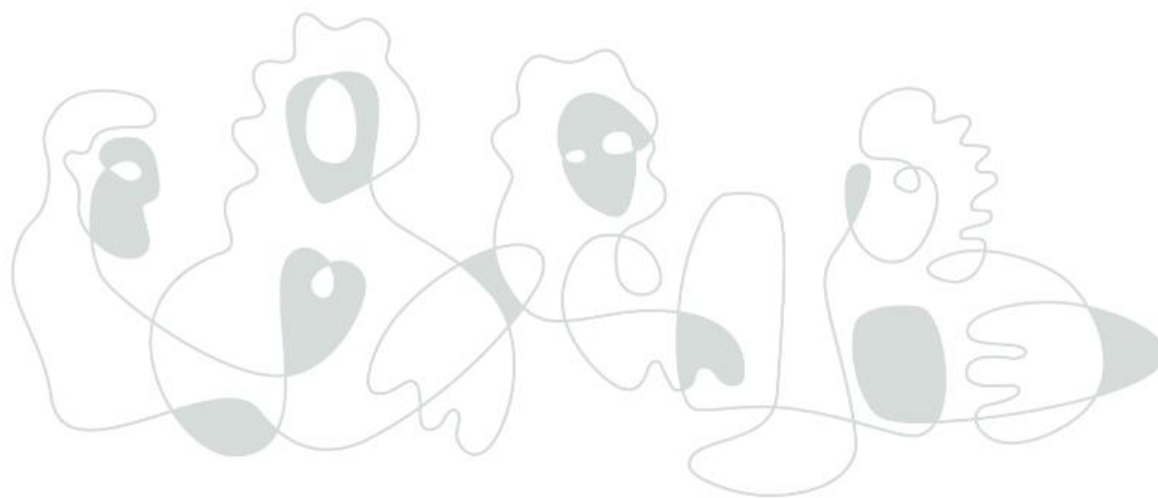




Statsforvalterens fellestjenester

- sammen for effektive tjenester

Årsrapport 2024



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Introduksjon til STAFs hovedtall.....	6
3	Årets aktiviteter og resultater	13
4	Styring og kontroll i STAF	25
5	Vurdering av framtidsutsikter	31
6	Årsregnskap	32

Tabeller

Tabell 1	Nøkkeltall for tjenesteleveranser	9
Tabell 2	Tildeling og budsjettavvik.....	10
Tabell 3	Driftsutgifter og lønn	10
Tabell 6	Turnover	10
Tabell 7	Sykefravær	11
Tabell 8	Likestilling.....	11
Tabell 9	HR.....	12
Tabell 10	Utførte årsverk siste tre år.....	12
Tabell 11	Styringsparameter 1: Brukertilfredshet.....	13
Tabell 12	Styringsparameter 2: Oppetid.....	13
Tabell 13	Styringsparameter 3: Ressursbruk IKT.....	14
Tabell 14	Styringsparameter 4: Ressursbruk dokumentforvaltning.....	15
Tabell 15	Styringsparameter 6: Besvarte saker	15
Tabell 16	Responstid for brukerstøtte	17

Figurer

Figur 1	Hovedmål i virksomhetsstrategien	6
Figur 2	STAFs roller	7
Figur 3	Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede	7
Figur 4	Organisasjonskart per 31.12.2024	8
Figur 5	STAFs kontorsteder	8
Figur 6	Styring i STAF	28

Vedlegg

Årsregnskap 2024

Tabeller og tall 2024

Bærekraftsrapport 2024

1 Direktørens beretning

2024 var preget av betydelige fremskritt og viktige milepæler for Statsforvalternes fellestjenester (STAF), og jeg er godt fornøyd med den samlede måloppnåelsen i 2024. Vi navigerte gjennom utfordringer og utnyttet muligheter for å styrke vår rolle som en pålitelig og innovativ tjenesteleverandør for landets statsforvaltere og deres oppdragsgivere. Jeg er stolt av å kunne dele noen av høydepunktene fra året som har gått.

1.1 Resultater, måloppnåelse og ressursbruk

I 2024 oppnådde STAF betydelige resultater innenfor våre tjenestekområder. I tråd med vårt samfunnsoppdrag leverte vi stabile og kostnadseffektive tjenester innen dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. God kvalitet på samhandlingen med statsforvalterne er avgjørende for at STAF skal prioritere riktig og lykkes med oppdraget og måloppnåelsen.

Vi leverte en oppetid for kritiske IKT-systemer på 99,9 % i 2024. Dette viser robustheten i vår infrastruktur og organiseringen av våre tjenester, og påvirker embetenes produksjon og måloppnåelse direkte.

Vi utviklet flere digitale skjemaer for å øke effektiviteten og brukervennligheten i saksbehandlingsprosesser. Vi lanserte nye digitale løsninger, blant annet en ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse. Denne løsningen har forenklet og automatisert saksbehandlingsprosessen for både statsforvalterne og vår egen virksomhet.

Gjennom året så vi en økning i brukertilfredshet og en forbedring i våre tjenesteleveranser. Brukerstøtte håndterte over 59 000 henvendelser, mer enn 2 400 saker flere enn året før, med en imponerende fornøydhetsgrad på 98,8 %. Dette viser at våre kontinuerlige forbedringer og vår oppmerksomhet rettet mot brukernes behov gir resultater.

På dokumentforvaltningsområdet fortsatte antall journalposter per årsverk å øke, noe som reflekterer effektiviteten og kvaliteten i våre prosesser. Vi håndterte for første gang over 1,5 millioner journalposter, med fire færre utførte årsverk enn i 2023.

Den teknologiske utviklingen driver cyberkriminaliteten fremover. Omfanget øker og rammer både virksomheter og enkeltpersoner. Vi bruker betydelige ressurser i STAF for å videreutvikle og forbedre kontroll og redusere sårbarheten for angrep. Som ansatte blir vi stadig mer avanserte brukere av teknologi, og angrepsforsøkene blir mer og mer sofistikerte og fremstår som godartet informasjon (sosial manipulering). Til tross for betydelige kompetansehevende og informative tiltak gjennom 2024 opplevde vi, naturlig nok, et par vellykkede phishing-hendelser. Disse ble raskt håndtert og løst av vårt deteksjons- og hendelseshåndteringsteam takket være årvåkenhet og lav terskel for å varsle om mistenkelig aktivitet og menneskelige feil.

Vi utarbeidet vårt første klimagassbudsjett og satte tydelige klima- og miljøkrav til våre leverandører. Dette er viktige skritt mot å redusere vårt miljøavtrykk og bidra til en mer bærekraftig fremtid.

1.2 Viktigste prioriteringer

Våre viktigste prioriteringer i 2024 var å levere brukervennlige og sikre digitale løsninger, å styrke informasjonssikkerheten, og å fremme bærekraft i våre tjenester. Vi brukte også til dels betydelige ressurser på kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF.

Omlegging til ny versjon av Elements var en av årets viktigste prioriteringer, og et arbeid som har krevd betydelige ressurser og opplæring i embetene. Elements er saksbehandlers viktigste arbeidsverktøy, og det var avgjørende å få forbedret funksjonalitet for å lette saksbehandlingsrutiner og få på plass mer effektive arbeidsprosesser. Den nye versjonen effektiviserer arbeidet til embetene på flere områder. Den vil gjøre det mulig å automatisk overføre offentlig journal til elnnsyn, og den har vesentlig bedre funksjonalitet for fulltekstpublisering. I tillegg fikk vi på plass en ny tidsbesparende løsning for sammenstilling av dokumenter, og en forbedret og mer effektiv godkjenningsflyt.

Elements 2024.1 er satt i produksjon helt utenfor ePhorte-miljøet som med dette kan avvikles. Med ePhorte ute av infrastrukturen kan vi endelig sette sluttstrek for prosjektet. ePhorte hadde vesentlige mangler og ble ikke lengre oppdatert og vedlikeholdt av leverandør. Gjennom innføring av Elements 2024.1 styrker vi derfor samtidig informasjonssikkerheten vår.

I arbeidet med å styrke informasjonssikkerheten innførte flåtestyring, Mobile Device Management (MDM), for å forbedre kontrollen over mobile enheter, sikre virksomhetenes data og redusere sårbarheten for angrep. Dette, sammen med andre sikkerhetstiltak, har styrket vår evne til å håndtere trusler og beskytte våre systemer da vi nå i minst mulig grad overlater til den enkelte bruker å administrere tilgang til data fra mobile enheter.

Godt samarbeid med statsforvalterne er en forutsetning for å lykkes med gjennomføringen av våre prioriteringer. Samarbeid med kunden er høyt prioritert på alle nivå i STAF, og vi registrerer med glede at opplevd kvalitet på samarbeidet og samhandlingen er gjensidig mellom oss.

1.3 Sentrale forhold

En av våre største styrker er våre ansatte og deres kompetanse. Kulturen i STAF er preget av høy bevissthet om Statsforvalterens, og dermed STAFs, viktige rolle for landets innbyggere. Årets medarbeiderundersøkelse viste tydelig at våre ansatte både er bevisste og motiveres av vårt samfunnsansvar som tjenesteleverandør. Dette bidro til våre gode resultater i 2024.

Rekruttering av kompetanse innenfor IKT-fagene viste seg å være krevende også i 2024. Satsing på kompetanseheving og utvikling internt i STAF var derfor viktig for organisasjonen i 2024. Gjennom rekrutteringsprosessene har vi vært bevisste vårt likestillingsansvar, og vi jobbet målrettet for å rekruttere flere menn til dokumentforvaltning og flere kvinner til IKT-stillingene. Vi jobbet også godt med å inkludere personer med funksjonsnedsettelse eller hull i CV-en, noe som har gitt positive resultater og beriket vår arbeidsplass.

Arendal, 6. mars 2025



Margot Ternes
direktør (sign.)

2 Introduksjon til STAFs hovedtall

2.1 STAF og samfunnsoppdraget

Statsforvaltnernes fellestjenester ble etablert 1. januar 2019. STAF er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD). Virksomhetens målgrupper er statsforvalterne, DFD og andre departementer, direktorater og tilsyn som embetene har oppdrag og oppgaver for. Informasjon om organisasjonen og våre oppgaver er å finne på våre nettsider¹.

Samhandling med Statsforvalterne er formalisert gjennom Beslutningsforberedende forum (BFF). BFF ble etablert i 2023 for å styrke samhandlingen mellom STAF og statsforvalterne. Forumet består av assisterende statsforvaltere fra alle embeter, samt STAFs direktør og to avdelingsdirektører. BFF jobber med prioritering av utviklingsarbeid, prosjektdeltakelse, oppfølging av DIKT-strategien og resultater av samhandlingen mellom STAF og statsforvalterne.

Til grunn for STAFs arbeid i 2024 lå føringene i hovedinstruksen og tildelingsbrevet fra DFD²:

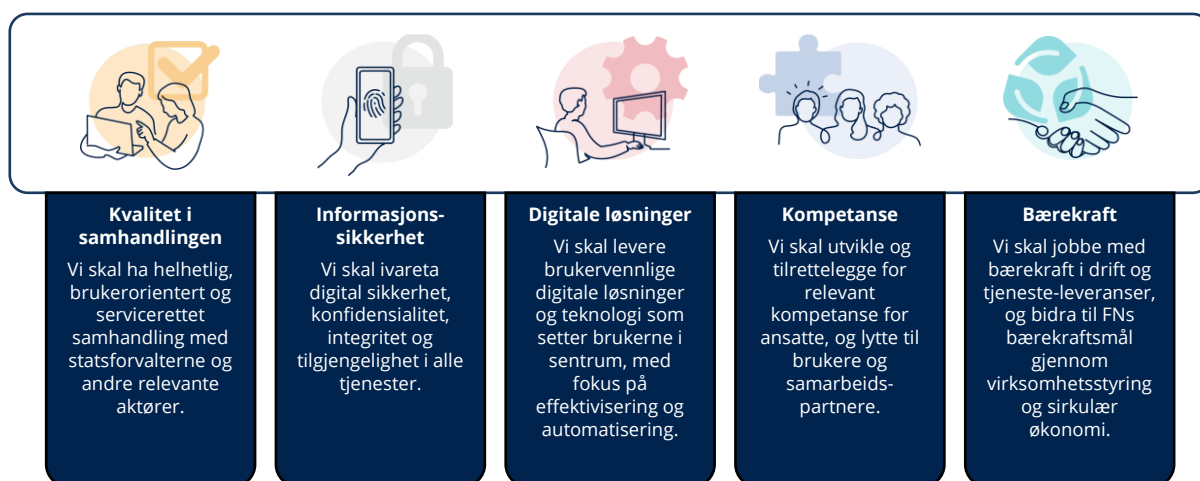
Hovedmål: Statsforvalterne mottar gode og effektive tjenester

Delmål 1: Tjenestene er kostnadseffektive og tilpasset brukernes behov

Delmål 2: Økt digitalisering og standardisering

Overordnede mål og føringer fra DFD gjenspeiles i vår virksomhetsstrategi, som beskriver STAFs målsettinger frem mot 2026. Hovedmålene i virksomhetsstrategien er det overordnede nivået i vår virksomhetsplan.

Figur 1 Hovedmål i virksomhetsstrategien



¹ www.staf.no

² <https://styringsportalen.statsforvalteren.no/2024/Staf>

STAF skal legge til rette for effektive arbeidsprosesser og gevinstrealisering i embetene. Tilretteleggingsansvaret operasjonaliseres gjennom våre tre roller: Som *tjenesteleverandør* skal vi gi statsforvalterne de fellestjenestene som støtter opp om deres samfunnsoppdrag. Vi skal være en *rådgiver og veileder* som gir embetene den kompetansen de trenger for å ta i bruk nye løsninger og ha god informasjonssikkerhet. I tillegg skal vi som *pådriver og utviklingsaktør* styrke tjenesteleveransene for fremtiden, og sammen med embetene utvikle nye løsninger for statsforvalterne og innbyggerne.

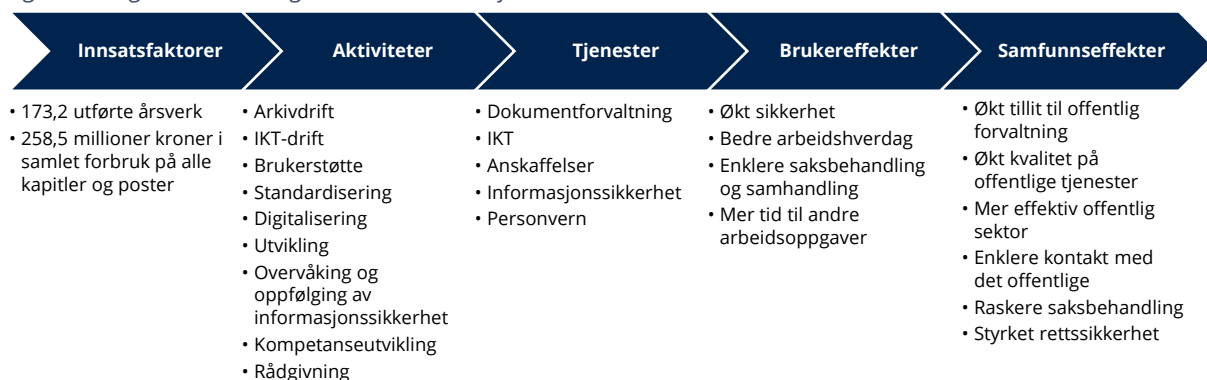
Figur 2 STAFs roller



STAF leverte i 2024 tjenester innenfor tjenestemrådene dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. STAF driver nyutvikling, forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester, også på embetenes fagområder. STAF sørger for at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

STAF har ansvar for å koordinere utplassering og drift av Nasjonalt begrenset nett på vegne av embetene. STAF har ikke et samfunnssikkerhets- eller beredskapsansvar på linje med statsforvalterne, men har ansvar for å understøtte embetenes oppgaver, også under kriser og beredskapshendelser.

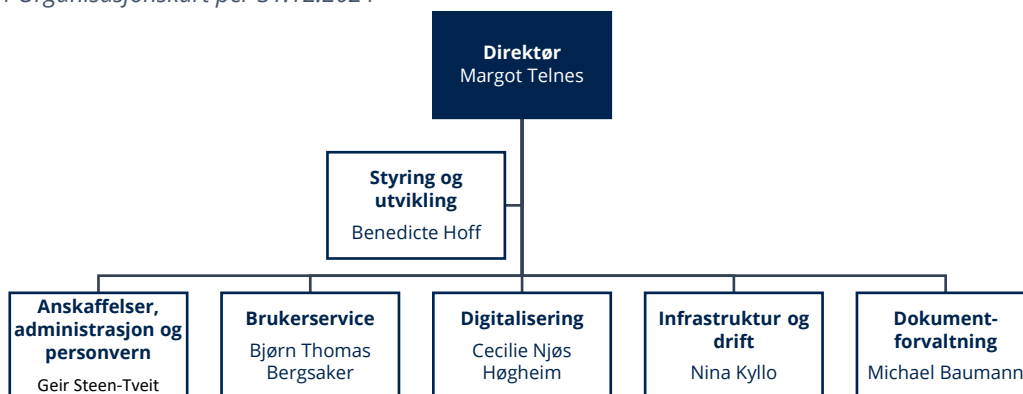
Figur 3 Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede



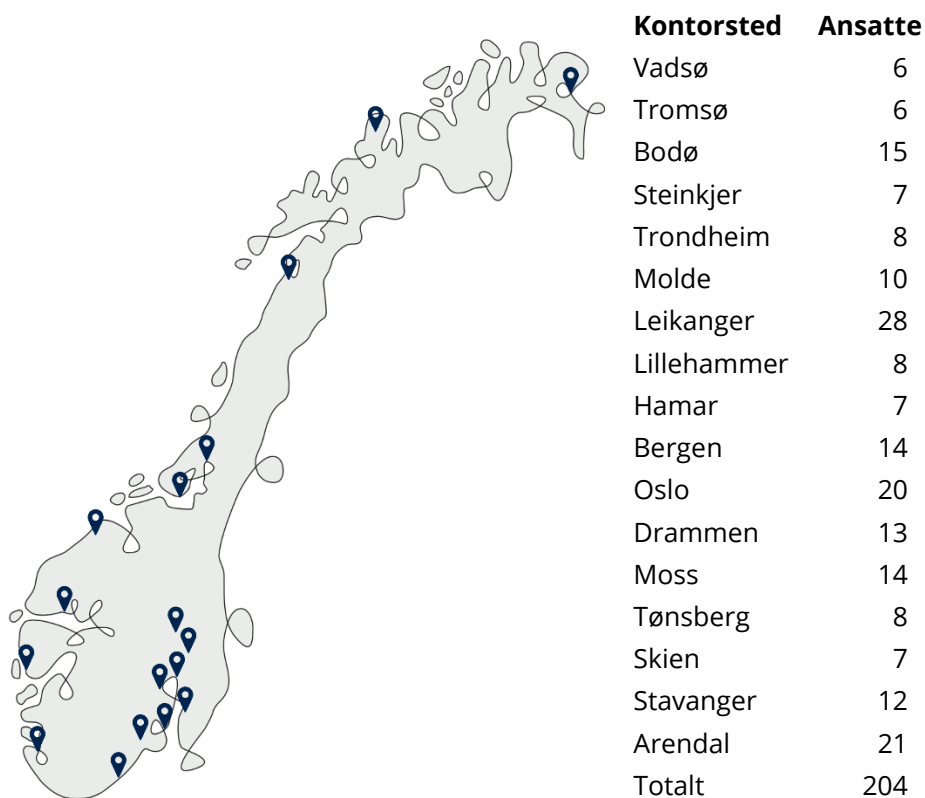
2.2 STAFs organisasjon og ledelse

STAF ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten er samlokalisert med statsforvalterne på 17 kontorsteder. Ved utgangen av 2024 hadde STAF 204 ansatte fordelt på seks avdelinger. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 4 Organisasjonskart per 31.12.2024³



Figur 5 STAFs kontorsteder



³ Solfrid Helvik tiltrådte formelt som fungerende avdelingsdirektør 1. januar 2025, men overtok i praksis ansvaret etter Geir Steen-Tveit før jul.

2.3 Utvalgte nøkkeltall

Se *Årsregnskap 2024* for detaljerte regnskapstall.

Se *Tabeller og tall 2024* for flere tall og detaljer. Enkelte tabeller og tall finnes bare i vedlegget.

Nøkkeltall for tjenesteleveranser

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

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Brukerstøtte	2024	2023	Endring
Antall saker	59 157	56 734	+2 423
Andel fornøyde tilbakemeldinger	98,8 %	94,8 %	+4

Dokumentforvaltning	2024	2023	Endring
Antall journalposter	1 502 006	1 471 587	+30 419
Antall utførte årsverk	87	91	-4
Antall ansatte	103	104	-1
Antall journalposter per årsverk	17 264	16 171	+1 093

Andre tjenesteleveranser	2024	2023	Endring
Antall brukere på IKT	2793	2841	-48
Antall gjennomførte anskaffelser	20	24	-4

Tildeling og budsjettavvik

STAF hadde i 2024 et budsjettavvik på 14,1 millioner kroner i form av mindreforbruk, jamfør årsregnskapet for 2024: 7,4 millioner som mindreutgift på kapittel 1520 og 6,7 millioner som merinntekt på kapittel 4520. Lønnskostnadene var om lag 6 millioner kroner lavere enn budsjettet som følge av blant annet vakante stillinger, større refusjoner og høyere utgifter til Statens pensjonskasse (SPK) enn forventet. Kompensasjonen for lønnsoppgjøret på 3,7 millioner kroner førte til et mindreforbruk i 2024 på grunn av forsinkede lønnsforhandlinger. Inntektene på 4,7 millioner kroner fra Norges forskningsråd knyttet til prosjektet «Før-kommersiell pukkellaks» medførte tilsvarende utgifter på kapittel 1520.

Samlet tildeling består av alle tildelinger på kapittel 1520 og inntekter på kapittel 4520.

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

Kap. 1520/4520	2024	2023	Endring
Samlet tildeling og inntekter (tusen kroner)	263 391	252 055	+11 336
Budsjettavvik (tusen kroner)	14 107	8 606	+5 501
Budsjettavvik	5,3 %	3,4 %	+1,9

Driftsutgifter og lønn

Samlede lønnsutgifter var omtrent på samme nivå som i 2023. STAF fordeler lønnskostnader på flere kapitler enn kapittel 1520. Tabellen viser driftsutgifter og lønn for alle kapitler, og inkluderer økte refusjoner for sykepengen og foreldrepenger, utgifter til SPK og forsinket lønnsoppgjør. Tabellen viser ikke kostnader knyttet til ubesatte stillinger.

Bevilgningsrapporteringen i årsregnskapet inneholder forklaring til bruk av budsjettfullmakter.

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

Alle kapitler (tusen kroner)	2024	2023	Endring
Driftsutgifter	241 685	228 502	+13 183
Lønnsutgifter	152 903	151 539	+1 364
Lønnsandel	63,3 %	66,3 %	-3,0
Lønnsutgifter per årsverk	883	869	+14

Turnover

Turnover beregnes av antall faste ansatte som har sluttet og blitt erstattet, som andel av gjennomsnittlig antall ansatte. Turnover i STAF er lav sammenlignet med andre offentlige virksomheter, men er på samme nivå som i 2023. Det er fortsatt utfordringer med å få erstattet ansatte som slutter, jf. kapittel 3. Den lave utskiftningstakten illustrerer STAFs utfordringer med å rekruttere medarbeidere. Lang tid til rekruttering gjør at enkelte vakante stillinger vil bli besatt først i 2025.

Tabell 6 Turnover

Turnover	2024	2023	Endring
Turnover	1,0 %	1,0 %	0
Totalt antall faste ansatte som sluttet	9	6	+3

Sykefravær

Egenmeldt sykefravær var noe lavere i 2024 sammenlignet med 2023, mens legemeldt sykefravær og langtidssykemeldinger økte noe. Mengden arbeidsrelatert sykefravær økte også, med seks registrerte tilfeller. Alle tilfellene ble fulgt opp i samsvar med våre rutiner.

Sykefraværstatistikken tas regelmessig opp i møter med lederne, arbeidsmiljøutvalget (AMU) og samarbeidsutvalget (SAMU), hvor vi vurderer tiltak for å forebygge og redusere sykefravær. I 2024 iverksatte vi flere tiltak, som å tilby influensavaksine, arrangere et digitalt foredrag om medarbeiderskap og arbeidsmiljø, og gjennomføre en digital treningskampanje. Gjennom intranettartiklene «Bli kjent med vårt kontorsted» har ansatte blitt bedre kjent med kollegaer på tvers av kontorsteder. I tillegg fikk STAFs ledere kompetanseheving i sykefravær og utenforskap.

Tabell 7 Sykefravær

Sykefravær	2024	2023	Endring
Totalt sykefravær	6,6 %	6,3 %	+0,3
Sykefravær menn	4,9 %	4,5 %	+0,4
Sykefravær kvinner	7,6 %	7,4 %	+0,2

Likestilling og HR

STAF har fortsatt en høyere andel kvinner enn menn. I 2024 hadde vi som mål å rekruttere flere menn til dokumentforvaltning og flere kvinner til IKT-området. Gjennom å bearbeide utlysningstekstene fikk vi flere mannlige søkere til dokumentforvaltningsstillinger, og ansatte fem menn. Det var forholdsvis få kvinnelige søkere til IKT-stillingene, og vi ansatte to kvinner på området.

STAFs redegjørelse for tilstanden i virksomheten når det gjelder kjønnslikestilling og aktivitetsplikt etter likestillings- og diskrimineringsloven, er samlet i en egen rapport. Rapporten blir publisert på våre nettsider.

Tabell 8 Likestilling

Likestilling	2024	2023	Endring
Andel kvinner	61 %	63 %	-2
Andel menn	39 %	37 %	+2
Andel kvinners lønn av menns lønn	91 %	89 %	+2

For å åpne opp for søkere som har behov for tilpasning og tilrettelegging i hverdagen lyste vi ut stillinger med mulighet for redusert stillingsprosent. Ansatte som jobber deltid gjør dette etter

eget ønske, og som oftest midlertidig i kombinasjon med en delvis uføregrad, arbeidsavklaringspenger eller omsorg for familiemedlemmer.

Tabell 9 HR

HR	2024	2023	Endring
Antall ansatte	204	202	+2
Antall kvinner	124	128	-3
Antall menn	80	74	+6
Antall deltidsansatte	16	13	+3
Antall midlertidig ansatte	14	10	+4

Utførte årsverk siste tre år

Tabellen viser helårsvirkning av bemanningen per 31.12.

Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år

Årsverk	2024	2023	2022	Endring siste år
Antall avtalte årsverk	198	195	208	+3
Antall utførte årsverk	173,2	174,3	178,4	-1,1

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse

Kapittelet gir en samlet oversikt over, og vurdering av, måloppnåelse på styringsparametere, oppdrag og øvrige krav. I tillegg deler vi våre vurderinger av våre oppnådde resultater og ressursbruk per fagområde. STAF har levert nye arbeidsprosesser og investert i ny teknologi for å støtte utvikling og effektivitet. Vi håndterer en jevnt stigende dokumentmasse og økt antall henvendelser til brukerstøtte. Dette har vi gjort med lavere ressursbruk gjennom færre leverte årsverk, en marginal økning i utgifter til drift av IKT-systemer og infrastruktur sammen med økt brukertilfredshet hos statsforvalterne. Tilbakemeldinger i brukerundersøkelsen for 2024 viser at kunden er spesielt fornøyd med IKT-systemenes pålitelighet og vårt arbeid på informasjonssikkerhet.

3.2 Rapporteringspunkter fra tildelingsbrevet

3.2.1 Styringsparametere 2024

Styringsparameter 1: Brukertilfredshet på dokumentforvaltning og IKT.

Totalvurdering av tjenesteleveranser i brukerundersøkelsen

Resultatmål: Opprettholde brukertilfredshet på 4,3 eller bedre

Tabell 11 Styringsparameter 1: Brukertilfredshet

	IKT	Dokument- forvaltning	Alle tjenestekområder
Brukertilfredshet	4,8	4,8	4,7

Resultatene fra brukerundersøkelsen er nærmere beskrevet i kapittel 3.3.7.

Styringsparameter 2: Oppetid for kritiske IKT-systemer

Resultatmål: 99,8 %, justert for planlagt service/nedetid

Tabell 12 Styringsparameter 2: Oppetid

	2024	2023	Endring
Oppetid for kritiske IKT-systemer	99,9 %	100,0 %	-0,1

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

Elements hadde i 2024 totalt 1 time og 54 minutter nedetid som ikke var planlagt. Dette gir en oppetid på 99,9 prosent, en nedgang på 0,07 prosent fra 2023.

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

Resultatmål: Kostnaden på kapittel 0525 skal ikke overstige kostnaden i 2023

Tabell 13 Styringsparameter 3: Ressursbruk IKT

Ressursbruk til IKT-drift	2024	2023	Endring
Antall aktive brukere	2 793	2 841	-48
Samlede driftskostnader (tusen kroner)	49 356	48 526	+831
Samlede driftskostnader per bruker (tusen kroner)	17,7	17,1	+0,6

Sikkerhetssituasjonen og den teknologiske utviklingen medfører at STAF utfører stadig flere og større oppgaver på IKT-området. For å kunne sammenligne tall fra år til år, er styringsparameteren beregnet på grunnlag av samlede driftskostnader (investeringer og andre driftskostnader) for avdelingen Infrastruktur og drift, som drifter embetenes «grunnmur» av IKT-systemer og infrastruktur. Ved å holde ressursbruk til brukerstøtte og drift av egenutviklede systemer utenfor regnestykket vektlegges ressursbruken til drift av de tekniske kjerneoppgavene på IKT-området. Ved å holde lønnskostnader utenfor beregningen av driftskostnader per bruker synliggjøres ressursbruk til blant annet lisenser, maskinvare, infrastruktur og konsulentbruk.

Samlede driftskostnader økte med 0,8 millioner kroner fra 2023 til 2024. Økningen kom i hovedsak på grunn av ekstraordinær prisstigning på lisenser, nye leasingavtaler og økte kostnader til konsulenttjenester på til sammen 7,8 millioner kroner, men ble samtidig redusert på grunn av lavere investeringskostnader på 7 millioner kroner. Dette gjorde at samlede driftskostnadene per bruker økte med 590 kroner. Se ytterligere tall og kommentarer i vedlegget.

«Aktive brukere» er brukere som er registrert i brukerdatabasen, og som vi betaler 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 totalt antall ansatte i STAF og embetene.

Styringsparameter 4: Ressursbruk dokumentforvaltning, antall journalposter per årsverk

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2023.

Tabell 14 Styringsparameter 4: Ressursbruk dokumentforvaltning

Ressursbruk dokumentforvaltning	2024	2023	Endring
Totalt antall journalposter	1 502 006	1 471 587	+30 419
Antall journalposter i Elements	881 192	855 244	+25 948
Antall journalposter for vergemål	620 814	616 343	+4 471
Antall utførte årsverk	87	91	-4
Antall journalposter per årsverk	17 264	16 171	+1 093

Antall journalposter per årsverk økte med nesten 7 prosent fra 2023 til 2024.

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

Resultatmål: 90 %

STAF inngikk 20 avtaler med samlet verdi på 200 millioner kroner for ulike tjenester i 2024. Noen av avtalene består av flere kontrakter. Flere anskaffelser er fortsatt i prosess. Vi avviste ingen forespørsler om gjennomføring av anskaffelser i 2024.

Styringsparameter 6: Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer

Resultatmål: 95 %

Tabell 15 Styringsparameter 6: Besvarte saker

	IKT	Dokumentforvaltning	Samlet
Saker besvart innen to timer	94 %	98 %	96 %

Styringsparameter 7: Totalt antall digitaliserte tjenester i drift

Resultatmål: Økning fra 2023

I 2024 lanserte vi ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse, nye felles intranettsider for alle statsforvalterne og STAF (som erstattet tidligere intranett og ekstranett), og tre nye digitale skjemaer. Dette er en netto økning på tre tjenester fra 2023.

Styringsparameter 8: Totalt antall digitaliserte og/eller automatiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen i 2024

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2023 og kvalitativ vurdering av utviklingen

Vi har økt antall robotiserte og automatiserte prosesser (RPA) i drift, i tillegg til at vi nå automatisk arkiverer fra fire egenutviklede fagsystem. Kompetansen som STAF har opparbeidet rundt bruk av RPA-teknologi og integrasjonsløsninger for Elements gir gode resultater. I 2024 ble arkivering fra egne fagsystemer for separasjon og skilsmisse, fritt rettsråd, tros- og livssynssamfunn og prosjekt-skjønn i stor grad automatisert ved å eliminere manuell journalføring fra importsentralen i Elements. Saker og journalposter opprettes nå automatisk ved hjelp av en integrasjonsløsning vedlikeholdt av STAF.

Vi samarbeidet med Landbruksdirektoratet om automatisert arkivering av saker og journalposter fra en ny saksbehandlingsløsning for reindrift. Den nye løsningen erstatter et eldre system som tidligere krevde omfattende manuell journalføring og kvalitetssikring av STAF.

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

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2023 og kvalitativ vurdering av utviklingen

Standardisering og utvikling av «skriveregler» var også i 2024 en prioritert og kontinuerlig oppgave for STAF. Medarbeidere fra STAF bidro med fagkompetanse i både interne og eksterne prosjekter for å standardisere arbeidsprosesser. Som eksempel kan vi trekke fram fagområdet reindrift, hvor standardisering av skriveregler og saksbehandlingsrutiner var avgjørende for å utvikle automatiserte prosesser for dokumentfangst fra et nytt fagsystem.

Standardiserte rutiner for plan- og byggfagområdet ble ferdigstilt i 2024. Vi informerte og gjennomførte møter med embetene for å sikre riktig implementering av rutinene.

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2024

Oppdrag 1: Statsforvalterens fellestjenester skal gi en anbefaling av nye aktuelle tilskudd som skal innlemmes i nytt felles system for tilskuddsforvaltning.

Frist: 30.06.2024

STAF svarte på oppdraget i brev til DFD 21. juni 2024. De foreslåtte tilskuddene inkluderer oppfølging av voksne med sammensatte behov, oppfølging av barn og unge med psykiske helseutfordringer, samt tilskudd til svømmeopplæring for nyankomne minoritetsspråklige elever og barn i barnehager. Anbefalingene er basert på kriterier som søknadsvolum og grad av standardisering på tvers av embetene. Anbefalingen ble diskutert og forankret i BFF før forslaget ble oversendt DFD.

Oppdrag 2: Statsforvalterens fellestjenester skal vurdere hvordan arbeidet på sikkerhetsområdet kan hente synergier og forbedring gjennom samarbeid med andre aktuelle aktører

Frist: 20.09.2024

STAF svarte på oppdraget i brev til DFD 18. september 2024. Vi ser at slike samarbeid kan gi gode effekter, spesielt innen kompetanseheving og erfaringsoverføring. Samtidig erfarer vi at det er utfordrende å etablere formelle samarbeid, siden det er tidkrevende og forpliktende for begge parter. Det kan også være vanskelig å finne virksomheter som organisatorisk ligner på STAF når det gjelder ansvar, oppgaver og oppbygging.

Oppdrag 3: Statsforvalterens fellestjenester skal sammen med statsforvalterne følge opp Digitaliserings- og IKT-strategi for statsforvalterne 2024-2027 (DIKT-strategien).

Rapportering per 31.12.2024

DIKT-strategien ble oversendt STAF og statsforvalterne i juni 2024. Et oppstartsmøte for oppfølging av arbeidet med strategien ble gjennomført i september i regi av DFD. Innspill fra DFDs oppstartsmøte med oversendt STAF. I BFF-møte 16. oktober presenterte STAF en skisse for hvordan embetene og STAF sammen kan arbeide med oppfølging og utarbeidelse av en handlingsplan for DIKT-strategien. Skissen innebar innmelding av fellestiltak fra alle virksomhetene, og gjennomføring av et felles arbeidsverksted om tiltakene til handlingsplanen i februar 2025. BFF sluttet seg til forslaget. Arbeidet følges opp i BFF-møter våren 2025.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

Responstid for brukerstøtte

Brukerstøtte mottok totalt 59 157 henvendelser i løpet av 2024, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok Brukerstøtte totalt 56 734 henvendelser året før. Vi ser en liten økning i median saksbehandlingstid både for tjenesteområdene individuelt og samlet. Dette skyldes både økt saksmengde til brukerstøtte og innføring av ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse, som medførte utfordringer i oppstarten.

Tabell 16 Responstid for brukerstøtte

Median behandlingstid (timer)	2024	2023	Endring
IKT	00:51	00:37	+00:14
Dokumentforvaltning	00:45	00:27	+00:18
Totalt	00:51	00:48	+00:03

IKT-utviklingsprosjekter

Se kapittel 3.3.4 og tabell 18 i vedlegget.

Gjennomgang av sikkerhetstilstanden i IKT-systemene

STAF har valgt som en av sine styringsindikatorer å måle grad av etterlevelse av NSMs grunnprinsipper i virksomheten. Indikatoren inngår som egen styringsparameter i tildelingsbrevet fra 2025. Målingen tar utgangspunkt i en egenvurdering av tilstanden i virksomheten for det enkelte grunnprinsipp, basert på et måleverktøy utarbeidet i prosjektet «Modenhetsvurdering NSMs grunnprinsipper» i 2023. Målingen av tilstanden ga oss en score på 2,57 av 5 på etterlevelse av grunnprinsippene. STAF etablerte en handlingsplan for å følge opp anbefalingene fra prosjektet. Det ble jobbet med tiltakene fra handlingsplanen gjennom 2024, og arbeidet med tiltakene fortsetter i 2025. En ny måling gjennomført i februar 2025 viser at STAF nå scorer 2,86 på den samme skalaen. Dette viser at arbeidet vi har lagt ned har effekter, samtidig som vi har forbedringsområder, blant annet knyttet til dokumentasjon og forankring av denne i virksomheten.

Vi måler kontinuerlig etterlevelse av tekniske standarder definert av Microsoft (den tekniske informasjonssikkerheten) gjennom Microsoft Secure Score. I 2024 har scoren for indikatoren vist en forsiktig økning fra 86 % til 88 %. Resultatene viser en generelt høy standard på implementeringen av sikkerhetstiltak i våre systemer. Her er vi nær en idealscore i et kost/nytteperspektiv, og mange av tiltakene som er innført er mer egnet til å opprettholde nivået enn å forbedre det. Målet er en fortsatt god balanse mellom innførte sikkerhetstiltak og brukernes opplevelser i systemene vi leverer.

I tillegg til disse to indikatorene, følger vi nøye med på trusselbildet og konkrete anbefalinger fra viktige aktører som for eksempel NSM, og justerer vår praksis når det kreves.

Se kapittel 3.3.2 for en redegjørelse om konkrete aktiviteter på informasjonssikkerhetsområdet.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

3.3.1 Dokumentforvaltning

Måloppnåelsen på dokumentforvaltningsområdet har vært god i 2024. Det har vært stor aktivitet og økt involvering av ansatte i mange utviklingsprosjekter og interne faggrupper. Som et resultat av dette arbeidet har utviklingen av nye automatiserte og standardiserte prosesser vært god. Samtidig som antall ressurser som brukes for å løse oppgavene i dokumentforvaltningen er blitt redusert ytterligere, har STAF levert gode og stabile arkivtjenester til statsforvalterne.

STAF har jobbet målrettet for å utvikle tjenesteområdet. Vi har gjennomført et prosjekt som har benyttet seg av fremsyns-metodikk for å forberede egen organisasjon og alle ansatte i dokumentforvaltningen på kommende behov for teknologiutvikling, endring og utvikling. Verktøy fra lederutviklingsprogrammet Vidsyn ble benyttet til dette arbeidet. Prosjektet «Doku2030» ble et viktig kulturbyggingsprosjekt for STAF, og en viktig kilde til bevisstgjøring og motivasjon for endring.

Nye løsninger for deling av data og for saksbehandling på tvers av kommunal og statlig sektor må utvikles om målene i Nasjonal digitaliseringsstrategi 2024 – 2030 skal oppnås.

Dokumentforvaltning vil derfor være et fagområde som står sentralt i utvikling og digitalisering av offentlig forvaltning. STAF har i 2024 bidratt med løsninger for dokumentfangst fra eksterne

fagsystem og deltatt i nasjonale arbeidsgrupper, sammen med andre sentrale aktører fra kommunal og statlig sektor.

3.3.2 Informasjonssikkerhet og personvern

Konkrete sikkerhetshendelser og et trusselbilde i stadig endring stiller høye krav til informasjonssikkerhetsarbeidet i STAF. Gjennom 2024 satte vi inn flere tiltak på organisatorisk, teknisk og menneskelig nivå, som både har økt vår evne til å håndtere trusler og styrket samarbeidet på tvers internt i STAF og med embetene.

Organisatorisk og teknisk informasjonssikkerhet

I 2024 etablerte STAF en ny modell for organisering av informasjonssikkerhetsområdet. Dette har klargjort ansvar på området og sikrer en helhetlig oppfølging forankret i ledergruppen.

Gitt STAFs rolle innen informasjonssikkerhet er det viktig med en felles tilnærming sammen med statsforvalterne. I 2024 arbeidet vi med å styrke samhandlingen gjennom Fagutvalg for informasjonssikkerhet og deltakelse i Samarbeidsforum for personvern. Dokumentasjon som er felles og bindende for alle virksomhetene samles nå i et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet og personvern.

Vi har de siste årene gjennomført inntrengingstester og gap-analyser for å kartlegge informasjonssikkerhetssårbarheter. I 2024 implementerte vi en ny metode for å følge opp slike resultater, og mange tiltak ble gjennomført samme år. Metoden gjør oss mindre sårbare og bedre rustet til å håndtere hendelser og endringer i trusselbildet.

Trusselaktiviteten var høy og økende gjennom 2024. Enkelthendelser, som involverte brukere, viser behovet for gode sikkerhetsmekanismer og opplæring. Vårt deteksjons- og hendelseshåndteringsteam (DHH) fokuserte på forebygging, overvåkning og hendelseshåndtering for å redusere risikoen for våre tjenester. I løpet av året ble ansatte hos statsforvalteren utsatt for mange phishing-angrep, Rask håndtering av sikkerhetshendelsene fra DHH-teamet forhindret at hendelsene eskalerte.

STAF innførte en rekke sikkerhetstiltak i løpet av året for ytterligere å redusere sårbarheter i systemene våre. Innføringen av MDM (flåtestyring av mobile enheter) i desember 2024 bidrar til bedre kontroll over mobile enheter og reduserer sårbarheten for angrep på disse.

Menneskelig informasjonssikkerhet og bevisstgjøringstiltak

En betydelig andel av vellykkede cyberangrep utnytter menneskelige sårbarheter, som phishing gjennom e-post, telefon og sosiale medier. Utviklingen av generativ KI og skybaserte tjenester som phishing-as-a-service har forenklet gjennomføringen av slike angrep. STAF har iverksatt flere tiltak for å møte denne trusselen.

Phishingkampanjen «Hoxhunt», som simulerer aktuelle phishingmetoder som trusselaktører bruker, bidrar til læring og økt bevissthet hos den enkelte gjennom hele året. I november 2023 gjennomførte STAF for første gang Sikkerhetskulturundersøkelsen i samarbeid med embetene. Undersøkelsen viste blant annet at ansatte ønsket mer informasjon om nye teknologier, aktuelle trusler og hvordan de kan beskytte seg. Innsikten fra Hoxhunt-verktøyet og resultatene fra

Sikkerhetskulturundersøkelsen blir brukt i STAFs arbeid med opplæringsmateriell, kompetanseartikler for felles intranett og i planlegging av digitale informasjonssikkerhetssamlinger.

I 2024 arrangerte STAF to større digitale informasjonssikkerhetssamlinger og flere, kortere digitale seminarer for alle våre brukere. Tema og innhold ble forankret i Fagutvalg for informasjonssikkerhet for å sikre forankring og relevans. Videre publiserte vi en rekke artikler og praktiske råd knyttet til informasjonssikkerhet og personvern på vårt felles intranett. En digital fagsamling rettet mot ledere konsentrerte seg om på avvik og avvikskultur.

Brukerundersøkelsen i 2024 viste en høy tillit til STAFs verktøy og systemer (med en score på 5,42 av 6), og at STAF bidrar til at brukere og ledere kan ivareta sitt ansvar for informasjonssikkerhet (5,13). Dette understreker at gjennomførte tiltak har hatt en positiv effekt.

Personvern

På grunn av sykefravær var STAFs personvernombudtjeneste til embetene redusert deler av året. I oktober ansatte vi et midlertidig personvernombud som har ansvar for tjenesten mens vi vurderer hvordan STAFs ansvar og oppgaver på personvernområdet best mulig kan organiseres og håndteres fremover.

3.3.3 IKT-drift

STAF sørget for stabil drift av IKT-systemene i 2024. Kombinert med skytjenester sørget datasentrene på Hamar og i Drammen for høy opptid for Elements og andre interne tjenester. Navneendringsprosjektet ble ferdigstilt i februar 2024. De fleste systemene fra tiden med fylkesmannsdomenet er nå enten avviklet eller flyttet.

En viktig tjeneste som gjenstår tilhører kart/GIS miljøet hos embetene. Ny felles infrastruktur for Kart/GIS vil kreve ressurser, ny kompetanse og samvirke med embetenes GIS-miljøer. Her gjenstår en avklaring av finansiering og ansvarsforhold for å etablere sikker, robust og fremtidsrettet drift av tjenestene.

Gjennomførte aktiviteter

Vi igangsatte i 2024 et større prosjekt for å etablere flåtestyring av mobile enheter (Mobile Device Management, MDM). Utfordringer med leverandørens første løsning førte til at prosjektet ble utsatt, men en god løsning var på plass for alle embetene og STAF i desember. Utrulling av MDM var godt planlagt, testet og kommunisert til brukerne på forhånd, noe som ga en vellykket innføring på et kritisk tidspunkt før jul. Vi opplevde færre henvendelser og problemer enn ventet med innføringen. Etableringen av MDM bidrar til betydelig økt informasjonssikkerhet for STAF og statsforvalterne.

STAF byttet PC-er hos syv embeter i løpet av 2024. Vi støtte på tekniske utfordringer med de første PC-ene, og måtte samarbeide tett med leverandøren for å identifisere og løse problemene. Arbeidet tok tid, men gjennom god dialog med embetene ble arbeidet fullført i 2024. Vi har nå standardisert på én PC-modell for alle embetene, noe som forenkler forvaltning, drift og

vedlikehold av PC-plattformen. STAF sørget i 2024 også for nye møteromssystemer ved alle kontorsteder, til sammen 156 møterom.

På separasjon og skilsmisseområdet (SepSkil) har saksbehandlerne i embetene vært avhengige av å bruke ePhorte, da Elements ikke har støttet nødvendig funksjonalitet. ePhorte kunne ikke oppgraderes ytterligere etter februar 2024, det var derfor kritisk at vi fikk en ny løsning på plass. I juni 2024 var den nye SepSkil-løsningen i drift, noe som gjorde at vi kunne starte oppgraderingen av Elements til siste versjon. På grunn av overgang til nytt domene i forbindelse med navneendringsprosjektet, var det nødvendig å installere hele Elements-miljøet på nytt. Denne jobben ble gjort i forbindelse med Elements-oppgaderingen. Overgangen til ny versjon tok derfor lang tid, men var viktig for å kunne følge alle nødvendige sikkerhetstiltak som det nye domenet krever. I forbindelse med oppgraderingen flyttet vi i tillegg Elements-miljøet til nye servere, noe som også gjorde arbeidet tidkrevende. Etter at siste embete ble oppgradert og flyttet til nye servere i mars 2025 kan vi starte arbeidet med å slå av ePhorte.

I 2024 gjennomførte STAF, i samarbeid med Statsforvalteren i Rogaland og Statsforvalteren i Trøndelag, omlegging av fasttelefoni. Disse to embetene er nå knyttet til statens fellesavtale for telefoni, noe som vil gi reduserte abonnements- og brukskostnader for embetene.

Planlegging og forberedelser

STAF la i 2024 ned et betydelig arbeid med å forberede fornyelse og videreutvikling av dagens nettverksinfrastruktur. Vi besluttet å beholde grunninvesteringen i eksisterende produkter og videreutvikle denne fremfor en åpen konkurranse. Begrunnelsen for dette er at en fullstendig fornyelse til andre leverandører vil medføre store kostnader og konsekvenser for effektiv drift i overgangsperioden. I tillegg kan vi holde brukbart utstyr i drift lengre. Beslutningen er i tråd med våre langsiktige mål om å sikre en stabil og kostnadseffektiv drift, samtidig som vi forbereder oss på fremtidige teknologiske oppgraderinger. Innkjøpsreglementet tillater en slik fremgangsmåte.

Statens innkjøpssenter inngikk ny fellesavtale for multifunksjonsmaskiner og sikker utskrift i september 2024. Avtalen var forsinket, så STAFs eksisterende avtale måtte forlenges med seks måneder, ut februar 2025. STAF forhandlet frem en halvering av leiekostnadene for skriverne i denne perioden. Overgangen til den nye løsningen ble planlagt høsten 2024. Antall skrivere reduseres til 99 i februar 2025 med den nye avtalen. Dette er 68 færre skrivere enn da STAF ble etablert i 2019.

I 2024 deltok STAF i innkjøpsgruppen for statens fellesavtale for internett, datalinjer og tilhørende tjenester. Vi har god kompetanse på nettverk og samband på tvers av landet, og har bidratt i gruppen på en god måte.

Felles GIS-infrastruktur har over lengre tid vært planlagt i Statsforvalternes fagutvalg for kart/GIS. I 2024 startet STAF og fagutvalget på et prosjekt som skal etablere dagens ArcGIS-miljø i ny felles GIS-infrastruktur. Dette vil gjelde for OslofjordGIS, GISlink og Nordlandsatlas. Ny felles infrastruktur for disse løsningene vil på sikt gi mindre behov for forvaltning, drift og vedlikehold og et teknisk sikrere miljø. Det gjenstår fortsatt å avklare fremdrift på kartinnsynsløsningene som kjører på programvare fra Avinett (Fylkesatlas og Temakart Rogaland). Det er foreløpig en del

uklarheter knyttet til ansvar og finansiering av arbeidet, og dette utgjør en sårbarhet i STAFs infrastruktur

3.3.4 Utvikling av digitale tjenester

STAF utvikler digitale tjenester både gjennom å utvikle nye og ved å forvalte eksisterende digitale løsninger. I 2024 arbeidet vi med 14 utviklingsprosjekter rettet mot embetene og eksterne oppdragsgivere, samt utvikling av nye skjemaer. Totalt forvalter vi 31 fagsystemer og støttesystemer, 23 felleskomponenter og API-er og drifter 56 nettsider for statsforvalterne. Vi har også tre RPA-roboter i drift for å effektivisere rutineoppgaver. Våre løsninger bidrar både til å øke kvaliteten og redusere ressursbruken i embetene.

De fleste IKT-utviklingsprosjektene går som planlagt, men noen er forsinket. Se tabell 18 i vedlegget for flere detaljer.

Fagsystem tilsyn

STAF gjennomførte i 2023 et forprosjekt for å etablere felles fagsystem og dataplattform for Helsetilsynet og Statsforvalteren. I 2024 jobbet vi med et konseptbevis for å se på mulighetsrommet for å bruke kunstig intelligens til saksbehandlingsstøtte og analysearbeid. Vi gjennomførte også et konseptarbeid for en felles dataplattform som kan danne grunnlag for et felles fagsystem. Prosjektet videreføres i 2025.

Ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse

STAF lanserte ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse (SepSkil) i januar 2024. Dette er den første løsningen som bruker vår egenutviklede saksbehandlingsplattform, SAK. Det er også den første løsningen som gjennom bruk av egenutviklede og nasjonale felleskomponenter forenkler og automatiserer saksbehandlingsprosessen for statsforvalterne. Løsningen sender automatisk dokumenter til arkivering i Elements, og eventuelle papirsøknader hentes automatisk inn fra Elements. Det krevde store utviklerressurser å få på plass en første versjon av løsningen til lanseringen i januar. Etter lansering rettet vi feil og utførte forbedringer etter tilbakemeldinger fra saksbehandlerne. Vi har fått gode tilbakemeldinger på løsningen, og saksbehandlerne opplever at de sparer tid. Det gjenstår noen oppgaver før løsningen overføres til forvaltning.

Felles løsning for tilskuddsforvaltning

Den nye saksbehandlingsløsningen for tilskuddsforvaltning, basert på vår egenutviklede saksbehandlingsplattform SAK, ble videreutviklet gjennom hele 2024. Som en del av prosjektet implementerte vi Altinn Studio som skjemaløsning, med en etablert integrasjon mellom Altinn og SAK. I tillegg er integrasjonen mellom SAK og Elements også på plass. Bruk av Altinn som skjemaløsning gjør at sluttbruker møter et velkjent grensesnitt når de skal komme i kontakt med statsforvalterne. Integrasjonen mellom Altinn og SAK, og mellom SAK og Elements gjør at søknader går direkte fra skjemaet inn i saksbehandlingssystemet, og sørger for automatisk arkivering fra saksbehandlingssystemet til Elements. Dette reduserer behovet for manuelle arbeidsprosesser i alle ledd. Parallelt med utviklingen i SAK opprettet vi et nytt

komponentbibliotek der komponenter utvikles fortløpende. Første versjon er satt i drift, slik at saksbehandling av kompetanse- og tjenesteutviklingstilskudd kan gjennomføres i den nye løsningen fra og med søknadsåret 2025.

Kommunebilde og datavarehus

I 2024 har vi prioritert drift og vedlikehold fremfor utvikling av Kommunebilde. Som følge av endringer i fylkes- og kommunestruktur fra 1. januar 2024 måtte vi prioritere omstrukturering av løsningen. Det gjensto også ressurskrevende arbeid for å møte kravene til universell utforming. Økt bruk av Kommunebilde har avdekket behov for økt brukervennlighet i løsningen, og dette ble også prioritert i 2024.

STAF og Kommunebildets brukerforum har utarbeidet et forslag til utviklingsstrategi for Kommunebilde. I strategien skisseres blant annet ny funksjonalitet som Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) kan benytte seg av. Forslaget ble sendt KDD 11. desember.

Oppdatering av data og eksisterende indikatorer, samt supplering av nye indikatorer var prioriterte aktiviteter for Datavarehuset i 2024. Vi arbeidet også med forbedring av brukervennlighet og effektivisering av drift av løsningen.

Ny rettshjelpapplikasjon (RAPP) og Saksflyt rettsråd

STAF samarbeider med Statens sivilrettsforvaltning (SRF), statsforvalterne, Domstolsadministrasjonen og Trygderetten om å utvikle en ny rettshjelpapplikasjon. Vi så i 2024 at det var behov for ytterligere kartlegging og spesifisering av behovene i RAPP. I tillegg til å starte utvikling av de delene som var tilstrekkelig kartlagt, brukte vi betydelige ressurser på å kartlegge og skissere ny løsning. Vi hadde omfattende dialog med SRF om prosjektet gjennom høsten.

I 2024 startet også arbeidet med utvikling av Saksflyt rettsråd. Saksflyt rettsråd erstatter løsningen «rettsrad.no» og blir statsforvalternes fagsystem for behandling av rettshjelpssaker. Fagsystemet blir utviklet i SAK-plattformen og har koblinger både mot ny rettshjelpapplikasjon (RAPP) og Elements. Arbeidet er nært knyttet opp mot arbeidet og funksjoner i RAPP-prosjektet og ikrafttredelse av ny lov. Statsforvalternes behov ble kartlagt sommeren 2024, og arbeidet startet i oktober 2024. Løsningen skal lanseres samtidig som RAPP.

Brukerinvolvering og tjenstedesign

I løpet av 2024 gjorde vi omfattende innsiktsarbeid på førerkortområdet, plan- og byggesaksområdet og for statsforvalterens nettsider. Innsiktsrapportene dannet grunnlaget for det videre arbeidet med å forbedre og effektivisere arbeidsprosesser hos statsforvalterne, og for å forenkle arbeidsprosesser på tvers av forvaltningsnivåer. Rapportene ga også innsikt i innbyggernes behov for sømløs kontakt med forvaltningen, noe som vil være viktig i utviklingen av nye internettsider for statsforvalterne.

3.3.5 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

I 2024 mottok STAF 59 157 henvendelser på brukerstøtte. Dette er en økning på 2 423 saker fra 2023. En av årsakene til økningen var produksjonssetting av ny saksbehandlerløsning for separasjon og skilsmisse. Utskifting av PC-utstyr medførte også en betydelig andel henvendelser til brukerstøtte. En tredje årsak til økte henvendelser var knyttet til overgang fra fylkesmannen.no til statsforvalteren.no. Overgangen medførte at alle brukere endret brukernavn. Hjelpeartikler og kompetansemateriell ble revidert for å sikre samsvar med nytt domene, og materialet ble overført til nytt hjelpesenter.

3.3.6 Anskaffelser

STAF inngikk i 2024 20 avtaler med en samlet verdi på 200 millioner kroner eks. mva. Fem av avtalene, med en samlet verdi på 70 millioner kroner, var knyttet til oppdrag fra fagdepartementer.

Tabell 19 i vedlegget viser en fullstendig oversikt over inngåtte avtaler. Noen av avtalene består av flere kontrakter. Det er stor spennvidde både i hva som anskaffes, geografi og kompleksitet. Dette gir variasjon i hvor store ressurser en anskaffelse krever. Vi har opprettholdt fremdriften i alle anskaffelsesprosjekter i 2024.

Arbeid med anskaffelsen vi gjennomfører i samarbeid med Norges forskningsråd om fangstinnretning for pukkelaks har gått som planlagt. Arbeidet skal ferdigstilles i 2026.

I april gjennomførte vi en fagsamling for embetene. De nye reglene om klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser og anskaffelsesutvalgets delutredning om ny lov om offentlige anskaffelser var sentrale tema.

3.3.7 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

Brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen for 2024 viste at embetenes tilfredshet med STAFs tjenesteleveranser er økende, og på et høyt nivå. Den samlede vurderingen steg fra 4,6⁴ i 2023 til 4,7 i 2024, med en økning i tilfredsheten på alle de fire fagområdene som måles i brukerundersøkelsen.

På IKT-området skyldes økningen i stor grad av at embetsansatte opplever den nye møteromsløsningen som enkel å bruke (fra 3,2 til 4,3). Videre er de mer fornøyde med informasjonen de får ved utskifting av IT-utstyr og når IKT-systemene ikke er tilgjengelige (fra 4,5 til 4,7).

Tilbakemeldingene på brukerstøtte og kompetanse holder seg stabilt på et høyt nivå (4,9). Embetsansatte er spesielt fornøyde med hjelpen de får når de sender inn sak via Hjelp-knappen (fra 5,1 til 5,2).

⁴ Undersøkelsen består av påstander der svarene rangeres fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke».

Både dokumentforvaltning (fra 4,7 til 4,8) og anskaffelser (fra 4,6 til 4,7) fortsetter den positive utviklingen vi har sett de siste årene. På anskaffelser er det hjelpen de får til å gjennomføre anskaffelsene som ser en størst positiv endring (fra 4,5 til 4,7).

Se også tabell 20 i vedlegget.

Brukertilfredshet brukerstøtte

Antallet fornøyde brukere har økt i 2024 til 98,8 % fra 94,8 % i 2023, en økning på 4 prosentpoeng. Vi kan også se ut ifra tilbakemeldingene at flere av tilbakemeldingene er i positiv retning i 2024 enn i 2023. Dette skyldes også en endring av måten å gi tilbakemeldinger på i det nye brukerstøttesystemet. Se tabell 21 i vedlegget for detaljer.

3.4 Andre forhold

3.4.1 Samhandling med embetene

Samhandlingen med embetene ble styrket i 2024 ved økt dialog og involvering gjennom Beslutningsforberedende forum (BFF). BFF jobber etter et fastlagt årshjul for å sikre riktig involvering til rett tid, og gjennomførte tre ordinære møter i 2024. BFFs arbeidsutvalg (BFF-AU) har ansvar for forberedelser og gjennomføring av BFF-møter. Forslag til prioriteringer kommende år ble forankret i BFF før STAF oversendte budsjettforslag til departementet. Embetenes deltakelse i prosjekter, både i styringsgrupper og prosjektgrupper, meldes inn via BFF. Arbeidet med utvikling av ny Digitaliserings- og IKT-strategi for statsforvalterne og STAF var en prioritert og ressurskrevende oppgave for BFF og BFF-AU i 2024.

BFF Operativt nivå (BFF-ON) består av administrasjonsdirektørene i embetene og to avdelingsdirektører i STAF. BFF-ON har også gjennomført møter i 2024 med fokus på dialog og forankring av saker av mer operativ karakter som berører virksomhetene.

I 2024 gjennomførte vi ni digitale og ett fysisk embetsbesøk med ledelsen i embetene. Sentrale temaer for embetsbesøkene i 2024 var blant annet utfordringsbildet sett fra embetet og STAF, de etablerte samhandlingsarenaene og gjensidige forventninger knyttet til DIKT-strategien.

3.4.2 Oppgaver knyttet til videreføring av statsforvalternes inndeling

STAF fikk 28. februar 2024 oppgaver av DFD i forbindelse med Regjeringens beslutning om videreføring av statsforvalternes inndelingsstruktur.

Økt bemanning i Vadsø

STAFs bemanning i Vadsø skal økes med 2-4 stillinger innen utgangen av første halvår 2025. STAF planla å øke bemanningen i Vadsø med to stillinger gjennom å lyse ut en stilling på dokumentforvaltningsområdet, og ved å tilby en medarbeider å flytte til Vadsø for å jobbe derfra. Ny medarbeider ble ansatt i 2024.

Navnebytte – Statsforvalteren Oslo og Viken

I forbindelse med navneskiftet for Statsforvalteren i Oslo og Viken til Statsforvalteren i Østfold, Buskerud, Oslo og Akershus utførte STAF i mai og juni et arbeid på om lag 300 timer med innsats fra flere avdelinger. Hovedjobben besto av endring av maler i Elements, tekniske endringer av brukerdata i systemene og endringer i digitale tjenester. All jobb ble utført av interne medarbeidere. Jobben gikk svært smidig fordi vi hadde en god kartleggingsprosess og erfaring fra tidligere navneendringsprosjekt. Vi tok med oss to viktige læringspunkter fra arbeidet:

- STAF må stille krav til at egenutviklede systemer og systemer fra eksterne leverandører er uavhengige av embetsnavn.
- Det er høy risiko knyttet til å gjennomføre slike endringer på et tidspunkt hvor mange ansatte og fagfolk har ferie.

Flytting – Statsforvalteren Vestfold og Telemark

I forbindelse med flyttingen av arbeidsplasser fra Tønsberg til Skien sørget STAF for å sette i drift en etasje i Statsforvalterens lokaler i Skien. Vi flyttet utstyr til om lag 25 kontorplasser fra Tønsberg, Bergen og Vadsø og satte opp kablet og trådløst nettverk, et nytt møterom og multifunksjonsmaskin. Takket være grundig planlegging og godt samarbeid med embetet ble flytteprosessen vellykket.

Tilrettelegging av nye arbeidsplasser – Statsforvalteren Troms og Finnmark

Styrkingen av Statsforvalteren i Troms og Finnmark krevde ikke særskilt bistand fra STAF i 2024. Nye medarbeidere i embetet ble fra STAFs side håndtert på lik linje med andre nytilsatte.

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 2024 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og hovedinstruksen operasjonaliseres i vår årlige virksomhetsplan.

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

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

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

Regjeringens *Plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene*, stylingssignaler fra DFD, krav og forventninger fra omgivelsene rundt oss og utviklingstrekkene som ligger foran oss er førende for STAFs virksomhetsstrategi for 2023–2026. Strategien setter, sammen med føringer i DIKT-strategien, retning for STAFs aktiviteter fremover. Styringsaktiviteter knyttet til planlegging, oppfølging og rapportering er formalisert og operasjonalisert gjennom STAFs virksomhetsstyringsverktøy.

4.2.1 Risikostyring og internkontroll

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

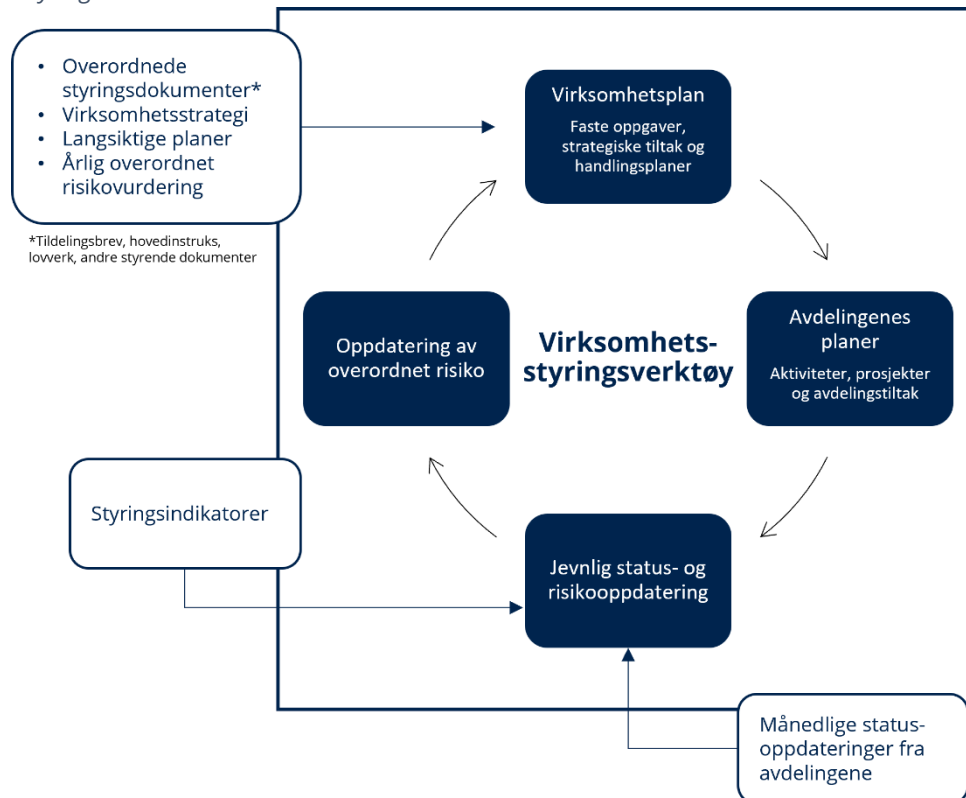
STAF har etablert styringsindikatorer for informasjonssikkerhet. Arbeidet med å sette et realistisk ambisjonsnivå som sikrer god balanse mellom sikkerhet og nivå på våre leveranser videreføres i 2025.

STAFs rammeverk for internkontroll ligger til grunn for arbeidet med planlegging og risikostyring i virksomheten. Virksomhetsstyringsverktøyet sikrer en enhetlig og standardisert måte å planlegge, følge opp og rapportere status på oppgaveløsningen i avdelingene. Kombinert med utviklingen av styringsindikatorer for STAF, som også er integrert i verktøyet, gjør dette oss i stand til å følge opp internkontroll og måloppnåelse på en systematisk måte.

I tillegg til overordnet styring og kontroll dekker internkontrollsystemet områdene:

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

Figur 6 Styring i STAF



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

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

4.2.2 Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjon

Vi har fortsatt kapasitets- og bemanningsutfordringer på flere tjenesteområder. Kapasiteten på de fleste områdene er sårbare, og bemanningsutfordringene knytter seg spesielt til IKT-området. Konsulent- og overtidbruk var lavere i 2024 enn i 2023. Vi har imidlertid fortsatt behov for å benytte konsulenter og overtid for å kompensere for manglende kapasitet

Rekruttering av IKT-kompetanse er fortsatt svært utfordrende, og kostnadene knyttet til kompetansen er høye, både for eksisterende kompetanse og ved nyrekruttering. I 2024 hadde vi store utfordringer på rekrutteringssiden, og stillinger har derfor vært vakante gjennom året.

4.2.3 Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til STAFs systemer

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

For å sikre lik praksis og risikoforståelse i organisasjonen, ble prosjektet «Etablering av rammeverk for risikostyring i STAF» startet i juni 2024. Målet for prosjektet var å utvikle en helhetlig og systematisk tilnærming til risikostyring som dekker både operasjonelle og overordnede nivåer i virksomheten. Prosjektet blir avsluttet i første kvartal 2025, og resultatet er et rammeverk som er integrert i virksomhetsstyringen. Rammeverket tydeliggjør forventningene til hvordan og når risikovurderinger skal gjennomføres og følges opp, og legger til rette for bedre samarbeid på tvers av avdelinger og nivåer gjennom et felles vurderingsgrunnlag og risikospråk.

Parallelt med dette utviklet vi i 2024 et verktøy for risikovurderinger av kritiske IKT-tjenester i tråd med NSMs mal for risikovurdering av IKT-systemer. Verktøyet er tatt i bruk.

4.2.4 Forvaltning av egne eiendeler og innkjøpsrutiner

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

4.2.5 Avvik i STAFs tjenesteleveranser og merknader fra Riksrevisjonen

Riksrevisjonen hadde ingen merknader til STAF etter revisjonen i 2024 for regnskapsåret 2023.

4.2.6 Arbeidet med informasjonssikkerhet

Se kapittel 3.3.2 Informasjonssikkerhet og personvern

4.2.7 Fellesføringer 2024

Fellesføring 1: Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturfotavtrykk og energibruk

Bærekraft er en sentral del av STAFs virke, og å styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser er et av våre fem hovedmål i virksomhetsstrategien. En sentral del av dette arbeidet er å bidra til lavutslippssamfunnet – både gjennom å omstille oss til en mer sirkulær økonomi og ved å vektlegge bærekraft i anskaffelser.

Vi utarbeidet vårt første klimagassbudsjett i 2024. Utslippstallene beregnes på grunnlag av økonomisk forbruk i ulike varekategorier, i tråd med DFØs klimaspendverktøy⁵. Tallene for 2024 setter et referansepunkt, og skal brukes til å følge utviklingen over tid. Fremover vil vi utarbeide årlige klimagassbudsjett og -regnskap, og bruke disse aktivt til å identifisere områder der vi kan redusere klimagassutslippene våre.

I tillegg har vi utarbeidet retningslinjer for bærekraftige anskaffelser, som vektlegger å stille tydelige klima- og miljøkrav til leverandørene av varer og tjenester.

Resultatene finnes i STAFs bærekraftsrapport for 2024.

Fellesføring 2: Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse

I 2024 jobbet STAF målrettet og systematisk for å ansette personer med funksjonsnedsettelse og/eller fravær av arbeid, utdanning eller opplæring (hull i CV). Vi ansatte 25 personer i STAF i 2024, og av disse var det seks (24 %) som hørte til i denne gruppen. Dette er en økning fra gjennomsnittet for 2020 og 2021, som var på 6,07 %⁶. Av disse seks var det én med funksjonsnedsettelse og fire med hull i CV som gikk fra arbeidstrening til administrativ tilsetning i STAF. I tillegg ansatte vi en person med funksjonsnedsettelse på ordinære vilkår.

Økningen skyldes både målrettet innsats og godt samarbeid med de tillitsvalgte og tettere kontakt med markedskontaktene i NAV.

Fellesføring 3: Redusere konsulentbruken

STAF jobber kontinuerlig med å redusere konsulentbruken gjennom rekruttering og intern kompetanseheving, men måtte i 2024 likevel planlegge med konsulentbruk på IKT-området. Dette henger sammen med vedvarende utfordringer med å rekruttere nødvendig kompetanse, og flere større utviklingsprosjekter der vi var avhengig av konsulentbistand for å ha tilstrekkelig kapasitet til å levere innen fristene. På grunn av permisjoner og fratredelser måtte vi mot slutten av året leie inn flere konsulenter enn planlagt. Totale kostnader til konsulentbruk var likevel 0,8 millioner kroner lavere i 2024 enn i 2023, jamfør note 5 i årsregnskapet.

STAF kjøpte ingen konsulenttenester fra kommunikasjonsbransjen i 2024.

⁵ <https://anskaffelser.no/verktoy/analyseverktoy/klimaspendverktoy>

⁶ 2020: 5,88 %, 2021: 6,25 %

5 Vurdering av framtidsutsikter

Informasjonssikkerhet vil fortsette å være en kritisk utfordring for STAF i årene fremover. Med økende digitalisering og mer sofistikerte cybertrusler vil det være nødvendig med avanserte sikkerhetstiltak. Digital motstandsevne og økt oppmerksomhet mot skysikkerhet vil være sentrale områder for STAF de kommende årene. Vi må fortsette å styrke vår kompetanse og kapasitet på informasjonssikkerhet for at vi også fremover skal være trygge på at vi både kan håndtere et angrep og gjenopprette driften etterpå.

Frem mot januar 2027 vil vi bruke mye tid og ressurser på valg av ny infrastruktur. Så langt ser vår nåværende løsning med hybrid infrastruktur ut til å ha klare fordeler fremfor rene «On-Prem» (eget datasenter) eller skybaserte løsninger. Kostnader, skalerbarhet, fleksibilitet, bærekraft og sikkerhet er alle viktige faktorer som må vurderes. I tillegg vil vurderinger om bruk av kunstig intelligens (KI) for forbedring av operasjonell effektivitet og innovasjon, automatisering av rutineoppgaver og forbedring av beslutningsprosesser være avgjørende for valgene vi må ta.

Økt bruk av kunstig intelligens vil treffe statsforvalterne og STAF også på flere andre områder. KI kan analysere store mengder data raskt og nøyaktig, noe som gjennom riktig bruk gjør det mulig for offentlige virksomheter å gjenbruke data på tvers av sektorer, virksomheter, avdelinger og prosjekter. På denne måten kan vi forbedre beslutningstakingen i offentlig sektor gjennom å ta mer informerte valg. Ved å integrere KI i våre systemer kan vi ikke bare forbedre effektiviteten og kvaliteten på beslutningstakingen, men også tilby mer responsive og tilpassede tjenester til innbyggerne. Samtidig må vi ikke miste av syne de utfordringene bruk av KI bringer med seg.

Sammenhengende tjenester er integrerte og koordinerte tjenester som designes for å gi en sømløs og helhetlig opplevelse for brukerne. Dette gjør at ulike tjenester og systemer samarbeider effektivt for å møte brukernes behov på en konsistent og effektiv måte. Data og informasjon må flyte friere mellom ulike tjenester og systemer – mellom ulike forvaltningsnivåer og virksomheter – for å sikre bedre helhetlige tjenester for innbyggerne. Utgangspunktet for arbeidet må være brukerens opplevelse av tjenestene vi leverer: tjenestene må være intuitive, enkle å bruke og tilpasset kjente behov.

Det er ingen tvil om at STAF sammen med statsforvalterne står overfor store og viktige muligheter og valg i tiden fremover. Både statsforvalternes Digitaliserings- og IKT-strategi (DIKT) og vår nye nasjonale digitaliseringsstrategi «Fremtidens digitale Norge» er ambisiøse og krevende, og har flere viktige konsekvenser for oss. I tillegg til den digitale infrastrukturen, datadeling og samarbeid, sikkerhet og personvern og bruk av KI i innovasjon og effektivisering vil nødvendig kompetanse fortsatt være et svært viktig område for STAF. Vi vet at rekruttering alene ikke kan løse kompetanseutfordringene. I tillegg til nyrekruttering må vi arbeide med egen organisasjon og ansatte for å omfordele ressurser, øke kompetansen, motivere og engasjere medarbeidere – og sørge for at STAF fortsetter å være en attraktiv arbeidsplass.

2026 er siste år for STAFs gjeldende virksomhetsstrategi. I den neste strategiperioden er det naturlig å vende blikket mot mulighetene knyttet til STAFs fysiske organisering, ettersom husleieavtalene ved mange av våre kontorsteder nærmer seg utløpsdato.

6 Årsregnskap

Se vedlegg: Årsregnskap 2024



Årsregnskap 2024

Vedlegg til årsrapport 2024

Innhold

1 Ledelseskommentarer	2
2 Prinsippnote	4
3 Kontantregnskap	6
4 Virksomhetsregnskap avlagt i henhold til statlige regnskapsstandarder (SRS).....	10
4.1 Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer	10
4.2 Kostnader	10
4.3 Klassifisering og vurdering av anleggsmidler	11
4.4 Immaterielle eiendeler	11
4.5 Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld	11
4.6 Fordringer	11
4.7 Statens kapital	11
4.8 Statlige rammebetingelser	12
4.9 Nummerering av noter	12
4.10 Resultatregnskap	13
4.11 Balanse.....	14
4.12 Statens kapital og gjeld	15
4.13 Noter	16
Note 1 Driftsinntekter	16
Note 2 Lønnskostnader	17
Note 3 Immaterielle eiendeler	17
Note 4 Varige driftsmidler	18
Note 5 Andre driftskostnader	18
Note 6 Finansinntekter og finanskostnader	20
Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter).....	21
Note 12 Kundefordringer	23
Note 13 Opptjente, ikke fakturerte inntekter/Mottatt forskuddsbetaling.....	23
Note 14 Andre kortsiktige fordringer	23
Note 16 Annen kortsiktig gjeld	24

1 Ledelseskommentarer

Statsforvalterens fellestjenester (STAF) ble opprettet 1. januar 2019 og er underlagt Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD). STAF er ansvarlig for drift og utvikling av administrative tjenester for statsforvalterne. STAFs rolle er å ivareta statsforvalternes behov for effektive, administrative tjenester og å utvikle og drifte fellesløsninger for embetene og embetenes oppdragsgivere.

1.1 Bekreftelse

Årsregnskapet for 2024 er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, Finansdepartementets rundskriv R-115 og krav fra DFD. Regnskapet skal gi et rettviseende og dekkende bilde av STAFs disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

Fra 1. januar 2020 fører og rapporterer STAF virksomhetsregnskapet i tråd med de statlige regnskapsstandardene (SRS), i tillegg til ordinær rapportering etter kontantprinsippet.

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene.

1.2 Vurderinger av vesentlige forhold

Bevilgningsrapportering

I 2024 disponerte STAF utgiftstildelinger på 266 324 000 kroner. Mindreforbruket på kapittel 1520 post 01 driftsutgifter ble 7 440 156 kroner, og sammen med en merinntekt på 6 666 989 kroner på post 02 søker vi om å få overført 14 107 145 kroner til 2025 på kapittel 1520 post 01, jamfør note B.

Mellomværende med statskassen utgjorde 10 529 861 kroner per 31.12.2024, en økning på 793 187 kroner sammenlignet med 2023.

Artskontorrapporteringen viser at netto rapporterte utgifter til drift og investeringer summerte seg til 255 271 816 kroner. Dette er en økning på 9 333 354 kroner sammenlignet med 2023.

Vi utbetalte 152 903 519 kroner i lønn og sosiale utgifter, en økning på 1 364 694 kroner sammenlignet med 2023. Lønnsoppgjøret i staten for 2024 ble ferdigstilt sent i november, og vi har derfor ikke utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Dette er grunnen til at økningen i utgifter til lønnsutbetalinger ikke er større.

Andre driftsutgifter var 95 453 353 kroner i 2024, en økning på 15 670 399 kroner.

Hovedårsakene til økningen er ca. 4 millioner kroner i prisøkning på Microsoft-lisenser, ca. 4,7 millioner kroner til prosjektet «Før-kommersiell pukkellaks» (dekket av Norges forskningsråd), og nesten 2 millioner kroner i økte leasingsutgifter grunnet nye avtaler.

I 2024 ble det utbetalt 10 124 914 kroner til ulike investeringer, finansiert ved bruk av tildelte midler på post 01/21, jamfør note 3 og 4. Dette er en nedgang på 5 215 744 kroner sammenlignet med 2023. Investeringene er hovedsakelig knyttet til utvikling av programvare, modernisering av infrastruktur, klientplattform og møteromsutstyr.

Virksomhetsregnskapet

Tilgang på 8 838 236 kroner på programvarer gjelder konsulenttenester til utvikling av «Kommunebilde», «Tilskuddsforvaltning», «SFID-påloggings- og identifikasjonsløsning», «Ny rettshjelpsapplikasjon», «SAK admin».

Revisjon

Riksrevisjonen er ekstern revisor og bekrefter årsregnskapet for STAF. Årsregnskapet er ikke ferdig revidert per d.d., men revisjonsberetningen skal foreligge innen 1. mai 2025.

Arendal, 6. mars 2025

Margot Telnes

direktør (sign.)

2 Prinsippnote

STAFs årsregnskap er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten¹ («bestemmelsene»). Årsregnskapet er avlagt i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R- 115 av desember 2024 og Digitaliserings- og forvaltningsdepartementets hovedinstruks til Statsforvalterens fellestjenester.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Årsregnskapet inneholder en oppstilling av virksomhetsregnskapet med resultat- og balanseoppstilling med noter, etter krav i Finansdepartementets rundskriv R-114, ettersom STAF fører regnskapet etter periodiseringsprinsippet i henhold til de statlige regnskapsstandartene (SRS), jf. punkt 3.3.2 i bestemmelsene.

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen "Netto rapportert til bevilgningsregnskapet" er lik i begge oppstillingene.

STAF er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Saldoen på den enkelte oppgjørskonto nullstilles ved overgang til nytt år.

Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet.

Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som STAF har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet STAF har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev eller belastningsfullmakter for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser STAF står oppført med i statens kapitalregnskap.

Det er kun tildelinger til drift fra DFD som vises i note A og B. Note A viser den samlede tildelingen for kapittel 1520. Note B gir informasjon om mulig overførbart beløp til neste år for de samme kapitlene sammenholdt med tilhørende inntektsposter på kapittel 4520.

¹ [Regelverk for økonomistyring i staten - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no)

STAF har ikke avgitt belastningsfullmakter i regnskapsåret.

Artskontorapporteringen

Oppstillingen av artskontorapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorapporteringen viser regnskapstall STAF har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. STAF har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke rapportert som en inntekt til statsregnskapet og derfor ikke vist som inntekt i artskontorapporteringen.

3 Kontantregnskap

3.1 Bevilgningsrapportering 31.12.2024

Utgiftskapittel		Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling	Regnskap 2024	Merutgift (-) og mindreutgift
1520		Statsforvalterne	01	Driftsutgifter	A, B	256 724 000	249 283 844	7 440 156
0577		Tilskudd til de politiske partier	01	Driftsutgifter	B	600 000	600 000	0
0748		Statens helsetilsyn	01	Driftsutgifter	B	1 000 000	949 111	50 890
0800		Tros- og livssynssamfunn	21	Spesielle driftsutgifter	B	1 000 000	1 000 000	0
0470		Fri rettshjelp	21	Driftsutgifter	B	7 000 000	6 653 816	346 184
1633		Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	01	Nettoføring av mva. i staten		0	21 028 928	
Sum utgiftsført						266 324 000	279 515 698	
Inntekts-		Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling	Regnskap 2024	Merinntekt og
kapittel								mindreinntekt (-)
4520		Statsforvalterne	02	Ymse inntekter	B	0	6 666 989	6 666 989
5309		Tilfeldige inntekter	29	Tilfeldige inntekter, ymse		0	325 785	
5700		Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift		0	17 251 109	
Sum inntektsført						0	24 243 883	
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet							255 271 816	
Kapitalkontoer								
60095201		Norges Bank KK /innbetalinger					24 281 746	
60095202		Norges Bank KK/utbetalinger					-278 760 375	
705035		Endring i mellomværende med statskassen					-793 187	
Sum rapportert							0	
Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)						2024	2023	Endring
705035		Mellomværende med statskassen				-10 529 861	-9 736 674	-793 187

Note A Forklaring til samlet tildeling

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
152001	6 000 000	250 724 000	256 724 000

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	152001/452002
Stikkord	kan overføres
Merutgift (-)/ mindreutgift	7 440 156
Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter (-)	0
Merutgift (-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter	7 440 156
Merinntekter / mindreinntekter (-) iht. merinntektsfullmakt	6 666 989
Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	0
Innsparinger (-)	0
Sum grunnlag for overføring	14 107 145
Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024 ²	3 661 000
Maks. overførbart beløp	16 014 150
Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten	14 107 145

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

Fullmakt til å overskride driftsbevilgning under kap. 1520, post 01 mot tilsvarende merinntekter på kap. 4520, post 02, jf. romertallsvedtak II under DFD i Prop. 1 S Tillegg 2 (2023–2024), jf. Innst. 16 S (2023–2024) vedtatt 15. desember 2023. Merinntekt for 2024 på kap. 4520, post 02 utgjør kr 6 666 989.

Overføring av mindreutgift til 2025 – 1520.01/4520.02

STAF har ubrukte midler på kapittel/post 1520.01/4520.02 som beløper seg til kr 14 107 145. På grunn av forsinket utbetaling av lønnsoppgjør for 2024 beregnes maksimalt overførbart beløp slik: (Årets bevilgning - lønnskompensasjon)

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Mottatte belastningsfullmakter (gjelder for både utgiftskapitler og inntektskapitler)

Oppdragsgiver	Kapittel og post	Beskrivelse	Beløp
Helsetilsynet	0748.01	Drift av fagsystemet NESTOR (nettbasert system for tilsyn og rettighetsaker) og oppgradering av styringspanel	949 111
Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet	0577.01	Drifts- og utviklingsutgifter for partiportalen, partiregnskap, partifinansiering.no og partilovnemnda.no	600 000
Justis- og beredskapsdepartementet	0470.01	Utvikling av rettshjelpapplikasjon	6 653 816
Barne- og familiedepartementet	0800.21	Forvaltning, drift og vedlikehold og videreutvikling av digital løsning for tros- og livssynssamfunn	1 000 000

² 5 % + lønnskompensasjon (ref. rundskriv R-2/2025). Da dette beløpet er under grensen for maks overførbart beløp regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår.

3.2 Artskontorrapportering 31.12.2024

	31.12.2024	31.12.2023
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetalinger fra gebyrer		0
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-229 411	-2 270 589
Salgs- og leieinnbetalinger		0
Andre innbetalinger	-6 442 292	-548 922
<i>Sum innbetalinger fra drift</i>	<i>-6 671 703</i>	<i>-2 819 511</i>
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetalinger til lønn	152 903 519	151 538 825
Andre utbetalinger til drift	95 453 353	79 782 954
<i>Sum utbetalinger til drift</i>	<i>248 356 872</i>	<i>231 321 779</i>
Netto rapporterte driftsutgifter	241 685 169	228 502 267
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Innbetaling av finansinntekter	0	-413
<i>Sum investerings- og finansinntekter</i>	<i>0</i>	<i>-413</i>
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		
Utbetaling til investeringer	10 124 914	15 340 658
Utbetaling til kjøp av aksjer		0
Utbetaling av finansutgifter	9 699	11 894
<i>Sum investerings- og finansutgifter</i>	<i>10 134 613</i>	<i>15 352 553</i>
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	10 134 613	15 352 965
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)	325 785	318 202
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	17 251 109	17 149 764
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	21 028 928	19 551 194
<i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i>	<i>-3 782 034</i>	<i>-2 083 228</i>
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet	255 271 816	245 938 461

Oversikt over mellomværende med statskassen		
	31.12.2024	31.12.2023
Fordringer på ansatte	31 956	33 092
Kontanter		0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank		0
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-5 031 783	-5 531 834
Skyldige offentlige avgifter	-224 251	-120 786
Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse	-5 305 783	-3 892 765
Mottatte forskuddsbetalinger ³	0	-229 411
Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.)	0	5 030
Differanser på bank og uidentifiserte innbetalinger	0	0
Sum mellomværende med statskassen	-10 529 861	-9 736 674

³ Mottatte forskuddsbetalinger gjelder tilskudd fra Digitaliseringsdirektoratet til prosjektet «Klagebehandling økonomisk sosialhjelp». STAF brukte resterende 229 411 kroner i 2024.

4 Virksomhetsregnskap avlagt i henhold til statlige regnskapsstandarter (SRS)

STAF skal føre og rapportere sitt virksomhetsregnskap i tråd med de statlige regnskapsstandardene (SRS), i tillegg til ordinær rapportering etter kontantprinsippet. Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS)

4.1 Inntekter fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres etter prinsippet om motsatt sammenstilling. Dette innebærer at inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i takt med at aktivitetene som finansieres av disse inntektene utføres, det vil si i samme periode som kostnadene påløper (motsatt sammenstilling).

Bruttobudsjetterte virksomheter har en forenklet praktisering av prinsippet om motsatt sammenstilling ved at inntekt fra bevilgninger beregnes som differansen mellom periodens kostnader og opptjente transaksjonsbaserte inntekter og eventuelle inntekter fra tilskudd og overføringer til virksomheten. En konsekvens av dette er at resultat av periodens aktiviteter blir null.

4.2 Kostnader

Utgifter som gjelder transaksjonsbaserte inntekter kostnadsføres i samme periode som tilhørende inntekt.

Utgifter som finansieres med inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer, kostnadsføres i samme periode som aktivitetene er gjennomført og ressursene er brukt.

Pensjoner

SRS 25 Ytelser til ansatte legger til grunn en forenklet regnskapsmessig tilnærming til pensjoner. Statlige virksomheter skal ikke balanseføre netto pensjonsforpliktelser for ordninger til Statens pensjonskasse (SPK).

Virksomheten resultatfører arbeidsgiverandel av pensjonspremien som pensjonskostnad. Pensjon kostnadsføres som om pensjonsordningen i SPK var basert på en innskuddsplan.

Fra 2022 har SPK lagt om pensjonspremiemodellen for statlige virksomheter. Fra 1. januar 2022 betaler virksomheten en virksomhetsspesifikk hendelsesbasert arbeidsgiverandel som del av pensjonspremien. At premien er virksomhetsspesifikk, betyr at den beregnes ut fra den enkelte virksomhets forhold, ikke for grupper av virksomheter samlet. At den er hendelsesbasert, betyr at den tar hensyn til de faktiske hendelser i medlemsbestanden i virksomheten, slik at premiereserven er oppdatert i forhold til medlemmets opptjening. Medlemsandelen på to prosent av lønnsgrunnlaget er uendret.

Leieavtaler

Virksomheten har valgt å benytte forenklet metode i SRS 13 om leieavtaler og klassifiserer alle leieavtaler som operasjonelle leieavtaler.

4.3 Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varige eiendeler menes eiendeler med utnyttbar levetid på 3 år eller mer. Med betydelige eiendeler forstås eiendeler med anskaffelseskost på 50 000 kroner eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger. STAF har valgt å balanseføre driftsmidler som gruppe. Varige driftsmidler som enkeltvis har en verdi under 50 000 kroner kan klassifiseres samlet som en gruppe i balansen dersom det er mange og ensartede eiendeler, og hvor verdien til sammen er betydelig. For at et driftsmiddel skal inngå som en del av en balanseført gruppe må den også ha en utnyttbar levetid på tre år eller mer. Anleggsmidler i STAF er delt i disse gruppene:

- 1250 - Inventar (kontorinventar, innredninger m.m.) - levetid 5 år
- 1280 - Klientplattform (PC, skjermer og docking m.m.) - levetid 5 år
- 1281 - Dataromsutstyr (UPS, lagringssystemer m.m.) - levetid 5 år
- 1283 - Dataromservere – levetid 3 år
- 1284 - Møteromsutstyr (UC, lydplanke, kamera, skjermer, kabler m.m.) - levetid 5 år 1286 - Innkjøpt PC-utstyr, ikke utplassert hos embetene enda
- 1292 – Kunst – ingen avskrivninger

Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved endret anvendelse eller utnyttelse, dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

4.4 Immaterielle eiendeler

STAFs immaterielle eiendeler består av standard programvare og egenutviklede programvare. Kjøp av bistand til utvikling av programvare er balanseført. Utgifter som gjelder bruk av egne ansatte knyttet til applikasjonsutviklingsfasen ved utvikling av programvare, er kostnadsført. Programvare under utvikling avskrives først når den er ferdigstilt og tas i bruk.

4.5 Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmidler/langsiktig gjeld.

Omløpsmidler vurderes til det laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

4.6 Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende. Ut fra en helhetsvurdering av utestående krav avsettes det ikke for forventet tap.

4.7 Statens kapital

Statens kapital utgjør nettobeløpet av virksomhetens eiendeler og gjeld, og fremgår i regnskapslinjen for avregninger i balanseoppstillingen. STAF presenterer ikke konsernkontoene i Norges Bank som bankinnskudd. Konsernkontoene inngår i regnskapslinjen avregnet med statskassen.

4.8 Statlige rammebetingelser

Selvassurandørprinsippet

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgelig ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative netto forsikringskostnader eller forpliktelser.

Statens konsernkontoordning

STAF omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank.

Virksomheten tilføres ikke likvider gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. For bruttobudsjetterte virksomheter nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto i Norges Bank ved overgang til nytt regnskapsår.

4.9 Nummerering av noter

STAF benytter samme nummerering av noter som i DFØs malverk. Noter som ikke er aktuelle for virksomheten vises ikke.

4.10 Resultatregnskap

	Note	31.12.2024	31.12.2023
Driftsinntekter			
Inntekt fra bevilgninger	1	270 835 982	250 142 480
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	229 411	2 270 589
Inntekt fra gebyrer	1	0	0
Salgs- og leieinntekter	1	0	0
Andre driftsinntekter	1	1 735 661	548 922
<i>Sum driftsinntekter</i>		<i>272 801 053</i>	<i>252 961 991</i>
Driftskostnader			
Varekostnader		0	0
Lønnskostnader	2	157 048 399	152 884 254
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	24 034 479	21 498 264
Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	0	0
Andre driftskostnader	5	91 708 885	78 566 756
<i>Sum driftskostnader</i>		<i>272 791 764</i>	<i>252 949 274</i>
Driftsresultat		9 289	12 717
Finansinntekter og finanskostnader			
Finansinntekter	6	0	-413
Finanskostnader	6	9 289	12 304
<i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i>		<i>-9 289</i>	<i>-12 717</i>
Resultat av periodens aktiviteter		0	0
Avregninger og disponeringer			
Avregning med statskassen (bruttobudsjetterte)	7	0	0
<i>Sum avregninger og disponeringer</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

4.11 Balanse

	Note	31.12.2024	31.12.2023
EIENDELER			
A. Anleggsmidler			
I Immaterielle eiendeler			
Programvare og lignende rettigheter	3	27 007 012	25 880 621
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	0	0
<i>Sum immaterielle eiendeler</i>		<i>27 007 012</i>	<i>25 880 621</i>
II Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger og annen fast eiendom	4	0	0
Maskiner og transportmidler	4	0	0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende	4	22 802 034	36 980 753
Anlegg under utførelse	4	0	0
Infrastruktureiendeler	4	0	0
<i>Sum varige driftsmidler</i>		<i>22 802 034</i>	<i>36 980 753</i>
Sum anleggsmidler		49 809 045	62 861 375
B. Omløpsmidler			
I Beholdning av varer og driftsmateriell			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	11	0	0
<i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
II Fordringer			
Kundefordringer	12	0	0
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	13	328 517	151 569
Andre fordringer	14	8 799 358	5 965 046
<i>Sum fordringer</i>		<i>9 127 875</i>	<i>6 116 615</i>
III Bankinnskudd, kontanter og lignende			
Sum omløpsmidler		9 127 875	6 116 615
Sum eiendeler drift		58 936 921	68 977 989
Sum eiendeler		58 936 921	68 977 989

4.12 Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2024	31.12.2023
C. Statens kapital			
I Virksomhetskapi tal			
II Avregninger			
Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte)	7	13 287 323	34 578 395
<i>Sum avregninger</i>		<i>13 287 323</i>	<i>34 578 395</i>
Sum statens kapital		13 287 323	34 578 395
D. Gjeld			
I Avsetning for langsiktige forpliktelser			
II Annen langsiktig gjeld			
III Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		13 693 941	4 821 945
Skyldig skattetrekk		5 031 783	5 531 834
Skyldige offentlige avgifter		3 194 916	2 647 290
Avsatte feriepenger		13 883 994	13 479 101
Mottatt forskuddsbetaling	13	0	229 411
Annen kortsiktig gjeld	16	9 844 963	7 690 013
<i>Sum kortsiktig gjeld</i>		<i>45 649 597</i>	<i>34 399 595</i>
Sum gjeld		45 649 597	34 399 595
Sum statens kapital og gjeld drift		58 936 921	68 977 989
Sum statens kapital og gjeld		58 936 921	68 977 989

4.13 Noter

Note 1 Driftsinntekter

	31.12.2024	31.12.2023
Inntekt fra bevilgninger⁴		
Inntekt fra bevilgninger	270 835 982	250 142 480
Sum inntekt fra bevilgninger	270 835 982	250 142 480
Inntekt fra tilskudd og overføringer		
Tilskudd fra Norges forskningsråd		0
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	229 411	2 270 589
Tilskudd fra EU		0
Andre tilskudd og overføringer		0
Sum inntekt fra tilskudd og overføringer	229 411	2 270 589
Inntekt fra gebyrer		
Gebyrer	0	0
Sum inntekt fra gebyrer	0	0
Salgs- og leieinntekter		
Salgsinntekt, avgiftspliktig	0	0
Salgsinntekt, avgiftsfri	0	0
Salgsinntekt, unntatt avgiftsplikt	0	0
Leieinntekter	0	0
Uopptjent inntekt	0	0
Sum salgs- og leieinntekter	0	0
Andre driftsinntekter		
Gevinst ved avgang av anleggsmidler	0	0
Andre driftsinntekter	1 735 661	548 922
Sum andre driftsinntekter	1 735 661	548 922
Sum driftsinntekter	272 801 053	252 961 991

⁴ Etter de statlige regnskapsstandardene beregnes inntekt fra bevilgninger for bruttobudsjetterte virksomheter som differansen mellom periodens kostnader og opptjente transaksjonsbaserte inntekter og eventuelle inntekter fra tilskudd og overføringer til virksomheten. En konsekvens av dette er at resultat av periodens aktiviteter blir null. For informasjon om mottatte bevilgninger, se oppstilling av bevilgningsrapportering.

Note 2 Lønnskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Lønn ⁵	117 421 316	112 629 969
Feriepenger	14 299 395	13 977 181
Arbeidsgiveravgift	17 763 786	17 282 395
Pensjonskostnader ⁶	12 344 314	12 313 983
Sykepenger og andre refusjoner (-)	- 6 639 534	-5 027 879
Andre ytelser	1 859 122	1 708 605
Sum lønnskostnader	157 048 399	152 884 254
Antall utførte årsverk	173,2	174,3

Note 3 Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	65 941 385	0	65 941 385
Tilgang i året	8 838 236	0	8 838 236
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0	0
Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året	0	0	0
Anskaffelseskost	74 779 622	0	74 779 622
Akkumulerte nedskrivninger 01.01.	0	0	0
Nedskrivninger i året	0	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	40 060 764	0	40 060 764
Ordinære avskrivninger i året	7 711 846	0	7 711 846
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0	0
Balanseført verdi 31.12.2024	27 007 012	0	27 007 012

Tilgang på 8 838 236 kroner gjelder konsulentttjenester til utvikling av programvarer som er balanseført iht. SRS 17.

⁵ På bakgrunn av at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke ble ferdigstilt før i slutten av november, har virksomheten ikke utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Virksomheten har derfor gjort et estimat for lønnsavsetning for det sentrale lønnsoppgjøret (lokale og eventuelt sentrale tillegg) som utgjør kr 3 631 491. Lønnsavsetningen inkluderer feriepenger, og det er avsatt for arbeidsgiveravgift av lønnsavsetningen. Avsetningen inkluderer også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som er fremforhandlet sentralt. Dette utgjør kr 200 000.

⁶ Pensjonskostnaden i 2024 er basert på et estimat for pensjonspremien beregnet av SPK, og ikke faktisk pensjonspremie. Dette skyldes at lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke var ferdigstilt før i slutten av november 2024. Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2024 10,7 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremie på artskonto 542/pensjonsgrunnlaget i 2024 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2023 utgjorde premiesatsen 10,8 prosent.

Note 4 Varige driftsmidler

	Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l.	Sum
Anskaffelseskost 01.01.	83 037 413	83 037 413
Tilgang i året	2 143 914	2 143 914
Avgang anskaffelseskost i året (-)	0	0
Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året	0	0
Anskaffelseskost	85 181 327	85 181 327
Akkumulerte nedskrivninger 01.01	0	0
Nedskrivninger i året	0	0
Akkumulerte avskrivninger 01.01.	46 056 660	46 056 660
Ordinære avskrivninger i året	16 322 634	16 322 634
Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-)	0	0
Balanseført verdi 31.12.2024	22 802 034	22 802 034

Note 5 Andre driftskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Husleie	14 234 075	14 160 248
Vedlikehold egne bygg og anlegg	0	0
Vedlikehold og ombygging av leide lokaler	283 732	179 461
Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler	4 335 600	3 983 114
Leie maskiner, inventar og lignende	44 750 756	34 507 475
Mindre utstysanskaffelser	1 318 063	1 363 356
Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv.	200 565	124 556
Kjøp av konsulenttenester	11 265 219	12 107 506
Kjøp av andre fremmede tjenester	4 722 605	2 514 422
Reiser og diett	2 666 633	2 645 113
Tap og lignende	0	0
Øvrige driftskostnader	7 931 639	6 981 504
Sum andre driftskostnader	91 708 885	78 566 756

Husleie: Samlet husleiekostnad inkludert felleskostnader fordelt på kontogruppene 63*, 68* og 59* er på 18 775 000 kroner for 2024, en økning på 158 000 kroner sammenlignet med 2023.

Leie av maskiner, inventar og lignende: Økning på nesten 10 millioner til leie av maskiner, inventar og lignende gjelder hovedsakelig ekstraordinær økning på lisenskostnader og helårsvirkning av nye leasingavtaler.

Tilleggsinformasjon om operasjonelle leieavtaler				
Type eiendel	Gjenværende varighet			Kostnadsført leiebetaling for perioden
	Inntil 1 år	1-5 år	Over 5 år	
Immaterielle eiendeler				0
Tomter, bygninger og annen fast eiendom				0
Maskiner og transportmidler				0
Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende		6 345 348		6 345 348
Infrastruktur-eiendeler				0
Sum	0	6 345 348	0	6 345 348

Virksomheten har leasingavtaler med varighet på 4 og 5 år. Avtalene gjelder skrivere, møterom og annet IKT-utstyr. I 2024 var leasingkostnadene på 6 345 348 kroner, ca. 2 millioner kroner høyere enn i 2023 på grunn av nye avtaler.

Kjøp av konsulenttjenester og andre fremmede tjenester: Totalt sett var utgiftene til konsulenttjenester i 2024 omtrent 0,8 millioner kroner lavere enn i 2023. På den annen side var konsulentutgiftene til utvikling av programvare og IKT-løsninger nesten en million kroner høyere. I tillegg balanseførte vi rundt 8,8 millioner kroner i 2024 jf. note 3, en økning på cirka 1,7 millioner kroner fra 2023. Nedgangen på ca. 2,3 millioner kroner på konto 6720 skyldes at prosjektet «Klagebehandling økonomisk sosialhjelp» ble fullført i januar 2024.

Samlede kostnader for kjøp av fremmede tjenester var imidlertid omtrent 2,2 millioner kroner høyere, hovedsakelig på grunn av økt bruk av konsulenter til driftsoppgaver innen IKT, som følge av en utfordrende rekrutteringssituasjon.

Konto		2024	2023
6701	Konsulenttjenester innen juss – juridisk bistand	307 695	158 025
6710	Konsulenttjenester til utvikling av programvare og IKT-løsninger	7 265 426	6 269 608
6720	Konsulenttjenester til organisasjonsutvikling mv.	130 975	2 454 753
6721	Konsulenttjenester til rekruttering mv.	526 595	218 200
6730	Andre konsulenttjenester	3 034 528	3 006 920
Kjøp av konsulenttjenester		11 265 219	12 107 506
6740	Innleie av vikarer	167 425	0
6750	Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	3 613 807	1 668 478
6760	Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	936 422	719 484
6780	Kjøp av andre fremmede tjenester	4 950	126 460
Kjøp av andre fremmede tjenester		4 722 605	2 514 422

Reiser og diett: Det er en uvesentlig økning på 21 520 kroner sammenlignet med 2023.

Øvrige driftskostnader: Det er en økning på 950 135 kroner som skyldes mest økning på kurs og kompetanse kostnad for 2024.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2024	31.12.2023
Finansinntekter		
Renteinntekter	0	-413
Valutagevinst (agio)	0	0
Utbytte fra selskaper	0	0
Annen finansinntekt	0	0
Sum finansinntekter	0	-413
Finanskostnader		
Rentekostnad	9 289	12 304
Nedskrivning av aksjer	0	0
Valutatap (disagio)	0	0
Annen finanskostnad	0	0
Sum finanskostnader	9 289	12 304

Note 7 Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

A. Forklaring til at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen (kongruensavvik)

	31.12.2024	31.12.2023	Endring
Avregnet med statskassen i balansen	13 287 323	34 578 395	-21 291 071

Bakgrunnen for at periodens resultat ikke er lik endring i avregnet med statskassen i balansen for bruttobudsjetterte virksomheter, er at konsernkontoene i Norges Bank inngår som en del av avregnet med statskassen i balansen. I tillegg hensyntas enkelte transaksjoner som ikke er knyttet til virksomhetens drift og transaksjoner som ikke medfører ut- eller innbetaling. Nedenfor vises de ulike postene som er grunnen til at endring i avregnet med statskassen i balansen ikke er lik balansens resultat.

Endring i avregnet med statskassen	2024
<i>Konsernkontoer i Norges Bank</i>	
- Konsernkonto utbetaling	-278 760 375
+ Konsernkonto innbetaling	24 281 746
Netto trekk konsernkonto	-254 478 629
<i>Innbetalinger og utbetalinger som ikke inngår i virksomhetens drift (gjennomstrømningsposter)</i>	
- Innbetaling innkreivingsvirksomhet og andre overføringer	0
+ Utbetaling tilskuddsforvaltning og andre overføringer	0
<i>Bokføringer som ikke går over bankkonto, men direkte mot avregning med statskassen</i>	
+ Inntektsført fra bevilgning (underkonto 1991)	270 835 982
- Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986)	-17 576 894
+ Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987)	22 510 613
<i>Andre avstemmingsposter</i>	
Spesifikasjon av andre avstemmingsposter	0
<i>Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto</i>	21 291 071
Resultat av periodens aktiviteter før avregning mot statskassen	0
Sum endring i avregnet med statskassen	21 291 071

B. Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

	31.12.2024	31.12.2024	
	Spesifisering av <u>bokført</u> avregning med statskassen	Spesifisering av <u>rapportert</u> mellomværende med statskassen	Forskjell
Immaterielle eiendeler og varige driftsmidler			
Immaterielle eiendeler	27 007 012		27 007 012
Varige driftsmidler	22 802 034		22 802 034
<i>Sum</i>	<i>49 809 045</i>	<i>0</i>	<i>49 809 045</i>
Omløpsmidler			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	0	0	0
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	328 517	0	328 517
Andre fordringer	8 799 358	31 956	8 767 402
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>9 127 875</i>	<i>31 956</i>	<i>9 095 919</i>
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld	-13 693 941	0	-13 693 941
Skyldig skattetrekk og andre trekk	-5 031 783	-5 461 459	429 676
Skyldige offentlige avgifter	-3 194 916	-224 251	-2 970 665
Avsatte feriepenges	-13 883 994	0	-13 883 994
Annen gjeld til ansatte	-9 844 963	0	-9 844 963
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	-4 876 107	4 876 107
Mottatt forskuddsbetaling	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	0	0	0
<i>Sum</i>	<i>-45 649 597</i>	<i>-10 561 817</i>	<i>-35 087 780</i>
Sum	13 287 323	-10 529 861	23 817 184

Note 12 Kundefordringer

	31.12.2024	31.12.2023
Kundefordringer til pålydende	0	0
Avsatt til forventet tap (-)	0	0
Sum kundefordringer	0	0

Note 13 Opptjente, ikke fakturerte inntekter/Mottatt forskuddsbetaling

Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordring)	31.12.2024	31.12.2023
Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter	328 517	151 569
Mottatt forskuddsbetaling (gjeld)	31.12.2024	31.12.2023
Prosjekt "Klagebehandling økonomisk sosialhjelp"	0	229 411
Sum mottatt forskuddsbetaling	0	229 411

Note 14 Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2024	31.12.2023
Forskuddsbetalt lønn	0	0
Reiseforskudd	6 065	0
Personallån	25 892	33 092
Andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte leie	7 986 265	5 075 746
Andre forskuddsbetalte kostnader	195 456	168 317
Andre fordringer	585 681	687 890
Sum andre kortsiktige fordringer	8 799 358	5 965 046

Note 16 Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2024	31.12.2023
Skyldig lønn	0	-5 030
Annen gjeld til ansatte	6 213 472	6 752 717
Avsetning for lønnsoppgjøret 2024 ⁷	3 631 491	0
Påløpte kostnader	0	942 327
Avstemmingsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet	0	0
Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel	0	0
Annen kortsiktig gjeld	0	0
Sum annen kortsiktig gjeld	9 844 963	7 690 013

⁷ Ettersom lønnsoppgjøret i staten for 2024 ikke ble ferdigstilt før i slutten av november, har virksomheten ikke utbetalt resultatet av lønnsoppgjøret i 2024. Virksomheten har derfor gjort et estimat for lønnsavsetning for det sentrale lønnsoppgjøret, som inkluderer både lokale og eventuelt sentrale tillegg. Avsetningen inkluderer også virksomhetens eget bidrag til lønnsforhandlinger utover det som er fremforhandlet sentralt.



Tabeller og tall

Vedlegg til årsrapport 2024

Innhold

Kapittel 2 – Utvalgte nøkkeltall.....	2
Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser.....	2
Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik.....	2
Tabell 3 Driftsutgifter og lønn	3
Tabell 4 Husleie	3
Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster	3
Tabell 6 Turnover	4
Tabell 7 Sykefravær	4
Tabell 8 Likestilling.....	5
Tabell 9 HR – fordelt på kjønn	6
Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år.....	7
Kapittel 3 – Årets aktiviteter og resultater	8
Tabell 11 Styringsparameter 1	8
Tabell 12 Styringsparameter 2	8
Tabell 13 Styringsparameter 3	8
Tabell 14 Styringsparameter 4	9
Tabell 15 Styringsparameter 6	9
Tabell 16 Responstid for brukerstøtte	9
Tabell 17 Installerte enheter	10
Tabell 18 Status på IKT-utviklingsprosjekter	11
Tabell 19 Anskaffelser	15
Tabell 20 Brukerundersøkelsen	16
Tabell 21 Brukertilfredshet brukerstøtte	16



Kapittel 2 – Utvalgte nøkkeltall

Se årsregnskapet for fullstendige regnskapstall.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

Nøkkeltall	2024	2023	Endring
Antall saker til brukerservice	59 157	56 734	+2 423
Antall saker med fornøyde brukere	1 351	4 757	-3 406
Andel saker med fornøyde brukere	98,8%	94,8 %	+4
Antall aktive ansatte i dokumentforvaltning per 31.12.	103	104	-1
Antall utførte årsverk i dokumentforvaltning	87	91	-4
Antall journalposter totalt	1 502 006	1 471 587	+30 419
Antall journalposter per årsverk	17 264	16 171	+1 093
Antall journalposter for STAF	2 069	2 197	-128
Antall brukere på IKT per 31.12.	2 793	2841	-48
Antall gjennomførte anskaffelser	20	24	-4

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. To medarbeidere i permisjon er ikke inkludert i tallet.

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

Tallene er hentet fra bevilgningsrapporteringen i kontantregnskapet.

Nøkkeltall (tusen kroner)	2024	2023	Endring
Samlet tildeling på kapittel 1520.01/4520.02	263 391	252 055	+11 336
Budsjettavvik (beløp)	14 107	8 606	+5 501
Budsjettavvik (andel)	5,3 %	3,4 %	+1,9
Samlet tildeling på post 01-99	266 324	255 280	-11 044
Utnyttelsesgrad av post 01-29	97 %	96,6 %	-0,4

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

STAF rapporterer for 2024 på alle utgiftskapitler unntatt felleskapitler i statsregnskapet. Dette gir et riktigere bilde av ressursbruken enn rapportering kun på kapittel 1520. Tallene er hentet fra artskontorapporteringen i kontantregnskapet.

Nøkkeltall (tusen kroner)	2024	2023	Endring
Netto rapporterte drifts-, investerings- og finansutgifter	251 820	243 855	+7 964
Netto rapporterte driftsutgifter	241 685	228 502	+13 183
Utbetalinger til lønn	152 903	151 539	+1 364
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter	10 135	15 353	-5 218
Lønnsandel av driftsutgifter	63,3 %	66,3 %	-3
Lønnsutgifter per årsverk ¹	883	869	+ 14

Tabell 4 Husleie

Nøkkeltall (tusen kroner)	2024	2023	Endring
Husleie	19 718	18 617	+1 101
Husleieandel av driftsutgifter	8,0 %	7,6 %	+0,4

STAFs husleiekostnader er basert på vår andel av møblerte arealer og felleskostnader, beregnet på grunnlag av antall ansatte på hvert enkelt kontorsted. Endringen skyldes hovedsakelig en regning fra 2023 som ble betalt i 2024 på grunn av forsinket fakturering fra et embete.

Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster

Nøkkeltall (tusen kroner)	2024	2023	Endring
Kapittel 1520 post 01	249 284	243 450	+5 834
Post 01 (unntatt 1520.01)	8 203	1 950	+6 253
Post 20-29 (unntatt 1520.21)	1 000	1 275	-275
Sum alle kapitler og poster	258 487	246 675	+11 812

¹ Antall utførte årsverk er oppført i Utførte årsverk siste tre år

Tabell 6 Turnover

Nøkkeltall	2024	2023	Endring
Turnover ²	1,0 %	1,0 %	0
Gjennomsnittlig antall ansatte ³	198	195	+3
Totalt antall faste ansatte som sluttet i løpet av året (ekskl. de som gikk av med pensjon) og ble erstattet i 2023 ⁴	2	2	0
Totalt antall faste ansatte som sluttet	9	6	+3
Herav ansatte som sluttet grunnet pensjonering	6	4	+2
Herav ansatte som sluttet grunnet andre årsaker	3	2	+1

Tabell 7 Sykefravær

Nøkkeltall	2024	2023	Endring
Totalt antall avtalte dagsverk	44 104	44 712	-608
Totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)⁵	6,6 %	6,3 %	+0,3
Sum totalt sykefravær	2 903	2808	+95
Antall legemeldte sykedager	2 243	2108	+135
Andel legemeldte sykedager	5,1 %	4,7 %	+0,4
Antall egenmeldte sykedager	660	700	-40
Andel egenmeldte sykedager	1,5 %	1,6 %	-0,1
Sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt)	4,9 %	4,5 %	+0,4
Avtalte arbeidsdager for menn	16 902	16 935	-33
Sum totalt sykefravær menn	831	757	+74
Antall legemeldte sykedager for menn	560	463	+97
Andel legemeldte sykedager for menn	3,3 %	2,7 %	+0,6
Antall egenmeldte sykedager for menn	271	293	-22
Andel egenmeldte sykedager for menn	1,6 %	1,7 %	-0,1
Sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt)	7,6 %	7,4 %	+0,2
Avtalte arbeidsdager for kvinner	27 202	27 777	-575
Sum totalt sykefravær kvinner	2 072	2 051	+21
Antall legemeldte sykedager for kvinner	1 682	1 645	+37
Andel legemeldte sykedager for kvinner	6,2 %	5,9 %	+0,3
Antall egenmeldte sykedager for kvinner	389	407	-18
Andel egenmeldte sykedager for kvinner	1,4 %	1,5 %	-0,1

² Turnover beregnes av antall faste ansatte som har sluttet og blitt erstattet (2), som andel av gjennomsnittlig antall ansatte (198).

³ Gjennomsnittlig antall ansatte er summen av alle planlagte årsverk. En ansatt i 100 % stilling som sluttet 31. mars telles som et kvart årsverk i beregningen, mens en ansatt som begynte 1. juli telles som et halvt årsverk.

⁴ Enkelte stillinger som ikke ble erstattet i 2024 blir erstattet i 2025.

⁵ Sykefravær beregnes av antall dagsverk med sykefravær som andel av totalt antall avtalte dagsverk for hele året.

Tabell 8 Likestilling

Nøkkeltall per 31.12. (andel i %)	Antall kvinner		Antall menn		Andel kvinner		Andel menn	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Totalt i virksomheten	124	128	80	74	61	63	39	37
Kategori 1: Direktør/avd.dir. ⁶	4	4	4	4	50	50	50	50
Kategori 2: Seksjonssjef	8	8	5	5	61	61	39	39
Kategori 3: Saksbehandler 1	19	19	34	35	36	35	64	65
Kategori 4: Saksbehandler 2	36	37	23	17	61	68	39	32
Kategori 5: Kontorstillinger	57	58	13	10	81	85	19	15
Kategori 6: Fagarb. stillinger	0	2	0	2	0	50	0	50
Kategori 7: Lærlinger	0	0	1	1	0	0	100	100

Nøkkeltall per 31.12. (lønnstall i hele 1000 kroner, andel i %)	Årslønn kvinner		Årslønn menn		Andel kvinners lønn av menns lønn	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Totalt i virksomheten	641	627	702	704	91	89
Kategori 1: Direktør/avd.dir.	1 194	1 043	1 103	1 071	108	97
Kategori 2: Seksjonssjef	883	843	917	877	96	96
Kategori 3: Saksbehandler 1	767	716	741	742	103	96
Kategori 4: Saksbehandler 2	606	598	632	636	96	94
Kategori 5: Kontorstillinger	558	555	563	528	99	105
Kategori 6: Fagarb. stillinger	-	449	-	437	-	102
Kategori 7: Lærlinger	-	-	125	312	-	-

⁶ Direktørgruppen besto i praksis av sju personer både i 2023 og 2024: direktør og seks avdelingsdirektører. 31.12.2023 hadde vi sju avdelingsdirektører der en var i ulønnet permisjon og erstattet av vikar. 31.12.2024 hadde vi sju avdelingsdirektører der to var i ulønnet permisjon: en var erstattet av vikar og en var erstattet av seksjonssjef som fungerte i stillingen.

Tabell 9 HR – fordelt på kjønn

Nøkkeltall per 31.12.2022	2024	2023	Endring
Sum antall ansatte	204	202	+3
Antall kvinner	124	128	-3
Antall menn	80	74	+6
Sum antall deltidsansatte	16	13	+3
Antall deltid kvinner	15	11	+4
Antall deltid menn	1	2	-1
Sum antall midlertidige ansatte	14	10	+4
Antall kvinner, midlertidig	8	4	+4
Antall menn, midlertidig	6	6	0
Sum antall ansatte med personalansvar	19	17	+2
Antall kvinner, personalansvar	12	10	+2
Antall menn, personalansvar	7	7	0
Sum antall ufrivillig deltid	0	0	0
Antall kvinner, ufrivillig deltid	0	0	0
Antall menn, ufrivillig deltid	0	0	0

Nøkkeltall per 31.12. – Alder	2024	2023	Endring
Antall ansatte under 20 år	1	0	+1
Antall ansatte 20 - 29 år	11	12	-1
Antall ansatte 30 - 39 år	38	36	+3
Antall ansatte 40 - 49 år	51	46	+5
Antall ansatte 50 - 59 år	65	73	-8
Antall ansatte over 60 år	38	34	+4

Nøkkeltall per 31.12. – Foreldrepermisjon	2024	2023	Endring
Antall kvinner i foreldrepermisjon	3	2	+1
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon kvinner	23	5,2	+17,8
Dagsverk foreldrepermisjon kvinner	352	272	+80
Antall menn i foreldrepermisjon	3	4	-1
Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon menn	14	4,6	+9,4
Dagsverk foreldrepermisjon menn	209	241	-32
Sum antall deltidsansatte grunnet omsorg ⁷	0	5	-5
Antall deltid kvinner, omsorg	0	4	-4
Antall deltid menn, omsorg	0	1	-1

⁷ jf. AML § 10-2 og HTA § 20

Tabell 10 Utførte årsverk siste tre år

Utførte årsverk er beregnet i henhold til personalmelding PM-2019-13⁸.

Antall årsverk	2024	2023	2022	2019	Endring siste år
Totalt antall avtalte årsverk	198	195	208	214	+3
Totalt antall utførte årsverk	173,2	174,3	178,4	193,5	-1,1
Kvinner	104,6	106,7	109,8	120,4	+11,3
Menn	68,6	66,6	68,6	73,1	+13,4
Faste stillinger	166,8	167,2	174,6	176,4	+18,3
Midlertidige stillinger	6,4	6,1	3,8	17,1	+6,4

Utførte årsverk per avdeling	2024	2023	2022	2019	Endring siste år
Intern administrasjon ⁹		-	-	4,4	-
Anskaffelser, administrasjon og personvern	10	9,3	10,5	10,6	+0,7
Digitalisering	22,6	20,4	18,3	14	+2,2
Dokumentforvaltning	87	91	94,5	116,4	-4
Brukerservice	21,4	21,6	22	22,2	-0,2
Infrastruktur og drift	24,8	23,2	24,4	21,2	+1,6
Styring og utvikling	7,7	8,7	8,8	4,7	-1

⁸ <https://lovdata.no/dokument/SPHPM/pm-2019-13>

⁹ Årsverkene i Intern administrasjon er fra 2022 fordelt på avdelingene Anskaffelser, administrasjon og personvern og Styring og utvikling, jf. omtale i STAFs årsrapport for 2022.

Kapittel 3 – Årets aktiviteter og resultater

Tabell 11 Styringsparameter 1

Brukertilfredshet på dokumentforvaltning og IKT. Totalvurdering av tjenesteleveranser i brukerundersøkelsen

Resultatmål: Opprettholde brukertilfredshet på 4,3 eller bedre

Område	Gjennomsnittskarakter		
	2024	2023	Endring
IKT	4,8	4,5	+0,3
Dokumentforvaltning	4,8	4,7	+0,1
Samlet for STAF	4,7	4,6	+0,1

Tabell 12 Styringsparameter 2

Oppetid for kritiske IKT-systemer

Resultatmål: 99,8 %, justert for planlagt service/nedetid

Styringsparameter	2024	2023	Endring
Oppetid for kritiske IKT-systemer	99,90 %	99,97 %	-0,07

Tabell 13 Styringsparameter 3

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

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2023

Samlede driftskostnader er summen av investeringskostnader og andre driftskostnader. Tabellen viser kostnader for avdelingen *Infrastruktur og drift*.

I 2024 hadde vi et redusert behov for investeringer, noe som resulterte i at investeringskostnadene var omtrent 7 millioner kroner lavere enn året før. På den annen side opplevde vi en økning i andre driftskostnader på 7,8 millioner kroner. Denne økningen skyldes hovedsakelig en ekstraordinær prisstigning på lisenser, som vi ble varslet om i 2023. Microsoft-lisenser alene utgjorde 4 millioner kroner av prisstigningen. Vi fikk i tildelingsbrevet for 2024 varig styrking for å dekke deler av denne prisstigningen. I tillegg bidro nye leasingavtaler, som trådte i kraft med full effekt i 2024, med en kostnadsøkning på omtrent 2 millioner kroner sammenlignet med 2023. Kostnader til konsulenttenester var også om lag 2 millioner kroner større enn året før. Vridningen av kostnader fra investering til leasing og ekstraordinær prisøkning innebar at andre driftskostnader per bruker økte fra 2023 til 2024, og denne økningen er større enn økningen i samlede driftskostnader per bruker.

Kostnader i kroner	2024	2023	Endring
Antall aktive brukere	2793	2841	-48
Samlet ressursbruk	74 288 700	72 521 876	+1 766 824
Samlet ressursbruk per bruker	26 598	25 527	+1 071
Lønnskostnader	24 932 217	23 996 028	+936 189
Lønnskostnader per bruker	8 927	8 446	+481
Samlede driftskostnader	49 356 483	48 525 848	+830 635
Investeringskostnader	1 614 818	8 586 788	-6 971 970
Investeringskostnader per bruker	578	3 022	-2 444
Andre driftskostnader	47 741 665	39 939 060	+7 802 605
Andre driftskostnader per bruker	17 093	14 058	+3 035
Samlede driftskostnader per bruker	17 671	17 081	+590

Tabell 14 Styringsparameter 4

Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2023.

	2024	2023	2019	Endring siste år	Endring siden 2019
Antall journalposter i Elements	881 192	855 244	768 974	+25 948	+112 318
Antall journalposter for vergemål	620 814	616 343	535 024	+4 471	+85 790
Sum antall journalposter	1 502 006	1 471 587	1 303 998	+30 419	+198 008
Antall utførte årsverk	87	91,0	116,4	-4	-29,4
Journalposter per årsverk	17 264	16 171	11 203	+1 093	+6 061

Tabell 15 Styringsparameter 6

Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer

Resultatmål: 95 %

Område	Andel saker besvart innen to timer		
	2024	2023	Endring
IKT	94 %	95 %	-1
Dokumentforvaltning	98 %	98 %	0
Samlet for brukerstøtte	96 %	96,5 %	-0,5

Tabell 16 Responstid for brukerstøtte

Behandlingstid (timer)	Gjennomsnitt		Median		Endring
	2024	2023	2024	2023	
IKT	03:29	04:34	00:51	00:37	+00:14
Dokumentforvaltning	00:59	01:25	00:45	00:27	+00:18
Totalt	02:08	05:16	00:51	00:48	+00:03

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid inkluderer ikke tid en sak har ligget utenom arbeidstid, helg og helligdager

Tabell 17 Installerte enheter

Tabellen viser det totale antallet standardiserte enheter som er installert i alle embeters og STAFs lokaler per 31.12.

Enhetstype	2024	2023	2020	Kommentar
Klientplattform	2672	2696	1964	Ny, standardisert klientplattform (laptop, dokkingstasjon, to skjermer, hodetelefoner, mus, tastatur og musematte) med tilhørende standardisert programvareoppsett
Møterom	154	10	120	Skjermer, kabler, lydanlegg, kamera, møteromsprogramvare, berøringsskjerm for betjening av utstyr
Multirom	86	150	95	Monitor, lydplanke med/uten kamera, HDMI, gulv- og veggkanaler med mer
Multifunksjons-maskiner	108	117	121	Multifunksjonsmaskiner og flere ulike løsninger for sikker utskrift ble erstattet av en kostnadseffektiv utskriftsløsning med en felles løsning for sikker utskrift
Trådløse aksess-punkter	491	478	318	Modernisering av nettverksinfrastruktur – Wifi5 med felles autentisering over hele landet (Aksesspunkter)
Kantsvitsjer	289	287	202	Modernisering av nettverksinfrastruktur – felles autentisering over hele landet (svitsjer)
Brannmurer	30	30	11	Modernisering av nettverksinfrastruktur – etablering av eget SD-WAN VPN for kryptert trafikk mellom embetene og datasenteret (Brannmurer)
Informasjons-skjermer	14	14	11	Infoskjerm-løsninger med skybasert innholdspubliserings- og administrasjonssystem.
Besøkssystemer	15	15	12	STAF har laget løsning med touch-skjerm, etikettskriver og standardisert programvare for registrering av besøkende.
Bookingspaneler	49			Påbegynt installasjon til alle møterom. Skjerm på utsiden av møterom som viser ledig/opptatt tidspunkt. Administreres og driftes sentralt.

Tabell 18 Status på IKT-utviklingsprosjekter

Tabellen viser status på IKT-utviklingsprosjekter per 1. mars 2025 og er sortert etter status, deretter alfabetisk.

Prosjekt	Kommentar		
Avviksløysinga	Status	Fullført	I oktober 2024 innførte vi nytt avvikssystem for alle statsforvalterne og STAF. Prosjektet besluttet å anskaffe hylleware i markedet.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Bytte av PC-klienter	Status	Fullført	Fullført januar 2025 for alle embeter.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Felles intranett	Status	Fullført	Nytt felles intranett ble lansert 15. februar 2024. Med felles intranett har embetene lik design og menystruktur med lokale tilpasninger, og informasjon fra STAF som tidligere ble publisert på Ekstranett er en integrert del av nyhetene til hvert enkelt embete. Det er embetene selv som har ansvar for innholdsproduksjonen på sine egne intranettsider.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Innføring av MDM	Status	Fullført	Noe forsinket fremdrift tidlig i fasen. Satt i produksjon 18. desember 2024.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Under budsjett	
Navneendrings-prosjektet	Status	Fullført	Prosjektet ble ferdigstilt i februar 2024.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Ny møteroms-løsning	Status	Fullført	I mai 2024 hadde alle embeter ny løsning på plass.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Altinn Studio – overgang til ny skjemaløsning	Status	Pågår	STAF planlegger å flytte alle nasjonale skjemaer fra dagens skjemaleverandør til den nasjonale felleskomponenten Altinn innen april 2025. Så langt har vi overført om lag 40 nasjonale skjemaer og bygget kompetanse på plattformen. Den nye plattformen gir oss mulighet til å utvikle mer avanserte skjemaer med integrasjoner til andre systemer, noe som forbedrer funksjonaliteten og gir flere muligheter. Vi etablerte i 2024 et testmiljø for Altinn og jobber med å sette opp produksjonsmiljø og integrasjon med Elements for å muliggjøre økt automatisering. De nye skjemaene settes i produksjon i 2025.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Uavklart	

Prosjekt	Kommentar	
Avvikling av ePhorte	Status Fullført Tid Som planlagt Kostnad Som budsjettert	
Datavarehus	Status Pågår Tid Som planlagt Kostnad Som budsjettert	Se omtale i årsrapporten.
Digital tjeneste-utvikling (DTU)	Status Pågår Tid Løpende Kostnad Løpende	Målet med DTU-prosjektet, som startet i 2015 på oppdrag fra KDD, er å gjøre digitale, nettbaserte tjenester til brukernes førstevalg. Vi utvikler kontinuerlig nye skjemaer som legges ut på statsforvalterens nettsider. STAF utvikler, drifter og vedlikeholder nasjonale skjemaer som er tilgjengelige til bruk for alle embetene. Per i dag har vi 40 skjemaer under DTU, med totalt 88 348 innsendinger i 2024. Dette gir effektivisering og kostnadsbesparelser, spesielt for dokumentforvaltning.
Etablere felles GIS infrastruktur for ArcGIS	Status Pågår Tid Som planlagt Kostnad Ikke budsjettert	Oppstart av felles kart/GIS infrastruktur knyttet til ArcGIS.
Fagsystem tilsyn	Status Pågår Tid Som planlagt Kostnad Som budsjettert	Se omtale i årsrapporten.
Felles løsning for tilskuddsforvaltning	Status Pågår Tid Som planlagt Kostnad Som budsjettert	Se omtale i årsrapporten.
Førerkortområdet	Status Pågår Tid Som planlagt Kostnad Under budsjett	Prosjektet startet i desember 2024, og skal ta for seg hvordan saks- og dokumentflyt i Elements kan benyttes på førerkortområdet. Som et første effektiviseringssteg på vil vi se på hvordan vi kan utnytte de tekniske mulighetene i videre arbeid med standardisering av saksbehandling og utarbeidelse av felles maler. Innsiktsrapporten for førerkortområdet beskriver flere områder hvor det er muligheter for å forbedre og effektivisere saksbehandling og journalføring. Styringsgruppe og prosjektgruppe er etablert, og prosjektet er i gang.

Prosjekt			Kommentar
Kommunebilde	Status	Pågår	Prosjektet løses innenfor budsjett, FDV-oppgaver blir prioritert og det er derfor mindre rom for ny funksjonalitet.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
NESTOR	Status	Pågår	
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Ny rettshjelps-applikasjon	Status	Pågår	Se omtale i årsrapporten.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Under budsjett	
Nye nettsider for statsforvaltaren.no	Status	Pågår	Vi har utarbeidet skisser for ulike konsepter til de nye nettsidene som vi har presentert for styringsgruppen. Utviklingsarbeidet er planlagt å starte tidlig i 2025.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Under budsjett	
Partifinansiering – bidragsrapportering og årsrapport	Status	Pågår	Rapporteringen er nå satt i produksjon og funksjonaliteten blir justert etter tilbakemeldinger fra brukerne.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Over budsjett	
Partiportal 2.0	Status	Pågår	KDD og STAF har hatt dialog om hvordan utviklingen av den nye Partiportalen 2.0 skal utføres. Det ble i 2023 utarbeidet en kravspesifikasjon som inneholdt brukerbehov og tekniske og funksjonelle krav. På grunn av omfanget og kostnadene gjennomførte STAF i 2024 kartlegging av hvilken funksjonalitet som skal inkluderes for å utvikle en første versjon av kravspesifikasjonen, med tilhørende estimat. KDD ga STAF i oppdrag å utvikle en første versjon basert på kartleggingen og estimatene gjort i 2024. Prosjektet skal vare i to år fra januar 2025.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Plan- og byggesak	Status	Pågår	På plan- og byggesaksområdet ble det skrevet en innsiktsrapport som går gjennom hvordan statsforvalterne jobber på området i dag. Det ble identifisert muligheter for forbedringer. Vi besluttet å gå videre med arbeidet i to spor: Et spor som ser på standardisering på tvers av embeter, for å forbedre dagens arbeidsprosesser, og et spor som skal undersøke mulighetene for effektivisering av arbeidsprosesser på tvers av forvaltningsnivå videre.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	

Prosjekt			Kommentar
Saksflyt rettsråd	Status	Pågår	I 2024 startet arbeidet med utvikling av Saksflyt rettsråd. Saksflyt rettsråd erstatter løsningen rettsrad.no og blir statsforvalternes fagsystem for behandling av rettshjelpssaker. Fagsystemet blir utviklet i SAK-plattformen og har koblinger både mot Ny rettshjelpsapplikasjon (RAPP) og Elements. Lansering er planlagt samtidig med lansering av RAPP. Det er etablert styringsgruppe, prosjekt- og referansegruppe i prosjektet. Arbeidet er nært knyttet opp mot arbeidet og funksjoner i RAPP-prosjektet og ikrafttredelse av ny lov. Statsforvalternes behov ble kartlagt sommeren 2024, og arbeidet i prosjekt- og referansegruppa og utviklingsarbeidet startet i oktober 2024.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Sepskil 2.0	Status	Pågår	Se omtale i årsrapporten.
	Tid	Mer enn planlagt	
	Kostnad	Over budsjett	
Tilsynskalenderen – meldingsfunksjon	Status	Pågår	Endring i bestilling etter avtale med KDD
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	
Videreutvikling av digital løsning for tros- og livssyns- samfunn	Status	Pågår	Vi gjennomførte i 2024 en workshop med saksbehandlerne der de kartla forbedringspunkter og behov for videreutvikling. På bakgrunn av funnene ble det laget en rapport med brukerhistorier og designskisser for videreutvikling av prosesser. Vi ser nå på verdien av å videreutvikle eksisterende løsning kontra å utvikle en ny løsning for tros- og livssynssamfunn på saksbehandlerplattformen SAK.
	Tid	Som planlagt	
	Kostnad	Som budsjettert	

Tabell 19 Anskaffelser

Tabellen viser alle inngåtte avtaler i 2024.

Avtaletype	Avtaleeier	Felles-avtale
Verktøy for nettanalyse og tilgjengelighet	STAF	Nei
Konsulentbistand IKT	STAF	Nei
Avvikssystem	STAF	Nei
Finansiering av IKT-utstyr	STAF	Nei
Elektroniske rettskilder Juridika ¹⁰	STAF	Nei
Elektroniske rettskilder Lovdata Pro	STAF	Nei
Elektroniske rettskilder Rettsdata	STAF	Nei
Bistand til bekjempelse av fremmede karplanter	Enkeltembete	Nei
Renholdsavtale SFVT – Tønsberg	Enkeltembete	Nei
Kaffemaskiner og kaffeavtale til Statsforvalteren i Agder	Enkeltembete	Nei
Totalentreprise Sherpatrapp - Lofotodden Nasjonalpark	Enkeltembete	Nei
Rammeavtale flyteristfeller (pukkellaks)	Enkeltembete	Nei
Skjøtsel - Statsforvalteren i Innlandet	Enkeltembete	Nei
Statsborgerseremoni 2024 - Oslo og Viken	Enkeltembete	Nei
Renholdsavtale SFOS – Drammen	Enkeltembete	Nei
Renholdsavtale SFAG – Arendal	Enkeltembete	Nei
Renholdsavtale SFIN - Lillehammer	Enkeltembete	Nei
Overvåkningsprogram Sognefjorden - SFVL	Enkeltembete	Nei
Konferansefasiliteter og overnatting – fellessensur 2025 – SFOS	Enkeltembete	Nei
Statsborgerseremoni 2025-27 (lokaler) - SFOS	Enkeltembete	Nei

Noen av avtalene består av flere delkontrakter og kan ha avtale med flere leverandører.

¹⁰ Avtalene om elektroniske rettskilder (Juridika, Lovdata Pro og Rettsdata) er såkalte konsernavtaler hvor STAF mottar faktura for hele avtalen, mens embetene blir viderefakturert en andel etter avtale.

Tabell 20 Brukerundersøkelsen

STAF gjennomførte høsten 2024 en brukerundersøkelse som ble sendt alle ansatte i embetene. 723 ansatte hos Statsforvalteren svarte på undersøkelsen i 2024, en liten nedgang fra 749 i 2023. Brukerundersøkelsen 2024 fulgte i stor grad samme struktur som tidligere år.

Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke». Det bes også om en totalvurdering av fire fagområder, og av STAFs tjenester i sin helhet. I tillegg til vurderingene de som svarer gi utdypende tilbakemeldinger på tjenestene. Brukerundersøkelsen viste at tilfredsheten med STAFs tjenester økte eller holdt seg stabilt på et høyt nivå på alle områder i undersøkelsen.

Tabellen viser totalvurdering på hvert fagfelt og samlet for STAF.

Område	Gjennomsnittskarakter	
	2024	2023
Brukerstøtte og kompetanse	4,9	4,9
IKT	4,8	4,5
Dokumentforvaltning	4,8	4,7
Anskaffelser	4,7	4,6
Samlet for STAF	4,7	4,6

Samlet sett viser brukerundersøkelsen for 2024 at ansatte i embetene var svært godt fornøyde med STAFs tjenester og mente at de får god hjelp og service når de kontakter oss.

Tabell 21 Brukertilfredshet brukerstøtte

Antall tilbakemeldinger til brukerstøtte er lavere enn tidligere, da den nye brukerstøtteløsningen som ble tatt i bruk i desember 2023 innhenter tilbakemeldingene på en annen måte. I den forrige løsningen fikk brukere tilsendt en e-post for hver fjerde brukerstøttesak de sendte inn der de ble bedt om å gi en tilbakemelding. Nå oppfordres alle brukere, samtidig som de informeres om at saken er ferdig behandlet, til å gå inn i hjelpesenteret og gi en tilbakemelding på saken. Til tross for at antall tilbakemeldinger har gått ned er både STAF og brukerne mer tilfredse med metoden.

Brukertilfredshet	Antall		Andel		Endring
	2024	2023	2024	2023	
Svært fornøyd	1340	4022	98,8 %	94,8 %	+4,0
Fornøyd	11	735			
Nøytral	4	112	0,3 %	2,2 %	-1,9
Misfornøyd	1	69			
Svært misfornøyd	11	80	0,9 %	3,0 %	-2,1
Totalt	1367	5018			



Statsforvalterens fellestjenester

Bærekraftsrapport 2024

Vedlegg til årsrapport 2024



Innhold

1	Direktørens beretning	3
2	Kort om STAF som virksomhet	4
3	Bærekraftsarbeid i STAF	5
3.1	Bærekraft i offentlige anskaffelser	5
3.2	Sirkulærøkonomi og redusert forbruk	6
3.3	Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne	6
3.4	Ivaretagelse av medarbeidere	6
3.5	Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern	6
3.6	Ivaretagelse av brukerperspektivet	7
3.7	Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk	7
4	Historikk – hvordan har STAF jobbet med bærekraft siden 2019?	8
4.1	STAFs bidrag til en mer effektiv og bærekraftig forvaltning	8
4.2	STAFs miljøfokus i anskaffelser	8
4.3	Likestillings, inkluderings- og mangfoldsarbeid	9
5	Bærekraftsindikatorer – resultater og forklaringer	10
5.1	Klima og miljø	10
5.1.1	Sirkulær økonomi og lavutslippssamfunn	10
5.1.2	Bærekraftige anskaffelser	11
5.2	Sosiale forhold	12
5.2.1	Ivaretagelse av medarbeidere	12
5.2.2	Ivaretagelse av brukerperspektivet	13
5.2.3	Kompetanseheving for STAF og Statsforvalterne	14
5.3	Styring og økonomi	15
5.3.1	Digitalisering for effektive og brukervennlige tjenester	15
5.3.2	Informasjonssikkerhet	16
6	Overordnet vurdering av bærekraftsarbeidet	17

1 Direktørens beretning

Hvordan kan en tjeneste- og utviklingsaktør for Statsforvalteren bidra til FNs bærekraftsmål?

Det er spørsmålet vi stilte oss i 2023, da vi utarbeidet vår virksomhetsstrategi. Vi visste at å oppnå FNs bærekraftsmål er vår tids viktigste oppgave – og at alle virksomheter har et ansvar for å bidra. Vår jobb var å finne ut hvordan vi kan gjøre en størst forskjell.

Ved første blick er det ikke åpenbart å se sammenhengen mellom vårt arbeid og globale utfordringer som klimaendringer eller sosial ulikhet. Ser vi nærmere på oppgavene vi gjør, er det likevel tydelig at vårt virke er relevant. De digitale løsningene vi utvikler for innbyggere, statsforvaltere og andre offentlige aktører gir raskere og mer tilgjengelige velferdstjenester. Vårt arbeid med informasjonssikkerhet beskytter sensitive data om befolkningen. Automatiseringen av dokumentforvaltning frigjør ressurser til andre viktige samfunnsoppgaver. Og vi kan redusere vårt klimafotavtrykk ved å velge mindre energikrevende løsninger og utstyr, redusere CO2 utslipp gjennom å redusere papirbruk, og forlenge levetid på elektronisk utstyr gjennom gjenbruk og videresalg.

Bærekraft handler også om økonomi og god ressursbruk. Den økonomiske dimensjonen innebærer god offentlig styring og likeverdige tjenester til befolkningen, som vi bidrar aktivt til gjennom samfunnsoppdraget vårt.

STAF bidrar dermed til flere av bærekraftsmålene. Sosial, økonomisk og grønn bærekraft er ikke nye temaer for oss, men vi ønsker å gjøre dem til en enda større del av vår virksomhet.

Så svaret på spørsmålet er tydelig: en tjeneste- og utviklingsaktør for Statsforvalteren kan bidra til FNs bærekraftsmål på mange måter.

Jeg er stolt over å presentere vår første bærekraftsrapport, og at vi har klart å sette bærekraftig drift og utvikling på agendaen i STAF. Så gjenstår det fremdeles arbeid for å jobbe enda mer helhetlig og målrettet, og få ytterligere løftet bærekraftsperspektivet inn i alle våre tjenester og prosjekter.

Den utfordringen tar vi på strak arm.

Margot Telnes,
1. mars 2025



2 Kort om STAF som virksomhet

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

STAF leverte i 2024 tjenester innen dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. Vi driver med nyutvikling, forvaltning, drift og vedlikehold og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester – også på embetenes fagområder. Vi jobber for å sikre at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

Gjennom utvikling av digitale tjenester bidrar STAF til raskere og tryggere saksbehandling hos statsforvalterne og kommuner, og gir bedre og enklere tjenester til innbyggerne. Vi jobber for at statsforvalterne kan utføre oppgavene sine mer effektivt, med digitale løsninger som er trygge, brukervennlige og gir kortere saksbehandlingstid.

STAF hadde 205 ansatte i 2024. Ytterligere informasjon om virksomheten finnes i vår årsrapport.

3 Bærekraftsarbeid i STAF

Hovedmål 5 i STAFs virksomhetsstrategi er “Vi skal styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser”. Knyttet til hovedmålet, har vi følgende tre delmål:

- 5.1: Vi skal ha en virksomhetsstyring som legger til rette for arbeid med og rapportering på bærekraft.
- 5.2: Vi skal omstille oss til en mer sirkulær økonomi og bidra til et lavutslippssamfunn.
- 5.3: Vi skal vektlegge bærekraft i anskaffelser og avtaler for en mer bærekraftig drift og tjenesteleveranse.

For å følge opp virksomhetsstrategien, gjennomførte STAF prosjektet “Bærekraftsarbeid i STAF” i 2023–2024. Formålet var å identifisere hvilke områder STAF har størst mulighet til å bidra til bærekraftsmålene, og hvordan vi kan jobbe helhetlig og datadrevet med økonomisk, sosial og grønn bærekraft.

Prosjektet gjennomførte en nåsituasjonsanalyse og en vesentlighetsanalyse for å kartlegge hvordan arbeidet vårt allerede bidrar til bærekraftsmålene, og for å identifisere områdene vi skal fokusere på for å få størst mulig effekt av tiltakene våre. Analysene ble gjennomført i samarbeid med PwC.

Vesentlighetsanalysen tok utgangspunkt i de tre bærekraftsdimensjonene E+S+G: miljø (Environment), sosiale forhold (Social) og økonomi (Governance). Vi startet med å utarbeide en bruttoliste over alle bærekraftstemaer som kan være aktuelle for STAF, og tok så en vesentlighetsvurdering av hvert enkelt tema. Ut ifra vurderingen, ble det bestemt at STAF skal jobbe med følgende syv bærekraftstemaer:

- Bærekraft i offentlige anskaffelser (E+S+G)
- Sirkulærøkonomi og redusert forbruk (E)
- Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne (E+S+G)
- Ivaretagelse av medarbeidere (S+G)
- Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern (S+G)
- Ivaretagelse av brukerperspektivet (S)
- Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk (G)

3.1 Bærekraft i offentlige anskaffelser

STAF står for et stort volum av offentlig anskaffelser både for egen virksomhet og fellesavtaler for statsforvalterembetene. Blant annet har vi innkjøp og forvaltning av datautstyr til alle ansatte hos Statsforvalteren. Det gir oss en betydelig innkjøpsmakt, og våre valg og kravspesifikasjoner kan bidra til å påvirke på områder som klima, miljø, sosiale forhold og god økonomisk styring.

Som en del av arbeidet, har vi utarbeidet egne retningslinjer for bærekraftige anskaffelser i STAF. Retningslinjene sier blant annet at vi i alle anskaffelser skal stille minimumskravene fra DFØs kriterieveiviser, og sterkt vurdere andre relevante krav for anskaffelseskategorien.

3.2 Sirkulærøkonomi og redusert forbruk

Sirkulærøkonomi bidrar til å redusere produksjon av nytt utstyr, og dermed redusere ressursbruk og klimagassutslipp. STAFs ansvar for å gi datautstyr til statsforvalterembetene, gir oss en stor påvirkningskraft til å styrke sirkulariteten. Dette kan gjøres på to måter; enten avhende utstyret tidlig nok til at det kan videreselges, eller beholde det så lenge som mulig og levere til gjenvinning.

Samtidig må vi redusere forbruket av utstyr som ikke kan videreselges eller gjenvinnes. Vi har store muligheter for å gjøre dette gjennom å reparere mer av det elektroniske utstyret vi har ansvaret for, og gjennom å kjøpe inn utstyr med lengre forventet levetid.

3.3 Kompetanseheving for STAF og statsforvalterne

En av STAFs kjerneoppgaver er å støtte statsforvalterne med innovasjon, utvikling av gode tjenester til befolkningen og effektivisering av drift. Kompetanseheving om digitale tjenester og ny teknologi, både til egne ansatte og hos statsforvalterne, er sentralt for å lykkes med dette oppdraget og komme storsamfunnet til gode.

STAF kan også dele vår kompetanse om bærekraftige anskaffelser og systematisk arbeid med bærekraft med embetene, som vil ha en positiv påvirkning på alle de tre bærekraftsdimensjonene.

3.4 Ivaretagelse av medarbeidere

Arbeidsmiljø, helse og sikkerhet er svært viktig for å ta vare på våre ansatte og sikre gode og trygge arbeidsforhold. Ved å tilrettelegge for ansatte som er i ulike livssituasjoner, forebygge stress og arbeidsrelaterte plager, kan vi redusere sykefravær og unngå at ansatte faller utenfor arbeidslivet.

Likestilling, inkludering og mangfold er sentralt for at STAF skal bidra til et inkluderende samfunn og ta vårt samfunnsansvar for å ta vare på våre ansatte og bidra til å få folk inn i arbeidslivet. Rekruttering av lærlinger, ansettelse av personer med hull i CV-en og vern mot diskriminering er eksempler på områder der vi kan fortsette, og styrke, innsatsen vår.

3.5 Ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern

God informasjonssikkerhet er sentralt for å beskytte sensitive data om befolkningen. Med økende digitalisering og mer sofistikerte cybertrusler, vil det være nødvendig med avanserte sikkerhetstiltak. Cybersikkerhet opplever et stadig økende trusselbilde, og STAF må ha god informasjonssikkerhet i løsningene vi utvikler og drifter, og systemer og rutiner som trykker informasjonen. God opplæring og veiledning for både egne og statsforvalteransatte er en viktig del av dette arbeidet.

STAF håndterer personopplysninger gjennom dokumentforvaltning og våre digitale løsninger. Godt personvern er nødvendig for å styrke innbyggernes tillit til forvaltningen, og beskytter deres rettigheter og interesser.

3.6 Ivaretagelse av brukerperspektivet

Nå STAF utvikler nye løsninger, er det sentralt at brukerperspektivet er i fokus. Tjenestene brukes av statsforvalterne, men også innbyggerne og andre virksomheter er brukere. Trygge, tilgjengelige og brukervennlige løsninger gjør at innbyggerne får tilgang på viktige offentlige tjenester, og sørger for at deres behov blir oppfylt. I tillegg er det med på å effektivisere forvaltningen, slik at det offentlige kan bruke ressurser på andre tjenester.

3.7 Digitalisering for effektive tjenester og ressursbruk

En av STAFs kjerneoppgaver er å levere kostnadseffektive tjenester og digitale løsninger til statsforvalterne, andre offentlige etater og innbyggerne. Gjennom økt digitalisering og automatisering av manuelle oppgaver, kan vi levere like god kvalitet på våre tjenester med mindre ressursbruk. Slik sørger vi for en etisk og effektiv forvaltning av fellesskapets midler, og bidrar til at ressurser kan allokeres der de trengs mest.

STAF har knyttet flere indikatorer til hvert av disse bærekraftstemaene. Indikatorene gjør at vi kan måle utviklingen fra år til år, og bidrar til at vi kan se hvor vi må sette inn tiltak for å jobbe mer bærekraftig og hvilke tiltak som har effekt. Denne bærekraftsrapporten viser hva indikatorene var i 2024, og gir en kort beskrivelse av resultatet og hvordan vi har jobbet med temaet.

STAFs bærekraftsrapport for 2024 er vår første publisering. Den gir oss et utgangspunkt for hvor STAF sto i det året vi begynte å jobbe systematisk med bærekraft. Vi har mye å lære, og det gjenstår fremdeles en del arbeid med å få bærekraft inn som en helhetlig tankegang i vårt daglige arbeid og sette oss mål som skal nås. Dette er likevel en viktig rapport, da den viser at vi er i gang med arbeidet og at FNs bærekraftsmål er noe vi skal gjøre vårt for å bidra til.

4 Historikk – hvordan har STAF jobbet med bærekraft siden 2019?

4.1 STAFs bidrag til en mer effektiv og bærekraftig forvaltning

STAFs samfunnsoppdrag er å “levere gode administrative tjenester som støtter opp under samfunnsoppdraget til statsforvalterne”. En sentral del av dette oppdraget er å utvikle digitale offentlige tjenester som er mer tilgjengelige, brukervennlige og effektive for innbyggerne.

Arbeidet innebærer å skape sammenhengende digitale løsninger på tvers av kommune og stat. Ved å legge til rette for at løsningene kan dele data mellom seg, og ta i bruk nasjonale felleskomponenter der det er mulig, oppnår vi gevinster ved at innbyggerne slipper unødvendige dobbeltregistreringer og får raskere svar. Slik bidrar vi til å øke tilliten til forvaltningen.

Et eksempel på dette er Stimulab-prosjektet vi gjennomførte i 2022-2023. I prosjektet avdekket vi hvordan klagebehandlingstiden for avslag på økonomisk sosialhjelp kan reduseres betydelig. Resultatene ga innsikt i hvordan saksbehandlingen kan gjøres mer effektiv og hvordan vi kan gjøre brukerreisen enklere og mer brukervennlig for innbyggerne.

Automatisering av manuelle prosesser frigjør tid for både statsforvalterne og STAF, slik at vi kan fokusere på oppgaver som krever menneskelig vurdering. Her er det særlig store muligheter på dokumentforvaltningsområdet. I 2023 førte tørke og uvær til rekordmange søknader om landbruksstøtte på grunn av produksjonssvikt. For å håndtere den store mengden dokumenter utviklet vi på kort tid, i samarbeid med Landbruksdirektoratet, en automatisert arkiveringsløsning som sparte flere årsverk og forhindret forsinkelser i arkiveringen.

Våre over 40 digitale søknadsskjemaer har redusert papirbruk i statsforvalterembetene, og integrasjonen mellom brukerstøtte- og arkivsystemer har automatisert manuelle prosesser. Gjennom smart digitalisering bidrar vi til en mer bærekraftig og effektiv offentlig sektor.

4.2 STAFs miljøfokus i anskaffelser

STAF har siden oppstarten lagt stor vekt på klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser. Vi gjør grundige vurderinger om hvordan vi kan gjøre bærekraftige valg, og har også arrangert fagdager for å veilede embetene om klima- og miljøhensyn ved innkjøp.

Når vi anskaffer elektronisk utstyr, stiller vi tydelige krav knyttet til forbruk og sirkulær økonomi. Alle PC-er anskaffes for en brukstid på minst fire år, og vi reparerer PC-er fremfor å kjøpe inn nye. Når brukstiden er over, avhendes PC-ene for videresalg eller gjenvinning. Skjermer og nettverksutstyr beholdes så lenge det fungerer og oppfyller sikkerhetskrav. I tillegg får vi PC-er og skjermer levert uten emballasje, for å minimere transportmengden.

I 2019 driftet vi 18 eldre datasenter med høyt energiforbruk. I dag har vi samlet alle våre tjenester på et moderne og energieffektivt datasenter, med et tilsvarende energieffektivt back-up datasenter, hvor vi overvåker strømforbruket.

4.3 Likestillings, inkluderings- og mangfoldsarbeid

STAF har jobbet aktivt med likestillings-, inkluderings- og mangfoldsarbeid (LIM-arbeid) siden oppstarten. Vi har hatt fokus på å ta inn lærlinger i virksomheten vår, og hatt flere trainee-stillinger for personer som har hull i CV-en. Vi har også en intern gruppe som sørger for å følge opp tiltak og aktiviteter fra LIM-handlingsplanen vår.

Kompetanseutvikling er et satsingsområde for STAF. Vi har kartlagt det fremtidige kompetansebehovet for virksomheten, gjennomført en GAP-analyse av hva vi har og hva vi trenger, og utarbeidet kompetanseplaner for alle avdelingene våre. På denne måten kan ansatte utvikle seg i takt med behov og endringer i arbeidsoppgavene.

5 Bærekraftsindikatorer – resultater og forklaringer

5.1 Klima og miljø

5.1.1 Sirkulær økonomi og lavutslippssamfunn

Delmål/ Indikatornummer	Indikator	Målemetode	Resultat
5.2.1	Klimagassutslipp	Utvikling av estimert klimagassutslipp (basert på økonomisk forbruk)	2299 tonn CO ₂

For å få oversikt over våre klimagassutslipp har STAF innført et klimagassregnskap basert på GHG-protokollens¹ tre kategorier: direkte utslipp (scope 1), indirekte utslipp fra innkjøpt energi (scope 2) og indirekte utslipp fra innkjøp av varer og tjenester (scope 3).

Nesten alle STAFs utslipp er indirekte utslipp (scope 3). Disse utslippene kan i praksis ikke måles nøyaktig, så vi bruker gjennomsnittlige utslippstall for ulike varer og tjenester for å beregne dem. For å få en oversikt, bruker vi DFØs Klimaspændverktøy².

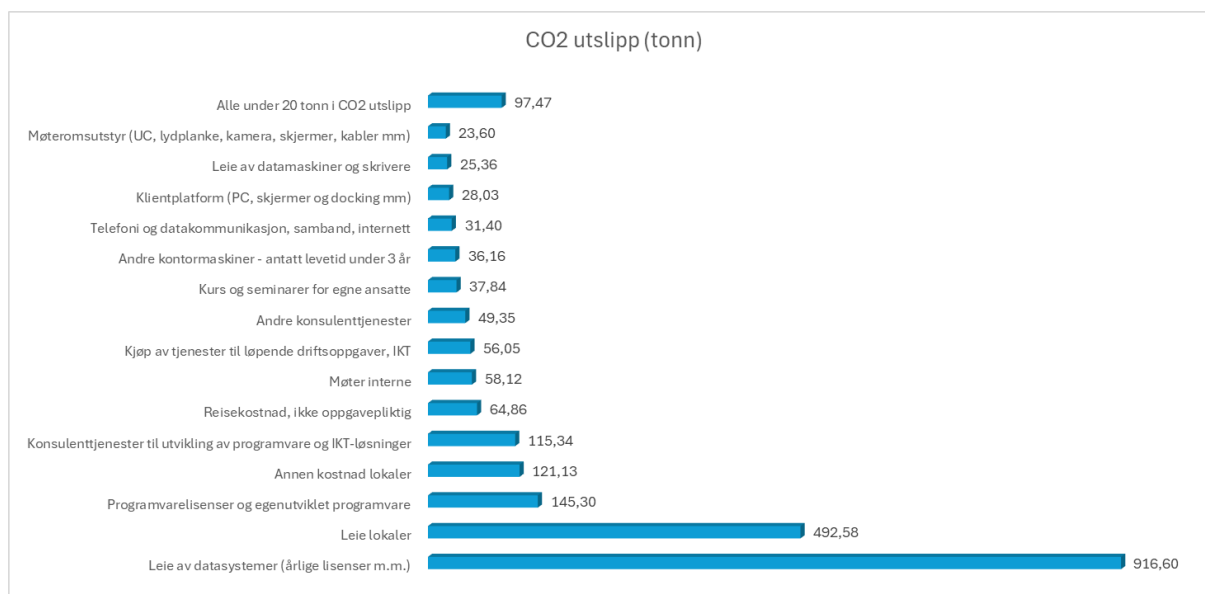
Verktøyet kobler sammen regnskapstall fra statsregnskapet med estimerte utslipp fra ulike vare- og tjenestekategorier. Utslippsfaktorene består av klimagassutslipp (tonn CO₂-ekvivalenter) per million kroner fordelt på artskontoer.

Dette gir en god oversikt over områdene med størst CO₂-utslipp, men har også sine begrensninger: grønne innkjøp med lavere klimagassutslipp vises ikke direkte i klimaregnskapet. Likevel gir det en indikasjon på hvilke områder vi kan stille tydelige krav knyttet til klima og sirkulær økonomi.

Oversikten under viser våre 15 største utslippsområder. De resterende kategoriene er oppsummert under “Alle under 20 tonn i CO₂-utslipp”. Totalt utgjorde STAFs CO₂-utslipp 2299 tonn i 2024.

¹ Greenhouse Gas Protocol, kjent som GHG-protokollen er den mest brukte og anerkjente standarden for rapportering av klimagassutslipp i et klimaregnskap. Protokollen brukes til å identifisere betydelige utslippskilder og gir en strukturert og sammenlignbar måte å rapportere klimafotavtrykk på.

² <https://anskaffelser.no/verktoy/analyseverktoy/klimaspændverktoy>



STAFs klart største utslippsfaktorer er leie av datasystemer og programvarelisenser, og leie av lokaler samt andre kostnader for lokaler. Dette er kategorier som er krevende å senke utslippene fra siden datasystemene er nødvendige for å gjennomføre samfunnsoppdraget vårt, og lokalene våre må være samlokalisert med statsforvalterembetene.

Vi har større påvirkningsmuligheter for å redusere utslipp fra innkjøp og leie av elektronisk utstyr som utgjør omtrentlig 115 tonn CO2, og fra møter og reisekostnader som utgjør rundt 120 tonn CO2. Ved å ta bevisste valg i disse kategoriene, kan vi redusere utslippene våre.

I årene fremover skal vi bruke klimaregnskapet til å se på våre største utslippskategorier, og basert på dem finne relevante tiltak som kan redusere klimafotavtrykket vårt.

5.1.2 Bærekraftige anskaffelser

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
5.3.1	Bærekraftige anskaffelser	Andel av gjennomførte anskaffelser som følger retningslinjene for bærekraftige anskaffelser	100%

Alle våre anskaffelser er gjennomført i henhold til våre retningslinjer for bærekraftige anskaffelser. Retningslinjene innebærer at vi gjør en nøye vurdering av miljø- og klimahensyn i alle ledd av innkjøpsprosessen. De stiller også krav til at vi skal stille alle DFØs anbefalte minimumsanbefalinger fra deres kriterieveiviser, og at vi skal sterkt vurdere å stille ytterligere anbefalinger som er relevante for innkjøpskategorien.

Et eksempel er anskaffelsen av kaffemaskiner til Statsforvalteren i Agder. Her stilte vi krav om at kaffen både skulle være både Fairtrade-sertifisert og økologisk. I tillegg evaluerte vi miljøpåvirkningen av selve kaffemaskinen. Det gjorde at vi anskaffet totalrenoverte, brukte

kaffemaskiner som også hadde lavere leiekostnad enn nye maskiner. Slik fikk vi redusert klima- og miljøpåvirkningen gjennom å redusere forbruk.

5.2 Sosiale forhold

5.2.1 Ivaretagelse av medarbeidere

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
4.1.1	Ansattes vurdering av om STAF er en attraktiv arbeidsplass	Score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	86 av 100
6.2.2	Kvalitet på oppfølging av personalpolitikk: LIM-arbeid	Antall lærlinger, traineer og personer i arbeidstrening i virksomheten Likelønn i STAF Tilrettelegging for medarbeideres behov og livsfase – score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	Lærling: 1 Traineer: 0 Arbeidstrening: 5 Lønnstilskudd: 6 Andel kvinners lønn av menns lønn er 91 %

Indikator 4.1.1

STAF jobber aktivt for å være en attraktiv arbeidsplass og setter medbestemmelse og medarbeiderskap høyt. Vi har utarbeidet en egen livsfasepolitikk og de ansatte har muligheter til å benytte hjemmekontor og to timer trening i arbeidstiden. De ansatte har en stor del autonomi i arbeidshverdagen og et av STAFs satsningsområder er kompetanseutvikling for alle ansatte via prosjektet Kompetanse for fremtiden.

Medarbeiderundersøkelsen for 2024 inkluderte ikke et eget spørsmål om hvordan ansatte opplevde tilrettelegging for livsfase. Vi vil vurdere å velge en ny indikator for området.

Indikator 6.2.2

Målrettet og systematisk arbeid for å få personer med funksjonsnedsettelse og hull i CV inn på arbeidstrening har gitt resultater. STAF har i 2024 hatt flere på arbeidstrening enn noen gang tidligere. Dette fikk vi til grunnet et godt samarbeid med tillitsvalgte og markedskontaktene i NAV. Tallene er på nivå med det ambisjonsnivået vi har definert i samråd med de tillitsvalgte.

STAF har også i løpet av 2024 arbeidet videre med annonsetekster og nettsider for å sikre universell utforming av tekst, og for å vise at vi har fokus på å tilrettelegge våre arbeidsplasser for personer med funksjonsnedsettelse. Dette arbeidet fortsetter i 2025.

I de fleste stillingsgruppene i STAF er det tilnærmet likelønn, og vi ser en bedring fra tidligere år på saksbehandlernivå. På ledernivå er det menns lønn som ligger noe under. Under de lokale lønnsforhandlingene i 2024 vektla vi å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og utjevne uberettigede lønnsforskjeller.

STAFs LIM-gruppe er en pådriver for å følge opp STAFs tiltak og aktiviteter i handlingsplanen for likestilling, inkluderings og mangfold vil fortsette sitt arbeid videre.

STAF har en livsfasepolitikk med tiltak for alle ansatte, som for eksempel hjemmekontorordning og trening i arbeidstiden. I tillegg har vi muligheter til å iverksette tiltak ved behov, som for eksempel utvidet bruk av hjemmekontor, velferdspermisjon med og uten lønn, deltakelse på seniorkurs, seniordager, velferdspermisjon på planleggingsdager i barnehage/skole, fysisk tilrettelegging av arbeidsplassen og tilrettelegging av arbeidsoppgaver. I 2024 arrangerte vi et webinar for alle ansatte i regi av Statens pensjonskasse (SPK), der de informerte om pensjonsordningene og om andre rettigheter den ansatte har som medlem i SPK.

5.2.2 Ivaretagelse av brukerperspektivet

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
1.1.1	Helhetlig samhandling med statsforvalterne	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte: - Alt i alt er jeg fornøyd med samhandlingen mellom vårt embete og STAF (4,3 av 6) - Jeg er fornøyd med informasjonen jeg får når IKT-systemene ikke er tilgjengelige (4,7 av 6) - Jeg er fornøyd med informasjonen jeg får i forbindelse med nye programmer og nytt utstyr (4,6 av 6)	Gjennomsnitt: 4,5 av 6
3.2.1	Statsforvalternes vurdering av STAFs brukerorientering og tilrettelegging for sammenhengende tjenester	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte - Jeg opplever at STAF har god innsikt i embetenes behov for brukervennlige og effektive tjenester (4,45) - Jeg opplever at STAF lytter til mine behov som bruker av deres tjenester og leveranser (4,41)	Gjennomsnitt: 4,43 av 6

Indikator 1.1.1

For å utvikle gode digitale løsninger og tjenester til statsforvalterne, er det viktig med god samhandling slik at løsningene treffer både deres og innbyggernes behov. Samtidig skal vi sørge for å gi embetsansatte god informasjon når systemer er nede, og at de er godt forberedt på nye programmer og utstyr.

Ledelsen i statsforvalterembetene gir oss en score på 4,3 når de vurderer samhandlingen med STAF, en fremgang fra 3,5 i 2023. Dette tyder på at de nye samhandlingsarenaene har styrket dialogen og involveringen mellom virksomhetene.

Embetsansatte scorer oss 4,7 for informasjon om nedetid på IKT-systemer og 4,6 på informasjonen om nye programmer og utstyr. Dette er en fremgang fra 4,5 på begge spørsmålene.

Indikator 3.2.1

For å sikre at tjenestene våre er brukervennlige og tilpasset embetenes behov, har vi lagt stor vekt på brukerinvolvering i utviklingen av nye løsninger. Vi har brukt tjenstedesign og brukertesting i arbeidet med fellesløsninger for tilskudd, førstekartlegging på plan- og byggområdet og tjenester knyttet til tro- og livssynssamfunn. Ved å involvere brukerne aktivt sikrer vi at løsningene blir både effektive og enkle å bruke.

Tilbakemeldingene fra statsforvalterne viser at vi er på rett vei. De gir oss en score på 4,45 for innsikten vi har i embetenes behov og 4,41 for vår evne til å lytte til deres behov som brukere.

5.2.3 Kompetanseheving for STAF og Statsforvalterne

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
3.4.1	Embetenes vurdering av om tilgjengelig kompetanse- og veiledningsmateriell dekker deres behov i oppgaveløsningen	Score fra brukerundersøkelsen til embetsansatte: Kompetanse- og veiledningsmateriellet STAF tilbyr, bidrar til at jeg kan løse mine arbeidsoppgaver effektivt	4,11 av 6
4.2.1	Ansattes vurdering av tilretteleggingen for kompetanseutvikling	Score fra medarbeiderundersøkelsen i STAF	76 av maks 100
4.2.2	Andel gjennomførte planlagte kompetansetiltak		Ikke målt i 2024

Indikator 3.4.1

Når STAF lanserer nye løsninger og tjenester, er det viktig at embetsansatte får god opplæring og veiledning. Vi utvikler derfor kompetanse- og veiledningsmateriell sammen med representanter fra statsforvalterne for å sikre at vi treffer med opplæringen, og at ansatte kan bruke løsningene effektivt. Dette bidrar til at innbyggere og kommuner får best mulig nytte av tjenestene.

STAF arrangerer også digitale seminarer om informasjonssikkerhet, for å trygge sensitiv informasjon om innbyggerne.

Embetene ga STAF en score på 4,11 på vurderingen om kompetanse- og veiledningsmateriellet bidrar til effektiv oppgaveløsning. Dette er på samme nivå som i 2023, som viser at vi ligger på et godt nivå, og at vi samtidig har muligheter for forbedring på området.

Indikator 4.2.1

Et av STAFs satsningsområder er prosjektet "Kompetanse for fremtiden" og ansatte oppfordres til å kontinuerlig holde seg oppdatert innenfor eget fagfelt og sette av tid til dette i arbeidshverdagen. I tillegg til at alle avdelingene i STAF har egne kompetansemidler til sine ansatte, blir det satt av egne kompetansemidler som alle ansatte kan søke på 2 ganger i året, og eneste føringen for dette er at kompetanse bør være relevant for STAF.

Indikator 4.2.2

Indikatoren var ment å måle om STAF gjennomfører tilstrekkelig og relevante tiltak for å heve kompetanse. Foreløpig har ikke grunnarbeidet som skulle gjøres i avdelingene for å etablere forpliktende kompetanseplaner med tiltak, blitt utført og gjort klart for måling.

5.3 Styring og økonomi

5.3.1 Digitalisering for effektive og brukervennlige tjenester

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
3.1.3	Effektivitet i tjenesteleveransene	Statistikk over avvik fra normert antall enheter levert over tid	Ikke målt i 2024
3.3.1	Andel automatiserte regelstyrte prosesser og saksbehandlingsprosesser	Statistikk	Ikke målt i 2024
2.3.1	Grad av stabilitet i oppetid og drift	Statistikk over oppetid på kritiske løsninger	99,9 %

Indikator 3.1.3

Indikatoren for effektive tjenester er en av de mest kompliserte og samtidig potensielt nyttige av indikatorene. I enkeltavdelinger har det blitt gjort målinger for å kartlegge effektiviteten, men ikke systematisk nok til at vi kan vise til en totalscore for indikatoren. Vi skal arbeide videre med indikatoren i 2025.

Indikator 3.3.1

For å oppnå bærekraftsmålet om økt andel automatiserte regelstyrte prosesser og saksbehandlingsprosesser, har vi gjennomført flere tiltak. Det er innført automatisk arkivering for tre fagapplikasjoner: prosjektskjønn, tro- og livssynssamfunn, og fritt rettsråd. Dette har bidratt til å effektivisere saksbehandlingen. I tillegg har vi lansert en rekke robotiseringsprosesser knyttet til Elements. Målemetoden er etablert som en nullpunktsmåling. Indikatoren vil derfor ikke ha noen verdi som måling før i 2026.

Indikator 2.3.1

Indikatoren måler oppetid for våre kritiske systemer. På grunn av tekniske avhengigheter er målingen basert på oppetid for Elements innenfor våre faste åpningstider. Ingen større nedetid er registrert for 2024.

5.3.2 Informasjonssikkerhet

Delmål/ Indikator- nummer	Indikator	Målemetode	Resultat
2.1.2	Etterlevelse av beste tekniske praksis for informasjonssikkerhet	Statistikk fra Microsoft Secure Score	88/100
2.1.1	Etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis for informasjonssikkerhet	Prosentvis etterlevelse av utvalgte nasjonale krav og NSMs krav	2,86/5
2.2.3	Kompetansedekning som sentralt fagmiljø og pådriver for informasjonssikkerhet og personvern	Evaluerings av panel i STAF – egenvurdering av udekket kompetansebehov	Ikke målt for 2024

Indikator 2.1.2

Indikatoren måler vår tekniske etterlevelse av informasjonssikkerhet gjennom Microsoft Secure Score. Indikatoren lå stabilt mellom 85 og 88 % gjennom 2024, og tilsier at vi har meget god kontroll på vår tekniske praksis. Scoren vil variere over tid, og videre økning av indikatoren må vurderes i et kost-/nytte-perspektiv siden bedre score kan gå på bekostning av brukeropplevelsen.

Indikator 2.1.1

I 2024 har STAF jobbet systematisk med å bedre vår etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis på informasjonssikkerhetsområdet. I tillegg har vi sikret at ledergruppen både er bedre informert, og har fått tildelt et større ansvar for oppfølgingen. På sikt vil dette gjøre oss i stand til å prioritere tiltak som vil gi oss effekter – både konkret på informasjonssikkerhet, men også som har effekter som påvirker bærekraftsmålene. Det at STAF har god etterlevelse av nasjonale krav og beste praksis, sikrer at vi leverer tjenester som er sikre og beskytter personvernet både til brukere og publikum der ute. Vår score på 2,86 plasserer oss mellom kategoriene «Repeterende» og «Definert», og viser at vi må fortsette å jobbe med både tekniske tiltak og dokumentasjon for å sikre en god og systematisk oppfølging på området.

Indikator 2.2.3

Denne indikatoren var ment å måle om STAF har et udekket kompetansebehov på informasjonssikkerhetsområdet. Indikatoren har vist seg vanskelig å måle, og i stort uegnet til å gi oss noen god pekepinn for status. Indikatoren kommer til å bli foreslått omgjort i 2025.

6 Overordnet vurdering av bærekraftsarbeidet

Årets bærekraftsrapport er et viktig utgangspunkt for vårt videre arbeid med bærekraft, og fungerer som et referansepunkt for fremtidige bærekraftsrapporter. I løpet av 2024 har vi etablert målbare indikatorer, slik at vi kan sammenligne resultater fra år til år og følge utviklingen over tid.

Samtidig ser vi et behov for en mer helhetlig tilnærming. For det første må vi sette oss konkrete mål på ulike bærekraftsindikatorer, slik at vi har resultater å strekke oss etter. For å nå disse målene, må vi også fortsette kompetansehevingen om bærekraft i organisasjonen, slik at både ledere og ansatte kan ta gode og bærekraftige valg i arbeidshverdagen.

Vi har allerede målinger over tid på flere av indikatorene, særlig knyttet til brukerperspektivet, kompetanseheving og ivaretagelse av medarbeidere. Flere av disse indikatorene er knyttet til kjerneoppgavene våre, enten som tjenesteleverandør eller som arbeidsgiver. Det er positivt å se at vi i stor grad opplever en fremgang på disse områdene.

I årets bærekraftsrapport har vi med vårt første klimaregnskap. I 2025 må vi bruke regnskapet aktivt for å ta gode valg knyttet kjøpe eller leie av elektronisk utstyr og reisevirksomhet. Selv om vi ikke vil kunne se direkte resultater av valgene våre i klimaregnskapene, vil de hjelpe oss med å ta mer klimavennlige valg i fremtiden.

Vi ser også behov for å tydeligere integrere bærekraftsperspektivet i prosjekter og andre utviklingsoppgaver vi gjennomfører. De fleste prosjektene våre bidrar positivt på én eller flere av de tre bærekraftsdimensjonene. Samtidig kan de også ha negative effekter, for eksempel gjennom økt forbruk av elektronisk utstyr og valg av "feil" utstyr og løsninger. Ved å kartlegge bærekraftspåvirkningen tidlig i prosessene, kan vi bruke dem til å ta mer bevisste valg og prioritere riktig.

STAFs bærekraftsrapport for 2024 gir oss et godt grunnlag for å løfte bærekraftsperspektivet vårt ytterligere og ha det med oss i arbeidet vårt fremover.