



Årsrapport 2013



Departementets sikkerhets-
og serviceorganisasjon

Forord av direktøren

Virksomhetsåret 2013 har fortsatt vært sterkt preget av at flere departement har fått nye lokasjoner og dermed at DSS har blitt engasjert i å etablere løsninger for sikkerhet, IKT og fellestjenester på nye steder. Samtidig har DSS selv fått på plass organisatoriske endringer, bedre styringssystem, styrket analyse- og plankapasitet og klarere rolleforståelse. DSS er nå klart bedre i stand til å ivareta ansvaret som rådgiver, utvikler og tjenesteleverandør på alle våre fire definerte kjerneområder:

- Sikkerhetstjenester.
- Digitale tjenester.
- Fasilitetstjenester og administrative tjenester.
- Formidlings- og kommunikasjonstjenester.

Skifte av navn 1. januar 2014 til Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon markerer den betydning kombinasjonen av sikkerhet og service har for alle tjenestene. Ved å ta ansvar for at departementene får riktige og gode fellestjenester og sikkerhetsløsninger, både fysisk sikkerhet og informasjonssikkerhet, skal DSS bidra til at departementene er effektive og attraktive arbeidsplasser.

Det er av avgjørende betydning at DSS klarer å møte de forventninger som departementene vil ha til framtidige løsninger. DSS har betydelige utviklingsoppgaver foran seg når det gjelder å forbedre og framskaffe nye IKT-løsninger og digitale tjenester, sikkerhetsfunksjoner, kommunikasjonstjenester og effektive fellesfunksjoner.

Departementene skal føle seg trygge på at DSS leverer riktige, kostnads-effektive og kvalitativt gode tjenester.

Hilsen



Kjell Arne Knutsen
Direktør



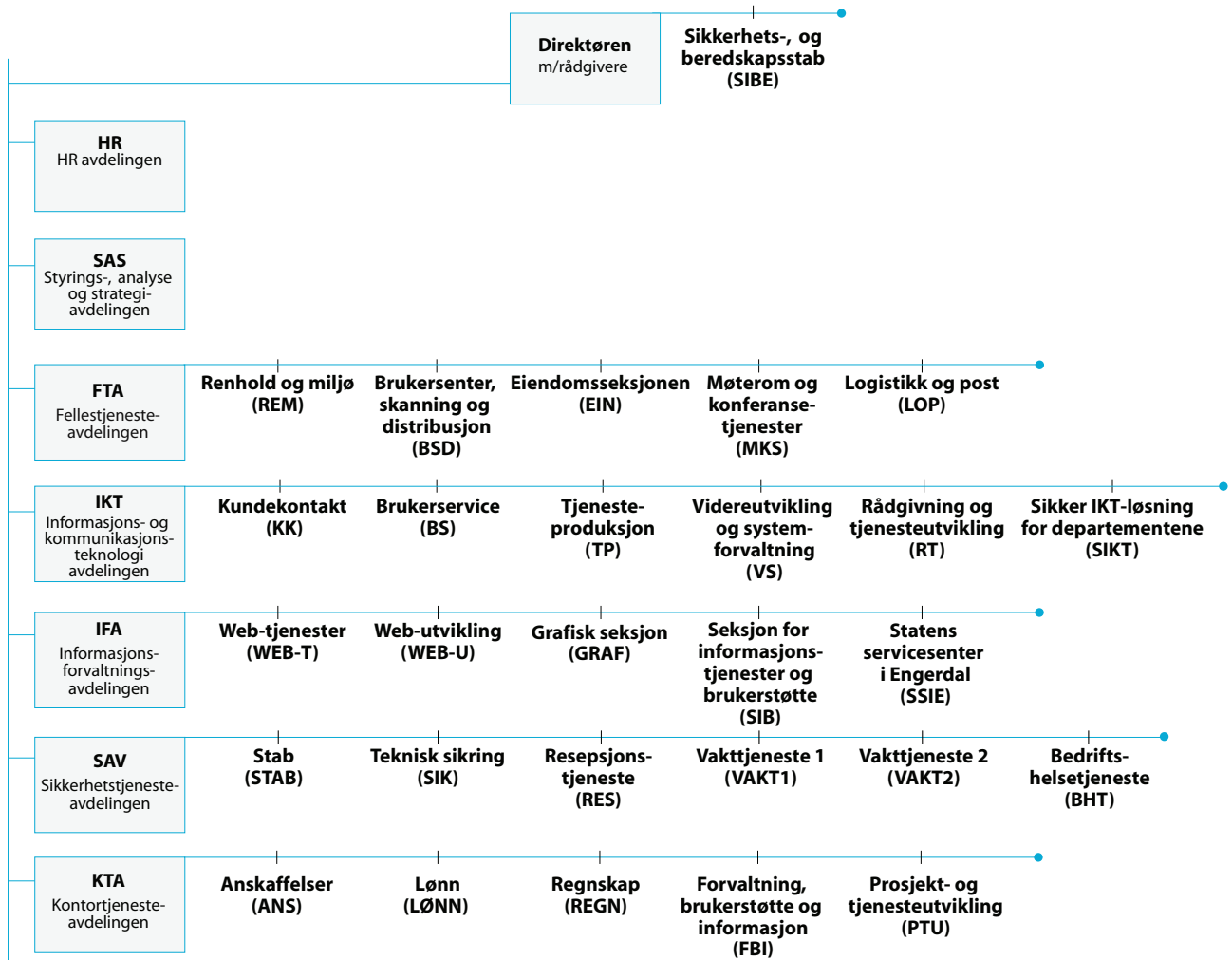


Innhold

<u>Organisasjonen</u>	4
<u>Personalmessige forhold</u>	6
<u>HR - avdelingen (HR)</u>	6
<u>Styrings,- analyse og strategiavdelingen (SAS)</u>	7
<u>Sikkerhets- og beredskapsavdelingen (SIBE)</u>	8
<u>Fellestjenesteavdelingen (FTA)</u>	9
<u>Informasjonsforvaltningsavdelingen (IFA)</u>	11
<u>Informasjons- og kommunikasjons- teknologiavdelingen (IKT)</u>	12
<u>Kontortjenesteavdelingen (KTA)</u>	13
<u>Sikkerhetstjenesteavdelingen (SAV)</u>	14

Organisasjonskart for DSS

per 31.12.2013



Departementenes servicesenter

Et attraktivt og effektivt byråkrati

Departementenes servicesenter (DSS) er en virksomhet under FAD. DSS er delt inn i syv avdelinger og én stabsenhet.

Visjon

«Et attraktivt og effektivt byråkrati».

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 2013 har DSS prioritert fire virksomhetsområder:

- Administrative tjenester og fasilitetstjenester
- Sikkerhetstjenester
- Digitale tjenester
- Formidlings- og kommunikasjonstjenester

Regnskap

Regnskapet for Departementenes servicesenter viser at vi brukte 693.419.635 kroner på å produsere tjenester. Det reelle driftsresultatet viser en netto merutgift på 63.838.635 kroner. Dette utgjør 10,1 prosent av bevilgningen. Investeringene har vært på 125.903.217 kroner.

«Et attraktivt og
effektivt byråkrati»



Personalmessige forhold

Personalpolitikk og likestilling

Mangfold i DSS

DSS er en virksomhet preget av mangfold. Vi har medarbeidere fra mange nasjoner og alle verdensdeler er representert. I 2013 var det 719 ansatte. Gjennomsnittsalderen er 43 år. Den yngste er 21 og den eldste 70 år.

Vi kjennetegnes også av mange ulike fagmiljøer som er representert ved fem fagavdelinger. Eksempler på dette er renhold, sikkerhet, IKT, anskaffelser, grafiske tjenester og kontortjenester. DSS er i utvikling og i 2013 ble det ansatt 117 nye personer. Vi hadde en turnover på 7,8 prosent inkludert naturlig avgang.

Det totale sykefraværet i 2013 var 6,6 prosent. Dette er en nedgang fra 2012 hvor sykefraværet var 7,3 prosent.

«Pådriver for å bygge en *vi-kultur* i virksomheten»

HR-avdelingen

- En ressurs for ledere og medarbeidere

HR avdelingen har 17 ansatte og understøtter ledere og medarbeidere internt i DSS. Arkivet og sekretariatet i DSS er også organisert som en del av avdelingen. Vi jobber teambasert og er bredt sammensatt kompetansemessig. Avdelingen jobber med personal- og organisasjonsutvikling, og har ansvar for lønns- og personalpolitikk.

I 2013 ble det etablert et *OU team (organisasjonsutvikling)* som blant annet er en pådriver for arbeidet med å bygge en *vi-kultur* i virksomheten. Et av tiltakene er en fag- og fest dag i forkant av jul og sommer. DSS er opptatt av strategisk kompetanseutvikling av medarbeiderne, slik at vi kan møte dagens- og morgendagens utfordringer på best mulig måte. HR avdelingen administrerer felles kompetansemidler og er fasilitator for årlig kartlegging av kompetanse. Hver vår lyses det ut stipendmidler som alle fast ansatte kan søke på.

Arkivet har hatt en sentral rolle i implementeringen av arkiv- og saksbehandlingssystemet *WebSak Fokus* i 2013. Arkivtjenesten er en pådriver i å forenkle og effektivisere saksbehandlingen. Arkivet har også ansvar for å utarbeide og revidere rutiner som berører saksbehandling og arkivdanning, samt bistå med brukeropplæring og arkivfaglig rådgivning.



Styrings,- analyse og strategiavdelingen (SAS)

SAS har 22 medarbeidere. Avdelingen er delt inn i fire fagområder: Økonomi og budsjett, Analyse og utredning, Plan og styring samt Kommunikasjon.

SAS gjennomførte i 2013 flere utviklingstiltak for å videreutvikle og styrke DSS' styringssystem og tjenestetilbud. På oppdrag av DSS gjennomførte konsultentselskapet Pricewaterhouse Coopers en ekstern evaluering av DSS' innsats 22. juli 2011.

I tillegg til de ordinære plan- og styringsaktivitetene gjennomførte DSS høsten 2013 en større brukerundersøkelse for et bredt spekter av våre tjenester, rettet mot sluttbrukerne i departementene og Statsministerens kontor. Målet med undersøkelsen var å bidra til utvikling og forbedring av DSS' sluttbrukertjenester, samt at tjenestene blir mer brukertilpassede og kvalitativt bedre.

Vi hadde også fokus på å videreutvikle vår internkommunikasjon, og beredskaps- og krisekommunikasjonen i organisasjonen.

«Beredskaps- og
krisekommunikasjon
har hatt høy prioritet»



Sikkerhets- og beredskapsstaben (SIBE)

Sikkerhets- og beredskapsstaben ble etablert som en fast enhet i DSS med seks ansatte i 2012. Enheten har et særskilt ansvar for den interne sikkerheten i DSS. Ved utgangen av 2013 hadde SIBE sju medarbeidere og ledes av sikkerhetsleder i DSS.

Beredskap

SIBE utvikler det sentrale beredskapsplanverket for DSS. I tillegg lager enheten maler og rutiner for beredskaps- og kontinuitetsplaner på avdelingsnivå. SIBE er også ansvarlig for planlegging og gjennomføring av beredskapsøvelser for den sentrale krisestaben og bistår også i avdelingsvis gjennomføring av øvelser.

Personkontroll

DSS er klareringsmyndighet for egne ansatte og har lagt sikkerhetsklarering og personkontroll i henhold til sikkerhetsloven til SIBE. Enheten er også ansvarlig for utarbeiding og vedlikehold av rutiner for autorisasjon vedrørende tilgang til sikkerhetsgradert informasjon i DSS.

Informasjonssikkerhet

DSS har et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på anerkjente internasjonale standarder. Arbeidet med dette administreres av SIBE, som har særskilt ansvar for policyer og retningslinjer for informasjonssikkerhet og ledelsesrapportering.

Internrevisjon

Internrevisor for sikkerhet er tilsatt i SIBE og fører tilsyn med sikkerhetsarbeidet i avdelingene. Hvert år lages revisjonsplan der utvalgte tjenester og prosesser undersøkes for samsvar med egne og pålagte sikkerhetskrav.



Fellestjenesteavdelingen

(FTA)

Fellestjenesteavdelingen har ansvaret for driftsadministrative tjenester til departementene og Statsministerens kontor og består av fem hovedfunksjoner.

Avdelingen har 142 medarbeidere og de ulike fagområdene er

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

Møterom- og konferansetjenesten

Mange lyd- og bildeproduksjoner

2013 var et år med mange lyd- og bildeproduksjoner. Et av de største var at vi hadde ansvar for koordinering av det tekniske og av storskjermproduksjonen under *Stemmerettsjubileet* utenfor Stortinget – i anledning 100-årsjubileet for kvinners stemmerett. Det ble gjennomført nett-TV fra Tromsø i forbindelse med *Barents Euro Arctic Council* i tillegg til over 200 ulike produksjoner.

I 2013 har vi bistått departementer, som flytter inn i nye midlertidige lokaler, med prosjektering av møterom. Antall møteplasser og møterom øker når de ansatte sitter i landskap, og det er viktig å ha en helhetlig standard i møterommene, både med tanke på drift og brukervennlighet.

Brukersenter, skanning og distribusjon

Distribusjonsoppdrag har økt med 50 prosent

I løpet av 2013 har vi startet innføring av nytt logistikksystem som vil gjøre arbeidsdagen mer effektiv og enklere for de ansatte.

Antall elektroniske distribusjonsoppdrag har økt med ca 50 prosent. Dette er med på å gjøre distribusjonen mer miljø- og brukervennlig.

En annen miljøgevinst er at vi jobber kontinuerlig med reduksjon av lageret for publikasjoner i papir ved å satse mer på trykk etter behov og elektronisk lagerhold.

For skanningsentralen var 2013 det første året hvor vi startet med sentral sikker poståpning og dokumentskanning. Olje- og energidepartementet (OED) var det første departementet som benyttet seg av tilbudet og ble med i pilotprosjektet.



Logistikk og post

Omstrukturering

Med bakgrunn i nye og kommende digitale løsninger ble det i 2013 gjort forberedelser til en gradvis omstrukturering i deler av posttjenesten.

Renhold og miljø

Ny standard er innført

I løpet av 2013 startet vi å levere renholdstjenester i følgende departement/bygg:

- Kongens gate 18-20 hvor Klima- og miljødepartementet (KLD) flyttet inn.
- Teatergata 5 hvor deler av DSS flyttet inn.

Vi flyttet også med Kunnskapsdepartementet (KD) da de midlertidig flyttet fra Kirkegata 18, Tollbugata 12 og Kirkegata 15. DSS leverte tjenesten til begge de midlertidige adressene.

Det ble organisert vask av gardiner i R5 og i midtkvartalet i Utenriksdepartementet (UD) og vi assisterte og organiserte også jobben med foliering av glassvegger i hele R5.



Renholdstjenesten i DSS etterstreber et renhold med høy kvalitet. For å vurdere renholdskvaliteten, benyttes standarden *NS-INSTA 800* og samtlige departementer ble godkjent av denne standarden i 2013.

For å oppnå målet om kompetanseutvikling, har vi fortsatt å satse på fagbrev for renholdere i 2013:

- 4 renholdere tok fagbrev
- 17 renholdere bestod teoretisk eksamen
- 12 renholdere begynte på fagbrevkurs

Eiendomsseksjonen

Rehabilitering av kantinen har vært en suksess

I 2013 totalrehabiliterte DSS kantinen i R5.

Rehabiliteringen har vært en suksess med bedre og et mer tidsriktig mattilbud til brukerne. Designet er i tråd med retningslinjer for byggets interiør og logistikken er forbedret. Kantinens ansatte gleder seg over å ha fått en bedre arbeidsplass.

Teatergata 5 er modernisert

Eiendomsseksjonen jobbet i 2013 med planlegging og realisering av DSS: IKT og Informasjonsforvaltningsavdelingen (IFA) sin nye arbeidsplass i Teatergata 5. Kontorlokalene ble modernisert og gjort om til åpne arbeidsplasser med en møteromsetasje øverst. Resultatet er lyse lokaler med design som er tilpasset bruken. Medarbeiderne er fornøyd med å ha blitt samlet i regjeringskvartalet.

Eiendomsseksjonen koordinerte også selve flyttingen ved slutten av året.

Informasjonsforvaltnings- avdelingen (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 er oppgraderet

I 2012 ble det besluttet å gjennomføre en omfattende oppgradering av *regjeringen.no*. Frem til da hadde nettsiden vært i drift de siste fem årene uten vesentlige endringer i konsept, design og teknologi. Prosjektet startet opp høsten 2012 med innsiktsfase, og i 2013 ble konseptfasen gjennomført.

I 2013 tok vi beslutninger på både det overordnede konseptet og på visuelle føringer for den nye versjon av *regjeringen.no*. Prosjektet hadde to store milepæler hvor konsept og design ble besluttet.

Den nye versjonen har økt fokus på brukerorientering i kommunikasjonen, samt tilpassing av innholdet slik at dette presenteres til publikum på en mer brukervennlig måte. Det at Regjeringen er avsender for informasjon og departemental profilering er mindre viktig.

Den konseptuelle og visuelle retningen skal støtte målet for *regjeringen.no* og bidra til at brukerne

- finner raskt frem til det de søker
- forstår det de ser og leser
- deltar i dialog der det er lagt opp til det

Ny løsning skal etter planen lanseres innen utgangen av 2014.

Ny felles visuell profil for departementene

Grafisk designprogram gir retningslinjer for hvordan departementene skal fremstå i alle kommunikasjonssammenhenger – både i trykte og digitale medier. All visuell kommunikasjon fra departementene og Statsministerens kontor skal utformes i henhold til grafisk designprogram. Dette gjelder for eksempel publikasjoner, visittkort, kontordokumenter, ansattes ID-kort, annonser og elektroniske maler. Det grafiske designprogrammet er også førende for den visuelle profilen på *regjeringen.no* og andre digitale informasjonstjenester fra departementene.

Dagens designprogram er 17 år gammelt, og i løpet av 2013 ble det satt i gang en evaluering av programmet for å vurdere om det skulle gjøres endringer.

Det har vært et mål at videreutvikling og konseptuelle endringer for *regjeringen.no* og utvikling av nytt designprogram for departementene skal kjøres parallelt da *regjeringen.no* også omfattes av designprogrammet.

«Økt fokus på brukerorientering»

Informasjons- og kommunikasjons- teknologiavdelingen (IKT)

Effektiv IKT-virksomhet i departementene

Departementenes felles IKT-strategi har blant annet fokus på mobilitet og samhandling. Dette ligger til grunn for IKT-tilbudene som utvikles.

Avdelingen har 110 medarbeidere fordelt på seks seksjoner:

- Departementskontakt og intern kontroll
- Brukerservice
- Tjenesteproduksjon
- Videreutvikling og systemforvaltning
- Rådgivning og tjenesteutvikling
- Sikker IKT- løsning for departementene

DSS har i samarbeid med departementene gjennomført flere tjenestetilbud hvor hovedfokus har vært:

- Anvendelse av etablerte verktøy for arbeidsstøtte, mobilitet, kommunikasjon og samhandling i departementene.

- Opplæringstilbud innen digitale tjenester
- Løsninger for sikker utskrift for departementer på felles IKT-plattform
- Ny mobil løsning (VPN) for sømløs tilgang til Elektronisk skrivebord.

Stort fokus på sikkerhet og utvikling

Eksempler på dette er å

- Beskytte brukerne mot uønskede sikkerhets- hendelser.
- Analysere nettverkstrafikk for å avdekke begynnende angrepsforsøk og påvise kompromitterte maskiner.
- Øke kapasitet og kompetanse for å forbedre uønskede IKT sikkerhetshendelser.

«Stort fokus på sikkerhet
og utvikling»



Kontortjenesteavdelingen

(KTA)

Leverer profesjonelle fellesløsninger

Avdelingens leverer profesjonelle økonomi-, lønns- og anskaffelsestjenester til departementsfellesskapet. I tillegg administrerer avdelingen den statlige fellesansjonen og tilbyr en felles elektronisk rekrutteringsportal til departementene. Avdelingen tilbyr også brukerstøttetjenester til sluttbrukere og superbrukere i departementene, samt en styrings- og rapporteringstjeneste til støtte i departementenes egen virksomhetsstyring.

Kontortjenesteavdelingen (KTA) har 85 ansatte fordelt på 5 seksjoner:

- Anskaffelser – ansvarlig for leveransene og den daglige kundekontakten for anskaffelsestjenestene
- Lønn – ansvarlig for leveransene og den daglige kundekontakten for lønnstjenestene
- Regnskap – ansvarlig for leveransene og den daglige kundekontakten for regnskapstjenestene
- Bruker- og kompetansesenter – ansvarlig for brukerstøtte, forvaltning og utvikling av driftsplattformen.
- Prosjekt- og tjenesteutvikling – ansvarlig for utvikling av nye tjenester og forretningsområder, samt koordinering av KTAs dialog med SAS.

«Enhetlig, standardisert og sammenlignbar regnskaps- og styringsinformasjon»

Hensiktsmessige avtaler

Anskaffelsesvirksomheten er en viktig funksjon både for å skape fordelaktige avtaler, forenkling og for å sikre at leverandørene opplever prosessene som hensiktsmessige. DSS har gjennomført flere tiltak for å forbedre de interne anskaffelsesprosessene.



Det er et av flere tiltak for å bidra til at DSS' anskaffelsesvirksomhet er prosess- og kostnadseffektiv og godt koordinert internt og iht. regelverket for offentlige anskaffelser. Målet er å forenkle regelverket i *Lov og forskrift om offentlige anskaffelser* gjennom hele anskaffelsesprosessen, fra planlegging til inngåelse av kontrakt.

Effektivt lønssystem

Alle departementene har fått tilbud om nytt lønns- og personalsystem (SAP). Den siste virksomheten gikk i produksjon 1. januar 2014.

DSS har i den sammenhengen bygd opp to nye driftsenheter (*SAP-drift* og *SAP-Brukersenter*) for å kunne ivareta departementene i tråd med konsernmodellens intensjoner.

Ny standard kontoplan i departementsfellesskapet

Stortinget ga høsten 2009 klarsignal for innføring av standard kontoplan og konteringsstreng for statlige virksomheter. For å forberede og gjennomføre implementeringen i departementsfellesskapet etablerte DSS KTA i 2012 prosjekt *Standard kontoplan*.

DSS var prosjektets pilot og ble satt i produksjon 1.1.2013. Statsministerens kontor, departementene og Regjeringsadvokaten tok i bruk felles standard kontoplan og konteringsstreng (økonomimodell) fra 1.1.2014. I tillegg gikk to av virksomhetene samtidig over til nytt regnskapsprinsipp i henhold til de statlige regnskapsstandardene.

Målet med ordningen er å legge til rette for enhetlig, standardisert og sammenlignbar regnskaps- og styringsinformasjon. For å bidra til å hente ut gevinster er det utviklet standard rapporter og nøkkeltall for økonomimedarbeidere, budsjettansvarlige og ledelsen.

Overgang til felles kontoplan legger i tillegg til rette for stordriftsfordeler gjennom sentralisert forvaltning av kontoplan med kontoveileder, sammen med rådgivning og kompetansedeling. Sentraliseringen antas å bidra til forsterket kvalitet i virksomhetsregnskapene, samt å gi mulighet for å sammenligne på tvers i departementsfellesskapet.



Sikkerhetstjeneste- avdelingen (SAV)

Sikkerhetstjenesteavdelingen har i overkant av 300 ansatte, fordelt på seks seksjoner:

- Stab
- Vakt 1
- Vakt 2
- Teknisk sikring
- Resepsjonstjenesten
- Bedriftshelsetjenesten



Vakthold og sikring av departementsfelleskapet – levere sikringstjenester av god kvalitet

DSS har i 2013 hatt et stort fokus rettet mot å gjennomføre sikkerhetstiltak ved nye lokasjoner og styrke kapasiteten til vakt- og sikringstjenester. Det har vært en betydelig rekruttering av både ledere og vaktpersonell, for å kunne imøtekomme behovet for vaktstjenester. Avdelingen har hatt fokus på å levere kvalitativt gode sikringstjenester samtidig som det har vært gjennomført en større omorganisering. Dette har vært krevende, men avdelingen begynner å falle på plass i ny organisasjon. Blant endringene har DSS etablert en egen seksjon i sikkerhetstjenesteavdelingen for å styrke arbeidet med analyse, planlegging og budsjettoppfølging.

Videre har vi i 2013 etablert ordninger for kompetanseheving og øving som en del av turnus for vaktpersonell.

Det har også i 2013 blitt implementert omfattende elektroniske og fysiske sikkerhetsløsninger i de nye lokasjonene for departementsfelleskapet og DSS.

Tiltak som er satt i gang

- DSS har hatt sterkt fokus på kompetanseheving av eget vakt- og resepsjonspersonell.
- DSS har foretatt anskaffelser for å styrke person- og bagasjekontroll.
- DSS har gjennom 2013 hatt fokus på løpende sikkerhetsrådgivning rettet mot departementene.
- Samarbeid og kontakt med nasjonale sikkerhetstjenester og politi er økt.

Bedriftshelsetjenesten – god oppfølging av ansatte

Bedriftshelsetjenesten har også i 2013 gitt systematiske oppfølgingstilbud til ansatte som var til stede 22. 07. Dette arbeidet er i ferd med å nedskaleres som følge av minkende behov. Gjennom deltagelse i de ulike arbeidsmiljøutvalg, arbeidsplassstilpasninger, bistand ved arbeidsmiljøutfordringer, ledelse av ulike fagseminar og støtte i oppfølging av sykemeldte, tilrettelegging for trenings- og livsstilskampanjer er bedriftshelsetjenesten en høyt verdsatt ressurs hos alle brukere.





Design og trykk: Departementenes sikkerhets og serviceorganisasjon
Miljømerket trykkeri, lisensnummer 241-446
November 2014

Alle bilder er hentet DSS' designprofil og kan lastes ned fra Bildebasen.dep.no