



Årsrapport 2012

Departementenes
servicesenter



DEPARTEMENTENES
SERVICESENTER

Forord av direktøren



DSS er regjeringens instrument for en effektiv, sikker og fremtidsrettet departementsvirksomhet.

Vi har i 2012 hatt sterk fokus på å levere tjenester mest mulig som normalt etter 22.07.2011.

DSS skal i henhold til vårt formål:

- Levere sikre og effektive servicetjenester
- Utvikle, implementere og ta i bruk fremtidsrettede løsninger
- Tilrettelegge og skape muligheter for effektive samhandlings- og kommunikasjonskanaler, internt og eksternt
- Ivareta og utvikle objekt- og informasjonssikkerhet

I en situasjon der mange departementer er lokalisert på nye steder, nye behov har oppstått og DSS selv også har vanskelige driftsforhold, har DSS alt i alt klart å levere gode tjenester til departementsfelleskapet.

Driftsåret var preget av at vi i stor grad har vært nødt til å løse akutte tjenestebehov for departementene. DSS ansattes engasjement, kompetanse og evne til å håndtere akutte behov for nye løsninger har vært avgjørende for vårt bidrag til at departementene har kunnet fungere godt i 2012.

Samtidig har DSS jobbet med å utvikle styrings-system, sikkerhetsløsninger, planverk og utviklingsstrategier for våre tjenesteområder. DSS forventes å utvikle framtidige løsninger for effektiv departementsvirksomhet. Kapasitet til utredning og planlegging av tjenestetilbudet er nødvendig og DSS videreutvikler egen virksomhet for å ivareta dette.

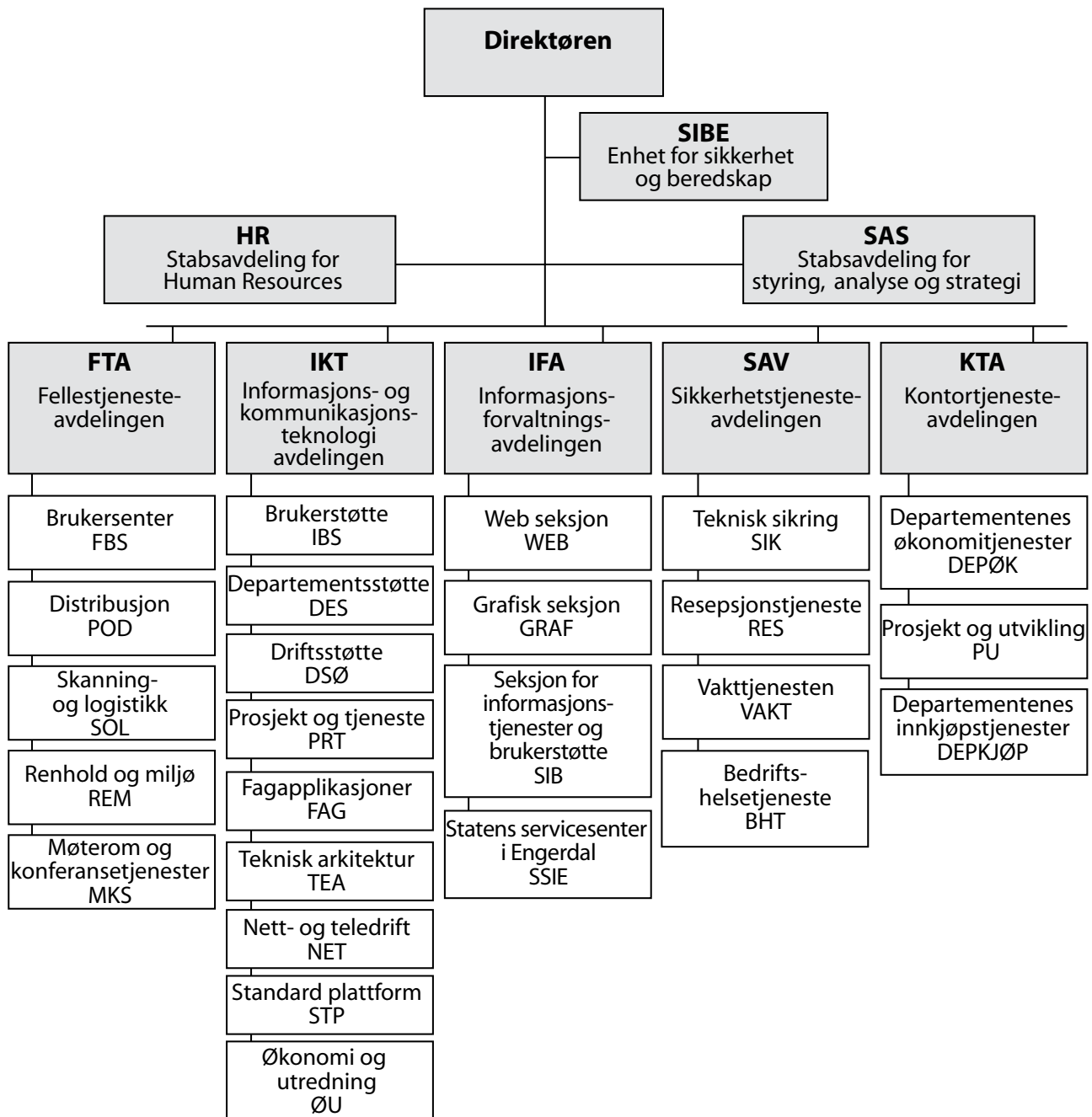
Hilsen

Kjell Arne Knutsen
Direktør

Innhold

Organisasjonen		Informasjonsforvaltningsavdelingen (IFA)	
Organisasjonskart	4	Regjeringen.no	9
Om virksomheten	5	Felles samhandlingsløsninger	9
Visjon	5		
Mål og oppdrag	5	Informasjons- og kommunikasjons-	
Regnskap	5	teknologiavdelingen (IKT)	
DSS som organisasjon	6	Effektiv IKT-virksomhet i departementene	10
		IKT-sikkerhet og utvikling	10
		Effektive saksbehandlingsprosesser	10
Personalmessige forhold			
Personalpolitikk og likestilling	6	Kontortjenesteavdelingen (KTA)	
Sykefravær	6	Anskaffelsesprosessene	11
		Effektivt lønssystem	11
Stabsavdeling for HR	6	Ny felles rekrutteringsportal	11
HR området	6		
Sekretariatet	6	Sikkerhetstjesteavdelingen (SAV)	
Arkivet	7	Vakthold og sikring	12
		Igangsatte tiltak	12
Stabsavdeling for styring, analyse		Bedriftshelsetjenesten	12
og strategi (SAS)	7		
		Miljø	13
Sikkerhets- og beredstaben (SIBE)	7		
Styringssystem for informasjonssikkerhet (SSIS)	7		
Fellestjenesteavdelingen (FTA)			
Eiendomsforvaltning og -utvikling	8		
Skanning og distribusjon	8		
Renhold	8		

Organisasjonskart for DSS





Organisasjonen

Om virksomheten

Departementenes servicesenter (DSS) er i dag en virksomhet under Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (FAD).

Visjon

«DSS er et administrativt serviceorgan, som har som mål å være et kompetent og effektivt verktøy for regjeringen og departementene»

DSS er delt inn i fem tjenesteytende avdelinger, to stabsavdelinger, og en stabsenhet.

Mål og oppdrag

DSS oppdrag og resultatmål er gitt gjennom St.prp. nr. 1, tildelingsbrevet fra FAD samt andre relevante dokumenter for gjeldende år.

I 2012 skulle DSS prioritere følgende:

- styringssystemet for informasjonssikkerhet (SSiS) skal dokumentere sikkerhetsarbeidet, sikkerhetstilstanden, rutiner og begrunnelser for nødvendige tiltak

- nytt felles lønssystem skal være innført i alle departementer som inngår i prosjektet innen utgangen av 2012
- dokument- og saksbehandlingssystemet Dep-sak II skal være innført i samtlige departementer på felles driftsløsning
- departementene har en omforent felles IKT-strategi. Departementenes servicesenter skal utvikle IKT-tilbudene i tråd med dette og gradvis oppfylle intensjonene i strategien innenfor avklarte økonomiske, sikkerhetsmessige og administrative rammer
- departementenes hjemmeside, (regjeringen.no) skal ha oppmerksomhet på delaktighet fra innbyggernes side. Utvikling av tekniske løsninger rundt dette skal ta høyde for at medvirkning og høring skal foregå elektronisk i fremtiden

Regnskap

Regnskapet for Departementenes servicesenter viser at vi brukte 875 745 541 kroner på å produsere tjenester. Det reelle driftsresultatet viser en netto mindretgift på 5 191 122 kroner. Dette utgjør 0,86 % av bevilgningen.

DSS som organisasjon - instrument for effektiv, sikker og fremtidsrettet departementsvirksomhet

DSS omtalte i årsrapporten for 2011 en del utviklingsbehov som knyttet seg til å skape en mer enhetlig organisasjon, utvikling av et samlet styrings-system, styrking av budsjett- og økonomifunksjonen og styrking av analyse- og plankapasiteten. Dette er fulgt opp gjennom at en samlet ledelse har lagt vekt på å utvikle et felles DSS. Et samlet planverk og styringssystem er utarbeidet, budsjettprosesser videreutviklet og sentrale funksjoner er styrket. DSS er ikke helt i mål med utviklingen av virksomheten, men grunnlaget for en samlet styring og utvikling er betydelig styrket ved inngangen til 2013. Vi har lagt innsats i å omstille egen virksomhet også i form av å effektivisere og omdisponere ressurser. De hovedtillitsvalgte i DSS har vært aktive, engasjerte og har bidratt i den løpende dialogen om DSS' videre utvikling.

Viktig for DSS framover er å:

- styrke kvaliteten i kommunikasjonen med våre kunder, dvs. departementsfellesskapet
- fortsatt utvikle ledelsesfunksjonen i DSS
- øke kompetansen hos medarbeidere
- samle DSS til færre lokasjoner
- konsolidere etablerte løsninger for styring, planlegging og informasjonssikkerhet
- utvikle og bruke IKT-systemer

Personalmessige forhold

Personalpolitikk og likestilling

Ved utgangen av 2012 hadde DSS 625 ansatte, hvorav 45 % var kvinner og 55 % menn.

DSS har en stabil arbeidsstyrke med en turnover på 11,8 % i 2011, og gjennomsnittsalderen var 43 år.

Sykefravær

Det totale sykefraværet i DSS var 7,6 %. Dette tilsvarer en liten nedgang fra 2011, da sykefraværet var 7,8%

Stabsavdeling for HR

HR (Human Resources) er en stabsavdeling med 15 ansatte, og har som formål å understøtte ledere og medarbeidere internt i DSS. Avdelingen er bredt sammensatt kompetansemessig, og er delt opp i tre områder.

HR området

HR området er definert som den delen av avdelingen som jobber med å være en ressurs for ledere og medarbeidere innen personal – og organisasjonsutvikling. HR har ansvar for lønns- og personalpolitikken og utfører administrative oppgaver for ledere bl.a. i forbindelse med ansettelser og lønn. HR er også direktørens kontakt mellom ledelsen i DSS, de hovedtillitsvalgte samt hovedverneombudet.

Sekretariatet

Sekretariatet utfører sekretær- og forværelsesoppgaver for direktøren og avdelingsdirektørene. De ansatte utfører også administrative fellesfunksjoner for DSS, og skal forvalte og utvikle DSS' kontoradministrative regler og rutiner.

Arkivet

Arkivet er ansvarlig for dokumentbehandling, sikring og oppbevaring av DSS' dokumenter.

De ansatte i arkivet har spisskompetanse på arkivfaget og tilhørende elektroniske hjelpemidler.

Arkivet skal bidra til en tilfredsstillende faglig standard på det løpende arbeidet for dokumentbehandling, sikring av arkivene og oppbevaring av arkivaliene.

I 2012 har HR avdelingen vært aktive i arbeidet med å implementere et nytt lønns- og personaldatasystem (SAP), og i innføringen av Felles saksbehandlingsløsning Websak Fokus.



Stabsavdeling for styring, analyse og strategi (SAS)

SAS er en sentral stabsavdeling med 18 medarbeidere. Avdelingen er delt inn i fire fagområder:

- Økonomi og budsjett
- Analyse og utredning
- Plan og styring
- Kommunikasjon

DSS har i 2012 innført standard kontoplan, og periodisert virksomhetsregnskap. Avdelingen hadde også fokus på forbedring av prosjektplaner og prosjektstyring i DSS.

Det har vært gjennomført enklere brukerundersøkelser rettet mot et utvalg brukere på enkelte tjenester. DSS har i 2012 gjennomført en brukerundersøkelse i departementene for å måle brukertilfredsheten på utvalgte IKT-tjenester, og en knyttet til arbeidet med videreutvikling av regjeringen.no.

Sikkerhets- og beredskapsstaben (SIBE)

På slutten av året ble Sikkerhets- og beredskapsstaben etablert som en fast enhet i DSS.

Enheten har ansvar for den interne sikkerheten i DSS og har 6 ansatte.

Styringssystem for informasjonssikkerhet (SSiS):

DSS har i 2012 utarbeidet et styringssystem for informasjonssikkerhet. Arbeidet har vært organisert i et eget prosjekt (SSiS-prosjektet), som ble avsluttet 31.12.2012. Sikkerhets- og beredskapsstaben vedlikeholder og følger opp styringssystemet, samt planlegger nødvendige opplærings- og informasjonstiltak. Styringssystemet vil være gjenstand for kontinuerlig og planmessig forbedring og utvikling i DSS i årene framover.

Fellestjenesteavdelingen (FTA)

Fellestjenesteavdelingen har ansvaret for drifts-administrative fellestjenester. De har 137 ansatte, fordelt på fem seksjoner:

- Eiendomseksjonen
- Møteroms- og konferansetjenester
- Logistikk og post
- Renhold og miljø
- Brukersenter, skanning og distribusjon

Eiendomsforvaltning og -utvikling

DSS er i en fase hvor utvikling, disponering og endringer av areal- og kontorbruk er betydelig. Flytteprosesser og behovsvurderinger knyttet til lokaler og infrastruktur vil være omfattende framover, ettersom utvikling av regjeringskvartalet går framover.

Innflytting i det nybygde R6-bygget, som huser flere departementer, er gjennomført, og DSS bidro i hele plan- og gjennomføringsprosessen.

Skanning og distribusjon

Skanning av inngående brevpost har startet opp med Olje- og energidepartementet (OED) som pilot

- Leverandør for nytt logistikksystem ble valgt. (Nytt system kommer i drift i løpet av første halvår 2014).
- Antall e-post distribusjoner for departementene økte med nesten 50 prosent.
- Antall lagerførte publikasjoner i papir for departementene er redusert med 30 prosent (beregnet ut fra antall lagerførte publikasjoner pr 01.01.2013).

Renhold

I løpet hadde DSS oppstart av leveranse av renholdstjenester i følgende bygg/departementene:

- Teatergt. 6 (R6), hvor Landbruk- og matdepartementet (LMD) samt Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) holder til.
- Kongens gt. 8, hvor Nærings- og handelsdepartementet (NHD) holder til.
- Teatergt. 26 og Grubbegt. 14, hvor vi i DSS holder til.

Renholdstjenesten i DSS etterstreber et kvalitetsstyrt renhold, der renholdsbehovet vurderes fortløpende. For å vurdere renholdskvaliteten, benyttes standarden NS-INSTA 800, dette for å kunne foreta en objektiv vurdering av renholdet. Renholdet i samtlige departementer ble NS INSTA 800 godkjent i 2012, av en ekstern leverandør.

For å oppnå målet har renholdstjenesten i DSS i 2012 satset på kompetanseutvikling av renholdsmedarbeidere:

- 3 medarbeider tok fagbrev i renhold i løpet av 2012.
- 18 medarbeidere startet på teorikurs for fagbrev i desember 2012.

Informasjonsforvaltningsavdelingen (IFA)

I Informasjonsforvaltningsavdelingen er det 85 ansatte, fordelt på fem seksjoner:

- Grafisk seksjon
- Seksjon for informasjonstjenester og brukerstøtte
- Statens servicesenter i Engerdal
- Web-utvikling
- Web-tjenester

regjeringen.no

I løpet av 2012 ble det klart at regjeringen.no etter fem års drift uten vesentlige endringer i konsept, design og teknologi, var klar for en omfattende oppgradering. DSS startet høsten 2012 et prosjekt for å gjøre de nødvendige endringene. Prosjektet har til hensikt å levere forbedringer og videreutvikling av løsningen i løpet av 2013 og 2014.

I november 2012 ble det også gjennomført en on-site undersøkelse (dvs. alle som var inne på regjeringen.no ble forespurgt om de kunne svare på noen spørsmål) for å få informasjon om hvem som bruker sidene og hvilken informasjon de er ute etter. 112 400 personer svarte på undersøkelsen, og DSS har på den måten skaffet verdifull informasjon om både brukere og bruken av informasjonen på regjeringen.no.

Video som kommunikasjonsform blir brukt mer og mer av departementene, og DSS sørger for opptak, streaming og formidling via regjeringen.no. I 2012 ble det produsert, streamet og formidlet 85 Nett-TV sendinger. I tillegg ble det produsert 110 videoer som omhandler viktige politiske temaer fra regjeringen.

Felles samhandlingsløsninger

Kundene våre har et sterkt ønske om å raskt utnytte nye teknologiløsninger med hensyn til utvikling av arbeidsmetoder, informasjonsdeling m.v. Videreutvikling og bruk av nye verktøy og funksjonalitet er viktig i arbeidet med kommunikasjonsløsninger (eks. for regjeringen.no).



Informasjons- og kommunikasjonsteknologi-avdelingen (IKT)

Avdelingen for informasjons- og kommunikasjonsteknologi har 105 ansatte, fordelt på fem seksjoner:

- Departementskontakt og intern kontroll
- Brukerservice
- Tjenesteproduksjon
- Videreutvikling og systemforvaltning
- Rådgivning og tjenesteutvikling

Effektiv IKT- virksomhet i departementene

Departementenes felles IKT-strategi, med blant annet fokus på mobilitet og samhandling, ligger til grunn for IKT-tilbudene som utvikles fra DSS sin side. DSS har, i samarbeid med departementene, gjennomført flere utviklingstiltak i forbindelse med tjenestetilbudet. Innen samhandling og mobilitet var hovedfokus i 2012 på følgende leveranser:

- Løsning for sikker utskrift for departementer på felles IKT-plattform.
- Basis funksjonalitet for lynmeldinger implementert og levert alle departementer på felles IKT-plattform.

- Fjernsynkronisering er etablert som tjeneste, og gir en sikrere løsning for å synkronisere e-post og kalenderinformasjon er klargjort for departementer på felles plattform
- Ny mobil løsning (VPN) for sømløs tilgang til Elektronisk skrivebord er utviklet og levert til enkelte departementer.

IKT-sikkerhet og utvikling

IKT-sikkerhet krever imidlertid løpende videreutvikling og dette arbeidet følges tett opp.

Effektive saksbehandlingsprosesser

Alle de 13 departementene på felles IKT-plattform har fått innført felles saksbehandlingsløsning Web-Sak Fokus gjennom prosjektet Depsak II.



Kontortjenesteavdelingen (KTA)

Kontortjenesteavdelingen (KTA) har 66 ansatte, fordelt på 3 seksjoner:

- Departementenes økonomitjenester
- Departementenes innkjøpstjenester
- Prosjekt og utvikling

Avdelingens formål er å levere profesjonelle økonomi-, lønns- og anskaffelsestjenester til departementsfellesskapet. I tillegg administrerer avdelingen den statlige fellesannonsen og tilbyr en felles elektronisk rekrutteringsportal til departementene. Avdelingen tilbyr også brukerstøttetjenester som både retter seg mot sluttbrukere og superbrukere i departementene, samt en styrings- og rapporteringstjeneste til støtte i departementenes egen virksomhetsstyring.

Anskaffelsesprosessene

DSS anser anskaffelsesvirksomheten som en viktig funksjon både for å skape fordelaktige avtaler, forenkle departementenes anskaffelser og for å sikre at leverandørsiden opplever anskaffelsesprosessene som hensiktsmessige og effektive.

DSS har gjennomført flere tiltak for å forbedre de interne anskaffelsesprosessene. Vi arbeider bl.a. med å få på plass et egnet kontraktsadministrasjons-

verktøy (KAV) for oppfølging av kontrakter og tilhørende innkjøp/avrop.

Effektivt lønssystem

Alle departementene har fått tilbud om nytt lønns- og personalsystem (SAP). De fleste av departementene, og DSS har tatt i bruk systemet. Tre departementer skal i produksjon i 2013.

DSS har, samtidig med implementeringen av nytt system, bygd opp to nye driftsenheter (SAP-drift og SAP-Brukersenter) for å kunne ivareta departementene i tråd med konsernmodellens intensjoner.

Ny felles rekrutteringsportal

En ny felles webbasert rekrutteringsportal er anskaffet og implementert i departementene. Via portalen kan departementene utlyse ledige stillinger, og motta søknader elektronisk.

Høsten 2011 har prosjektet forberedt overføring av ytterligere fire virksomheter (KRD, MD, AD, og KUD) våren 2012.

Stillingstitel	Ehete	Arbeidstid	Søknadsfrist
Eggemester, Fast stilling	Statistiskdepartementet	020	04.10.2012
Førstestruerent/hjelper - 1 fast stilling	Kommisjonsdepartementet	020	08.10.2012
Førstestruerent/hjelper - vikariat	Kommisjonsdepartementet	020	22.10.2012
Førstestruerent/hjelper/tekniskhjelper - Seksjonsleder - NHO 10/13	Skatte- og landbruksdepartementet	020	22.10.2012
Førstestruerent/tekniskstøtter/seksjonsleder	Statistiskdepartementet	020	15.10.2012
Prosjektleder (rådgiver/seksjonsleder), SSB, ØPTA seksjonen, Avdeling for Funksjon og helse (296/13)	Utenriksdepartementet	020	10.10.2012
Revisjonsleder - Seksjonsleder / Hjelper (ett års vikariat)	Justis- og beredningsdepartementet	020	08.10.2012
Ledig vikariat som Seksjonsleder/hjelper - Følelses- og næringsmiddeldivisjonen	Følelses- og næringsmiddeldivisjonen	020	18.10.2012
Direktør/leder i Økonomisystemet	Økonomisystemet	Erstatning	15.10.2012
Politikkommissær i Følelsesmiddeldivisjonen	Følelsesmiddeldivisjonen	020	Senest

Viser 1 til 10 av 18 leger

DEL VIA SOSIALE MEDIER

240 personer er allerede online. Registrer deg for å se hva dine venner ansetter.

Sikkerhetstjenesteavdelingen (SAV)

Sikkerhetstjenesteavdelingen har 190 ansatte, fordelt på fire seksjoner:

- Vakttjenesten
- Teknisk sikring
- Resepsjonstjenesten
- Bedriftshelsetjenesten

Vakthold og sikring

I 2012 har DSS hatt et hovedfokus på å etablere nødvendige sikringstjenester for departementer i nye lokasjoner. Rask styrking av kapasitet, og etablering av tjenester har vært gjennomført slik at løpende sikkerhetstjenester har hatt et tilfredsstillende nivå. DSS har øket kapasiteten betydelig på vaktstyrken for å ivareta et økt behov for vakthold og sikringstjenester. Kapasitetsøkningen er oppnådd gjennom rekruttering av sikkerhetsvakter, samt bruk av innleide vektere. DSS vil fortsatt styrke rekrutteringsinnsatsen, samt opprettholde et godt kunde- og samarbeidsforhold til eksterne leverandører.

Det har i 2012 blitt implementert omfattende elektromekaniske og fysiske sikkerhetsløsninger i de fleste nye lokasjoner for departementsfellesskapet og DSS. DSS prioriterer videre arbeid med analyse, planlegging og implementering av tekniske sikkerhetsløsninger.

Igangsatte tiltak:

- Det er innført flere sikkerhetshevende tiltak for hele departementsfellesskapet.
- DSS er etablert med en «ny» midlertidig vakt-sentralløsning etter 22.07. Arbeidet med vurderinger av lokasjonsspørsmål har i 2012 vært påvirket av den uklare lokalsituasjonen som gjelder for hele regjeringskvartalet, men arbeidet med å klargjøre spesifikasjoner for en ny vakt-sentral for DSS er startet.
- DSS har hatt sterkt fokus på styrket kontroll ifm post- og varemottak.
- DSS har foretatt anskaffelser for å styrke person- og bagasjekontroll.
- DSS har gjennom 2012 hatt fokus på løpende sikkerhetsrådgivning rettet mot departementene. Det er løpende kontakt med departementenes sikkerhetsrådgivere.
- Kompetanseopplegget for vakt- og resepsjonstjenesten er styrket.

Bedriftshelsetjenesten

Bedriftshelsetjenesten har gitt systematiske oppfølgingstilbud til ansatte som var til stede 22. 07. Det har vært gitt positive tilbakemeldinger til den oppfølgingen som BHT har gjort av ansatte. Den systematiske oppfølgingen har foregått samtidig med at BHT har bistått andre berørte og øvrige ansatte.



Miljø

DSS vektlegger miljøhensyn i tjenesteutviklingen og har bl.a. fokus på dette gjennom egne fagressurser, oppfølging i kontrakter og gjennom videre arbeid med strategi på området.

DSS og departementene jobber med innføring av et felles miljøstyringssystem som skal bidra til bedre miljø og bedre samarbeid på miljøområdet. Systemet skal sertifiseres av en tredjeparts sertifiseringsordning og vil forplikte oss til kontinuerlig forbedring innenfor miljøområdet.

Miljøhensyn vurderes rutinemessig i alle anskaffelser. Den nye kantineavtalen stiller for eksempel nye og strengere miljøkrav til kantineoperatøren når det gjelder økologisk mat, miljøvennlig engangsmateriell og vaskemidler.

Departementenes nye spredte lokaliteter gir økt transportbehov av både varer og personell, og DSS anskaffet derfor to elbiler i 2012.

DSS prosjekt for «Sikker utskrift» er i drift. Løsningen er klargjort for departementene og innebærer at utskrifter må godkjennes av bruker ved skriver for å bli utskrevet. Informasjonssikkerheten styrkes, og papir- og tonerforbruket reduseres.

DSS' medlemskap i Grønt Punkt Norge innebærer at det stilles krav til våre leverandører om at de skal være medlem av Grønt Punkt-ordningen.

Seksjon for Renhold og miljø, og Hurtigtrykk er sertifisert og oppfyller kravene til Miljøfyrtårn. Hurtigtrykk er i tillegg et Svanemerket trykkeri.



Design: Departementenes servicesenter
Oktober 2013



DEPARTEMENTENES
SERVICECENTER