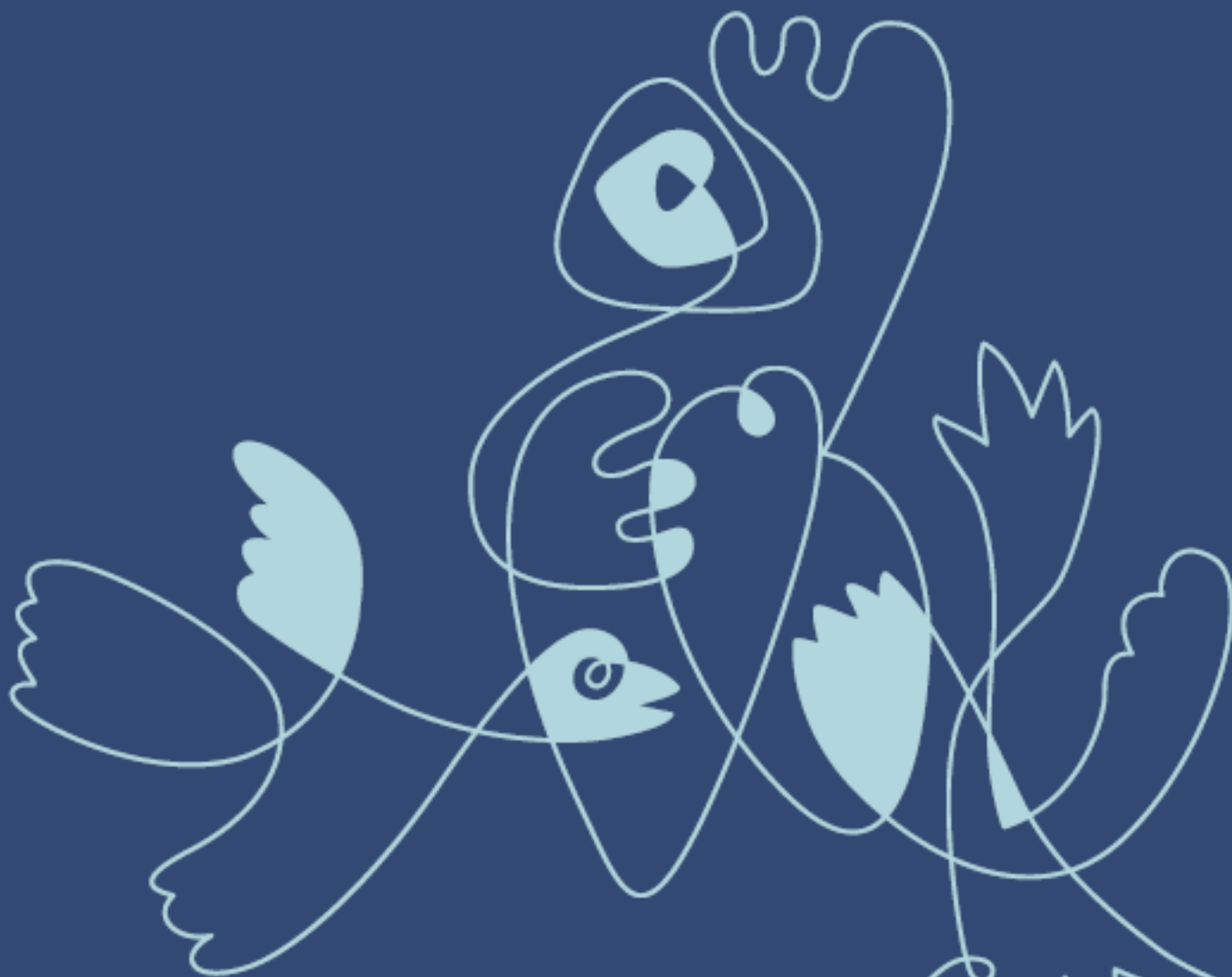




Statsforvalterens fellestjenester

- sammen for effektive tjenester

Årsrapport 2021



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Introduksjon til STAFs hovedtall	6
3	Årets aktiviteter og resultater	14
4	Styring og kontroll i STAF.....	35
5	Vurdering av framtidssikter.....	39
6	Årsregnskap	40

1 Direktørens beretning

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. 1. januar 2021 ble tittelen «Fylkesmann» endret til «Statsforvalter». Samtidig endret Fylkesmennenes fellesadministrasjon navn til Statsforvalterens fellestjenester. For oss i STAF handler dette om langt mer enn bare en navneendring og nye logoer. Systemendringene som må gjennomføres i forbindelse med en navneendring er svært arbeidskrevende og kostbare. En sikker gjennomføring av slike endringer i STAFs og statsforvalterens systemer krever god planlegging, risikovurdering og oppfølging.

STAF har en omfattende og komplisert IKT-virkelighet å forholde seg til. Vi leverte i 2021 tjenester og infrastruktur til om lag 2900 aktive brukere på 17 (18)¹ større og 9 mindre kontorsteder. Vi har forbindelser og dialog med store leverandører, og utstrakt kontakt og samhandling med en rekke offentlige virksomheter innen både egne og statsforvalternes fagområder. Navneendringen påvirker alle våre IKT-tjenester og er avhengig av fremdrift i andre prosjekter. Arbeidet fortsetter i 2022.

God informasjonssikkerhet i alle våre systemer, tjenester og infrastruktur er viet stor oppmerksomhet i 2021. Under pandemien har vi registrert en vesentlig økning i antall forsøk på cyberangrep. Vi gjennomførte i 2021 en sikkerhetsgjennomgang av alle systemer og tjenester, og har gjennom hele året jobbet med tiltak og utbedringer for å gjøre systemer og tjenester mer hardføre. Øvelser, samt nye og forbedrede sikkerhetsmekanismer gjorde at vi var godt rustet til å håndtere sårbarheten *Log4j* i desember 2021. Til tross for en rekke trusselaktiviteter rettet mot våre systemer og tjenester i 2021, har vi unngått alvorlige sikkerhetshendelser i vår infrastruktur. Noen hendelser medførte behov for å stenge enkelte tjenester i kortere tidsrom. Sårbarhetene vi har avdekket og fulgt opp har krevet stor innsats av STAFs medarbeidere.

STAFs arbeid med å slutførte viktige oppgraderinger i statsforvalternes infrastruktur har også vært viktig for å bedre informasjonssikkerheten. Det omfattende arbeidet knyttet til standardisering, modernisering og oppgradering av serverrom, nettverk, løsning for sikker utskrift, møterom og klientutstyr ble i all hovedsak ferdigstilt i 2021.

Hele 2021 var preget av pandemi og våre tjenester knyttet til ansattes hjemmekontorløsninger ble ytterligere forbedret ved at vi innførte en enda smidigere tilkobling fra hjemmekontor. Vi inngikk også avtale om en tjeneste som oppbevarer vår backup der ingen kan nå den. På denne måten beskytter vi embetenes og våre data, slik at vi er i stand til å rekonstruere innholdet i ePhorte ved et eventuelt angrep.

Informasjonssikkerhet og personvern er viktige ansvarsområder for STAF. Vi har videreført arbeidet for økt forståelse og kompetanse om informasjonssikkerhetsansvaret som ligger til hver

¹ Fra oktober 2020 til 1. juli 2022 har STAF og Statsforvalteren i Troms og Finnmark (SFTF) kontorer i to midlertidige lokaler i Vadsø. I 2022 flytter STAF og SFTF tilbake til Statens hus i Vadsø.

enkelt ansatt i statsforvalterembetene og STAF ved å tilby ulike kompetansetiltak som fagdag, fagkonferanse, digitale kurs og informasjonsformidling. Personvernombud og informasjonssikkerhetsleder har videre deltatt i en rekke møter og kontaktgrupper, og vi erfarer at dette oppleves nyttig både for oss og embetene.

Innføring av nye tjenester og systemer krever nødvendig kompetanseheving av ansatte. Alle embetene fikk i 2021 tilgang til STAFs kurs- og kompetanseportal på DFØs *Felles læringsplattform for statlige virksomheter (virksomhetsplattformen)*. Alle ansatte i embetene og STAF har her tilgang til opplæringsmateriell til alle våre tjenester.

STAF skal være en pådriver, faglig premissgiver og støttespiller for at statsforvalterne omstiller seg og videreutvikler det administrative området. I dette oppdraget er digitalisering og standardisering en sentral oppgave. Eksempler på digitale tjenester som er levert i 2021 er en første versjon av datavarehus, rapporteringsløsning for covid-19 og løsning for søknad og saksbehandling av tilskudd til trossamfunn. Disse tjenestene gir både mer effektiv og sikrere saksbehandling i embetene.

Omstilling og videreutvikling av det administrative området omfatter også STAFs tjenester innenfor dokumentforvaltningsområdet. STAF gjennomførte i 2021 et større kartleggingsarbeid som danner grunnlaget for omfattende standardisering av arkivrutiner, systemoppsett, tilgangsstyring og styringsdokumentasjon i årene som kommer.

I 2021 startet vi to prosjekter som ser på mulighetene for å standardisere og robotisere deler av saksbehandlingen i embetene (førerkortsaker og klagebehandling økonomisk sosialstønad). Begge prosjektene ventes å gi oss nødvendige og nyttige erfaringer som kan benyttes også på andre fagområder. Arbeidet forsetter i 2022.

Vi slutførte i 2021 internprosjektet «Fremtidig organisering av dokumentforvaltningen» der vi kartla ulike måter å organisere fagområdet på med sikte på å utnytte de samlede ressursene best mulig. Kunnskapsgrunnlaget benyttes i arbeidet med STAFs organisasjonsgjennomgang i 2022.

STAF opplevde noe nedgang i antall saker til Brukerservice i 2021. Tall fra den årlige brukerundersøkelsen og annen brukertilfredshetsvurdering at embetenes ansatte opplever en økt tilfredshet med STAFs brukerstøtte i 2021 sammenlignet med tidligere år. Det er for tidlig å konkludere på hvorfor dette skjer, og vi følger utviklingen med stor interesse.

STAF har gjennomført en rekke anskaffelser på vegne av enkeltembeter og inngått flere fellesavtaler for alle embetene. Vi har i 2021 fått på plass en serviceerklæring som tydeliggjør ansvarsdelingen mellom STAF og statsforvalterne i anskaffelsesprosesser.

Samhandlingsarenaene med embetene ble evaluert i 2021. Alle STAFs arenaer ble vurdert som ønskelig å videreføre, og vi mottok og har fulgt opp forslag til justeringer. Vi gjennomførte videre større strukturelle endringer i vår primære kommunikasjonskanal med embetene, Ekstranett, i 2021. I ny løsning legger vi godt til rette for ryddig og oversiktlig informasjon både om nyheter, status i prosjekter og planlagte oppdateringer og endringer.

STAF er helt avhengig av god kapasitet på relevant og oppdatert kompetanse for å kunne fortsette å utvikle oss og våre tjenester. En god og langsiktig kompetansestrategi er vesentlig for å kunne møte krav og oppgaver som ligger foran oss. Vi merker allerede økt konkurranse om

kompetansen, spesielt på IKT-området. Dette forholdet gjør at vi tar i bruk flere virkemidler for å knytte til oss kompetanse på et tidlig tidspunkt. Her er både lærling- og trainee-ordningene viktige virkemidler vi har brukt i 2021.

Tjenesteproduksjonen og gjennomføringshastigheten i STAF er svært god, og vi leverer på alle våre resultatkrav. Vi er fortsatt en ung organisasjon, og det er min vurdering at vi lykkes godt med gjennomføringen av våre oppdrag, og i tråd med vårt tjenesteløfte «Sammen for effektive tjenester».

Arendal, 1. mars 2022



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 og er underlagt Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD). Virksomhetens målgrupper er statsforvalterne, KDD og andre departementer, direktorater og tilsyn som embetene har oppdrag og oppgaver for.

Følgende mål i tildelingsbrevet fra KDD ligger til grunn for vårt arbeid:

Hovedmål

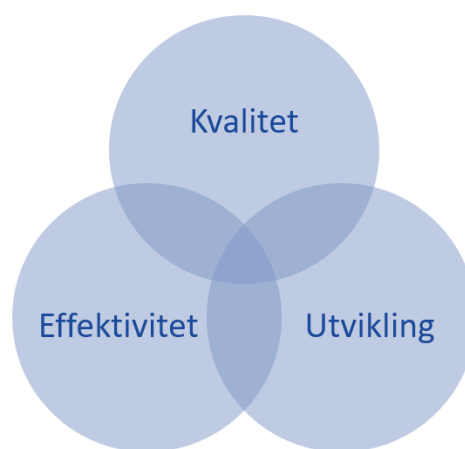
STAF leverer **gode administrative tjenester** som understøtter statsforvalternes samfunnsoppdrag og realiserer gevinster.

Delmål 1

STAFs tjenester er **kostnadseffektive** og tilpasset brukernes behov.

Delmål 2

STAF er en pådriver for **utvikling** av det administrative området.



STAF og statsforvalterne utgjør et fellesskap og en naturlig enhet. For at embetene skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at STAF leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger. STAF arbeider for god informasjons- og IKT-sikkerhet, stabilitet og funksjonalitet i alle leveranser.

STAF leverte i 2021 tjenester innenfor tjenesteområdene dokumentforvaltning, IKT, informasjons-sikkerhet og anskaffelser. STAF forvalter, drifter, vedlikeholder (FDV) og videreutvikler 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 ePhorte 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:

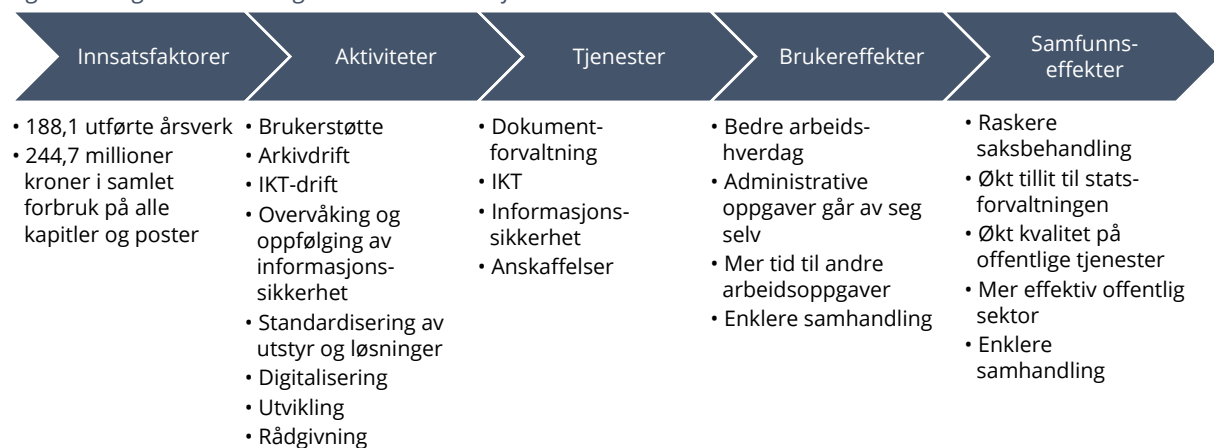
- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- forvaltning, drift og vedlikehold av embetenes og STAFs arkiver
- standardisering, digitalisering og videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet

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 gjennomfører alle anskaffelser med verdi over 1,3 millioner kroner eks. mva. der behovet ikke allerede er dekket gjennom andre fellesavtaler. Vi gjennomfører anskaffelser som skal dekke behov både for embetene og for oppdrag fra fagmyndigheter. Internt i STAF inngår vi avtaler som er nødvendige både for egen drift og for tjenesteyting til embetene som for eksempel multifunksjonsmaskiner eller PC-utstyr. Vi inngår også fellesavtaler for embetene og STAF der det er hensiktsmessig, og er en pådriver for å få på plass slike fellesavtaler. I tillegg til å gjennomføre anskaffelser skal vi standardisere arbeidsprosesser og utarbeide retningslinjer på området, og veilede embetene når de gjennomfører anskaffelser.

STAF har ikke et samfunnsikkerhets- 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 videre ansvar for å koordinere utplassering og drift av nasjonalt begrenset nett (NBN) på vegne av embetene.

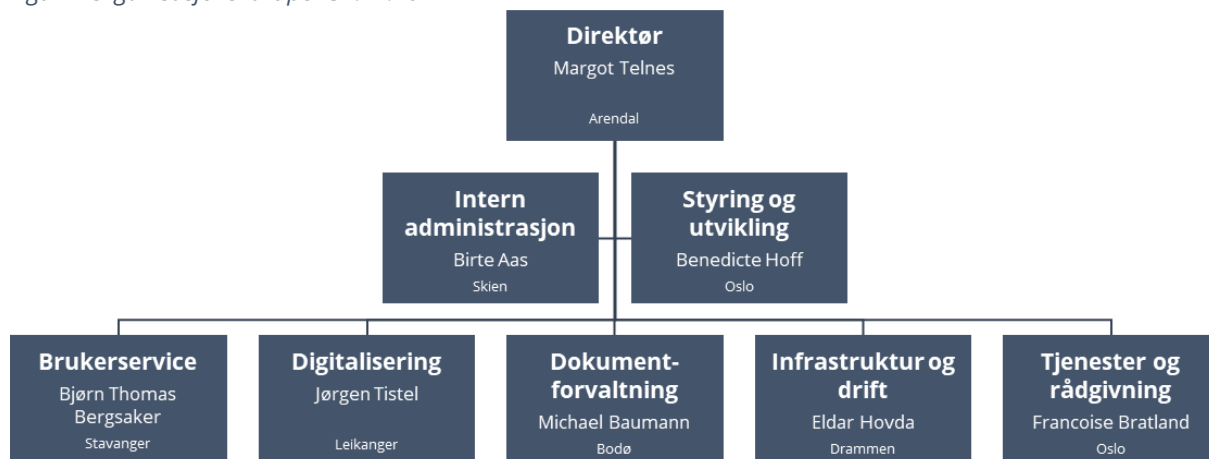
Figur 1 Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede



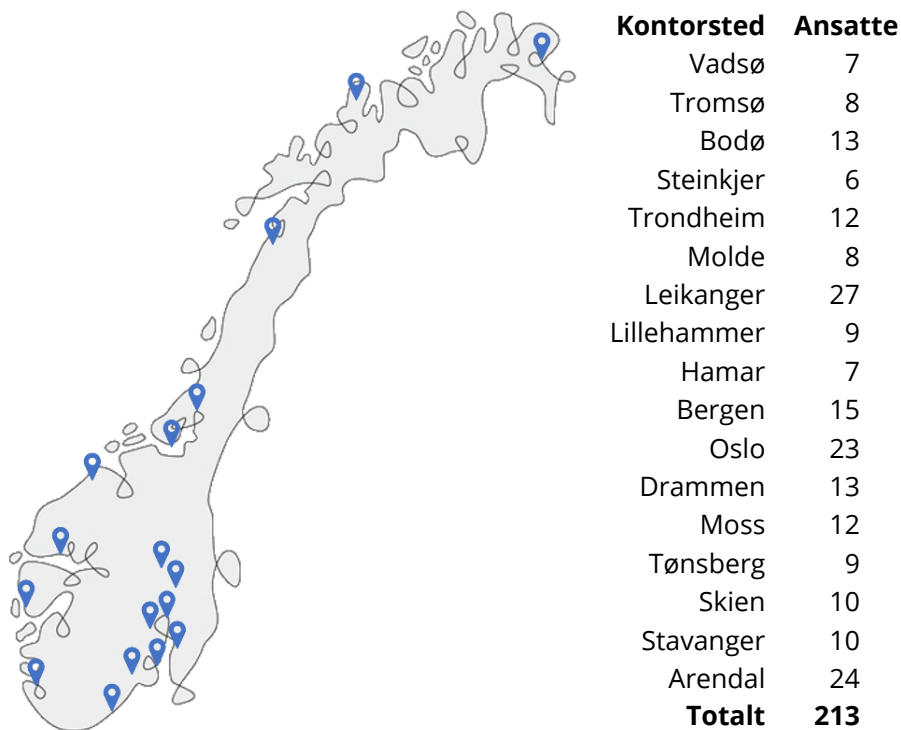
2.2 STAFs organisasjon og ledelse

STAF ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten var i 2021 samlokalisert med statsforvalterne på 17 (18) kontorsteder. Ved utgangen av 2021 hadde STAF 213 ansatte fordelt på fem tjenesteproduserende avdelinger, to stabsavdelinger og direktør. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 2 Organisasjonskart per 31.12.2021



Figur 3 STAFs kontorsteder



2.3 Nøkkeltall

Se årsregnskap 2021 for detaljerte regnskapstall.

2.3.1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Nøkkeltall	2021	2020
Antall saker til brukerservice	51 176	57 914
Antall saker med fornøyde brukere	5 766	2 061*
Andel saker med fornøyde brukere	96 %	95 %*
Antall journalposter for STAF	1 928	2 308
Antall årsverk i dokumentforvaltning (ny)		
Antall utførte årsverk	101,2	107,4
Antall aktive ansatte i dokumentforvaltning	124	138
Gjennomsnittlig antall daglige brukere på fjernaksess (ny)	1 222	-

STAF benyttet ny brukerstøtteløsning fra mars 2020, der tilbakemeldingskjema ikke var på plass før i juni. Tallene for fornøyde brukere i 2020 (*) gjelder derfor bare for andre halvår.

Antall aktive ansatte viser hvor mange som har vært ansatt i løpet av året (både fast og midlertidig), og inkluderer også de som har sluttet og gått av med pensjon.

2.3.2 Tildeling og budsjettavvik

Nøkkeltall	2021	2020
Samlet tildeling på kapittel 0525.01/3525.02	240 772 000	244 237 000
Budsjettavvik (kroner)	5 248 926	8 403 438
Budsjettavvik	2,2 %	3,4 %
Samlet tildeling på post 01-99	248 530 000	250 328 000
Utnyttelsesgrad av post 01-29	98,5 %	97,1 %

Budsjettavviket skyldes blant annet:

- lavere kostnader til reiser, kurs og arrangementer pga. pandemisituasjonen,
- lavere lønnskostnader enn budsjettet, blant annet på grunn av utfordringer med å rekruttere medarbeidere i pandemiperioden, høyere refusjon av foreldrepenger, høyere sykefravær og flere medarbeidere i ulønnet permisjon

2.3.3 Driftsutgifter og lønn

Nøkkeltall	2021	2020
Driftsutgifter kappost 052501 og 352502	235 523 074	235 833 562
Lønnsutgifter kappost 052501	145 198 434	142 183 955
Herav støtte til IKT-utstyr på hjemmekontor ²	943 920	-
Lønnsandel av driftsutgifter	61,6 %	60,3 %
Lønnsutgifter per årsverk kappost 052501	772 332	735 561

STAF belaster lønnskostnader også på andre utgiftskapitler enn 0525. Samlede lønnskostnader på alle kapitler økte med 3,6 millioner kroner fra 2020 til 2021 til tross for at antall ansatte ble

² Se forklaring i note 2 til årsregnskapet for 2021

reduisert. Økningen kommer av en vridning til mer kostbar kompetanse i både 2020 og 2021, jf. tabell 2.3.11.

2.3.4 Husleie

Nøkkeltall	2021	2020
Husleie	15 471 616	14 904 526
Husleieandel av driftsutgifter	6,5 %	6,3 %

STAFs husleiekostnader er basert på vår andel av møblerte arealer og felleskostnader, beregnet på grunnlag av antall ansatte på hvert enkelt kontorsted. I forbindelse med flytteprosesser og sammenslåing av kontorsteder har vi inngått nye husleieavtaler. For enkelte kontorsteder har husleiekostnadene økt, og for andre har de gått ned. Samlede husleiekostnader gikk noe opp fra 2020.

2.3.5 Regnskapstall sortert på poster

Nøkkeltall	2021	2020
052501	237 291 826	237 335 405
052521	3 182 000	889 000
Post 01 (unntatt 052501)	1 761 001	1 430 000
Post 20-29 (unntatt 052521)	2 485 000	3 425 232
Sum alle kapitler og poster	244 719 827	243 079 637

2.3.6 Turnover

Nøkkeltall	2021	2020
Turnover i prosent	0,9	1,2
Gjennomsnittlig antall ansatte ³	228	241
Totalt antall faste ansatte som sluttet i løpet av året (ekskl. de som gikk av med pensjon) og ble erstattet	2	3
Totalt antall faste ansatte som sluttet	12	28
Herav ansatte som sluttet grunnet pensjonering	3	8
Herav ansatte som sluttet grunnet andre årsaker	9	20

STAF hadde i 2021 en turnover på 0,9 %, som er noe lavere enn i 2020. Turnover beregnes av antall faste ansatte som sluttet og ble erstattet (2) som andel av gjennomsnittlig antall ansatte (228). I årsrapporten for 2020 inneholdt tallet også midlertidig ansatte, og ble for høyt. Dette er korrigert i årets tabell.

2.3.7 Sykefravær

Nøkkeltall	2021	2020
Totalt antall avtalte dagsverk	48 648,6	49 966,5
Sum totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)	2 721	2 069,6
Prosent totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)	5,6	5,0
Sum totalt sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	796	367,6

³ Gjennomsnittlig antall ansatte er summen av alle planlagte årsverk. En ansatt som sluttet 31. mars telles som en kvart i beregningen, mens en ansatt som begynte 1. juli telles som en halv.

Nøkkeltall	2021	2020
Totalt antall avtalte dagsverk	48 648,6	49 966,5
Prosent sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	4,4	2,0
Sum totalt sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	2 721	1 701,9
Prosent sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	5,6	5,5
Antall legemeldte sykedager for menn	597,9	187,5
Prosent legemeldte sykedager for menn	2,4	1,6
Avtalte arbeidsdager for menn	18 170,5	18 369,3
Antall legemeldte sykedager for kvinner	1629,3	1308,5
Prosent legemeldte sykedager for kvinner	5,35	4,8
Avtalte arbeidsdager for kvinner	30 478,1	31 597,1
Antall egenmeldte sykedager for menn	198	180,1
Prosent egenmeldte sykedager for menn	1,09	1,2
Antall egenmeldte sykedager for kvinner	295,7	393,3
Prosent egenmeldte sykedager for kvinner	1,0	3,8

Sykefraværet i 2021 var noe høyere enn i 2020, men lavere enn i 2019. Det ble rapportert om 3 tilfeller av arbeidsrelatert sykefravær i 2021.

For å unngå belastning som følge av mye stillesitting har STAFs medarbeidere tilbud om to timer trening i arbeidstiden hver uke. Som en del av treningstilbudet kunne STAFs medarbeidere i 2021 i tillegg delta på 20 minutters digital, direkteoverført trening i uken. Vi arrangerte også digitale foredrag med temaer som psykisk helse, mental trening og hvordan ivareta en god sittestilling på hjemmekontor.

2.3.8 Likestilling

Nøkkeltall per 31.12. (andel i %)	Antall kvinner		Antall menn		Andel kvinner		Andel menn	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Totalt i virksomheten	134	139	79	80	62,9	63,4	37,1	36,6
Kategori 1: Direktør/Avd.dir.	4	4	4	4	50,0	50,0	50,0	50,0
Kategori 2: Seksjonssjef	13	12	9	9	59,1	57,2	40,9	42,8
Kategori 3: Saksbehandler 1	14	14	28	20	33	41,2	66	58,8
Kategori 4: Saksbehandler 2	28	30	21	27	57,1	52,6	42,9	47,4
Kategori 5: Kontorstillinger	74	79	14	14	84	84,2	16	15,8
Kategori 6: Fagarb. stillinger	0	0	0	2	0	0		100
Kategori 7: Lærlinger	1	0	3	4	25	0	75	100

Nøkkeltall per 31.12. (Lønntall i hele 1000 kroner, andel i %)	Årslønn kvinner		Årslønn menn		Andel kvinners lønn av menns lønn	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
	Totalt i virksomheten	536	533	610	588	87,9
Kategori 1: Direktør/avd.dir.	1 020	1 002	955	949	107,8	105,5
Kategori 2: Seksjonssjef	688	674	676	744	101,8	90,6
Kategori 3: Saksbehandler 1	644	615	661	637	97,4	96,5
Kategori 4: Saksbehandler 2	524	521	572	568	91,6	91,7
Kategori 5: Kontorstillinger	474	479	507	488	93,5	98,1
Kategori 6: Fagarb. Stillinger	-	-	-	440	-	-
Kategori 7: Lærlinger	104	-	221	213	47,1	-

Det er god kjønnsbalanse i direktørgruppen: 4 kvinner og 4 menn. Blant nyansatte seksjonssjefer er det også en god fordeling mellom kjønnene med 13 kvinner og 9 menn.

Under de lokale lønnsforhandlingene i 2021 ble det lagt vekt på å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og uberettigede lønnsforskjeller.

Vi erfarer at det er stor konkurranse om kvalifiserte IKT-medarbeidere. Dette medfører at nyansatte innenfor dette området har høy lønn ved oppstart. Vi jobber for å rekruttere flere kvinner til IKT-stillingene, men erfarer at det er forholdsvis få kvinnelige søkere. I 2021 ansatte vi 4 kvinner og 2 menn på IKT-området. I tillegg tok vi inn to nye lærlinger i IKT-faget hvorav en er kvinne.

2.3.9 HR – fordelt på kjønn

Nøkkeltall per 31.12.2021	2021	2020
Sum antall ansatte	213	219
Antall kvinner	134	139
Antall menn	79	80
Sum antall deltidsansatte	12	13
Antall deltid kvinner	12	12
Antall deltid menn	0	1
Sum antall midlertidige ansatte	8	12
Antall kvinner, midlertidig	3	6
Antall menn, midlertidig	5	6
Sum antall ansatte med personalansvar	30	22
Antall kvinner, personalansvar	17	14
Antall menn, personalansvar	13	8
Sum antall ufrivillig deltid	0	0
Antall kvinner, ufrivillig deltid	0	0
Antall menn, ufrivillig deltid	0	0

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.

2.3.10 HR – fordelt på alder/foreldrepermisjon

Nøkkeltall per 31.12.	2021	2020	2019
Sum antall ansatte	213	219	226
Antall ansatte under 20 år	1	1	2
Antall ansatte 20 - 29 år	13	16	21
Antall ansatte 30 - 39 år	44	43	47
Antall ansatte 40 - 49 år	52	53	49
Antall ansatte 50 - 59 år	74	81	77
Antall ansatte over 60 år	29	25	30
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon kvinner	112,6		
Dagsverk foreldrepermisjon kvinner	563		
Antall kvinner i foreldrepermisjon	5	5	5
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon menn	52,4		
Dagsverk foreldrepermisjon menn	262		
Antall menn i foreldrepermisjon	5	2	0
Sum antall deltidsansatte grunnet omsorg jf. AML §10-2 og HTA § 20	4	5	4
Antall deltid kvinner, omsorg	3	4	3
Antall deltid menn, omsorg	1	1	1
Sum antall midlertidige ansatte	8	12	23
Antall kvinner, midlertidig	3	6	15
Antall menn, midlertidig	5	6	8

2.3.11 Utførte årsverk

DFØs definisjon av utførte årsverk⁴ er benyttet i tabellen.

Antall årsverk	2021	2020	2019
Totalt antall avtalte årsverk	205	212	214
Totalt antall utførte årsverk	188,0	193,3	193,5
Kvinner	117	119,7	120,4
Menn	71,0	73,6	73,1
Faste stillinger	181,8	184,8	176,4
Midlertidige stillinger	6,2	8,5	17,1
Utførte årsverk per avdeling	2021	2020	2019
Intern administrasjon	4,9	4,0	4,4
Digitalisering	18,4	17,3	14,0
Dokumentforvaltning	101,2	107,3	116,4
Brukerservice	24,6	22,5	22,2
Infrastruktur og drift	25,0	25,0	21,2
Tjenester og rådgivning	7,4	11,2	10,6
Styring og utvikling	6,5	4,9	4,7

⁴ <https://dfo.no/kundesider/kundenotater/utforte-arsverk-ny-rapport-i-sap>

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. I 2021 har vi i tillegg prioritert arbeid knyttet til informasjonssikkerhet, forberedelser for videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet, modernisering av infrastruktur og IKT-utstyr, nye tjenester og gjennomføring av anskaffelser. Sett under ett gjennomførte vi planlagte aktiviteter innenfor våre rammer, med gode resultater og måloppnåelse. Pandemien gjorde at det meste av tjenesteproduksjonen også i 2021 foregikk fra hjemmekontor. STAF økte fleksibilitet, stabilitet og sikkerhet for brukere som jobber hjemmefra blant annet ved å løfte flere tjenester i sky og innføre en enklere fjernaksesløsning.

Forberedelsene til innføring av Elements tok lenger tid enn planlagt blant annet på grunn av nødvendige avklaringer knyttet til bruk av skylagring og teknisk plattform. Forsinkelse i innføring av Elements, medførte forsinkelser i ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse og navneendringsprosjektet. Det ble i 2021 klart at STAFs datasenter på Hamar bør fornyes i forbindelse med at backup-løsningen må flyttes, noe som har ført til at det mest ressurskrevende arbeidet i navneendringsprosjektet måtte utsettes til nytt datasenter er på plass i 2022. KDD er informert om situasjonen.

Med flytteprosesser og det store standardiseringsarbeidet med klient- og dataromsutstyr bak oss kunne vi utover i 2021 legge større ressurser i å modernisere infrastruktur og styrke informasjonssikkerheten. Vi var ved utgangen av året mye bedre rustet til å avdekke og håndtere sårbarheter og uønskede hendelser, noe som viste seg verdifullt da sårbarheten «Log4j» ble oppdaget i desember. Tiltredelse av ny informasjonssikkerhetsleder i STAF i april har bidratt til økt oppmerksomhet og mer målrettet oppfølging av området.

På dokumentforvaltningsområdet brukte vi mye tid og ressurser på å danne grunnlaget for arbeidet med omfattende standardisering og ny organisering fra 2022, både gjennom innføringen av Elements og ferdigstillelsen av prosjektet «Fremtidig organisering av dokumentforvaltningsområdet». Prosjektet leverte to delrapporter i desember 2021. Delrapportene utgjør viktig kunnskapsgrunnlag for utviklingsarbeidet som skal gjøres på området i årene fremover.

STAF lanserte flere nye produkter i 2021. Lanseringen av Kommunebilde markerte også åpningen av Statsforvalternes datavarehus. Kommunebilde ble godt mottatt, og arbeidet med å utvide antall tjenester og datakilder i datavarehuset vil fortsette i tiden fremover.

Vi utviklet også et felles rapporteringssystem for covid-19 i samarbeid med Statsforvalteren i Oslo og Viken. Prosjektet har levert en sikker innrapporteringsløsning, som sammenstiller og presenterer resultater fra innrapporterte data i et kartsystem. Informasjonen Helsedirektoratet

henter gjennom dette verktøyet blir omtalt som uvurderlig for Helsedirektoratets håndtering av pandemien.

På oppdrag for Barne- og familiedepartementet leverte STAF en ny fellesløsning for søknad og saksbehandling av tilskudd til trossamfunn. Systemet tar imot søknader, sender data til Brønnøysundregisteret og sørger for utbetaling til trossamfunnene. Dette gir en langt mer effektiv og sikker saksbehandling.

STAF styrket digitaliseringsområdet med nye prosjektledere i 2021.

STAFs anskaffelsesteam ble ytterligere styrket i 2021. Samtidig økte antall oppdrag vesentlig, noe som gjorde at vi også i 2021 måtte prioritere gjennomføring av anskaffelser fremfor utvikling og forbedringsarbeid på området.

3.2 Rapporteringspunkter fra tildelingsbrevet

3.2.1 Styringsparametere 2021

3.2.1.1 Styringsparameter 1: Brukertilfredshet på dokumentforvaltning og IKT.

Totalvurdering av tjenesteleveranser i brukerundersøkelsen.

Resultatmål: Økning fra 2020

Brukerundersøkelsen for 2021 viste at ansatte hos statsforvalterne er mer tilfredse med STAFs tjenesteleveranser samlet sett i 2021 enn tidligere. Samlet vurdering av STAFs tjenester økte fra 4,06 i 2020 til 4,32 i 2021.

Brukerne melder om økt tilfredshet med tjenester innen dokumentforvaltningsområdet, med en endring i score fra 4,28 i 2020 til 4,33 i 2021. Hjelp fra STAF på spørsmål innenfor dokumentforvaltning får særlig god score, og en økning fra 4,73 i 2020 til 4,87 i 2021.

I brukerundersøkelsen for 2021 ble kategorien «IKT» delt i to: "IKT" og "Brukerstøtte og kompetanse". Dette gjorde vi for å kunne følge utviklingen på disse fagområdene hver for seg. "IKT" fikk i 2021 en totalscore på 4,30, mens "Brukerstøtte og kompetanse" fikk en totalscore på 4,45. Til sammenligning fikk IKT en totalscore på 4,27 i 2020. Samlet tilfredshet på IKT-området økte dermed på begge kategorier fra 2020 til 2021. Økt tilfredshet med IKT-utstyr (fra 4,61 til 4,80), nye multifunksjonsmaskiner (fra 4,38 til 4,92) og ny VPN-løsning (fra 4,88 til 5,05) har bidratt til økningen. Se ytterligere omtale av Brukerundersøkelsen 2021 i kapittel 3.3.7 nedenfor.

3.2.1.2 Styringsparameter 2: Oppetid for kritiske IKT-systemer:

Resultatmål: 99,5 %, justert for planlagt service/nedetid

System	Total nedetid	Tilgjengelighet
ePhorte	5 timer	99,7 %
Styringsportalen	6 min	99,9 %
FM-nett	65 min	99,9 %
RiskManager	40 min	99,9 %

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

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2020.

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.

Kostnader i kroner	2021	2020
Antall aktive brukere	2923	2903
Samlet ressursbruk	78 739 211	88 768 342
Lønnskostnader	22 718 150	21 503 924
Andre driftskostnader	56 021 061	67 264 418
Andre driftskostnader per bruker	19 165	23 171

«Aktive brukere» er brukere som er registrert i brukerdatatabasen, 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 aktive ansatte.

Tallene viser at STAF til tross for kraftig økte kostnader til Microsoft- lisenser brukte mindre ressurser til drift av IKT-systemer og infrastruktur i 2021 enn i 2020. Dette skyldtes primært reduserte leasingkostnader og redusert konsulentbruk. Driftskostnadene ventes å øke kommende år, blant annet som følge av behov for fornying av utstyr og lisenser.

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

Resultatmål: Antallet merknader skal reduseres fra 2020.

Det er mottatt få avviksmeldinger i RiskManager som kan knyttes til frister for journalføring, slik de er nedfelt i tjenestebeskrivelsen. Antall innmeldte avvik er redusert fra 2 i 2020 til 1 i 2021.

3.2.1.5 Styringsparameter 5: Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk.

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2020.

Tabellen viser utviklingen i antall journalposter og antall utførte årsverk siste tre år. Antall journalposter per utført årsverk i Dokumentforvaltning økte med over 1000 fra 2020 til 2021, og har økt med nesten 2500 siden 2019. Mens antallet journalposter stadig øker i embetene, er STAFs årsverk for å behandle disse vesentlig redusert (fra 116 i 2019 til 101 i 2021). I tillegg tilsvarer økning i antall journalposter (80 000) fra 2019 til 2021 en ressursbelastning på 6 årsverk.

Ved ytterligere økning av antall journalposter er det etter vår vurdering behov for å ettergå forholdet mellom oppgaver og ressurser nærmere.

	2021	2020	2019
Antall journalposter i ePhorte	795 071	780 405	768 974
Antall journalposter for vergemål	587 729	578 150	535 024
Sum antall journalposter	1 382 800	1 358 555	1 303 998
Antall utførte årsverk i Dokumentforvaltning	101,2	107,3	116,4
Antall journalposter per årsverk	13 664	12 661	11 203

Statens sivilrettsforvaltnings nye arkivløsning for vergemål har i skrivende stund et teknisk problem som gjør at vi bare får fullstendige tall til og med tredje kvartal 2021. Antall journalposter for vergemål i 2021 er derfor beregnet med utgangspunkt i antall journalposter per 30. september 2021. STAF vil sende KDD oppdaterte tall så snart de foreligger.

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

Resultatmål: 100 %

STAF gjennomførte totalt 19 anskaffelser i 2021. 6 av disse var fellesavtaler, mens 9 var anskaffelser gjennomført for enkeltembeter. Se kapittel 3.3.4 for detaljer. STAF gjennomførte eller er i prosess i 100 % av alle anskaffelser som ble meldt inn i 2021.

3.2.1.7 Styringsparameter 7: Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer.

Resultatmål: 80 %

Område	Andel saker besvart innen to timer
IKT	88,4 %
Dokumentforvaltning	97,5 %
Samlet for brukerstøtte	93,9 %

3.2.1.8 Styringsparameter 8: Antall digitaliserte tjenester i drift.

Resultatmål: Økning fra 2020.

I 2021 laget STAF 7 nye digitale skjemaer for statsforvalterne innenfor fagområder som samisk opplæring, tilskudd i landbruket og separasjon- og skilsmisse. I tillegg ble 35 eksisterende skjemaer forbedret og konvertert til ny skjemaløsning.

Vi lanserte flere nye digitale løsninger i 2021. Statsforvalternes datavarehus ble lansert i oktober, samtidig med tjenesten "Kommunebilde" som gir statsforvalterne mulighet til å sammenligne kommuner på grunnlag av ulike indikatorer. Vi lanserte også en ny løsning for søknad om statstilskudd for tros- og livssynssamfunn og en ny versjon av Tilsynskalenderen.

3.2.1.9 Styringsparameter 9: Antall digitaliserte og/eller automatiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen i 2021.

Resultatmål: Som et minimum gis det en kvalitativ vurdering av utviklingen.

STAF har et mål om å digitalisere så mange arbeidsprosesser på dokumentforvaltningsområdet som mulig. I 2021 gjennomførte vi en omfattende kartlegging av fagområder og arbeidsprosesser som resulterte i standardiserte skrivereregler og en tiltaksliste for å digitalisere fagområdet. Tiltakslisten danner, sammen med det omfattende standardiseringsarbeidet som planlegges utført i 2022, grunnlaget for videre digitalisering og automatisering i både STAF og embetene. Noen konkrete arbeidsprosesser ble digitalisert og/eller automatisert i 2021:

Trossamfunn

Sommeren 2021 etablerte STAF en integrasjon mellom løsningen for trossamfunn og ePhorte. Løsningen er et resultat av forarbeidet til ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse. Ved hjelp av integrasjonsløsningen blir utgående vedtaksbrev automatisk arkivert og ekspedert elektronisk.

eSignering

Gjennom eSignering ble en digital prosess for signering av blant annet arbeidsavtaler i ePhorte innført i 2021.

Digitalisering av arkivrutiner

STAF etablerte en Sharepoint-løsning for å dele standardiserte rutiner med ansatte i Dokumentforvaltningsavdelingen. Løsningen gjør det mulig å presentere og oppdatere rutiner for alle ansatte i dokumentforvaltning i ett system, og vil være et verktøy for å sikre standardisering av journalføring.

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

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2020. Det gis en kvalitativ vurdering av utviklingen

Siden opprettelsen av STAF i 2019, har det vært et mål at arbeidsoppgavene for de ansatte på dokumentforvaltning skal utføres likere for lettere å kunne dele og omfordele oppgaver. Dette omfatter også systemadministrative oppgaver og oppgaver på overordnet nivå. I 2021 gjorde STAF et betydelig arbeid for å forberede slik standardisering i 2022. Dette grunnlaget er viktig ved innføringen av Elements (vår 2022) for å sikre lik praksis, både i STAF og hos statsforvalterne. På overordnet nivå har utarbeidelsen av en felles arkivplan gitt oss et verktøy som gir oss god internkontroll og dokumenterer prinsippene for en felles praksis på dokumentforvaltningsområdet.

Standardisering av innregistrering gjort av dokumentforvaltning

STAF ferdigstilte i 2021 kartleggingen av statsforvalternes fagområder og etablerte et omfattende bibliotek av standardtitler for journalføring. Kartleggingen dannet utgangspunktet for mer omfattende, standardiserte skrivereregler i arkivet. Standardiseringen blir slutført og implementert i forbindelse med innføringen av Elements.

Standardisering av registrering for saksbehandlere

STAF har etablert prinsipper for standardisering av registrering for saksbehandlere i systemet. Innføring av en slik standardisering vil gjøre oss i stand til å automatisere og robotisere kvalitetssjekk på et senere tidspunkt.

Standardisering av rutine for vergeregnskap

STAF utarbeidet i 2021 en felles, standardisert rutine for innregistrering av vergeregnskaper. Statens sivilrettsforvaltning tok i august i bruk en ny arkivløsning. I den sammenheng etablerte vi nye standardiserte arbeidsrutiner for innregistrering av vergemålssaker.

Standardisering av oppsett av roller og arkivsystem

I arbeidet med innføringen av Elements har STAF utarbeidet standarder for brukergrensesnitt, inndeling av søk, tilgangsstyring og fremtidige arbeidsprosesser. Dette vil gjøre administrasjon og brukerstøtte for arkivsystemet enklere og mindre tidkrevende i tiden som kommer.

Standardisering av tilgangsstyring og tilgangsgrupper

Statsforvalternes arkivbaser har hatt ulik tilgangsstyring basert på ulike prinsipper. Ved overgangen til Elements blir tilgangsstyringen gjort lik og basert på samme grunnprinsipper.

Felles arkivplan og håndtering av tilsyn fra Arkivverket

STAF har i 2021 utarbeidet felles arkivplan med felles dokumentasjon for alle statsforvalternes arkiver. Denne felles arkivplanen har allerede vært brukt som grunnlag for svar ved tilsyn hos Statsforvalteren i Vestfold og Telemark, og vil lette arbeidet ved fremtidige tilsyn fra Arkivverket.

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2021

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

I etatsstyringsmøtet 7. april 2021 fikk STAF tilslutning til en justert løsning for sikkerhetsgjennomgang. Den justerte løsningen gikk ut på å gjennomføre en sikkerhetsgjennomgang av våre internetteksponerte tjenester. Denne tilnærmingen ble valgt fordi vi anså de internetteksponerte tjenestene som et område hvor risikoen var høy. STAF opprettet et bredt sammensatt prosjekt som, ved hjelp av et eksternt utviklet verktøy, gjennomgikk 55 IP-adresser og 144 nettsteder. Gjennomgangen ble utført høsten 2021.

Det ble funnet 727 sårbarheter i gjennomgangen kategorisert etter alvorlighetsgradene Kritisk (0), Høy (4), Medium (427) og Lav (296). Selv om det kan synes som mye med 727 sårbarheter, vurderer vi kritikalitet og alvorlighetsgrad som tilfredsstillende. Det ble iverksatt tiltak for å lukke sårbarheter raskt. Alle med alvorlighetsgrad høy, og de fleste øvrige sårbarheter, er lukket.

I etterkant av kartleggingen har vi blitt deltager i HelseCERT sitt «Nasjonalt beskyttelsesprogram» (NBP). Dette innebærer at vi får skannet porter eksponert mot Internett månedlig.

Funnene ble kommunisert til Statsforvalterne i forbindelse med STAFs Informasjonssikkerhetsseminar i november 2021.

3.2.2.2 Oppdrag 2: Statsforvalterens fellestjenester skal sørge for teknisk tilrettelegging av ny løsning for FM-nett. Det bes om underveisrapportering.

FM-nett er i dag en frittstående løsning. I 2021 gjennomførte STAF en kartlegging av brukerbehov og en toppoppgaveanalyse⁵ for bruk av FM-nett. Basert på resultatene fra undersøkelsen, tilbakemeldinger fra embetene og et brukerperspektiv anbefalte STAF en løsning der FM-nett blir tilknyttet Styringsportalen for å redusere antall nettstedet ansatte og styringsetatene må forholde seg til. Det er KDD som tar beslutningen om hvordan FM-nett skal utformes. STAF oversendte anbefalingen til KDD 28. oktober 2021.

3.2.2.3 Oppdrag 3: Statsforvalterens fellestjenester skal styrke veiledningen av statsforvalternes ansatte i informasjonssikkerhet, og legge til rette for et felles kunnskapsgrunnlag og økt forståelse av informasjonssikkerhet og god digital dømmekraft

STAF gjennomførte en rekke aktiviteter for kompetanseheving og økt forståelse av informasjonssikkerhet i 2021. Kurs i informasjonssikkerhetsinstruksen er gjort tilgjengelig på STAFs kurs- og kompetanseportal (DFØs virksomhetsplattform), opplæringsartikler er publisert på Ekstranett og i STAFs hjelpesenter, og alle ansatte hos statsforvalterne og i STAF ble tilbud opplæringsmateriell fra NorSis i den nasjonale sikkerhetsmåneden. Videre har vi gjennomført digitale og fysiske samlinger hvor informasjonssikkerhet er tema.

Økt kompetanse fordrer at hver enkelt ansatt følger opp med å gjennomføre kurs eller andre kompetansetiltak. Etter STAFs vurdering benyttes kurs- og kompetansemateriellet i for liten grad blant embetenes ansatte i dag. Erfaringstall fra gjennomføring av opplæringsmateriell fra sikkerhetsmåneden viser at det i snitt var 43 % av de ansatte i embetene og i STAF som gjennomførte kurset. 64 % av STAFs medarbeidere gjennomførte kurset, mens variasjonen mellom embetene lå fra 25 % til 52 %. Tallene for statsforvalternes bruk av opplæringsmateriell er etter STAFs vurdering ikke tilfredsstillende.

Gjennom deltakelse i SFAUs Fagutvalg for informasjonssikkerhet, søker STAF å få etablert et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet med embetene. Se ytterligere omtale i kapittel 3.3.2.

3.2.2.4 Oppdrag 4: Statsforvalterens fellestjenester skal gjennomføre endring av navn for Fylkesmannen og FMFA i aktuelle systemer og løsninger. Departementet ber om underveisrapportering.

STAF leverte underveisrapport for navneendringsprosjektet 22. juni 2021. Fristen for ferdigstillelse av prosjektet er, i samråd med KDD, skjøvet frem i tid.

⁵ [Toppoppgaveanalyse - ACOS AS](#)

3.2.2.5 Oppdrag 5: Statsforvalterens fellestjenester skal vurdere sine samarbeidsarenaer med statsforvalterne og foreslå nødvendige endringer, spesielt Strategisk forum og Tjenesteforum. Statsforvalterne skal involveres i disse vurderingene.

STAF evaluerte våren 2021 14 ulike samarbeids- og samhandlingsarenaer med embetene. Vi sendte ut i alt 141 evalueringsskjemaer til 86 mottakere både hos embetene og i STAF, og mottok til sammen 97 svar fra 51 respondenter.

Tilbakemeldingene ga uttrykk for at arenaene helt eller delvis fungerer i tråd med både formål og forventninger, og at arenaene bør videreføres. Dette gjaldt både for Strategisk forum og Tjenesteforum. Resultatene og beskrivelse av oppfølgingsarbeidet ble sendt KDD 22. juni. Resultatene har dannet grunnlaget for justeringer i mandat for våre sentrale samarbeidsarenaer; Strategisk forum og Tjenesteforum.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

3.2.3.1 Responstid for brukerstøtte

Brakerstøtte mottok totalt 51 176 henvendelser i løpet av 2021, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok brukerstøtte 57 914 henvendelser i 2020. Tabellen viser saksbehandlingstid i gjennomsnitt og median for 2020 og 2021. Vi ser at saksbehandlingstiden er nedadgående.

Behandlingstid (tt:mm)	Gjennomsnitt*		Median	
	2021	2020**	2021	2020**
IKT	85:13	198:46	1:21	1:31
Dokumentforvaltning	14:50	12:44	0:13	0:11
Totalt	51:46	135:54	0:36	0:42

* Gjennomsnittlig saksbehandlingstid inkluderer all tid fra en sak er mottatt til den er løst – også utenom arbeidstid, helg og helligdager

** Tallene er for de siste 9 månedene i 2020

3.2.3.2 Gjennomgang av sikkerhetstilstanden i IKT-systemene

Se kapittel 3.3.2 om IKT-sikkerhet.

3.2.3.3 Fellesføring: Oppfølging av regjeringens inkluderingsdugnad

I 2021 ansatte STAF totalt 16 nye medarbeidere, inkludert vikariater.

Vi har følgende standardtekst i innledningen på våre stillingsannonser for å tydeligere markere at vi oppfordrer arbeidssøkere med hull i CV-en eller nedsatt funksjonsevne til å søke:

Vi ønsker medarbeidere med ulike kompetanser, fagkombinasjoner, livserfaring og perspektiver for å bidra til enda bedre oppgaveløsning. Vi vil tilrettelegge for medarbeidere som har behov for det. Aktuell tilrettelegging kan for eksempel være tekniske hjelpemidler, tilpasning av møbler eller endring av rutiner, arbeidsoppgaver og arbeidstid.

Vi mener at inkludering og mangfold er en styrke, og oppfordrer derfor søkere til å krysse av i jobbportalen dersom de har funksjonsnedsettelse, hull i CV-en eller innvandrerbakgrunn. Avkrysningene i jobbsøkerportalen danner grunnlag for anonymisert statistikk som alle statlige virksomheter rapporterer i sine årsrapporter. <https://arbeidsgiver.difi.no/positivsaerbehandling>.

Tall fra JobbNorge viser at 5 % av søkerne opplyste om nedsatt funksjonsnedsettelse, 23,9 % av søkerne opplyste om hull i CV-en og 10,7 % opplyste om at de hadde innvandrerbakgrunn. Vi fikk i 2021 vår første trainee (hull i CV) på dokumentforvaltning og ansatte en person med innvandrerbakgrunn i et midlertidig engasjement. Vi tok også inn to nye lærlinger. I tillegg har vi videreført vårt gode samarbeid med NAV og tatt inn en person på arbeidstrening og en som hospitant.

I 2021 deltok HR-medarbeidere på DFØs seminarer om inkluderingsdugnaden. Inkluderingsarbeidet har blitt satt på agendaen både i møter med ledergruppen og i møter med de tillitsvalgte.

3.2.3.4 Oppfølging av bærekraftsmålene

STAF gjennomførte vinteren 2021 foredrag og arbeidsverksteder for alle ansatte om FNs bærekraftsmål og hvordan virksomheten kan bidra til at de nås. Bærekraft er tatt inn i STAFs målformuleringer for 2022, og skal også tas inn i arbeidet med virksomhetsstrategien fra 2023. Vi har engasjerte medarbeidere med kompetanse på området.

STAFs aktiviteter bidrar til oppnåelse av bærekraftsmålene på flere måter.

Integrering av bærekraftvurderinger i anskaffelsesprosesser og krav til leverandører

I anskaffelsesprosesser tar STAF allerede i planleggingsfasen stilling til hvordan bærekraftig forbruk og miljøhensyn kan ivaretas samtidig som at egne og statsforvalternes behov dekkes.

Ved gjennomføring av anskaffelser stiller vi krav til bærekraft hos potensielle leverandører gjennom miljøhensyn og samfunnsansvar i produksjon og tjenesteleveranser. Vi stiller også krav til leverandører om emballasjefri leveranse. Det betyr at for eksempel Pcer, skjermer og annet utstyr leveres samlet med kun helt nødvendig emballasje, noe som reduserer både plassbehov ved transport og mengden avfall.

Modernisering og standardisering av infrastruktur og utstyr

STAF har modernisert datarommene ved statsforvalternes kontorsteder gjennom å erstatte gamle servere, infrastruktur-komponenter og lagringssystemer med en mindre, raskere og mer energieffektiv løsning. Gjennom pandemien har det vært betydelig mindre trafikk ved kontorstedene. Moderniseringen forventes å redusere det totale strømforbruket for statsforvalterne med over 600 000 kWh årlig når vi er tilbake i en normalsituasjon.

Vi har også modernisert klientplattformen med energieffektive Pcer og utstyr med lenger forventet levetid for alle ansatte i statsforvalterfamilien. I tillegg har vi innført ordninger for gjenbruk ved utskifting av klientutstyr, noe som blant annet bidrar til lenger brukstid for utstyret og redusert avfallsmengde. Alle Pcer blir avhendet for gjenbruk, og om lag 90 % blir solgt videre.

Tilrettelegging for redusert reiseaktivitet

STAF arbeider for at våre opplæringstilbud skal kunne leveres på digitale plattformer og at både egne medarbeidere og ansatte hos statsforvalterne skal kunne samarbeide uavhengig av hvor de arbeider fra. Gjennom utvikling av gode digitale løsninger og tilrettelegging for digital gjennomføring av møter, kurs og konferanser bidrar STAF til å redusere behovet for reiseaktivitet både i egen virksomhet og for statsforvalternes ansatte.

Andre effekter

Digitale tjenester, digital forsendelse og digital signering reduserer papirbehovet til saksbehandling og korrespondanse – både for ansatte i STAF og embetene og for kommuner og innbyggere.

I tillegg bidrar STAFs aktiviteter til å nå bærekraftsmål gjennom å forbedre brukernes arbeidshverdag ved å frigjøre tid som følge av digitalisering og automatisering, god utnyttelse av eksisterende infrastruktur ved utvikling av nye, digitale løsninger og likestilling gjennom vår personalpolitikk.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

3.3.1 Dokumentforvaltning

Våre medarbeidere la også i 2021 stor vekt på å gi embetene god service og å drifte arkivene på en forsvarlig og effektiv måte. Pandemisituasjonen ga oss noen utfordringer i utføringen av oppgaver, men vi så at både organisasjonen og de ansatte er endringsvillige og fleksible i møte med nye arbeidsformer.

3.3.1.1 Arbeid med ny organisering

2021 var et viktig år for dokumentforvaltningen, og et år hvor vi tok mange steg i retning av å forme organiseringen og oppgaveutførelsen best mulig for å kunne levere gode og effektive tjenester til statsforvalterne. STAF gjennomførte et stort kartleggingsarbeid som danner grunnlaget for omfattende standardisering av arkivrutiner, systemoppsett, tilgangsstyring og styringsdokumentasjon i 2022. Denne standardiseringen er helt nødvendig både for å kunne bruke ressursene våre best mulig i organisasjonen og for å kunne legge til rette for kommende automatisering. I arbeidet med Elements-prosjektet samhandlet vi på en helt ny måte ved at ressurser uavhengig av organisatorisk eller geografisk tilhørighet har blitt brukt for å løse fellesoppgaver. Dette har satt en ny standard for samhandlingen fremover.

En av utfordringene i 2022 er å etablere en organisering som legger til rette for en slik arbeidsform. STAF brukte i 2021 mye tid på å arbeide med grunnlaget for denne prosessen. Utredningen av mulighetene for fremtidig organisering av dokumentforvaltningsområdet ble ferdigstilt høsten 2021. Rapportene som ble levert i slutten av året danner utgangspunktet for en gjennomgang av organisasjonen i 2022 og videre samarbeid med statsforvalterne om utvikling av funksjonalitet og løsninger.

3.3.1.2 Innføring av Elements

Sammen med representanter fra alle statsforvalterne jobbet STAF i flere arbeidsgrupper med å forberede innføringen av Elements, det nye grensesnittet for sak- og arkivsystemet. Arbeidet i gruppene dannet også utgangspunktet for tilpasninger av det elektroniske e-læringsprogrammet STAF vil bruke i forbindelse med innføringen. Vi hadde i dette arbeidet utstrakt samarbeid, både med representanter for statsforvalterne og mellom avdelinger i STAF, for å oppnå best mulig resultat. Målet er å bruke innføringen av Elements til å standardisere og effektivisere vårt arbeid, samtidig som at vi gjør overgangen for statsforvalterne så smidig som mulig og er i stand til å levere den kvaliteten de forventer.

3.3.1.3 Samhandling

Samhandling med både interne og eksterne premissleverandører er nøkkelen for å nå potensialet som ligger i en effektiv og fremtidsrettet dokumentforvaltning. STAF samarbeider med Digitaliseringsdirektoratet om å øke bruken og forbedre funksjonalitet av felleskomponenter som eFormidling. Sammen med Miljødirektoratet startet vi i 2021 et arbeid med å etablere en integrasjonsløsning mellom direktoratets fagsystem *Elektronisk søknadssenter (ESS)* og embetenes arkiver.

3.3.1.4 Avlevering av papirarkiver

Rammeavtalen for tjenester knyttet til ordning og avlevering av embetenes papirarkiver frem til 1997 er blitt en stor suksess. I det første året av avtalen ble det gjort avrop for til sammen 6 000 hyllemeter papirarkiver, som er overført leverandøren eller i prosess for å bli innhentet. STAF har en dedikert prosjektleder til oppfølging av så vel avtalen, leverandøren og Arkivverket. Med dedikerte kontaktpersoner er dialogen både tett og konstruktiv.

3.3.2 IKT og informasjonssikkerhet

3.3.2.1 Informasjonssikkerhet mot embetene

I tråd med vårt oppdrag, arbeidet STAF i 2021 både med å styrke kompetanse blant de ansatte og å støtte opp under informasjonssikkerhetsarbeidet hos statsforvalterne. STAF inviterte ansatte hos statsforvalterne til to fagsamlinger i 2021, og har hatt stor nytte av innspill og diskusjoner i disse møtene. STAF har også utviklet og gjort tilgjengelig opplæringsmaterieell innen området.

Et kurs i informasjonssikkerhetsinstruksen ble godt mottatt hos statsforvalterne, og spesielt muligheten til å pålegge de ansatte å ta kurset gjennom STAFs kurs- og kompetanseportal (på DFØs virksomhetsplattform). I oktober la STAF til rette for at alle ansatte kunne gjennomgå et felles opplegg fra NorSIS for sikkerhetsmåned.. Som nevnt i punkt 3.2.2 over, erfarer vi at det ikke er tilfredsstillende oppslutning rundt gjennomføring av kompetansematerieell blant embetenes ansatte. Godt samarbeid med statsforvalterne for å nå ut til de ansatte, samt oppfølging mot egne medarbeidere internt i det enkelte embete, er viktige forutsetninger for å heve kompetansen i embetene. En metodikk for måling av sikkerhetskultur kom på plass og ble gjort tilgjengelig for embetene i 2021 gjennom Fagutvalget for informasjonssikkerhet. Dette verktøyet kan bli nyttig i embetenes videre arbeid med å dokumentere og søke å øke kompetanse blant egne ansatte. Det er en forutsetning at STAF kan tilfredsstillere kravene i NSMs grunnprinsipper, ISO 27001 og personopplysningsloven likt for alle embetene.

Et sentralt element i arbeidet med å sikre og dokumentere at vi tilfredsstiller krav og behov, er å få på plass et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet for STAF og embetene. STAF-ansatte med høy kompetanse på informasjonssikkerhet og systemtenkning, herunder STAFs informasjonssikkerhetsleder, deltar derfor i en arbeidsgruppe med to medarbeidere i embetene. Gruppen arbeider gjennom SFAUs Fagutvalg for informasjonssikkerhet for å sikre forankring av modell og metodikk i alle embeter. Et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet vil bidra til å møte flere av STAFs og embetenes utfordringer på området, og i tillegg være et nyttig verktøy for alle virksomhetene.

Et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet innebærer å:

- Etablere felles mål og strategi for informasjonssikkerhet
- Etablere felles dokumentasjon for informasjonssikkerhet
- Forplikte STAF og statsforvalterne til felles ledelsessystem

3.3.2.2 Personvernombud

Personvernombudet fulgte opp innmeldte saker og ga råd og veiledning om personvern til ansatte både i STAF og i embetene. Utveksling av kunnskap og erfaring om personvernspørsmål er fokus for samarbeidsforumet for personvern, som består av representanter fra både STAF og embetene. Personvernombudet kartla i 2021 status for personvern i flere av virksomhetene, og samarbeidsforumet startet arbeidet med felles rutiner og veiledninger for personvern. Av kompetansehevende tiltak utarbeidet STAF et felles grunnkurs for personvern og holdt foredrag på fagsamlinger om aktuelle temaer.

3.3.2.3 Navneendringsprosjektet

I 2021 endret STAF navn fra Fylkesmannen til Statsforvalteren i alle tjenester, skjemaer og maler som blir møtt av eksterne brukere og publikum. Fremdriften ble beskrevet i underveisrapporten til KDD i juni 2021.

Den største delen (fase 3) av navneendringsprosjektet gjenstår. I fase 3 skal nytt AD (Active Directory) i nytt domene (statsforvalteren.no) settes i produksjon, og data, PCer og servere må flyttes fra gammelt domene (fylkesmannen.no) til nytt domene. Fase 3 er avhengig av at nytt datasenter er på plass. Arbeidet fortsetter i 2022.

3.3.2.4 IKT-sikkerhet

STAF arbeider kontinuerlig med å redusere risiko og sårbarheter i IKT-systemene. NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet ligger til grunn for vårt arbeid. Vi har en risikobasert tilnærming til sikkerhetstilstanden i IKT-systemene.

Gjennom 2021 iverksatte STAF flere tiltak for å styrke IKT-sikkerheten i systemer og tjenester i vår portefølje. Vi inngikk en ny avtale med Microsoft som gir oss et godt verktøy til å måle sikkerhetstilstanden i infrastrukturen og overvåke og avdekke sårbarheter og risikoelementer, blant annet med sikkerhetsprogramvare installert på alle servere og PCer. Funnene i disse verktøyene følges opp i den tekniske driften, og status rapporteres jevnlig til ledelsen i STAF.

Da sårbarheten *Log4j* ble oppdaget høsten 2021 hadde vi på grunn av disse sikkerhetsfunksjonene et system som tillot oss å håndtere sårbarheten ryddig og sikkert.

STAF knyttet seg i 2021 til HelseCERT sine tjenester. Gjennom HelseCERT mottar vi rapporter om våre systemer, slik at aktuelle trusler, sårbarheter og hendelser kan bli fulgt opp og håndtert.

En rekke virksomheter fikk i 2021 sine data og tjenester kryptert og utilgjengeliggjort gjennom dataangrep. Sak- og arkivsystemet er svært viktig for Statsforvalterne. STAF etablerte derfor i 2021 en backup-tjeneste som er skjermet for slike angrep. Tjenesten kalles «Immutable backup», og er en form for ekstra backup av våre mest kritiske data, lagret slik at de ikke kan slettes. Tiltaket er også i tråd med NSMs grunnprinsipper og STAFs evne til å beskytte data dersom en kritisk hendelse skulle inntreffe.

For å styrke sikkerheten i IKT-infrastruktur og nettverk og redusere driftskostnader og fremtidige investeringsbehov, avviklet STAF i 2021 lokale servere ved kontorstedene og flyttet tjenestene til felles datasenter på Hamar.

I 2021 erstattet vi SMS som godkjenningssløsning for tofaktor-autentisering med Microsoft Authenticator for å sikre oss mot angrep fra utsiden. Vi aktiverte også inspeksjon av trafikk i vår brannmur for å stoppe eventuelle angrep.

STAF startet høsten 2021 en prosess med å etablere et sikkerhetsteam som skal arbeide med overvåking av risiko og sårbarheter. Dette er et viktig tiltak for at STAF skal kunne levere trygge og stabile tjenester i en hverdag preget av et stadig mer kompleks trusselbilde.

For å sikre at vi har rask tilgang til høy kompetanse og kapasitet ved særlige behov, inngikk vi en rammeavtale om rådgivningstjenester innenfor informasjonssikkerhet og hendelseshåndtering høsten 2021.

3.3.2.5 Modernisering og standardisering av IKT-tjenester, utstyr og infrastruktur

STAF hadde i 2021 utfordringer knyttet til både global komponentmangel på IKT-utstyr og prisoppgang på utstyr og programvarelisenser. Vi fikk høsten 2021 likevel på plass standard IKT-utstyr ved de siste lokasjonene. Standardiseringen har bidratt til forenklet drift, likere brukerstøtte på tvers av embetene og bedre IKT-sikkerhet. I 2021 ferdigstilte STAF flere viktige oppgraderinger i statsforvalternes infrastruktur:

- Serverrom, nettverk og, trådløst nett
- Sikker utskrift ved alle kontorsteder
- Standardisering av møterom
- Flytteprosjekter for embetene
- Klientmodernisering

Modernisering av datarom på Hamar gjenstår som siste ledd i å modernisere alt IKT-utstyr i STAF. Anskaffelsesprosessen for nytt dataromsutstyr ble startet høsten 2021, og vil bli fullført i løpet av første halvår 2022 dersom komponentene blir levert oss i tide.

Fjernaksesløsningen vår (VPN) har vært en av våre mest kritiske tjenester gjennom hele 2021 siden de fleste ansatte i STAF og embetene også dette året i stor grad har jobbet hjemmefra. Grunnet driftsforstyrrelser med programvaren som ble benyttet frem til 2021, valgte vi derfor å innføre en ny fjernaksesløsning våren 2021. Den nye løsningen er svært enkel i bruk og gir ansatte sømløs og automatisk tilgang til data og tjenester fra sin bærbare PC. Den gamle løsningen ble beholdt som en sekundær løsning. STAF har i tillegg etablert en tredje VPN-løsning i

tilfelle det oppstår feil på feil på begge de andre løsningene for å sikre embetene tilgang til viktige tjenester uansett feilsituasjon.

STAF fortsatte i 2021 arbeidet med å følge opp nasjonal strategi for bruk av skytjenester og flyttet flere av statsforvalternes nettsider til sky. Vi sluttførte arbeidet med å løfte brukerområdene til alle ansatte i STAF og embetene til skytjenesten OneDrive. Gjennom skytjenesten fikk de ansatte tilgang til nye samhandlingstjenester, bedre tilgjengelighet til dokumenter og filer ved nettverksbrudd, framkoblede tilgang til presentasjoner og dokumenter og versjonskontroll av dokumenter. Tjenesten ble godt mottatt av embetene og bidro til at vi har redusert behovet for datalagring og back-up med ca. 10 %. Embetene er opptatt av informasjonssikkerhet ved skylagring. Risiko- og sårbarhetsanalyse av OneDrive ble gjennomført og kommunisert til embetene.

For å gi embetene mulighet til å lagre sensitiv informasjon på et begrenset område uten at det er plassert i sky eller ePhorte, har STAF etablert et dedikert sensitivt fillagringsområde for ansatte som har behov for det.

Våren 2021 gjennomførte STAF en større ROS-analyse av å flytte filområder og ePhorte-data til skyen, i tråd med kravene om at skytjenester skal vurderes ved nyanskaffelser eller større moderniseringer. Etter en helhetsvurdering besluttet STAF at ePhorte-data ikke flyttes til leverandørens nettsky i Norge nå, men at vi vurderer dette på nytt i 2024 etter endt omlegging til Elements. Høsten 2021 anskaffet vi derfor infrastruktur for å kunne migrere fil- og databaseservere til Hamar og modernisere fra ePhorte til Elements.

Moderniseringsarbeidet, som i hovedsak ble gjennomført i 2020, ble ferdigstilt i 2021. Tabellen viser noen av resultatene fra moderniseringsarbeidet i perioden 2020-2021:

Modernisering	Antall fullført		Kommentar
	2021	2020	
Klientplattform	2673	1964	Ny, standardisert klientplattform (laptop, dokkingstasjon, to skjermer, hodetelefoner, mus, tastatur og musematte) med tilhørende standardisert programvareoppsett
Møterom	155	120	Skjermer, kabler, lydanlegg, kamera, møteromsprogramvare, berøringsskjerm for betjening av utstyr
Multirom	108	95	Monitor, lydplanke med/uten kamera, HDMI, gulv- og veggkanaler med mer
Multifunksjonsmaskiner	119	121	164 multifunksjonsmaskiner og flere ulike løsninger for sikker utskrift ble erstattet av en kostnadseffektiv utskriftsløsning med en felles løsning for sikker utskrift
Trådløse aksesspunkter	492	318	Modernisering av nettverksinfrastruktur – Wifi5 med felles autentisering over hele landet
Kantsvitsjer	285	202	Modernisering av nettverksinfrastruktur – felles autentisering over hele landet
Brannmur	31	11	Modernisering av nettverksinfrastruktur – etablering av eget SD-WAN VPN for kryptert trafikk mellom embetene og datasentere

Modernisering	Antall fullført		Kommentar
	2021	2020	
Branch office	3	11	Energi- og kostnadseffektive samt lite plasskrevende dataromsrack som erstatter gamle lokale datasentre («datarom»)
Informasjonsskjerm	14	11	Infoskjerm-løsninger med skybasert innholdspubliserings- og administrasjonssystem. STAF har laget en egen løsning bestående av innkjøpt utstyr og skybasert programvare for enkel drift og forvaltning av informasjonsskjermene.
Besøkssystem	12	12	STAF har laget løsning med touch-skjerm, etikettskriver og standardisert programvare for registrering av besøkende.

3.3.2.6 Konsolidering av data og tjenester

For å forberede overgangen til ePhorte Elements i 2022, måtte vi høsten 2021 gjøre en større investering i lagrings- og backup-løsningene på Hamar. Lagringskapasiteten ble utvidet med ca. 30 TB for å kunne flytte data fra dagens serverplattform (ODA). Ved å flytte ePhorte-data fra ODA til nye Microsoft-servere vil vi også kunne redusere lisenskostnader i tråd med gevinstrealiseringsplanen. STAF har god kompetanse på den nye driftsplattformen som Elements benytter, noe som vil sørge for god drift og tilgjengelighet på tjenesten.

3.3.3 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

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

Brukerstøtte mottok 51 176 henvendelser i 2021, en nedgang på 11,6 % fra 57 914 henvendelser i 2020. Nedgangen skyldes i hovedsak standardisering av klientutstyr og infrastruktur og overgang til ny fjernaksessløsning.

Hovedinngangen til bistand fra STAF er via *STAFs hjelpesenter*. Ansatte i STAF og embetene har enkel tilgang til STAFs hjelpesenter: man benytter "Hjelp-knappen" som ligger på Ekstranett og på embetets intranett. I STAFs hjelpesenter får man både tilgang til oppdaterte driftsmeldinger, nyttige lenker og en rekke veiledninger. I 2021 publiserte STAF 87 små og store hjelpeartikler som gir brukeren mulighet til å hjelpe seg i stedet for å sende henvendelse til brukerstøtte.

Alle henvendelser til STAFs brukerstøtte sendes via hjelpesenteret. Om saken gjelder flytting av en sak i ePhorte, innstallering av MFA på mobilen, råd og veiledning eller ønske om bistand til å gjennomføre en anskaffelse; behovet sendes STAF i hjelpesenteret. Henvendelsen løses enten direkte av medarbeidere på brukerstøtte, eller videreformidles til ansvarlig på fagområdet. Den enkelte bruker har til enhver tid oversikt over hvilke henvendelser vedkommende har sendt til STAF.

Brukerstøtteløsningen sender ut en kort brukerundersøkelse for hver tredje henvendelse som sendes til STAF. Det ble i 2021 sendt ut i overkant av 17 000 undersøkelser. Vi fikk svar på 6002 av disse - en svarprosent på 35 %. Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er "Hvor fornøyd er du med den samlede opplevelsen?" Tabellen oppsummerer tilbakemeldingen på dette spørsmålet for 2020 og 2021. Tabellen viser at brukerne i all hovedsak er fornøyd med brukerstøtten de får.

Brukertilfredshet	Antall		Andel		Endring
	2021	2020*	2021	2020	
Svært fornøyd	4556	1501	92,8 %	90,7 %	+2,1
Fornøyd	1016	560			
Nøytral	194	108	3,2 %	4,8 %	-1,5
Misfornøyd	130	56			
Svært misfornøyd	106	47	3,9 %	4,5 %	-0,6
Totalt	6002	2272			

*STAF etablerte brukerundersøkelsen juni 2020. Tallene for 2020 er derfor fra de siste 6 måneder.

I 2021 etablerte STAF en ny funksjon i hjelpesenteret, en bestillingsportal. Bestillingsløsning benyttes av embetene ved behov for HMS-relatert IKT-utstyr, mobiltelefon og annet utstyr til egne ansatte. Bestillingsløsningen gjør det videre mulig for STAFs IKT-medarbeidere å bestille standard IKT-utstyr.

Et prioritert arbeid i 2021 var å systematisere og utarbeide god interndokumentasjon for STAFs tjenester. Interndokumentasjonen gjør brukerstøtte mindre personavhengig og gjør medarbeiderne på brukerstøtte i stand til å behandle de aller fleste henvendelser raskere og på mest mulig lik måte.

STAF samarbeider med DFØ om å tilby virksomhetsplattformen (Kurs- og kompetanseportalen) til alle embeter. STAF og embetene har med denne løsningen mulighet til å utarbeide og publisere e-læringskurs, i tillegg til å benytte kurs publisert av andre statlige virksomheter. I 2021 hadde vi tett dialog med statsforvalterne for å legge til rette for og gi opplæring i løsningen.

Vi utarbeidet gjennom 2021 flere nye kurs i STAFs Kurs- og kompetanseportal, blant annet kurs om møteromsløsningen StarLeaf, grunnkurs i IKT- og informasjonssikkerhet og kurs i informasjonssikkerhetsinstruksen. I tillegg publiserte vi håndbøker for bruk av Teams, OneDrive og Kommunebilder. Vi har videre utarbeidet en rekke kurs for ledere, saksbehandlere og systemadministratorer om overgangen fra ePhorte til Elements.

IKT-strategien for statsforvalterembetene 2017–2022 viser til viktigheten av riktig IKT-kompetanse for at embetene skal kunne utnytte de mulighetene som gode arbeidsprosesser og IKT-løsninger gir. Dette innebærer at hver ansatt må ha tilstrekkelig IKT-kompetanse til å løse oppgavene sine på en tilfredsstillende måte. STAF utarbeidet i 2021 en *Strategi for digitale ferdigheter*. Strategien beskriver aktiviteter og tiltak som kan bidra til å øke de ansattes digitale kompetanse, inkludert ferdigheter i IKT-løsninger levert av STAF. Strategien skal skape forutsigbarhet til hvilken kompetanse (digitale ferdigheter) som kreves av ansatte hos statsforvalterne og gir STAF et rammeverk ved utarbeidelse av kompetansemateriell.

3.3.4 Anskaffelser

STAF inngikk avtaler for 19 ulike tjenester i 2021. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. Tabellen viser alle inngåtte avtaler i 2021.

Avtaletype	Avtaleeier	Fellesavtale
Avlevering av arkivmateriale	STAF	Ja
Juridiske tjenester	STAF	Ja

Avtaletype	Avtaleeier	Fellesavtale
Konsulent- og rådgivningstjenester	STAF	Ja
Leasing av bil	STAF	Ja
Korttidsleie av bil	STAF	Ja
Kurs i akuttmedisin LIS1 leger	STAF	Ja
Digitalt kurs i statens standardavtaler	STAF	Nei
Cloud managed – Wifi-løsning	STAF	Nei
Konsulenttjenester infrastruktur	STAF	Nei
Verktøy for kompetansestyring og medarbeideroppfølging	STAF	Nei
Studietilbud innen forvaltningsrett, juridisk metode og helserett	Enkeltembete	Nei
Pilot for programfinansiering i Trøndelag	Enkeltembete	Nei
Pilot for programfinansiering i Innlandet	Enkeltembete	Nei
Vannovervåkning elvevann i Møre og Romsdal	Enkeltembete	Nei
Kontormøbler og løst inventar Vadsø	Enkeltembete	Nei
Flytting av Gjøkvannskoia og bygging av nytt inngangsparti	Enkeltembete	Nei
Lagertjeneste, ompakking og distribusjon covid-19 tester Oslo og Viken	Enkeltembete	Nei
Lagertjeneste, ompakking og distribusjon covid-19 tester Innlandet	Enkeltembete	Nei
Følgforskning knyttet til nasjonal Inn på tunet-pilot i Nordland	Enkeltembete	Nei

Embetene har selv ansvar for å gjennomføre en del anskaffelser. STAF har gitt råd og veiledning til embetene i dette arbeidet, og i tillegg sørget for en rekke kompetansetiltak gjennom året for å bidra til at embetene kan gjennomføre disse anskaffelsene på en god måte. Vi gjennomførte seks webinarer for ansatte i embetene og STAF i 2021. Sentrale temaer på webinarene var verdiberegning og kravspesifikasjon, forberedelse av konkurranse, kontraktsoppfølging, evaluering av tilbud, personvernregler i offentlige anskaffelser, og bærekraftsmål i anskaffelser.

For å tydeliggjøre ansvarsdelingen mellom statsforvalterne og STAF i anskaffelsesprosesser, utarbeidet vi en serviceerklæring for fagområdet i 2021. STAFs anskaffelsesteam ble styrket i 2021. Vi erfarte samtidig at antall oppdrag fra embetene økte gjennom året, som følge av nye oppdrag fra fagmyndigheter som krever gjennomføring av anskaffelser. Vi måtte derfor også i 2021 prioritere gjennomføring av anskaffelser fremfor utvikling og forbedringsarbeid på området.

3.3.5 Digitalisering av tjenester – grunnarbeid

STAF gjennomførte i 2021 viktig grunnarbeid i digitalisering av tjenester, både i form av kartlegginger og utviklingsarbeid. Vi startet arbeidet med å revidere rutiner for prosjektorganisering og systemforvaltning. Statsforvalterne blir involvert i arbeidet med revisjon, før rutinene blir vedtatt i 2022.

I tillegg jobbet vi i 2021 videre med egne felleskomponenter, og flere tjenester ble flyttet i sky. Vi gjennomførte videreutvikling av tjenester som allerede er i produksjon. I SAMS ble det laget nye arbeidsflyter tilpasset de ulike embetenes behov, og Tilsynskalenderen ble re-designet og ny funksjonalitet ble utviklet etter innspill fra embetene.

3.3.5.1 Kartlegging av fagområder for standardisering

I 2021 kartla STAF statsforvalternes fagområder for å kunne standardisere sakstitler og andre metadata som er nødvendig for fremtidig automatisering og robotisering. I tillegg skal resultatet fra kartleggingen brukes som et arbeidsverktøy ved journalføring, noe som vil forenkle arbeidet i dokumentforvaltning, jf. kapittel 3.3.1.

3.3.5.2 Ny fellesløsning for tilskudd

STAF gjennomførte i 2021 en konseptutredning for ny, digital løsning for saksbehandling av tilskudd. Konseptutredningen avdekket at prosessene for saksbehandling av tilskudd i embetene er forholdsvis like, og at det er et stort gevinstpotensial i en slik løsning, både gjennom økt kvalitet, forenklet saksbehandling og redusert tidsbruk. Basert på konseptutredningen vil vi jobbe videre med to alternative løsninger.

3.3.5.3 Forenkling for kommunalt kompetanse- og innovasjonstilskudd

Våren 2021 kartla STAF arbeidsprosessene knyttet til kommunalt kompetanse- og innovasjonstilskudd. Kartleggingen viste at prosessene innebærer omfattende arbeid for flere involverte parter. STAF besluttet å forenkle innholdet og bruken av søknadsskjemaet for kommunene som en midlertidig løsning. Prosjektet inkluderte etter hvert også standardisering av prosessen og tilpassing av statsforvalternes skjemaer.

Sammen med embetene, kommuner og Helsedirektoratet utarbeidet STAF felles maler for søknadsskjema for 2022, rapporteringsskjema for 2023, samleskjema til sammenstilling av alle mottatte søknader og automatisk generering av tilskuddsbrev og akseptbrev.

3.3.5.4 Felleskomponenter - digitale byggeklosser til gjenbruk

STAF utviklet i 2021 en ny felleskomponent som forenkler arkivering fra saksbehandlingsløsninger. Komponentene ble også tatt i bruk, og har fått navnet EIS (elements integration services). Den muliggjør automatisert arkivering fra saksbehandlingssystem til arkiv. EIS ble utviklet som en del av ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse, men ble først tatt i bruk i den digitale løsningen for søknad om statstilskudd for tros- og livssynssamfunn.

Vi jobbet gjennom 2021 videre med flere felleskomponenter, spesielt knyttet til prosjektet for ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse.

3.3.5.5 Skytjenester

Styringsportalen ble flyttet i sky i 2021. Det markerte avslutningen på prosjektet som bestod i å flytte statsforvalteren.no, embetenes internettsider og Styringsportalen i sky. Det gjenstår et arbeid med å flytte STAFs intranett, ekstranett og FM-nett i sky. STAF brukte 2021 til å beslutte innretningen av disse sidene.

I 2021 flyttet STAF også vår skjema-løsning i sky. Alle eksisterende skjemaer ble da flyttet til skyløsning.

3.3.6 Nye verktøy for embetene

3.3.6.1 Ny saksbehandlingsløsning for separasjon- og skilsmisse

Arbeidet med ny saksbehandlerløsning for separasjon- og skilsmisseområdet (SepSkil) ble videreført i 2021. Saksbehandlerløsningen er den første som gjennom bruk av STAFs egne felleskomponenter skal forenkle og automatisere saksbehandlingsprosessen for embetene.

STAF utvikler gjennom kombinasjon av egne og nasjonale felleskomponenter en løsning som sikrer at saksbehandler får de opplysningene som trengs for å behandle en søknad om separasjon eller skilsmisse. Løsningen vil også foreslå vedtak om godkjenning eller avslag basert på informasjonen som er kommet inn. I første versjon av løsningen skal saksbehandler godkjenne vedtaksforslaget. Løsningen vil legge det tekniske grunnlaget for senere å automatisere og eventuelt robotisere saksbehandlingen.

Løsningen følger fremdriftsplanen for Elements-prosjektet og skulle etter planen lanseres høsten 2021, men er utsatt til første halvdel av 2022. Arbeidet med SepSkil gir oss verdifull erfaring i arbeidet med å legge til rette for standardisering og automatisering av saksbehandlingen på flere av embetenes fagområder.

3.3.6.2 Kommunebilde

STAF lanserte i oktober 2021 første versjon av verktøyet Kommunebilde for alle statsforvaltere. Kjernen i Kommunebilde er data som hentes fra ulike kilder gjennom datavarehuset. Prosjektgruppen besto av representanter fra statsforvalterne, KDD og STAF med sine eksterne leverandører. Vi opprettet et brukerforum som var med på å teste og gi tilbakemeldinger underveis i arbeidet.

Kommunebilde er i første versjon bygget opp av 14 ulike tjenesteområder, og det er lagt opp til risiko- og sårbarhetsvurdering av områdene ved bruk av en trafikklysmoell. Det er hovedsakelig to moduler i verktøyet som statsforvalterne arbeider i: «Arbeidsverktøy» og «Rapportverktøy». Arbeidsverktøyet er aktuell for løpende status i de ulike tjenesteområdene i kommunene. I rapportverktøyet kan statsforvalterne lage en ROS-rapport sammensatt av tjenesteområdene, og dermed få et totalbilde av den enkelte kommune. Totalbildet (kommunebildet) kan publiseres som en offentlig tilgjengelig rapport i løsningen.

Kommunebilde brukes til dialog mellom statsforvalterne og kommunene, og gir verdifull innsikt i, og deling av kunnskap innen tjenesteområder i den enkelte kommune.

3.3.6.3 Tros- og livssynssamfunn

Digital løsning for tros- og livssynssamfunn er en ny saksbehandlingsløsning innen fagområdet. Tros- og livssynssamfunn registrerer informasjon om trossamfunnet, og søker deretter om statstilskudd. Deler av informasjon som registreres, sjekkes automatisk mot sentrale registre, før statsforvalteren behandler søknaden. Løsningen ble lansert januar 2021, og STAF har gjennom året utført løpende feilretting og videreutvikling av funksjonalitet. Statsforvalteren i Oslo og Viken (SFOV) og Statsforvalteren i Agder (SFAG) er saksbehandlere og det er rundt 800 tros- og livssynssamfunn som er brukere av løsningen.

3.3.6.4 Datavarehus

STAF fortsatte arbeidet med statsforvalternes datavarehus i 2021. Vi kartla hvilke datakilder statsforvalterne har behov for i et datavarehus, og besluttet deretter hvilke data som skulle prioriteres først i datavarehuset. Dataene som ble prioritert først var data som blir brukt som indikatorer i Kommunebilde. Datavarehuset ble satt i produksjon samtidig som Kommunebilde i oktober 2021.

STAF fortsatte etter lansering arbeidet med å utvide mengden data som er tilgjengelig for statsforvalterne gjennom datavarehuset.

3.3.6.5 Partiportalen - regnskapssystem

Partiregnskap er en digital løsning i partiportalen⁶ som løser bokføring og regnskap for politiske partier og partiledde. Utviklingsprosjektet pågikk i hele 2020 og 2021, og løsningen var klar for lansering i januar 2022.

STAF ledet utviklingsprosjektet sammen med KDD, Statsforvalteren i Vestland (SFVL), Statistisk sentralbyrå og Rådmennene AS. Mer enn 30 brukerhistorier dannet grunnlaget for det som har blitt regnskapssystemet, Partiregnskap. SFVL står for brukerstøtte og oppfølging og er i gang med opplæring av regnskapsførere fra de ulike partiledde.

Partiregnskap dekker behovet for et skreddersydd regnskapssystem for politiske partier, som håndterer bokføring etter partiloven på en fullgod måte, og som sikrer fullstendig regnskapsføring og rapportering til SSB. Regnskapssystemet skal videreutvikles i 2022 med moduler for bidragsrapportering direkte fra løsningen og danne grunnlagsdata for partileddenes årlige rapporteringskrav.

3.3.6.6 Rapporteringsløsning covid-19

Med bakgrunn i ukentlig innhenting av situasjonsrapporter under covid-19 pandemien i 2020 fra kommunene til Statsforvalteren i Oslo og Viken, utviklet STAF våren 2021 en nasjonal løsning med rapportering fra alle kommunene i landet. Løsningen bidrar til å effektivisere og forenkle rapporteringsarbeidet. Den gir raskt oversikt over kritiske forhold i kommunene som krever snarlig oppfølging fra Statsforvalteren. Den gir også oversikt over utfordringer i kommunene, og forenkler analyse, sammenstilling og visualisering for videreformidling til sentrale myndigheter. Historiske data er lett tilgjengelige ved behov for å se utvikling over tid. Rapporter og kart fra løsningen er brukt i ukentlige møter mellom ledelsen i Helse- og omsorgsdepartementet og Helsedirektoratet.

I forbindelse med gjenåpningen av Norge 25. september 2021 ønsket Helsedirektoratet å endre rapporteringsskjemaet til en oversikt over beredskapssituasjonen i kommunene. STAF innarbeidet dermed store endringer i rapporteringsskjemaet, og første rapporteringsdato med nytt skjema var 4. oktober 2021. Omikron-varianten som dukket opp på slutten av året førte til behov for flere spørsmål i skjemaet. Endringene ble innført rett over nyttår.

⁶ <https://www.partiportalen.no/>

3.3.6.7 Nytt intranett/Ekstranett

STAF startet i 2021 arbeidet med ny løsning for intranett og Ekstranett. I rapporten *Nytt ekstranett for styringsetatene og embetene?* fra 2020 ble det anbefalt at intranett, Ekstranett og FM-nett skulle slås sammen til en løsning. STAF ønsket mer kunnskap om brukernes behov, og gjennomførte derfor et innsiktsarbeid knyttet til brukerbehov og en toppoppgaveanalyse.

Innsiktsrapporten anbefalte å slå sammen intranett og Ekstranett til en løsning. STAF fikk positive tilbakemeldinger fra embetene på dette forslaget, både i Tjenesteforum og Strategisk forum. Arbeidet med ny intranett/Ekstranettløsning fortsetter i 2022. Se omtale av nytt FM-nett i kapittel 3.2.2.

3.3.7 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

3.3.7.1 Brukerundersøkelsen 2021

STAF gjennomførte høsten 2021 en brukerundersøkelse som ble sendt alle ansatte i embetene. 1044 ansatte hos Statsforvalteren svarte på undersøkelsen i 2021, en oppgang fra 819 i 2020. Brukerundersøkelsen 2021 fulgte i stor grad samme struktur som forrige år, men kategorien "IKT" ble i 2021 delt opp i «IKT» og «Brukerstøtte og kompetanse». Slik kan vi tydeligere se utviklingen på de to områdene. Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke». Det blir også gitt mulighet til å komme med utdypende tilbakemelding på områdene. Brukerundersøkelsen viste en økning i embetenes tilfredshet med alle områder i undersøkelsen..

Tabellen viser totalvurdering på hvert fagfelt og samlet for STAF.

Område	Gjennomsnittskarakter		
	2021	2020	2019
Brukerstøtte og kompetanse	4,45	4,27*	4,12*
IKT	4,30		
Dokumentforvaltning	4,33	4,28	3,92
Anskaffelser	3,60	2,93	3,15
Samlet for STAF	4,32	4,06	3,86

* *Brukerstøtte og kompetanse* og *IKT* var én samlet kategori i 2019 og 2020

Samlet sett viser brukerundersøkelsen for 2021 at ansatte i embetene var godt fornøyde med STAFs tjenester og mente at de får god hjelp og service når de kontakter oss.

3.3.7.2 Evaluering av samarbeidsarenaer

Se omtale i kapittel 3.2.2

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 2021 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og VØI fra KDD operasjonaliseres i vår virksomhetsplan.

Overordnet, intern styling og kontroll er ivaretatt av avdelingen «Styling og utvikling» (STYR), og økonomioppfølgingen ble frem til 31.12.2021 ivaretatt av avdelingen «Intern administrasjon» (IADM). Sammen med direktøren har disse hatt tett oppfølging av avdelingsdirektørene og deres vurderinger av gjennomføring, måloppnåelse og risiko gjennom hele året, og slik ivaretatt direktørens behov for styling og kontroll av virksomheten.

STAF ferdigstilte i 2021 rammeverket for internkontroll i virksomheten. Høsten 2021 viste en kartlegging av behovet for virksomhetsstyring i STAF at vi bruker mye tid og mange ulike verktøy til planlegging, oppfølging og rapportering. Vi opprettet derfor i november et prosjekt for etablering av et verktøy for helhetlig virksomhetsstyring i STAF. Verktøyet skal effektivisere, forenkle og forbedre arbeidet med virksomhetsstyring og internkontroll fra 2023.

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

Planlegging, gjennomføring og oppfølging av STAFs aktiviteter skjer gjennom virksomhetsplanen, avdelingenes planer, prosjektplaner og i ledermøter. STAF fører regnskap etter statlige regnskapsstandarder (SRS).

KDDs *Plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene* legger sterke føringer for STAF. Basert på Regjeringens innsparingskrav på 33 millioner kroner i perioden 2020 til 2026 setter STAFs «*Plan for effektiviseringstiltak 2021–2026*» kursen for STAFs aktiviteter frem mot 2026.

Fylkesmennes IKT-strategi med tilhørende handlingsplan ble rullert også i 2021. Aktiviteter i handlingsplanen ble gjennomført i tråd med fremdriftsplanen.

Også i 2021 påvirket pandemien STAFs aktiviteter. Fjernarbeid var hovedregelen for våre medarbeidere store deler av året. Tilpasning av rutiner, organisering og bruk av verktøy og systemer gjorde at våre tjenester i stor grad ble levert som planlagt og uten avvik. Unntaket har vært fornying av noe utstyr, som på grunn av internasjonal komponentmangel har vært gjenstand for forsinkelser. Nødvendige tiltak som flytting av tjenester til sky og standardisering av rutiner og arbeidsprosesser har gjort ordinær drift og brukerstøtte mer stedsuavhengig.

4.2.1 Risikostyring og internkontroll

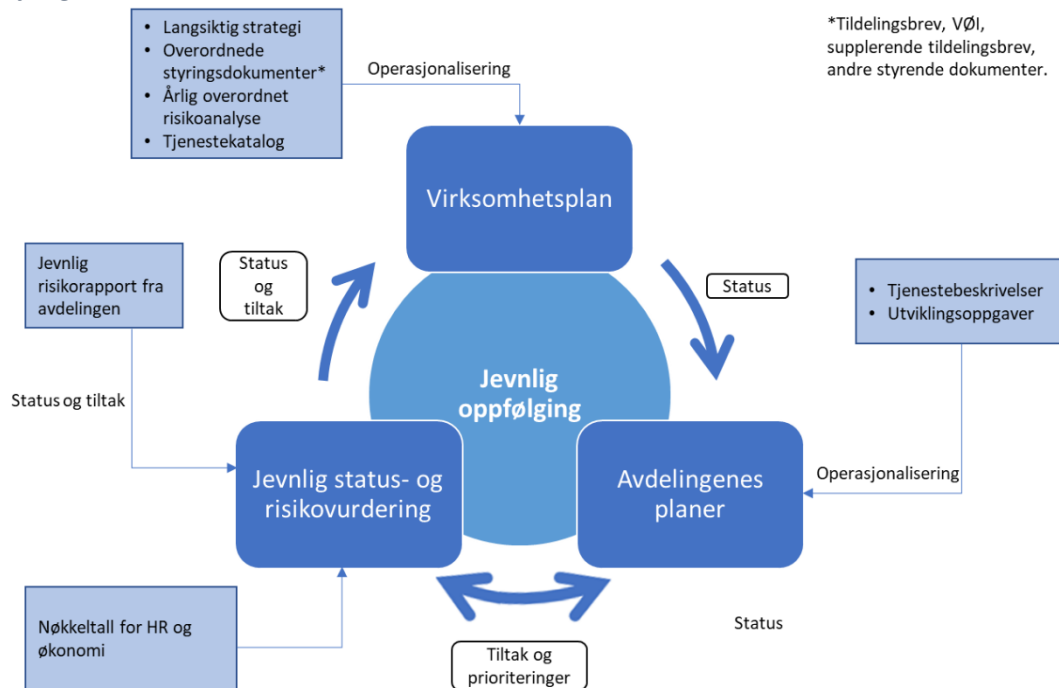
STAF er i stor grad en ren produksjonsvirksomhet som skal utvikle og drifte tjenester for embetene. Oppgaver må løses fortløpende for at produksjonen ikke skal stoppe opp, og avdelingene har på tjenesteområdene utviklet rutiner for å sikre produksjon og minimere nedetid.

STAFs rammeverk for internkontroll ble vedtatt i 2021. Rammeverket ligger til grunn for STAFs arbeid med planlegging og risikostyring. Mot slutten av 2021 ble også rammene for en felles virksomhetsplan basert på rammeverket for internkontroll vedtatt. Virksomhetsplanen tas i bruk i 2022, og fra 2023 skal den være en del av STAFs nye virksomhetsstyringsverktøy.

I tillegg til overordnet styring og kontroll dekker internkontrollsystemet områdene:

- Informasjonssikkerhet og personvern
- HMS
- Personhåndtering
- Økonomi og innkjøp
- Dokumentforvaltning
- Personvern
- 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

Kravene til STAFs kompetanse er i stadig utvikling, samtidig som at effektiviseringsarbeidet har redusert ressursbehovet på flere områder. STAF vedtok høsten 2021 prinsipper om at behov for ny kompetanse i virksomheten som hovedregel skal dekkes ved å bygge opp kompetansen hos eksisterende medarbeidere fremfor nyrekruttering. Vi jobber slik for at eksisterende ressurser skal kunne utføre nye oppgaver.

STAF utarbeidet i 2021 en kompetansestrategi og en overordnet kompetanseplan. Formålet med kompetansestrategien er å gi oss oversikt over hva vi trenger av kompetanse i fremtiden for å nå våre mål.

I møte med et trusselbilde i stadig endring er det et kontinuerlig behov for å styrke og videreutvikle sikkerhetskompetansen i virksomheten. Nye trusler, nye sikringstiltak og behov for kontinuerlig, proaktiv overvåking av trafikk og systemer krever oppdatert kompetanse. STAF har i 2021 videreført arbeidet med å målrette tiltak og styrke kompetansen blant egne ansatte innen informasjonssikkerhetsområdet.

Selv om vi iverksetter kompetansetiltak og styrker vår kapasitet på området, er det også behov for å rekruttere nye medarbeidere med høy og relevant IKT-kompetanse. STAF erfarte i 2021 at det er svært utfordrende å rekruttere personer innen IKT-området. Det er stor etterspørsel etter relevant kompetanse, noe som driver prisen for slik kompetanse opp.

STAF styrket anskaffelsesfunksjonen i 2020. Til tross for dette, erfarte vi i 2021 at antall oppdrag oversteg vår kapasitet på området.

Som nevnt i kapittel 3.2.1 er det en stadig økning i embetenes dokumentproduksjon de siste årene, noe som gir økt arbeidsbelastning på dokumentforvaltningsområdet i STAF. Økning i antall journalposter tilsvarer en ressursbelastning på 6 årsverk. Samtidig har STAF redusert antall årsverk innen dokumentforvaltning med 15 årsverk. Etter STAFs vurdering er det behov for å vurdere dagens innsparingskrav opp mot den stadig økende oppgavemengden.

Interne drifts- og styringsfunksjoner som økonomi, personalforvaltning, kommunikasjon, internkontroll og virksomhetsstyring ble i 2021 styrket med ett årsverk til personalforvaltning (i forbindelse med tilbakeføring av HR-oppgaver til embetene) og ett årsverk til virksomhetsstyring/-utvikling og kommunikasjon.

4.2.3 Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til STAFs systemer

I dette punktet omtales STAFs interne systemer. Øvrige utviklingsprosjekter er omtalt i kapittel 3.

Høsten 2021 startet vi et arbeid med sikte på å etablere et forbedret verktøy for virksomhetsstyring (jf. kapittel 4.2.1). Videre startet vi arbeidet med opplegg for utvikling av STAFs virksomhetsstrategi 2023-2026.

Vi besluttet i 2021 også å utvide porteføljestyningen fra å inneholde kun digitaliseringsprosjekter til å gjelde alle STAFs prosjekter. Dette gir oss bedre oversikt og god styring av de samlede ressursene våre.

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 oppfølging av inventarregisteret i STAF, som inkluderer utstyr til klientplattform, infrastruktur og datarom.

Interne retningslinjer for anskaffelser i STAF ble etablert sommeren 2021. Retningslinjene tydeliggjør rolle- og ansvarsfordelingen mellom avdelingene og vårt anskaffelsesteam. 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

Avvik på våre tjenester (jf. tjenestebeskrivelsene på det enkelte fagområdet) meldes og registreres i RiskManager. Gjennom 2021 ble det meldt inn 23 avvik. 20 av disse gjaldt svikt eller mangler i STAFs tjenester eller rutiner, eller at STAF har ansvar for å følge opp avviket. De øvrige tre avvikene gjaldt embetenes eller andres ansvarsområder. Samtlige avvik er behandlet og lukket.

Riksrevisjonen hadde ingen merknader til STAF etter revisjonen i 2021 for regnskapsåret 2020.

4.2.6 Arbeidet med informasjonssikkerhet

STAF benytter Digitaliseringsdirektoratets praktiske veileder i internkontrollarbeidet for informasjonssikkerhet. Arbeidet gjøres i tråd med eForvaltningsforskriftens⁷ anbefalinger og ISO 27001. STAF følger også opp føringer gitt i Nasjonal strategi for digital sikkerhet⁸. STAF deltar i Nettverk for informasjonssikkerhet (NIFS)⁹.

Informasjonssikkerhetstiltak og -aktiviteter rettet mot ansatte i embetene, jf. kapittel 3.3.2, gjelder også for medarbeiderne i STAF. Utforming og gjennomføring av grunnopplæring på informasjonssikkerhetsområdet for de ansatte er ivarettatt gjennom felles informasjonssikkerhetsinstruks og kontinuerlig utarbeidelse av nytt opplæringsmaterieil. Disse aktivitetene er viktige for STAFs risikostyring, og er en av anbefalingene for å øke virksomhetens egenevne i regjeringens nasjonale strategi for digital sikkerhet.

Arbeidet med etablering av et felles ledelsessystem for STAF og embetene og, på sikt, oppfølging av dette krever omfattende ressursinnsats fra STAF. Arbeidet vil imidlertid på sikt gi effektivitets- og kvalitetsgevinster både for embetene og STAF.

4.3 Rapportering av andre vesentlige forhold

STAF gjennomførte også i mai 2021 en spørreundersøkelse blant våre medarbeidere om hvordan de opplevde utstrakt bruk av hjemmearbeid. Vi fikk inn 178 svar. Resultatene viste at det fortsatt går fint å jobbe hjemmefra, men at flere ansatte er motiverte for å arbeide fra kontoret.

STAF mottok ingen avvik eller varsler på HMS-området i 2021.

⁷ [Veileder til eForvaltningsforskriften - regjeringen.no](#)

⁸ [Nasjonal strategi for digital sikkerhet - regjeringen.no](#)

⁹ [Nettverk for informasjonssikkerhet - NIFS | Digdir](#)

5 Vurdering av framtidsutsikter

STAF og statsforvalterne utgjør et fellesskap og en naturlig enhet. For at embetene skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at STAF leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger. For at STAF skal kunne levere gode og kostnadseffektive tjenester er det en forutsetning at embetene engasjerer seg i utviklingsarbeidet og tar nye systemer og løsninger i bruk.

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.

Også på andre fagområder skjer endringer og utvikling raskt. Gjennom høy kompetanse og deltakelse på relevante arenaer, ser vi at STAF kan og må bidra til å utvikle offentlig forvaltning. STAF bidrar til bedre og mer sammenhengende tjenester for innbyggerne gjennom samarbeid med andre offentlige virksomheter i prosjekter som «Klagebehandling økonomisk sosialhjelp» og arbeid knyttet til forenklet behandling på førerkortområdet. Videre ønsker vi å bidra til bærekraftige løsninger gjennom deltakelse i Regulatorisk sandkasse (Arkivverket), arbeidet med *De syv livshendelsene* og Stimulab (Digitaliseringsdirektoratet). Vi deler erfaring, kompetanse og tekniske komponenter gjennom samarbeid med f.eks. Miljødirektoratet og Statens helsetilsyn.

STAF ser det som meget viktig å fortsette og videreutvikle samarbeid med samarbeidspartnere som Digitaliseringsdirektoratet, Arkivverket, Datatilsynet, og fagmyndigheter med oppdrag til Statsforvalterne.

Statsforvalterens sentrale rolle mot kommunene innebærer et behov for god og tidlig involvering av STAF og statsforvalter ved endringsbehov hos fagmyndigheter og kommuner (KS). Å «komme på banen» og bli involvert tidlig nok er både krevende og utfordrende, men også svært nødvendig for at STAF skal klare å oppfylle vårt oppdrag. Det er også viktig at brukerne gjør seg i stand til å bruke våre produkter og tjenester og utnytter mulighetene i dem. Det er tett dialog med embetene om innholdet i STAFs kurs- og kompetanseportal. Det er arbeidsgivers plikt å sørge for at ansatte gjennomfører opplæring i de verktøyene den enkelte trenger å ha kompetanse på for å få gjort den jobben de er tilsatt for å utføre. Å bidra til den enkelte ansattes

egenutvikling kan medføre gevinster, ikke bare for arbeidstakeren selv, men for virksomheten i form av større effektivitet og produksjon.

6 Årsregnskap

Se vedlegg.

Statsforvalterens fellestjenester

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

