

**Årsrapport for**  
**Statens forvaltningstjeneste**  
**2003**

<b>Tallenes tale</b> .....	<b>1</b>
Regnskap .....	1
Prising av tjenester .....	1
<b>Personalmessige forhold</b> .....	<b>2</b>
Innledning.....	2
Årsverk og turnover .....	2
Sykefravær 2003 .....	2
Lederopplæring .....	2
Kjønnfordeling.....	3
Annet .....	3
<b>Brukerundersøkelsen</b> .....	<b>4</b>
<b>Viktige hendelser / milepæler</b> .....	<b>6</b>
Depsak.....	6
Nytt felles brukersenter for kontortjenesteavdelingen .....	6
Oppgradering av Odin direkte.....	7
Ny rådgivningstjeneste – Depkjøp .....	7
Departementenes Informasjonshjørne.....	7
Sentralbord .....	8
Overtakelse av UD-vakthold.....	8
Elektronisk kunst på Odin .....	8
<b>RNB-kutt og påfølgende utfordringer</b> .....	<b>10</b>
<b>Miljøpåvirkning</b> .....	<b>11</b>
Videokonferanser .....	11
Papirforbruk .....	11

# Tallenes tale

## *Regnskap*

I 2003 hadde Ft en driftsbevilgning på 246,6 mill kroner og et inntektskrav på 3,1 mill kroner. I Revidert Nasjonalbudsjett ble bevilgningen redusert med 5 mill kroner. Regnskapet viste utgifter til drift på 309,2 mill kroner. Merforbruket av driftsmidler skyldes bruk av refusjoner og inntekter fra brukerne.

Til investeringer hadde Ft en bevilgning på 15,7 mill kroner. Ved årets utgang hadde etaten brukt 12,8 mill kroner. Restbeløpet ble overført til 2004 grunnet forsinkelse i enkelte prosjekter og anskaffelser.

Ft har driftsansvar for Norsk lysingsblad. I 2003 hadde Ft utgifter knyttet til driften av Norsk lysingsblad på 26,9 mill kroner, mens inntektene var på 39,3 mill kroner.

## *Prising av tjenester*

I behandlingen av Statsbudsjettet for 2004 høsten 2003 ble Ft's bevilgning kuttet med 60 mill kroner ut over kuttet på 5 mill kroner på 2003-budsjettet. Den kraftige reduksjonen i bevilgningen forserte arbeidet med utstrakt prising av tjenester. Høsten 2003 ble derfor en periode med forberedelser og beregning av priser for flere av Ft's tjenester. ABC-analysene som man startet med i 2002 ble videreført og var et godt grunnlag for prisfastsettelse. Det ble lagt opp til økte inntekter på 44 mill kroner som følge av økt prising. Øvrig kutt i bevilgningen ble håndtert ved forberedelser til innsparing og effektivisering, herunder bemanningsreduksjon.

## Personalmessige forhold

### *Innledning*

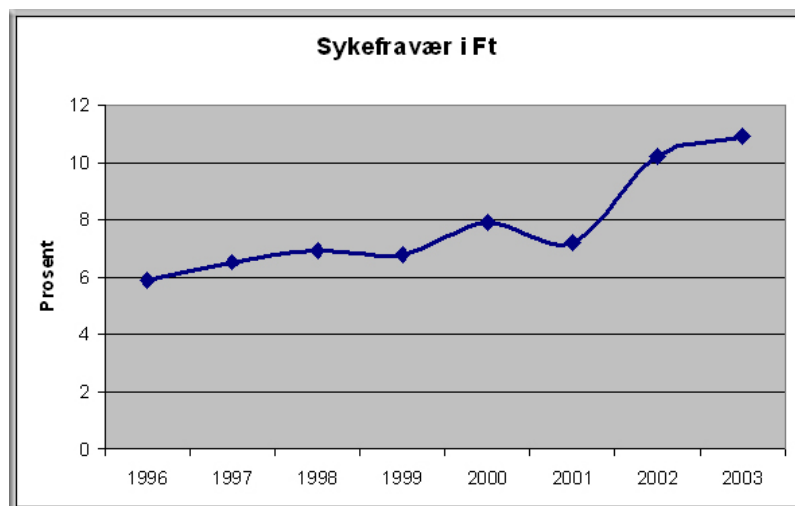
Effektiviserings- og kostnadskuttet som Ft ble pålagt høsten 2003, ble naturlig nok pregende for innretningen av personal- og bemanningspolitikken mot slutten av året. Det ble identifisert et mulig kutt på drøye 50 årsverk som førte til at det umiddelbart ble igangsatt et eget nedbemanningsprosjekt. Arbeidet bestod blant annet i å avklare det tjenestelige og formelle grunnlaget for bortfall av stillinger, eventuelle oppsigelser og å vurdere stimulerings tiltak og interne omplussinger. Det ble inngått en omstillingsavtale med tjenestemannsorganisasjonene. Ft har etter avtale med AAD inngått som pilot i departementets karrierplanleggingsprosjekt og gjennom dette kunnet innhente tilbud på ekstern bistand til karriererådgivning og jobbsøking.

### *Årsverk og turnover*

- Pr 31.12.2003 var det registrert 412 årsverk fordelt på 425 personer
- Personalomsetningen utgjorde 9,8 prosent (8,3% i 2002, 13,5% i 2001 og 14,7% i 2000).

### *Sykefravær 2003*

Sykefraværet økte fra 10,2 prosent i 2002 til 10,9 prosent i 2003. Fraværet er særlig høyt innen de tjenesteområdene som er preget av fysisk arbeid og turnusarbeid. Det har også vært en økning innen de merkantile tjenesteområdene. Det arbeides med sikte på en betydelig reduksjon av fraværet.



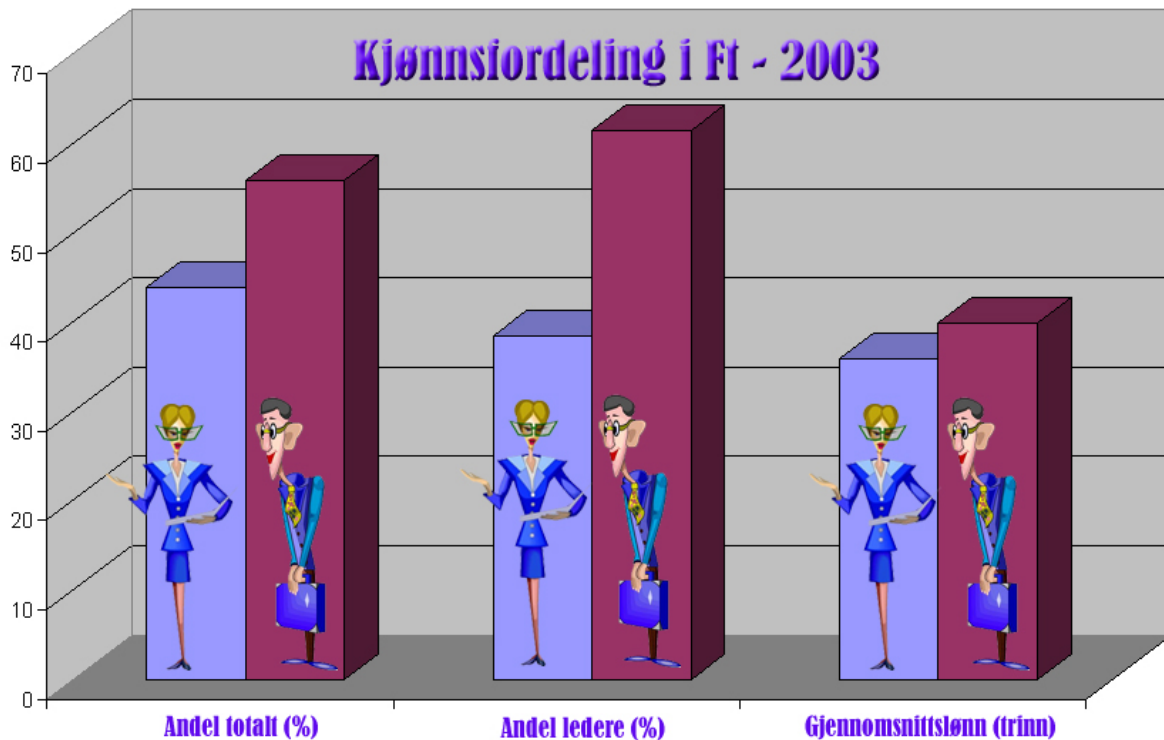
### *Lederopplæring*

Det ble gjennomført en "360 graders" lederevaluering for alle avdelingsdirektører og seksjonssjefer og for enkelte med gruppelederfunksjoner. Det ble registrert et gjennomgående mer positivt resultat sammenlignet med tilsvarende undersøkelse i 2001.

## Kjønnsfordeling

Andelen kvinner utgjør 44%, andel kvinner i lederstillinger (avdelingsdirektør og seksjonssjef) er 38,5% og gjennomsnittslønn for kvinner er ltr 36 og for menn ltr 40.

Ft har iverksatt flere tiltak for å øke kvinneandelen: Alle stillingsannonser henviser spesielt til mål om kjønns sammensetningen. Det tas aktivt hensyn til målet om 40% kvinneandel ved rekruttering av nye ledere.



## Annet

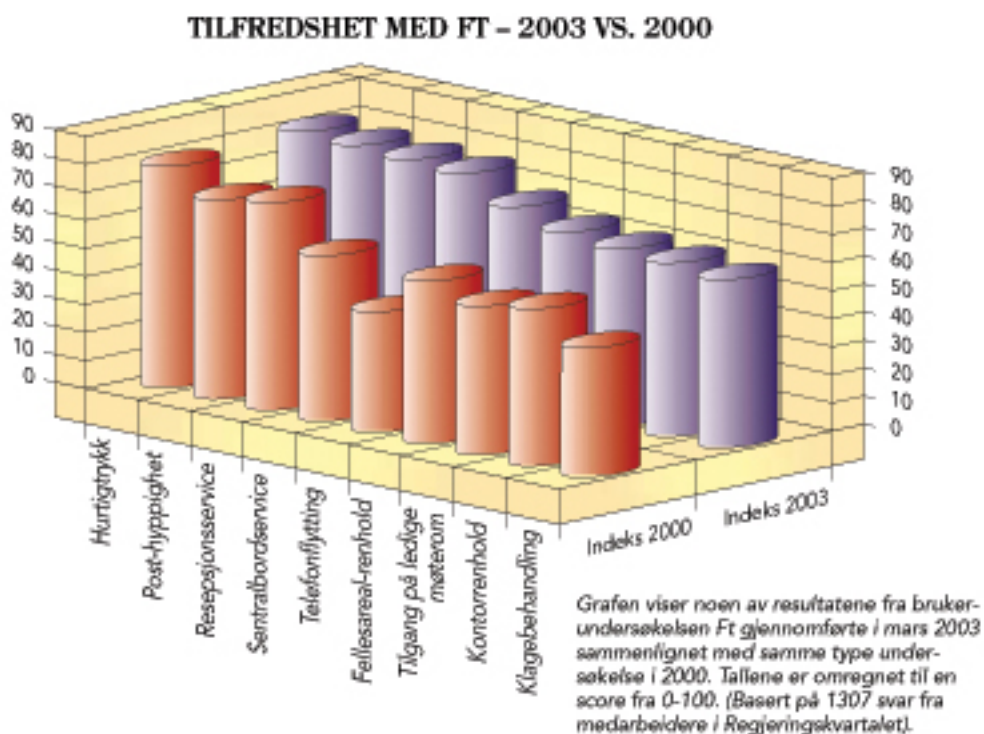
- Ft ble etablert som IA-virksomhet pr 1. juni 2003.
- Ft arbeider for rekruttering av personer med minoritetsbakgrunn og synliggjør dette i alle stillingskunngjøringer og har innarbeidet krav om spesiell omtale av alle søkere med innvandrerbakgrunn i innstillingene til tilsetting.
- Seniorpolitiske tiltak følges opp i lys av IA-arbeidet. Det er også hensyntatt seniorpolitiske og sosiale forhold i omstillingsavtalen i forbindelse med effektiviseringsprosessen i Ft.
- Ft har for tiden 1 læreplass for kontorlærling.

## Brukerundersøkelsen

Statens forvaltningstjeneste gjennomførte våren 2003 en stor brukerundersøkelse blant ansatte i departementene og SMK. Undersøkelsen var en oppfølging av et lignende opplegg som ble gjennomført tre år tidligere. Resultatene viste at Ft er på rett vei og at etaten har gjort store forbedringer på flere områder.

Undersøkelsen ble gjennomført i begynnelsen av mars 2003 ved hjelp av e-post og Internett. Responsen må anses som god; denne gang var svarprosent 42,5 – mens den i 2000 var på 36.

Det første spørsmålet i undersøkelsen dreide seg om Ft generelt, et spørsmål som med tanke på etatens mangfoldighet kanskje kan være vanskelig å forholde seg til. På en skala fra 1-6 var gjennomsnittet 4, som omregnet til en 0-100 skala gir en indeks på 67. Teorien sier at en indeksscore på over 70 er bra, så her har Ft et lite forbedringspotensiale.



### Gode tall – og mange gode råd

Som nevnt viser undersøkelsen at Ft's brukere er godt fornøyde med mange av etatens tjenester. Brukersenteret i R5, Ft: Hurtigtrykk og Ft's møteromsassistanse er alle områder som oppnår en indeks på over 80. Også resepsjonene, fellesbiblioteket og sentralbordet får en god score.

Ft kan registrere en forbedring på alle områder der vi kan sammenligne med undersøkelsen for tre år siden, noe som viser at Ft har tatt tak i de områdene der brukerne var lite fornøyde. Ett eksempel er telefonflyttingstjenesten som Ft fikk mye "pepper" for og som nå viser en forbedring av indeksen fra 43 til 70.

Mange av de som deltok i undersøkelsen tok seg bryet med å skrive inn egne kommentarer. På spørsmål om de departementsansatte hadde noen gode råd til Ft's ledelse, kom det inn

507 forskjellige innspill. Disse ble analysert videre og blant annet benyttet i arbeidet med Ft's strategi for perioden 2004-2006.

### **Den evige renholdsdiskusjonen**

Et annet område som påkalte mange kommentarer, var spørsmålene som har med renhold å gjøre. Her var det generelt mye misnøye, men det er verdt å merke seg en forbedring i renholdstilfredsheten fra undersøkelsen for tre år siden. På spørsmålet om tilfredshet med renholdet i fellesområder, steg eksempelvis tilfredsindeksen fra 58 til 65. Det bør også poengteres at stadige kvalitetsundersøkelser utført av eksterne firmaer konkluderer med at renholdet i så vel kontorer som fellesområder er godt nok.

### **Detaljinformasjon**

Alle departementer og SMK fikk tilsendt rapporten fra brukerundersøkelsen, og den er også publisert på Depweb. Ft utarbeidet også en egen rapport for hvert departement og SMK, slik at de kan se "egne" resultater i forhold til gjennomsnittet.

## Viktige hendelser / milepæler

### ***Depsak***

DepSak er en felles løsning for elektronisk saksbehandling, dokumentflyt og arkiv i departementene, Statsministerens kontor (SMK) og Ft. Depsak var også i 2003 Ft's viktigste satsning. Prosjektet som er omfattende og teknisk krevende, har gått etter planen.

Følgende departementer har tilknyttet seg DepSak på sentral drift: AAD, BFD, LD, UFD, FID, KKD, HD, SOS og MD.

Følgende departementer har tilknyttet seg DepSak, men har valgt lokal drift: NHD, OED, UD, FD, SMK og JD.

FIN, KRD og SD har valgt annen leverandør enn fellesskapet.

### ***Nytt felles brukersenter for kontortjenesteavdelingen***

Et nytt, felles brukersenter har gjort det enklere for departementene å komme i kontakt med kontortjenesteavdelingen i Ft . Avdelingen har tatt i bruk et moderne elektronisk helpdesksystem og callsenter som skal bedre servicen overfor departementene og gjøre det enklere for brukerne å komme i kontakt med Kontortjenesteavdelingen i Ft, enten det gjelder regnskap, lønn, styring og rapportering, elektronisk saksbehandling, tidregistrering på PC eller innkjøp.

1. april 2003 ble det nye brukersenteret åpnet. Systemet var da ferdig testet og teknisk opplæring av de ansatte gjennomført. De ansatte logger nå samtlige henvendelser fra departementene i et nytt, elektronisk helpdesksystem, og sørger for at sakene blir fulgt opp og løst innenfor gitte tidsfrister.



*TIL TJENESTE: KTA brukersenter tar i mot en rekke henvendelser fra departementene til daglig. F.v. Thomas Dorg, Hanne Petersen, Guri Bangsund, Per Pedersen, Harald Romundset og Ellen Øien.*

## Oppgradering av Odin direkte

"Odin direkte" er en tjeneste Odin tilbyr departementene for overføring av pressekonferanser på Internett. Tjenesten ble oppgradert i løpet av 2003, noe som innebærer bedre videokvalitet og utvidet funksjonalitet. Den nye løsningen legger blant annet til rette for fremvisning av lysark samt muligheter for kommunikasjon via a-post og "chat".

## Ny rådgivningstjeneste – Depkjøp

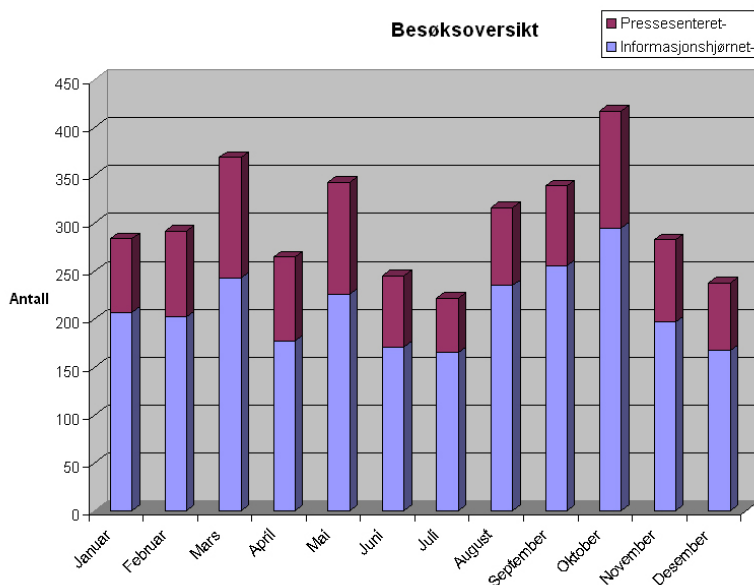
En ny rådgivningstjeneste i Ft – Depkjøp - ble etablert fra januar 2003. Enheten tilbyr departementene innkjøpsfaglig rådgivning og veiledning i forbindelse med regelverk og anbudsprosesser, kvalitetssikring av kunngjøringer, konkurransegrunnlag og kontrakter, opplæring og kompetanseutvikling samt prosjektdeltakelse ved større anskaffelser. Tjenesten videreutvikles kontinuerlig i nært samarbeid med departementene.

Ved utgangen av 2003 hadde Depkjøp hatt ca. 220 oppdrag og levert ca. 3.300 timeverk.

## Departementenes Informasjonshjørne

Departementenes informasjonshjørne og pressesenter (DI) er en tjeneste som drives av Statens forvaltningstjeneste. Senteret retter seg mot publikums behov for informasjon og brosjyrer om departementenes og regjeringens arbeid. Pressetjenesten bistår journalister med tekniske hjelpemidler og veiledning knyttet til innsyn i postjournaler og bestilling av dokumenter.

Det er ført statistikk over antall henvendelser Departementenes informasjonshjørne og pressesenter hadde i løpet av 2003. Fra 2002 til 2003 har senteret hatt en samlet økning i besøk på drøyt 20 prosent. Brukerne og statistikken forteller oss at potensialet er stort, dersom man ønsker å markedsføre og satse på publikumstjeneste i regjeringskvartalet





2003 var DI's andre driftsår, og utfordringene var mange. Noen av tiltakene som ble gjennomført:

- **Lenke om DI** på [www.depweb.no](http://www.depweb.no). Målet med dette tiltaket var å øke bevisstheten om DI blant departementenes ansatte, slik at de kunne henvise relevante publikumshenvendelser til DI.
- **Etablering av faste avtaler** med departementene for å få i gang automatisk levering av nytt brosjyremateriell. Avtalene er fortsatt under arbeid.
- **Ommøblering i Informasjonshjørnet**. Skranken ble flyttet og brosjyreutstillingen organisert på en mer hensiktsmessig måte. Tilbakemeldingene fra publikum var svært gode. Senteret ble mer oversiktlig, og fikk en bedre fremtoning.
- **Ommøblering på Pressesenteret**. De to ekstrakontorene på Pressesenteret ble tatt ned. Dette skapte bedre plass og flere arbeidsplasser for journalistene. Tilbakemeldingene var gode.
- **Profesjonalisering av "Gravekursene"**. DI jobbet gjennom hele året med å forbedre innsynskursene. Kursene ble mer profesjonelle og rutiner ble etablert.

## **Sentralbord**

Siden sentralbordet i Regjeringskvartalet startet med månedlige trafikkmålinger i andre halvår av 2001, har sentralbordet hele tiden forbedret sine resultater.

Gjennomsnittlig svartid har forbedret seg fra 4,25 sekunder i 2001 til 3,18 sekunder i 2003 (2,8 sekunder andre halvår 2003).

Målsettingen som ble innført i 2000 om å besvare 90 prosent av samtalene innen 10 sekunder er nå i ferd med å klare for første gang. Andre halvår 2003 ble 91,23 prosent av samtalene besvart innen 10 sekunder. For hele 2003 ble målsetningen nesten nådd - 89,66% ble besvart innen 10 sekunder. Til sammenligning var resultatet for 2002 - 88,23% og for 2001 - 87,17%.

## **Overtakelse av UD-vakthold**

Ft overtok ansvaret for vaktholdet og renholdet i UD 01.01.2003. Etter noen innkjøringsproblemer, gikk overtakelsen greitt. Ft anser at overtakelsen har medført et økt sikkerhetsnivå i UD.

## **Elektronisk kunst på Odin**

Onsdag 11. juni 2003 ble det første elektroniske kunstverket på Odin lansert. Totalt vil tolv dynamiske bilder ligge ute på nettsidene for to måneder av gangen i til sammen to år. Et dynamisk bilde vil endre seg over tid, og bildene vil daglig få et nytt uttrykk mens de ligger ute på Odin. Tegneprogrammene som lager disse tolv bildene er programmert av Marius Watz, som har jobbet med elektroniske kunstuttrykk siden 1993.

Utsmykkingsfondet for offentlige bygg har definert Odin som en del av det offentlige digitale rom, og at Odin i likhet med andre offentlige rom skal utsmykkes. Det var Utsmykkingsfondet som tok kontakt med Watz med en forespørsel om utsmykking på Odin. Tradisjonelt har Utsmykkingsfondet hatt konsulenter, utvalg og/eller byggherrer som har valgt ut kunstverk. Det har ikke vært normalt at kunstneren selv har sittet i utvalgene, men på grunn av denne

kunstens spesielle form har også Watz sittet i utvalget i forbindelse med utsmykningen på Odin. For øvrig deltok Johannes Groseth fra Odin-redaksjonen i Ft og leder for Atelier Nord, Atle Barcley. Den norske maleren og grafikeren Olav Christopher Jenssen deltok som rådgiver.

## RNB-kutt og påfølgende utfordringer

I forbindelse med budsjettprosessen for 2004, ble det besluttet å redusere bevilgningen til Statens forvaltningstjeneste fra 246 millioner kroner i 2003 til 189 millioner kroner i 2004. Budsjettkuttet ble forutsatt finansiert gjennom en kombinasjon av effektiviseringstiltak i Ft og brukerfinansiering av tjenestene.

På møtet i Administrasjonsforum den 21. november ble hovedkonklusjonene fra den eksterne kartleggingen presentert. Etter kartleggingen av Ft's tjenesteområder, foreslo konsulentfirmaet et større fokus på strategisk kjernevirksomhet i Ft.

Nedenfor presenteres noen av hovedkonklusjonene fra rapporten:

Strategiske utfordringer for Ft:

- Ft's strategiske rolle er ikke forankret i alle departement
  - Det er stor avstand mellom ord og handling i departementene
  - Suboptimalisering og dårlig utnyttelse av Ft som tjenesteleverandør
  - Noen departementer ser behovet for fellesløsninger mer enn andre
- Manglende fokus på kjernevirksomhet i Ft
  - Blant de tjenester som naturlig ligger innenfor Fts kjerne kan nevnes:
    - Sikkerhetssystemer og rutiner for Regjeringskvartalet
    - IKT-nettverk og infrastruktur
    - Virksomhetskritiske applikasjoner som bidrar til økt samarbeid på tvers av departementsfellesskapet og/eller ut mot publikum (eksempelvis Odin og Depsak)
    - Depkjøp
  - Tjenester som ene og alene har kostnadseffektivitet som kjennetegn bør i større grad kjøpes fra det eksterne marked
  - I en fremtidig løsning kan det tenkes at lønn og regnskap overføres til SSØ
- Manglende økonomisk og organisatorisk fleksibilitet
  - Ft må i større grad tilpasse seg ekstern konkurranse og vil av den grunn også trenge andre rammebetingelser. En ny organisasjonsform, eksempelvis forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, kan være et skritt på veien mot større involvering av brukerne. Eksempel på involvering kan være kundeforum, brukerstyre og investeringsforum.
- Dialogen med departementene i forhold til kunde-/leverandørforhold er ikke optimal
  - Dagens organisasjons- og finansieringsform medvirker til at Ft ikke fullt ut har lyktes i å implementere et velfungerende kunde/leverandørforhold.
  - På noen områder er dialogen god, på andre områder er den fremdeles preget av uenighet mellom departementene og mellom departementene og Ft.
  - Den strategiske dialogen, eksempelvis administrasjonforum, synes å være mest enveiskommunikasjon fra Ft og AAD.
  - I en fremtidig modell bør det være klarere hvilken rolle departementene skal ha i styringen av Ft.

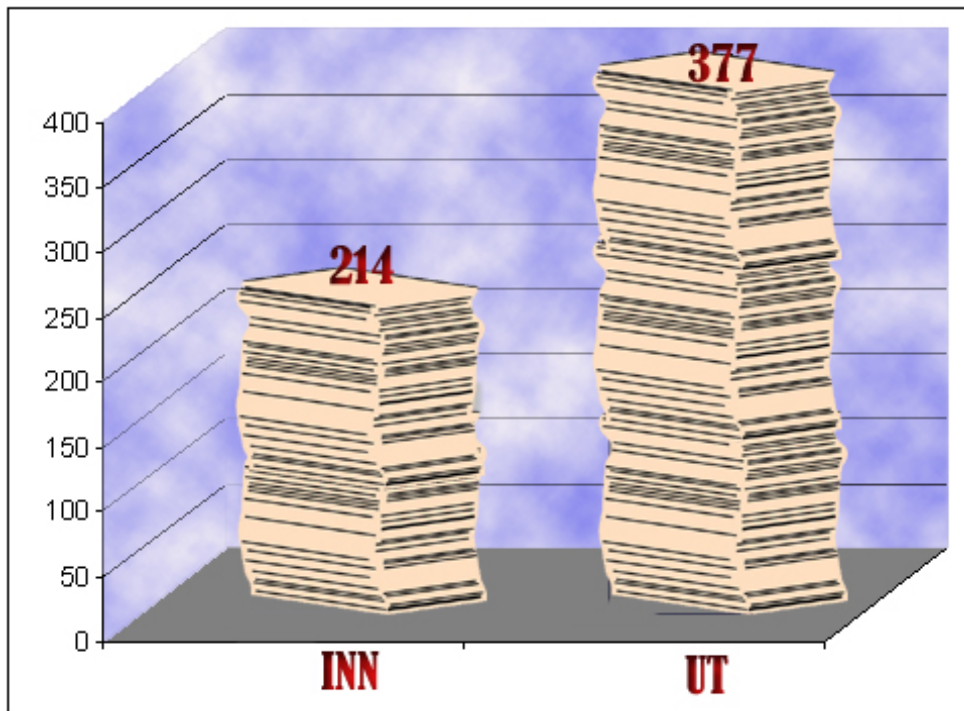
## Miljøpåvirkning

### Videokonferanser

Bruken av Ft's videokonferanseanlegg gikk ned fra 98 i 2002 til 87 i 2003. Totalt sett har det likevel vært en økning, fordi tre departementer i løpet av 2003 har etablert til sammen syv egne videokonferanseanlegg. Dette er lite kostnadseffektivt, da Ft fortsatt har ledig kapasitet på sine anlegg – som utnyttes omtrent 50 prosent.

### Papirforbruk

Det er mye papir som går inn og ut av Regjeringskvartalet, i 2003 ble det kjøpt inn 266 paller med papir – hvilket utgjør 214 tonn. Det gikk enda mer papir ut av kvartalet – totalt ble det registrert 377 tonn returpapir i 2003 (en nedgang på 27 tonn fra 2002.)



Grafen over viser papirforbruket i Regjeringskvartalet i 2003 – målt i tonn.