullingsprosjekt.

Etter produksjonssettingen ble det avdekket en kritisk feil i programvaren som medførte risiko for tap av dokumenter under arbeid. En oppdatering til ny Elements-versjon skulle løse feilen og samtidig sikre videre funksjonalitet for digital forsendelse etter lanseringen av eFormidling 2.0 fra Digitaliseringsdirektoratet. Oppdateringen av Elements i slutten av august løste feilen i dokumentproduksjonen. Dessverre fikk STAF og embetene samtidig store problemer med eFormidling og digital forsendelse. Årsaken til problemene lå i endringer hos Digitaliseringsdirektoratet og funksjonalitet i Elements. STAF brukte store ressurser på håndteringen av situasjonen. I slutten av 2022 er digital forsendelse tilgjengelig for embetene som normalt. Vi er likevel ikke ferdige med å følge opp Digitaliseringsdirektoratet og Sikri for å løse de siste feilene.

I 2022 forberedte STAF en større organisasjonsendring på dokumentforvaltningsområdet. For å møte utviklingsbehov og krav til gevinstrealisering og for å sikre gode tjenesteleveranser ble det besluttet å organisere avdelingen i fire jevnstore seksjoner. Endringen gjelder fra 1. januar 2023, og er også et svar på et tidligere oppdrag om å legge til rette for større stedsuavhengighet i dokumentforvaltningen.

For å kunne utvikle tjenesteleveransen, gi bedre tjenester til brukerne og realisere gevinster må STAF jobbe for bedre sammenhengende tjenester mellom statsforvalterne, kommuner, statlige og private virksomheter og innbyggerne. Dårlig tilrettelagte løsninger og sektorbaserte utviklingsprosjekter medfører merarbeid for STAF, der de i teorien skulle digitalisere og forbedre prosesser. STAF er i dialog med viktige premissleverandører som Digitaliseringsdirektoratet, Arkivverket og KS. STAF har fått tildelt midler til et Stimulab-prosjekt om samhandlingen mellom

statsforvalteren og kommunal NAV i klagebehandling av saker om økonomisk sosialhjelp. Prosjektet starter i 2023.

Arkivverket valgte i 2022 å gjennomføre stedlig tilsyn om oppfølgingen av arkivlov og forskrifter med fire embeter: Oslo og Viken, Trøndelag, Troms og Finnmark og Agder. Tilbakemeldingene har vært veldig positive, og arkivverket konkluderer med at arkivdanningen, arkivplanen, sentrale internkontrolldokumenter og samhandlingen mellom embetene og STAF er god. Arkivverket bemerker at det mangler god nok dokumentasjon om delegasjon til STAF og internkontrollrutiner i embetene for å etterleve arkivansvaret som ligger i arkivloven.

STAF bistår embetene i arbeidet med å avlevere papirarkiver eldre enn 1997, omfattet av en avleveringsavtale med Arkivverket. For å følge opp dialogen med Arkivverket og leverandøren som klargjør papirarkivene for avlevering har STAF en dedikert prosjektleder som sikrer god fremdrift i arbeidet.

I 2022 utviklet STAF sammen med Arkivverket en metode for å kunne ta digitale uttrekk fra statsforvalternes historiske arkivdatabaser for overføring av historiske data til Arkivverket. Dette har tidligere vært et krevende manuelt arbeid for embetene, og behovet for ekstern bistand fra leverandøren av Elements har kostet STAF 100–150 000 kroner per uttrekk.

3.3.2 IT-sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern

IT-sikkerhet

Vi etablerte i 2022 tvungen verifikasjon for bruk av PC og mobil i STAFs nettverk. Alle ansatte i STAF og embetene må bruke multifaktorautentisering (MFA) enten gjennom en verifikasjonsapp eller en kodebrikke for å verifisere at enheten de ønsker å koble til nettverket er godkjent. Ansatte kan også ta i bruk ansiktsgjenkjenning og fingeravtrykk for enklere og smidigere pålogging til sine PCer. Med tvungen verifikasjon har sikkerheten blitt vesentlig styrket for alle systemer og tjenester som krever MFA. Enkelte eksterne tjenester har andre autentiserings- og sikkerhetstiltak som vi vurderer løpende.

For å styrke deteksjons- og hendelseshåndtering i STAF, etablerte vi i 2022 en egen gruppe med dedikerte ressurser som jobber med å forhindre og håndtere sikkerhetsrelaterte utfordringer. DHH-teamet løser oppgaver gjennom logg-monitorering, løpende feilretting og videreutvikling av sikkerhetssystemene. DHH-teamet rapporterer jevnlig på sikkerhetsnivået for å påse at STAF opprettholder forsvarlig sikkerhetsnivå i den løpende driften av STAFs tjenester.

Logg-monitorering gjennom Microsofts E5-avtale lar oss logge store mengder data uten høye ekstrakostnader. Tjenesten gir oss svært gode muligheter for å være proaktive i sikkerhetsarbeidet og ikke minst kunne observere eventuelle trusler og sårbarheter. Tjenesten ga DHH-teamet god oversikt over NSMs handlinger under deres inntrengingstest, og vi ville agert og stoppet forsøkene raskt hadde de kommet fra en uønsket aktør. Vi har startet et arbeid med å strukturere logger og etablere dashboards for å effektivisere overvåkingen og redusere STAFs responstid ved hendelser.

Informasjonssikkerhet – dokumentasjon, kompetanse og bevisstgjøring

STAF og embetene har i 2022 etablert et rammeverk for felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet, herunder felles maler og rutiner for godkjenning av dokumentasjon. Arbeidet med felles policyer, retningslinjer og rutiner startet i 2022 og vil fortsette i 2023. En felles tilnærming til informasjonssikkerhet vil gjøre alle virksomhetene bedre i stand til å møte trusler knyttet til tekniske løsninger, og å legge til rette for en god sikkerhetskultur blant de ansatte.

STAF og alle embetene er representert i SFAUs fagutvalg for informasjonssikkerhet. Gjennom fagutvalget søker STAF å bidra til å klargjøre ansvarsfordelingen mellom STAF og statsforvalterne og arbeide for en felles forståelse av informasjonssikkerhet.

STAF iverksetter ulike tiltak for økt bevissthet og kompetanse hos ansatte i embetene, gjennom konferanser, foredrag for enkeltembeter og artikler på Ekstranett.

I desember 2022 satte vi i gang en kampanje for å øke bevisstheten og kompetansen om phishing og falske e-poster. Kampanjen retter seg mot alle ansatte i STAF og i embetene, og vil vare ut 2023. Foreløpige tall viser at kampanjen er tatt vel imot blant brukerne.

Personvern

Personvernombudet la i 2022 vekt på veiledning og rådgivning, og hadde gjennom året jevnlige møter med embetenes personvernrådgivere. Personvernombudets årsrapport er publisert på Ekstranett og inneholder detaljer om personvernombudets arbeid i 2022. For å tydeliggjøre STAFs tjenesteleveranse og embetenes ansvar på personvernområdet, ble det utarbeidet en tjenestebeskrivelse for området. STAF har også utarbeidet et grunnkurs i personvern som er tilgjengelig for alle ansatte hos STAF og statsforvalterne. Personverndagen ble markert med et webinar åpent for alle ansatte, med temaet "*De registrerte sine rettigheter*".

Et hovedtema i foredrag og rapportering har vært avvikshåndtering. STAF kartla i 2022 avvikshåndteringen innenfor personvern, og resultatene vil brukes til å sette i gang tiltak i 2023.

3.3.3 IKT-drift

Moderniseringsarbeidet på lokasjonene, som i hovedsak ble gjennomført i 2020, ble ferdigstilt i 2021. Tabell 20 i vedlegget viser status i 2022.

I juni 2022 sluttførte vi flytteprosjektet for Statsforvalteren i Troms og Finnmark, kontorsted Vadsø. Embetet flyttet inn i nye, velfungerende lokaler som planlagt. STAF har tidligere bidratt til å etablere embetets infrastruktur og systemer på to midlertidige lokasjoner i Vadsø, og utstyr og komponenter fra disse lokasjonene ble i stor grad gjenbrukt i de nye lokalene.

Patching og oppdateringer

STAF legger ned betydelige ressurser i programvareoppdateringer for applikasjoner og komponenter. Minst en gang i uken distribueres oppdateringer, feilrettinger og sikkerhetsprogramvare til alt utstyret som er i bruk. Dette er et omfattende arbeid, og det er svært viktig at alt utstyr er oppdatert for å kunne ivareta tilfredsstillende sikkerhet og en god brukeropplevelse.

Konsolidering av filservere

STAF konsoliderte filservere på tvers av alle kontorsteder i 2022. Dette er gjort for å redusere behovet for investering i servere, lisenser og tilhørende infrastruktur per kontorsted. Arbeidet med å tilpasse og oppdatere tilganger og sikkerhet i store filstrukturer er ivaretatt per embete i det nye datasenteret på Hamar. Konsolideringen gjør også at det blir enklere og raskere å tilpasse den nye filstrukturen til navneendringsprosjektet.

Filområdene inneholdt 30 TB med data fordelt på over 12,8 millioner filer og mapper. Gjennom konsolideringen ble antallet servere redusert fra ca. 30 til 10, og antall nettverksdisker brukerne må forholde seg til er redusert fra flere til én. Dette letter både arbeidshverdagen for brukerne og arbeidet med forvaltning og brukerstøtte for STAF. For å redusere ulempene og utilgjengeligheten for ansatte i embetene, ble arbeidet utført i helgene fra januar og frem til sommeren.

Standardisering av dokumentskanning og avvikling av Branch Office

STAF innrullerte i 2022 de to siste embetene i felles standardisert oppsett for dokumentskanning. Som følge av dette kan vi benytte oss av programvare som effektiviserer dokumentbehandlingsprosessen. Behandlingen av innskannede dokumenter går nå seks ganger raskere enn tidligere. Med alle skannere i det standardiserte oppsettet har vi avviklet serverlisenser og gjenstående Branch Office-installasjoner i sin helhet.

Møterom

STAF forvalter 163 videomøterom for Statsforvalterne. Disse møterommene inneholder blant annet lyd- og videokomponenter, programvare og infrastruktur. I starten av september ble STAF gjort oppmerksom på at leverandøren StarLeaf var slått konkurs og at utstyret i møterommene ville slutte å virke 15. oktober. For å sikre at embetene kunne bruke møterommene også etter 15. oktober etablerte vi en midlertidig løsning bestående av en lydenhet og en HDMI-kabel fra skjerm til bord på alle 163 møterom. Ansatte kunne da gjennomføre møter ved å bruke sin egen PC koblet til den midlertidige løsningen.

I oktober startet STAF et anskaffelsesprosjekt sammen med representanter fra alle embeter med formål å komme til enighet om en kravspesifikasjon for en ny, felles møteromsløsning.

Nytt datasenter

Vårt datasenter i Fylkeshuset på Hamar ble avviklet i mai 2022 etter påtrykk fra fylkeskommunen. En midlertidig løsning ivaretok våre behov, inntil nytt utstyr ble levert før sommeren. I august ble alle tjenester flyttet til nytt datasenter på Hamar. De nye datasentrene har to lokasjoner med full redundans. Sekundært datasenter i Drammen skal kunne overta alle tjenester fra primært datasenter ved et totalt, langvarig utfall på primærlokasjonen på Hamar. Det gjenstår fremdeles en del arbeid med lokal infrastruktur på begge lokasjoner.

Telefoni

I mars 2022 ble Skype for business avviklet og erstattet av Microsoft Teams som fasttelefoniløsning for alle ansatte. STAF hadde god dialog med embetene i forkant, og tidspunktet for omlegging var godt annonsert. Ansatte var godt kjent med Teams som samhandlingsverktøy på forhånd, så omleggingen skapte svært få brukerproblemer. STAF fikk i forbindelse med omleggingen etablert en årlig fasttelefonavtale som sikrer faste kostnader og god tilgjengelighet på bistand fra telefonleverandøren. Ved å legge om fra Skype til Teams reduserte vi kompleksiteten på den interne infrastrukturen og reduserte antall datalinjer, servere og tilhørende infrastruktur.

I 2022 la STAF til rette for kobling mellom fast- og mobiltelefon i vår infrastruktur slik at embeter som ønsker det kan settes opp med en slik kobling. Dette innebærer at ansatte mottar fast- og mobiltelefonsamtaler både i Teams, på mobiltelefon og gjennom headset. Brukeren kan velge hvilken enhet som skal besvare hvilke numre, og hvilke numre som skal være visningsnummer utad.

Navneendringsprosjektet

Delprosjektet «Nytt AD i nytt domenet» hadde oppstart i begynnelsen av året. Hovedarbeidet har vært å tilrettelegge nytt Active Directory² (AD) og Azure AD (Microsofts skyløsning for AD). Det gamle AD har blitt ryddet og omorganisert slik at all brukerinformasjon, med tilgangsroller og grupper, kan flyttes til nytt AD i 2023. Det er lagt ned mye arbeid i å teste og legge grunnlaget for flytting av alle PCer til Azure AD.

En synlig endring for brukere, er nye navn på møterom og distribusjonslister, fra FMxx til SFxx. Arbeidet med reduksjon og omstrukturering av filservere har også vært viktig å få gjennomført før flytting til nytt AD.

Vi har ønsket å gjennomføre delprosjektet med mest mulig intern arbeidskraft. Dette har gjort oss sårbare for ikke-planlagte hendelser.

Vi utarbeidet en detaljert risiko- og sårbarhetsanalyse for delprosjektet høsten 2022. Den største sårbarheten i prosjektet er tilgang til ressurser. Vi har ønsket å gjennomføre delprosjektet med mest mulig intern arbeidskraft. Dette har gjort oss sårbare for ikke-planlagte hendelser. På grunn av problemene med digital forsendelse i Elements, innførte STAF «endringsfrys» i våre systemer. NSMs inntrengningstest høsten 2022 krevde også ressurser og nøkkelpersoner fra prosjektet i en lengre periode. Prosjektets planlagte aktiviteter ble utsatt, og etter dialog med KDD er ny frist satt til 1.9.2023.

Drift av ePhorte og Elements

Driftsteamets hovedoppgave er å sørge for at ePhorte/Elements er tilgjengelig, og å levere løpende driftstjenester. En viktig del av arbeidet er å oppdatere tjenesten med elementer fra Digdir og Sikri. I 2022 opplevde vi at en stor del av oppdateringene var for ufullstendig testet av

² [Microsofts katalogtjeneste](#) for håndtering av brukere, brukerrettigheter og ressurskontroll

Digdir og Sikri, noe som forårsaket en rekke utfordringer med integrasjonstjenester som «digital forsendelse». STAF bidro til at produsentene etablerte egne testmiljøer der vi skal kunne teste oppdateringene før produksjonssetting, men testmiljøene er ennå ikke modne for å avdekke alle feil. Testingen er svært ressurskrevende for STAF, og det mangler ofte tilstrekkelig dokumentasjon om oppdateringene til å gjennomføre en risikovurdering. Samarbeidet videreføres i 2023.

Til tross for driftsutfordringene leverte STAF god tilgjengelighet gjennom 2022. Det ble produsert i gjennomsnitt 14,2 GB data hver dag i form av 14 100 filer og 7500 dokumenter. Dette utgjør et totalt produksjons-dokumentlager på 35 000 GB data fordelt på over 39 millioner dokumenter.

3.3.4 Utvikling av digitale tjenester

STAF utvikler digitale tjenester både gjennom å utvikle nye og ved å forvalte eksisterende digitale løsninger. I 2022 jobbet vi totalt med elleve utviklingsprosjekter rettet mot embetene og eksterne oppdragsgivere. I tillegg forvalter vi i underkant av 30 ulike digitale løsninger.

I det videre følger en kort status av prosjektene. De fleste IKT-utviklingsprosjektene går som planlagt, men noen er forsinket. Se også tabell 21 i vedlegget.

Nytt FM-nett og Felles intranett (forsinket)

Jf. oppdrag 2 over. Prosjektet ferdigstilles i 2023.

Ny fellesløsning for tilskudd (forsinket)

I mars 2022 sendte vi vår anbefaling om å gå videre med Miljødirektoratets løsning *Elektronisk søknadssenter* (ESS) som ny fellesløsning for tilskudd til KDD. Oppstart av prosjektet har blitt utsatt i påvente av avklaringer knyttet til FDV-kostnader. Som en konsekvens av dette har drift av en midlertidig løsning for kommunalt kompetanse- og innovasjonstilskudd blitt forlenget med ett år. Prosjektet starter opp i 2023.

Ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse (forsinket)

Arbeidet med ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisseområdet (SepSkil) ble videreført i 2022. Saksbehandlingsløsningen vil være den første løsningen som gjennom bruk av felleskomponenter forenkler og automatiserer saksbehandlingsprosessen for statsforvalterne. Løsningen vil kommunisere med dagens sak- og arkivløsning ved at dokumentene i løsningen automatisk blir sendt til arkivering. Tilsvarende vil eventuelle papirsøknader bli hentet inn i den nye saksbehandlingsløsningen fra Elements. Leveranseplanen har blitt utsatt flere ganger, i hovedsak på grunn av turnover blant utviklerne.

Tilsynskalenderen

STAF fikk i 2021 et oppdrag om å lage en meldingsfunksjon til *Tilsynskalenderen*. Det ble tidlig klart at statsforvalterne ønsket å prioritere andre behov fremfor meldingsfunksjonen. Etter dialog med KDD ble det derfor besluttet at meldingsfunksjonen ikke skulle utvikles. STAF hadde et godt

samarbeid med Statsforvalteren i Nordland, som leder embetenes nettverk for samordnere, og forbedringspunktene i *Tilsynskalenderen* ble lansert høsten 2022.

Tros- og livssynssamfunn

STAF fikk to oppdrag fra Barne- og familiedepartementet høsten 2022. Det ene var å videreutvikle den digitale løsningen for tros- og livssynssamfunn. Det andre oppdraget var å gjennomføre en behovskartlegging og behovsanalyse med forslag til kvalitative og effektiviserende tiltak i løsningen. Både rapporten fra sistnevnte og utviklingsarbeidet fra førstnevnte oppdrag ble ferdigstilt til årsskiftet.

Felles intranett

Arbeidet med felles intranett for embetene og STAF startet i august 2022. Det nye intranettet skal også erstatte innholdet på dagens Ekstranett. I løpet av høsten ble alt innhold som i dag eksisterer på intranettene kartlagt, og vi utarbeidet forslag til ny menystruktur og skisser for hvordan det nye intranettet skal se ut. Både menystruktur og skissene er brukertestet av ansatte i embetene og i STAF. Prosjektet er noe forsinket som følge av redusert bemanning hos ekstern konsulent. Lanseringen av nytt felles intranett er planlagt tidlig høst 2023.

Kommunebilde

Kommunebilde ble videreutviklet i 2022. Alle statsforvalterne har tatt i bruk verktøyet, og det ble etablert et brukerforum – et nettverk av representanter fra alle statsforvalterne. Utviklingstiltak ble prioritert etter innspill fra brukerforumet. Følgende tiltak ble gjennomført i 2022:

- Administrering av indikatorer (automatisering og effektivisering)
- Historikk (informasjon blir lagret over tid)
- Forbedret arbeidsflyt mellom funksjoner (samhandling og automatisering)
- Funksjoner som gir overordnet styring og innsikt (økt nytteverdi)

NESTOR styringspanel

STAF utviklet i 2022 et styringspanel med visuell fremstilling av styringsdata fra NESTOR. Styringspanelet gir en oversikt over de ulike statsforvalternes arbeid med tilsynssaker på helseområdet, og blir benyttet i Helsetilsynets overordnede faglige styring av statsforvalterne.

Datavarehus

Etter at selvbetjeningsløsningen til datavarehuset ble lansert har STAF videreutviklet løsningen, basert på innmeldte brukerbehov. Vi har lagt til nye indikatorer knyttet til blant annet *Kommunebilde* og *Ressursportalen*.

Partiportalen – årsrapportering og bidragsmodul

Gjennom 2022 har STAF jobbet med to moduler knyttet til regnskapssystemet for politiske partier: En modul for partienes årsrapportering til SSB og en modul for å rapportere bidrag i valgår. Disse to modulene blir lansert i starten av 2023.

Felles rapporteringsløsning for beredskapshendelser

Løsningen startet som et rapporteringsverktøy under covid-19 pandemien. I 2022 er løsningen tatt i bruk av flere styringsetater for rapportering om ulike spørsmål knyttet til håndtering av flyktningestrømmen fra Ukraina. Helsedirektoratet har koordineringsansvar på tvers av styringsetatene.

3.3.5 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

STAF tilbyr brukerstøtte på fagområdene IKT og dokumentforvaltning og utvikler kompetansemateriell for alle våre tjenester.

STAF mottok 58 331 henvendelser gjennom 2022, dette er en oppgang på 14 % fra 2021. En av de viktigste årsakene til økningen er overgangen til nytt saksbehandlingssystem (Elements). Enkelte tiltak som bidrar til å øke sikkerheten i systemene våre har også ført til økning i antall saker, blant annet innføring av tvungen multifaktorautentisering (MFA) for alle brukere og etablering av passordløs pålogging med Windows Hello.

Hovedinngangen til bistand fra STAF er via STAFs hjelpesenter. Ansatte i STAF og embetene har enkel tilgang til STAFs hjelpesenter via «Hjelp-knappen» som ligger på Ekstranett og på embetenes intranett. I hjelpesenteret får brukerne tilgang til driftsmeldinger, nyttige lenker og en rekke veiledninger, i tillegg til muligheten for å sende inn henvendelser. I 2022 publiserte STAF 84 små og store hjelpeartikler som gir brukerne mulighet til å hjelpe seg selv i stedet for å sende inn en henvendelse.

De aller fleste henvendelser til STAFs brukerstøtte sendes inn digitalt, enten via hjelpesenteret eller via e-post. Brukerstøtte mottar saker som gjelder alt fra flytting av en sak eller journalpost i Elements, installasjon av MFA på mobilen eller råd og veiledning innenfor STAFs tjenester.

For å øke forståelsen for hvilke tjenester STAF tilbyr utarbeidet vi i 2022 en liten animasjonsfilm³. Filmen gir nye og etablerte brukere i embetene og STAF nyttig informasjon om klientutstyr, programvare, Hjelp-knappen, e-læring og informasjonssikkerhet.

Vi har gjennom året vært opptatt av å heve kompetansen og å øke kompetansedeling i Avdeling for brukerservice. På slutten av 2022 etablerte vi kompetansegrupper for å gjøre spisskompetanse mer attraktivt for ansatte, samtidig som vi også sikrer økt generalistkompetanse gjennom samhandling på tvers mellom gruppene. Kompetansegruppene skal ha faglig ansvar for sitt fagfelt og bistå med sin kompetanse der det er behov.

STAF utarbeider og samarbeider internt for å sikre at oppdatert kompetansemateriell er tilgjengelig. I 2022 har STAF både utarbeidet materiell knyttet til egne tjenester og bistått embetene innenfor deres fagområder.

Våren 2022 innførte STAF Elements. Dette medførte større endringer for saksbehandlere i embetene og ansatte i STAF. STAF utarbeidet en kompetansepakke i Kurs- og kompetanseportalen for å sikre nødvendig kompetanseheving. Kurs- og kompetanseportalen ga

³ Animasjonsfilmen ble utviklet i 2022, med lansering første kvartal 2023

flere fordeler. Blant annet fikk ledere mulighet til å melde på og følge opp egne medarbeideres progresjon i kurset, og STAF fikk mulighet til å kontrollere at brukere faktisk gjennomførte kurset.

Bruken av Teams utviklet seg i 2022, fra å brukes primært til videomøter, til å bli ett av de viktigste samhandlingsverktøyene internt og eksternt. I forbindelse med avviklingen av Skype våren 2022 utarbeidet STAF både hjelpeartikler, videoer og en digital håndbok for bruk av Teams. Materiellet ble sluppet gradvis slik at brukerne tidlig kunne gjøre seg kjent med kommende ny funksjonalitet.

3.3.6 Anskaffelser

STAF inngikk 30 avtaler for ulike tjenester i 2022. Tabell 19 i vedlegget viser en fullstendig oversikt. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. Det er stor spennvidde i avtalene som inngås mellom hva som skal kjøpes, geografi og kompleksitet. Dette gir stor variasjon i hvor mye ressurser en anskaffelse krever.

3.3.7 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

Brukerundersøkelsen i 2022 viser at tilfredsheten med STAFs tjenesteleveranser holder seg på et stabilt og høyt nivå. Samlet vurdering av STAFs tjenester økte til 4,33⁴ i 2022.

Tabell 17 Brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen									
Brukerstøtte og kompetanse		IKT		Dokumentforvaltning		Anskaffelser		Samlet	
4,56	+ 0,11	4,32	+ 0,02	4,16	- 0,17	4,00	+ 0,4	4,33	+0,01

Tilfredsheten har økt på tre av de fire fagområdene som måles i brukerundersøkelsen. Endring i tilfredshet med brukerstøtte og kompetanse skyldes hovedsakelig en økning i hvor fornøyde ansatte er med veiledningene og selvhjelpsartiklene som STAF produserer (fra 3,9 til 3,97).

Tilfredsheten med hjelpen statsforvalteransatte får når de sender inn saker via Hjelp-knappen holder seg på et høyt nivå (4,83).

Tilfredsheten med tjenestene våre innen anskaffelser økte betydelig i 2022, fra 3,62 til 4,17

Vi ser en liten tilbakegang i brukertilfredshet med dokumentforvaltningsområdet (fra 4,33 til 4,16). Brukerundersøkelsen ble gjennomført samtidig som det oppsto større utfordringer med Elements. Resultatene gjenspeiler disse utfordringene. Statsforvalteransatte er likevel godt fornøyde med hjelpen de får på området (4,76). Undersøkelsen viser også at ansatte synes det er enklere å finne dokumenter i Elements enn i ePhorte. For flere detaljer, se tabell 17 vedlegget.

STAFs brukerstøtteløsning sender ut en kort brukerundersøkelse for hver tredje henvendelse som blir sendt inn til STAF. I 2022 ble det sendt ut nesten 19 000 undersøkelser. Vi fikk svar på 6052 av disse – en svarprosent på 32 %. Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er «Hvor

⁴ Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke».

fornøyd er du med den samlede opplevelsen?» Tabellen oppsummerer tilbakemeldingene på dette spørsmålet for 2021 og 2022. Tabellen viser en økning i tilfredsheten hos brukerne.

Tabell 18 Brukertilfredshet brukerstøtte

Brukertilfredshet brukerstøtte					
Svært fornøyd eller fornøyd		Nøytral		Misfornøyd eller svært misfornøyd	
93,5 %	+ 0,7	2,6 %	- 0,6	3,9 %	+ 0

4 Styling og kontroll i STAF

4.1 Overordnede vurderinger av opplegget for styling og kontroll

STAF benytter mål- og resultatstyring i sin interne styling. Samlet måloppnåelse for 2022 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og VØI fra KDD operasjonaliseres i vår årlige virksomhetsplan.

Overordnet, intern styling og kontroll og økonomioppfølging ivaretas av avdelingen *Styling og utvikling* (STYR). STYR jobber tett med direktøren i oppfølging av avdelingenes vurdering av gjennomføring, måloppnåelse og risiko gjennom året. Direktørens behov for styling og kontroll av virksomheten ivaretas på en tilfredsstillende måte.

I 2022 har vi arbeidet med STAFs virksomhetsstyringsverktøy som passer til vår egenart og våre behov. Arbeidet involverte alle avdelinger og er godt forankret i ledergruppen. Vi ser at arbeidet med styringsverktøyet gir en felles forståelse for styling og planlegging som bedrer både bevissthet og kompetanse om styling og internkontroll i virksomheten. Sammen med strategiarbeidet som har gått parallelt i 2022 gjør dette oss i stand til å drive helhetlig og langsiktig planlegging i STAF for årene fremover, og ha god styling innenfor rammeverket for vår internkontroll.

4.2 Redegjørelse for vesentlige forhold ved STAFs planlegging, gjennomføring og oppfølging

Planlegging, gjennomføring og oppfølging av STAFs aktiviteter skjer gjennom virksomhetsstrategien, virksomhets- og avdelingsplaner prosjektplaner og i ledermøter. Budsjett- og økonomistyring er integrert i planleggings- og rapporteringsarbeidet. STAF fører regnskap etter statlige regnskapsstandarder (SRS).

I 2022 ble STAFs virksomhetsstrategi for 2023–2026 utarbeidet med god involvering av embetene og bred involvering internt i virksomheten. Regjeringens *Plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene*, stylingssignaler fra KDD, krav og forventninger fra omgivelsene rundt oss og utviklingstrekkene som ligger foran oss har vært førende for strategien, som setter kursen for STAFs aktiviteter frem mot 2026. Virksomhetsstrategien erstatter *IKT-strategi for statsforvalterembeta (2017-2022)*, jf. kapittel 3.2.2.

Pandemien har påvirket STAFs aktiviteter i 2022. Vi har blant annet gjennomført færre reiser enn planlagt, og deltakelse på (eksterne) kurs og konferanser har i større grad blitt avholdt digitalt.

Krigen i Ukraina har påvirket STAF gjennom året. Vi har blant annet opprettholdt forhøyet beredskap og årvåkenhet gjennom året, i tråd med myndighetenes anbefalinger. Krigen har også medvirket til at vi har tatt i bruk ulike sikkerhetsverktøy og etablert logg-monitorering, jf. kapittel 3.3.2.

For å opprettholde våre tjenester og nå våre mål, hadde vi et betydelig overtidsforbruk. Videre har vi hatt utfordringer knyttet til fornying av utstyr, som følge av internasjonal komponentmangel også i 2022. Våre tjenester ble likevel i stor grad levert som planlagt og uten større avvik.

Etter en prøveordning med hjemmekontor besluttet vi høsten 2022 å innføre fast hjemmekontorordning for medarbeidere som ønsker det. Hensynet til at det alltid skal være ansatte til stede på kontorstedene er førende for ordningen.

4.2.1 Risikostyring og internkontroll

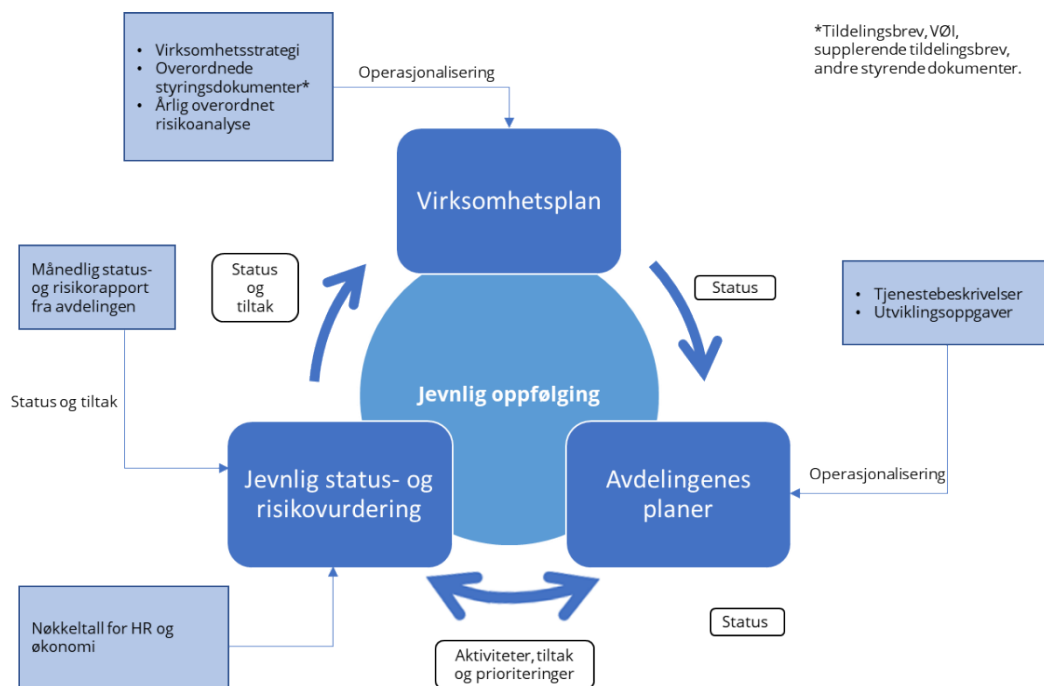
STAF er en produksjonsvirksomhet som utvikler og forvalter tjenester for embetene. Oppgaver må løses fortløpende for at produksjonen ikke skal stoppe opp, og avdelingene har på tjenesteområdene utviklet rutiner for å sikre produksjon og minimere nedetid.

STAFs rammeverk for internkontroll ligger til grunn for arbeidet med planlegging og risikostyring i virksomheten. Rammeverket ligger også til grunn for STAFs nye virksomhetsstyringsverktøy som ble utviklet i 2022.

I tillegg til overordnet styring og kontroll dekker internkontrollsystemet områdene:

- Informasjonssikkerhet og personvern
- HMS
- Personelhåndtering
- Økonomi og innkjøp
- Dokumentforvaltning
- Nasjonale sikkerhetsinteresser
- STAFs tjenesteleveranser til statsforvalterne

Figur 4 Styring i STAF



Ledelsen vurderer at det gjennomgående er tilfredsstillende styring og kontroll i virksomheten, som sikrer:

- STAFs evne til å nå de mål og resultat som er gitt i tildelingsbrevet
- STAFs evne til effektiv ressursbruk innenfor tildelte midler
- god oversikt og kontroll på økonomistyringen i STAF
- kontroll med at risiko er innenfor akseptabelt nivå

4.2.2 Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjon

Vi har kapasitets- og bemanningsutfordringer på alle våre tjenestoområder.

Innføring av Elements og (de tekniske) utfordringene som fulgte etter innføringen, har medført en større belastning på våre medarbeidere på både dokumentforvaltnings- og IKT-området. Økt saksmengde, arbeidet med omorganisering og økt sykefravær medført en tilleggsbelastning på våre ansatte i Dokumentforvaltningsavdelingen.

Perioden med endringsfrys høsten 2022 gjorde at flere planlagte prosjekter og andre aktiviteter måtte utsettes. Leveransene i utviklingsprosjektene våre har også møtt utfordringer, som følge av at flere utviklere sluttet i 2022. Oppdragsmengden krevde i utgangspunktet større ressurser enn STAF har tilgjengelig internt, så det har vært nødvendig å bruke konsulentbistand for å kunne opprettholde fremdriften. På grunn av kraftig økt pris på IKT-kompetanse er det vanskelig å rekruttere nye medarbeidere og kostbart å beholde eksisterende.

På anskaffelsesområdet har ressursbruken til å gjennomføre anskaffelser gått på bekostning av videreutvikling og forbedringsarbeid, til tross for bruk av overtid og konsulentbistand.

STAF har gjennom nye verktøy økt muligheten til å avdekke, måle og logge sårbarheter og uønskede hendelser i vår infrastruktur. Dette styrker informasjonssikkerheten betraktelig, men gir oss paradoksalt nok utfordringer knyttet til å følge opp og håndtere den økte mengden funn siden dette kommer i tillegg til ordinære driftsoppgaver.

I tillegg til styrking for å dekke økte kostnader og økt ressursbehov er vi avhengige av at våre medarbeidere gjøres i stand til å utføre flere og andre oppgaver gjennom økt kompetanse.

4.2.3 Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til STAFs systemer

Dette punktet handler om STAFs interne systemer. Øvrige utviklingsprosjekter er omtalt i kapittel 3.

STAF har utarbeidet en retningslinje som sikrer riktig håndtering og lagring av intern dokumentasjon og at rett versjon er tilgjengelig STAFs nye styringsverktøy til enhver tid. Verktøyet inneholder også et grensesnitt for ordning og presentasjon av dokumentasjonen. Dette styrker STAFs internkontroll ved å sikre systematisk oppfølging av dokumentasjonen, og at oppdatert informasjon blir lett tilgjengelig for alle fra styringsverktøyet.

STAF utviklet i 2022 en løsning (IRIS) for enklere formidling av driftsinformasjon til de digitale tjenestene vi leverer. IRIS er koblet mot brukerstøttesystemet slik at informasjon kan legges ett sted, men likevel bli oppdatert flere steder.

I 2022 utviklet vi felles kompetanseplaner som alle ansatte skal gjennomføre. På den måten vil vi sørge for at alle har den samme grunnleggende kompetansen, både når det gjelder digitale verktøy og det å være ansatt i en statlig virksomhet. Kompetanseplanene er lagt inn i HR-verktøyet vårt slik at det gir oss god oversikt over hvem som har gjennomført de ulike planene.

Vi fikk også på plass en kulturplakat i 2022. Denne gir et målbilde for hvordan vi skal ha det i STAF. Kulturplakaten tar for seg hva som skal kjennetegne kulturen vår, hvilke krav vi stiller til ledelse og hva vi forventer av ansatte.

4.2.4 Forvaltning av egne eiendeler og innkjøpsrutiner

STAF forvalter alt IKT-utstyr som er anskaffet av STAF og benyttes av statsforvalterne. Vi har god kontroll og oppfølging på inventar i STAF, som inkluderer utstyr til klientplattform, infrastruktur og datarom. Bestilling av IKT-utstyr til ansatte skjer gjennom hjelpesenteret, mens rutiner for mindre innkjøp som gaver, bevertning, reiser og rekvisita er tilgjengelig på vårt intranett.

4.2.5 Avvik i STAFs tjenesteleveranser og merknader fra Riksrevisjonen

Riksrevisjonen hadde ingen merknader til STAF etter revisjonen i 2022 for regnskapsåret 2021.

4.2.6 Arbeidet med informasjonssikkerhet

Avslutningen av 2021 og starten av 2022 var preget av sårbarheter i Log4j⁵. Håndtering av sårbarheten krevde mye merarbeid for STAF. Informasjonssikkerheten er svært viktig for STAF og embetene og er vårt hovedmål 2 i virksomhetsstrategien. Vi følger nasjonale føringer og beste praksis innen informasjonssikkerhet, og vi er det sentrale fagmiljøet og rådgiveren innen informasjonssikkerhet for embetene.

Russlands invasjon av Ukraina medførte en sikkerhetspolitisk situasjon som også preget STAF. Vi økte beredskapen iht. det generelt økte trusselbildet i Europa. I juni 2022 angrep hackergruppen «Killnet» flere norske nettsider, men STAF og embetenes domener ble ikke berørt av angrepene. STAF har flere ganger tatt kontakt med embetene om det store antall nettsider som embetene drifter selv. Nettsidene skannes månedlig og kommer ofte høyt opp på listen over tjenester som inneholder sårbarheter. STAF jobber for at embetene skal forvalte nettsidene på en sikker måte og har foreslått ulike alternativer til løsninger overfor embetene. Økt bevissthet i forhold til at vi alle jobber i samme infrastruktur, og at en sårbarhet, eller et angrep, mot en del av infrastrukturen vil ramme hele infrastrukturen er oppadgående.

Som nevnt i kapittel 3.3.2 har embetene og STAF kommet til enighet om et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet. Det felles ledelsessystemet er en forutsetning for at STAF kan bidra til samarbeid på tvers og ha felles prosesser, internkontroll og avviksinstitutt hos STAF og embetene.

DHH-teamet hadde oppstart i sommer. Det vil kreve mye arbeid før DHH-teamet sine oppgaver er godt organisert, og med rette verktøy. Utfordringen er den enorme tilgangen på data gjennom

⁵ [Kritiske sårbarheter i Statsforvalternes tjenester – hva gjør STAF? \(fylkesmannen.no\)](https://fylkesmannen.no)
[Spørsmål og svar om Log4j - Nasjonal sikkerhetsmyndighet \(nsm.no\)](https://nsm.no)

logger. Loggene må bearbeides og sorteres, og vi må gjøre gode valg for å luke vekk falske positive og unødvendig «støy». Samtidig vil vår økte digitalisering, og vår økte kapasitet til å detektere sårbarheter, medfører økt ressursbruk fra driftsfolkene våre. Alle sårbarheter som avdekkes krever jobb for å gjøre løsningene våre sikre. Det i sin tur skaper kapasitetsproblemer for deler av drift og sikkerhetsarbeidet til STAF.

NSM gjennomførte høsten 2022 en inntrengningstest i infrastrukturen til STAF. Rapporten anbefaler en rekke tiltak STAF kan gjennomføre for å bedre informasjonssikkerheten.

STAF startet arbeidet med penetrasjonstest av infrastruktur-komponentene Digitaliseringsavdelingen bruker for bygge de ulike tjenestene STAF utvikler for embetene/direktorat/departement. Tanken er at vi ved å teste komponentene får mer kost-nytte enn ved å en teste alle tjenestene som bygges. Testingen startet i slutten av 2022 og fortsetter i starten av 2023.

Vi tar stadig i bruk flere verktøy for å måle informasjonssikkerheten vår opp mot beste praksis. Ledelsen orienteres minimum to ganger i året gjennom «ledelsens gjennomgang». En tilpasset versjon av STAFs ledelsens gjennomgang på informasjonssikkerhet presenteres for embetene i SFAUs fagutvalg for informasjonssikkerhet.

Etter innføring av multifaktorautentisering (MFA) på våre tjenester, jf. kapittel 3.3.2, kan vi lettere håndheve nødvendige policyer og retningslinjer.

Trusselbildet og nye sårbarheter som stadig oppdages innebærer at oppgavene knyttet til informasjonssikkerhet i tjenestene våre har økt i kompleksitet og omfang. Knapphet på ressurser til å avbøte sårbarheter samtidig som vi skal drifte og utvikle/ herde infrastrukturen er svært krevende.

Vi har både gjennomført interne øvelser i STAF og deltatt som observatør i øvelser i embetene i 2022.

4.2.7 Bruk av konsulenttjenester

STAFs bruk av konsulenttjenester i 2022 gjaldt i all hovedsak bistand til utvikling av digitale tjenester og programvare, bistand til organisasjonsutvikling, bistand til gjennomføring og juridiske problemstillinger i anskaffelser og bistand til drift av infrastruktur og nettverk. På grunn av bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen nevnt i kapittel 4.2.2 har det vært nødvendig å benytte seg av konsulenttjenester for å kunne levere våre tjenester. I tillegg har arbeidet med virksomhetsstrategi og kulturplakat krevd ekstern bistand.

Vi har behov for å styrke virksomheten som en attraktiv arbeidsgiver og få kommunisert vårt samfunnsoppdrag på en pedagogisk og forståelig måte. I 2022 brukte vi derfor i underkant av en halv million kroner på bistand til profileringsarbeid som grafisk utforming, fotografier og produksjon av informasjons- og rekrutteringsfilmer.

5 Vurdering av framtidsutsikter

Statsforvalterne har en betydelig rolle i offentlig forvaltning. De er del av statlig sektor og samhandler med alle nivåene i offentlig forvaltning og med innbyggerne. STAF og statsforvalterne er derfor særlig opptatt av bedre tilrettelegging og utvikling av sammenhengende digitale tjenester med andre offentlige virksomheter og innbyggerne. Dette svarer på utfordringen i tillitsreformen om å *gi mer velferd og bedre tjenester til innbyggerne, og til rett tid*.

Den teknologiske utviklingen skjer i et forrykende tempo, og det teknologiske trusselbildet endrer seg like raskt. Som ansvarlig for å levere stabile tjenester og sikre store mengder samfunnskritisk informasjon må STAF holde følge med utviklingen. Ny teknologi skaper nye behov og nye muligheter for samhandling og saksbehandling, samtidig som at cyberangrep blir mer sofistikerte. STAF må ha kompetanse både til å utnytte potensialet i ny teknologi og til å avverge og håndtere uønskede hendelser.

Den teknologiske utviklingen og trusselbildet krever stadig mer av STAF. For at vi skal kunne levere på vårt samfunnsoppdrag også i fremtiden er det avgjørende at STAF har tilstrekkelige midler til forsvarlig forvaltning, drift og vedlikehold av våre tjenester.

IKT-utstyr har begrenset levetid. For å kunne møte kravene til informasjonssikkerhet og benytte mulighetene for salg av utstyret for gjenbruk (sirkulærøkonomi), planlegger vi for oppstart av ny modernisering fra 2023.

Flere av statsforvalternes fagsystemer er bygget på gammel teknologi. Dette innebærer en betydelig teknisk gjeld for STAF. Vi jobber kontinuerlig med å lage felleskomponenter som vi benytter i videreutvikling og modernisering av disse fagsystemene. Målsettingen for vår digitale utvikling er at vi gjenbraker felleskomponenter, for å forenkle forvaltningen og videreutviklingen av fagsystemer for statsforvalterne.

6 Årsregnskap

Se vedlegg.

Statsforvalterens fellestjenester

Postboks 504 4804 Arendal | stafpost@statsforvalteren.no | www.staf.no

