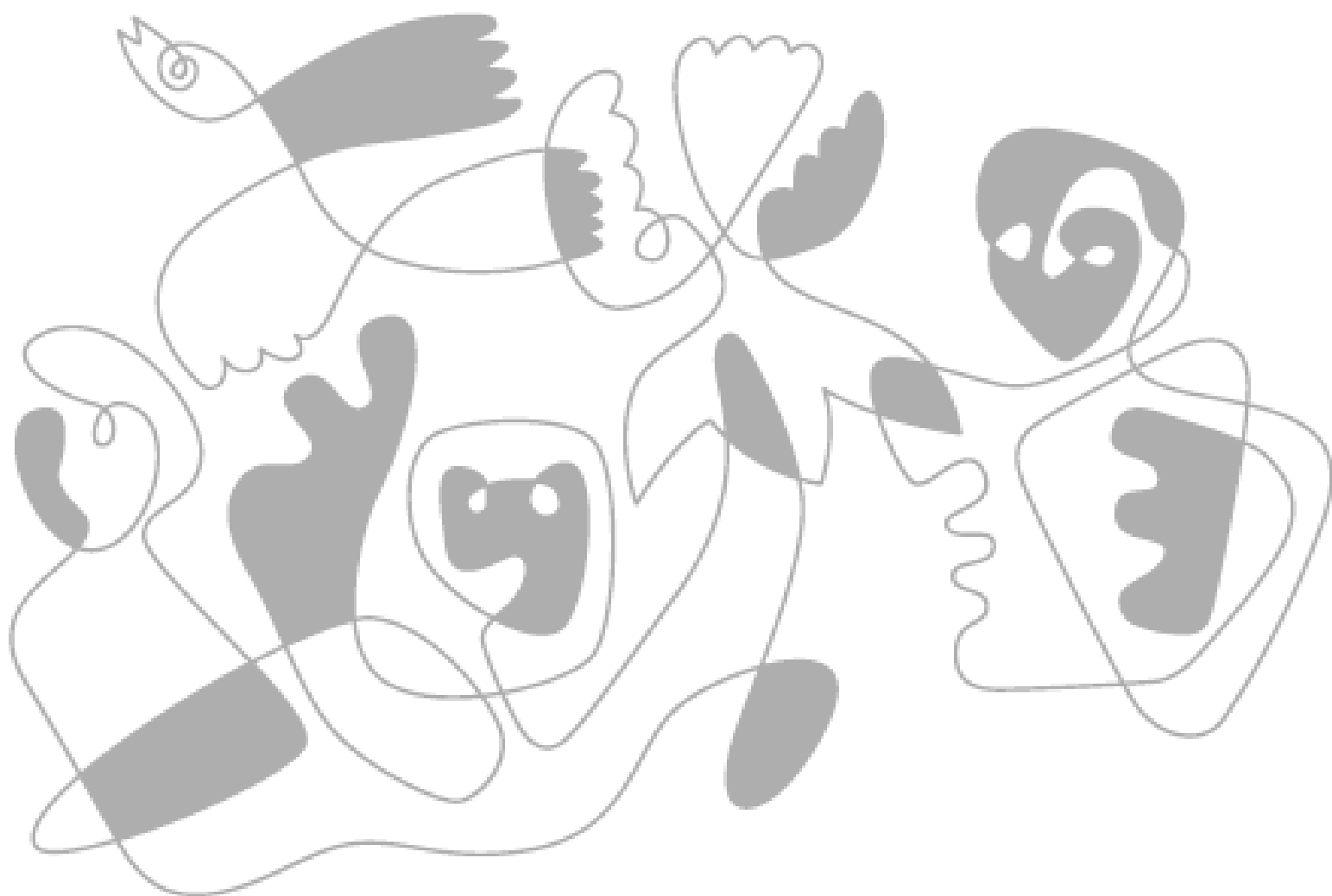




Statsforvalterens fellestjenester

- sammen for effektive tjenester

Årsrapport 2023



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Introduksjon til STAFs hovedtall	6
3	Årets aktiviteter og resultater	14
4	Styring og kontroll i STAF	29
5	Vurdering av framtidsutsikter	33
6	Årsregnskap	35

Tabelloversikt

Tabell 1	Nøkkeltall for tjenesteleveranser	9
Tabell 2	Tildeling og budsjettavvik.....	10
Tabell 3	Driftsutgifter og lønn	10
Tabell 6	Turnover	11
Tabell 7	Sykefravær	11
Tabell 8	Likestilling.....	12
Tabell 9	HR.....	12
Tabell 10	Utførte årsverk siste tre år	12
Tabell 11	Styringsparameter 1	14
Tabell 12	Styringsparameter 3	15
Tabell 13	Styringsparameter 4	16
Tabell 14	Styringsparameter 6	16
Tabell 15	Responstid for brukerstøtte	19



1 Direktørens beretning

1.1 Resultater, måloppnåelse og ressursbruk

Statsforvalterens samfunnsoppdrag endres i omfang og oppgaver fra år til år. Nye og endrede oppgaver hos statsforvalterne får også konsekvenser for tjenesteleveransen fra Statsforvalterens fellestjenester (STAF). For at statsforvalterne skal kunne løse sine samfunnsoppdrag effektivt, er det en forutsetning at STAF har tett og god dialog med embetene og deres oppdragsgivere, og at vi leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger.

STAF leverte våre tjenester i stor grad som planlagt i 2023, og vi nådde våre mål. Etableringen av Beslutningsforberedende forum (BFF) har styrket dialogen og samhandlingen med embetene ytterligere. At STAF i større grad oppleves som et redskap for statsforvalterne for å nå sine mål og krav til effektivisering har vært avgjørende for utviklingen av samhandlingen mellom oss. Vi opplever også at STAFs tette kontakt med embetenes oppdragsgivere i større grad oppleves som tillitsvekkende blant statsforvalterne.

Gjennom arbeidet med Stimulab-prosjektet *Klagebehandling av økonomisk sosialhjelp* har vi operasjonalisert Tillitsreformen. Arbeidet har avdekket flere utfordringer for brukere av offentlige tjenester. Der saksbehandlingen går på tvers av forvaltningsnivåene er brukerne av tjenestene tydelige på at det er utfordrende å følge behandlingen av egen sak når den løftes fra kommune til stat. Stimulab-prosjektet har gitt oss betydelig erfaring og innsikt som vi tar med oss i det videre arbeidet med sammenhengende tjenester i 2024.

Vi blir stadig mer effektive i vår oppgaveløsning. Gjennom økt standardisering og effektivisering løser vi flere oppgaver med færre ressurser enn tidligere. Flere av STAFs oppgaver løses nå gjennom tettere samhandling på tvers i organisasjonen, og kompetansen benyttes av flere avdelinger gjennom felles oppgaveløsning. Dette skaper muligheter for personlig vekst og utvikling i organisasjonen, noe som gjenspeiles i vår lave turnover. Arbeidet med kompetanseutvikling byr på nye muligheter for våre ansatte. I tillegg rekrutterer vi kompetanse på nye områder i egen organisasjon, noe som også er med på å utvikle eksisterende kompetanse videre. Vi strevde likevel med å rekruttere kompetanse i 2023 – spesielt på IKT-området.

Sykefraværet i STAF økte fra 2022 til 2023, og det var det legemeldte sykefraværet som økte. Vi har, som virksomheter flest, en sesongvariasjon i sykefravær. Samtidig var sykefraværet høyest i de deler av organisasjonen som opplever sterkest vekst i oppgaver. Vi hadde i 2023 også et tett og godt samarbeid med de tillitsvalgte og vernetjenesten. Oppfølging av sykefraværet har vært tema i hvert samarbeidsmøte både med de tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget gjennom året.

1.2 Viktigste prioriteringer

Den geopolitiske uroen fører med seg stor fiendtlig cyber-aktivitet og med det et økende behov for tett overvåking av våre datasystemer. God informasjonssikkerhet i STAFs tjenester, infrastruktur og fagsystemer er blant våre viktigste oppgaver. Vi brukte mer ressurser på informasjonssikkerhet i 2023 enn i 2022, og vi ser at dette behovet vokser fra år til år. Dataangrepene blir mer avanserte, og kreativiteten i de kriminelle cyber-miljøene er stor. STAF

bruker mye ressurser på å overvåke og handle med bakgrunn i både egne data og varsler fra ulike CERT-miljøer som vi er tilknyttet. Embetene hadde god tilgjengelighet på tjenestene STAF leverer både fra kontorsteder og gjennom fjernaksess gjennom hele 2023.

2023 var et spesielt år for oss i STAF da vi brukte store deler av året på å planlegge, anskaffe og igangsette utrulling av nytt PC-utstyr for embetsansatte i Oslo og Bergen. Det er første gang i STAFs historie at vi fornyer utstyr som har nådd ønsket levealder. PC-er og annet utstyr som vi avhender selges videre, og på den måten er dette et viktig bærekraftstiltak for oss. Vi skifter ut utstyret mens det fortsatt har en restverdi for andre.

Vi ser at flere og flere tar i bruk hjemmekontorløsninger i sin arbeidshverdag, og vi aksepterer i større og større grad at vi ikke lenger møtes fysisk, men gjennom samhandlingsverktøy som Teams og møteromsløsninger. STAF bidro i Statens innkjøpssenters arbeid med kravspesifikasjon for møteromsløsninger for staten sammen med embetene. Det var nyttig både for oss og embetene da vi startet utrulling av ny møteromsløsning høsten 2023.

Vi fikk i 2023 vår egenutviklede robot Marbot til å løse flere rutineoppgaver i dokumentforvaltningen. Marbots oppgaver sorterer foreløpig under det som kan betegnes som maskinlæring – en robotteknologi vi vil bruke mer i 2024.

I 2023 gjorde kunstig intelligens (KI) sitt inntog i samfunnet med en kraft og bredde som få kunne forutse. Som et digitalt lokomotiv har KI-toget trukket med seg både nysgjerrighet og bekymring. Uavhengig av når vi tar KI i bruk, er det vesentlig at vi skaffer oss et beslutningsgrunnlag som klargjør hvordan vi skal ta teknologien i bruk, hvilke områder som egner seg for bruk av KI, og ikke minst – hvilke av våre brukere er det som har behov for tilgang til teknologien? Det er en betydelig kostnad å investere i dagens KI-teknologi/-lisenser, så bruken av KI må samtidig sørge for en gevinst som rettfærdiggjør kostnadene.

1.3 Sentrale forhold

Vi styrket informasjonssikkerheten gjennom flere tiltak i 2023. Tjenestene vi tidligere kjørte på Leikanger ble flyttet til vårt hoveddatasenter på Hamar, og datasenteret på Leikanger kunne derfor slås av. I tillegg jobbet vi i flere avdelinger med å lukke avvik avdekket i penetrasjonstester. Dette arbeidet fortsetter i 2024. Videre kunne vi endelig avvikle ePhorte-databasen ODA ettersom vi flyttet alle ePhorte-databasene til ny infrastruktur.

I januar 2023 trådte ny organisering av dokumentforvaltningsavdelingen i kraft. Vi har organisert avdelingen i fire regioner (sør, øst, midt og nord) i tillegg til ulike faggrupper på tvers av regionene. Den nye organiseringen hadde en litt tung start da våre ansatte måtte forholde seg til mye nytt. Vi ser at vi ved utgangen av året har høstet gode effekter av den nye organiseringen, og at ansatte er vesentlig mer fornøyde med nye arbeidsformer. Vi tar dette arbeidet videre i 2024 i prosjektet *DOKU 2030*. *DOKU 2030* er et kultur- og kompetanseprosjekt i STAF. Nye verktøy vil tas i bruk i avdelingen, og mange vil få endrete arbeidsoppgaver i årene som kommer.

STAF har vært en ressurs for fellesskapet gjennom til dels store bidrag på arbeidet med nye statlige fellesavtaler på AV-utstyr og klienter i 2023. Vi tar det som en tillitserklæring at vi blir

invitert inn i viktige anskaffelser som skal komme fellesskapet til gode. Vi har prioritert å bidra i dette arbeidet til tross for at det krever en del ressurser.

Nytt hjelpesenter for statsforvalterne var på plass i desember 2023. Foreløpige tilbakemeldinger tyder på at overgangen fra gammelt til nytt brukerstøttesystem har gått bra, og at kunden er fornøyd med det nye brukergrensesnittet.

Arendal, 1. mars 2024



Margot Telnes
direktør (sign.)

2 Introduksjon til STAFs hovedtall

2.1 STAF og samfunnsoppdraget

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

Til grunn for vårt arbeid i 2023 lå målene i tildelingsbrevet fra KDD:

Hovedmål	
STAF leverer gode og effektive tjenester	
Delmål 1	Delmål 2
Tjenestene er kostnadseffektive og tilpasset brukernes behov	Økt 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 2023 tjenester innenfor tjenesteområdene dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. STAF driver nyutvikling, forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester, også på 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:

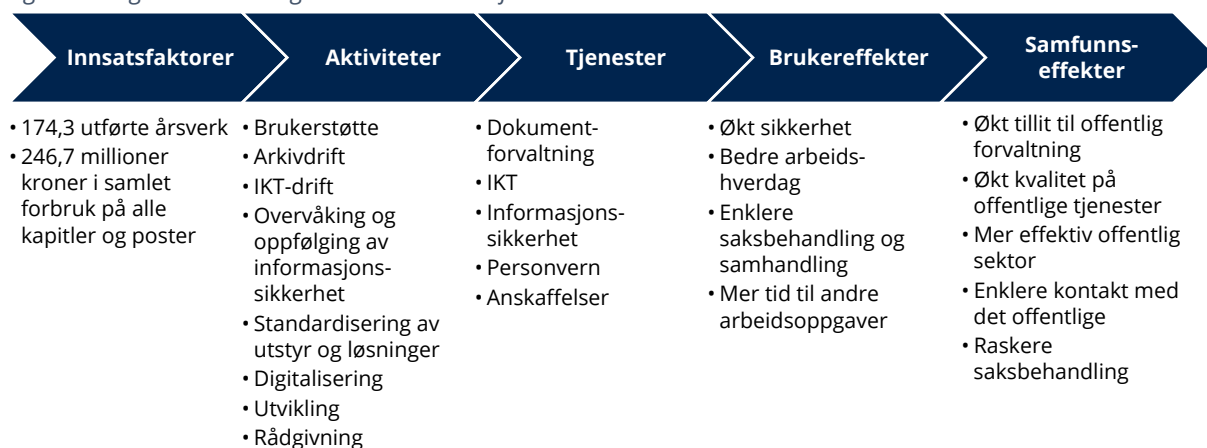
- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- forvaltning, drift og vedlikehold av embetenes og STAFs arkiver
- standardisering, digitalisering og videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet

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 personvernombudsrollen for embetene og STAF.

STAF gjennomfører anskaffelser som er felles for alle embetene og anskaffelser over terskelverdien for del I og II av forskrift om offentlige anskaffelser¹ som dekker behovet til ett eller flere embeter. Vi inngår også 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. Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) byttet i 2023 leverandør av beredskaps- og krisestøtteverktøy, og STAF har i tråd med dette knyttet seg til det nye verktøyet RAYVN for å kunne ivareta kommunikasjons- og varslingsrutiner på en god måte. STAF har ansvar for å koordinere utplassering og drift av nasjonalt begrenset nett på vegne av embetene.

Figur 1 Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede

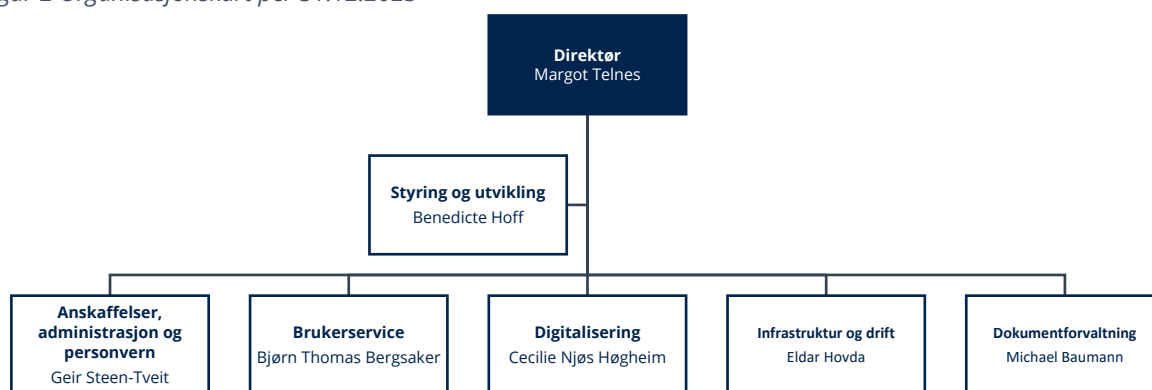


¹ <https://anskaffelser.no/avtaler-og-regelverk/terskelverdier-offentlige-anskaffelser>

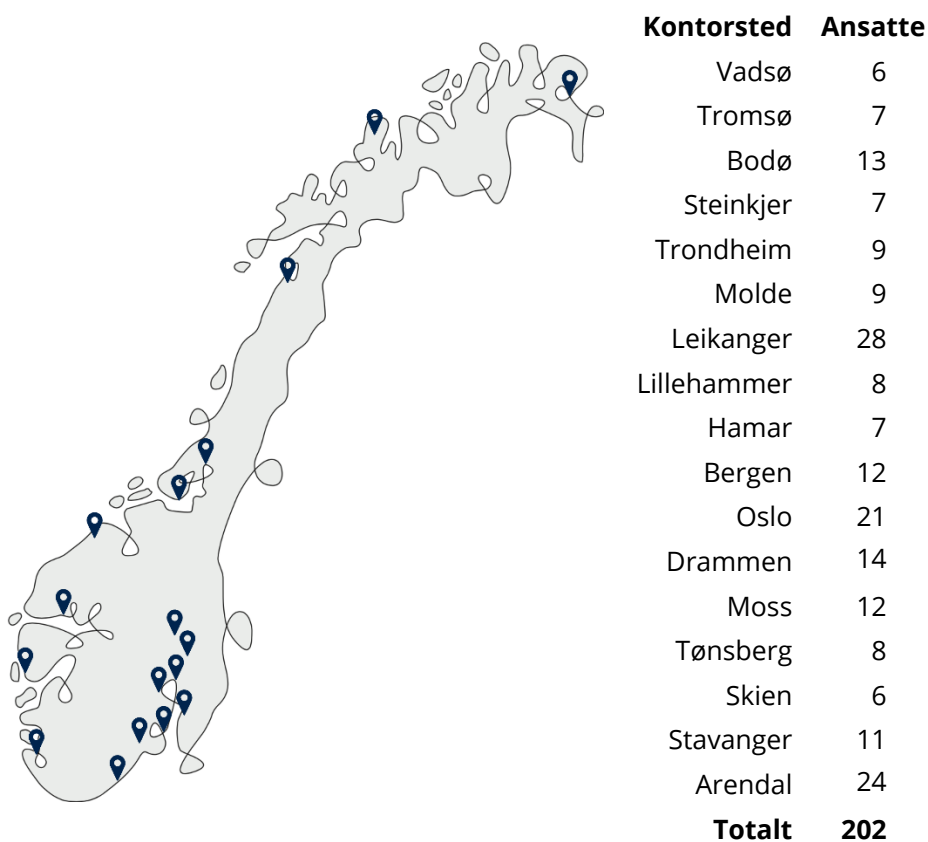
STAFs organisasjon og ledelse

STAF ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten er samlokalisert med statsforvalterne på 17 kontorsteder. Ved utgangen av 2023 hadde STAF 202 ansatte fordelt på seks avdelinger. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 2 Organisasjonskart per 31.12.2023



Figur 3 STAFs kontorsteder



2.2 Utvalgte nøkkeltall

Se *Årsregnskap 2023* for detaljerte regnskapstall.

Se *Vedlegg: Tabeller og tall 2023* for flere tall og detaljer. Enkelte tabeller finnes bare i vedlegget.

Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Tallene kommenteres i kapittel 3 under omtale av styringsparametere og redegjørelse for respektive tjenesteområder.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Brukerstøtte	2023	2022	Endring
Antall saker	56 734	58 331	- 1597
Andel fornøyde tilbakemeldinger	94,8 %	93,5 %	1,3
Dokumentforvaltning	2023	2022	Endring
Antall journalposter	1 471 587	1 484 148	- 12 561
Antall utførte årsverk	91	94,9	- 3,9
Antall ansatte	104	110	- 6
Antall journalposter per årsverk	16 171	15 639	712
Andre tjenesteleveranser	2023	2022	Endring
Antall brukere på IKT	2841	2913	- 72
Antall gjennomførte anskaffelser	24	30	- 8

Tildeling og budsjettavvik

Budsjettavviket på 8,6 millioner kroner skyldes i all hovedsak planlagt mindreforbruk av tildeling etter revidert nasjonalbudsjett 2023. Mindreforbruket vil benyttes til økte lisenskostnader, og til å dekke ekstraordinær prisstigning på IKT-området.

Øvrige årsaker til mindreforbruket er vakante stillinger, manglende husleiefaktura for 4. kvartal fra ett av embetene (0,94 millioner kroner) og mindre poster på andre kostnadskontoer. Husleiefakturaen er avsatt i regnskapet, men ikke synlig i kontantregnskapet.

Samlet tildeling består av alle tildelinger på kapittel 0525 og inntekter på kapittel 3525.

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

Kap. 0525/3525	2023	2022	Endring
Samlet tildeling og inntekter (tusen kroner)	252 055	241 821	10 234
Budsjettavvik (tusen kroner)	8 606	3 643	4 963
Budsjettavvik	3,4 %	1,5 %	1,9

Driftsutgifter og lønn

STAF belaster lønnskostnader også på andre kapitler enn 0525. Tabellen viser totalbeløp for alle utgiftskapitler². Samlede lønnsutgifter økte med 6,9 millioner kroner fra 2022, og lønnsutgifter per årsverk økte med 58 000 kroner. Lønnsutgiftene er høyere i 2023 som følge av lønnsoppgjøret, noe lavere sykefravær og SPK-kostnader som er nesten 2 millioner kroner høyere i 2023 enn i 2022. Tabellen viser driftsutgifter og lønn for alle kapitler. Bevilgningsrapporteringen i årsregnskapet inneholder forklaring til bruk av budsjettfullmakter.

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

Alle kapitler (tusen kroner)	2023	2022	Endring
Driftsutgifter	228 502	215 821	12 682
Lønnsutgifter	151 539	144 671	6 868
Lønnsandel	66,3 %	67,0 %	- 0,7
Lønnsutgifter per årsverk	869	811	58

Turnover

Turnover beregnes av antall faste ansatte som har sluttet og blitt erstattet, som andel av gjennomsnittlig antall ansatte. Turnover i STAF er lav sammenlignet med andre offentlige virksomheter og var lavere i 2023 enn i 2022. Det er relativt få som slutter i STAF, samtidig som vi har utfordringer med å erstatte ansatte som slutter, jf. kapittel 3. Lav turnover illustrerer derfor også STAFs utfordringer med å rekruttere medarbeidere. Lang tid på rekruttering gjør at enkelte stillinger vil bli erstattet først i 2024.

² Tabellen i årsrapporten for 2022 viste driftsutgifter og lønn kun for kapittel 0525/3525

Tabell 6 Turnover

	2023	2022	Endring
Turnover	1,0 %	1,4 %	- 0,4
Totalt antall faste ansatte som sluttet	6	16	- 10

Sykefravær

Det egenmeldte sykefraværet gikk noe ned fra 2022, mens det legemeldte sykefravær økte. Dette skyldes flere langtidssykemeldte ansatte. Ett sykefravær ble meldt inn som arbeidsrelatert og fulgt opp.

Sykefraværstatistikken er jevnlig tema med ledere, i AMU og SAMU, hvor vi vurderer ulike tiltak for å redusere sykefraværet. I 2023 oppfordret vi ansatte til å benytte seg av treningstid i arbeidstiden og publiserte artikler med helserelevante temaer på vårt intranett. STAF deltok i «Dytt.no»-aksjonen og gjennomførte flere arrangementer på tvers av kontorstedene for å bygge et godt arbeidsmiljø. Lederne fikk også veiledning i hvordan de skal følge opp ansatte som er sykemeldte.

Tabell 7 Sykefravær

	2023	2022	Endring
Totalt sykefravær	6,3 %	6,7 %	- 0,4
Sykefravær menn	4,5 %	5,7 %	- 1,2
Sykefravær kvinner	7,4 %	7,4 %	-

Likestilling

Det er god kjønnsbalanse i direktørgruppen med tre kvinner og fire menn. Frem til 1. oktober 2023 var de fire kvinner og tre menn før en av avdelingsdirektørene gikk ut i ulønnet permisjon for å fungere i en annen stilling. Blant nestledere og seksjonssjefer er det noe skjev fordeling mellom kjønnene med 8 kvinner og 3 menn.

Under de lokale lønnsforhandlingene i 2023 vektla vi å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og utjevne uberettigede lønnsforskjeller.

Vi jobber for å rekruttere flere kvinner til IKT-stillingene, men erfarer at det er forholdsvis få kvinnelige søkere.

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 publisert på våre nettsider.

Tabell 8 Likestilling

	2023	2022	Endring
Andel kvinner	63 %	63 %	-
Andel menn	37 %	37 %	-
Andel kvinners lønn av menns lønn	89 %	90 %	- 1

HR

STAFs største tjenestoområde, dokumentforvaltning, har høy kvinneandel. 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 9 HR

	2023	2022	Endring
Antall ansatte	202	204	- 2
Antall kvinner	128	129	- 1
Antall menn	74	75	- 1
Antall deltidsansatte	13	9	4
Antall midlertidig ansatte	10	10	-

Utførte årsverk siste tre år

Tabellen viser helårsvirkning av bemanningen per 31.12.

Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år

Totalt	2023	2022	2021	Endring siste år
Antall avtalte årsverk	195	208	205	- 13
Antall utførte årsverk	174,3	178,4	188,0	- 4,1

Utførte årsverk per avdeling³	2023	2022	2021	Endring siste år
Anskaffelser, administrasjon og personvern	9,3	10,5	7,4	- 1,2
Digitalisering	20,4	18,3	18,4	+ 2,1
Dokumentforvaltning	91	94,5	101,2	- 4,5
Brukerservice	21,6	22	24,6	- 0,4
Infrastruktur og drift	23,2	24,4	25	- 1,2
Styring og utvikling	8,7	8,8	6,5	- 0,1

³ Årsverkene i avdelingen Intern administrasjon er fra 2022 fordelt på avdelingene Anskaffelser, administrasjon og personvern og Styring og utvikling, jf. omtale i STAFs årsrapport for 2022.

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 gjennomføring av navneendringsprosjektet var høyt prioritert. Det samme var produksjonssettingen av datasenteret på Hamar og ikke minst overgangen til ny brukerstøtteløsning. Navneendringsprosjektet har bidratt til at vi har fremskyndet modernisering av infrastrukturen, som muliggjør at vi kan lukke flere sårbarheter og dermed styrke vår IT-sikkerhet.

Vi løste våre oppgaver i 2023 med færre ressurser enn tidligere. utfordringer med rekruttering av IKT-kompetanse gjorde at vi måtte prioritere navneendringsprosjektet og IKT-drift foran gjennomføring av en del informasjonssikkerhetstiltak, jf. 3.2.2 oppdrag 1. Omorganiseringen på dokumentforvaltningsområdet fra 1. januar 2023 medførte økt fleksibilitet og stabilitet i tjenesteleveransen.

Til tross for en utfordrende ressursituasjon oppnådde vi gode resultater og nådde våre mål gjennom å levere og forbedre våre tjenester til embetene. Vi forenklet og automatiserte arbeidsprosesser, styrket bevisstheten og kompetansen om informasjonssikkerhet i embetene, utviklet nye digitale tjenester, gjennomførte anskaffelser og leverte stabile IKT- og dokumentforvaltningstjenester.

3.2 Rapporteringspunkter fra tildelingsbrevet

3.2.1 Styringsparametere 2023

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

Resultatmål: Opprettholde brukertilfredshet på 4,3 eller bedre

Resultatene fra brukerundersøkelsen er nærmere beskrevet i kapittel 3.3.7.

Tabell 11 Styringsparameter 1

	IKT	Dokument- forvaltning	Samlet
Brukertilfredshet	4,54	4,74	4,61

Styringsparameter 2: Oppetid for kritiske IKT-systemer

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

STAF har 30 systemer som vi har definert som kritiske. Saksbehandlernes tilgang til Elements krever at de fleste av disse systemene er operative og velfungerende. Dette gjelder for eksempel nettverkinfrastruktur, servertjenester, VPN, webtjenester osv. På bakgrunn av dette definerer vi tilgang til Elements som målepunkt for tilgang på kritiske IKT-systemer.

Elements/ePhorte hadde i 2023 totalt 30 minutter nedetid som ikke var planlagt. Dette gir en oppetid på 99,97 prosent.

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

Resultatmål: Kostnaden på kapittel 0525 skal ikke overstige kostnaden i 2022

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 «samlede driftskostnader» (investeringer og andre driftskostnader) for avdelingen som drifter embetenes «grunnmur» av IKT-systemer og infrastruktur. Ved å holde ressursbruk til brukerstøtte og drift av 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.

Samlede driftskostnader sank med 9,5 millioner kroner fra 2022 til 2023, i hovedsak på grunn av høye investeringskostnader i 2022. Dette gjorde at driftskostnadene per bruker sank med 2826 kroner.

«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.

Tabell 12 Styringsparameter 3

Ressursbruk til IKT-drift	2023	2022	Endring
Antall aktive brukere	2841	2913	- 72
Driftskostnader (tusen kroner)	48 526	57 988	- 9462
Driftskostnader per bruker (tusen kroner)	17,1	19,9	- 2,8

Styringsparameter 4: Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2022.

Tabell 13 Styringsparameter 4

Ressursbruk dokumentforvaltning	2023	2022	Endring
Totalt antall journalposter	1 471 587	1 484 148	- 12 561
Antall journalposter i Elements/ePhorte	855 244	776 092	79 152
Antall journalposter for vergemål	616 343	708 056	- 91 713
Antall utførte årsverk	91	94,9	- 3,9
Antall journalposter per årsverk	16 171	15 639	712

Økningen i antall journalposter per årsverk er i stor grad knyttet til en betydelig økning i antall produksjonssviktsaker (på landbruksområdet) i 2023. Antall journalposter for vergemål gikk ned i 2023 etter at det ble produsert spesielt mange brev i 2022, knyttet til FUFINN-prosjektet.

Styringsparameter 5: Andel av anskaffelser over terskelverdi som gjennomføres av Statsforvalterens fellestjenester

Resultatmål: 75 %

STAF gjennomførte 23 anskaffelser over terskelverdi i 2023. På grunn av stort behov i embetene måtte vi utsette oppstart av fem større fellesavtaler. Vi avviste videre to konkurranser på slutten av året på grunn av kapasitet, kompleksitet og forventet tid for avtaleinngåelse. En av disse ble gjennomført av embetet selv.

Styringsparameter 6: Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer

Resultatmål: 95 %

Tabell 14 Styringsparameter 6

	IKT	Dokumentforvaltning	Samlet
Saker besvart innen to timer	95 %	98 %	96,5 %

Styringsparameter 7: Totalt antall digitaliserte tjenester i drift

Resultatmål: Økning fra 2022

STAF tilgjengeliggjorde ett nytt nasjonalt digitalt skjema for statsforvalterne i 2023. Skjemaet forenkler muligheten til å klage på helsehjelp. I tillegg utviklet vi seks skjemaer til intern bruk i

STAF, blant annet skjema for søknad om hjemmekontor og skjema for gjennomføring av vernerunde. Skjemaene gjøres også tilgjengelig for embetene.

Det er et krav i Digitaliseringsrundskrivet at statlige virksomheter skal ta i bruk nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger. Altinn er en slik nasjonal felleskomponent, og den nye versjonen Altinn 3.0 dekker STAFs behov for funksjonalitet i en skjemaløsning. I 2023 fokuserte vi arbeidet med skjemaer mot overgangen til Altinn 3.0. Se kapittel 3.3.4 for oversikt over tjenester vi jobbet med i 2023 som vi planlegger å ferdigstille i 2024.

Nytt Statsforvalternett (FM-nett)

Vi leverte i 2023 ny teknisk løsning for FM-nett, Statsforvalternett. Prosjektet ble gjennomført i samarbeid med statsforvalterne og representanter fra styringsetatene. Den nye løsningen ble lansert i november, og samtidig ble den gamle løsningen skrudd av. Prosjektet har resultert i en bedre løsning som i større grad møter brukernes behov.

Styringsparameter 8: Totalt antall digitaliserte og/eller automatiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen i 2022

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2022 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF har bygget opp noe kompetanse på utvikling og bruk av RPA-teknologi. Det uvanlig høye tallet saker om produksjonssvikt i landbruket i 2023 viste hvor verdifullt det er å ha denne kompetansen i egen virksomhet. Da STAF fanget opp informasjon om det høye antallet forventede erstatningssaker i juni satte vi i gang et hasteprojekt for å automatisere arkivering av dokumentene som direktoratet ville sende inn til statsforvalterne fra sitt fagsystem. STAF utviklet i løpet av kort tid en RPA-basert løsning for import av dokumentene, og vi ser muligheten til å gjenbruke samme løsning for andre fagområder. Bruk av RPA krever imidlertid fortsatt tett oppfølging og kvalitetssikring, og gir derfor ikke særlige effektiviseringsgevinster ennå.

Journalposter innenfor flere fagområder journalføres nå automatisk av STAF sin RPA-løsning. Dette avlaster dokumentforvaltningen. Flere automatiserte prosesser knyttet til journalføring av dokumenter i Elements ble forbedret og utvidet.

Styringsparameter 9: Antall standardiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen (eksklusive digitaliserte/automatiserte)

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2022 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF har i lengre tid jobbet med standardisering av rutiner og felles «skriveregler» for embetenes oppgaveportefølje. I arbeidet har vi blant annet gjennomført embetsvise Teams-møter for å informere og for å ta imot innspill, og avholdt møter med fagavdelinger i embetene. I 2023 lanserte vi en brukervennlig appløsning for å gjøre felles rutiner tilgjengelige for både egne ansatte, saksbehandlere og ledere i embetene.

STAF satte i 2023 i gang et standardiseringsarbeid for flere av embetenes fagområder, både i forbindelse med større prosjekter på tvers av STAF og embetene, og i samarbeid mellom dokumentforvaltning og ansatte i embetene. Metoder fra tjenestedesign ble benyttet. En større

grad av standardisering gjør det mulig å effektivisere og forenkle prosesser i embetene og i dokumentforvaltningen.

STAF og statsforvalterembetene jobbet også sammen for å følge opp Arkivverkets tilsyn med enkelte av embetene. Vi etablerte en felles rutine for roller og ansvar i internkontrollen for dokumentforvaltning. STAF vil nå rapportere til embetene to ganger i året og følge opp resultatene fra statusrapporten i møter med administrasjonsdirektørene. Etter etableringen av denne rutinen har Arkivverket lukket alle avvikene og avsluttet tilsynene.

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2023

Oppdrag 1: Statsforvalterens fellestjenester skal følge opp og lukke avvik etter inntrengningstesten som er foretatt i 2022.

Frist: 31.08.2023

Arbeidet med å følge opp avvik har tatt lengre tid enn ønsket. Årsaken til dette er hovedsakelig utfordringer knyttet til kapasitet i IKT-avdelingene, samt avhengigheter til navneendringsprosjektet. Ferdigstilling av navneendringsprosjektet vil lukke flere av avvikene, og gi bedret informasjonssikkerhet.

Oppdrag 2: Statsforvalterens fellestjenester skal veilede og bistå embetene i deres arbeid med å følge opp lønns- og arbeidsvilkår i kontrakter, jf. omtale i Riksrevisjonens Dok. 1 til Stortinget (2022-2023)

Frist: 30.06.2023

I juni publiserte STAF en artikkel om hvordan lønns- og arbeidsvilkår skal følges opp i offentlige kontrakter. I artikkelen ble det informert om hvilke plikter som er pålagt oppdragsgiver, ansvarsforholdet mellom STAF og embetene, samt en henvisning til DFØ sin veileder.

Oppdrag 3: Ny modell for samarbeidet mellom statsforvalterne og Statsforvalterens fellestjenester skal besluttet i fellesskap med statsforvalterne og settes i drift.

Frist: 31.03.2023

Statsforvalterne og STAF samarbeidet våren 2023 om å etablere Beslutningsforberedende forum (BFF) i samarbeid med statsforvalterne. BFF er statsforvalternes og STAFs samarbeidsforum for strategiske diskusjoner om felles utfordringer, retningsvalg og satsningsområder, og erstattet Tjenesteforum og Strategisk forum.

Deltagerne i BFF er assisterende statsforvaltere fra alle embeter, STAFs direktør og representanter fra STAFs ledelse. Embetenes administrasjonsdirektører deltar som observatører. Første møte i BFF ble holdt 15. juni 2023.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

Responstid for brukerstøtte

Tabell 15 Responstid for brukerstøtte

Median behandlingstid (timer)	2023	2022	Endring
IKT	00:37	1:05	- 00:28
Dokumentforvaltning	00:27	0:44	- 00:17
Totalt	00:48	1:05	- 00:17

STAF mottok totalt 56 734 henvendelser til brukerstøtte i løpet av 2023, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok vi 58 331 henvendelser i 2022. Vi ser en nedgang i median saksbehandlingstid for tjenesteområdene både individuelt og samlet.

IKT-utviklingsprosjekter

Se kapittel 3.3.4 og tabell 21 i vedlegget.

Gjennomgang av sikkerhetstilstanden i IKT-systemene

Se kapittel 3.3.2 Informasjonssikkerhet og personvern

Fellesføring: Oppfølging av tillitsreformen

Tillitsreformen er en ambisiøs satsning som strekker seg over hele offentlig sektor. Målet er å gi bedre tjenester til innbyggerne og å øke tilliten til, og innad i, offentlig sektor. Tillitsreformen er en viktig del av arbeidet med å utvikle og fornye offentlig sektor. Den har som mål å gjøre hele sektoren mer brukervennlig og lyttende overfor innbyggerne. STAFs Stimulab-prosjekt *Klagebehandling økonomisk sosialhjelp*⁴ ble valgt som KDDs pilot i tillitsreformen. Prosjektet adresserer flere av hovedprinsippene i tillitsreformen, og har brukt tjenstedesign som metode der brukeren og brukerens behov er satt i sentrum. Brukere av ordningen vært involvert i prosjektet gjennom intervjuer. Erfaringer og tilbakemeldinger ligger til grunn for hovedanbefalingene i prosjektet:

- For å øke innbyggernes forståelse og tillit bør informasjon om klageprosessen gis ett sted.
- Eksisterende fellesløsninger bør brukes for å harmonisere og effektivisere deling av data.

⁴ <https://www.digdir.no/stimulab/statsforvalterens-fellestjenester-klagebehandling-okonomisk-sosialhjelp/3607>

- Mulighetene statsforvalterne har til å korte ned saksbehandlingstiden gjennom egne tiltak og prioriteringer bør undersøkes.
- Det bør jobbes langsiktig med å endre måten forvaltningen deler informasjon på.

Prosjektet ble avsluttet i Stimulab-regi i desember 2023

Fellesføring: Lærlinger

STAF hadde fire IKT-lærlinger i 2023. I tillegg hadde fire lærlinger fra kontor- og administrasjonsfaget deler av sin læretid i STAF, der Statsforvalteren har inngått avtale med lærlingene. Vi startet et arbeid med å etablere felles rammer og føringer for oppfølging av lærlinger i STAF. Arbeidet vil ferdigstilles i første del av 2024.

Vi tok imot en praksiselev, men ingen studenter, i 2023.

Fellesføring: Redusere konsulentbruken

STAF startet i 2023 arbeidet med å vri ressursbruken fra innleide konsulenter til interne utviklere, og kom til enighet med DFD om hvilke muligheter vi i praksis har til å gjøre dette. Se også kapittel 4.2.7.

Fellesføring: Desentralisert arbeid

STAF har ansatte på 17 kontorsteder spredt over hele landet. Alle våre ansatte kan ved behov utføre sitt arbeid fra hvilket som helst av disse kontorstedene for en periode, eller bytte kontorsted hvis vedkommende flytter til en annen kant av landet. STAF har gode erfaringer med denne praksisen.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

3.3.1 Dokumentforvaltning

I 2023 satt STAF i gang flere sentrale endringer og prosesser for å understøtte og forbedre vår evne til å levere gode og stabile dokumentforvaltningstjenester, og samtidig sikre tilstrekkelige ressurser til utvikling og fornying. Det viktigste og mest krevende tiltaket var en intern organisasjonsendring som reduserte antallet enheter i dokumentforvaltningsavdelingen fra ti til fire like store seksjoner. Endringen ga større fleksibilitet og stabilitet i tjenesteproduksjonen og utvidet bruk av felles rutiner. Vi opprettet flere kompetansegrupper på tvers av seksjonene for oppgaver som systemadministrasjon og intern og ekstern opplæring – et viktig tiltak for å bygge kompetanse og utvikle egne ansatte.

Ny organisering av Dokumentforvaltningsavdelingen bidro til enklere gjennomføring av en større intern organisasjonsendring hos Statsforvalteren i Møre og Romsdal. Endringen i embetet krevde betydelige endringer i sak- og arkivsystemet og tett oppfølging av ledere og saksbehandlere.

STAF og designbyrået Halogen jobbet i 2023 sammen om Stimulab-prosjektet *Klagebehandling økonomisk sosialhjelp* for å digitalisere og forenkle klageprosessen for innbyggerne og redusere saksbehandlingstiden. Prosjektet er Distrikts- og forvaltningsdepartementets pilot i arbeidet med tillitsreformen.

3.3.2 Informasjonssikkerhet og personvern

Informasjonssikkerhet

Den sikkerhetspolitiske situasjonen etter Russlands invasjon av Ukraina fortsatte å prege trusselbildet, og NSM, PST og e-tjenesten fremhevet offentlig sektor som spesielt utsatt for digitale angrep. Vi sto også i 2023 overfor et komplekst sårbarhetsbilde. Gjennom avtaler med eksterne om skanning av nettverkstrafikk fikk vi en mengde varsler om sårbarheter. Sammen med egne verktøy gir dette oss en god oversikt over sårbarhetene i våre tjenester. Deteksjon- og hendelseshåndteringsteamet (DHH-teamet) overvåket og fulgte opp logger og varsler om sårbarheter. STAF oppdaget blant annet spor av skanninger fra russiske IP-adresser, men ble ikke utsatt for angrep fra disse.

I 2023 gjennomførte vi en gap-analyse av vår etterlevelse av NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet. Analysen resulterte i en handlingsplan med anbefalte tiltak og prioriteringer. Sammen med funnene etter penetrasjonstestene i 2022 har STAF en rekke tiltak for å styrke informasjonssikkerheten.

Vi streber etter å følge beste praksis på informasjonssikkerhetsområdet. Vi har etablert et høyt sikkerhetsnivå på de administrative løsningene og har satt opp tjenestene på en hensiktsmessig måte. Gap-analysen av NSMs grunnprinsipper viste imidlertid at vi har mangler, blant annet dokumentasjon av prosedyrer og rutiner.

Den tekniske informasjonssikkerhetskompetansen i STAF ligger hos et utvalg IKT-medarbeidere som også har viktige driftsoppgaver. Vi hadde også i 2023 utfordringer med å rekruttere IKT-kompetanse. Ressurssituasjonen gjorde at vi måtte prioritere arbeid med navneendringsprosjektet og kritisk drift, som for eksempel økt grad av sikkerhetsoppdateringer (patching), foran gjennomføring av informasjonssikkerhetstiltak. Noen tiltak ble gjennomført, og noen vil bli gjennomført i forbindelse med navneendringsprosjektet. Inntil prosjektet er ferdigstilt vinteren 2024 lever vi med en høyere risiko på informasjonssikkerhetsområdet enn vi ønsker.

Bevisstgjøring

STAF fortsatte phishingkampanjen rettet mot ansatte i embetene og STAF i 2023, og har fått gode tilbakemeldinger på kampanjen. Antallet varsler til brukerstøtte om mistenkelige e-poster økte kraftig gjennom året, noe som viser at kampanjen virker. Kampanjen fortsetter i 2024.

I 2023 inviterte vi alle ansatte i embetene og STAF til to korte, digitale seminarer om informasjonssikkerhet (vår og høst). Seminarene ble godt mottatt og besøkt. I sikkerhetsmåneden oktober publiserte vi ukentlig informasjon, nanolæring og refleksjonsoppgaver om informasjonssikkerhet og personvern.

Både hos STAF og embetene har alle ledere med personalansvar et særlig ansvar for å legge til rette for at egne medarbeidere jobber «informasjonssikkert». Flere ledere opplever det som utfordrende å operasjonalisere hva ansvaret innebærer og hvordan de konkret kan følge det opp. STAF arrangerte derfor i november 2023 et digitalt seminar kun for ledere, med bidrag både fra embetene og fra STAF, i tillegg til eksterne innlegg. Det var stor deltakelse fra embetene, og

tilbakemeldingene viser at å invitere utvalgte målgrupper til slike seminarer også er hensiktsmessig.

I brukerundersøkelsen hadde vi i 2023 for første gang med spørsmål om informasjonssikkerhetsområdet. Resultatene viste at embetsansatte har svært høy tillit til at STAF leverer sikre verktøy og systemer (5,32 på en skala fra 1 til 6) og at vi gjør det enklere for embetene å ivareta eget ansvar for informasjonssikkerhet (5,09).

Personvern

Personvernombudet la i 2023 vekt på veiledning og rådgivning, og hadde gjennom året jevnlige møter med embetenes personvernrådgivere. Personvernombudets årsrapport er oversendt virksomhetene og inneholder detaljer om personvernombudets arbeid i 2023.

3.3.3 IKT-drift

Vi har levert god drift gjennom året med få avbrudd til tross for omfattende endringsarbeider.

IKT-utstyr må jevnlig fornyes. Tabell 16 i vedlegget viser status på IKT-utstyr i embetene ved utgangen av 2023. I desember 2023 sluttførte vi flytteprosjektet for Statsforvalteren i Vestland i Bergen. STAF bidro til å etablere full standard infrastruktur med nettverk, møteromsløsninger, klientplattform, sikker utskrift, besøkssystemer, infoskjermer og møteromspaneler som vi demonstrerte og overrakk embetet før innflytting til avtalt tid.

Patching og oppdateringer

STAF legger ned betydelige ressurser i programvareoppdateringer for applikasjoner og komponenter. Flere ganger 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. Vi gjennomfører disse oppdateringene etter ordinær arbeidstid når det er forsvarlig, på en slik måte at det oppleves mest mulig skånsomt og sømløst for sluttbrukere.

Nytt datasenter og avvikling av datasenteret i Leikanger

Vårt nye primære datasenter på Hamar ble i 2023 satt i full produksjon og kjører nå alle STAFs tjenester. Sekundært datasenter i Drammen er også operativt og er satt opp til å kunne overta alle tjenester fra primært datasenter ved et totalt, langvarig utfall på Hamar. Data fra datasenteret på Hamar kopieres til Drammen flere ganger i timen, slik at datasentrene er oppdatert med identiske data.

I august ble tjenestene fra datasenteret på Leikanger satt i produksjon på Hamar. Alle fagsystemer, autentiseringsløsninger og andre tjenester som kjørte på Leikanger ble oppdatert og satt opp på nytt i datasenteret på Hamar. Datasenteret på Leikanger ble deretter avviklet. Avvikling av datasenteret på Leikanger bidrar også til styrket informasjonssikkerhet i STAFs infrastruktur.

Telefoni

I 2023 gjennomførte STAF, i samarbeid med Statsforvalteren i Vestfold og Telemark, en omlegging av fast-telefoni der vi koblet embetets fastnumre til mobilabonnement på statens fellesavtale. Embetet har nå en løsning med felles mobilabonnement for fast- og mobiltelefoni, noe som reduserer abonnements- og brukskostnader vesentlig. Arbeidet med omleggingen av telefoni har imidlertid vist seg å være ressurskrevende for STAF, og forvaltningsgrensesnittet er noe tyngre å drifte. Flere embeter har varslet ønske om tilsvarende omlegging, men det er behov for klargjøring av kostnadsdekning før flere omlegginger kan gjennomføres.

Navneendringsprosjektet

STAF brukte store ressurser på navneendringsprosjektet i 2023, ikke minst på forberedelsene til å migrere fra nettverksdomenet *fylkesmannen.no* til *statsforvalteren.no* med nye påloggingsadresser (UPN⁵) for alle brukere vinteren 2024. Arbeidet krevde både interne og innleide ressurser. I 2023 gjennomførte STAF reinstallasjon av alle PC-er (autopilotering) for å sikre at alle hadde samme oppsett og konfigurasjon som før omlegging til *statsforvalteren.no*. Prosessen pågikk over flere måneder, der sikring av god involvering og informasjon til ledelse og ansatte i embetene sto sentralt. Selve autopiloteringen tok i gjennomsnitt 45 minutter per PC, der PC-en ikke var tilgjengelig for brukeren. Vi opplevde få problemer underveis i arbeidet med reinstalleringen. At vi nå kjører på ett nettversdomene, *statsforvalteren.no*, bidrar til økt informasjonssikkerhet for STAF og statsforvalterne.

Møterom

STAF deltok i DFØs arbeidsgruppe for en ny statlig fellesavtale for AV-utstyr. I påvente av den nye fellesavtalen etablerte vi første kvartal 2023 en midlertidig løsning for videomøter i samråd med embetene.

Alle embeter hadde en representant i møteromsprosjektet, og embetene var omforent i valg av utstyr. Statsforvalteren i Vestland var første embete som tok i bruk nye møterom i forbindelse med innflytting i nye lokaler i Bergen. Embetsledelsen testet rommene på forhånd, og ansatte som har tatt utstyret i bruk har gitt oss positive tilbakemeldinger. Utstyret og programvaren er stabil i drift, gir gode bilder og lyd. I tillegg har den nye løsningen for møterom et godt og egnet administrasjonsverktøy.

Klient

STAF bidro også i arbeidet med å etablere DFØs nye fellesavtale for PC-utstyr. Sammen med embetene gjennomførte vi en god prosess med kartlegging, utarbeidelse av kravspesifikasjon, utarbeidelse av utrullingsplan og anskaffelse av nær 1070 enheter. I uke 47 moderniserte vi alle STAFs og Statsforvalterens PC-er på Oslo-kontoret. Ved hjelp av STAFs automatiserte oppsett tok det i snitt 20 minutter fra brukerne hadde levert sin gamle PC til den nye var klar til bruk.

⁵ https://no.wikipedia.org/wiki/User_Principal_Name

PC-ene ved Oslo-kontoret var 48 måneder gamle da de ble byttet ut. De gamle PC-ene ble returnert for resirkulering og ombruk. De om lag 1500 gjenværende PC-ene vil gradvis byttes ut gjennom 2024, etter hvert som PC-ene når en alder av 48 måneder. STAF har som ambisjon at alle PC-ene som byttes ut i denne perioden er samme modell og generasjon. Dette vil effektivisere og forenkle drift, forvaltning og brukerstøtte.

Sikker utskrift

Det samlede utskriftsvolumet for statsforvalterne og STAF har stabilisert seg på i underkant av totalt 6 millioner trykk per år. Før STAF ble etablert i 2019 var volumet 14 millioner. De fleste saksområdene hos statsforvalterne benytter digitalisert utsending. Vergemålsområdet står for omtrent 15 prosent av utskriftsvolumet.

Dagens leasingavtale omfatter 120 multifunksjonsmaskiner, både mindre A4-maskiner og raskere A3-maskiner. Antall A3-utskrifter er beskjedent og utgjør mindre enn 1 prosent av totalvolumet. Avtalen løper ut august 2024. Vi vil da gjøre en vurdering av antall og type maskiner basert på embetenes behov.

Drift av ePhorte og Elements

I august 2023 avsluttet vi endelig bruken av ODA (Oracle Data Appliance), som tidligere hadde vært vert for ePhorte/Elements-serverne. Denne løsningen hadde nådd maks levetid og hadde sprengt kapasitet, slik at de siste års produksjonsdata måtte flyttes til andre servere. For å kunne avvikle ODA måtte vi flytte 165 databaser til nye servere. Dette arbeidet var svært krevende og ble utført med konsulentbistand på kvelder og helger i løpet av en lengre periode. Hele ePhorte/Elements-driftsmiljøet ble flyttet til vårt skalerbare, virtuelle driftsmiljø på Hamar.

For å styrke det strategiske og operative samarbeidet med leverandøren av ePhorte/Elements, etablerte vi en driftsavtale hvor STAF har løpende tilgang funksjonell, teknisk og tjenestestøtte. Avtalen gir oss tilgang på kompetanse, bedre oppfølging av løpende prosjekter og tekniske utfordringer med våre tjenesteleveranser knyttet til saksbehandling og arkivdrift.

3.3.4 Utvikling av digitale tjenester

STAF utvikler digitale tjenester både gjennom å utvikle nye og ved å forvalte eksisterende digitale løsninger. I 2023 jobbet vi totalt med ti utviklingsprosjekter rettet mot embetene og eksterne oppdragsgivere. I tillegg forvalter vi i underkant av 30 ulike digitale løsninger.

De fleste IKT-utviklingsprosjektene går som planlagt, men noen er forsinket. Se også tabell 17 i vedlegget.

Ny fellesløsning for tilskudd

Prosjektet måtte planlegges på nytt etter sen tilbakemelding fra embetene om prosjektdeltakere. STAF har tatt en strategisk beslutning om å bygge løsningen med egenutviklede komponenter og bruk av nasjonale felleskomponenter.

Prosjektet har fire hovedleveranser:

- **Overgang til Altinn Studio.** STAF besluttet å ta i bruk den nasjonale felleskomponenten Altinn for våre skjematjenester. Vi bygget i 2023 kompetanse innen Altinn Studio, og skjema for kompetanse og tjenesteutviklingstilskudd er i ferdigstillingsfasen.
- **SAK-Admin.** Prosjektet videreutvikler vår egen tjenesteplattform, SAK, med et administrasjonsgrensesnitt slik at tjenesteutviklere i STAF kan konfigurere flere saksflyter etter hvert som flere tilskudd skal saksbehandles. Første versjon av denne modulen er klar i februar 2024.
- **Tilskuddsmodul.** Saksbehandlingsflaten til statsforvalterne. Arbeidet er planlagt til 2024.
- **Komponentbibliotek.** Universelt utformede komponenter som skal gjenbrukes på tvers av STAFs og statsforvalternes digitale løsninger.

Målsetningen er at tilskudd skal kunne saksbehandles i den nye løsningen fra søknadsåret 2025.

Ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse

Arbeidet med ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisseområdet (SepSkil) ble videreført i 2023. Saksbehandlingsløsningen er den første løsningen som bruker vår egenutviklede saksbehandlingsplattform, SAK. Separasjon og skilsmisse er også 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. Det ble satt inn mange ressurser for å få første versjon av løsningen ferdig til lanseringen januar 2024.

Felles intranett

Med felles intranett går vi fra at embetene og STAF har hvert sitt intranett og et Ekstranett for informasjon fra STAF til embetene, til at embetenes intranett også inneholder informasjon fra STAF. Informasjon blir lettere tilgjengelig for medarbeiderne når vi integrerer informasjonen fra embetet og STAF i en felles løsning. I 2023 jobbet prosjektet med design og utvikling av løsningen. Innholdsproduksjon i den nye løsningen har vært lagt til det enkelte embete og STAF. Første versjon av nytt intranett ble lansert i februar 2024.

Kommunebilde

I 2023 prioriterte vi utvikling og forvaltning av Kommunebilde. Utviklingstiltakene ble prioritert etter innspill fra brukerforumet.

Datavarehus

Den største aktiviteten for datavarehuset i 2023 var oppdatering av data og oppdatering av eksisterende indikatorer. I tillegg hentet vi inn 124 nye indikatorer. Vi gjorde også forbedringer for økt brukervennlighet og effektivisering av drift, i tillegg til vedlikehold og videreutvikling av ønsket funksjonalitet i datavarehusløsningen.

Partiregnskap – årsrapportering og bidragsmodul

Bidragsmodulen ble ferdigstilt og tatt i bruk i 2023, både som frittstående modul og som en del av regnskapssystemet. Regnskapssystemets årsavslutning og årsrapportering til SSB ble også ferdigstilt og vil bli tatt i bruk i 2024.

Partiportalen 2.0

Høsten 2023 gjennomførte STAF i samarbeid med innleide tjenstedesignere et tjenstedesignprosjekt for Partiportalen 2.0. Dagens portal har en utdatert teknisk løsning, den er ikke universelt utformet og den mangler en helhetlig og robust arkitektur som gjør det mulig å utvide funksjonaliteten på en god og fleksibel måte. Forprosjektet er første steg i å utvikle en ny portal, Partiportalen 2.0, som støtter effektive arbeidsprosesser og er bygd på en moderne og sikker teknologiplattform og med en arkitektur som støtter senere utvidelse av funksjonalitet.

Forprosjektet leverte før nyttår en kravspesifikasjon for å løse alle behov ulike brukergrupper har i portalen, samt et estimat på hva et utviklingsprosjekt vil koste. Kravspesifikasjonen inneholdt brukerreiser med brukerbehov, arbeidsprosesser, samt tekniske og funksjonelle krav til Partiportalen 2.0. STAF vil ha dialog med DFD, KDD og statsforvalterne om veien videre i 2024.

Tjenstedesign

STAF og statsforvalterne tok i 2023 i bruk tjenstedesign for å se på muligheter for hvordan arbeidsprosessene kan forbedres innenfor ulike fagområder.

I samråd med statsforvalterne besluttet vi å starte med å kartlegge førerkortområdet sammen med embetene. I tillegg til å kartlegge førerkortområdet skulle prosjektet samtidig lage en verktøykasse for fremtidig bruk av tjenstedesignmetodikken hos STAF og statsforvalterne. Verktøykassen vil standardisere kartleggingsarbeidet og være førende for kommende prosjekter. I 2023 laget vi en innsiktsrapport for førerkortområdet og det vil bli laget en egen sluttrapport for verktøykassen.

3.3.5 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

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

Vi mottok 56 734 henvendelser i 2023, en nedgang på 2,7 prosent fra 2022. Vi så en reduksjon i antall henvendelser for både IKT- og dokumentforvaltningsområdet. Nedgangen var størst for dokumentforvaltningshenvendelser. Nedgangen skyldes i stor grad at ansatte har økt sin kompetanse om bruk av sak- og arkivsystemet Elements. Særlig to forhold genererte et høyt

antall henvendelser på IKT-området i 2023: Muligheten til å rapportere mistenkelige e-poster som spam og phishing, og autopilotering av samtlige klientmaskiner, jamfør kapittel 3.3.3. Likevel gikk samlet antall henvendelser på området ned.

Anskaffelse, implementering og produksjonssetting av nytt brukerstøttesystem var en ressurskrevende oppgave gjennom store deler av 2023. Ny avtale ble inngått i slutten av september, og frem til desember jobbet vi med å analysere arbeidsprosesser, sette opp den nye løsningen, flytte rundt 200 kompetanseartikler, etablere nytt hjelpesenter og lære opp rundt 180 medarbeidere i STAF. Den nye løsningen ble satt i produksjon 11. desember for alle ansatte hos Statsforvalteren og STAF.

3.3.6 Anskaffelser

STAF inngikk i 2023 24⁶ avtaler med en samlet verdi på 210 millioner kroner eks. mva. Ti av avtalene, med en samlet verdi på 125 millioner kroner, var knyttet til oppdrag fra fagdepartementer.

Tabell 18 i vedlegget viser en fullstendig oversikt over inngåtte avtaler i 2023. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. Det er stor spennvidde i avtalene som inngås med hensyn til hva som anskaffes, geografi og kompleksitet. Dette gir stor variasjon i hvor mye ressurser en anskaffelse krever. Et oppdrag som er både tid- og ressurskrevende, er arbeidet med den før-kommersielle anskaffelsen om fangstinnretning for pukkellaks med automatisk sorteringssystem som ledes av STAF.

3.3.7 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

Brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen i 2023 viste at tilfredsheten med STAFs tjenesteleveranser er økende og holder seg på et høyt nivå. Samlet vurdering av STAFs tjenester økte fra 4,33⁷ i 2022 til 4,61 i 2023. Tilfredsheten økte på alle de fire fagområdene som måles i brukerundersøkelsen. Endringen i tilfredshet med brukerstøtte og kompetanse skyldes hovedsakelig en økning i hvor fornøyde ansatte er med hjelpen de får når de sender inn saker via Hjelp-knappen (fra 4,83 til 5,11). Tilfredsheten med veiledningene og selvhjelpsartiklene som STAF produserer holdt seg også på et høyt nivå (4,17).

Tilfredsheten med tjenestene innen anskaffelser økte betydelig i 2023, fra 4,17 til 4,60. Dette fortsetter en positiv trend vi har sett siden 2020.

Vi så en stor økning i brukertilfredsheten med dokumentforvaltningsområdet (fra 4,16 til 4,74). En viktig årsak til den store endringen var at brukerundersøkelsen i 2022 ble gjennomført samtidig som det oppsto større utfordringer med Elements, noe som sannsynligvis hadde en negativ effekt på svarene i 2022. I 2023 fortsatte økningen i brukertilfredshet som vi så fra 2019 til 2021.

⁶ En av disse var under terskelverdien på 1,3 millioner kroner.

⁷ Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke».

Statsforvalteransatte er godt fornøyde med hjelpen de får på området (4,94). For flere detaljer, se tabell 19 i vedlegget.

Brukertilfredshet brukerstøtte

STAFs brukerstøtteløsning sendte ut en kort brukerundersøkelse for hver tredje henvendelse som blir sendt inn til STAF. I 2022 ble det sendt ut 13 440 undersøkelser. Vi fikk svar på 5018 av disse – en svarprosent på 37,3. Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er «Hvor fornøyd er du med den samlede opplevelsen?» 94,8 prosent svarte at de var svært fornøyde eller fornøyde, en økning fra 93,5 prosent i 2022. Se tabell 20 i vedlegget for flere tall.

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 2023 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og hovedinstruksen 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 2023 videreutviklet vi STAFs virksomhetsstyringsverktøy for å dekke flere behov. Arbeidet involverte alle avdelinger og er godt forankret i ledergruppen. Styringsverktøyet er bygget i Microsoft SharePoint og PowerApps, og gir oss rask og enkel tilgang til styringsinformasjon. Verktøyet gir oss i tillegg økt felles forståelse for styling og planlegging som i sin tur bedrer både bevissthet og kompetanse om styling og internkontroll i virksomheten. Sammen med STAFs virksomhetsstrategi gir det oss mulighet til å drive helhetlig og langsiktig planlegging, og ha god oversikt og kontroll med ressursbruk i STAF for årene fremover. Verktøyet bidrar også til 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 regnskapsstandards (SRS).

Regjeringens *Plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene*, stylingssignaler fra KDD, krav og forventninger fra omgivelsene rundt oss og utviklingstrekkene som ligger foran oss er førende for STAFs virksomhetsstrategi for 2023–2026. Strategien setter retning for STAFs aktiviteter frem mot 2026. I 2023 formaliserte vi styringsaktivitetene knyttet til planlegging, oppfølging og rapportering gjennom bruk av virksomhetsstyringsverktøyet.

4.2.1 Risikostyling og internkontroll

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

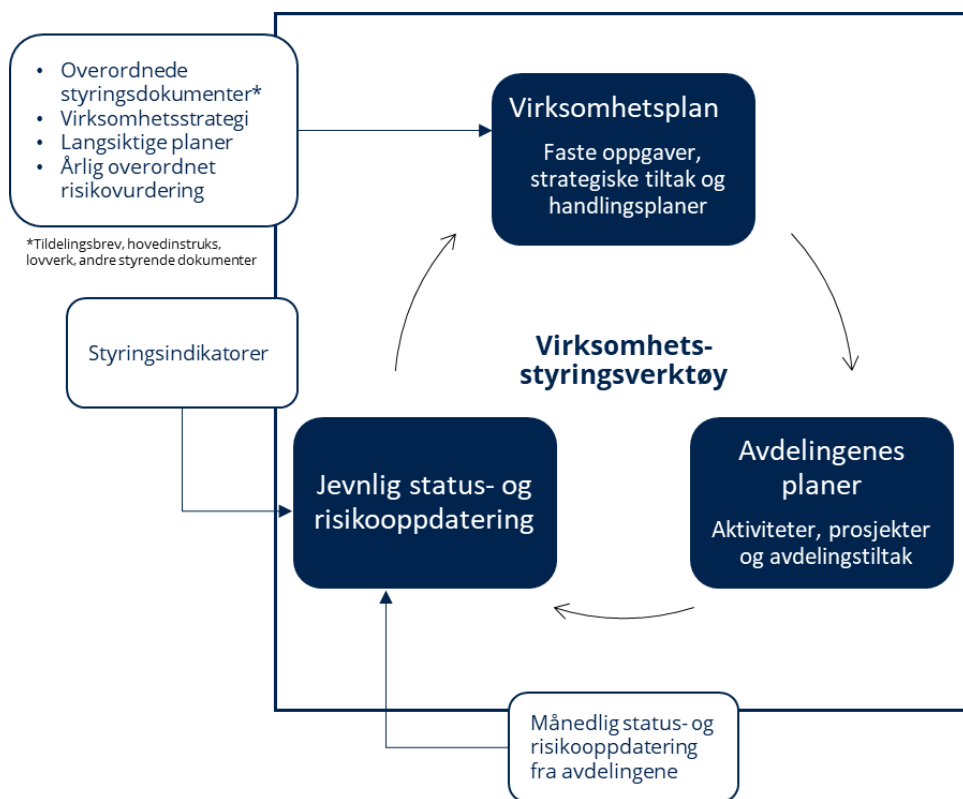
STAFs rammeverk for internkontroll ligger til grunn for arbeidet med planlegging og risikostyling i virksomheten. Virksomhetsstyringsverktøyet sikrer en enhetlig og standardisert måte å planlegge, følge opp og rapportere status på oppgaveløsningen i avdelingene. Kombinert med

utviklingen av styringsindikatorer for STAF, som også er integrert i verktøyet, vil dette gjøre oss i stand til å følge opp internkontroll og måloppnåelse på en mer systematisk måte.

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 fortsatt kapasitets- og bemanningsutfordringer på våre tjenesteområder. Kapasiteten på de fleste områdene er sårbar og bemanningsutfordringene knytter seg spesielt til IKT-området. Det er derfor fortsatt nødvendig å benytte konsulenter og overtid for å kompensere for manglende kapasitet.

Rekruttering av IKT-kompetanse er fortsatt svært utfordrende, og kostandene knyttet til kompetansen er høye, både for eksisterende kompetanse og ved nyrekruttering. I 2023 har vi hatt svært store utfordringer på rekrutteringssiden, og stillinger har derfor vært vakante gjennom året.

Vi har gode verktøy for å avdekke, måle og logge sårbarheter og uønskede hendelser i vår infrastruktur. Dette gir oss paradoksalt nok utfordringer knyttet til å følge opp og håndtere den økte mengden funn siden dette kommer i tillegg til ordinære driftsoppgaver. Vi søker å styrke kapasiteten både innenfor IKT drift og informasjonssikkerhet for å kunne følge opp og håndtere den økte mengden varsler og funn.

Økt produksjon i embetene, og den vedvarende høye produksjonen av analog post i embetene, medfører en krevende tjenesteleveranse på dokumentforvaltning. Omfanget av tjenestene våre øker, samtidig som digitaliseringen på området går for sakte og ressursene blir færre før vi får gevinster av økt bruk av digital post/meldingsutveksling.

På anskaffelsesområdet prioriterte vi også i 2023 å gjennomføre anskaffelser fremfor videreutvikling og forbedringsarbeid.

Vi prioriterte ressurser til kompetanseheving for utvalgte medarbeidere på informasjonssikkerhetsområdet i 2023.

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 tok i 2023 i bruk det nye virksomhetsstyringsverktøyet til planlegging på virksomhets- og avdelingsnivå, og publiserte en app for å følge opp virksomhets- og avdelingsplaner. Både appen og verktøyet videreutvikles fortløpende for å dekke flere styrings- og rapporteringsbehov.

Vi gjennomførte et prosjekt som utarbeidet styringsindikatorer for å kunne måle og følge opp STAFs virksomhetsstrategi. Indikatorene følges opp i virksomhetsstyringsverktøyet.

Vi videreutviklet også SAMS for bedre å kunne tildele og følge opp tilganger i Elements.

Vi publiserte også en app for at saksbehandlere og arkivmedarbeidere enkelt skal finne og bruke felles skrivereregler for journalføring.

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 2023 for regnskapsåret 2022.

4.2.6 Arbeidet med informasjonssikkerhet

Se kapittel 3.3.2 Informasjonssikkerhet og personvern

4.2.7 Bruk av konsulenttjenester

STAFs bruk av konsulenttjenester i 2023 gjaldt i all hovedsak bistand til utvikling av digitale tjenester og programvare, organisasjonsutvikling og bistand til drift av infrastruktur og nettverk. Se også note 5 i årsregnskapet. På grunn av bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen var det nødvendig å benytte konsulenttjenester for å kunne levere enkelte av våre tjenester. STAF brukte ikke konsulenter til kommunikasjonstjenester i 2023.

Vi har god dialog med DFD om å vri ressursbruken til utvikling av digitale tjenester fra konsulenter til interne ressurser.

5 Vurdering av framtidsutsikter

Å ivareta god informasjonssikkerhet for statsforvalterne er et av våre viktigste oppdrag. Etter avviklingen av datasenteret på Leikanger i 2023 har vi nå ett forvaltningsmiljø for infrastrukturen. I 2024 vil vi etablere en MDM-løsning (Mobile Device Management) som lar STAF administrere, overvåke og sikre mobile enheter som blir brukt av ansatte mot STAFs infrastruktur. Dette inkluderer smarttelefoner, nettbrett og PC-er. MDM gir oss muligheten til å overvåke hvordan enhetene brukes, iverksette sikkerhetstiltak og sørge for at brukerne følger våre retningslinjer. Med MDM kan vi også fjernstyre enheter, for eksempel hvis en enhet blir stjålet eller mistet.

Sammenhengende tjenester er en viktig tilnærming for å forbedre brukeropplevelsen og effektiviteten i offentlig sektor. Sammenhengende tjenester handler ikke nødvendigvis om én enkelt tjeneste eller prosess, men om å utvikle løsninger som gjør at brukerne opplever sømløs tilgang til relevant informasjon, meldinger og tjenester fra flere offentlige virksomheter og tjenester samtidig. Samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer, og fellesløsninger og deling av data er viktige elementer. Metodikk for samarbeid og tverrgående tjenesteutvikling er nødvendig for å lykkes med arbeidet.. I STAFs prosjekt *Klagebehandling økonomisk sosialhjelp* løfter vi frem flere av disse problemstillingene og vi vil i fortsettelsen jobbe for en løsning på utfordringene.

KI har gjennom 2023 vist seg å være en allsidig reisefelle. Den kan løse oppgaver på helt nye og bedre måter. Samtidig er det viktig å erkjenne at KI ikke bare er en hjelpsom reisefelle, men også en teknologi med stort skadepotensial. Den kan brukes til å spre feilinformasjon, lage falske nyheter og til og med ta automatiserte beslutninger som kan ha alvorlige konsekvenser. Bruk av KI er også enormt energikrevende.

Etikk, bærekraft og ansvar er derfor nøkkelford på denne reisen. Hvordan forhindrer vi misbruk? Hvordan sikrer vi at KI ikke diskriminerer eller bryter opphavsrett? Hvordan ivaretas informasjonssikkerhet og personvern? Dette er spørsmål som må adresseres i vårt videre arbeid med prinsipper for ansvarlig bruk av KI, og vi trenger å vite hvordan vi best beskytter rettigheter og personvern.

Inntoget av KI vil også påvirke arbeidsmarkedet. Noen jobber vil bli automatisert, mens andre vil kreve nye ferdigheter. Med vår gryende erfaring er det også krevende å skulle stole på teknologien i så stor grad at vi kan hente ut gevinster. Vår erfaring per i dag er at vi bruker mye tid på kontroll og kvalitetssikring som vi ikke har råd til i årene fremover. STAF må videreutvikle eksisterende kompetanse samtidig som vi må rekruttere ny og tidsriktig kompetanse. Hva den tidsriktige kompetansen er kan endre seg mye de nærmeste årene, og både behov og muligheter må følges tett opp.

Forventningene til å effektivere drift av dokumentforvaltningen og de teknologiske og regulatoriske mulighetene som vi ser vil dukke opp i tiden fremover, medfører at hverdagen til en dokumentforvalter vil være i stadig endring. Hvordan kan vi møte denne utviklingen, der endringsprosessene ikke slutter? Hvilke oppgaver tror vi, eller vet vi, vi vil slutte med og hvilke oppgaver kommer til? Hvordan ivaretar vi ansatte som mister oppgaver de har utført over lang

tid? Hvordan kan vi hjelpe ansatte med å se positivt på de endringene som vil skje? Dette er alle spørsmål vi stiller oss i prosjektet *DOKU 2030*.

I 2024 vil STAF løfte flere utfordringer til Digitaliseringsrådet. Først ut er det over omtalte prosjektet *Klagebehandling økonomisk sosialhjelp*. Prosjektet krever omfattende endringsprosesser, og deler av løsningen er sannsynligvis nye, eller endrede, digitale verktøy. Viktigst er erkjennelsen av at vi står overfor store endringsprosesser i det offentlige, og at det vises vilje til å ta tak i både kulturelle, organisatoriske og regulatoriske hindringer.

STAF vil også melde inn *Produktorganisering av digitalisering* som et tiltak til diskusjon i Digitaliseringsrådet. Vi er opptatt av å forholde oss til endringer i omgivelsene på en smidig måte, og leter hele tiden etter mer hensiktsmessige måter å organisere oss på for å få størst mulig effekt ut av de ressursene vi har til rådighet. Produktorganisering er en tilnærming der utvikling og forvaltning av produkter eller tjenester organiseres tverrfaglig rundt selve produktet, i stedet for å ha funksjonelle avdelinger eller midlertidige strukturer som prosjekter. Fordeler med en slik organisering er blant annet bedre tilpasningsevne, raskere respons på endrede behov og større vekt på verdiskaping.

6 Årsregnskap

Se vedlegg.