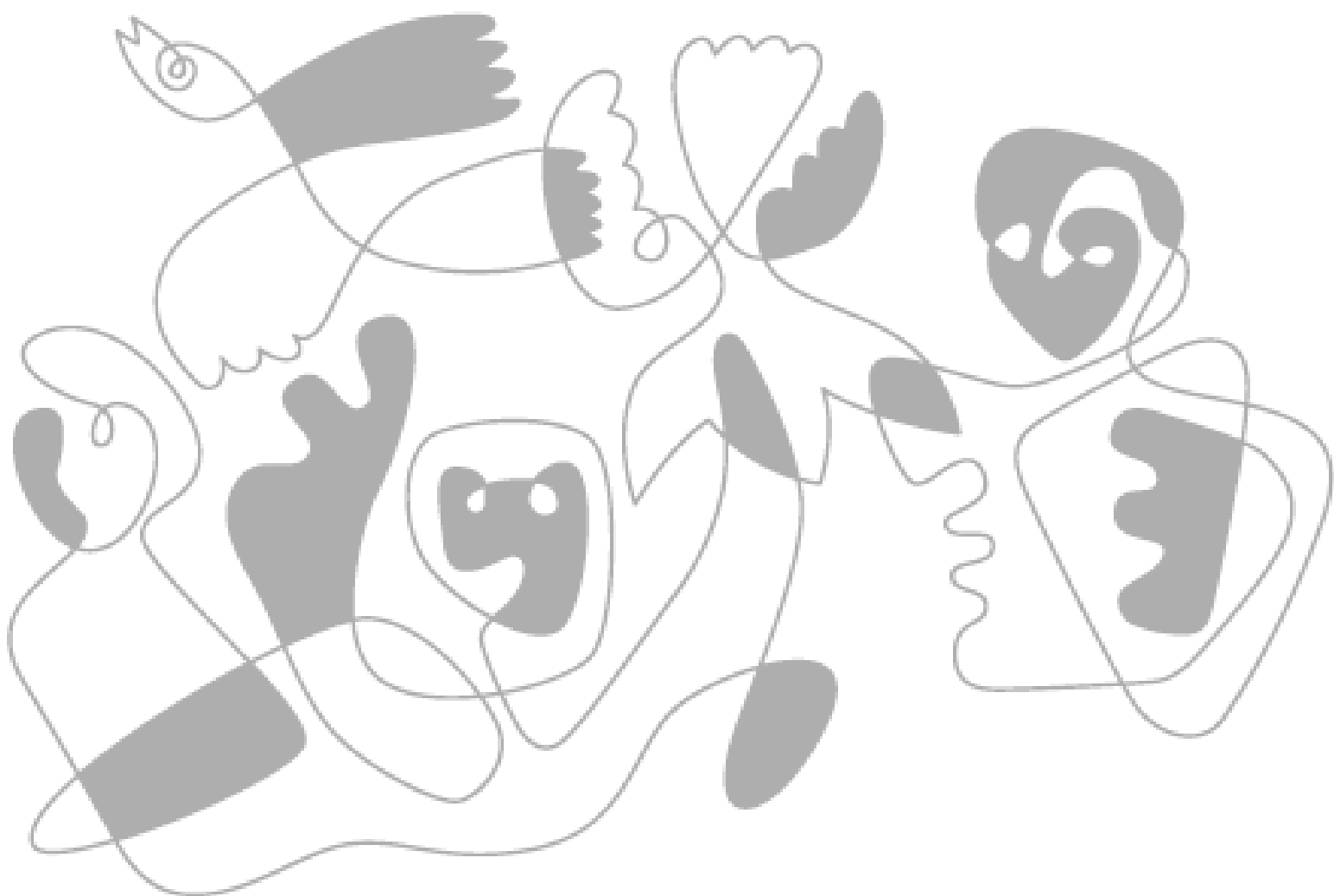




Statsforvalterens fellestjenester

- sammen for effektive tjenester

Årsrapport 2022



Innhold

| | | |
|---|---------------------------------------|----|
| 1 | Direktørens beretning | 3 |
| 2 | Introduksjon til STAFs hovedtall..... | 5 |
| 3 | Årets aktiviteter og resultater..... | 12 |
| 4 | Styring og kontroll i STAF | 28 |
| 5 | Vurdering av framtidsutsikter | 33 |
| 6 | Årsregnskap | 34 |

Tabelloversikt

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabell 1 | Nøkkeltall for tjenesteleveranser..... | 8 |
| Tabell 2 | Tildeling og budsjettavvik..... | 8 |
| Tabell 3 | Driftsutgifter og lønn | 8 |
| Tabell 4 | Husleie | 9 |
| Tabell 5 | Regnskapstall sortert på poster | 9 |
| Tabell 6 | Turnover..... | 9 |
| Tabell 7 | Sykefravær | 9 |
| Tabell 8 | Likestilling..... | 10 |
| Tabell 9 | HR..... | 10 |
| Tabell 10 | Utførte årsverk | 11 |
| Tabell 11 | Styringsparameter 1 | 12 |
| Tabell 12 | Styringsparameter 2..... | 12 |
| Tabell 13 | Styringsparameter 3..... | 13 |
| Tabell 14 | Styringsparameter 5..... | 14 |
| Tabell 15 | Styringsparameter 7 | 14 |
| Tabell 16 | Responstid for brukerstøtte | 17 |
| Tabell 17 | Brukerundersøkelsen..... | 26 |
| Tabell 18 | Brukertilfredshet brukerstøtte..... | 27 |

1 Direktørens beretning

1.1 Resultater, måloppnåelse og ressursbruk

Statsforvalterens samfunnsoppdrag favner en rekke ulike oppgaver og roller. For at statsforvalterne skal kunne løse sine samfunnsoppdrag, er det en forutsetning at Statsforvalterens fellestjenester (STAF) leverer gode og kostnadseffektive digitale tjenester og IKT-løsninger.

I 2022 leverte vi våre tjenester i stor grad som planlagt, og vi nådde våre mål. Den løpende tjenesteleveransen til statsforvalterembetene er fortsatt i positiv utvikling også fordi samhandlingen mellom oss blir stadig tettere og bedre. I tillegg ble det gjennom 2022 merkbart at STAF fremstår som tydeligere på aktørkartet både blant oppdragsgivere, samarbeidspartnere og leverandører. Vi har skaffet oss en rolle i markedet som en viktig utviklingsaktør for statsforvalterne. Dette gir oss fordelen av å bli invitert inn i viktig samhandling for å bedre informasjonsutveksling og digitalisering på fagområder som er sentrale for embetene. Det sagt bød også 2022 på særskilte utfordringer.

STAF løser sine oppgaver med stadig færre ressurser. Når det i tillegg oppstår uforutsette hendelser som krever reallokering av ressursbruk fører det tidvis til noen uheldige situasjoner. Mye av produksjonen i STAF har gjensidige avhengigheter. Når oppgaver konkurrerer om de samme ressursene oppstår det forsinkelser i den planlagte produksjonen som får ringvirkninger for andre prosjekter.

Sykefraværet i STAF økte fra 2021 til 2022. Med færre folk og høyere sykefravær krever dette en enda større innsats fra de som er på jobb, og vi merket gjennom året en tretthet i deler av organisasjonen. Vi har hatt et godt samarbeid med de tillitsvalgte også i 2022. Oppfølging av sykefraværet har vært tema i hvert samarbeidsmøte både med de tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget gjennom året.

1.2 Viktigste prioriteringer

God informasjonssikkerhet til statsforvalterne i STAFs tjenester, infrastruktur og fagsystemer er blant våre viktigste oppdrag og leveranser. Krigen i Ukraina har medført enda tettere oppfølging av informasjonssikkerheten da omfanget av fiendtlig cyberaktivitet det siste året har økt vesentlig. Vi har brukt mer ressurser på informasjonssikkerhet i 2022 enn i 2021, og vi ser at dette behovet vokser fra år til år.

Vi leverte stabile og sikre datatjenester og hadde god tilgjengelighet for tjenestene både fra kontorsteder og fjernaksess gjennom hele 2022. Vi satt personvernområdet tydeligere på agendaen ved blant annet utarbeidelse av egen tjenestebeskrivelse på personvern.

Overgangen fra ePhorte til Elements skapte særskilte utfordringer for oss. En viktig lærdom fra arbeidet med innføring av store nye saksbehandlingssystem er at vi må få tilrettelagt bedre testmiljø hos leverandør der vi selv kan teste våre løsninger før de settes i produksjon. For å frigjøre kompetanse til feilsøking og -retting i Elements innførte vi endringsfrys i infrastrukturen

en periode. Omdisponering av ressurser medførte forsinkelser i noen av våre utviklingsprosjekter.

Økt produksjon i embetene medfører økte forventninger og kostnader i STAF. Dette gjelder både IKT-utstyr, lisens- og FDV-kostnader, anskaffelser og opplæring. Antall henvendelser til brukerstøtte og antall journalposter til dokumentforvaltning økte også i 2022. Vi gjennomførte alle anskaffelser som både embetene og STAF hadde behov for. Samlet verdi på anskaffelsene gjennomført av STAF i 2022 er på om lag 437 mill. kroner.

Vi har gjennom 2022 styrket vår kompetanse på tjenstedesign som metode, jf. anbefalinger i Digitaliseringsrundskrivet. Tjenstedesign vil benyttes i det STAF-ledede Stimulab-prosjektet "Klagebehandling av økonomisk sosialhjelp". Målet med arbeidet er at brukeren skal oppleve bedre sammenhengende tjenester på tvers av forvaltningsnivåer i det offentlige, og kortere saksbehandlingstid gjennom enklere informasjonsutveksling. STAFs Stimulab-prosjekt ble høsten 2022 valgt som Kommunal- og distriktsdepartementets (KDD) pilotprosjekt på Tillitsreformen. Prosjektet har formell oppstart i 2023.

1.3 Sentrale forhold

I 2022 utarbeidet vi vår første virksomhetsstrategi for perioden 2023-2026. Prosessen ble gjennomført i samarbeid med embetene, og med bred medvirkning internt. God forankring og involvering av embetenes ledelse og STAFs egne ansatte gir strategien legitimitet og bidrar til en omforent forståelse av de langsiktige utfordringene og målene vi møter i tiden fremover.

Vi har forhandlet frem ny organisering av dokumentforvaltningsavdelingen med de tillitsvalgte. Målet er å tilpasse organisasjonsstrukturen til våre nåværende og kommende utfordringer. Gjennom å jobbe mer stedsuavhengig og mer standardisert vil vi bruke våre ressurser innenfor dokumentforvaltning mer effektivt.

Arendal, 1. mars 2023



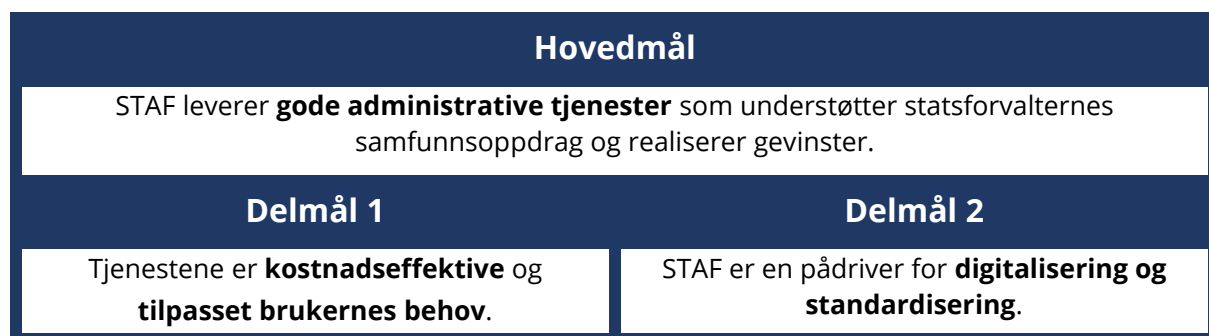
Margot Telnes
direktør (sign.)

2 Introduksjon til STAFs hovedtall

2.1 STAF og samfunnsoppdraget

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

Til grunn for vårt arbeid i 2022 lå målene i tildelingsbrevet fra KDD:



STAF skal legge til rette for effektive arbeidsprosesser og gevinstrealisering i embetene.

Tilretteleggingsansvaret operasjonaliseres gjennom våre tre roller:



Tjenesteleverandør



Veileder og rådgiver



Pådriver og utviklingsaktør

STAF leverte i 2022 tjenester innenfor tjenesteområdene dokumentforvaltning, IKT, informasjonssikkerhet, personvern og anskaffelser. STAF driver forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) og videreutvikling av en rekke ulike produkter, systemer og tjenester, også innenfor embetenes fagområder. STAF sørger for at alle tjenester og løsninger er stabile, forutsigbare og kostnadseffektive.

Innenfor IKT-området utføres alle tjenester av STAF, og IKT-aktiviteter er en viktig del av nær sagt alle STAFs tjenester. IKT-området favner blant annet:

- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- innkjøp, forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) av lisenser, infrastruktur, klientutstyr, datasystemer og tjenester – inkludert Elements og fagsystemer (produktforvaltning)
- standardisering og modernisering av infrastruktur, klientutstyr, møteromsutstyr, sikker utskrift, datasystemer og tjenester
- videreutvikling av eksisterende og utvikling av nye produkter, systemer og tjenester

Innenfor dokumentforvaltningsområdet utføres alle tjenester av STAF. Dokumentforvaltningsområdet favner blant annet:

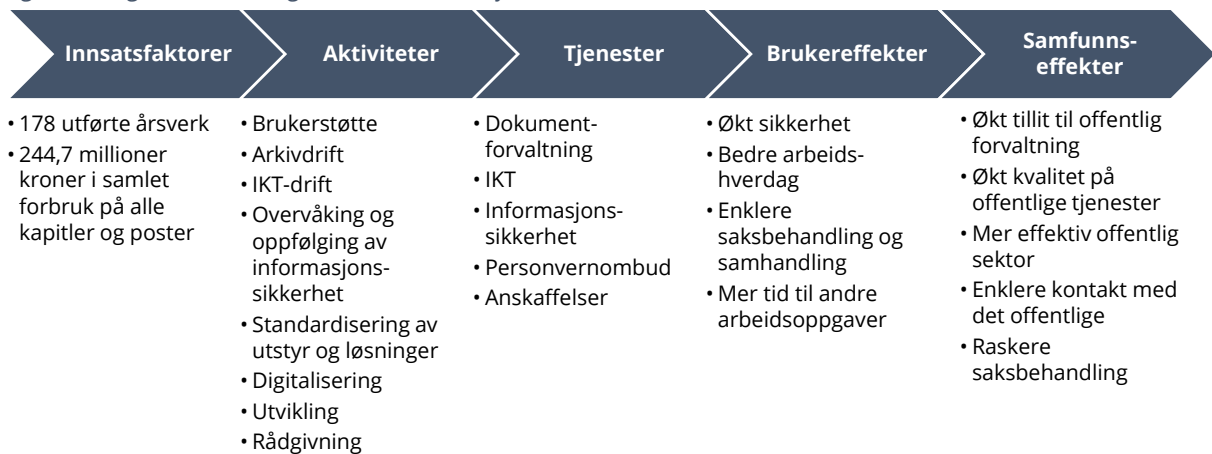
- brukerstøtte og kompetanseutvikling for ansatte i embetene og STAF
- forvaltning, drift og vedlikehold av embetenes og STAFs arkiver
- standardisering, digitalisering og videreutvikling av dokumentforvaltningsområdet

På informasjonssikkerhetsområdet har STAF et overordnet ansvar for veiledning og kompetanseheving for ansatte i embetene, mens embetene selv er ansvarlige for å ivareta informasjonssikkerheten i egen virksomhet. STAF ivaretar informasjonssikkerheten i alle våre tjenester, både beskyttelse av data og sikring av systemer og infrastruktur. STAF ivaretar også personvernombudstjenesten for embetene og STAF.

STAF gjennomfører anskaffelser som er felles for alle embetene og anskaffelser over terskelverdi som dekker behovet til ett eller flere embeter. Vi inngår videre avtaler som er nødvendige både for egen drift og for tjenesteyting til embetene, som for eksempel multifunksjonsmaskiner og PC-utstyr. STAF tilbyr rådgivning og veiledning når embetene selv gjennomfører anskaffelser.

STAF har ikke et samfunnsikkerhets- eller beredskapsansvar på linje med statsforvalterne, men har ansvar for å understøtte embetenes oppgaver innen området, også under kriser og beredskapshendelser. STAF har knyttet seg til krisestøtte- og beredskapsverktøyet CIM for å kunne ivareta kommunikasjons- og varslingsrutiner på en god måte. STAF har ansvar for å koordinere utplassering og drift av nasjonalt begrenset nett (NBN og NBN VTC) på vegne av embetene.

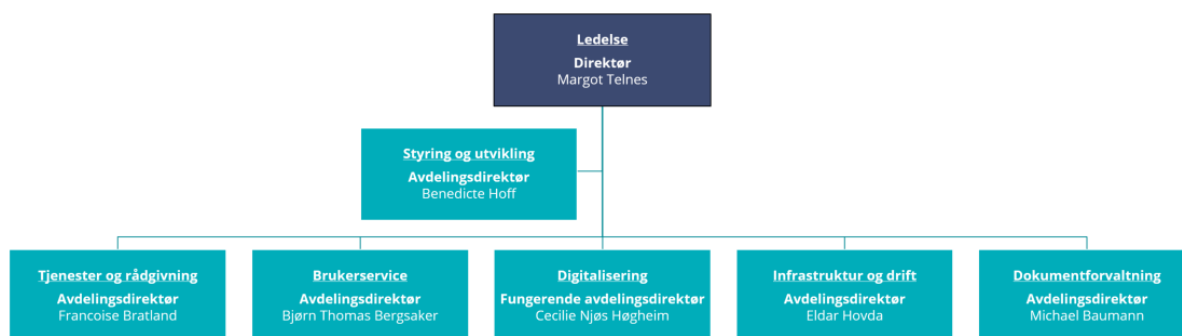
Figur 1 Viktige sammenhenger i STAFs resultatkjede



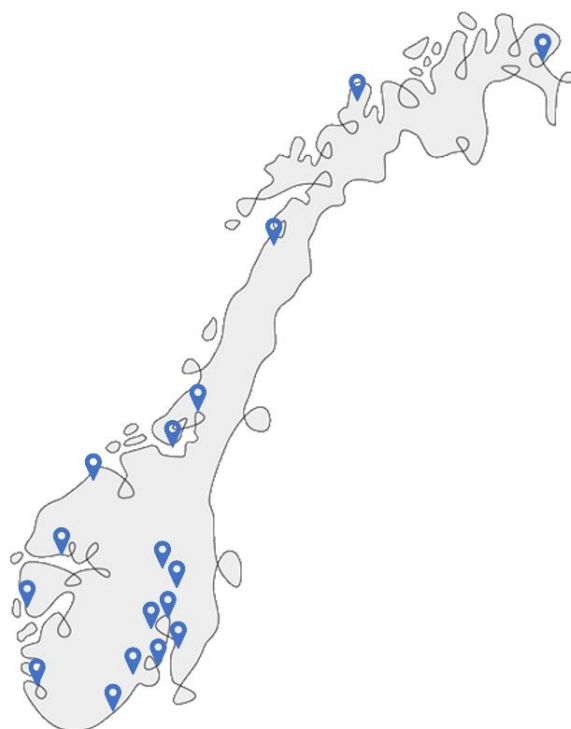
STAFs organisasjon og ledelse

STAF ledes av direktør Margot Telnes. Virksomheten er samlokalisert med statsforvalterne på 17 kontorsteder. Ved utgangen av 2022 hadde STAF 204 ansatte fordelt på seks avdelinger. Ledergruppen består av direktøren og avdelingsdirektørene.

Figur 2 Organisasjonskart per 31.12.2022



Figur 3 STAFs kontorsteder



| Kontorsted | Ansatte |
|---------------|------------|
| Vadsø | 6 |
| Tromsø | 7 |
| Bodø | 13 |
| Steinkjer | 6 |
| Trondheim | 11 |
| Molde | 8 |
| Leikanger | 26 |
| Lillehammer | 8 |
| Hamar | 7 |
| Bergen | 15 |
| Oslo | 23 |
| Drammen | 13 |
| Moss | 11 |
| Tønsberg | 10 |
| Skien | 6 |
| Stavanger | 11 |
| Arendal | 23 |
| Totalt | 204 |

2.2 Utvalgte nøkkeltall

Se *Årsregnskap 2022* for detaljerte regnskapstall.

Se *Vedlegg: Tabeller og tall 2022* for flere tall og detaljer.

Tabellene viser tall for 2022 og endring fra 2021.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

| Brukerstøtte | | | | | |
|--------------------------|-----------|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------|
| Antall saker | | Antall fornøyde tilbakemeldinger | | Andel fornøyde tilbakemeldinger | |
| 58 331 | + 7155 | 5660 | + 88 | 93,5 % | + 0,7 |
| Dokumentforvaltning | | | | | |
| Antall journalposter | | Antall årsverk | | Antall ansatte | |
| 1 484 148 | + 132 657 | 94,9 | - 6,3 | 110 | - 14 |
| Andre tjenesteleveranser | | | | | |
| Antall brukere på IKT | | | Antall gjennomførte anskaffelser | | |
| 2913 | - 10 | 30 | + 11 | | |

Tabell 2 Tildeling og budsjettavvik

| Tildeling og budsjettavvik | | | | | | | |
|--------------------------------|--------|-----------------------------|--------|---------------|-------|-----------------|-------|
| Samlet tildeling (1000 kroner) | | Budsjettavvik (1000 kroner) | | Budsjettavvik | | Utnyttelsesgrad | |
| 241 821 | + 1049 | 3 643 | - 1606 | 1,5 % | - 0,7 | 98,8 % | + 0,3 |

Budsjettavviket skyldes blant annet:

- lavere lønnskostnader enn budsjettert, blant annet på grunn av rekrutteringsutfordringer, høyere refusjon av foreldrepenger, høyere sykefravær, flere medarbeidere i ulønnet permisjon og endring i beregning av pensjonspremie til SPK.
- 2,2 millioner kroner i ubrukte investeringsmidler til ny løsning for tilskudsforvaltning.
- forsinkelser på leveranser av IKT-utstyr.

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

| Driftsutgifter og lønn kap. 525/3525 | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------|-----------------------------|--------|----------------------|-------|---|-----|
| Driftsutgifter (1000 kroner) | | Lønnsutgifter (1000 kroner) | | Lønnsandel (prosent) | | Lønnsutgifter per årsverk (1000 kroner) | |
| 237 598 | + 2075 | 140 902 | - 4296 | 59,3 % | - 2,3 | 791 | +19 |

STAF belaster lønnskostnader også på andre utgiftskapitler enn 0525. Lønnsutgifter per utført årsverk er høyere i 2022 på grunn mer kostbar kompetanse blant ansatte. Samlede lønnskostnader for alle kapitler er 3,9 millioner kroner lavere i 2022 enn i 2021 på grunn av endring i beregning av pensjonspremie (ca. 3,5 millioner) og noe høyere sykefravær (ca. 0,4 millioner).

Det er stor konkurranse om kvalifiserte IKT-medarbeidere i markedet. Dette har store konsekvenser for prisen på kompetansen. IKT-ansatte har høy lønn ved oppstart, og dette får følger for lønnsutviklingen til våre ansatte. I 2022 gjennomførte vi flere forhandlinger der vi løftet våre IKT-ansatte i lønn for å beholde dem

Tabell 4 Husleie

| Husleie | | | |
|--------------------------|--------|---|-------|
| Husleie (1000 kroner) | | Husleieandel av driftsutgifter (prosent) | |
| 17 217 | + 1745 | 7,2 % | + 0,7 |

Økte felleskostnader på grunn av høyere strømkostnader sto for størstedelen av husleieøkningen med i overkant av 1,1 millioner kroner.

Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster

| Regnskapstall sortert på poster (1000 kroner) | | | | | | | | | |
|---|--------|-------------|--------|-----------------------------|--------|--------------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| Post 525.01 | | Post 525.21 | | Post 01 (unntatt 525.01) | | Post 20-29 (unntatt 525.21) | | Sum alle kapitler og poster | |
| 241 242 | + 3950 | 0 | - 3182 | 3493 | + 1732 | 4130 | + 1645 | 248 865 | + 4145 |

Tabell 6 Turnover

| Turnover | | | | | |
|--------------------------------|------|--------------|-------|---|-----|
| Gjennomsnittlig antall ansatte | | Turnover | | Totalt antall faste ansatte som sluttet | |
| 214 | - 14 | 1,4 % | + 0,5 | 16 | + 4 |

Turnoveren i 2022 var lav, selv om den økte noe fra 2021. Det er utfordrende for oss at turnover i størst grad rammer kjernekompetanse på IKT-området.

Tabell 7 Sykefravær

| Sykefravær | | | | | | | | | |
|-------------------|-------|-----------------|-------|--------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
| Totalt sykefravær | | Sykefravær menn | | Sykefravær kvinner | | Legemeldt sykefravær | | Egenmeldt sykefravær | |
| 6,7 % | + 1,1 | 5,7 % | + 1,3 | 7,4 % | + 1,8 | 4,8 % | + 0,2 | 1,9 % | + 0,9 |

Både egenmeldt og legemeldt sykefravær økte fra 2022 til 2021. Vi hadde flere langtids-sykemeldte ansatte. Andelen egenmeldt fravær er nesten doblet siden 2021, og utgjør om lag en tredjedel av sykefraværet. Det er ikke meldt inn arbeidsrelatert sykefravær.

Sykefraværstatistikken er jevnlig tema med ledere, i AMU og SAMU, hvor vi har vurdert ulike tiltak for å få redusert sykefraværet. Vi har oppfordret ansatte til å benytte seg av treningstid i arbeidstiden, arrangert digitale foredrag med helserelaterte temaer, meldt oss på «Sykle til jobben»-aksjonen, og gjennomført ulike arrangementer på tvers av kontorstedene for å bygge et godt arbeidsmiljø. Lederne har også fått opplæring i hvordan de skal følge opp ansatte som er sykemeldte. STAF inngikk i 2022 en avtale om bedriftshelsetjeneste som vil gi oss mulighet til å få bistand i sykefraværsoppfølgingen. Vi utviklet også en kulturplakat, jf. omtale i kapittel 4.2.2.

Tabell 8 Likestilling

| Likestilling | | | | | | | | | |
|---------------|-----|-------------|-----|-------------------------------|------|----------------------------|------|-----------------------------------|-----|
| Andel kvinner | | Andel menn | | Årslønn kvinner (1000 kroner) | | Årslønn menn (1000 kroner) | | Andel kvinners lønn av menns lønn | |
| 63 % | + 0 | 37 % | + 0 | 581 | + 45 | 644 | + 34 | 90 % | + 2 |

Det er god kjønnsbalanse i direktørgruppen: 3 kvinner og 3 menn. Blant seksjonssjefene er det noe skjev fordeling mellom kjønnene med 11 kvinner og 4 menn.

Under de lokale lønnsforhandlingene i 2022 ble det lagt vekt på å løfte de lavest lønnede, beholde kritisk kompetanse og utjevne uberettigede lønnsforskjeller. Vi forhandlet frem ny minimumslønn for ansatte i STAF i 2022.

Vi jobber for å rekruttere flere kvinner til IKT-stillingene, men erfarer at det er forholdsvis få kvinnelige søkere, jf. omtale under tabellen «Driftsutgifter og lønn» over.

STAFs redegjørelse for tilstanden i virksomheten når det gjelder kjønnslikestilling og aktivitetsplikt som likestillings- og diskrimineringsloven stiller krav til, er samlet i en egen rapport. Rapporten blir lagt ut på STAF.no.

Tabell 9 HR

| Kjønnsfordeling | | | | | | | | | |
|-----------------|-----|----------------|-----|-------------|-----|--|-----|-------------------------------------|-----|
| Antall ansatte | | Antall kvinner | | Antall menn | | Antall kvinner (deltid og midlertidig) | | Antall menn (deltid og midlertidig) | |
| 204 | - 9 | 129 | - 5 | 75 | - 4 | 13 | - 2 | 6 | + 1 |

STAFs største tjenesteområde, dokumentforvaltning, har høy kvinneandel. Vi har i STAF redusert antall midlertidig ansatte og deltidsstillinger på området. Ansatte som jobber deltid gjør dette etter eget ønske, og som oftest midlertidig i kombinasjon med en delvis uføregrad eller ønske om mer tid sammen med små barn. Det blir ikke kunngjort deltidsstillinger i STAF.

Tabell 10 Utførte årsverk

| Utførte årsverk | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------|---------------------|-------|---------------|-------|------------------------|-------|-------------------------|-------|----------------------|-------|
| Totalt | | Kvinner | | Menn | | Faste stillinger | | Midlertidige stillinger | | | |
| 178,4 | - 9,6 | 109,8 | - 7,2 | 68,6 | - 2,4 | 174,6 | - 7,2 | 3,8 | - 2,4 | | |
| Utførte årsverk per avdeling | | | | | | | | | | | |
| Digitalisering | | Dokumentforvaltning | | Brukerservice | | Infrastruktur og drift | | Tjenester og rådgivning | | Styring og utvikling | |
| 18,3 | - 0,1 | 94,5 | - 6,7 | 22 | - 2,6 | 24,4 | - 0,6 | 10,5 | + 3,1 | 8,8 | + 2,3 |

I 2022 ble avdelingen *Intern administrasjon* avviklet, og oppgavene og medarbeiderne ble overført til *Tjenester og rådgivning* (fire medarbeidere) og *Styring og utvikling* (en medarbeider). I tillegg ble en medarbeider overført fra *Infrastruktur og drift* til *Digitalisering*. Tabellen viser helårsvirkning av bemanningen per 31.12.

3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse

Å levere gode, forutsigbare, sikre og kostnadseffektive tjenester på alle våre fagområder er et fast mål for STAF. Stabil drift og tett oppfølging av informasjonssikkerheten var også i 2022 høyt prioritert. Det samme var innføringen av Elements, organisasjonsendringen på dokumentforvaltningsområdet og ikke minst arbeidet med vår virksomhetsstrategi.

Vi løste også i 2022 våre oppgaver med færre ressurser enn tidligere, til tross for at arbeidsmengden økte. Dette gjorde oss sårbare for uforutsette hendelser som krevde ekstra innsats fra våre medarbeidere, med det resultat at noen planlagte aktiviteter ble forsinket.

Til tross for enkelte forsinkelser oppnådde vi gode resultater og nådde våre mål gjennom å levere og forbedre våre tjenester til embetene i 2022. Vi styrket informasjonssikkerheten, forenklet og automatiserte arbeidsprosesser, utviklet nye digitale tjenester, gjennomførte anskaffelser og leverte stabile IKT- og dokumentforvaltningstjenester.

3.2 Rapporteringspunkter fra tildelingsbrevet

3.2.1 Styringsparametere 2022

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 | | Dokumentforvaltning | | Samlet | |
| 4,32 | + 0,02 | 4,16 | - 0,17 | 4,33 | + 0,01 |

Resultatene fra brukerundersøkelsen er nærmere beskrevet i kapittel 3.3.8.

Styringsparameter 2: Oppetid for kritiske IKT-systemer

Resultatmål: 98,0 %, justert for planlagt service/nedetid

Tabell 12 Styringsparameter 2

| Oppetid | | | | | | | |
|----------|--------|------------------|-------|---------|-------|-------------|-------|
| Elements | | Styringsportalen | | FM-nett | | RiskManager | |
| 99,3 % | - 0,41 | 100 % | + 0,1 | 99,7 % | - 0,2 | 100 % | + 0,1 |

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

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2021

Tabell 13 Styringsparameter 3

| Ressursbruk til IKT-drift (1000 kroner) | | | | | | | | | |
|--|------|--------------------|--------|----------------|-------|---------------------------|--------|----------------------------|-------|
| Antall aktive brukere | | Samlet ressursbruk | | Lønnskostnader | | Driftskostnader eks. lønn | | Driftskostnader per bruker | |
| 2913 | - 10 | 75 130 | - 3609 | 23 668 | + 949 | 51 463 | - 4558 | 17,7 | - 1,5 |

STAF utfører flere og større oppgaver på IKT-området enn tilfellet var før 2019 da oppgavene lå til embetene. For å kunne sammenligne tall fra år til år, er styringsparameteren beregnet på grunnlag av regnskapstall for avdelingen Infrastruktur og drift, som drifter embetenes «grunnmur» av IKT-systemer og infrastruktur. Ved å holde ressursbruk til brukerstøtte og drift av våre egenutviklede systemer utenfor regnestykket vektlegges ressursbruken til drift av de tekniske kjerneoppgavene på IKT-området. Ved å holde lønnskostnader utenfor beregningen av driftskostnader per bruker synliggjøres ressursbruk til blant annet lisenser, maskinvare, infrastruktur og konsulentbruk.

Reduksjon i driftskostnad, eksklusiv lønn, fra 2021 til 2022 skyldes at vi i 2021 brukte mindreforbruk til å kjøpe ut leasingavtaler for PCer, skjermer og datasenter høsten 2021. Dette ga oss et større handlingsrom innenfor IKT-drift i 2022. Våre varige FDV-kostnader vil ikke påvirkes av reduksjonen fra 2021 til 2022. Den reelle reduksjonen i kostnader på lang sikt er derfor noe mindre.

«Aktive brukere» er brukere som er registrert i brukerdatabasen, og som vi må betale ulike lisenser for. Antall aktive brukere inneholder også ansatte i permisjon og ansatte som nylig har sluttet (sistnevnte slettes etter 30 dager). Antall aktive brukere er derfor alltid høyere enn antall ansatte.

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

Resultatmål: Kvalitativ vurdering av innholdet i avvikene

Det er mottatt to avviksmeldinger i RiskManager som handler om etterslep i journalføring.

Styringsparameter 5: Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021.

Tabell 14 Styringsparameter 5

| Ressursbruk dokumentforvaltning | | | | | |
|--|-----------|------------------------|-------|----------------------------------|--------|
| Totalt antall journalposter | | Antall utførte årsverk | | Antall journalposter per årsverk | |
| 1 484 148 | + 132 657 | 94,9 | - 6,3 | 15 639 | + 2284 |

I 2022 behandlet hver medarbeider på dokumentforvaltning nesten 2300 flere journalposter enn i 2021 og over 4000 flere enn i 2019. Dette er en økning på over 17 % siste år, og på nesten 40 % siden 2019.

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

Resultatmål: 100 %

STAF har ikke avvist noen forespørsler om anskaffelser med verdi over 1,3 millioner i 2022. Resultatmålet på 100 % er innfridd.

Styringsparameter 7: Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer

Resultatmål: 80 %

Tabell 15 Styringsparameter 7

| Saker besvart innen to timer | | | | | |
|-------------------------------------|-------|---------------------|---|-------------|-------|
| IKT | | Dokumentforvaltning | | Samlet | |
| 92,4 % | + 4,0 | 97,5 % | - | 96 % | + 2,1 |

Andel saker besvart innen to timer har økt siden 2021.

Styringsparameter 8: Antall digitaliserte tjenester i drift

Resultatmål: Økning fra 2021

I 2022 laget STAF fire nye digitale skjemaer for statsforvalterne innenfor fagområdene kommunalt rusarbeid, klage på helsehjelp, somatisk helsehjelp og barnevernsbarns klagerett. Det er nå totalt 41 nasjonale e-skjemaer i produksjon og alle disse ble i 2022 tilpasset for mer effektiv importering til ePhorte/Elements.

NESTOR styringspanel og regnskapssystem for politiske parti ble lansert i starten av 2022. NESTOR styringspanel gir Helsetilsynet en visuell fremstilling av statsforvalternes arbeid med tilsynssaker på helseområdet. Løsningen benyttes i Helsetilsynets overordnede faglige styring av statsforvalterne. Regnskapssystem for politiske partier er en løsning der politiske partier kan føre regnskapet etter kravene i partiloven.

Styringsparameter 9: Antall digitaliserte og/eller automatiserte arbeidsprosesser i dokumentforvaltningen i 2022

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF automatiserte tre større prosesser i 2022.

I samarbeid med Miljødirektoratet opprettet STAF en integrasjonsløsning mellom Elektronisk Søknadssenter (ESS) og embetenes arkivbaser. Statsforvalterne benytter ESS til saksbehandling av forskjellige støtte- og erstatningsordninger, fra roviltskader til truede naturtyper. Tidligere ble søknader og rapporter sendt fra Miljødirektoratet på e-post til statsforvalternes postmottak. Til sammen er det snakk om opp til 4 000 søknader i året. Hver e-post som ble sendt statsforvalterne krevde manuell journalføring i STAF. Den nye integrasjonsløsningen sørger for at overføringen skjer automatisk, og sak og journalpost opprettes uten tidsforsinkelse. STAFs medarbeidere sparer tid, og saksbehandlere i embetene får umiddelbart tilgang til søknaden i Elements. STAF får færre manuelle registreringsoppgaver og kan i stedet bruke tiden på kvalitetssikring. Det er etablert et godt samarbeid med Miljødirektoratet for å håndtere endringer og uforutsette hendelser. Integrasjonen med ESS danner et godt erfaringsgrunnlag for et fremtidig arbeid med Landbruksdirektoratet.

I samarbeid med Sikri har STAF jobbet frem to automatiseringsprosesser med RPA-teknologi¹ som skal lette kvalitetssikringen i Elements. Den første prosessen vil automatisere journalføringen av utgående brev for utvalgte fagområder, den andre bistår i kvalitetssikringen av ferdigbehandlede saker i Elements og oppdaterer saksstatus til avsluttet når kontrollen gir riktig resultat. Prosessene ble levert til testing i slutten av 2022.

Integrasjonsløsningen med Miljødirektoratet og utviklingen av de første RPA-prosessene er viktige milepæler for STAF, og er gode eksempler på hvordan vi vil videreutvikle dokumentforvaltningsområdet.

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

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021 og kvalitativ vurdering av utviklingen

STAF har i 2022 jobbet frem flere nye standardiserte arbeidsprosesser.

I arbeidet med å forberede ny organisering av Dokumentforvaltningsavdelingen (med virkning fra 2023) er mange rutiner og skriveregler gjennomgått på nytt. Omorganiseringen fører med seg store muligheter for standardisering av oppgaveløsningen. Dette arbeidet ble påbegynt i 2022.

Det har vært et behov for å forenkle journalføringen fra inngående elektroniske skjemaer. Alle digitale skjemaer som STAF tilbyr embetene ble i 2022 gjennomgått for å oppdatere og forbedre titler og andre metadata som følger med til Elements. Dette har forenklet journalføringen.

Overgangen fra ePhorte til Documaster som arkivløsning på vergemålsområdet har krevd mye oppfølging fra STAF. Vergeregnskapene som mottas og kontrolleres hvert år medfører mye

¹ [Robotic process automation \(RPA\) - Wikipedia](#)

arbeid med mottak, skanning og innregistrering. Overgangen til Documaster ville medført mer manuelt arbeid for STAF dersom etablerte rutiner hadde blitt videreført. Vi utarbeidet derfor nye rutiner som forenklet skanning og innregistrering, og sørget i samarbeid med Statens sivilrettsforvaltning for at kvaliteten på registreringen ble videreført.

3.2.2 Oppdrag i tildelingsbrev 2022

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

Frist: 31.12.2022

Høsten 2022 gjennomførte NSM en inntrengningstest mot STAFs infrastruktur. Rapporten ble oversendt STAF i desember 2022. Funnene i testen viser at det er få, men potensielt alvorlige svakheter i STAFs infrastruktur. Rapporten avsluttes med en rekke anbefalinger med både kortsiktige og langsiktige tiltak. Avslutningsvis i rapporten skriver NSM: «STAF virker å ha en god sikkerhetskultur, og et godt forhold til sikkerhet i nettverket sitt. Tiltakene presentert i denne rapporten vil kunne bidra til å løfte sikkerheten ytterligere.»

STAF følger opp NSMs anbefalinger i 2023.

Oppdrag 2: Statsforvalterens fellestjenester skal etablere ny løsning for FM-nett, som del av Styringsportalen, og tilrettelegge for at styringsetatene tar i bruk løsningen

Frist: 30.06.2022

Prosjektet «Nytt FM-nett» fikk utsatt oppstart da det tok lengre tid enn forventet å få på plass prosjektdeltakere fra embetene. Sluttleveransen er utsatt til 2023.

Gjennom 2022 har prosjektet jobbet med kartlegging av behov og løsningens informasjonsarkitektur. Ved utgangen av 2022 var første utkast til skisser for løsningen klar og utviklingsarbeidet startet opp januar 2023. Vi har etablert kontakt med styringsetatene slik at de kan være med på pilotering av løsningen.

Oppdrag 3: Statsforvalterens fellestjenester skal fornye IKT-strategien for statsforvalterembeta (2017-2022) for en ny periode

Statsforvalterne må delta i dette arbeidet som en likeverdig part. Dette må koordineres med arbeidet med virksomhetens egen strategi.

Frist: 31.12.2022

STAFs virksomhetsstrategi (2023-2026) ble ferdigstilt i 2022. Strategien viser retning for alle STAFs ansvarsområder: dokumentforvaltning, anskaffelser, informasjonssikkerhet og IKT-området. STAFs strategi erstatter dermed tidligere IKT-strategi. Strategiens mål operasjonaliseres i STAFs årlige virksomhetsplan.

Alle embetene har deltatt i arbeidet med STAFs virksomhetsstrategi. Det ble gjennomført intervjuer med den enkelte statsforvalter eller assisterende statsforvalter, og det ble gjennomført arbeidsverksteder med den enkelte ledergruppe. Noen av arbeidsverkstedene for innspill til

målbilde ble gjennomført med to embeter samtidig. Strategien var tema på møtene for Strategisk forum gjennom 2022

Oppdrag 4: I forbindelse med etableringen av et helhetlig internkontrollsystem, skal Statsforvalterens fellestjenester gå gjennom kravene i sikkerhetsloven for å sikre at de ivaretas på en hensiktsmessig måte og integreres i internkontrollsystemet

Som en del av gjennomgangen skal virksomheten også vurdere sårbarhetene knyttet til opprettholdelse av IKT-systemene i lys av ny sikkerhetslov og oppdatere risikovurderingene sine.

Frist: 30.04.2022

STAF har gjennomgått kravene i sikkerhetsloven og kartlagt de krav som kan gjelde for STAFs virksomhet og tjenester. Kartleggingen er innarbeidet som del av STAFs internkontrollsystem og vil også være en del av felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet.

3.2.3 Øvrige krav til særlig rapportering

Responstid for brukerstøtte

Tabell 16 Responstid for brukerstøtte

| Median behandlingstid (timer) | | | | | |
|-------------------------------|--------|---------------------|--------|--------------|--------|
| IKT | | Dokumentforvaltning | | Totalt | |
| 1:05 | - 0:16 | 0:44 | + 0:31 | 01:05 | - 0:29 |

STAF mottok totalt 58 331 henvendelser til brukerstøtte i løpet av 2022, hovedsakelig på fagområdene IKT og dokumentforvaltning. Til sammenligning mottok vi 51 176 henvendelser i 2021. Vi ser en nedgang i median saksbehandlingstid for tjenesteområdene samlet sett. I forbindelse med overgangen til Elements og utfordringer i løsningen høsten 2022 har saksbehandlingstiden vært noe høyere på dokumentforvaltningsområdet i 2022 enn i 2021. Tabellen viser saksbehandlingstid i gjennomsnitt og median for 2021 og 2022.

Se vedlegg for mer detaljert tabell.

IKT-utviklingsprosjekter

Se kapittel 3.3.4 og tabell 21 i vedlegget.

Gjennomgang av sikkerhetstilstanden i IKT-systemene

Se kapittel 3.3.2.

Fellesføring: Konsulentbruk

Se kapittel 4.2.7.

Fellesføring: Lærlinger

STAF har hatt fire lærlinger i 2022. To av disse ble tatt inn i 2021, og to nye lærlinger ble tatt inn i juni 2022. Lærlingene er tilknyttet opplæringskontoret OK Stat, og alle jobber innenfor fagområdet IKT. Vi vurderte å ta inn flere lærlinger i 2022, men på grunn av begrenset kapasitet til oppfølging besluttet vi å ikke ta inn flere. Det er viktig at de lærlingene vi har får best mulig oppfølging og at de får gjennomført læreplanen.

STAF bidrar også med opplæring innenfor dokumentforvaltningsfaget i tilfeller der statsforvalterne tar inn lærlinger i kontorlag. I 2022 var det to lærlinger fra embetene som også fikk opplæring i STAF.

3.3 Redegjørelse per tjenesteområde

3.3.1 Dokumentforvaltning

Produksjonssettingen av Elements ble den viktigste og mest ressurskrevende oppgaven på dokumentforvaltningsområdet i 2022. Innføringen var godt forberedt og planlagt i god dialog med statsforvalterembetene. En viktig suksessfaktor ble det elektroniske opplæringsverktøyet, som STAF jobbet mye med for å få tilpasset statsforvalternes behov. STAF fulgte opp produksjonssettingen i hvert embete med å tilby åpne Teams-møter og følge opp lokale spørsmål, noe som bidro til at det ble et vellykket utrullingsprosjekt.

Etter produksjonssettingen ble det avdekket en kritisk feil i programvaren som medførte risiko for tap av dokumenter under arbeid. En oppdatering til ny Elements-versjon skulle løse feilen og samtidig sikre videre funksjonalitet for digital forsendelse etter lanseringen av eFormidling 2.0 fra Digitaliseringsdirektoratet. Oppdateringen av Elements i slutten av august løste feilen i dokumentproduksjonen. Dessverre fikk STAF og embetene samtidig store problemer med eFormidling og digital forsendelse. Årsaken til problemene lå i endringer hos Digitaliseringsdirektoratet og funksjonalitet i Elements. STAF brukte store ressurser på håndteringen av situasjonen. I slutten av 2022 er digital forsendelse tilgjengelig for embetene som normalt. Vi er likevel ikke ferdige med å følge opp Digitaliseringsdirektoratet og Sikri for å løse de siste feilene.

I 2022 forberedte STAF en større organisasjonsendring på dokumentforvaltningsområdet. For å møte utviklingsbehov og krav til gevinstrealisering og for å sikre gode tjenesteleveranser ble det besluttet å organisere avdelingen i fire jevnstore seksjoner. Endringen gjelder fra 1. januar 2023, og er også et svar på et tidligere oppdrag om å legge til rette for større stedsuavhengighet i dokumentforvaltningen.

For å kunne utvikle tjenesteleveransen, gi bedre tjenester til brukerne og realisere gevinster må STAF jobbe for bedre sammenhengende tjenester mellom statsforvalterne, kommuner, statlige og private virksomheter og innbyggerne. Dårlig tilrettelagte løsninger og sektorbaserte utviklingsprosjekter medfører merarbeid for STAF, der de i teorien skulle digitalisere og forbedre prosesser. STAF er i dialog med viktige premissleverandører som Digitaliseringsdirektoratet, Arkivverket og KS. STAF har fått tildelt midler til et Stimulab-prosjekt om samhandlingen mellom

statsforvalteren og kommunal NAV i klagebehandling av saker om økonomisk sosialhjelp. Prosjektet starter i 2023.

Arkiverket valgte i 2022 å gjennomføre stedlig tilsyn om oppfølgingen av arkivlov og forskrifter med fire embeter: Oslo og Viken, Trøndelag, Troms og Finnmark og Agder. Tilbakemeldingene har vært veldig positive, og arkiverket konkluderer med at arkivdanningen, arkivplanen, sentrale internkontrolldokumenter og samhandlingen mellom embetene og STAF er god. Arkiverket bemerket at det mangler god nok dokumentasjon om delegasjon til STAF og internkontrollrutiner i embetene for å etterleve arkivansvaret som ligger i arkivloven.

STAF bistår embetene i arbeidet med å avlevere papirarkiver eldre enn 1997, omfattet av en avleveringsavtale med Arkiverket. For å følge opp dialogen med Arkiverket og leverandøren som klargjør papirarkivene for avlevering har STAF en dedikert prosjektleder som sikrer god fremdrift i arbeidet.

I 2022 utviklet STAF sammen med Arkiverket en metode for å kunne ta digitale uttrekk fra statsforvalternes historiske arkivdatabaser for overføring av historiske data til Arkiverket. Dette har tidligere vært et krevende manuelt arbeid for embetene, og behovet for ekstern bistand fra leverandøren av Elements har kostet STAF 100–150 000 kroner per uttrekk.

3.3.2 IT-sikkerhet, informasjonssikkerhet og personvern

IT-sikkerhet

Vi etablerte i 2022 tvungen verifikasjon for bruk av PC og mobil i STAFs nettverk. Alle ansatte i STAF og embetene må bruke multifaktorautentisering (MFA) enten gjennom en verifikasjonsapp eller en kodebrikke for å verifisere at enheten de ønsker å koble til nettverket er godkjent. Ansatte kan også ta i bruk ansiktsgjenkjenning og fingeravtrykk for enklere og smidigere pålogging til sine PCer. Med tvungen verifikasjon har sikkerheten blitt vesentlig styrket for alle systemer og tjenester som krever MFA. Enkelte eksterne tjenester har andre autentiserings- og sikkerhetstiltak som vi vurderer løpende.

For å styrke deteksjons- og hendelseshåndtering i STAF, etablerte vi i 2022 en egen gruppe med dedikerte ressurser som jobber med å forhindre og håndtere sikkerhetsrelaterte utfordringer. DHH-teamet løser oppgaver gjennom logg-monitorering, løpende feilretting og videreutvikling av sikkerhetssystemene. DHH-teamet rapporterer jevnlig på sikkerhetsnivået for å påse at STAF opprettholder forsvarlig sikkerhetsnivå i den løpende driften av STAFs tjenester.

Logg-monitorering gjennom Microsofts E5-avtale lar oss logge store mengder data uten høye ekstrakostnader. Tjenesten gir oss svært gode muligheter for å være proaktive i sikkerhetsarbeidet og ikke minst kunne observere eventuelle trusler og sårbarheter. Tjenesten ga DHH-teamet god oversikt over NSMs handlinger under deres inntrengingstest, og vi ville agert og stoppet forsøkene raskt hadde de kommet fra en uønsket aktør. Vi har startet et arbeid med å strukturere logger og etablere dashboards for å effektivisere overvåkingen og redusere STAFs responstid ved hendelser.

Informasjonssikkerhet – dokumentasjon, kompetanse og bevisstgjøring

STAF og embetene har i 2022 etablert et rammeverk for felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet, herunder felles maler og rutiner for godkjenning av dokumentasjon. Arbeidet med felles policyer, retningslinjer og rutiner startet i 2022 og vil fortsette i 2023. En felles tilnærming til informasjonssikkerhet vil gjøre alle virksomhetene bedre i stand til å møte trusler knyttet til tekniske løsninger, og å legge til rette for en god sikkerhetskultur blant de ansatte.

STAF og alle embetene er representert i SFAUs fagutvalg for informasjonssikkerhet. Gjennom fagutvalget søker STAF å bidra til å klargjøre ansvarsfordelingen mellom STAF og statsforvalterne og arbeide for en felles forståelse av informasjonssikkerhet.

STAF iverksetter ulike tiltak for økt bevissthet og kompetanse hos ansatte i embetene, gjennom konferanser, foredrag for enkeltembeter og artikler på Ekstranett.

I desember 2022 satte vi i gang en kampanje for å øke bevisstheten og kompetansen om phishing og falske e-poster. Kampanjen retter seg mot alle ansatte i STAF og i embetene, og vil vare ut 2023. Foreløpige tall viser at kampanjen er tatt vel imot blant brukerne.

Personvern

Personvernombudet la i 2022 vekt på veiledning og rådgivning, og hadde gjennom året jevnlige møter med embetenes personvernrådgivere. Personvernombudets årsrapport er publisert på Ekstranett og inneholder detaljer om personvernombudets arbeid i 2022. For å tydeliggjøre STAFs tjenesteleveranse og embetenes ansvar på personvernområdet, ble det utarbeidet en tjenestebeskrivelse for området. STAF har også utarbeidet et grunnkurs i personvern som er tilgjengelig for alle ansatte hos STAF og statsforvalterne. Personverndagen ble markert med et webinar åpent for alle ansatte, med temaet "*De registrerte sine rettigheter*".

Et hovedtema i foredrag og rapportering har vært avvikshåndtering. STAF kartla i 2022 avvikshåndteringen innenfor personvern, og resultatene vil brukes til å sette i gang tiltak i 2023.

3.3.3 IKT-drift

Moderniseringsarbeidet på lokasjonene, som i hovedsak ble gjennomført i 2020, ble ferdigstilt i 2021. Tabell 20 i vedlegget viser status i 2022.

I juni 2022 sluttførte vi flytteprosjektet for Statsforvalteren i Troms og Finnmark, kontorsted Vadsø. Embetet flyttet inn i nye, velfungerende lokaler som planlagt. STAF har tidligere bidratt til å etablere embetets infrastruktur og systemer på to midlertidige lokasjoner i Vadsø, og utstyr og komponenter fra disse lokasjonene ble i stor grad gjenbrukt i de nye lokalene.

Patching og oppdateringer

STAF legger ned betydelige ressurser i programvareoppdateringer for applikasjoner og komponenter. Minst en gang i uken distribueres oppdateringer, feilrettinger og sikkerhetsprogramvare til alt utstyret som er i bruk. Dette er et omfattende arbeid, og det er svært viktig at alt utstyr er oppdatert for å kunne ivareta tilfredsstillende sikkerhet og en god brukeropplevelse.

Konsolidering av filservere

STAF konsoliderte filservere på tvers av alle kontorsteder i 2022. Dette er gjort for å redusere behovet for investering i servere, lisenser og tilhørende infrastruktur per kontorsted. Arbeidet med å tilpasse og oppdatere tilganger og sikkerhet i store filstrukturer er ivaretatt per embete i det nye datasenteret på Hamar. Konsolideringen gjør også at det blir enklere og raskere å tilpasse den nye filstrukturen til navneendringsprosjektet.

Filområdene inneholdt 30 TB med data fordelt på over 12,8 millioner filer og mapper. Gjennom konsolideringen ble antallet servere redusert fra ca. 30 til 10, og antall nettverksdisker brukerne må forholde seg til er redusert fra flere til én. Dette letter både arbeidshverdagen for brukerne og arbeidet med forvaltning og brukerstøtte for STAF. For å redusere ulempene og utilgjengeligheten for ansatte i embetene, ble arbeidet utført i helgene fra januar og frem til sommeren.

Standardisering av dokumentskanning og avvikling av Branch Office

STAF innrullerte i 2022 de to siste embetene i felles standardisert oppsett for dokumentskanning. Som følge av dette kan vi benytte oss av programvare som effektiviserer dokumentbehandlingsprosessen. Behandlingen av innskannede dokumenter går nå seks ganger raskere enn tidligere. Med alle skannere i det standardiserte oppsettet har vi avviklet serverlisenser og gjenstående Branch Office-installasjoner i sin helhet.

Møterom

STAF forvalter 163 videomøterom for Statsforvalterne. Disse møterommene inneholder blant annet lyd- og videokomponenter, programvare og infrastruktur. I starten av september ble STAF gjort oppmerksom på at leverandøren StarLeaf var slått konkurs og at utstyret i møterommene ville slutte å virke 15. oktober. For å sikre at embetene kunne bruke møterommene også etter 15. oktober etablerte vi en midlertidig løsning bestående av en lydenhet og en HDMI-kabel fra skjerm til bord på alle 163 møterom. Ansatte kunne da gjennomføre møter ved å bruke sin egen PC koblet til den midlertidige løsningen.

I oktober startet STAF et anskaffelsesprosjekt sammen med representanter fra alle embeter med formål å komme til enighet om en kravspesifikasjon for en ny, felles møteromsløsning.

Nytt datasenter

Vårt datasenter i Fylkeshuset på Hamar ble avviklet i mai 2022 etter påtrykk fra fylkeskommunen. En midlertidig løsning ivaretok våre behov, inntil nytt utstyr ble levert før sommeren. I august ble alle tjenester flyttet til nytt datasenter på Hamar. De nye datasentrene har to lokasjoner med full redundans. Sekundært datasenter i Drammen skal kunne overta alle tjenester fra primært datasenter ved et totalt, langvarig utfall på primærlokasjonen på Hamar. Det gjenstår fremdeles en del arbeid med lokal infrastruktur på begge lokasjoner.

Telefoni

I mars 2022 ble Skype for business avviklet og erstattet av Microsoft Teams som fasttelefoniløsning for alle ansatte. STAF hadde god dialog med embetene i forkant, og tidspunktet for omlegging var godt annonsert. Ansatte var godt kjent med Teams som samhandlingsverktøy på forhånd, så omleggingen skapte svært få brukerproblemer. STAF fikk i forbindelse med omleggingen etablert en årlig fasttelefonavtale som sikrer faste kostnader og god tilgjengelighet på bistand fra telefonleverandøren. Ved å legge om fra Skype til Teams reduserte vi kompleksiteten på den interne infrastrukturen og reduserte antall datalinjer, servere og tilhørende infrastruktur.

I 2022 la STAF til rette for kobling mellom fast- og mobiltelefon i vår infrastruktur slik at embeter som ønsker det kan settes opp med en slik kobling. Dette innebærer at ansatte mottar fast- og mobiltelefonsamtaler både i Teams, på mobiltelefon og gjennom headset. Brukeren kan velge hvilken enhet som skal besvare hvilke numre, og hvilke numre som skal være visningsnummer utad.

Navneendringsprosjektet

Delprosjektet «Nytt AD i nytt domenet» hadde oppstart i begynnelsen av året. Hovedarbeidet har vært å tilrettelegge nytt Active Directory² (AD) og Azure AD (Microsofts skyløsning for AD). Det gamle AD har blitt ryddet og omorganisert slik at all brukerinformasjon, med tilgangsroller og grupper, kan flyttes til nytt AD i 2023. Det er lagt ned mye arbeid i å teste og legge grunnlaget for flytting av alle PCer til Azure AD.

En synlig endring for brukere, er nye navn på møterom og distribusjonslister, fra FMxx til SFxx. Arbeidet med reduksjon og omstrukturering av filservere har også vært viktig å få gjennomført før flytting til nytt AD.

Vi har ønsket å gjennomføre delprosjektet med mest mulig intern arbeidskraft. Dette har gjort oss sårbare for ikke-planlagte hendelser.

Vi utarbeidet en detaljert risiko- og sårbarhetsanalyse for delprosjektet høsten 2022. Den største sårbarheten i prosjektet er tilgang til ressurser. Vi har ønsket å gjennomføre delprosjektet med mest mulig intern arbeidskraft. Dette har gjort oss sårbare for ikke-planlagte hendelser. På grunn av problemene med digital forsendelse i Elements, innførte STAF «endringsfrys» i våre systemer. NSMs inntrengningstest høsten 2022 krevde også ressurser og nøkkelpersoner fra prosjektet i en lengre periode. Prosjektets planlagte aktiviteter ble utsatt, og etter dialog med KDD er ny frist satt til 1.9.2023.

Drift av ePhorte og Elements

Driftsteamets hovedoppgave er å sørge for at ePhorte/Elements er tilgjengelig, og å levere løpende driftstjenester. En viktig del av arbeidet er å oppdatere tjenesten med elementer fra Digdir og Sikri. I 2022 opplevde vi at en stor del av oppdateringene var for ufullstendig testet av

² [Microsofts katalogtjeneste](#) for håndtering av brukere, brukerrettigheter og ressurskontroll

Digdir og Sikri, noe som forårsaket en rekke utfordringer med integrasjonstjenester som «digital forsendelse». STAF bidro til at produsentene etablerte egne testmiljøer der vi skal kunne teste oppdateringene før produksjonssetting, men testmiljøene er ennå ikke modne for å avdekke alle feil. Testingen er svært ressurskrevende for STAF, og det mangler ofte tilstrekkelig dokumentasjon om oppdateringene til å gjennomføre en risikovurdering. Samarbeidet videreføres i 2023.

Til tross for driftsutfordringene leverte STAF god tilgjengelighet gjennom 2022. Det ble produsert i gjennomsnitt 14,2 GB data hver dag i form av 14 100 filer og 7500 dokumenter. Dette utgjør et totalt produksjons-dokumentlager på 35 000 GB data fordelt på over 39 millioner dokumenter.

3.3.4 Utvikling av digitale tjenester

STAF utvikler digitale tjenester både gjennom å utvikle nye og ved å forvalte eksisterende digitale løsninger. I 2022 jobbet vi totalt med elleve utviklingsprosjekter rettet mot embetene og eksterne oppdragsgivere. I tillegg forvalter vi i underkant av 30 ulike digitale løsninger.

I det videre følger en kort status av prosjektene. De fleste IKT-utviklingsprosjektene går som planlagt, men noen er forsinket. Se også tabell 21 i vedlegget.

Nytt FM-nett og Felles intranett (forsinket)

Jf. oppdrag 2 over. Prosjektet ferdigstilles i 2023.

Ny fellesløsning for tilskudd (forsinket)

I mars 2022 sendte vi vår anbefaling om å gå videre med Miljødirektoratets løsning *Elektronisk søknadssenter* (ESS) som ny fellesløsning for tilskudd til KDD. Oppstart av prosjektet har blitt utsatt i påvente av avklaringer knyttet til FDV-kostnader. Som en konsekvens av dette har drift av en midlertidig løsning for kommunalt kompetanse- og innovasjonstilskudd blitt forlenget med ett år. Prosjektet starter opp i 2023.

Ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisse (forsinket)

Arbeidet med ny saksbehandlingsløsning for separasjon og skilsmisseområdet (SepSkil) ble videreført i 2022. Saksbehandlingsløsningen vil være den første løsningen som gjennom bruk av felleskomponenter forenkler og automatiserer saksbehandlingsprosessen for statsforvalterne. Løsningen vil kommunisere med dagens sak- og arkivløsning ved at dokumentene i løsningen automatisk blir sendt til arkivering. Tilsvarende vil eventuelle papirsøknader bli hentet inn i den nye saksbehandlingsløsningen fra Elements. Leveranseplanen har blitt utsatt flere ganger, i hovedsak på grunn av turnover blant utviklerne.

Tilsynskalenderen

STAF fikk i 2021 et oppdrag om å lage en meldingsfunksjon til *Tilsynskalenderen*. Det ble tidlig klart at statsforvalterne ønsket å prioritere andre behov fremfor meldingsfunksjonen. Etter dialog med KDD ble det derfor besluttet at meldingsfunksjonen ikke skulle utvikles. STAF hadde et godt

samarbeid med Statsforvalteren i Nordland, som leder embetenes nettverk for samordnere, og forbedringspunktene i *Tilsynskalenderen* ble lansert høsten 2022.

Tros- og livssynssamfunn

STAF fikk to oppdrag fra Barne- og familiedepartementet høsten 2022. Det ene var å videreutvikle den digitale løsningen for tros- og livssynssamfunn. Det andre oppdraget var å gjennomføre en behovskartlegging og behovsanalyse med forslag til kvalitative og effektiviserende tiltak i løsningen. Både rapporten fra sistnevnte og utviklingsarbeidet fra førstnevnte oppdrag ble ferdigstilt til årsskiftet.

Felles intranett

Arbeidet med felles intranett for embetene og STAF startet i august 2022. Det nye intranettet skal også erstatte innholdet på dagens Ekstranett. I løpet av høsten ble alt innhold som i dag eksisterer på intranettene kartlagt, og vi utarbeidet forslag til ny menystruktur og skisser for hvordan det nye intranettet skal se ut. Både menystruktur og skissene er brukertestet av ansatte i embetene og i STAF. Prosjektet er noe forsinket som følge av redusert bemanning hos ekstern konsulent. Lanseringen av nytt felles intranett er planlagt tidlig høst 2023.

Kommunebilde

Kommunebilde ble videreutviklet i 2022. Alle statsforvalterne har tatt i bruk verktøyet, og det ble etablert et brukerforum – et nettverk av representanter fra alle statsforvalterne. Utviklingstiltak ble prioritert etter innspill fra brukerforumet. Følgende tiltak ble gjennomført i 2022:

- Administrering av indikatorer (automatisering og effektivisering)
- Historikk (informasjon blir lagret over tid)
- Forbedret arbeidsflyt mellom funksjoner (samhandling og automatisering)
- Funksjoner som gir overordnet styring og innsikt (økt nytteverdi)

NESTOR styringspanel

STAF utviklet i 2022 et styringspanel med visuell fremstilling av styringsdata fra NESTOR. Styringspanelet gir en oversikt over de ulike statsforvalternes arbeid med tilsynssaker på helseområdet, og blir benyttet i Helsetilsynets overordnede faglige styring av statsforvalterne.

Datavarehus

Etter at selvbetjeningsløsningen til datavarehuset ble lansert har STAF videreutviklet løsningen, basert på innmeldte brukerbehov. Vi har lagt til nye indikatorer knyttet til blant annet *Kommunebilde* og *Ressursportalen*.

Partiportalen – årsrapportering og bidragsmodul

Gjennom 2022 har STAF jobbet med to moduler knyttet til regnskapssystemet for politiske partier: En modul for partienes årsrapportering til SSB og en modul for å rapportere bidrag i valgår. Disse to modulene blir lansert i starten av 2023.

Felles rapporteringsløsning for beredskapshendelser

Løsningen startet som et rapporteringsverktøy under covid-19 pandemien. I 2022 er løsningen tatt i bruk av flere styringsetater for rapportering om ulike spørsmål knyttet til håndtering av flyktningestrømmen fra Ukraina. Helsedirektoratet har koordineringsansvar på tvers av styringsetatene.

3.3.5 Brukerstøtte og kompetanseutvikling

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

STAF mottok 58 331 henvendelser gjennom 2022, dette er en oppgang på 14 % fra 2021. En av de viktigste årsakene til økningen er overgangen til nytt saksbehandlingssystem (Elements). Enkelte tiltak som bidrar til å øke sikkerheten i systemene våre har også ført til økning i antall saker, blant annet innføring av tvungen multifaktorautentisering (MFA) for alle brukere og etablering av passordløs pålogging med Windows Hello.

Hovedinngangen til bistand fra STAF er via STAFs hjelpesenter. Ansatte i STAF og embetene har enkel tilgang til STAFs hjelpesenter via «Hjelp-knappen» som ligger på Ekstranett og på embetenes intranett. I hjelpesenteret får brukerne tilgang til driftsmeldinger, nyttige lenker og en rekke veiledninger, i tillegg til muligheten for å sende inn henvendelser. I 2022 publiserte STAF 84 små og store hjelpeartikler som gir brukerne mulighet til å hjelpe seg selv i stedet for å sende inn en henvendelse.

De aller fleste henvendelser til STAFs brukerstøtte sendes inn digitalt, enten via hjelpesenteret eller via e-post. Brukerstøtte mottar saker som gjelder alt fra flytting av en sak eller journalpost i Elements, installasjon av MFA på mobilen eller råd og veiledning innenfor STAFs tjenester.

For å øke forståelsen for hvilke tjenester STAF tilbyr utarbeidet vi i 2022 en liten animasjonsfilm³. Filmen gir nye og etablerte brukere i embetene og STAF nyttig informasjon om klientutstyr, programvare, Hjelp-knappen, e-læring og informasjonssikkerhet.

Vi har gjennom året vært opptatt av å heve kompetansen og å øke kompetansedeling i Avdeling for brukerservice. På slutten av 2022 etablerte vi kompetansegrupper for å gjøre spisskompetanse mer attraktivt for ansatte, samtidig som vi også sikrer økt generalistkompetanse gjennom samhandling på tvers mellom gruppene. Kompetansegruppene skal ha faglig ansvar for sitt fagfelt og bistå med sin kompetanse der det er behov.

STAF utarbeider og samarbeider internt for å sikre at oppdatert kompetansemateriell er tilgjengelig. I 2022 har STAF både utarbeidet materiell knyttet til egne tjenester og bistått embetene innenfor deres fagområder.

Våren 2022 innførte STAF Elements. Dette medførte større endringer for saksbehandlere i embetene og ansatte i STAF. STAF utarbeidet en kompetansepakke i Kurs- og kompetanseportalen for å sikre nødvendig kompetanseheving. Kurs- og kompetanseportalen ga

³ Animasjonsfilmen ble utviklet i 2022, med lansering første kvartal 2023

flere fordeler. Blant annet fikk ledere mulighet til å melde på og følge opp egne medarbeideres progresjon i kurset, og STAF fikk mulighet til å kontrollere at brukere faktisk gjennomførte kurset.

Bruken av Teams utviklet seg i 2022, fra å brukes primært til videomøter, til å bli ett av de viktigste samhandlingsverktøyene internt og eksternt. I forbindelse med avviklingen av Skype våren 2022 utarbeidet STAF både hjelpeartikler, videoer og en digital håndbok for bruk av Teams. Materiellet ble sluppet gradvis slik at brukerne tidlig kunne gjøre seg kjent med kommende ny funksjonalitet.

3.3.6 Anskaffelser

STAF inngikk 30 avtaler for ulike tjenester i 2022. Tabell 19 i vedlegget viser en fullstendig oversikt. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. Det er stor spennvidde i avtalene som inngås mellom hva som skal kjøpes, geografi og kompleksitet. Dette gir stor variasjon i hvor mye ressurser en anskaffelse krever.

3.3.7 Gjennomførte brukerundersøkelser og evalueringer

Brukerundersøkelsen i 2022 viser at tilfredsheten med STAFs tjenesteleveranser holder seg på et stabilt og høyt nivå. Samlet vurdering av STAFs tjenester økte til 4,33⁴ i 2022.

Tabell 17 Brukerundersøkelsen

| Brukerundersøkelsen | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------|-------------|--------|---------------------|--------|--------------|-------|-------------|-------|
| Brukerstøtte og kompetanse | | IKT | | Dokumentforvaltning | | Anskaffelser | | Samlet | |
| 4,56 | + 0,11 | 4,32 | + 0,02 | 4,16 | - 0,17 | 4,00 | + 0,4 | 4,33 | +0,01 |

Tilfredsheten har økt på tre av de fire fagområdene som måles i brukerundersøkelsen. Endring i tilfredshet med brukerstøtte og kompetanse skyldes hovedsakelig en økning i hvor fornøyde ansatte er med veiledningene og selvhjelpsartiklene som STAF produserer (fra 3,9 til 3,97).

Tilfredsheten med hjelpen statsforvalteransatte får når de sender inn saker via Hjelp-knappen holder seg på et høyt nivå (4,83).

Tilfredsheten med tjenestene våre innen anskaffelser økte betydelig i 2022, fra 3,62 til 4,17

Vi ser en liten tilbakegang i brukertilfredshet med dokumentforvaltningsområdet (fra 4,33 til 4,16). Brukerundersøkelsen ble gjennomført samtidig som det oppsto større utfordringer med Elements. Resultatene gjenspeiler disse utfordringene. Statsforvalteransatte er likevel godt fornøyde med hjelpen de får på området (4,76). Undersøkelsen viser også at ansatte synes det er enklere å finne dokumenter i Elements enn i ePhorte. For flere detaljer, se tabell 17 vedlegget.

STAFs brukerstøtteløsning sender ut en kort brukerundersøkelse for hver tredje henvendelse som blir sendt inn til STAF. I 2022 ble det sendt ut nesten 19 000 undersøkelser. Vi fikk svar på 6052 av disse – en svarprosent på 32 %. Ett av spørsmålene i brukerundersøkelsen er «Hvor

⁴ Undersøkelsen består av påstander, hvor rangeringen går fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) med et alternativ for «Vet ikke».

fornøyd er du med den samlede opplevelsen?» Tabellen oppsummerer tilbakemeldingene på dette spørsmålet for 2021 og 2022. Tabellen viser en økning i tilfredsheten hos brukerne.

Tabell 18 Brukertilfredshet brukerstøtte

| Brukertilfredshet brukerstøtte | | | | | |
|---------------------------------------|-------|--------------|-------|-----------------------------------|-----|
| Svært fornøyd eller fornøyd | | Nøytral | | Misfornøyd eller svært misfornøyd | |
| 93,5 % | + 0,7 | 2,6 % | - 0,6 | 3,9 % | + 0 |

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 2022 vurderes som god, jf. kapittel 3. Tildelingsbrevet og VØI fra KDD 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.

I 2022 har vi arbeidet med STAFs virksomhetsstyringsverktøy som passer til vår egenart og våre behov. Arbeidet involverte alle avdelinger og er godt forankret i ledergruppen. Vi ser at arbeidet med styringsverktøyet gir en felles forståelse for styling og planlegging som bedrer både bevissthet og kompetanse om styling og internkontroll i virksomheten. Sammen med strategiarbeidet som har gått parallelt i 2022 gjør dette oss i stand til å drive helhetlig og langsiktig planlegging i STAF for årene fremover, og ha god styling innenfor rammeverket for vår internkontroll.

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).

I 2022 ble STAFs virksomhetsstrategi for 2023–2026 utarbeidet med god involvering av embetene og bred involvering internt i virksomheten. Regjeringens *Plan for gevinstrealisering i fylkesmannsembetene*, stylingssignaler fra KDD, krav og forventninger fra omgivelsene rundt oss og utviklingstrekkene som ligger foran oss har vært førende for strategien, som setter kursen for STAFs aktiviteter frem mot 2026. Virksomhetsstrategien erstatter *IKT-strategi for statsforvalterembeta (2017-2022)*, jf. kapittel 3.2.2.

Pandemien har påvirket STAFs aktiviteter i 2022. Vi har blant annet gjennomført færre reiser enn planlagt, og deltakelse på (eksterne) kurs og konferanser har i større grad blitt avholdt digitalt.

Krigen i Ukraina har påvirket STAF gjennom året. Vi har blant annet opprettholdt forhøyet beredskap og årvåkenhet gjennom året, i tråd med myndighetenes anbefalinger. Krigen har også medvirket til at vi har tatt i bruk ulike sikkerhetsverktøy og etablert logg-monitorering, jf. kapittel 3.3.2.

For å opprettholde våre tjenester og nå våre mål, hadde vi et betydelig overtidsforbruk. Videre har vi hatt utfordringer knyttet til fornying av utstyr, som følge av internasjonal komponentmangel også i 2022. Våre tjenester ble likevel i stor grad levert som planlagt og uten større avvik.

Etter en prøveordning med hjemmekontor besluttet vi høsten 2022 å innføre fast hjemmekontorordning for medarbeidere som ønsker det. Hensynet til at det alltid skal være ansatte til stede på kontorstedene er førende for ordningen.

4.2.1 Risikostyring og internkontroll

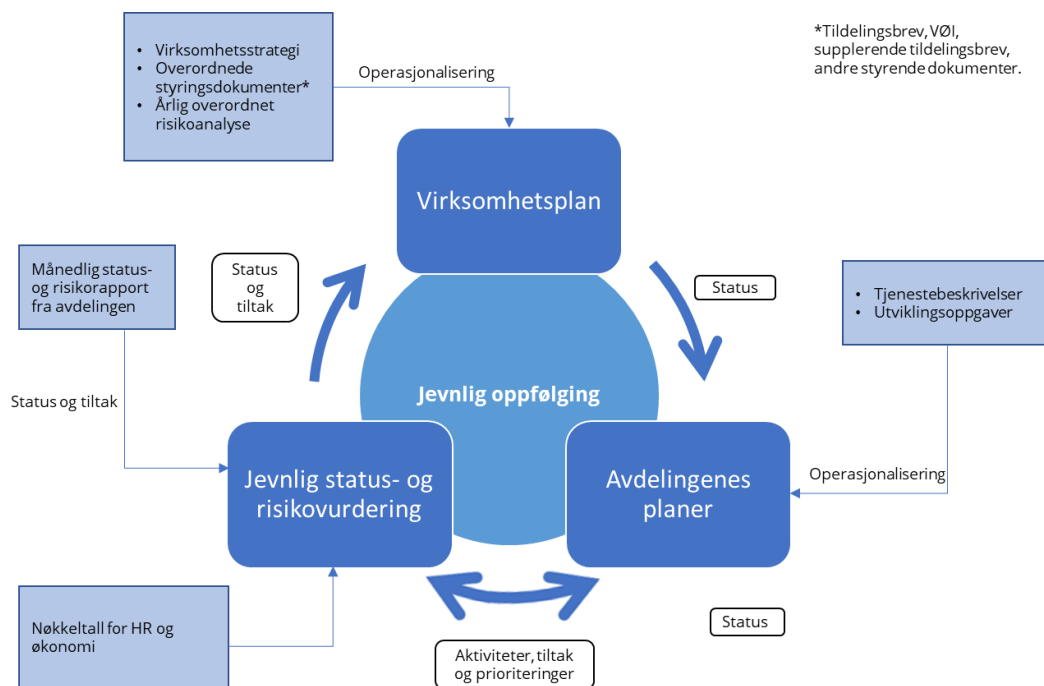
STAF er en produksjonsvirksomhet som utvikler og forvalter tjenester for embetene. Oppgaver må løses fortløpende for at produksjonen ikke skal stoppe opp, og avdelingene har på tjenesteområdene utviklet rutiner for å sikre produksjon og minimere nedetid.

STAFs rammeverk for internkontroll ligger til grunn for arbeidet med planlegging og risikostyring i virksomheten. Rammeverket ligger også til grunn for STAFs nye virksomhetsstyringsverktøy som ble utviklet i 2022.

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 4 Styring i STAF



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

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

4.2.2 Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjon

Vi har kapasitets- og bemanningsutfordringer på alle våre tjenesteområder.

Innføring av Elements og (de tekniske) utfordringene som fulgte etter innføringen, har medført en større belastning på våre medarbeidere på både dokumentforvaltnings- og IKT-området. Økt saksmengde, arbeidet med omorganisering og økt sykefravær medført en tilleggsbelastning på våre ansatte i Dokumentforvaltningsavdelingen.

Perioden med endringsfrys høsten 2022 gjorde at flere planlagte prosjekter og andre aktiviteter måtte utsettes. Leveransene i utviklingsprosjektene våre har også møtt utfordringer, som følge av at flere utviklere sluttet i 2022. Oppdragsmengden krevde i utgangspunktet større ressurser enn STAF har tilgjengelig internt, så det har vært nødvendig å bruke konsulentbistand for å kunne opprettholde fremdriften. På grunn av kraftig økt pris på IKT-kompetanse er det vanskelig å rekruttere nye medarbeidere og kostbart å beholde eksisterende.

På anskaffelsesområdet har ressursbruken til å gjennomføre anskaffelser gått på bekostning av videreutvikling og forbedringsarbeid, til tross for bruk av overtid og konsulentbistand.

STAF har gjennom nye verktøy økt muligheten til å avdekke, måle og logge sårbarheter og uønskede hendelser i vår infrastruktur. Dette styrker informasjonssikkerheten betraktelig, men gir oss paradoksalt nok utfordringer knyttet til å følge opp og håndtere den økte mengden funn siden dette kommer i tillegg til ordinære driftsoppgaver.

I tillegg til styrking for å dekke økte kostnader og økt ressursbehov er vi avhengige av at våre medarbeidere gjøres i stand til å utføre flere og andre oppgaver gjennom økt kompetanse.

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.

STAF har utarbeidet en retningslinje som sikrer riktig håndtering og lagring av intern dokumentasjon og at rett versjon er tilgjengelig STAFs nye styringsverktøy til enhver tid. Verktøyet inneholder også et grensesnitt for ordning og presentasjon av dokumentasjonen. Dette styrker STAFs internkontroll ved å sikre systematisk oppfølging av dokumentasjonen, og at oppdatert informasjon blir lett tilgjengelig for alle fra styringsverktøyet.

STAF utviklet i 2022 en løsning (IRIS) for enklere formidling av driftsinformasjon til de digitale tjenestene vi leverer. IRIS er koblet mot brukerstøttesystemet slik at informasjon kan legges ett sted, men likevel bli oppdatert flere steder.

I 2022 utviklet vi felles kompetanseplaner som alle ansatte skal gjennomføre. På den måten vil vi sørge for at alle har den samme grunnleggende kompetansen, både når det gjelder digitale verktøy og det å være ansatt i en statlig virksomhet. Kompetanseplanene er lagt inn i HR-verktøyet vårt slik at det gir oss god oversikt over hvem som har gjennomført de ulike planene.

Vi fikk også på plass en kulturplakat i 2022. Denne gir et målbilde for hvordan vi skal ha det i STAF. Kulturplakaten tar for seg hva som skal kjennetegne kulturen vår, hvilke krav vi stiller til ledelse og hva vi forventer av ansatte.

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 2022 for regnskapsåret 2021.

4.2.6 Arbeidet med informasjonssikkerhet

Avslutningen av 2021 og starten av 2022 var preget av sårbarheter i Log4j⁵. Håndtering av sårbarheten krevde mye merarbeid for STAF. Informasjonssikkerheten er svært viktig for STAF og embetene og er vårt hovedmål 2 i virksomhetsstrategien. Vi følger nasjonale føringer og beste praksis innen informasjonssikkerhet, og vi er det sentrale fagmiljøet og rådgiveren innen informasjonssikkerhet for embetene.

Russlands invasjon av Ukraina medførte en sikkerhetspolitisk situasjon som også preget STAF. Vi økte beredskapen iht. det generelt økte trusselbildet i Europa. I juni 2022 angrep hackergruppen «Killnet» flere norske nettsider, men STAF og embetenes domener ble ikke berørt av angrepene. STAF har flere ganger tatt kontakt med embetene om det store antall nettsider som embetene drifter selv. Nettsidene skannes månedlig og kommer ofte høyt opp på listen over tjenester som inneholder sårbarheter. STAF jobber for at embetene skal forvalte nettsidene på en sikker måte og har foreslått ulike alternativer til løsninger overfor embetene. Økt bevissthet i forhold til at vi alle jobber i samme infrastruktur, og at en sårbarhet, eller et angrep, mot en del av infrastrukturen vil ramme hele infrastrukturen er oppadgående.

Som nevnt i kapittel 3.3.2 har embetene og STAF kommet til enighet om et felles ledelsessystem for informasjonssikkerhet. Det felles ledelsessystemet er en forutsetning for at STAF kan bidra til samarbeid på tvers og ha felles prosesser, internkontroll og avviksinstitutt hos STAF og embetene.

DHH-teamet hadde oppstart i sommer. Det vil kreve mye arbeid før DHH-teamet sine oppgaver er godt organisert, og med rette verktøy. Utdfordringen er den enorme tilgangen på data gjennom

⁵ [Kritiske sårbarheter i Statsforvalternes tjenester – hva gjør STAF? \(fylkesmannen.no\)](https://fylkesmannen.no)
[Spørsmål og svar om Log4j - Nasjonal sikkerhetsmyndighet \(nsm.no\)](https://nsm.no)

logger. Loggene må bearbeides og sorteres, og vi må gjøre gode valg for å luke vekk falske positiver og unødvendig «støy». Samtidig vil vår økte digitalisering, og vår økte kapasitet til å detektere sårbarheter, medfører økt ressursbruk fra driftsfolkene våre. Alle sårbarheter som avdekkes krever jobb for å gjøre løsningene våre sikre. Det i sin tur skaper kapasitetsproblemer for deler av drift og sikkerhetsarbeidet til STAF.

NSM gjennomførte høsten 2022 en inntrengningstest i infrastrukturen til STAF. Rapporten anbefaler en rekke tiltak STAF kan gjennomføre for å bedre informasjonssikkerheten.

STAF startet arbeidet med penetrasjonstest av infrastruktur-komponentene Digitaliseringsavdelingen bruker for bygge de ulike tjenestene STAF utvikler for embetene/direktorat/departement. Tanken er at vi ved å teste komponentene får mer kost-nytte enn ved å en teste alle tjenestene som bygges. Testingen startet i slutten av 2022 og fortsetter i starten av 2023.

Vi tar stadig i bruk flere verktøy for å måle informasjonssikkerheten vår opp mot beste praksis. Ledelsen orienteres minimum to ganger i året gjennom «ledelsens gjennomgang». En tilpasset versjon av STAFs ledelsens gjennomgang på informasjonssikkerhet presenteres for embetene i SFAUs fagutvalg for informasjonssikkerhet.

Etter innføring av multifaktorautentisering (MFA) på våre tjenester, jf. kapittel 3.3.2, kan vi lettere håndheve nødvendige policyer og retningslinjer.

Trusselbildet og nye sårbarheter som stadig oppdages innebærer at oppgavene knyttet til informasjonssikkerhet i tjenestene våre har økt i kompleksitet og omfang. Knapphet på ressurser til å avbøte sårbarheter samtidig som vi skal drifte og utvikle/ herde infrastrukturen er svært krevende.

Vi har både gjennomført interne øvelser i STAF og deltatt som observatør i øvelser i embetene i 2022.

4.2.7 Bruk av konsulent tjenester

STAFs bruk av konsulent tjenester i 2022 gjaldt i all hovedsak bistand til utvikling av digitale tjenester og programvare, bistand til organisasjonsutvikling, bistand til gjennomføring og juridiske problemstillinger i anskaffelser og bistand til drift av infrastruktur og nettverk. På grunn av bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen nevnt i kapittel 4.2.2 har det vært nødvendig å benytte seg av konsulent tjenester for å kunne levere våre tjenester. I tillegg har arbeidet med virksomhetsstrategi og kulturplakat krevd ekstern bistand.

Vi har behov for å styrke virksomheten som en attraktiv arbeidsgiver og få kommunisert vårt samfunnsoppdrag på en pedagogisk og forståelig måte. I 2022 brukte vi derfor i underkant av en halv million kroner på bistand til profileringsarbeid som grafisk utforming, fotografier og produksjon av informasjons- og rekrutteringsfilmer.

5 Vurdering av framtidutsikter

Statsforvalterne har en betydelig rolle i offentlig forvaltning. De er del av statlig sektor og samhandler med alle nivåene i offentlig forvaltning og med innbyggerne. STAF og statsforvalterne er derfor særlig opptatt av bedre tilrettelegging og utvikling av sammenhengende digitale tjenester med andre offentlige virksomheter og innbyggerne. Dette svarer på utfordringen i tillitsreformen om å *gi mer velferd og bedre tjenester til innbyggerne, og til rett tid*.

Den teknologiske utviklingen skjer i et forrykende tempo, og det teknologiske trusselbildet endrer seg like raskt. Som ansvarlig for å levere stabile tjenester og sikre store mengder samfunnskritisk informasjon må STAF holde følge med utviklingen. Ny teknologi skaper nye behov og nye muligheter for samhandling og saksbehandling, samtidig som at cyberangrep blir mer sofistikerte. STAF må ha kompetanse både til å utnytte potensialet i ny teknologi og til å avverge og håndtere uønskede hendelser.

Den teknologiske utviklingen og trusselbildet krever stadig mer av STAF. For at vi skal kunne levere på vårt samfunnsoppdrag også i fremtiden er det avgjørende at STAF har tilstrekkelige midler til forsvarlig forvaltning, drift og vedlikehold av våre tjenester.

IKT-utstyr har begrenset levetid. For å kunne møte kravene til informasjonssikkerhet og benytte mulighetene for salg av utstyret for gjenbruk (sirkulærøkonomi), planlegger vi for ny modernisering i 2023.

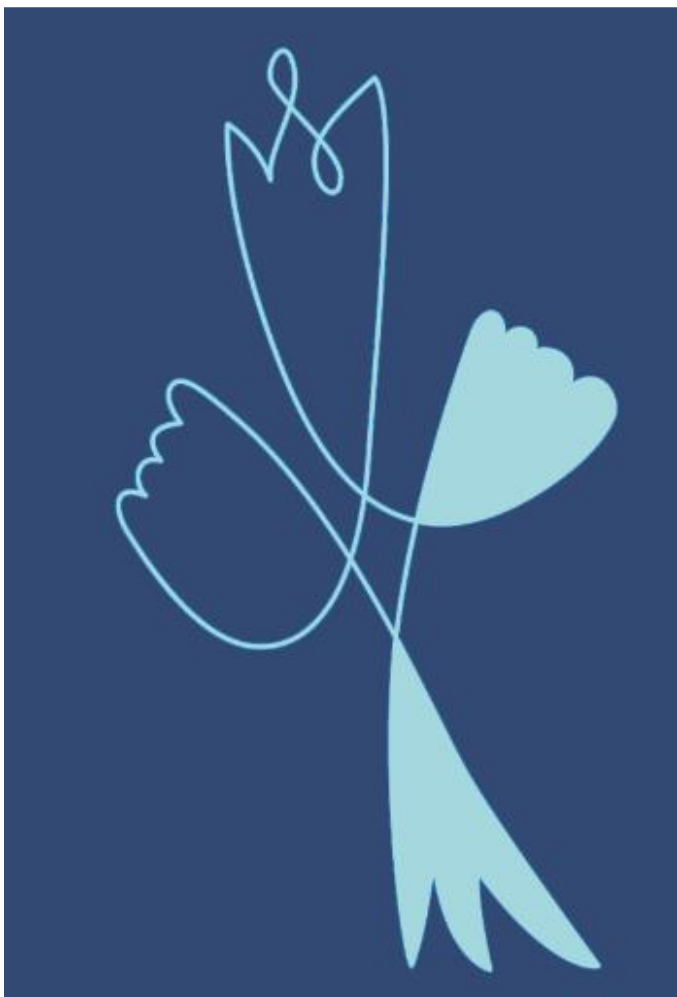
Flere av statsforvalternes fagsystemer er bygget på gammel teknologi. Dette innebærer en betydelig teknisk gjeld for STAF. Vi jobber kontinuerlig med å lage felleskomponenter som vi benytter i videreutvikling og modernisering av disse fagsystemene. Målsettingen for vår digitale utvikling er at vi gjenbraker felleskomponenter, for å forenkle forvaltningen og videreutviklingen av fagsystemer for statsforvalterne.

6 Årsregnskap

Se vedlegg.

Statsforvalterens fellestjenester

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



Årsregnskap 2022

Vedlegg til årsrapport 2022



1 Ledelseskomentarer

Statsforvalterens fellestjenester (STAF) ble opprettet 1. januar 2019 og er underlagt Kommunal- og digitaliseringsdepartementet (KDD). 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 er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, Finansdepartementets rundskriv R-115 og krav fra Kommunal- og digitaliseringsdepartementet. Regnskapet skal gi et rettvise og dekkende bilde av STAFs disponible bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld.

STAF har i samråd med KDD vedtatt at STAF skal føre og rapportere sitt virksomhetsregnskap i tråd med de statlige regnskapsstandardene (SRS), i tillegg til ordinær rapportering etter kontantprinsippet fra 1. januar 2020.

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS)

1.2 Vurderinger av vesentlige forhold

Bevilgningsrapportering

I 2022 har STAF samlet disponert utgiftstildelinger på 248 865 000 kroner. Mindreforbruket på post 01 driftsutgifter ble 3 064 191 kroner og sammen med en merinntekt på 579 268 kroner på post 02 søker vi om å få overført 3 643 459 kroner til 2023 på kapittel 0525 post 01, jamfør note B.

Mellomværende med statskassen utgjorde 11 333 820 kroner per 31.12.2022, en økning på 5 723 014 kroner sammenlignet med 2021. Dette gjelder stort sett avsetning av pensjonspremie og mottatt tilskudd fra Digitaliseringsdirektoratet til prosjektet «Klagebehandling økonomisk sosialhjelp» (Stimulab) og vil bli brukt i 2023.

Artskontorrapporteringen viser at netto rapporterte utgifter til drift og investeringer summerte seg til 249 665 711 kroner. Dette er en økning på 3 272 091 kroner sammenlignet med 2021.

Det er utbetalt 144 671 249 kroner i lønn og sosiale utgifter, en nedgang på 3 928 273 kroner sammenlignet med 2021. Nedgangen skyldes hovedsakelig endring i beregning av pensjonspremie og noe høyere sykefravær enn i 2021.

Andre utgifter til drift summerte seg til 71 734 893 kroner i 2022. Dette er en nedgang på 134 685 kroner.

I 2022 ble det utbetalt 29 397 803 kroner til ulike investeringer, som er finansiert ved bruk av tildelte midler på post 01, jamfør note 3 og 4. Dette er en økning på 5 151 151 kroner sammenlignet med 2021. Investeringene er hovedsakelig knyttet til utvikling av programvare, modernisering av infrastruktur og klientplattform og utkjøp av leasingavtaler.

Virksomhetsregnskapet

Tilgang på 11 357 818 kroner på programvarer gjelder hovedsakelig konsulenttjenester til utvikling av «Datavarehus», «Kommunebilde», «Nestor», «Ressursportalen», «SepSkil» «Virksomhetsstyringsverktøy» og «Tilsynskalender».

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 2023.

Arendal, 1. mars 2023

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 og Kommunal- og digitaliseringsdepartementets 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 overordnet departement KDD som vises i note A og B. Note A viser den samlede tildelingen for kapittel 052501 og 057701. Note B gir informasjon om mulig overførbart beløp til neste år for de samme kapitlene sammenholdt med tilhørende inntektsposter på kapittel 3525.

STAF har ikke avgitt belastningsfullmakter i regnskapsåret.

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

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen 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. Artskontorrapporteringen 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 artskontorrapporteringen.

3 Kontantregnskap

Oppstilling av bevilgningsrapportering 31.12.2022

| Utgifts- kapittel | Kapittelnavn | Post Posttekst | Note | Samlet tildeling ¹ | Regnskap 2022 | Merutgift (-) og mindreutgift |
|--|--|--------------------------------|------|-------------------------------|--------------------|------------------------------------|
| | 0525 Statsforvalterne | 01 Driftsutgifter | A, B | 241 242 000 | 238 177 809 | 3 064 191 |
| | 0571 Rammetilskudd til kommuner | 21 Spes. driftsutg. | B | 750 000 | 750 000 | 0 |
| | 0577 Tilskudd til de politiske partier | 01 Driftsutgifter | A | 1 468 000 | 1 468 000 | 0 |
| | 0740 Helsedirektoratet | 21 Spes. driftsutg. | B | 1 000 000 | 1 000 000 | 0 |
| | 0748 Statens helsetilsyn | 01 Driftsutgifter | B | 2 025 000 | 2 025 000 | 0 |
| | 0769 Utredningsvirksomhet | 21 Driftsutgifter | B | 600 000 | 600 000 | 0 |
| | 0800 Barne- og familiedepartementet | 21 Spes. driftsutg. | B | 750 000 | 750 000 | 0 |
| | 0858 Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet og fellesfunksjoner i B | 21 Spes. driftsutg. | B | 425 000 | 425 000 | 0 |
| | 0881 Tilskudd til trossamfunn | 21 Spes. driftsutg. | B | 605 000 | 605 000 | 0 |
| | 1633 Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift | 01 Nettoføring av mva i staten | | 0 | 20 892 084 | |
| <i>Sum utgiftsført</i> | | | | 248 865 000 | 266 692 891 | |
| Inntekts- kapittel | Kapittelnavn | Post Posttekst | | Samlet tildeling | Regnskap 2022 | Merinntekt og mindreinntekt (-) |
| | 3525 Statsforvalterne | 02 Diverse inntekter | | 0 | 579 268 | 579 268 |
| | 5309 Tilfeldige inntekter | 29 Tilfeldige inntekter, ymse | | 0 | 249 899 | |
| | 5700 Folketrygdens inntekter | 72 Arbeidsgiveravgift | | 0 | 16 198 013 | |
| <i>Sum inntektsført</i> | | | | 0 | 17 027 180 | |
| Netto rapportert til bevilgningsregnskapet | | | | | 249 665 711 | |
| Kapitalkontoer | | | | | | |
| | 60095201 Norges Bank KK /innbetalinger | | | | 17 549 167 | |
| | 60095202 Norges Bank KK/utbetalinger | | | | -261 491 864 | |
| | 705035 Endring i mellomværende med statskassen | | | | -5 723 014 | |
| <i>Sum rapportert</i> | | | | | 0 | |
| Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12) | | | | 2022 | 2021 | Endring |
| | 705035 Mellomværende med statskassen | | | -11 333 820 | -5 610 806 | -5 723 014 |

¹ Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter (gjelder både for utgiftskapitler og inntektskapitler). Se note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år for nærmere forklaring.

Note A Forklaring av samlet tildeling utgifter

| Kapittel og post | Overført fra i fjor | Årets tildelinger | Samlet tildeling |
|------------------|---------------------|-------------------|------------------|
| 52501 | 5 249 000 | 235 993 000 | 241 242 000 |
| 57701 | | 1 468 000 | 1 468 000 |

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

| Kapittel og post | Stikkord | Merutgift (-)/ mindre utgift | Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter (-) | Merutgift (-)/ mindreutgift etter avgitte belastningsfullmakter | Merinntekter / mindreinntekter (-) iht. merinntektsfullmakt | Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning | Innsparinger (-) | Sum grunnlag for overføring | Maks. overførbart beløp | Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten |
|------------------|---------------|------------------------------|---|---|---|--|------------------|-----------------------------|-------------------------|--|
| 52501/352502 | kan overføres | 3 064 191 | 0 | 3 064 191 | 579 268 | 0 | 0 | 3 643 459 | 11 799 650 | 3 643 459 |

Fullmakt til å overskride driftsbevilgninger mot tilsvarende merinntekter

I tillegg til tildelingsbrevet for 2022 - merinntektsfullmakt kap. 525, post 01 viser Kommunal- og digitaliseringsdepartementet til romertallsvedtak II Merinntektsfullmakter, jf. Innst. 16 S (2021– 2022) vedtatt 16. desember 2021. Merinntekt for 2022 på kap.3525, post 02 utgjør kr 579 268.

Overføring av mindreutgift til 2023 - 052501/352502

STAF har ubrukte midler på kapittel/post 0525.01/3525.02 som beløper seg til kr 3 643 459. Da dette beløpet er under grensen på 5 % regnes hele beløpet som overførbart til neste budsjettår.

Forklaring til bruk av budsjettfullmakter

Mottatte belastningsfullmakter (gjelder for både utgiftskapitler og inntektskapitler)

Belastningsfullmakt kap.0571, post 01

I tildelingsbrevet for 2022 STAF har mottatt 150 000 kroner til forvaltning, drift og vedlikehold av «Prosjektskjønn» digital løsning og i supplerende tildelingsbrevet nr.1-2022 – mottatt 600 000 kroner til videreutvikling av Tilsynskalender.

Belastningsfullmakt fra Helsedirektoratet kap.0740, post 21

Belastningsfullmakt på 1 000 000 kroner til arbeid med videreutvikling av fellesrapporteringsløsning covid-19.

Belastningsfullmakt fra Helsedirektoratet kap.0769, post 21

Belastningsfullmakt på 600 000 kroner til videreutvikling av «Ressursportalen».

Belastningsfullmakt fra Helsetilsynet kap.0748, post 01

Belastningsfullmakt til sammen på 2 025 000 kroner til utvikling og drift av fagsystemet NESTOR (nettbasert system for tilsyn og rettighetsaker).

Belastningsfullmakt fra Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) kap.0858, post 21

Belastningsfullmakt på 425 000 kroner til drift og utvikling av SEPSKIL.

Belastningsfullmakt fra Barne- og familiedepartementet (BFD) kap.0881, post 21

Belastningsfullmakter til sammen på 605 000 kroner til arbeid og behovskartlegging og -analyse med forslag til kvalitative og effektiviserende tiltak i digitale løsning trus- og livssynssamfunn.

Belastningsfullmakt fra Barne- og familiedepartementet (BFD) kap.0800, post 21

Belastningsfullmakt på 750 000 kroner til utgifter og forvaltning, drift og vedlikehold og videreutvikling av digital løsning trus- og livssamfunn.

3.1 Artskontorrapportering 31.12.2022

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|--|--------------------|--------------------|
| Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | | |
| Innbetalinger fra gebyrer | 0 | 0 |
| Innbetalinger fra tilskudd og overføringer | 0 | 0 |
| Salgs- og leieinnbetalinger | 0 | 0 |
| Andre innbetalinger | -585 462 | -1 768 752 |
| <i>Sum innbetalinger fra drift</i> | -585 462 | -1 768 752 |
| Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | |
| Utbetalinger til lønn | 144 671 249 | 148 599 523 |
| Andre utbetalinger til drift | 71 734 893 | 71 869 578 |
| <i>Sum utbetalinger til drift</i> | 216 406 143 | 220 469 101 |
| Netto rapporterte driftsutgifter | 215 820 681 | 218 700 349 |
| Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet | | |
| Innbetaling av finansinntekter | 0 | -1 290 |
| <i>Sum investerings- og finansinntekter</i> | 0 | -1 290 |
| Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet | | |
| Utbetaling til investeringer | 29 397 803 | 24 246 652 |
| Utbetaling til kjøp av aksjer | 0 | 0 |
| Utbetaling av finansutgifter | 3 055 | 2 784 |
| <i>Sum investerings- og finansutgifter</i> | 29 400 858 | 24 249 436 |
| Netto rapporterte investerings- og finansutgifter | 29 400 858 | 24 250 726 |
| Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler | | |
| Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt) | 249 899 | 261 146 |
| Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt) | 16 198 013 | 16 624 969 |
| Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift) | 20 892 084 | 20 328 661 |
| <i>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</i> | 4 444 172 | 3 442 545 |
| Netto rapportert til bevilgningsregnskapet | 249 665 711 | 246 393 620 |

| Oversikt over mellomværende med statskassen | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|--|--------------------|-------------------|
| Fordringer på ansatte | 87 935 | 45 192 |
| Kontanter | 0 | 0 |
| Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank | 0 | 0 |
| Skyldig skattetrekk og andre trekk | -5 147 302 | -5 459 807 |
| Skyldige offentlige avgifter | -106 708 | -196 746 |
| Avsatt pensjonspremie til Statens pensjonskasse ² | -3 675 509 | 0 |
| Mottatte forskuddsbetalinger ³ | -2 500 000 | 0 |
| Lønn (negativ netto, for mye utbetalt lønn m.m.) | 7 764 | 555 |
| Differanser på bank og uidentifiserte innbetalinger | 0 | 0 |
| Sum mellomværende med statskassen | -11 333 820 | -5 610 806 |

² I forbindelse med omleggingen av pensjonspremiemodellen til SPK i 2022, ble også faktureringen fra SPK lagt om. I 2021 hadde faktura for pensjonspremie for 6. termin betalingsfrist i desember, mens pensjonspremie for 6. termin i 2022 ble fakturert i desember med betalingsfrist i januar 2023. Pensjonsutgiften etter omleggingen av pensjonspremiemodellen skal fremdeles være lik fakturert pensjonspremie fra SPK. Balansekontoe koblet mot mellomværende med statskassen benyttes for å utgiftsføre terminfaktura for 6. termin 2022 og eventuell tilleggsfaktura fra SPK, selv om disse ikke er betalt i 2022, jf. henholdsvis rundskriv R-118 Regnskapsføring av pensjonspremie for statlige virksomheter og rundskriv R-8/2022 Regnskapsføring av ikke utbetalte lønnsmidler ifm. lønnsoppgjøret 2022 og konsekvenser av manglende rapportering i november for fakturering og regnskapsføring av pensjonspremie fra SPK.

³ Mottatte forskuddsbetalinger gjelder tilskudd fra Digitaliseringsdirektoratet til prosjektet «Klagebehandling økonomisk sosialhjelp» og vil bli brukt i 2023.

4 Virksomhetsregnskap avlagt i henhold til statlige regnskapsstandarder (SRS)

STAF har i samråd med KDD vedtatt at virksomheten 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 Åpningsbalanse

STAF har utarbeidet åpningsbalanse per 01.01.2020. Dokumentasjon på åpningsbalansen ble sendt KMD 30. juni 2020 (STAFs saksnummer 2020/162, KMDs saksnummer 19/4577).

4.2 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.

4.3 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 ajour 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.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Fordringer

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

4.8 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.

4.9 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.

4.10 Nummerering av noter

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

4.11 Resultatregnskap

| | Note | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|------|--------------------|--------------------|
| Driftsinntekter | | | |
| Inntekt fra bevilgninger | 1 | 234 127 666 | 229 745 568 |
| Inntekt fra tilskudd og overføringer | 1 | 0 | 0 |
| Inntekt fra gebyrer | 1 | 0 | 0 |
| Salgs- og leieinntekter | 1 | 0 | 0 |
| Andre driftsinntekter | 1 | 585 462 | 1 770 841 |
| <i>Sum driftsinntekter</i> | | <i>234 713 128</i> | <i>231 516 408</i> |
| Driftskostnader | | | |
| Varekostnader | | 0 | 0 |
| Lønnskostnader | 2 | 144 448 456 | 149 487 567 |
| Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler | 3,4 | 17 569 724 | 11 629 844 |
| Nedskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler | 3,4 | 0 | 0 |
| Andre driftskostnader | 5 | 72 691 893 | 70 394 924 |
| <i>Sum driftskostnader</i> | | <i>234 710 073</i> | <i>231 512 335</i> |
| Driftsresultat | | 3 055 | 4 074 |
| Finansinntekter og finanskostnader | | | |
| Finansinntekter | 6 | 0 | -1 290 |
| Finanskostnader | 6 | 3 055 | 2 784 |
| <i>Sum finansinntekter og finanskostnader</i> | | <i>-3 055</i> | <i>-4 074</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> |

4.12 Balanse

| | Note | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|------|-------------------|-------------------|
| EIENDELER | | | |
| A. Anleggsmidler | | | |
| I Immaterielle eiendeler | | | |
| Programvare og lignende rettigheter | 3 | 24 591 657 | 17 224 949 |
| Immaterielle eiendeler under utførelse | 3 | 0 | 0 |
| <i>Sum immaterielle eiendeler</i> | | 24 591 657 | 17 224 949 |
| II Varige driftsmidler | | | |
| Tomter, bygninger og annen fast eiendom | 4 | 0 | 0 |
| Maskiner og transportmidler | 4 | 0 | 0 |
| Driftsløsøre, inventar, verktøy og lignende | 4 | 45 179 374 | 40 439 259 |
| Anlegg under utførelse | 4 | 0 | 0 |
| Infrastruktureiendeler | 4 | 0 | 0 |
| <i>Sum varige driftsmidler</i> | | 45 179 374 | 40 439 259 |
| Sum anleggsmidler | | 69 771 030 | 57 664 208 |
| B. Omløpsmidler | | | |
| I Beholdning av varer og driftsmateriell | | | |
| Beholdninger av varer og driftsmateriell | 12 | 0 | 0 |
| <i>Sum beholdning av varer og driftsmateriell</i> | | 0 | 0 |
| II Fordringer | | | |
| Kundefordringer | 13 | 3 260 | 12 975 |
| Opptjente, ikke fakturerte inntekter | 15 | 148 301 | 0 |
| Andre fordringer | 15 | 6 297 386 | 6 620 393 |
| <i>Sum fordringer</i> | | 6 448 948 | 6 633 368 |
| III Bankinnskudd, kontanter og lignende | | | |
| Sum omløpsmidler | | 6 448 948 | 6 633 368 |
| Sum eiendeler drift | | 76 219 978 | 64 297 576 |
| Sum eiendeler | | 76 219 978 | 64 297 576 |

4.13 Statens kapital og gjeld

| | Note | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|------|-------------------|-------------------|
| C. Statens kapital | | | |
| I Virksomhetskapital | | | |
| II Avregninger | | | |
| Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte) | 7 | 38 336 457 | 33 317 089 |
| <i>Sum avregninger</i> | | 38 336 457 | 33 317 089 |
| Sum statens kapital | | 38 336 457 | 33 317 089 |
| D. Gjeld | | | |
| I Avsetning for langsiktige forpliktelser | | | |
| II Annen langsiktig gjeld | | | |
| III Kortsiktig gjeld | | | |
| Leverandørgjeld | | 8 819 546 | 3 815 100 |
| Skyldig skattetrekk | | 5 147 302 | 5 459 807 |
| Skyldige offentlige avgifter | | 2 498 361 | 2 537 702 |
| Avsatte feriepenger | | 12 870 736 | 12 853 602 |
| Mottatt forskuddsbetaling | 14 | 2 500 000 | 0 |
| Annen kortsiktig gjeld | 17 | 6 047 577 | 6 314 276 |
| <i>Sum kortsiktig gjeld</i> | | 37 883 521 | 30 980 487 |
| Sum gjeld | | 37 883 521 | 30 980 487 |
| Sum statens kapital og gjeld drift | | 76 219 978 | 64 297 576 |
| IV Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer | | | |
| Sum statens kapital og gjeld | | 76 219 978 | 64 297 576 |

4.14 Noter

Note 1 Driftsinntekter

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|--------------------|--------------------|
| Inntekt fra bevilgninger⁴ | | |
| Inntekt fra bevilgninger | 234 127 666 | 229 745 568 |
| Sum inntekt fra bevilgninger | 234 127 666 | 229 745 568 |
| Inntekt fra tilskudd og overføringer | | |
| Tilskudd fra Norges forskningsråd | 0 | 0 |
| Tilskudd fra andre statlige virksomheter | 0 | 0 |
| Tilskudd fra EU | 0 | 0 |
| Andre tilskudd og overføringer | 0 | 0 |
| Sum inntekt fra tilskudd og overføringer | 0 | 0 |
| 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 | 585 462 | 1 770 841 |
| Sum andre driftsinntekter | 585 462 | 1 770 841 |
| Sum driftsinntekter | 234 713 128 | 231 516 408 |

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

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Lønn | 108 151 237 | 108 319 964 |
| Feriepenger | 13 438 232 | 13 366 147 |
| Arbeidsgiveravgift | 16 177 452 | 16 706 728 |
| Pensjonskostnader ⁵ | 10 420 997 | 13 901 387 |
| Sykepenger og andre refusjoner (-) | -5 705 566 | -5 274 678 |
| Andre ytelser | 1 966 104 | 2 468 018 |
| Sum lønnskostnader | 144 448 456 | 149 487 567 |
| Antall utførte årsverk | 178 | 188 |

Note 3 Immaterielle eiendeler

| | Programvare og lignende rettigheter | Immaterielle eiendeler under utførelse | Sum |
|--|---|---|-------------------|
| Anskaffelseskost 01.01. | 47 472 780 | 0 | 47 472 780 |
| Tilgang i året | 11 357 818 | 0 | 11 357 818 |
| Avgang anskaffelseskost i året (-) | 0 | 0 | 0 |
| Fra immaterielle eiendeler under utførelse til annen gruppe i året | 0 | 0 | 0 |
| <i>Anskaffelseskost</i> | <i>58 830 598</i> | <i>0</i> | <i>58 830 598</i> |
| Akkumulerte nedskrivninger 01.01. | 0 | 0 | 0 |
| Nedskrivninger i året | 0 | 0 | 0 |
| Akkumulerte avskrivninger 01.01. | 30 247 831 | 0 | 30 247 831 |
| Ordinære avskrivninger i året | 3 991 110 | 0 | 3 991 110 |
| Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-) | 0 | 0 | 0 |
| Balanseført verdi 31.12.2022 | 24 591 657 | 0 | 24 591 657 |

Tilgang på 11 357 818 kroner gjelder hovedsakelig konsulenttjenester til utvikling av programvarer som er balanseført.

⁵ Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2022 ca. 9,3 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremien/pensjonsgrunnet i 2022 rapportert til SPK). Premiesats for 2021 var 12 prosent.

Note 4 Varige driftsmidler

| | Driftsløsøre, inventar, verktøy o.l. | Sum |
|--|--|-------------------|
| Anskaffelseskost 01.01. | 57 240 864 | 57 240 864 |
| Tilgang i året | 18 318 728 | 18 318 728 |
| Avgang anskaffelseskost i året (-) | 0 | 0 |
| Fra anlegg under utførelse til annen gruppe i året | 0 | 0 |
| Anskaffelseskost | 75 559 593 | 75 559 593 |
| Akkumulerte nedskrivninger 01.01 | 0 | 0 |
| Nedskrivninger i året | 0 | 0 |
| Akkumulerte avskrivninger 01.01. | 16 801 605 | 16 801 605 |
| Ordinære avskrivninger i året | 13 578 614 | 13 578 614 |
| Akkumulerte avskrivninger avgang i året (-) | 0 | 0 |
| Balanseført verdi 31.12.2022 | 45 179 374 | 45 179 374 |

Note 5 Andre driftskostnader

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|-------------------|-------------------|
| Husleie | 12 520 586 | 12 025 639 |
| Vedlikehold egne bygg og anlegg | 0 | 0 |
| Vedlikehold og ombygging av leide lokaler | 26 615 | 543 229 |
| Andre kostnader til drift av eiendom og lokaler | 4 149 112 | 3 042 004 |
| Leie maskiner, inventar og lignende | 36 360 570 | 40 550 423 |
| Mindre utstyrsanskaffelser | 495 068 | -391 185 |
| Reparasjon og vedlikehold av maskiner, utstyr mv. | 358 577 | 429 963 |
| Kjøp av konsulenttenester | 6 217 507 | 3 792 146 |
| Kjøp av andre fremmede tenester | 2 807 299 | 2 840 170 |
| Reiser og diett | 2 492 781 | 1 756 501 |
| Tap og lignende | 0 | 0 |
| Øvrige driftskostnader | 7 263 777 | 5 806 034 |
| Sum andre driftskostnader | 72 691 893 | 70 394 924 |

Husleie: Samlede husleiekostnader gikk opp med ca. 1,7 millioner kroner. Felleskostnader økte med i overkant 1,1 millioner kroner i hovedsak som følge av økte strøm- og felleskostnader. Samlet husleiekostnad inkludert felleskostnader fordelt på kontogruppene 63*, 68* og 59* er på 17 217 000 kroner for 2022, en økning på 1 745 000 kroner sammenlignet med 2021.

Leie av maskiner, inventar og lignende: Lavere leie og lisenskostnader er stort sett knyttet til færre lisensavtaler og at forbruk som gjelder skrivere var bokført på øvrige driftskostnader i 2022.

| 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 | | 6 558 327 | | 6 558 327 |
| Infrastruktur-eiendeler | | | | 0 |
| Sum | 0 | 6 558 327 | 0 | 6 558 327 |

Virksomheten har leasingavtaler med varighet på 4 og 5 år, dette gjelder skrivere, møterom og annet IKT-utstyr. I 2022 var leasingkostnadene på disse avtalene på 4 299 583 kroner.

Leieavtaler som gjelder skrivere, påløp 2 258 744 kroner i 2022.

Kjøp av konsulent tjenester og andre fremmede tjenester: Kostnader til konsulent tjenester var i 2022 høyere enn i 2021 pålydende 2 392 490 kroner. Dette gjelder arbeid med strategi og manglende bemanning. En vesentlig del av konsulent tjenester til utvikling av programvarer er balanseført - pålydende 11 357 818 kroner.

Reiser og diett: Koronapandemien er over og reiseaktivitet har økt i forhold til 2021. Vi ser også at prisene på flyreiser, hoteller osv. økte ca. 20-30 %. Flere kursarrangører går tilbake til fysiske samlinger. Det var gjennomført flere fysiske samlinger enn i 2021. Det er en økning på 736 280 kroner sammenlignet med 2021.

Øvrige driftskostnader: Det er en økning på 1 457 743 kroner og noe av dette gjelder også flere fysiske samlinger, kurs og at forbruk som gjelder skrivere var bokført på øvrige driftskostnader.

Note 6 Finansinntekter og finanskostnader

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|----------------------------|--------------|---------------|
| Finansinntekter | | |
| Renteinntekter | 0 | -1 290 |
| Valutagevinst (agio) | 0 | 0 |
| Utbytte fra selskaper | 0 | 0 |
| Annen finansinntekt | 0 | 0 |
| Sum finansinntekter | 0 | -1 290 |
| Finanskostnader | | |
| Rentekostnad | 3 055 | 2 784 |
| Nedskrivning av aksjer | 0 | 0 |
| Valutatap (disagio) | 0 | 0 |
| Annen finanskostnad | 0 | 0 |
| Sum finanskostnader | 3 055 | 2 784 |

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)

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 | Endring |
|--|------------|------------|-----------|
| Avregnet med statskassen i balansen | 38 336 457 | 33 317 089 | 5 019 368 |

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 | 2022 |
|--|-------------------|
| <i>Konsernkontoer i Norges Bank</i> | |
| - Konsernkonto utbetaling | -261 491 864 |
| + Konsernkonto innbetaling | 17 549 167 |
| Netto trekk konsernkonto | -243 942 697 |
| <i>Innbetalinger og utbetalinger som ikke inngår i virksomhetens drift (gjennomstrømningsposter)</i> | |
| - Innbetaling innkrevingsvirksomhet 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) | 234 127 666 |
| - Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986) | -16 447 912 |
| + Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987) | 21 243 576 |
| <i>Andre avstemmingsposter</i> | |
| Spesifikasjon av andre avstemmingsposter | 0 |
| <i>Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto</i> | -5 019 368 |
| Resultat av periodens aktiviteter før avregning mot statskassen | 0 |
| Sum endring i avregnet med statskassen | -5 019 368 |

B. Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen

| | 31.12.2022 | 31.12.2022 | |
|--|--|---|--------------------|
| | Spesifisering av bokført avregning med statskassen | Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen | Forskjell |
| Immaterielle eiendeler og varige driftsmidler | | | |
| Immaterielle eiendeler | 24 591 657 | | 24 591 657 |
| Varige driftsmidler | 45 179 374 | | 45 179 374 |
| <i>Sum</i> | <i>69 771 030</i> | <i>0</i> | <i>69 771 030</i> |
| Omløpsmidler | | | |
| Beholdninger av varer og driftsmateriell | 0 | 0 | 0 |
| Kundefordringer | 3 260 | 0 | 3 260 |
| Opptjente, ikke fakturerte inntekter | 148 301 | 0 | 148 301 |
| Andre fordringer | 6 297 386 | 87 935 | 6 209 451 |
| Bankinnskudd, kontanter og lignende | 0 | 0 | 0 |
| Fordringer vedrørende innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten | 0 | 0 | 0 |
| <i>Sum</i> | <i>6 448 948</i> | <i>87 935</i> | <i>6 361 013</i> |
| Kortsiktig gjeld | | | |
| Leverandørgjeld | -8 819 546 | 0 | -8 819 546 |
| Skyldig skattetrekk og andre trekk | -5 147 302 | -5 496 214 | 348 912 |
| Skyldige offentlige avgifter | -2 498 361 | -106 708 | -2 391 653 |
| Avsatte feriepenger | -12 870 736 | 0 | -12 870 736 |
| Mottatt forskuddsbetaling | -2 500 000 | -2 500 000 | 0 |
| Annen kortsiktig gjeld | -6 047 577 | -3 318 833 | -2 728 744 |
| Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten | 0 | 0 | 0 |
| <i>Sum</i> | <i>-37 883 521</i> | <i>-11 421 754</i> | <i>-26 461 767</i> |
| Sum | 38 336 457 | -11 333 820 | 49 670 276 |

Note 13 – Kundefordringer

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| Kundefordringer til pålydende | 3 260 | 12 975 |
| Avsatt til forventet tap (-) | 0 | 0 |
| Sum kundefordringer | 3 260 | 12 975 |

Note 14 Opptjente, ikke fakturerte inntekter/Mottatt forskuddsbetaling

| Opptjente, ikke fakturerte inntekter (fordringer) | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|--|-------------------|-------------------|
| Ikke fakturerte inntekter | 148 301 | 0 |
| Sum opptjente, ikke fakturerte inntekter | 148 301 | 0 |
| | | |
| Mottatt forskuddsbetaling (gjeld) | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
| Tilskudd til «Stimulab» prosjekt | 2 500 000 | 0 |
| Sum mottatt forskuddsbetaling | 2 500 000 | 0 |

Note 15 Andre kortsiktige fordringer

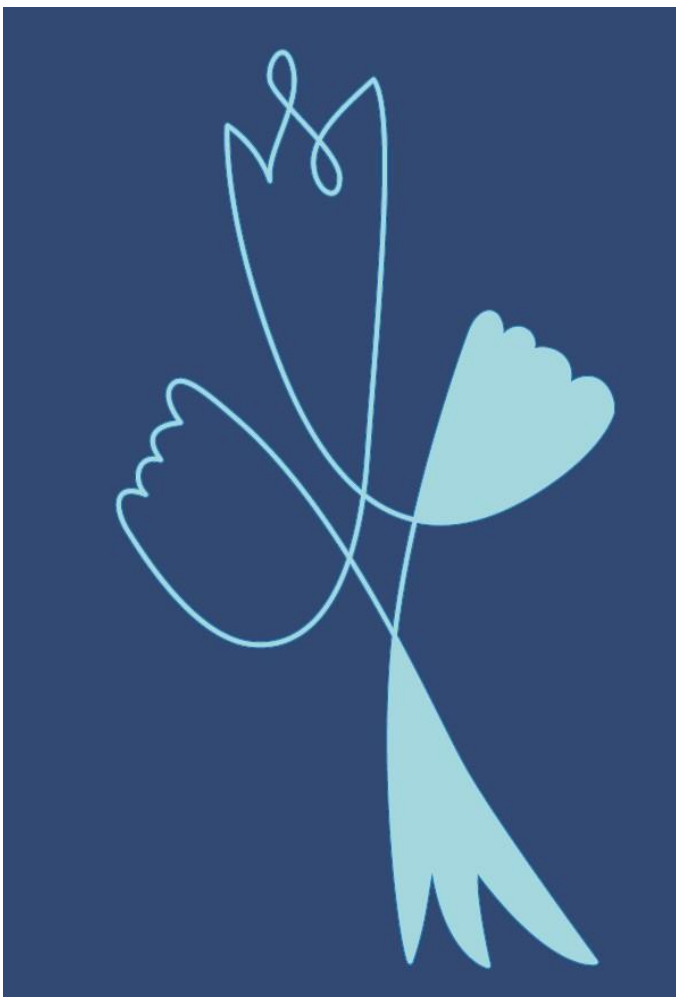
| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|------------------|------------------|
| Forskuddsbetalt lønn | 0 | 0 |
| Reiseforskudd | 0 | 0 |
| Personallån | 87 935 | 45 192 |
| Andre fordringer på ansatte | 0 | 0 |
| Forskuddsbetalte leie | 5 421 497 | 5 808 078 |
| Andre forskuddsbetalte kostnader | 175 445 | 146 473 |
| Andre fordringer | 612 510 | 620 651 |
| Sum andre kortsiktige fordringer | 6 297 386 | 6 620 393 |

Note 17 Annen kortsiktig gjeld

| | 31.12.2022 | 31.12.2021 |
|---|------------------|------------------|
| Skyldig lønn | -7 764 | -555 |
| Annen gjeld til ansatte | 6 055 341 | 6 314 831 |
| Påløpte kostnader | 0 | 0 |
| Avstemmingsdifferanser ved rapportering til statsregnskapet | 0 | 0 |
| Avsatt pensjonspremie til SPK, arbeidsgiverandel | 0 | 0 |
| Annen kortsiktig gjeld | 0 | 0 |
| Sum annen kortsiktig gjeld | 6 047 577 | 6 314 276 |

Statsforvalterens fellestjenester

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



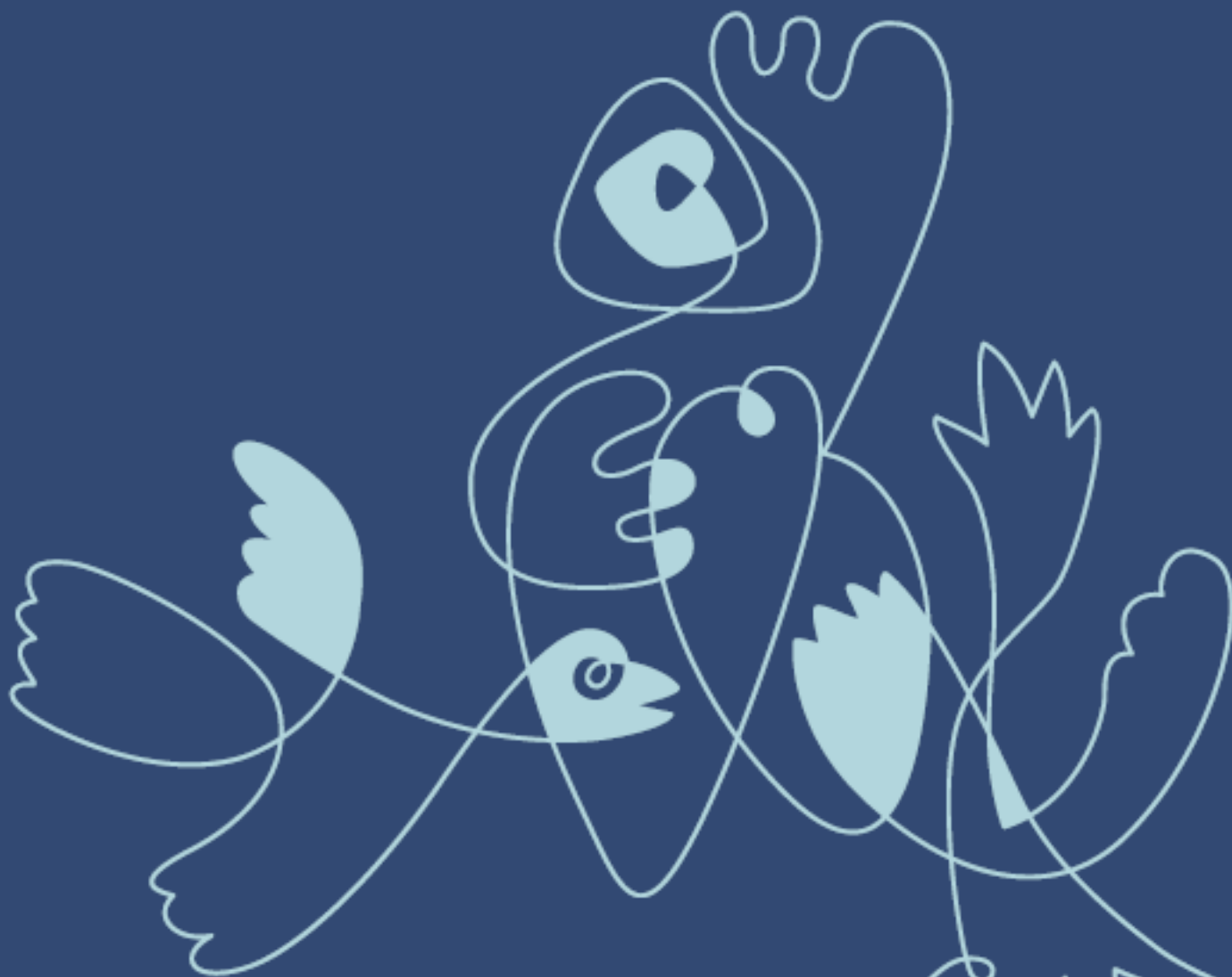


Statsforvalterens fellestjenester

- sammen for effektive tjenester

Tabeller og tall

Årsrapport 2022



Innholdsfortegnelse

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

Kapittel 2 – nøkkeltall

Se Årsregnskap 2022 for detaljerte regnskapstall.

Tabell 1 Nøkkeltall for tjenesteleveranser

| Nøkkeltall | 2022 | 2021 | Endring |
|--|------------------|-----------|-----------|
| Antall saker til brukerservice | 58 331 | 51 176 | + 7 155 |
| Antall saker med fornøyde brukere | 5 660 | 5 766 | - 106 |
| Andel saker med fornøyde brukere | 94 % | 96 % | - 2 |
| Antall utførte årsverk i dokumentforvaltning | 94,9 | 101,2 | - 6,3 |
| Antall aktive ansatte i dokumentforvaltning per 31.12. | 110 | 124 | -14 |
| Antall journalposter totalt (ny) | 1 484 148 | 1 351 491 | + 132 657 |
| Antall journalposter for STAF | 2 157 | 1 928 | + 229 |
| Antall brukere på IKT per 31.12. | 2913 | 2923 | - 10 |
| Antall gjennomførte anskaffelser (ny) | 30 | 19 | + 11 |

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

| Nøkkeltall (tusen kroner) | 2022 | 2021 | Endring |
|--|----------------|---------|---------|
| Samlet tildeling på kapittel 0525.01/3525.02 | 241 821 | 240 772 | + 1 049 |
| Budsjettavvik (beløp) | 3 643 | 5 249 | - 1 606 |
| Budsjettavvik (andel) | 1,5 % | 2,2 % | - 0,7 |
| Samlet tildeling på post 01-99 | 248 865 | 248 530 | + 335 |
| Utnyttelsesgrad av post 01-29 | 98,8 % | 98,50 % | + 0,3 |

Tabell 3 Driftsutgifter og lønn

| Nøkkeltall (tusen kroner) | 2022 | 2021 | Endring |
|--|----------------|-------------|----------------|
| Driftsutgifter kappost 052501 og 352502 | 237 598 | 235 523 | +2 075 |
| Lønnsutgifter kappost 052501 | 140 902 | 145 198 | - 4 296 |
| Herav støtte til IKT-utstyr på hjemmekontor* | - | 944 | - 944 |
| Lønnsandel av driftsutgifter | 59,3 % | 61,6 % | - 2,3 |
| Lønnsutgifter per årsverk kappost 052501 | 791 | 772 | +19 |
| Alle kapitler (tusen kroner) | 2022 | 2021 | Endring |
| Sum drifts-, investerings- og finansutgifter alle kapitler | 245 222 | 242 951 | +2 270 |
| Sum lønnsutgifter alle kapitler | 144 671 | 148 600 | - 3 928 |
| Lønnsutgifter per årsverk alle kapitler | 810 | 795 | + 15 |

Tabell 4 Husleie

| Nøkkeltall (tusen kroner) | 2022 | 2021 | Endring |
|----------------------------------|---------------|-------------|----------------|
| Husleie | 17 217 | 15 472 | + 1 745 |
| Husleieandel av driftsutgifter | 7,2 % | 6,5 % | + 0,7 |

STAFs husleiekostnader er basert på vår andel av møblerte arealer og felleskostnader, beregnet på grunnlag av antall ansatte på hvert enkelt kontorsted. For de fleste kontorsteder har husleiekostnadene økt. Samlede husleiekostnader gikk opp med 1,7 millioner kroner. Felleskostnadene økte med i overkant av 1,1 millioner kroner, i hovedsak som følge av økte strømkkostnader. Husleie for lokaler økte med ca. 0,5 millioner kroner.

Tabell 5 Regnskapstall sortert på poster

| Nøkkeltall (tusen kroner) | 2022 | 2021 | Endring |
|----------------------------------|----------------|-------------|----------------|
| 525.01 | 241 242 | 237 292 | + 3 950 |
| 525.21 | 0 | 3 182 | - 3 182 |
| Post 01 (unntatt 525.01) | 3 493 | 1 761 | + 1 732 |
| Post 20-29 (unntatt 525.21) | 4 130 | 2 485 | + 1 645 |
| Sum alle kapitler og poster | 248 865 | 244 720 | + 4 145 |

Tabell 6 Turnover

| Nøkkeltall | 2022 | 2021 | Endring |
|--|-------|-------|---------|
| Turnover ¹ | 1,4 % | 0,9 % | + 0,5 |
| Gjennomsnittlig antall ansatte ² | 214 | 228 | - 14 |
| Totalt antall faste ansatte som sluttet i løpet av året (ekskl. de som gikk av med pensjon) og ble erstattet i 2022 ³ | 3 | 2 | + 1 |
| Totalt antall faste ansatte som sluttet | 16 | 12 | + 4 |
| Herav ansatte som sluttet grunnet pensjonering | 5 | 3 | + 2 |
| Herav ansatte som sluttet grunnet andre årsaker | 11 | 9 | + 2 |

Tabell 7 Sykefravær

| Nøkkeltall | 2022 | 2021 | Endring |
|---|--------------|--------|---------|
| Totalt antall avtalte dagsverk | 46 355 | 48 649 | - 2 294 |
| Totalt sykefravær (legemeldt og egenmeldt)⁴ | 6,7 % | 5,6 % | + 1,1 |
| Sum totalt sykefravær | 3 123 | 2 721 | + 402 |
| Antall legemeldte sykedager | 2 248 | 2 227 | 21 |
| Andel legemeldte sykedager | 4,8 % | 4,6 % | + 0,2 |
| Antall egenmeldte sykedager | 873 | 494 | 380 |
| Andel egenmeldte sykedager | 1,9 % | 1,0 % | + 0,9 |
| Sykefravær menn (legemeldt og egenmeldt) | 5,7 % | 4,4 % | + 1,3 |
| Avtalte arbeidsdager for menn | 17 448 | 18 171 | - 723 |
| Sum totalt sykefravær menn | 994 | 796 | + 198 |
| Antall legemeldte sykedager for menn | 634 | 598 | + 36 |
| Andel legemeldte sykedager for menn | 3,6 % | 2,4 % | + 1,2 |
| Antall egenmeldte sykedager for menn | 359 | 198 | + 161 |
| Andel egenmeldte sykedager for menn | 2,1 % | 1,1 % | + 1,0 |
| Sykefravær kvinner (legemeldt og egenmeldt) | 7,4 % | 5,6 % | + 1,8 |
| Avtalte arbeidsdager for kvinner | 28 907 | 30 478 | - 571 |
| Sum totalt sykefravær kvinner | 2 129 | 2 721 | - 592 |
| Antall legemeldte sykedager for kvinner | 1614 | 1629 | - 15 |
| Andel legemeldte sykedager for kvinner | 5,6 % | 5,4 % | + 0,3 |
| Antall egenmeldte sykedager for kvinner | 514 | 296 | + 219 |
| Andel egenmeldte sykedager for kvinner | 1,8 % | 1,0 % | + 0,8 |

¹ Turnover beregnes av antall faste ansatte som har sluttet og blitt erstattet (3), som andel av gjennomsnittlig antall ansatte (214).

² 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.

³ Enkelte stillinger som ikke ble erstattet i 2022 blir erstattet i 2023.

⁴ 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 | |
|--------------------------------------|----------------|------|-------------|------|---------------|------|------------|------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Totalt i virksomheten | 129 | 134 | 75 | 79 | 63 | 63 | 37 | 37 |
| Kategori 1: Direktør/Avd.dir. | 3 | 4 | 3 | 4 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Kategori 2: Seksjonssjef | 11 | 13 | 4 | 9 | 73 | 59 | 27 | 41 |
| Kategori 3: Saksbehandler 1 | 15 | 14 | 33 | 28 | 31 | 33 | 69 | 67 |
| Kategori 4: Saksbehandler 2 | 33 | 28 | 20 | 21 | 62 | 57 | 38 | 43 |
| Kategori 5: Kontorstillinger | 65 | 74 | 10 | 14 | 86 | 84 | 14 | 16 |
| Kategori 6: Fagarb. stillinger | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 100 | - |
| Kategori 7: Lærlinger | 1 | 1 | 3 | 3 | 25 | 25 | 75 | 75 |

| Nøkkeltall per 31.12. (lønnstall i hele 1000 kroner, andel i %) | Årslønn kvinner | | Årslønn menn | | Andel kvinners lønn av menns lønn | |
|--|-----------------|-------|--------------|------|-----------------------------------|------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 |
| Totalt i virksomheten | 581 | 536 | 644 | 610 | 90 | 88 |
| Kategori 1: Direktør/avd.dir. | 1 142 | 1 020 | 1 049 | 955 | 109 | 107 |
| Kategori 2: Seksjonssjef | 815 | 688 | 791 | 676 | 103 | 102 |
| Kategori 3: Saksbehandler 1 | 679 | 644 | 699 | 661 | 97 | 97 |
| Kategori 4: Saksbehandler 2 | 560 | 524 | 595 | 572 | 94 | 92 |
| Kategori 5: Kontorstillinger | 518 | 474 | 521 | 507 | 99 | 93 |
| Kategori 6: Fagarb. stillinger | - | - | 412 | - | - | - |
| Kategori 7: Lærlinger | 180 | 104 | 202 | 221 | 89 | 47 |

Tabell 9 HR

| Nøkkeltall per 31.12.2022 - Kjønn | 2022 | 2021 | Endring |
|---------------------------------------|------------|------|---------|
| Sum antall ansatte | 204 | 213 | - 9 |
| Antall kvinner | 129 | 134 | - 5 |
| Antall menn | 75 | 79 | - 4 |
| Sum antall deltidsansatte | 9 | 12 | - 3 |
| Antall deltid kvinner | 9 | 12 | - 3 |
| Antall deltid menn | 0 | 0 | - |
| Sum antall midlertidige ansatte | 10 | 8 | + 2 |
| Antall kvinner, midlertidig | 4 | 3 | + 1 |
| Antall menn, midlertidig | 6 | 5 | + 1 |
| Sum antall ansatte med personalansvar | 21 | 30 | - 9 |
| Antall kvinner, personalansvar | 14 | 17 | - 3 |
| Antall menn, personalansvar | 7 | 13 | - 6 |
| Sum antall ufrivillig deltid | 0 | 0 | - |
| Antall kvinner, ufrivillig deltid | 0 | 0 | - |
| Antall menn, ufrivillig deltid | 0 | 0 | - |

| Nøkkeltall per 31.12. – Alder | 2022 | 2021 | Endring |
|---|-------------|-------------|----------------|
| Antall ansatte under 20 år | 1 | 1 | - |
| Antall ansatte 20 - 29 år | 13 | 13 | - |
| Antall ansatte 30 - 39 år | 39 | 44 | - 5 |
| Antall ansatte 40 - 49 år | 45 | 52 | - 7 |
| Antall ansatte 50 - 59 år | 73 | 74 | - 1 |
| Antall ansatte over 60 år | 32 | 29 | + 3 |
| Nøkkeltall per 31.12. – Foreldrepermisjon | 2022 | 2021 | Endring |
| Antall kvinner i foreldrepermisjon | 4 | 5 | - 1 |
| Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon kvinner | 13,5 | 10,8 | + 2,7 |
| Dagsverk foreldrepermisjon kvinner | 701 | 563 | + 138 |
| Antall menn i foreldrepermisjon | 1 | 5 | - 4 |
| Gjennomsnittlig ukesverk foreldrepermisjon menn | 0,4 | 5 | - 4,6 |
| Dagsverk foreldrepermisjon menn | 20 | 262 | - 242 |
| Sum antall deltidsansatte grunnet omsorg ⁵ | 2 | 4 | - 2 |
| Antall deltid kvinner, omsorg | 2 | 3 | - 1 |
| Antall deltid menn, omsorg | 0 | 1 | - 1 |

Tabell 10 Utførte årsverk

DFØs definisjon av utførte årsverk⁶ er benyttet i tabellen.

| Antall årsverk | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Totalt antall avtalte årsverk | 208 | 205 | 212 | 214 |
| Totalt antall utførte årsverk | 178,4 | 188,0 | 193,3 | 193,5 |
| Kvinner | 109,8 | 117 | 119,7 | 120,4 |
| Menn | 68,6 | 71,0 | 73,6 | 73,1 |
| Faste stillinger | 174,6 | 181,8 | 184,8 | 176,4 |
| Midlertidige stillinger | 3,8 | 6,2 | 8,5 | 17,1 |
| Utførte årsverk per avdeling | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 |
| Intern administrasjon | - | 4,9 | 4,0 | 4,4 |
| Digitalisering | 18,3 | 18,4 | 17,3 | 14,0 |
| Dokumentforvaltning | 94,5 | 101,2 | 107,3 | 116,4 |
| Brukerservice | 22 | 24,6 | 22,5 | 22,2 |
| Infrastruktur og drift | 24,4 | 25,0 | 25,0 | 21,2 |
| Tjenester og rådgivning | 10,5 | 7,4 | 11,2 | 10,6 |
| HR og intern administrasjon | 3,7 | - | - | - |
| Styring og utvikling | 8,75 | 6,5 | 4,9 | 4,7 |
| Økonomi | 1 | - | - | - |

⁵ jf. AML § 10-2 og HTA § 20

⁶ <https://dfo.no/kundesider/kundenotater/utforte-arsverk-ny-rapport-i-sap>

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 | | |
|---------------------|-----------------------|------|---------|
| | 2022 | 2021 | Endring |
| IKT | 4,32 | 4,30 | + 0,02 |
| Dokumentforvaltning | 4,16 | 4,33 | - 0,17 |
| Samlet for STAF | 4,33 | 4,32 | + 0,01 |

Tabell 12 Styringsparameter 2

Oppetid for kritiske IKT-systemer:

Resultatmål: 98,0 %, justert for planlagt service/nedetid

| System | Total nedetid | Tilgjengelighet | | |
|------------------|---------------|-----------------|--------|---------|
| | | 2022 | 2021 | Endring |
| ePhorte/Elements | 13t 36 min | 99,3 % | 99,7 % | - 0,41 |
| Styringsportalen | 5 min | 100 % | 99,9 % | + 0,1 |
| FM-nett | 4 t 55 min | 99,7 % | 99,9 % | - 0,2 |
| RiskManager | 39 min | 100 % | 99,9 % | + 0,1 |

Tabell 13 Styringsparameter 3

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

Resultatmål: Kostnaden skal ikke overstige kostnaden i 2021

| Kostnader i kroner | 2022 | 2021 | Endring |
|----------------------------------|------------|------------|-------------|
| Antall aktive brukere | 2913 | 2923 | - 10 |
| Samlet ressursbruk | 75 130 444 | 78 739 211 | - 3 608 767 |
| Lønnskostnader | 23 667 604 | 22 718 150 | 949 454 |
| Andre driftskostnader | 51 462 840 | 56 021 061 | - 4 558 221 |
| Andre driftskostnader per bruker | 17 667 | 19 165 | - 1 498 |

«Aktive brukere» er brukere som er registrert i brukerdatatabasen, og som vi må betale ulike lisenser for. Antall aktive brukere inneholder også ansatte i permisjon og ansatte som nylig har sluttet (sistnevnte slettes etter 30 dager). Antall aktive brukere er derfor alltid høyere enn antall aktive ansatte.

Tabell 14 Styringsparameter 5

Ressursbruk Dokumentforvaltning: Antall journalposter per årsverk.

Resultatmål: Økning sammenlignet med 2021.

| | 2022 | 2021 ⁷ | 2020 | 2019 | Endring siste år |
|---|---------------|-------------------|---------------|---------------|---------------------|
| Antall journalposter i Elements/ePhorte | 776 092 | 784 978 | 780 405 | 768 974 | - 8 886 |
| Antall journalposter for vergemål | 708 056 | 566 513 | 578 150 | 535 024 | + 141 543 |
| Sum antall journalposter | 1 484 148 | 1 351 491 | 1 358 555 | 1 303 998 | + 132 657 |
| Antall utførte årsverk | 94,9 | 101,2 | 107,3 | 116,4 | - 6,3 |
| Journalposter per årsverk | 15 639 | 13 355 | 12 661 | 11 203 | + 2 284 |

Tabellen viser utviklingen i antall journalposter og antall utførte årsverk til dokumentforvaltning siden STAF ble etablert. Økningen i antall journalposter for vergemål er i stor grad knyttet til FUFINN-prosjektet⁸ og et stort arbeid knyttet til vergefullmakter i 2022

Tabell 15 Styringsparameter 7

Andel saker besvart av brukerstøtte innen to timer.

Resultatmål: 80 %

| Område | Andel saker besvart innen to timer | | |
|-------------------------|------------------------------------|--------|---------|
| | 2022 | 2021 | Endring |
| IKT | 92,4 % | 88,4 % | + 4,0 |
| Dokumentforvaltning | 97,5 % | 97,5 % | - |
| Samlet for brukerstøtte | 96 % | 93,9 % | + 2,1 |

Tabell 16 Responstid for brukerstøtte

| Behandlingstid (timer) | Gjennomsnitt | | Median | | Endring |
|------------------------|--------------|-------|--------|------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | |
| IKT | 08:26 | 85:13 | 01:05 | 1:21 | - 0:16 |
| Dokumentforvaltning | 02:09 | 14:50 | 00:44 | 0:13 | + 0:31 |
| Totalt | 06:33 | 51:46 | 01:05 | 0:36 | - 0:29 |

2022: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid inkluderer ikke tid en sak har ligget utenom arbeidstid, helg og helligdager

2021: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid inkluderer all tid fra en sak er mottatt til den er løst – også utenom arbeidstid, helg og helligdager

⁷ Jf. vårt brev «Supplerende opplysninger til STAFs årsrapport for 2021» til KDD, datert 22.6.2022

⁸ [Statens sivilrettsforvaltning: FUFINN Vergemål | Digdir](#)

Tabell 17 Brukerundersøkelsen

STAF gjennomførte høsten 2022 en brukerundersøkelse som ble sendt alle ansatte i embetene. 941 ansatte hos Statsforvalteren svarte på undersøkelsen i 2022, en nedgang fra 1044 i 2021. Brukerundersøkelsen 2022 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 en økning i embetenes tilfredshet med alle områder i undersøkelsen, med unntak av dokumentforvaltning.

Tabellen viser totalvurdering på hvert fagfelt og samlet for STAF.

| Område | Gjennomsnittskarakter | | |
|----------------------------|-----------------------|------|---------|
| | 2022 | 2021 | Endring |
| Brukerstøtte og kompetanse | 4,56 | 4,45 | + 0,11 |
| IKT | 4,32 | 4,30 | + 0,02 |
| Dokumentforvaltning | 4,16 | 4,33 | - 0,17 |
| Anskaffelser | 4,00 | 3,60 | + 0,4 |
| Samlet for STAF | 4,33 | 4,32 | + 0,01 |

Samlet sett viser brukerundersøkelsen for 2022 at ansatte i embetene var godt fornøyde med STAFs tjenester og mente at de får god hjelp og service når de kontakter oss.

Tabell 18 Brukertilfredshet brukerstøtte

| Brukertilfredshet | Antall | | Andel | | Endring |
|-------------------|-------------|------|--------------|--------|---------|
| | 2022 | 2021 | 2022 | 2021 | |
| Svært fornøyd | 4665 | 4556 | 93,5% | 92,8 % | +0,7 |
| Fornøyd | 995 | 1016 | | | |
| Nøytral | 158 | 194 | 2,6% | 3,2 % | -0,6 |
| Misfornøyd | 121 | 130 | 3,9% | 3,9 % | 0 |
| Svært misfornøyd | 113 | 106 | | | |
| Totalt | 6052 | 6002 | | | |

Tabell 19 Anskaffelser

STAF inngikk 29 avtaler for ulike tjenester i 2022. Noen av avtalene er parallelle rammeavtaler som i tillegg er inndelt geografisk. Tabellen viser alle inngåtte avtaler i 2022.

| Avtaletype | Avtaleeier | Felles-avtale |
|---|-------------------|----------------------|
| Grafisk bistand illustrasjon og animasjonsfilm (strategiarbeid) | STAF | Nei |
| Utviklerressurser | STAF | NEI |
| Konsulentbistand Optimizely | STAF | NEI |
| Konsulentbistand Webdesign og webutvikling | STAF | NEI |
| Utstyr til datasentre basert på hyperkonvergent infrastruktur | STAF | NEI |
| Phising/Sikkerhetskultur | STAF | NEI |
| Minikonkurranse målbilde | STAF | NEI |
| Rammeavtale om myrrestaurering | STAF | JA |
| Rammeavtale om Skjøtselsplaner og faggrunnlag | STAF | JA |
| Påmeldingssystem med betalingstjenester | STAF | JA |
| Bedriftshelsetjeneste | STAF | JA |
| Skilt i Cortenstål | STAF | JA |
| Skilt i tre | STAF | JA |
| Restaurering av sti langs Gravbekken i Oppdal kommune | Enkeltembete | Nei |
| Renholdstjenester til Statsforvalteren i Troms og Finnmark | Enkeltembete | Nei |
| Fangstinnretning for pukcellaks Troms og Finnmark | Enkeltembete | Nei |
| Konferansefasiliteter og overnatting – fellessensur Oslo og Viken | Enkeltembete | Nei |
| Vannovervåkning Fensfjorden | Enkeltembete | Nei |
| Vannovervåkning Passvik | Enkeltembete | Nei |
| Vannovervåkning Florø | Enkeltembete | Nei |
| Vannovervåkning Måløy | Enkeltembete | Nei |
| Eutrofiovervåkning av elver i Vestland fylke | Enkeltembete | Nei |
| Kartlegging av koraller i Skarnsundet, Tauterryggen og Rødberget marine verneområde | Enkeltembete | Nei |
| Utsiktsplattform Vettisfossen | Enkeltembete | Nei |
| Kontormøbler Vadsø | Enkeltembete | Nei |
| Kantinedrift og Catering Troms og Finnmark | Enkeltembete | Nei |
| Rammeavtale lagertjenester, ompakking og distribusjon covid- 19 tester Oslo og Viken | Enkeltembete | Nei |
| Rammeavtale lagertjenester, ompakking og distribusjon covid- 19 tester Innlandet | Enkeltembete | Nei |
| Rammeavtale lagertjenester, ompakking og distribusjon covid- 19 tester Vestfold og Telemark | Enkeltembete | Nei |

Tabell 20 Installerte enheter

| Modernisering | 2022 | 2021 | 2020 | Kommentar |
|------------------------|-------------|------|------|--|
| Klientplattform | 2688 | 2673 | 1964 | Ny, standardisert klientplattform (laptop, dokkingstasjon, to skjermer, hodetelefoner, mus, tastatur og musematte) med tilhørende standardisert programvareoppsett |
| Møterom | 6 | 155 | 120 | Skjermer, kabler, lydanlegg, kamera, møteromsprogramvare, berøringsskjerm for betjening av utstyr (<i>Bare 6 Cisco møterom med fullverdig video funksjonalitet etter Starleaf sin konkurs</i>) |
| Multirom | 116 | 108 | 95 | Monitor, lydplanke med/uten kamera, HDMI, gulv- og veggkanaler med mer |
| Multifunksjonsmaskiner | 119 | 119 | 121 | 164 multifunksjonsmaskiner og flere ulike løsninger for sikker utskrift ble erstattet av en kostnadseffektiv utskriftsløsning med en felles løsning for sikker utskrift |
| Trådløse aksesspunkter | 506 | 492 | 318 | Modernisering av nettverksinfrastruktur – Wifi5 med felles autentisering over hele landet (Aksesspunkter) |
| Kantsvitsjer | 293 | 285 | 202 | Modernisering av nettverksinfrastruktur – felles autentisering over hele landet (Svitsjer) |
| Brannmurer | 29 | 31 | 11 | Modernisering av nettverksinfrastruktur – etablering av eget SD-WAN VPN for kryptert trafikk mellom embetene og datasentere (Brannmurer) |
| Branch office | 0 | 3 | 11 | Energi- og kostnadseffektive samt lite plasskrevende dataromsrack som erstatter gamle lokale datasentre («datarom»). Avviklet i 2022 i forbindelse med etableringen av nye datasentre på Hamar og i Drammen. |
| Informasjonsskjermer | 14 | 14 | 11 | Infoskjermløsninger med skybasert innholdspubliserings- og administrasjonssystem. STAF har laget en egen løsning bestående av innkjøpt utstyr og skybasert programvare for enkel drift og forvaltning av informasjonsskjermerne. |
| Besøkssystemer | 15 | 12 | 12 | STAF har laget løsning med touch-skjerm, etikettskriver og standardisert programvare for registrering av besøkende. |

Tabell 21 Status på IKT-utviklingsprosjekter

Tabellen er sortert etter status, deretter alfabetisk.

| Prosjekt | Status 31.12.22 | Tid | Kostnad | Kommentar |
|---|--------------------|------------------|-----------------|--|
| Askespredning | Fullført | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Kommunalt rusarbeid | Fullført | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Partifinansiering – regnskapssystem for politiske partier | Fullført | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Innføring av Elements | Fullført | Som planlagt | Som budsjettert | Implementering av Elements i embetene og STAF ble avsluttet 16. mai. |
| Navneendrings-prosjektet | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | Prosjektet er pågående og er planlagt til å holde siste tidsfrist med fullførelse innen 01.09.23 |
| Nytt datasenter – Drammen og Hamar | Pågår | Mer enn planlagt | Som budsjettert | Implementering av nytt datasenter har tatt lengre tid enn planlagt grunnet global komponentmangel. Datasenter på Hamar er nå tatt i bruk. Datasenter i Drammen og replikering mellom lokasjonene ferdigstilles i 2023. |
| Datavarehus | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Felles intranett | Pågår | Mer enn planlagt | Som budsjettert | Forsinket oppstart, jf. første tertialrapport. |
| Felles rapporterings-løsning | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Kommunebilde | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | |
| NESTOR | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Nytt FM-nett | Pågår | Mer enn planlagt | Som budsjettert | Forsinket oppstart, jf. første tertialrapport. |
| Partifinansiering – bidragsrapportering og årsrapport | Pågår | Mer enn planlagt | Som budsjettert | Leveransen er forsinket pga. ressursmangel. |
| Ressursportalen | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | |
| Sepskil 2.0 | Pågår | Mer enn planlagt | Over budsjett | |
| Tilsynskalenderen – meldingsfunksjon | Pågår | Som planlagt | Som budsjettert | Endring i bestilling etter avtale med KDD |

| Prosjekt | Status 31.12.22 | Tid | Kostnad | Kommentar |
|---|----------------------------------|------------------|----------------|---|
| Felles løsning for tilskuddsforvaltning | Planlagt | Mer enn planlagt | Under budsjett | Forsinket oppstart, jf. brev av 25. mai 2022 og referat fra etatsstyringsmøtet 21. juni 2022. |
| Ny møteromsløsning | Planlagt | | | |



Likestillingsredegjørelse del 2 2022



Innhold

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Innledning..... | 3 |
| 2 | Relevante styringsdokument, prinsipper, retningslinjer m.m..... | 3 |
| 3 | Metode | 4 |
| 4 | Slik jobber vi for å sikre likestilling og ikke-diskriminering i praksis..... | 5 |
| 5 | Identifisering av risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling | 6 |
| 6 | Resultatet av arbeidet og tiltak fremover | 6 |
| 6.1 | Resultat | 6 |
| 6.2 | Veien videre..... | 7 |

1 Innledning

Statsforvalterens fellestjenester (STAF) har som mål å fremme likestilling og hindre diskriminering, jf. likestillings- og diskrimineringsloven §§ 24 og 26. I tillegg er det viktig for oss å jobbe for å hindre trakassering, seksuell trakassering, kjønnsbasert vold og motarbeide stereotypisering.

Arbeidet med likestilling, diskriminering og trakassering krever at vi er både proaktive og systematiske i vår tilnærming. Områder som kartlegges er kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, funksjonsnedsettelse, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder og kombinasjoner av disse grunnlagene. Kartleggingen skal brukes til å avdekke områdene som vi må følge opp nærmere. Vi skal redegjøre for arbeidet vårt, jf. aktivitets og redegjørelsesplikten. Likestillingsredegjørelsen del 1 finner man i STAF sin årsrapport.



Foto: Bård Gudim/STAF

2 Relevante styringsdokument, prinsipper, retningslinjer m.m.

STAF har nulltoleranse for diskriminering. Vi har som mål å speile samfunnet vi lever i for å beholde og tiltrekke oss riktig kompetanse, samt utvikle dyktige mennesker uavhengig av kulturell bakgrunn, livsfase, etnisitet, funksjonsevne og kjønn (inkl. kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk) livssyn, religion, eller seksuell orientering. Målet om å være en attraktiv arbeidsplass, hvor vi skal beholde og tiltrekke oss ny kompetanse, er også et av delmålene i virksomhetsstrategien som ble utarbeidet i 2022.

STAF er gjennom lov- og avtaleverk, styringsdokument (tildelingsbrev, Hovedinstruks og virksomhetsstrategi) og etiske retningslinjer forpliktet til å arbeide aktivt, målrettet og planmessig for å svare ut våre oppgaver på likestillingsområdet. Vi har også synliggjort gjennom interne retningslinjer og handlingsplan hva det skal innebære for oss i STAF å arbeide aktivt på likestillingsområdet.

Rekrutteringsrutinen beskriver rekrutteringsprosessen fra A- Å og skal gi nødvendige føringer ved ansettelser. Det er utarbeidet en mal for stillingsanalyse som skal fylles ut i forkant av kunngjøringen, hvor inkludering er ett av vurderingspunktene. I stillingsanalysen skal det vurderes om det kan være aktuelt å rekruttere noen på arbeidspraksis fra NAV, eller via Traineeprogrammet i staten. Alle stillinger lyses ut offentlig, som minimum på NAV.no og JobbNorge.no. I annonsene har vi med vår mangfoldserklæring:

«Vi ønsker medarbeidere med ulike kompetanser, fagkombinasjoner, livserfaring og perspektiver for å bidra til enda bedre oppgaveløsning. Vi mener at inkludering og mangfold er en styrke, og oppfordrer derfor søkere til å krysse av i jobbportalen dersom de har funksjonsnedsettelse, hull i CV-en eller innvandrerbakgrunn. Vi vil tilrettelegge for medarbeidere som har behov for det.»

STAF har fremforhandlet en lokal lønnspolitikk med de tillitsvalgte som ligger til grunn for all lønnsfastsetting- og forhandling. Lønnspolitikken skal bidra til lik lønn for likt arbeid uansett kjønn. Det er et mål at ansatte skal ha konkurransedyktig lønns- og arbeidsvilkår og en lønnsutvikling over tid.

Vi jobber også for være en aktiv pådriver for et bærekraftig samfunn og utvikling, jf. FNs bærekraftsmål nr. 17 om likestilling og FNs konvensjon om mennesker med nedsatt funksjonsevne. I vår virksomhetsstrategi har vi et eget hovedmål om at vi skal styrke bærekraften i drift og tjenesteleveranser.

3 Metode

STAF som arbeidsgiver skal innenfor vår virksomhet jobbe aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling, hindre diskriminering på grunn av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, eller kombinasjoner av disse grunnlagene, og søke å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold.

Dette arbeidet omfattes av områdene rekruttering, lønns- og arbeidsvilkår, forfremmelse, utviklingsmuligheter, tilrettelegging og ansattes mulighet for å kombinere arbeid og familieliv.

Arbeidet skal utføres etter en lovpålagt firetrinnsmetode, hvor STAF skal:

- a) undersøke om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling, herunder annethvert år kartlegge lønnsforhold fordelt etter kjønn og bruken av ufrivillig deltidsarbeid,
- b) analysere årsakene til identifiserte risikoer,
- c) iverksette tiltak som er egnet til å motvirke diskriminering, og bidra til økt likestilling og mangfold i virksomheten, og
- d) vurdere resultater av arbeidet etter bokstav a til c.



Figur: Firetrinnsmodellen, lovpålagt arbeidsmetode etter likestillings- og diskrimineringsloven (Idl) § 26

4 Slik jobber vi for å sikre likestilling og ikke-diskriminering i praksis

I STAF har vi både et arbeidsmiljøutvalg (AMU) og samarbeidsutvalg (SAMU) hvor saker tilknyttet likestillings- og mangfoldsarbeid tas opp og diskuteres.

Vi opprettet i 2022 en likestilling-, inkludering og mangfoldsgruppe (LIM-gruppen) med representanter fra arbeidsgiver- og arbeidstakersiden. Arbeidsgruppen skal bl.a. være pådriver i arbeidet og iverksette tiltak og aktiviteter. Vi fikk på plass en handlingsplan for hvordan vi kan jobbe mer systematisk med likestillings- og mangfoldsarbeidet i perioden 2022 – 2023.

Vi har retningslinjer for å melde om varsling og avvik. I 2022 har vi minnet de ansatte om viktigheten av at de melder ifra om avvik eller forbedringspunkt, og med informasjon om hvor de kan varsle om kritikkverdige forhold. Opplæring på HMS-området inngår også i den enkeltes ansattes kompetanseplan som ble innført i 2022.

STAF gjennomfører jevnlig medarbeiderundersøkelser. I 2022 bestod undersøkelsen av fire hovedtema: arbeidsklima, energi, kunnskap/samarbeid og identitet. Flere av spørsmålene rettet seg mot arbeidsmiljø og kunnskapsdeling. For å kunne måle endring i resultatene av undersøkelsen over tid bruker vi de samme spørsmålene, med noen tilføyelser som er spesielt aktuelle, fra gang til gang. Resultatene av medarbeiderundersøkelsen gjennomgås av ledergruppen i STAF, og følges opp i avdelingene. I avdelingene blir man enige om bevarings- og forbedringstiltak med utgangspunkt i funnene i undersøkelsen. Disse tiltakene ble samlet i en HMS-plan for hele STAF.

I STAF er vi opptatt av å legge til rette for en god balanse mellom arbeid og fritid. I 2022 fikk vi på plass en ordning hvor alle ansatte kan søke om fast hjemmekontor inntil to dager per uke. Alle ansatte har mulighet til å trene inntil to timer i uken i arbeidstiden.

Vi har et HR-verktøy (Dossier) som brukes til kompetansekartlegging og planlegging av kompetanseutvikling. Kartlegging av kompetanse er viktig i planleggingen av STAFs behov for nåværende og fremtidig kompetanse, og for å oppnå individuell tilpasning og utvikling for den enkelte ansatte. Dette er tiltak som bidrar til at ansatte i STAF vedlikeholder, utvikler og styrker sin kunnskap, sine ferdigheter, evner og holdninger.

Ansatte har mulighet til å søke om velferdspermisjon med lønn for viktige velferdsgrunner, som bl.a. tilvenning i barnehage, planleggingsdager i barnehage og skole, og feiring av religiøse høytider for de som ikke tilhører Den norske kirke. Vi tilbyr ekstra fridager til seniorene våre og de får også mulighet til å delta på seniorkurs.

I STAF tilrettelegger vi arbeidshverdagen for medarbeidere som har behov for det, både på kort og lang sikt. Dette kan være i form av utvidet hjemmekontor, tilpasning av kontormøbler og justering av arbeidsoppgaver. Vi inngikk fast avtale med en bedriftshelsetjeneste, som også kan benyttes ved tilrettelegging og oppfølging av medarbeidere.

Vi har en kulturgruppe som har arrangert ulike aktiviteter for de ansatte på tvers av kontorstedene. Dette kan være aktiviteter som felles lunsj/ fredagskaffe, digital møteplass og digitale foredrag, Kahoot og

fotokonkurranse. Vi har i tillegg hatt samisk språkuke, markerer årlig verdensdagen for psykisk helse og foredrag om ulike tema knyttet til helse og HMS.

I 2022 utarbeidet vi kulturplakaten vår. Forventningene som er formulert i plakaten er et målbilde på hvordan vi skal ha det i STAF. Også i kulturplakaten er det løftet frem at vi skal være inkluderende og bidra til et godt arbeidsmiljø.

5 Identifisering av risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling

STAF har allerede kartlagt og fått på plass mange gode tiltak for fremme et godt, trygt og tilrettelagt arbeidsmiljø. Vi ser samtidig at vi har behov for en mer systematisk tilnærming etter firetrinnsmodellen på personalområdene og diskrimineringsgrunnlagene jf. IdL §§ 26, 24 og 6 (1).

Vi startet med å gjennomgå resultatene fra medarbeiderundersøkelsen, HR-data/nøkkeltall, årsrapporten for 2021, styringsdokumenter og rekrutteringsrutinen.

Resultatene i årsrapporten for 2021 viste at det må undersøkes nærmere om det er behov for å sette inn tiltak for utjevne med kjønnsbalansen i enkeltavdelinger og utjevne lønnsforskjeller i enkelte stillingskategorier.

Utarbeidelsen av handlingsplanen for likestilling, inkludering og mangfold viste at det er behov for å få på plass en likestillingspolicy, samt strategier for arbeidet for å fremme likestilling, inkludering, mangfold, søke å hindre diskriminering, trakassering og motarbeide stereotypisering.

Vi vurderte behovet dithen at det var hensiktsmessig å starte kartleggingsarbeidet på områdene for lønns- og rekruttering. Arbeidet ble startet høsten 2022 og vil fortsette i 2023.

6 Resultatet av arbeidet og tiltak fremover

6.1 Resultat

Vi fikk i 2022 satt likestillings- og mangfoldsarbeidet i system, bl.a. ved utarbeidelse av handlingsplan, opprettelsen av LIM-gruppen og igangsettelse av flere tiltak.

I vår handlingsplan for 2022-2023 har vi satt opp 15 tiltak for å følge opp arbeidet med likestilling og hindre diskriminering. Av disse nevnes gjennomføring av workshops for ledelsen og ansatte, utarbeidelse av en likestillingsstrategi, gjennomgang av rekrutteringsrutinen og lønnspolitikken samt kartleggingsarbeid av ulike personaldelområder. Noen av tiltakene er påbegynt i 2022, og noen starter først opp i 2023.

Gjennom kartleggingene vi har foretatt, gjennomgang av relevante dokumenter og resultater fra medarbeiderundersøkelsene er vår vurdering at vi først og fremst har behov for å gjennomføre opplæring av lederne om hva som inngår i arbeidsgivers aktivitetsplikt. I tillegg ønsker vi å gjennomføre

felles opplæring for alle ansatte innen ulike tema på likestillings-, inkluderings- og mangfoldsområdet. Vi har jobbet mye med å bygge samholdet og «vi-følelsen» i STAF, noe vi ser resultater av i dag. Medarbeiderundersøkelsen viser at de ansatte trives godt. Arbeidsgiver har heller ikke mottatt noen avviksmelding på diskriminering eller trakassering.

6.2 Veien videre

Vi har mange tiltak under planlegging for 2023.

Vi skal:

- arbeide videre med kartleggingsarbeidet på personalområdene.
- utarbeide en livsfasepolitikk.
- revidere lokal lønnspolitikk og stillingsbeskrivelser.
- utarbeide likestillingspolicy
- jobbe med tiltak for arbeidet for å fremme likestilling, inkludering, mangfold, hindre diskriminering, trakassering og motarbeide stereotypisering.

Oppsummert skal vi fortsette med å øke kompetansen og bevisstgjøringen hos ledelsen og de ansatte på likestilling-, inkluderings- og mangfoldsarbeidet.